

# FAQ

よくあるご質問

---

## ご利用方法について

---

### Q ホテルでの利用は可能ですか？

ホテル(ファッションホテル・ラブホテルを除く)でご利用いただくことも可能でございます。  
ご予約の際には、ホテル名・お部屋番号など必要事項のご入力をお願いいたします。  
なお、入場料金が発生する施設をご利用の場合、セラピストの入場に際し追加料金を施設側より請求されることもございますので、ご利用前にお客様ご自身で施設へご確認いただきますよう、よろしくごお願い申し上げます。

### Q レンタルルームを借りて施術を受けることはできますか？

レンタルルームでご利用いただくことも可能でございます。  
なお、レンタルルームでの施術につきましては、セラピストごとに判断基準が異なり、弊社にて一律の可否判断はいたしかねますため、ご予約時「訪問先について」に施術場所のご希望を明記いただくことを推奨しております。

また、レンタルルームのご予約につきましては、万が一レンタルルームをキャンセルしキャンセル料が発生した場合でも、キャンセル料の負担は弊社ではいたしかねます。

### Q 家族や友人と同時に利用することはできますか？

一つのアカウントで、同一時間帯に複数のセラピストへ予約リクエストを送信することが可能でございます。  
アプリ内にてご希望の時間を設定し、出張可能なセラピストへリクエストを送信してください。

なお、ご希望の施術日時にスケジュールを登録しているセラピストがいない場合や対応エリア外の場合は、複数名様分すべてのご予約を承れない可能性がございます。

---

## ご予約・キャンセルについて

---

### Q 予約内容の変更はどうすればよいですか？

予約リクエスト送信後は、内容の変更を行うことができません。  
誠に恐れ入りますが、一度ご予約をキャンセルいただいたうえで再度リクエストをお送りくださいますようお願いいたします。  
また、メニュー内容の変更については運営事務局にて変更も可能でございますので、担当のアプリセラピストへご連絡ください。

### Q 予約のキャンセルはどうすればよいですか？

ご予約のキャンセルをご希望の場合は、予約詳細画面の最下部にございます「この予約をキャンセル」をタップしてお手続きくださいませ。

## Q キャンセル料はかかりますか？

ホググアプリご利用の場合、マッチング成立前にはかかりません。  
マッチング成立後に確定済みのご予約をキャンセルする際は、ご予約時間の45分前を過ぎてからのキャンセルにつきましては、施術料金の100%をキャンセル料として頂戴いたします。

詳しくは[キャンセルポリシー](#)をご確認くださいませ。

---

## お支払い・領収書について

---

### Q 現金払いはできますか？

恐れ入りますが、現金でのお支払いには対応いたしておりません。  
お支払いは「クレジットカード」または「デビットカード」のみとなっております。  
ご利用可能なカードブランドは、VISA、Mastercard、JCB、AMEX でございます。

### Q 予約リクエスト送信後にクーポンを適用することはできますか？

予約リクエスト送信後のクーポン適用はいたしかねます。  
クーポンをご利用の場合は、恐れ入りますが一度該当のご予約をキャンセルのうえ、再度予約リクエストをお送りいただきますようお願い申し上げます。

### Q 領収書の発行はどうすればよいですか？

領収書をご希望の場合は、施術終了後にお客様のアプリよりダウンロードしていただけます。  
アプリ内の「予約」にてこれまでの施術履歴より該当のご予約をご選択、「領収書を発行する」ボタンよりダウンロードが可能でございます。

### Q クレジットカードにて同一の内容で二重決済されているようです。

弊社のサービスでは、ご予約リクエストを送信いただいたタイミングで、クレジットカードの与信枠を一時的に確保させていただいております。  
このため、ご利用に関する速報メールや通知がカード会社より配信される可能性がございますが、キャンセル処理が行われた場合は自動的に返金処理が行われ、実際の決済は発生いたしません。

デビットカードやプリペイドカードをご利用の場合、一時的に二重引き落としが発生したり、一旦返金後に再度引き落とされるなどのケースがございます。  
こちらはカードの仕様に起因するものであり、返金時期などについては弊社ではご案内いたしかねますため、ご利用のカード会社へ直接お問い合わせいただけますようお願い申し上げます。

---

## 登録情報について

---

### Q 登録している電話番号を変更したいのですが、どうすればよいですか？

お電話番号の変更につきましては、運営事務局にて承っております。  
恐れ入りますが、[問い合わせフォーム](#)よりご連絡くださいますようお願い申し上げます。

### Q 退会をしたいのですが、どうすればよいですか？

退会をご希望の場合は、お客様のアプリよりお手続きいただけます。  
アプリ内の「プロフィール」から「About Us」へ進んでいただき、「退会希望」の項目より退会手続きが可能です。