

フルフィルメント by Amazon[®] スタートアップガイド (サービス基礎編)

Amazon マーケットプレイス[®] 版

本ガイドでは、フルフィルメント by Amazon の
サービス概要、メリット、料金、導入までの流れを解説します

CONTENTS

■ 1. フルフィルメント by Amazon とは？	P.2
■ 2. フルフィルメント by Amazon のメリット	P.3
■ 3. フルフィルメント by Amazon 利用者の声	P.6
■ 4. フルフィルメント by Amazon のサービス料金	P.7
■ 5. フルフィルメント by Amazon 導入までの流れ	P.8
■ 6. よくある質問（サービス基礎編）	P.9

1 フルフィルメント by Amazon とは？

フルフィルメント by Amazon (FBA) は、Amazon[®]が出品者の商品をお預かりし、購入者からの注文の処理、商品のピッキング、梱包、出荷までを代行するサービスです。本サービスを利用することで、出品者は Amazon の先進的なフルフィルメント ネットワークをビジネスに効果的に取り入れることができます。

フルフィルメント
by amazon

サービスの流れ



出品者が
Amazon に
商品を納品



納品された
商品を
Amazon が保管



購入者が
商品を購入



Amazon が
商品を
ピッキング・梱包



Amazon が
購入者に
商品を出荷



出品者の商品（在庫）をお預かりします

まずは出品者に、フルフィルメント by Amazon を利用して販売したい商品を選定していただき、それらの商品（在庫）を Amazon へ送付していただきます。納品された商品は、安全で空調が完備された Amazon フルフィルメントセンターで、保管・管理いたします。



Amazon が 購入者からの注文に対応します

Amazon フルフィルメントセンターにおいて商品（在庫）の受領処理が完了すると、Amazon.co.jp サイトから商品を購入できる状態になります。購入者からの注文には、Amazon が対応いたします。週に数件の注文でも、年間で何万件の注文でも、Amazon の経験と専門性を活かし迅速に対応します。



Amazon が 商品のピッキング、梱包から出荷まで行います

購入者がフルフィルメント by Amazon の商品注文すると、Amazon が商品のピッキング、梱包、出荷作業を行います。Amazon はこれまで膨大な注文に対する商品を出荷し、その経験からオンラインによる受注プロセスと在庫管理・出荷プロセスを組み合わせたオペレーションを発展させてきました。商品の素早いピッキング、仕分けの仕組み、安全な梱包、配送業者への割り振りなど、Amazon のテクノロジーによって、購入者が注文した商品を素早く確実に届けることができます。

2 フルフィルメント by Amazon のメリット

フルフィルメント by Amazon (FBA) を利用することで、出品者はもとより購入者にとっても様々なメリットが生まれます。ここでその一部をご紹介します。

▶ 出品者の作業負担を大幅に軽減

FBA は、在庫管理から受注、商品のピッキング、梱包、出荷までを代行するサービスです。出品者はたとえ膨大な量の注文が入っても、それらの商品を個別に梱包し、配送業者を手配するなどの作業から解放されます。また、出品者の店舗が休業している期間の注文も Amazon が年中無休で対応しますので、絶え間のないビジネス展開が可能となります。さらに FBA を利用して出荷する商品 (FBA 商品) の場合、返品処理やカスタマーサービスも Amazon が対応します。在庫の状況や注文、返送の状況などは、ウェブ上からほぼリアルタイムで確認できます。

▶ 梱包や配送、保管コストを効率化

FBA 商品の場合、遠隔地への発送であっても出品者が負担する配送費用は全国一律であるほか、ギフトラッピングなどのサービスも追加費用なしで提供されます。また、取り扱う商品が増えた場合や注文が増加した場合などでも、在庫を保管するスペースを新たに確保する必要がありません。



出品者が在庫を Amazon に納品すると、その後の保管から注文処理、入金管理、ピッキング、梱包、出荷までを Amazon が代行します。また、購入者からの返品処理も Amazon が対応します。

▶ 購入者のメリット向上がさらなる販売拡大へ繋がる

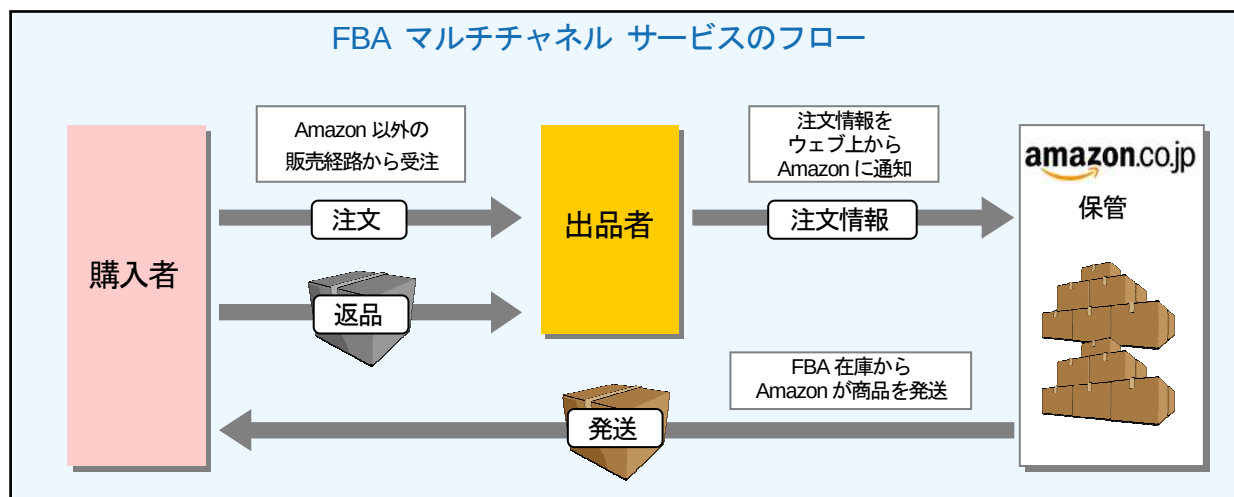
購入者が FBA 商品を購入した場合、さまざまなサービスが受けられます。例えば、FBA 商品を 1,500 円以上購入した場合は国内配送が無料となるほか、お急ぎ便も利用できます。また、Amazon が販売する商品の注文と同様に、ほとんどの場合で Amazon プライム[®]が適用され、購入後のカスタマーサービスも利用できます。代金の支払いは「クレジットカード決済」や「代金引換決済」をはじめ、多彩なオプションが利用可能です。出荷前の注文はオンラインで変更でき、注文や配送の状況も購入者自身で追跡できます。こうしたカスタマー向けサービスの充実により、出品者は他の出品者との差別化が見込め、販売機会の拡大に繋がります。

購入者のメリット

- FBA 商品を 1,500 円以上購入した場合には、国内配送料無料が適用されるほか、お急ぎ便も利用できます。
- Amazon.co.jp[®] が販売する商品の注文と同様、Amazon プライムや Amazon.co.jp のカスタマーサービスが利用できます。
- オンラインから出荷前の注文を変更できるほか、注文や配送のステータスを追跡できます。
- ギフト包装やギフトメッセージを利用できます。
- 代金の支払いオプションとして「クレジットカード決済」「代金引換決済」「コンビニ・ATM・ネットバンキング・Edy による支払い」(コンビニ決済)が利用できます。

▶ FBA マルチチャネル サービスも併用可能

FBA を利用する出品者は、FBA マルチチャネル サービスも併用することができます。FBA マルチチャネル サービス は Amazon 以外の販売経路で受注した商品の発送を、Amazon が代行するサービスです。このサービスを使用することで、出品者は通常の FBA と同様、Amazon の在庫管理や梱包、配送に関するノウハウを効果的に利用できることとなります^{*1,2}。ただし、Amazon の販売経路から受注した場合とは購入者からの返品^{*3}や利用できるサービスの内容が異なります（下表参照）。サービスを依頼する場合は、出品者が注文を受注後、購入者の住所、配送方法および納品書に記載されるコメントなどを ウェブ上から Amazon に通知します。



*1. Amazon が発送を代行するにあたり、出品者は別途 Amazon に対して配送手数料を支払う必要があります。

*2. FBA マルチチャネル サービスの手数料は、在庫商品の形態や方法などにより異なります。

*3. 購入者からの返品は出品者側の対応となります。

▶ Amazon.co.jp 上から購入・発送の場合と FBA マルチチャネル サービスの比較

特徴	Amazon.co.jp 上から購入・発送	FBA マルチチャネル サービス
1,500 円以上国内配送料無料	○	×
Amazon カスタマーサービス	○	×
在庫管理（ウェブサイトより）	○	○
注文管理（ウェブサイトより）	○	○
在庫返送（ウェブサイトより）	○	○
Amazon ギフト包装	○	×
出荷・配送依頼	Amazon	出品者
返品対応	Amazon	出品者
Amazon ブランドの外装梱包	○	○
Amazon 販売手数料	要	不要

▶ 「中古品を購入」ボックスで 中古品の購入プロセスがさらに便利に

FBA では、登録されている一部メディア商品^{*1}（本、CD、ビデオ、DVD 商品）を対象として、「中古品を購入」ボックスと呼ばれる機能が利用できます。この「中古品を購入」ボックスは、商品詳細ページの「新品を購入」ボックスのすぐ下に表示されるもので、1 出品者の商品^{*2}のみが掲載されます。「中古品を購入」ボックスによって中古のメディア商品を新品と同様に簡単にショッピングカートに追加できるようになり、購入者はこれまでよりもさらに手早く購入プロセスを開始することができます。また、商品詳細ページが購入者にとって見やすいものとなることで、出品者の販売を促進するチャンスも広がります。



*1. すべてのメディア商品のページに「中古品を購入」ボックスが表示される訳ではありません。

*2. 「中古品を購入」ボックスの獲得は、出品された商品の価格、在庫状況などを考慮の上で選定されます。

なお、これらの選定基準は Amazon 独自の判断で、常に改良または変更される可能性があることを、あらかじめご了承ください。

3

フルフィルメント by Amazon 利用者の声

ネット販売におけるフルフィルメント by Amazon（FBA）の利便性やその効果は、各方面のメディアでも注目されています。ここでは、実際にメディアに掲載された FBA 利用者の方々の声をご紹介します。

VOICE

「アマゾンに在庫の商品を送れば、後はすべてやってくれます」

出品者：ゲームプラザ元気 302

主なカテゴリー：ビデオゲーム用ソフトウェア

ゲームプラザ元気 302・河野利文氏



（FBA を）実際に導入してみると、その便利さにびっくりしましたね。これまではお客さまに届ける商品の梱包は、店が暇な時にひとつひとつやっていたのですが、週に1度アマゾンに在庫の商品を送れば、後はすべてやってくれます。僕は、価格設定と在庫の補充だけやっていれば、自動的に売れていくのですから、これほど便利なことはないですね。本当に自動販売機を設置しているようなものです（笑）。

（中略）

以前と比べ約30%売り上げが伸びています。これは、物流費が安くなったため、その分価格を抑えて販売できるようになったことが大きな理由だと思います。ショッピングカート（商品ページの最もいい場所での販売）獲得率も高くなりましたから。

アマゾンが販売している商品との同梱も可能なのであわせ買いの効果もあったのではないかと思いますし、なにより確実に届けてくれるという信頼感が増した結果ではないかと思っています。

日本流通産業新聞社：「日流e コマース」2009年9月3日号より一部抜粋

VOICE

「売り上げは導入前の30倍になっています」

出品者：株式会社ミヤビックス（ビザビ）

主なカテゴリー：家電&カメラ

株式会社ミヤビックス（ビザビ）・水谷成智氏



FBA のいいところは、出荷のコストが明確に計れることです。確実にこの発送に何円かかったかが見えるので、色々な計算もしやすくなります。

それまでは、自分たちでやっていたので、いくら手間がかかっても自分の仕事分は0円と換算すると、どんな大変な作業でも、やってしまうことがあった。結果的にそれはマイナスになっているということを、こういったサービスを使うことで知りましたね。

（中略）

FBA を導入する前（08年11月時）と現在のアマゾンでの売り上げを比べると30倍になっています。これはもちろん出荷作業が簡単になったことで、多くの商品を出荷できるようになったこともありますが、送料の面も大きいのではないかと思います。

当社でも送料無料ラインを1万円以上としています。デジタル機器を扱うショップはほとんどが、こういった設定だと思います。しかし、FBA で出品すると送料がアマゾンと同じく1500円以上で無料となっています。これによって、単価の安い商品を買っていく人が増え、しかも、アマゾンの商品とあわせて買っても、1500円を超えれば送料無料になるということで、値段あわせに当社の商品を買った人も多かったからだと思います。

（中略）

アマゾン店は、配送面などのお客さまサポートもアマゾンでやってくれるし、商品回転数も他のショップに比べてはるかにいい数字なので、アマゾン店の売上割合を増やせればと思っています。

日本流通産業新聞社 「日流e コマース」2009年9月10日号より一部抜粋

4

フルフィルメント by Amazon のサービス料金

フルフィルメント by Amazon (FBA) を利用するには、

「在庫保管手数料」と「配送代行手数料 (出荷手数料+梱包手数料+重量手数料)」がかかります。

在庫保管手数料

商品サイズと保管日数に基づく手数料

在庫保管手数料は基準額

(商品の合計体積 1 m³ で保管期間 1 カ月 = 7900 円)

を元に算出します。

※料金の算出方法は下記の料金計算式を参考にしてください。

配送代行手数料

(出荷手数料+梱包手数料+重量手数料)

メディア

メディア以外

大型

1

出荷手数料
(注文 1 件につき)

0 円

160 円

300 円

2

梱包手数料
(商品 1 個につき)

60 円

80 円

520 円

3

重量手数料
(25g あたり)

1 円

■メディア

書籍、CD、VHS、DVD、ソフトウェアおよびテレビゲーム商品

■メディア以外

上記以外すべて

■大型

メディア・メディア以外を問わず商品外形寸法が

45cm x 35cm x 20 cm 以上、または梱包時の重量が 9kg 以上のもの。

※45cm・35cm・20cm のうち一辺でも寸法を超える商品は、大型として認識されます。

▶ 料金計算式

在庫保管手数料 = $7,900 \text{ 円} \times \text{商品サイズ cm}^3 / (100\text{cm} \times 100\text{cm} \times 100\text{cm}) \times \text{保管日数/当月の日数}$

例：サイズ $5 \text{ cm} \times 5 \text{ cm} \times 5 \text{ cm} = 125 \text{ cm}^3$ の商品を 1 個 30 日保管した場合、在庫保管手数料は 1 円

(※小数点以下は四捨五入)

配送代行手数料 = ① (出荷手数料) + ② (梱包手数料) + ③ (重量手数料)

【FBA 料金事例 1】商品：ゲームソフト (メディア)

サイズ：12.6cm×13.8cm×1.6cm 重量：100 g の商品を 1 個 30 日保管した場合

在庫保管手数料：7,900 円 × $(12.6 \times 13.8 \times 1.6 / 100 \times 100 \times 100) \times (\text{保管日数 } 30 \text{ 日} / 30 \text{ 日}) = 2 \text{ 円}$ (小数点以下は四捨五入)

配送代行手数料：0 円 (メディア) + 60 円 (メディア) + 4 円 (100/25g) = 64 円

【FBA 料金事例 2】商品：エレクトロニクス (メディア以外)

サイズ：5cm×5cm×5cm 重量：500 g の商品を 1 個 30 日保管した場合

在庫保管手数料：7,900 円 × $(5 \times 5 \times 5 / 100 \times 100 \times 100) \times (\text{保管日数 } 30 \text{ 日} / 30 \text{ 日}) = 1 \text{ 円}$ (小数点以下は四捨五入)

配送代行手数料：160 円 (メディア以外) + 80 円 (メディア以外) + 20 円 (500/25g) = 260 円

【FBA 料金事例 3】商品：エレクトロニクス (メディア以外)

サイズ：45cm×35cm×15cm 重量：800 g の商品を 1 個 20 日保管した場合

在庫保管手数料：7,900 円 × $(45 \times 35 \times 15 / 100 \times 100 \times 100) \times (\text{保管日数 } 20 \text{ 日} / 30 \text{ 日}) = 124 \text{ 円}$ (小数点以下は四捨五入)

配送代行手数料：160 円 (メディア以外) + 80 円 (メディア以外) + 32 円 (800/25g) = 272 円

※価格は 2010 年 6 月 21 日現在のものです。金額は将来変更される場合があります。

※実際の商品の販売には上記の料金のほかに、販売手数料、カテゴリー制約料等が加算されます。

※FBA マルチチャネル サービスは料金体系が異なります。

※フルフィルメント by Amazon の料金に関する詳細は、http://www.amazon.co.jp/gp/seller/fba/fba_pricing.html をご覧ください。

5

フルフィルメント by Amazon 導入の流れ

フルフィルメント by Amazon (FBA) を導入する際の基本的なステップを紹介します。

Step 1 Amazon.co.jp へ出店・出品する

まずは Amazon.co.jp への出店のご契約をしていただき、販売する商品を出品していただく必要があります。出店のご契約に関する詳細は <http://www.amazonservices.jp/jp/services/sell-on-amazon.htm> をご覧ください。すでに Amazon.co.jp に出店している場合は Step 2 へ進みます。

フルフィルメント by Amazon(FBA) を
利用する場合

出品者が出荷する場合

Step 2 FBA にオンラインで
サインアップ

FBA の利用を希望される場合は、オンラインで簡単にサインアップすることができます。この時点では別途料金は発生しません。
FBA 契約後、出品者は ウェブ上から、アマゾンからの出荷を希望する商品を選定、あるいは新規に登録して、FBA 在庫として登録します。

Step 2 商品(在庫)を
出品者が管理・出荷する

Amazon.co.jp へ出品した商品は、従来のおり出品者自身が在庫を管理し、出荷することができます。また、FBA 契約後、各商品の出荷方法を、出品者からの出荷と FBA を利用した Amazon からの出荷に分けて設定することも可能です。

Step 3 商品(在庫)を Amazon に納品するサインアップ

出品者は「Amazon から出荷」に設定した商品を Amazon へ納品します。納品前に、商品に張り付けるステッカー、納品ラベル、配送ラベルを印刷するなどの準備が必要となります。これらの作業はウェブ上のツールを使用して行えます。準備完了後、商品を Amazon へ発送し、Amazon フルフィルメントセンターにおいて受領処理が完了すると、Amazon.co.jp サイトから FBA 商品として購入できる状態になります。また、Amazon フルフィルメントセンターにおいて受領した時点から在庫保管手数料が発生します。

Step 4 Amazon が出品者の商品(在庫)を管理・保存
その後の受注、ピッキング、梱包、出荷、返品を対応

納品された商品は Amazon フルフィルメントセンターへ保管され、購入者からの注文を受注後、Amazon が商品のピッキング、梱包、出荷、返品対応まで代行します。出品者は商品在庫数、注文の状況、配送状況などをすべて出品者用アカウント上で確認できます。また、出品者用アカウント上では、上記の FBA 在庫の登録や納品手続きなども行えるほか、在庫の補充設定やレポートによる販売状況の詳細確認なども行えます。

出品用アカウントの在庫管理画面

選択	SKU	ASIN/ISBN	商品名	商品ID	数量	コンディション	商品価格	在庫価格	フルフィルメント	操作
☐	WQ-863T-PRTO	B0811WSPF8	【アパレル】アイボリー、ホワイト、ブラックの3色から選べる、長袖のTシャツです。	2009/07/24	-	新品	¥ 149,000	¥ 8,420	Amazon	編集
☐	AF-URDG-VCC3	B0816G2W7Q	【アパレル】アイボリー、ホワイト、ブラックの3色から選べる、長袖のTシャツです。	2009/07/29	FBA在庫	新品	¥ 149,000	¥ 8,420	Amazon	編集
☐	TY-LHDS-15MP	B0816G2W7Q	【アパレル】アイボリー、ホワイト、ブラックの3色から選べる、長袖のTシャツです。	2009/07/29	FBA在庫	新品	¥ 149,000	¥ 8,420	Amazon	編集
☐	WQ-863T-PRTO	B0811WSPF8	【アパレル】アイボリー、ホワイト、ブラックの3色から選べる、長袖のTシャツです。	2009/07/29	FBA在庫	新品	¥ 149,000	¥ 8,420	Amazon	編集
☐	WQ-863T-PRTO	B0811WSPF8	【アパレル】アイボリー、ホワイト、ブラックの3色から選べる、長袖のTシャツです。	2009/07/29	FBA在庫	新品	¥ 149,000	¥ 8,420	Amazon	編集

Amazon へ商品を納品した後は、在庫管理画面上で在庫数、注文、配送状況などを確認できます。

6

よくある質問（サービス基礎編）

ここでは、フルフィルメント by Amazon（FBA）の導入をご検討されている出品者から多く寄せられる質問とその回答をまとめています。

▶ フルフィルメント by Amazon への参加に関する質問

Q.フルフィルメント by Amazon への申し込みはどのようにすればよいですか？

A.フルフィルメント by Amazon への申し込みはオンライン上で行えます。

出品者用のアカウントをお持ちでない場合は

<http://www.amazon.co.jp/gp/seller/fba/fulfillment-by-amazon.html>

からお問い合わせください。

出品者用のアカウントをお持ちの場合はセルフサービスでご登録いただけます。

登録を開始するには、出品用アカウントのページ右下にある「フルフィルメント by Amazon」ボックスの下「今すぐ登録！」をクリックするか、在庫管理画面右上の「フルフィルメント by Amazon」ボックスの下「登録はこちら」をクリックしてください。また、在庫管理画面でフルフィルメント by Amazon に切り替えたいSKUを選択してから、プルダウンメニューで「Amazon から出荷に変換」を選び、「GO!」をクリックしても、登録の手続きに進めます。

次に表示される画面で、Amazon サービスビジネスソリューション契約をご確認いただき、「Amazon サービスビジネスソリューション契約に同意しました」にチェックをしてから、「フルフィルメント by Amazon の利用を開始する」をクリックしてください。

アカウントの設定が完了したら、在庫管理画面にフルフィルメント by Amazon をご利用いただくためのメニューが表示されます。

Q.フルフィルメント by Amazon の契約時にかかる料金は？

A.フルフィルメント by Amazon の契約時には料金は発生しません。

出品者の商品がAmazon フルフィルメントセンターへ納品された時点から在庫保管料金が発生します。また、購入者から注文を受注後、商品の発送時に発送代行手数料がかかります。

▶ 商品の登録に関する質問

Q.フルフィルメント by Amazon で販売したい商品は、どのように登録すればよいですか？

A.出品用アカウントの在庫管理画面上で商品を登録します。既に Amazon.co.jp 内のカタログにある商品は、検索のうえ出品することができます。Amazon.co.jp 内のカタログ内にない商品については、必須項目を入力し、カタログ内に商品の詳細ページを新規作成し登録します。登録の手順は フルフィルメント by Amazon スタートアップガイド（実践編）または出品者用のヘルプでご確認ください。

Q.フルフィルメント by Amazon の契約後、登録した商品はすべて Amazon からの出荷となるのでしょうか？

A.いいえ。フルフィルメント by Amazon の契約後も、出品者は自分の全在庫のうち、Amazon からの出荷を希望する商品のみ FBA 商品として登録でき、残りの在庫は出品者自身で出荷することができます。

Q.フルフィルメント by Amazon で出荷可能な商品のサイズの基準は？

A.タテ、ヨコ、高さ三辺の合計が 170cm を超える商品、あるいは重量が 30kg を超える商品はフルフィルメント by Amazon を利用しての出荷はできません。最小サイズおよび重量に関しての規定はありません。

Q.フルフィルメント by Amazon で出荷できない商品は？

A.フルフィルメント by Amazon を利用して出荷できない商品の詳細は、Amazon サービスビジネスソリューション契約の内容をご確認ください。なお、商品によっては フルフィルメント by Amazon では出品できないものであっても、出品者が自ら出荷する場合は出品可能な商品もあります。

詳しくは、[ヘルプ > マーケットプレイスへの出品 > フルフィルメント by Amazon > はじめに > フルフィルメント by Amazon 規約・ガイドライン > Amazon サービスビジネスソリューション契約](#) をご覧ください。

▶ 納品に関する質問

Q.納品する商品はどうのように準備すればよいですか？

A.Amazon フルフィルメントセンターに納品するすべての商品は、フルフィルメントセンターからすぐに出荷できる状態になっている必要があります。破損しやすい商品は適切な梱包素材で十分に梱包してください。

Q.納品の際の送料は？

A.Amazon フルフィルメントセンターへの納品にかかる送料は、発送元（出品者）払いでお願いいたします。

Q.納品する場合、配送業者に指定はありますか？

A.任意の配送業者をご利用ください。ただし、納品の配達確認が可能な発送方法で納品していただく必要があります。納品が Amazon で未受領となった場合、出品者は、クレーム申請前に配達確認や追跡情報を明示する必要があります。（自家用車など、配送業者を使用しない納品形態は受付できません）

Q.納品した商品の状況はどうのように確認できますか？

A.出品用アカウントの在庫管理画面上でほぼリアルタイムに在庫状況を確認できます。

Q.納品した商品は返却してもらえますか？

A.はい。出品用アカウントの FBA 在庫画面上で、返却を希望する商品の配送元を「出品者から出荷」に変更した後、任意の数の商品の返送依頼を行ってください。

商品の返送に関する詳細は [ヘルプ > マーケットプレイスへの出品 > フルフィルメント by Amazon > FBA 出品者マニュアル > 4.0 フルフィルメント by Amazon の利用方法 > 4.2 在庫管理\(全在庫ページ\) > 4.2.2 「出品者から出荷」への設定変更](#) をご覧ください。

▶ 商品の保管に関する質問

Q. 納品した商品はどのように保管されますか？

A. 商品を保管する Amazon フルフィルメントセンターは、完全に空調管理され、自動化を取り入れたピッキング、梱包、発送の工程によって、注文をすばやく処理することができる設備を備えています。フルフィルメントセンターは以下のような特徴を持っています。

- ・ 24 時間体制の警備
- ・ 自動化されたワイヤレスネットワークによる注文のトラッキングシステム
- ・ 空調設備付きの倉庫
- ・ 商品にあわせた専用の保管エリア

Q. Amazon が商品を紛失または破損した場合は？

A. Amazon フルフィルメントセンターで保管している商品が、破損または紛失した場合には、交換価額に基づいた金額をお支払いさせていただきます。

詳しくは、[ヘルプ > マーケットプレイスへの出品 > フルフィルメント by Amazon > はじめに > フルフィルメント by Amazon 規約・ガイドライン > Amazon サービスビジネスソリューション契約](#) および [ヘルプ > マーケットプレイスへの出品 > フルフィルメント by Amazon > はじめに > フルフィルメント by Amazon 規約・ガイドライン > フルフィルメント by Amazon 交換価額表](#) をご覧ください。

▶ 問い合わせ・返品に関する質問

Q. 購入者からの問い合わせには、出品者と Amazon のどちらが対応することになっていますか？

A. FBA 商品の返品および返金に関しては、Amazon.co.jp がカスタマーサービスを担当します。

Q. 購入者からの返品や購入者への返金は？

A. FBA 商品に関しては、Amazon の返品ポリシー、Amazon サービスビジネスソリューション契約、Amazon 出品者利用規約に従って、Amazon が購入者からの返品、返金の対応をします。

Q. 購入者から返品された商品はどうなりますか？

A. Amazon が、返品された商品が当初出品されていたコンディションと同等であり、販売可能だと判断した場合、ただちに出品者の販売可能な在庫に戻します。商品が当初出品されていたコンディションでの販売は不可能だと判断した場合は、在庫管理画面で破損としてフラグを立て、一時的に保留にします。その後、出品者からの返送指示に従って返送します。

▶ 支払いに関する質問

Q. 在庫保管手数料や配送代行手数料はいつ請求されるのですか？

A. Amazon.co.jp へ出店・出品のご契約をいただいた場合、決済は出品用アカウントで設定された周期毎に行われます。フルフィルメント by Amazon の在庫保管手数料は在庫商品が Amazon フルフィルメントセンターで受領されてからの発生となり、保管日数に応じて加算されますが、決済は毎月最初の決済日に行われます。配送代行手数料は、受注後、商品発送毎の課金となり、設定された周期毎にその他の手数料と同時に決済が行われます。

Q.売り上げはどのように支払われますか？

A.所定日の決済後、各種手数料を差し引いたうえで Amazon から直接、出品者のアカウントに振り込まれます。

支払いに関する詳細は [ヘルプ > マーケットプレイスへの出品 > 入金 \(Amazon ペイメント\)](#) をご覧ください。

▶ その他の質問

Q.領収書は発行してもらえますか？

A.いいえ。Amazon フルフィルメントセンターより FBA の注文を発送する際、出荷明細書のみを同梱します。
このため、購入者より領収書の発行依頼があった場合は、出品者に別途発行、発送していただく必要があります。

Q.FBA 商品に関する購入者の評価はどのような扱いになりますか？

A.購入者は FBA 商品に関しても、出品者に対して評価することができます。FBA 商品の出荷について問題が発生した場合、Amazon カスタマーサービスが責任を持って迅速かつ適切な対応に努めますが、FBA 商品の出荷について低い評価を受けた場合には、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が事実関係を調査したうえで、FBA のサービス品質に問題があることが認められた場合には、改善のために必要な措置を取り、その内容を出品者へ連絡いたします。

Q.質問がある場合の問い合わせ先は？

A.出品者用ヘルプページ右側からお問い合わせフォームを開き、指定のフォーマットに必要な情報を記入のうえ、お問い合わせください。