

## クレーム・返品規定

クレーム・返品等は下記の要領で実施してください。

- 全ての商品において、注文依頼者(販売会社、ユーザー)は商品到着時に必ずドライバー立会いのもとで開封し、破損の有無及び現品との整合性の確認を実施する。
- 商品に対して手を加えた場合(钣金、塗装等)は返品できないものとする。
- 商品を返品する場合は「梱包発送規定」の内容に沿った梱包で返品する事。(販売会社責任)
- キャンセル料・補償金、工賃補償費は、システム上で処理してください。
- 他団体との流通に関しては、在庫会社の運用規定を基準にしてください。
- 商品登録画面の純正部品番号は、参考資料としてご確認下さい。(同一車種で、商品登録時の部品マイナー時期が一致していない場合を除き、品番違いでのクレームは出荷後キャンセルで対応する)
- ※ クレーム、返品処理は、必ずオンラインクレーム報告(以下、報告書)にてクレーム報告・対応内容・対策内容・原因内容の詳細報告を行いデータとして保存し、販売会社、生産会社共に報告完了までの工程を完結すること。
- ※ リビルトメーカー等のシステムにて報告が完了しない場合でも、クレーム報告にて報告内容を入力し、そのクレーム報告書を印刷後にFAXにて連絡することでデータとして保存すること。

### I. キャンセル及び返品

1. 購入側の理由(誤発注を含む)によるキャンセル、及び返品は以下の方法にて対応。

A: 報告書に事由を記入の上、在庫会社にシステムにて報告。在庫会社は、システムを確認後、遅滞なく販売会社の担当者へ連絡し詳細の確認を行う。在庫会社より30分たっても連絡が無い場合は販売会社より電話にて連絡を行う。リビルトメーカー等の報告書をシステムで受信出来ない場合は、報告書に事由を記載し印刷後にFAXにて連絡。

B: 商品出荷前のキャンセル(タイムリーに対応が必要なので、電話連絡後の報告書可)  
(梱包前) 発送運賃及び返品手数料は発生しない。

(梱包済及び梱包途中) 在庫会社は返品手数料一覧に基づき、販売会社に返品手数料を請求できる。

※ 返品手数料一覧参照。

C: お客様より商品出荷後のキャンセル及び、商品到着後の良品返品については販売のみが可能とし、原則として損傷なく在庫会社に商品が戻った場合で、販売会社が仕入価格の30%及び運送費実費を在庫会社に支払う場合に可能とする。  
尚、販売会社が在庫会社の場合は自社商品として在庫すること。

※ 但し、エンジン・トランスミッションについては下記の条件がすべて満たされている場合に、良品返品を可能とする。

1. キャンセル料金、送料(往復分)の支払い
2. 発送後、10日以内に在庫会社へ返却
3. 発送時の状態が維持されているもの(補機類等が取り外されていない)
4. パレット等から降ろされた形跡が無い(ダンボールの場合も同様)  
(運送事故が起きない状態である事を販売会社が確認出来たもの)

条件が満たされない場合は、相互協議の上ご対応ください。

※ 特例として双方協議の上、キャンセル、良品返品を行う場合は販売会社が商品を回収し、発注時と損傷、程度が同じで有る事を確認後に発送運賃及び返品手数料を負担する。  
商品到着後1週間を過ぎた場合のキャンセル、良品返品は行わない。

D: パーツドカー等の現車外し商品やコア登録等の発送に伴う工賃(取外し料金、テスト料金等)は、いかなる場合も在庫会社が負担する。

E: 販売会社が回収困難な場合、返品は在庫会社の指示に従い、販売会社が送料を負担し返品発送を行う。在庫会社は返品商品到着後に状態を確認し販売会社へ報告する。

F: 在庫会社は販売会社より相談があった場合は、返品を一方向的に拒否してはならない。お互いにお客様の立場で考えて対応をお願い致します。

## 【5. クレーム・返品規定】

- G: 現地処分は絶対に行わないで、返品商品は必ず在庫会社へ返却すること。
- H: 他団体とのゲートウェイ取引の場合、キャンセル及び返品に付いては、原則、在庫会社の所属する団体のクレーム・返品規定に基づいた対応をすることとし、双方とも商取引に於いて、紳士的な協議を行い解決すること。
- ※ 返品手数料一覧は、ビッグウェーブグループと同じものを使用していますが、その他の団体に付いては事前に確認をすること。

### 2. 在庫会社の納品ミスによる返品の場合、以下の方法にて対応。

- A: 報告書に事由を記入の上、在庫会社にシステムにて連絡。在庫会社は、システムを確認後、遅滞なく販売会社の担当者へ連絡し詳細の確認を行う。在庫会社より30分たっても連絡が無い場合は販売会社より電話にて連絡を行う。
- B: 報告書の内容に基づき在庫会社が返品または値引きにて対応。
- C: 返品は在庫会社の指示に従い行う。送料は在庫会社が負担する。  
※返却する場合は、商品到着後1週間以内とする。商品到着後1週間を過ぎた場合は在庫会社に相談の上対処する。
- D: 代替品は販売会社が手配する事とし、在庫会社も販売会社も互いに代替品補給に協力をする。
- E: クレームによる商品は必ず在庫会社が回収し原因追求と再発防止に努めること。  
※現地処分は絶対に行わない。

## II. クレーム

### 1. 商品到着時のクレーム(運送事故等)の場合、以下の方法にて対応。

- A: 商品の破損を発見した場合、報告書に事由を記入の上、在庫会社にシステムにて連絡。在庫会社はシステムを確認後、遅滞なく販売会社の担当者へ連絡し詳細の確認を行う。在庫会社より30分たっても連絡が無い場合は販売会社より電話にて連絡を行う。
- B: 報告書の内容に基づき、在庫会社は返品または値引きにて対応。
- C: 運送事故による不具合の場合、在庫会社が保証又は、運送業者の保険の適用を受け、商品の返却は在庫会社の指示に従う。
- D: 代替品は販売会社が手配する事とし、在庫会社も販売会社も互いに代替品補給に協力をする。  
但し、販売会社は在庫会社に対して代替品手配の強要をしてはならない。
- E: クレームによる商品は必ず在庫会社が回収し原因追求と再発防止に努めること。  
※現地処分は絶対に行わない。

### 2. 初期不良(取り付け前及び、直後)によるクレームの場合、以下の方法にて対応。

- A: 商品の破損や品質不良を確認した場合、報告書に明確な事由を記入の上、在庫会社にシステムにて連絡。在庫会社は、システムを確認後、遅滞なく販売会社の担当者へ連絡し詳細の確認を行う。在庫会社より30分たっても連絡が無い場合は販売会社より電話にて連絡を行う。
- B: 報告書の内容に基づき、在庫会社は返品または値引きにて対応。
- C: ①工賃請求が発生した場合、保証規定に準じた金額(日整連作業点数表による該当部品の作業点数×レバレート6,000円分)を在庫会社が負担する。(見積請求書を作成いただき、出荷会社に送付して下さい。)  
②ユーザーからの工賃請求額が上記保証規定金額を上回る場合の差額の負担は、販売会社が負担する。  
但し、明らかに在庫会社の原因(作動不能等)によるクレームの場合、双方が協力し差額負担する。  
※下図1参照 工賃請求はランク1, 2, 3の商品に限る
- D: 代替品は販売会社が手配する事とし、在庫会社も販売会社も互いに代替品補給に協力をする。  
但し、販売会社は在庫会社に対して代替品手配の強要をしてはならない。
- E: 返品は在庫会社の指示に従い行う。送料は在庫会社が負担する。

## 【5. クレーム・返品規定】

※返却する場合は、商品到着後1週間以内とする。但し機能部品等、脱着に時間のかかる商品、代替品補給に時間がかかった場合はこの限りではない。(速やかに返却する事)

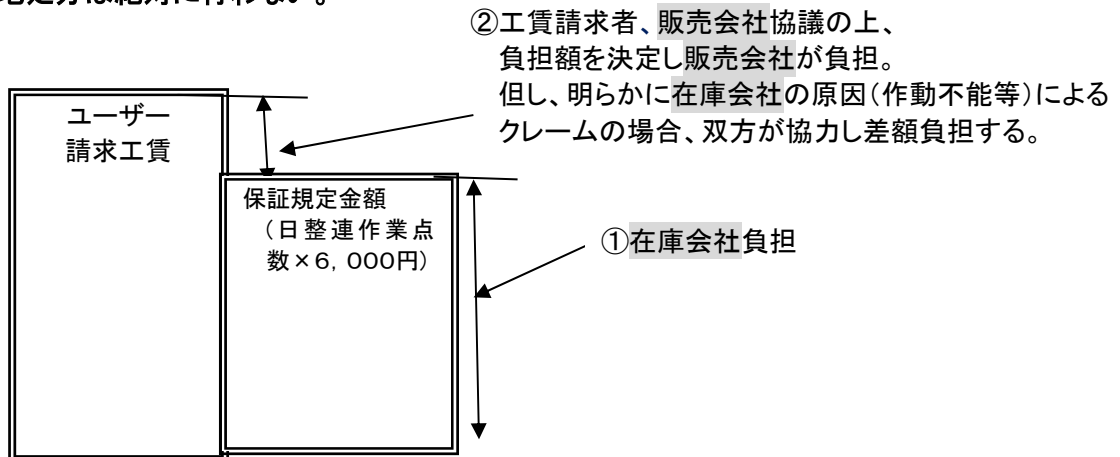
F: 商品説明内容と実物程度の違いによりクレームが発生した場合、返品・値引きを在庫会社、販売会社両社の話し合いの上決定する。

※販売会社は在庫会社に返品・値引きを一方的に押し付けない。また、在庫会社も一方的に返品・値引きを拒否してはならない。

G: クレームによる商品は必ず在庫会社が回収し原因追求と再発防止に努めること。

※現地処分は絶対に行わない。

図1



### 3. 保証期間中のクレームについては以下の方法にて対応。

A: 商品に不具合が発生した場合、不具合で生じた症状を詳しく情報収集し、報告書に明確な事由を記入の上、在庫会社にシステムにて連絡。

在庫会社は、システムを確認後、遅滞なく販売会社の担当者へ連絡し詳細の確認を行う。在庫会社より30分たっても連絡が無い場合は販売会社より電話にて連絡を行う。

B: 報告書の内容に基づき、在庫会社は返品または値引きにて対応。

C: 在庫会社及び、販売会社両社にて症状における判断を下し、規定に準じた保証を実施。

※保証書発行商品は販売会社が納品書発行時に保証書(あんしん保証書を含む)を発行。在庫番号又は部品管理番号を必ず記載。

※症状に関する情報が不明瞭な場合は保証を適用されない場合があります。

※牽引・レンタル・休業等の付帯経費の負担は対象外とする。

又、品質保証書記載の対象外項目に該当する場合も保証対象外とする。

## 【5. クレーム・返品規定】

D: 修理・載せ換え等の工賃について。

- ①工賃請求が発生した場合、保証規定に準じた金額(日整連作業点数表による該当部品の作業点数×レバレート6,000円分)を在庫会社が負担する。(見積請求書を作成いただき、出荷会社に送付して下さい。)
- ②ユーザーからの工賃請求額が上記保証規定金額を上回る場合の差額の負担は、販売会社が負担する。  
但し、明らかに在庫会社の原因(作動不能等)によるクレームの場合、双方が協力し差額負担する。
- ③あんしん保証に加入している在庫会社の場合、あんしん保証の適用を受ける。
- ④あんしん保証適用分で、上記保証規定金額が保険受領金額を上回る場合の差額は、双方が協力し差額負担する。

※下図2参照 工賃請求はランク1, 2, 3の商品に限る

※あんしん保証については、別途「概要資料」参照

E: 代替品は販売会社が手配する事とし、在庫会社も販売会社も互いに代替品補給に協力をする。

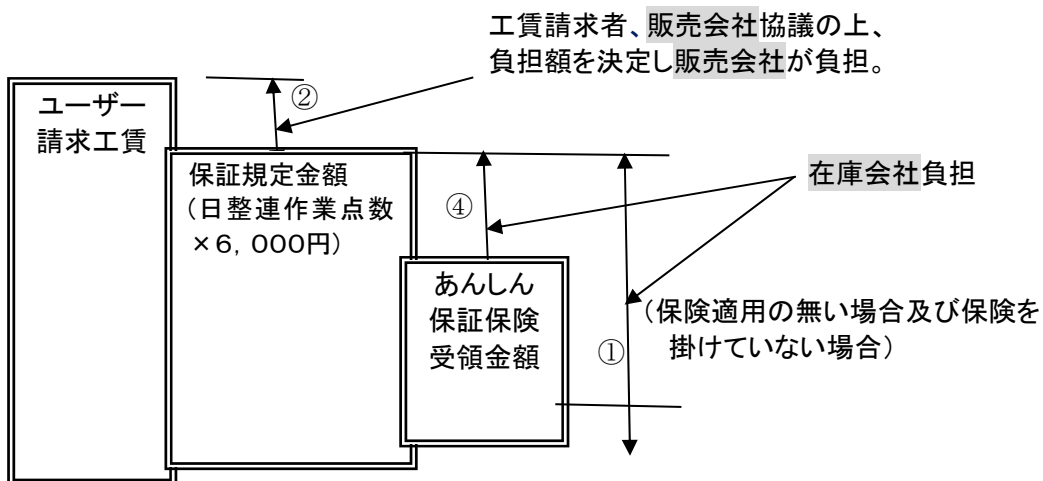
但し、販売会社は在庫会社に対して代替品手配の強要をしてはならない。

F: 返品は在庫会社の指示に従い行う。送料は在庫会社が負担する。

G: クレームによる商品は必ず在庫会社が回収し原因追求と再発防止に努めること。

※現地処分は絶対に行わない。

図2



### 4. 幽霊在庫、代替品の在庫がない場合、以下の方法にて対応。

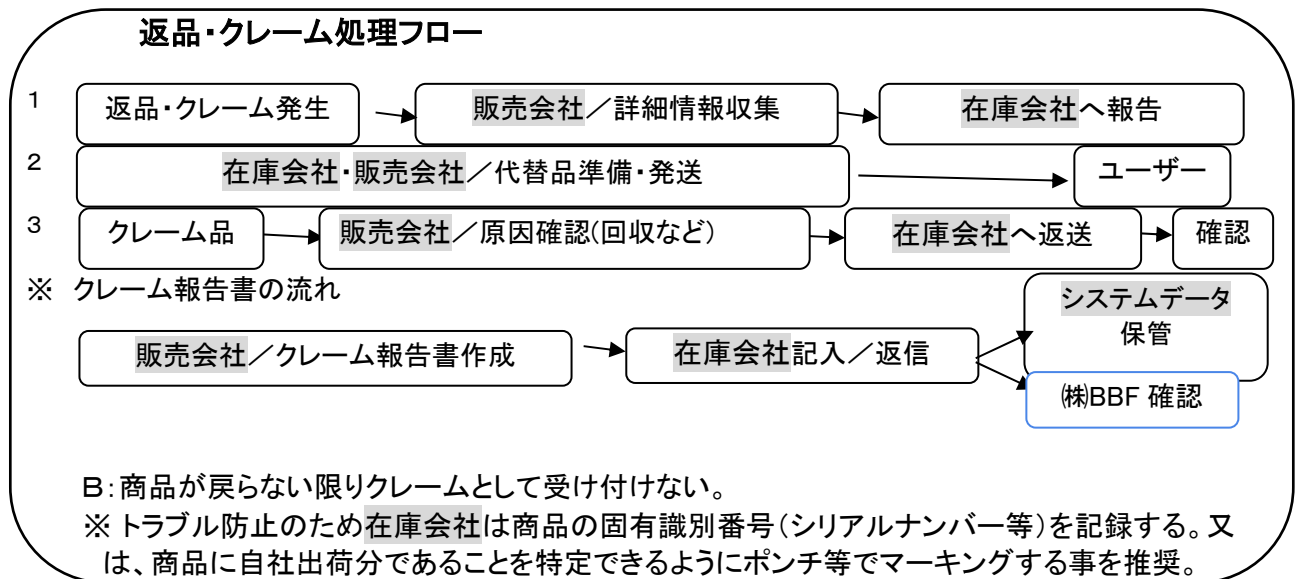
A: 幽霊在庫の場合は販売会社が代替品を提示にて対応。

B: 代替品を提示できない場合は、販売会社がネットワーク価格/卸価格の30%を上限として違約金を請求できるものとする。

※販売会社がユーザーに対し、新品・リビルト品対応を行うか、ユーザーより請求があった場合に限る。

Ⅲ. 返品・クレーム処理について

A: 全ての商品について、返品やクレームが生じた場合、在庫会社及び販売会社が速やかに処理フローに従い手続きするものとする。



B: 商品が戻らない限りクレームとして受け付けない。

※トラブル防止のため在庫会社は商品の固有識別番号(シリアルナンバー等)を記録する。又は、商品に自社出荷分であることを特定できるようにポンチ等でマーキングする事を推奨。

C: 報告書は必ず発行する。

D: クレーム品の現地処分は厳禁とする。

E: 赤伝処理は、現品回収(返品)後に処理する。

F: 返品・クレームの取り扱いにおいて会員間でトラブルが生じないように、両社が紳士的な解決を図るものとする。両社で解決できない場合、(株)BBF へ経緯を記載した書面をもって裁定の申請をするものとする。

※ 他団体とのゲートウェイ取引の返品・クレーム対応に付いては、原則、在庫会社の所属する団体のクレーム・返品規定に基づいた対応をすることとし、双方とも商取引に於いて、紳士的な協議を行い解決すること。

【5. クレーム・返品規定】

IV. 対応一覧表【目安としての参考】

			代替品手配	送料負担	返品手数料負担	クレーム工賃負担	備考
購入側理由 返品	出荷前 キャンセル	梱包前	×	×	×	×	
		梱包済・ 梱包途中	×	×	販売会社 (返品手数料一 覧に基づく)	×	
	出荷後 キャンセル		×	原則販売会社  ----- 販売会社が仕入価格の 30%及び運送費実費を支払う場 合のみ可	原則販売会社	梱包用品以 外の工賃は 在庫会社	※エンジン・トランス ミッションは条件付 き良品返品可
納品ミス			販売会社 ※在庫会社・ 販売会社相 互に協力	在庫会社	×	×	
到着時クレーム (運送事故等)			販売会社 ※在庫会社・ 販売会社相 互に協力	在庫会社	×	×	
初期クレーム (取り付け前及び直後)			販売会社 ※在庫会社・ 販売会社相 互に協力	在庫会社	×	P11 図1参照	
保証期間中			販売会社 ※在庫会社・ 販売会社相 互に協力	在庫会社	×	P12 図2参照	
幽霊在庫			販売会社 ※在庫会社・ 販売会社相 互に協力				代替品を提示でき ない場合、販売会 社がネットワーク価 格／卸価格の30% を上限として違約金 の請求可 ※ユーザーに対し、 新品・リビルト品対 応を行うか、ユーザ ーより請求があった 場合のみ

作成2021年7月1日