

【体験】

Q. 正式な入会前に体験はできますか？

A. 無料会員登録をいただくと、いずれか1講座のみ、無料で体験いただくことが可能です。引き続き他の講座受講をご希望いただく場合は、本サービスの予約サイトのマイページから、ご契約プランの選択と必要事項の登録をお願いします。

【入会手続き】

Q. パソコンを持っていませんが申し込みはできますか？

A. お持ちのタブレット、スマートフォン等モバイル端末からでもお申し込みいただけます。まずは、無料会員登録からお願いします。

・無料会員登録：<https://doco-be.hacomono.jp/register/>

Q. パソコンがなくてもサービスは利用できますか？

A. お持ちのタブレット、スマートフォン等モバイル端末でご利用いただけます。

Q. インターネット通信環境がなくても会員になることはできますか？

A. 当サービスのお申し込み・ご利用には、インターネット通信環境が必要です。インターネット通信環境をお持ちでない場合、ご自身でご用意をお願いいたします。

なお、講座は生配信で、大容量のデータ通信が発生しますので、光通信やWifi環境、または大容量の通信プランでご利用いただくことをお勧めします。

Q. 開始したい月の何か月前から申し込みができますか？

A. お申し込み日程に期限はございません。開始をご希望のタイミングで、まずは無料会員に登録いただき、無料体験後に本サービスの予約サイトのマイページから、ご契約プランの選択と必要事項の登録をお願いします。

Q. 月の途中で入会はできますか？

A. 月途中での入会は可能ですが、スタンダードプランをご契約の会員の開始月の月額講座受講料金は、ご利用開始日が開始月の15日までの場合は月額料金の全額をお支払いいただき、ご利用開始日が開始月の16日以降の場合は月額料金の半額をお支払いいただきます。またスタンダードプランを16日以降にご利用開始いただいた場合、当該月の受講可能講座数は、プランで定める月間の受講可能講座数の半数を上限とさせていただきます。なお、事務手数料は、ご利用開始日に関わらず、申込時に全額をお支払いいただきます。

Q. 最低利用期間はありますか？

A. キャンペーン実施の場合等を除いて、プランご契約後、最短2か月以上のご利用をお願いします。

Q. 入会時に必要な費用はいくらですか？

A. 会員登録は無料です。無料体験後、引き続き講座受講をご希望される場合、プラン契約時の事務手数料 1,078 円（税込）に加え、ご契約プランの契約初月および 2 か月目の月額講座受講料金の合計を、『クレジットカード決済』にて頂戴しております。

Q. 入会手続きの期間はどれくらいかかりますか？

A. 本サービスの予約サイトの「無料会員登録」から会員登録いただき、会員登録後「マイページ」の『プラン新規契約』からご希望の会員プランをご契約いただくと入会手続きは完了です。

Q. 入会手続きに必要なものを教えてください。

A. インターネット接続ができるパソコンまたはタブレット、スマートフォン等のモバイル端末および通信環境のほか、利用料金等のお支払いにクレジットカード情報の入力が必要となりますので、原則会員さま名義のクレジットカードをお手元にご用意ください。

Q. 再入会するとき事務手数料は必要ですか？

A. 一度退会された後に再入会いただく場合、会員登録は無料でご登録いただけますが、再度プラン契約いただく際は、あらためて事務手数料を頂戴しております。

Q. 割引制度はありますか？

A. 現在、割引制度はございません。キャンペーンなどを実施する場合は、ホームページや各 SNS 等でご案内いたします。

【休会・退会手続き】

Q. 休会はできますか？

A. 申し訳ありませんが、休会制度は設けておりません。

Q. 退会したいが、いつまでに手続きをすればいいですか？

A. 当社所定の退会締切日（毎月 5 日とします。土日祝日の場合は翌営業日とします。）までに、本サービスの予約サイトのマイページでのお手続き、またはメールやお電話等で当社まで解約のご連絡をいただいた場合、当月末日をもって解約となります。当該締切日を過ぎてお手続き、またはご連絡いただいた場合は、翌月末日をもって解約となりますので、翌月分の講座受講料金は徴収されます。

Q. 郵送での退会手続きはできますか？

A. 郵送での退会は承っておりません。恐れ入りますが、ご自身のパソコン等で本サービスの予約サイトのマイページでのお手続き、またはメールやお電話等で当社まで解約のご連絡をお願いします。

Q. 退会手続きに必要なものを教えてください。

A. 特に必要なものはございません。自身のパソコン等で本サービスの予約サイトのマイページでのお

手続き、またはメールやお電話等で当社まで解約のご連絡をお願いします。

Q. 退会したいが、本人が入院などで手続きできない場合、どうすればいいですか？

A. 本サービスの予約サイトのマイページから退会の手続きを行うことができます。原則、IDは入会時にご登録いただいたメールアドレスがIDになります。パスワードがご不明な場合は、ログインページの「パスワードを忘れた方はこちら」から、再登録をお願いします。

Q. 退会後の個人情報は抹消されますか？

A. 退会後の会員さまの個人情報は、弊社側で責任をもって抹消させていただきます。

【メンバーサービス登録】

Q. 入会時に登録したIDやパスワードを忘れた場合、どうすればいいですか？

A. 原則、IDは入会時に登録いただいたメールアドレスがIDになります。パスワードをお忘れの場合は、ログインページの「パスワードを忘れた方はこちら」から、再登録をお願いします。

Q. 現在の契約内容を確認する方法はありますか？

A. マイページの「契約・申込状況」欄からご確認いただけます。

【各種手続き】

Q. プランを変更するにはどうすればいいですか？

A. 本サービスの予約サイトのマイページからプラン変更の手続きを行うことができます。毎月5日までにお手続き・ご連絡を行っていただくと翌月からプラン変更が可能です。6日以降のご連絡・手続きの場合は、翌々月からプラン変更の適用となります。

Q. 今月分のプラン変更はできますか？

A. 当月分のプラン変更はできません。プラン変更をご希望の場合は、毎月5日までにご連絡・手続きを行っていただくと、翌月からプラン変更が可能です。6日以降に手続きの場合は、翌々月からプラン変更となります。

Q. 電話でのプラン変更手続きは本人以外でもできますか？

A. 原則、会員ご本人によるお手続きをお願いします。

Q. 引越したので住所を変更したい。どうすればいいですか？

A. 本サービスの予約サイトのマイページにある「プロフィール変更」欄から住所変更いただけます。

【講座予約】

Q. 講座予約はいつから可能ですか？

A. 無料体験によるご予約は無料会員登録が完了後から、無料体験以降、本サービスの予約サイトのマ

ページからご契約プランの選択と必要事項の登録が完了した時点から講座予約が可能です。
なお、ご予約可能な講座は、予約サイトの「講座一覧」ページに表示されている講座に限ります。
ただし、講座一覧ページをご覧いただいた当日を含む 30 日先までの講座となり、31 日後以降の講座をご予約いただくことはできません。

Q. 予約できる講座の制限はありますか？

A. 「ライトプラン（月間 1 回まで受講可能）」、「スタンダードプラン（月間 4 回まで受講可能）」の 2 つのプランをご用意しています。各プランの受講可能回数に応じてご予約ください。ご契約プランの上限を超えて講座受講をご希望の場合、本サービスの予約サイトから、別途講座チケット（3 枚セット 2,970 円、5 枚セット 4,730 円/各税込）をご購入ください（いずれもご購入時にクレジットカードにて決済されます）。なお、講座チケットはご契約プランの受講回数消化後からご利用いただけます。また、各講座には定員の設定がございますので、定員を超えてご予約いただくことはできません。

Q. 講座の予約方法を教えてください。

A. 本サービスの予約サイトの講座一覧ページからお好きな講座を選んでご予約をお願いします。

Q. 予約した講座を確認する方法を教えてください。

A. 本サービスの予約サイトの「予約確認」を開いていただくと、講座開講日時の近い順に予約いただいた講座が表示されます。また、講座予約時および、受講前日、受講 15 分前に登録いただいたメールアドレスにリマインドメールが送信されますので、そちらからもご確認いただけます。

Q. 講座受講回数の消化タイミングを教えてください。

A. 受講回数は、講座を受講（Zoom に接続）いただくか、当該講座の予約のキャンセル受付終了日時までに本サービスの予約サイトからキャンセルの手続きをされなかった場合に、回数を消化したものとみなされます。

Q. 予約した講座をキャンセルしたい場合は、どうしたらいいですか？

A. 会員の都合で講座の予約をキャンセルする場合は、当該講座の予約のキャンセル受付終了日時までに本サービスの予約サイトからキャンセルの手続きを行っていただきます。

Q. 予約した講座の開始時間に遅れた、（または無断欠席した）場合は、どのようになりますか？

A. 各講座は開講時間までに Zoom の接続・入室をお願いしております。開講時間に遅れた場合、参加をお断りする場合があります。その場合、受講回数は消化されたものとみなされます。また、無断欠席された場合も同様です。

Q. 参加できなくなった講座予約分を、他の人に譲ってもいいですか？

A. 講座予約を他の方にお譲りいただくことはできません。他の方（ドコビー会員）がその講座を受講

いただく場合は、参加できなくなった講座の予約を当該講座の予約キャンセル受付終了日時までにキャンセルいただき、受講を希望される方があらためて本サービスの予約サイトから予約の手続きをお願いします。

Q. 当日空きのあるプログラムへ参加することはできますか？

A. 講座は予約制になっており、講座毎に定める予約の受付終了日時まで予約いただくことが必要ですので、予約の受付終了日時が過ぎた時点で定員に空きがあっても、ご予約、ご参加いただくことはできません。

Q. 知人の会員分も合わせて（複数）予約はできますか？

A. 講座の予約は、会員さまご本人さま分のみ予約可能ですので、他会員さま分の予約はできません。

Q. 事前予約なしで参加できる講座はありますか？

A. 講座は予約制になっており、講座毎に定める予約の受付終了日時までに予約をお願いします。

Q. 現在の利用済回数を確認する方法はありますか？

A. 予約サイト「マイページ」のプラン契約状況欄にご契約状況やご利用回数が表示されております。

Q. 月間の受講回数を消化しきれない場合、繰り越しは出来ますか？

A. 消化しきれなかった受講可能回数の権利は、残りの回数に関わらず、「1回分のみ」翌月に繰り越すことができます。繰り越しが発生した場合、「翌月1日」に繰越チケットが自動で発行されますので、発行当月の講座予約時にご利用ください（繰越チケットは発行当月のみ利用可能です）。

【会費請求・引落】

Q. どのような支払い方法が選択できますか？

A. 本サービスのご利用料金は事務手数料や講座チケットを含め、全てクレジットカードでのお支払いをお願いしております。なお、原則本サービスをご利用いただく会員さまご本人名義のクレジットカードのご利用をお願いいたします。

Q. 会費の引き落としはいつですか？

A. 原則、毎月20日に翌月分のご契約プランの月額講座受講料金を、ご登録いただいたクレジットカードにて決済させていただきますので、クレジットカードの利用日が20日となります。引き落とし日はご利用のクレジットカード会社にお問い合わせをお願いします。なお、新規プランご契約時に限り、プラン契約完了時に「事務手数料および入会初月+2か月目の月額講座受講料金」が、ご登録いただいたクレジットカードで即時決済されます。（新規ご入会時に決済された会費等の引き落とし日は、ご利用のクレジットカード会社にお問い合わせをお願いします。）
なお、講座チケットはご購入時にご登録いただいたクレジットカードにて決済されます。

Q. 口座残高が不足していて引き落としができませんでした。どのように支払えば良いですか？

A. 恐れ入りますが、ご利用のクレジットカード会社にお問い合わせをお願いします。

Q. 利用料などの領収書は発行してもらえますか？

A. クレジットカード会社が発行するご利用明細書を領収書としてご利用ください。

Q. 月途中でプラン変更した場合、月会費の支払いはどうなりますか？

A. 当該月の5日までに手続きを行っていただいた場合、翌月からプラン変更となり、当該月の20日にプラン変更後の翌月分料金を決済させていただきます。6日以降に手続きの場合、翌々月からのプラン変更となり、翌月20日にプラン変更後の翌々月料金を決済させていただきます。

Q. 引き落としのクレジットカードを変えたいのですが、どのようにすればいいですか？

A. 毎月20日に翌月分の利用料金が決済されますので、19日までにマイページから新しいカードの情報をご登録ください。20日以降にご登録された場合は、翌月20日に新しいカードで決済されます。なお、新しいカード情報を登録された場合、古いカード情報の削除が必要になりますのでご注意ください。

【利用ルール・マナー】

Q. 個人情報の管理はどのようにされていますか？

A. お預かりした個人情報は、厳正に取扱い、本サービスの実施や、ご相談・お問い合わせ対応等、限られた目的の範囲でご利用させていただくこととしています。詳細は当サイトに掲載する「個人情報の取扱い」をご参照ください。

Q. 講座受講中に途中退出はできますか？

A. 急なご用事等で退出されることは可能です。その場合は、講師および事務局に一言お声がけください。なお、途中退出された場合でも、講座枠は消化された扱いになりますのでご了承ください。

Q. 講師の連絡先を教えてください。

A. 講師のご連絡先をお教えすることはできません。

【オンライン】

Q. オンラインライブ講座とは。

A. インターネット通信回線とミーティングソフトウェアを使って、オンラインで各種講座を提供するサービスです。会員さまと講師の方をライブ（リアルタイム）でお繋ぎしますので、講座の中でご質問やコミュニケーションを行うことが可能です。

Q. WEB 入会する時に本人確認書類は必要ですか？

A. 特にご本人確認書類は必要ございません。

Q. 予約した講座をキャンセルした場合、返金してもらえますか？

A. ご返金はできませんが、通常のキャンセル手続きを行っていただいた場合は、当月の受講回数は消化されませんので、別の講座を受講ください。なお、当月の受講枠を消化できなかった場合、1回分に限り翌月に繰り越すことが可能です。

Q. 会員になるのに年齢制限はありますか？

A. 恐れ入りますが、未成年の方や介護を要する方の場合は、安全面等から入会をお断りする場合がございます。

Q. Zoom の接続方法がわかりません。

A. 予約いただいた講座の開講時間の 15 分前になりますと、ご登録いただいたメールにリマインドメールが届きますので、メール本文内のリンク URL からアクセスいただくか、予約確認ページに表示されるご予約講座に、開講時間 15 分前から「オンラインレッスンを受講する」の表示が出ますので、クリックまたはタップいただくと Zoom に繋がります。

Q. 日常的に視聴できるようなコンテンツ（講座にカウントされないもの）はありますか？

A. 会員さま専用に日常的に視聴いただくコンテンツも検討中です。

Q. 講座予約時に指示された事前課題はどのように提出すれば良いですか？

A. 講座ごとに提出方法の指示があれば、指示に従ってください。

Q. 講座受講時に用意するものは、どのようにして確認すればよいか？

A. 講座予約前の場合は、講座一覧の各講座を選択いただくと、「残り予約可能数」上段の枠内に講座受講時に用意するものが表示されますので、そちらでご確認いただくか、予約後に確認される場合は、予約サイトの「講座一覧」ページで「予約済み」と表示された講座を選択いただくと、予約前と同じように「残り予約可能数」上段の枠内で講座の内容やご用意いただくものを確認いただけます。