

フルフィルメント by Amazon をご利用中の出品者 各位

この度の震災によるフルフィルメント by Amazon（以下、FBA）への影響につきまして、その後の経過ならびに出品者様への注意点についてご連絡させていただきます。

FBA 最新状況 (4月1日時点)

1. お預かりしている FBA 商品の検品状況について
2. 書籍、音楽 CD の常滑フルフィルメントセンターへの移転について
3. フルフィルメントセンターへの新規の FBA 納品再開予定について
4. その他、出品者様から多くいただいているご質問について

この度ご案内させていただく今後の予定は、震災からの復旧作業の進捗や予期せぬ事象により、変更する可能性がございますことをあらかじめご了承ください。

1. お預かりしている FBA 商品の検品状況について

このたびの震災被害における、出品者様よりお預かりしている商品の検品の進捗状況ならびに被害状況に関して現状をご報告させていただきます。

明らかに販売可能である商品と、破損があり販売不可となる商品の仕分けおよび検品作業ですが、市川 FC にお預けいただいているメディア商品（書籍、音楽 CD、ソフトウェア、テレビゲーム、DVD、VHS）につきましては、全体の 100%の検品作業を完了しております。販売・出荷は順次再開しており、商品の破損によって販売不可となる商品は全体の 3%以下という結果となっております。

同 FC にお預けいただいているメディア以外の商品に関しましては、現在およそ 50%の検品作業を完了しております。震災による被害の大きいフロアに保管されていた商品が多いこともあり、破損状況の把握には依然時間を要する見込みとなっております。販売・出荷は順次再開しております。商品の破損状況につきましては、メディア商品の破損率よりも高めと 3月25日のメールでお伝えいたしましたが、ここまでの状況から判断いたしますとメディアと同じく 3%以下と見込んでおります。

八千代 FCにてお預けいただいている大型の商品に関しましては、およそ 90%の検品作業を完了しており、4月4日頃に作業が終了するものと見込んでおります。販売・出荷の再開は検品作業終了後より順次行われており、商品の破損状況としては、3%程度と見込んでおります。

検品の結果、商品が販売不可と判別された商品につきましては、今週より「FBA Reimbursement Notification」という自動メールによるご案内が出品者様に送信され始めております（送付のタイミングは検品作業のタイミングにより異なります）。また販売不可とされた商品につきましては、セラーセントラルもしくは出品用アカウントにて、各出品者様にてご確認いただくことも可能となっております。詳しくは、以下の方法をご参照ください。

1. レポートタブをクリック（出品用アカウントよりログインいただいている出品者様は、「レポート」項目の「フルフィルメント」リンクをクリックし、ステップ 3 へ）
2. フルフィルメントのリンクをクリック
3. 在庫調整レポートにて確認。

また、販売不可とされる商品の返金に関しましては、Amazon サービスビジネスソリューション契約におけるフルフィルメント by Amazon サービス条件の規定に基づき、交換価格の支払いをさせていただきます。詳しくは以下のヘルプ【3.2 破損・紛失商品の返金ポリシー】をご確認ください。返金の実施日は、「FBA Reimbursement Notification」メールでのご案内後、5 営業日以内を見込んでおります。

https://sellercentral-japan.amazon.com/gp/help/help.html/ref=au_200213130_cont_200209140?ie=UTF8&itemID=200213130&language=ja_JP

2. 書籍、音楽 CD の常滑フルフィルメントセンターへの移転について

3 月 25 日にご案内させていただきました通り、現在市川 FC に保管されている書籍および音楽 CD を 4 月 1 日より順次常滑 FC に移転致します。対象商品すべての移転作業は、おおよそ 3 週間かけて行われる予定です。各商品ごとに移転にかかる時間は、4 日から 1 週間程度となります。

また、前のご案内では「移転に要する数日間は一時販売停止」とご案内いたしましたが、このたび販売可能な状態で移転できる運びとなりました。なお、購入者様には移転期間を考慮した発送可能時期をご案内いたします。実際に、移転中ならびに移転された商品は、セラーセントラルもしくは出品用アカウントにて、各出品者様にてご確認くださいことが可能となります。詳しくは、以下の方法をご参照ください。

4. レポートタブをクリック（出品用アカウントよりログインいただいている出品者様は、「レポート」項目の「フルフィルメント」リンクをクリックし、ステップ 3 へ）
5. フルフィルメントのリンクをクリック
6. 在庫スナップショット（日次）をクリック。常滑 FC に移転した在庫は FC の欄が NGO1 と表示されます。

3. フルフィルメントセンターへの新規の FBA 納品再開予定について

3 月 25 日にご案内させていただいた下記の納品再開予定に向けて、そして来週にはさらに詳細をご報告できるよう、各フルフィルメントセンター（以下、FC）での復旧や準備作業を鋭意進めております。前回ご案内させていただいた予定への変更は現段階ではございません。

納品元住所*	販売商品の種類	納品再開スケジュール
東日本	書籍、音楽 CD	4 月中旬より愛知県常滑 FC へ納品可能。
	ソフトウェア、テレビゲーム、DVD、VHS	4 月中旬より千葉県市川 FC へ納品可能。
	服、ファッション小物、シューズ、バッグ	4 月中旬より埼玉県川越 FC へ納品可能。
	大型商品（メディアは除く**）	4 月中旬より千葉県八千代 FC へ納品可能。
	上記以外の商品（例：家電、おもちゃ、ヘルス&ビューティー、ホーム&キッチンなど）	4 月後半、または 5 月以降より千葉県市川 FC へ納品可能。
西日本	書籍、音楽 CD	4 月中旬より愛知県常滑 FC へ納品可能。
	ソフトウェア、テレビゲーム、DVD、VHS	4 月中旬より大阪府堺 FC へ納品可能。
	服、ファッション小物、シューズ、バッグ	4 月中旬より埼玉県川越 FC へ納品可能。

大型商品（メディアは除く**）	4月中旬より大阪府大東FCへ納品可能。
上記以外の商品（例：家電、おもちゃ、ヘルス&ビューティー、ホーム&キッチンなど）	4月中旬より大阪府堺FCへ納品可能。

***東日本**：北海道、青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島、茨城、栃木、群馬、埼玉、千葉、東京、神奈川、新潟、富山、石川、福井、山梨、長野、静岡

西日本：岐阜、愛知、三重、滋賀、京都、大阪、兵庫、奈良、和歌山、鳥取、島根、岡山、広島、山口、徳島、香川、愛媛、高知、福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄

**書籍、音楽CD、ソフトウェア、テレビゲーム、DVD、VHSのメディア商品は、サイズに関わらず商品の種類に準じて納品先が決まります。

4. その他、出品者様から多くいただいているご質問について

この度の震災の影響に関する質問のうち、出品者様より多くいただいているご質問について回答させていただきます。

■ご質問：

「お急ぎ便」や「お届け日時指定便」などは震災前の状態に戻っているのでしょうか。

●回答：

このたびの震災の影響により、「お急ぎ便」や「お届け日時指定便」などは現在まだ一部の地域でご利用いただけない状態となっております。また、一部地域からのご注文受付は承っておりません。現在一刻も早い最善のサービス再開に向けて全力を尽くしております。最新の状況は下記の Amazon.co.jp のヘルプページに随時更新されておりますので、ご確認ください。

<http://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=200651800>

■ご質問：

3月18日のFBAに対する震災の影響に関するメールでご案内した「FBA商品の自社出荷による販売について」の中で、震災被害からの検品作業が終わるまでFBA在庫が0と表示されているものに関しては、自社出荷で販売できる方法が案内されました。これにもとづいて、自社に在庫があるものは自社出荷にしていたが、FBAでの在庫が1以上に戻った商品については、どうすればよいか。

●回答：

Amazon.co.jpでは、同一の商品を同じ販売時期に「Amazonから出荷」（＝FBA）と「出品者から出荷」に設定することはできません。よって、検品作業の結果、FBA在庫管理画面上で販売可/発送可の在庫数が1以上となった商品を再度FBAで販売するためには、下記の手順で該当商品をAmazonから出荷する設定に戻す必要があります。

1. 在庫タブをクリック（出品用アカウントよりログインいただいている出品者様は、「出品商品の管理」項目の「出品商品・出品終了商品を確認する」リンクをクリック）
2. 在庫管理一覧で、該当する商品名の左にあるボックス内にチェックを入れ、商品を選択
3. 「変更」、または画面左上にある「選択項目への操作」のドロップダウンメニューから「Amazonから出荷」（または「Amazonによる取り扱いに変更」）を選択

■ご質問:

今まで FBA で利用していた千葉県の FC に加えて、今後は大阪、愛知、埼玉にある FC を活用することについて質問がある場合はどうすればよいか。

●回答:

FC の拡大については、各 FC の用途や所在地などについて FAQ を用意しております。こちらの FAQ をまずご確認ください、引き続きご質問がございます場合は、大変お手数ですがテクニカルサポートまでご連絡をお願いいたします。

https://images-na.ssl-images-amazon.com/images/G/09/fba-help/FBA_FC_FAQ.pdf

■ご質問:

震災前に商品を Amazon に送付していて、未受領となっている商品は配送業者にて留め置きがされて、順次受領されていくとの案内が以前あったが、現在はどのような状況か教えてほしい。

●回答:

書籍、音楽 CD、ソフトウェア、テレビゲーム、DVD、VHS のメディア商品については、未受領分の処理をすべて終えており、震災前にご送付いただいたものはすべて受領されております。また、その他の商品につきましては、荷物は配送業者からすべて Amazon の FC にて荷卸しを完了しており、受領は FC における受領・納品体制が復旧次第、速やかに行われる予定です。

以上が現時点での状況と出品者様にご注意いただきたい事項となっております。

今後も最新の情報について、セラーセントラル、出品用アカウント、あるいは Amazon マーケットプレイス掲示板にて随時お知らせいたします。また、特に重要な件については今回同様メールでもご連絡する予定です。

出品者様ならびに関係者の皆様が、一日も早く通常の業務に戻れますよう、Amazon.co.jp としても最善の努力とサポートを提供して参ります。もし Amazon.co.jp へのご意見、ご要望、ご質問などございましたら、ご遠慮無くテクニカルサポートまでご連絡ください。

<テクニカルサポートへのご連絡方法>

◆ お電話にてお問い合わせ（土日祝を除く平日 9:00-18:00）

フリーダイヤル：0120-999-373

携帯電話はこちら：011-330-3000

※自動音声案内にしたがって「5 番」を選択してください

※震災関連のお問い合わせにのみご使用ください。ご協力をお願いいたします。

◆ メールでのお問い合わせ：

メールアドレス：sellers-help@amazon.co.jp

※出品用アカウントのログインに使用するメールアドレスと店舗名が必要です。お問い合わせの本文に明記をお願いいたします。

※震災関連のお問い合わせにのみご使用ください。ご協力をお願いいたします。

Amazon.co.jp

このメールに記載された内容（リンク先の情報を含む）を許可なく転載することを禁じます。

Amazon、Amazon.co.jp、フルフィルメント by Amazon、Amazon プライム及びスマイルロゴは、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。