

お客様各位

2023年3月17日

## 「ご利用ガイド」内容変更のお知らせ

平素は格別のご愛顧を賜り、誠にありがとうございます。

さて、この度ご利用ガイドの以下①②の内容を、2023年3月24日（金）0:00より変更することとなりました。

- ① 「3.商品のお受け取り」の「商品未受取による返送」について
- ② 「5.返品・交換・キャンセル」について

商品のお受け取り拒否や、宅配業者の商品保管期限内にお受け取りいただけないことによる返品が急増し、事務作業及び弊社負担金額が増えていることが理由となっております。ご理解、ご了承いただけますと幸いです。

変更内容はそれぞれ以下の通りです。

- ① 「3.商品のお受け取り」の「商品未受取による返送」について

### ▶商品を受取が確認できない場合

理由如何にかかわらず、商品お届け時にお客様が受け取りを拒否されたことにより、あるいはお客様がご不在で宅配業者が商品を持ち帰り保管期限を過ぎたことにより、当社に商品が返送された場合には、返送時に自動的にご注文はキャンセルとなり、当社が負担することとなった往復の送料及び事務手数料を請求させていただきます。

商品の受け取りが確認できなかった場合、それ以降は弊社とのお取引をお断りさせていただく場合がございます。

また、すでにご注文いただいている商品に関しましてもキャンセルとさせていただく場合がございます。

お客様とご連絡が取れない場合や、お客様の行為が悪質であると判断した場合には法的措置を取らせていただきます。あらかじめご了承ください。

審理日に出廷していただく場合には、裁判所までの交通費及び訴訟費用を全額ご負担いただきます。

#### 【送料及び手数料について】

商品の返送を確認後、ご注文金額から往復の送料と事務手数料（振込手数料または代引き手数料含む）を差し引いた金額を返金させていただきます。

事務手数料は2,000円（税込）です。

※送料と手数料の合計額がご注文金額を上回っている場合は、差額分を追加請求させていただきます。

※食品（スイーツ・飲料）は対象外となります。商品をお受け取りいただけなかった場合のご注文金額返金はお受けできません。

## ② 「5.返品・交換・キャンセル」について

### 「5.返品・交換・キャンセル」

お客様のご都合によるキャンセル・返品は一切お受けできません。予めご了承ください。

（例）イメージと違う／商品仕様に満足しない／必要なくなった など

### 【不良品、商品相違、配送途中での破損等の場合】

商品の品質、お届け方法には万全を期しておりますが、万一「商品違い」「数量違い」「不良品」「破損」などがございましたら、商品到着後、7日以内に商品に同梱されている連絡先（不二家ネットショップコールセンター）へご連絡ください。

送料・手数料ともに当社負担にて、代替品をお送りさせていただきます。

※代替え商品をご用意できない場合は、商品代金をお返しいたします。

※ご指摘内容が商品の仕様範囲内の場合は、返品・交換は承っておりません。

※外箱・内箱は商品保護の為のものです。キズ・へこみ・汚れがあっても返品・交換の対象とはなりません。

お客様にはご迷惑をおかけいたしますが、ご理解、ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

不二家公式ネットショップ「ファミリータウン」

<https://www.family-town.jp/>

◆電話：0120-228305

◆受付時間：平日 10 時～17 時

（土日祝祭日・年末年始除く）