

【フルフィルメント by Amazon】震災の影響に関する経過のご報告(2011/3/18)

フルフィルメント by Amazon をご利用中の出品者様各位

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にご注意いただきたい事項についてご連絡させていただきます。

FBA 最新状況 (3月18日時点)

1. 2011年3月の在庫保管手数料の無料化について
2. 新規のFBA納品、FBAマルチチャネルサービスならびに返送/所有権放棄に関する機能の一時的な停止について
3. 震災前に受注した注文のうち、未出荷分のキャンセルについて
4. 震災前のFBAマルチチャネルサービス依頼のキャンセルについて
5. 震災前の返送依頼のキャンセルについて
6. FBA商品の自社出荷による販売について
7. 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

1. 2011年3月の在庫保管手数料の無料化について

3月14日にお送りしたFBAご利用の出品者様向けのメールの中で、注文受付を停止した3月12日からの在庫保管手数料の返金についてご案内させていただきました。本件につきましては、3月12日からではなく、3月1日から受注再開となる時期までの在庫保管手数料をすべて無料とさせていただきます。今回の無料化に伴い、通常は翌月の10日前後に徴収させていただいております「FBA 保管手数料」は4月には発生いたしません。

2. 新規のFBA納品、FBAマルチチャネルサービスならびに返送/所有権放棄に関する機能の一時的な停止について

この度の震災の影響で、現在市川フルフィルメントセンターおよび八千代フルフィルメントセンター(以下、FC)では、商品の搬入、受領、出荷ならびに返送の体制がまだ復旧できておりません。つきましては、FCでの体制が復旧するまでの間は、セラーセントラル、出品用アカウントならびに各種APIの下記の機能を3月16日より順次停止させていただきます。

- ・ FBA納品手続きに関する機能
- ・ FBAマルチチャネルサービスの依頼作成に関する機能
- ・ 返送/所有権放棄の依頼作成に関する機能

復旧の目処につきましては、セラーセントラル、Amazonマーケットプレイス掲示板ならびにメールにて随時お知らせいたします。

3. 震災前に受注した注文のうち、未出荷分のキャンセルについて

震災前の購入者様からの注文のうち FC より未出荷の注文につきましては、この度 FC において出荷の体制が震災の影響を受けていることから、現在キャンセルの作業を進めております。購入者様へは Amazon のカスタマーサービスより随時キャンセルのご連絡をさせていただいております。受注いただいた出品者様につきましては、個別にキャンセルメールは送信いたしませんので、大変恐縮ですがこのメールにてキャンセルのご連絡とさせていただきます。また、この注文ならびにキャンセルに関して出品者様への手数料は発生しておりません。

4. 震災前の FBA マルチチャネルサービス依頼のキャンセルについて

震災前の出品者様からの FBA マルチチャネルサービスを通じた出荷依頼につきましては、この度 FC において出荷の体制が震災の影響を受けていることから、現在キャンセルの作業を進めております。また、依頼をされました出品者様につきましては、個別にキャンセルメールは送信いたしませんので、大変恐縮ですがこのメールにてキャンセルのご連絡とさせていただきます。また、この FBA マルチチャネルサービスの依頼ならびにキャンセルに関して、出品者様への手数料は発生しておりません。

5. 震災前の返送依頼のキャンセルについて

震災前の出品者様からの返送依頼につきましては、この度 FC において出荷の体制が震災の影響を受けていることから、現在キャンセルの作業を進めております。また、依頼をされました出品者様につきましては、個別にキャンセルメールは送信いたしませんので、大変恐縮ですがこのメールにてキャンセルのご連絡とさせていただきます。

6. FBA 商品の自社出荷による販売について

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「出品者様から出荷」に設定することはできません。しかし、現在 FC にてお預かりしている商品が販売可能な状態ではないこと、またセラーセントラルならびに出品用アカウントでも在庫がゼロとなっていることより、FC にてお預かりしている商品のうち、出品者様ご自身にて発送可能な商品在庫をお持ちの場合は、Amazon.co.jp 上でそれらの商品を「出品者様から出荷」として販売することが可能です。出品者様より出荷される際の手順は次のとおりとなります。

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「出品者から出荷」(または「マーチャントによる取り扱いに変更」)を選択

※後日に、再度 FBA にて商品を販売する際には、上記手順で「Amazon から出荷」に戻す必要がございます。

7. 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、出品者様より多く頂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:

Amazon に預けている商品の破損状況などはどのようなものか？調査が現在どのような状況なのか教えてほしい。

●回答:

現在震災の被害状況の把握に鋭意努めておりますが、出品者様よりお預かりしている商品の全体的もしくは個別の破損状況をお伝えできる段階まで調査が至っておりません。いましばらく時間を要する見込みです。一日でも早く状況をご報告できるよう最善の努力をして参りますので、大変恐縮ではございますが、今しばらくお待ちいただけますよう、お願い申し上げます。今後の調査状況は、セラーセントラル、Amazon マーケットプレイス掲示板ならびにメールにて随時お知らせいたします。

■ご質問:

震災前や直後に市川または八千代にある FC に納品しようとして送付した商品は現在どのようなになっているのか？

●回答:

現在 FC での入荷の体制が復旧していないため、配送業者にて商品の留め置きがされています。配送業者にて特定の貨物を見つけ、返送することが困難な状況です。現在 Amazon.co.jp にて今後の対応を鋭意検討しておりますので、今しばらくお待ちいただけますよう、お願い申し上げます。今後の対応が決まり次第、セラーセントラル、Amazon マーケットプレイス掲示板ならびにメールにて随時お知らせいたします。また、本件につきまして、ご利用の配送業者にお問合せいただくことは控えていただきますよう、お願い申し上げます。

■ご質問:

FC の復旧ならびに通常の入荷・出荷の再開時期はいつ頃になりそうか、目処を教えてください。

●回答:

現在 FC における震災の被害状況の把握、そして出品者様ならびに関係の皆様が、一日でも早く通常の業務に戻れますように、復旧に向けての作業に全力を注いでおります。復旧・再開の時期につきましては、目処が付き次第、セラーセントラル、Amazon マーケットプレイス掲示板ならびにメールにて速やかにお知らせいたしますので、今しばらくお待ちいただけますよう、お願い申し上げます。

■ご質問:

現在フルフィルメントセンターでは出荷できないと聞いているが、なぜ Amazon.co.jp だけ販売を継続できているのか？

●回答:

FBA でこれまで出品者様にご利用いただいている千葉県市川市と八千代市にある FC の他に、Amazon.co.jp では埼玉や大阪などにもフルフィルメントセンターを有し利用しております。これらのフルフィルメントセンターは今回の震災の影響を免れており、通常通りのオペレーションを行っております。現在 Amazon.co.jp で販売されている商品は、これらのフルフィルメントセンターから出荷される分のみとなっており、市川市や八千代市にございます FC にある商品につきましては、出品者様の商品と同様に販売不可能な状態となっております。

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。

アマゾン ジャパン株式会社

代表取締役社長

ジャスパー チャン

2011 年 3 月 18 日

<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

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

◆ 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。