

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 ・ 宅配通知メール ・ ご利用生協のホームページ

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。

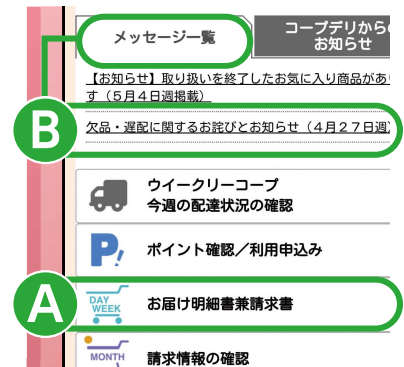
例えば:月曜コースの方は金曜から、
水曜コースの方は日曜から明細書が見られます。

◎お届け当日、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 宅配通知メール

◎お届けの3日前、欠品や配達遅れの情報をお知らせします。

◎お届け当日朝、1回目のメール後に発生した情報も含めてお知らせします。



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3日前に知らせてくれる!

毎月の商品バリエーションも教えてくれる

※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。
※明細の情報が長い週はバーコードが掲載されない場合がございます。

3 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



ホームページ画面のイメージ

《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
7/12	13	14	15 チラシ配付	16	17	18
19	20 [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。	21	22 ご注文	23	24 [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。 宅配通知メール 抽選品の当落をお知らせします。	25
26 eフレンズ(A) 「お届け明細書兼請求書」でご確認いただけます。 宅配通知メール(1回目) 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。	27 欠品発生	28 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	29 お届け eフレンズ(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(2回目) ご案内	30	31	8/1