

セラピストの皆様におかれましては、日頃よりHOGUGUをご利用いただき誠にありがとうございます。

この度、当社が提供している各種クーポンやポイント付与(倍率アップ制度等)において、制度の目的とは異なる不適切な利用および不正なポイント獲得行為が一部確認されております。

健全なプラットフォーム運営と、すべてのセラピスト様・ユーザー様間の公平性を保つため、以下の通り運用ガイドラインを制定・厳格化いたします。

1. リピートクーポン(セラピスト発行一部当社負担)の適切な利用について

「リピートクーポン」は、「初めて施術を担当したお客様に、次回以降もリピーターとして継続利用していただくこと」を目的として提供しているツールです。

【適切な利用例】・初めて担当した施術の際、「次回ご予約時に使えるクーポンです」と案内する
・施術終了後のサンキューメッセージ(チャット)にてクーポンの利用を促す

【禁止・不正行為(NG)】・上記の「次回以降の利用促進」以外の目的でクーポンを適用・使用させる行為
・既に何度も担当している常連のお客様に対して、不自然にクーポンを適用させる行為
・延長対応を行わず、その場で新規予約を作成してクーポンを適用させる行為など

2. ポイント付与(ご新規様リピート等)における不正・禁止行為

新規のお客様が「施術後30日以内に同じセラピストへ再度リピート予約・施術」をされた場合に適用されるポイント倍率アップ(8pt等)について、以下の行為は「ポイント不正獲得を目的とした不適切な運用」と定義いたします。

【禁止・不正行為の具体例】・同日中の分割予約・決済：1回の施術(または同日中の同一滞在)であるにもかかわらず、予約を意図的に2回以上に分割して作成・当日中に決済させる行為。
・延長機能の不使用(新規予約での代用)：施術時間の延長が発生した際、アプリ内の「延長機能」を使わず、その場で新たに別の予約を作成・決済させる行為。
・施術開始時刻・決済完了時間の不整合(時間異常)：

- 予約上の「開始時刻」と、実際の「施術開始・完了・決済時間」が著しく乖離している場合。
 - 施術完了直後に、実態のない新たな予約が即座に作成・完了・当日決済されている場合。
 - その他、タイムスタンプ等のログから、実際の施術を伴わない不自然な連続決済であると当社が判断した場合。
-

3. 今後の判定・処理基準(厳格化)

・【ポイントカウント除外】不自然な時間経過・決済ログ・同日分割が確認された予約は、システムおよび手動チェックにより、理由の如何を問わずポイント倍率アップ(8pt等)およびランキング集計の対象外(0pt処理)といたします。

・【延長時のルール】施術時間の延長が発生した場合は、必ずアプリ内の所定「延長機能」をご利用ください。別枠で新規予約を作成・決済された場合は、ポイントカウントの対象外となります。

4. ガイドライン違反に対する措置

本ガイドラインに違反する不適切な運用が発覚した場合、利用規約に基づき以下の対応をとらせていただきます。

1. 該当ポイントの没収および調整
 2. 不正利用されたクーポン相当額の精算・相殺(報酬からの控除)
 3. アカウントの一時停止または登録抹消(強制退会)措置
-