

# 欠品商品のご確認方法 について



この間、たいへん多くのご注文をいただきながら、多数の欠品や点数制限を発生させてしまい、ご迷惑をおかけしております。改善に向けて取り組んでおりますが、引き続きご注文通りにお届けできない場合がございます。誠に申し訳ございません。この間寄せられているご質問について、Q&A形式にてご報告させていただきます。



どこを見れば届いていない商品を確認できますか。

欠品や点数制限によるお届けの状況は、「**お届け明細書兼請求書(以下、明細書)**」の「**商品のお詫びとお知らせ**」欄をご確認ください。**明細書作成後に欠品が発生した場合は、配達時にお配りする「商品の欠品・遅配等に関するお詫びとお知らせ」**でご案内します。



欠品商品の代金が請求されています。

急遽、欠品となった場合には、今週の明細書で返金されていない場合があります。その際は、**次週お届けの明細書にて返金**させていただきます。欠品の商品代金の返金については、**明細書の「その他ご請求・請求訂正欄」**にてご確認をお願いします。



点数制限の対象品が、欠品になることもあるのですか？

点数を制限させていただいても、**ご利用が集中した場合は、やむをえず「欠品」と**させていただくこともございます。明細書の「商品のお詫びとお知らせ」欄にてご案内していますが、現在のしくみでは、「数量変更」と「欠品」が別々に記載されており、わかりづらくご不便をおかけしております。



ほべたん忘れず注文に登録している商品も欠品となるのですか？

ご登録いただいている「ほべたん忘れず注文」も、**欠品の対象**とさせていただきます場合がございます。たいへん申し訳ございません。



配達日に欠品と分かって困ります。事前にお知らせしてもらえませんか？

事前のお知らせについては**裏面**をご覧ください。



裏面へ

# 商品の欠品・遅配等の事前確認の方法

eフレンズ ・ ご利用生協のホームページ ・ 宅配通知メール

3つの方法で事前に欠品をお知らせしています。

## 1 インターネット注文サイト eフレンズ

◎お届けの3日前(11時頃)から、マイページ内「お届け明細書兼請求書」**A**にて、欠品や点数制限の商品をご確認いただけます。

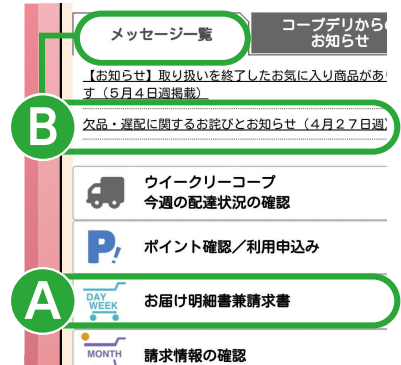
例えば：月曜コースの方は金曜から、  
水曜コースの方は日曜から明細書が見られます。

◎配達当日、マイページ「メッセージ一覧」**B**に掲載する「欠品・遅配に関するお詫びとお知らせ」では、明細書作成後に発生した欠品も含めてご案内します。

※eフレンズのご利用には登録が必要です。



▲eフレンズの登録はこちらから



## 2 ご利用生協のホームページ

新型コロナウイルス感染拡大の影響に伴うお知らせ

▶商品のお届けに関するお詫びとお知らせ

お届け前日(月曜コースは当日AM)に「欠品・配達遅れ・点数制限」商品の一覧を掲載しています。

※ご注文週は、一週間を通して「点数制限となる商品」や「欠品となる商品」一覧を掲載しています。



ホームページ画面のイメージ

## 3 宅配通知メール

お届け当日朝、欠品や抽選品の当落をメールでお知らせします。

※明細書の専用バーコード、または

eフレンズの「メルマガ登録画面」からご登録ください。

※明細の情報量が多い週は

バーコードが掲載されない場合がございます。



サンプル

宅配通知メールの登録をお願いします

欠品・遅配情報は  
配達日当日の朝、知らせてくれる!

届かない物が  
当日朝に分かって  
便利!

毎月の  
商品や金も  
教えてくれる

登録は左記のコードを読み取るか、下記宛先に空メールを送ると登録用返信メールが届きますので手続きをしてください。

### 《欠品・遅配等のお知らせのタイミング \*水曜コースの場合》

日	月	火	水	木	金	土
5/10	11	12	13 チラシ配付	14	15	16
17	18 点数制限 ホームページ(全コース共通) 点数制限商品一覧が ご確認いただけます。	19	20 ご注文	21	22 欠品 ホームページ(全コース共通) 欠品商品一覧が ご確認いただけます。	23
24	25	26	27 お届け	28	29	30
eフレンズ <b>A</b> 「お届け明細書兼請求書」でご確認いただけます。 明細書作成後に発生した欠品はお届け当日のご案内となります。	欠品発生	ホームページ(水曜日コース) 点数制限(欠品) 配達遅れ 商品の一覧がご確認いただけます。 欠品発生	eフレンズ <b>B</b> 「メッセージ一覧」でお届け状況をご確認いただけます。 宅配通知メール ご案内			