

回 答 書

令和7年7月18日

〒700-0026

岡山市北区奉還町1-7-7オルガ5階

適格消費者団体 特定非営利活動法人 消費者ネットおかやま

理事長 河田 正英 殿

〒421-2306 静岡県静岡市葵区平野21番地

F P C株式会社

代表取締役 一 杉 裕 子

貴法人からの令和7年6月10日付け申入書につき、以下のとおり、回答いたします。

1. 当社オンラインショップ（「ミングルスオンラインショップ」）のキャンセルポリシー（欠品発覚時のキャンセル対応）に関する記載について

貴法人からのご指摘の点を踏まえ、当社オンラインショップのキャンセルポリシーを別添1のとおり修正いたしました。

従前からミングルスポイントでの返金と金銭での返金は顧客が選択できる形になっておりましたが、キャンセルポリシー上はそれが明確ではなかったため、その点が明確になるよう修正をいたしました。また、このキャンセルポリシーのうち、振込手数料をお客様負担とする部分については当社の重大な過失を除く過失による行為にのみ適用される旨の記載も追加いたしました。

なお、メーカーから、小売店（当社オンラインショップ）のシステムとメーカーのシステムを連携させることはできないと言われているため、当社オンラインショップの画面上、メーカー欠品であることの表示をすることができません。メーカー欠品か否かは、顧客からお問い合わせいただき、メーカーに確認しない限り、わからない状況です。当社オンラインショップで取り扱っている卓球用品はメーカーからの納品待ちが多く、日々在庫の変動も激しいため、当社オンラインショップで購入できるようになっていても、メーカーに確認すると、在庫がなかったり、生産終了となっていたりする商品がどうしても出てきます。そのため、当社オンラインショップ上、注文に先立ち、予め在庫確認をするか、クレジット決済を選択し、在庫確認前に支払をしないよう記載し、顧客に注意を促しています。

それにもかかわらず、顧客が在庫確認もせずに、支払をしてきた場合で、その後に欠品が判明するケースは、当社に重過失があるとは考えておりません。そのため、そのようなケースでは、本キャンセルポリシーが適用されるものと考えております。

2. 当社オンラインショップのお客様の都合による場合の返品・交換・キャンセルに関する記載について

貴法人からのご指摘の点を踏まえ、当社オンラインショップの返品・交換・キャンセルポリシーに関する記載について、従前からミングルスポイントでの返金と金銭での返金は顧客が選択できる形になっておりましたが、キャンセルポリシー上はそれが明確ではなかったもので、その点が明確になるよう、別添2のとおり修正いたしました。

当社といたしましては、今回の指摘を真摯に受け止め、今後は、弁護士にも相談のうえで、適切な表示を行ってまいり所存でございます。

以上

■キャンセルポリシー

ご注文後欠品が発覚した場合は、該当商品キャンセルにて対応をさせていただきます。

なお、複数商品をご注文いただき、その内 1 点のみ欠品キャンセルとなった場合、当店でのキャンセル処理は、あくまで該当の欠品商品のみとなり、その他の商品は通常通り発送手配を致します。

もし、一緒にご注文いただいたその他の商品も、欠品商品同様にキャンセルをご希望の場合は、必ずご注文時に「欠品が発生した場合は、全ての商品キャンセルを希望する」旨を記載の上、ご注文ください。

※当店ではいち早くお客様に商品をご提供するため、ご注文（決済完了）時点で手配に移り、一部商品からでも発送する可能性があるため、何卒ご理解・ご協力の程よろしく申し上げます。

また、欠品キャンセルとなった場合は、以下いずれかの方法にてご返金をさせていただきます。

＜クレジットカード決済以外の決済の場合＞

①商品代金分のミングルスポイント付与でのご返金

②銀行振込でのご返金（当店の重大な過失を除く過失による場合は、振込手数料はお客様負担となります）

※いずれの方法でご返金を受けるかは、お客様がご選択できます。

※全ての商品キャンセルの場合、お支払いいただいた送料につきましても、同様に返金いたします。

＜クレジットカード決済の場合＞

原則として、クレジットカードの請求キャンセル処理を行います。

例外的に、クレジットカードの請求キャンセル期限が過ぎていた場合は、お客様のご選択により、上記①又は②のいずれかの方法でご返金いたします。

全ての商品キャンセルの場合、お支払い頂いた送料につきましても同様に返金いたします。

これらのポリシーに ご承諾の上、ご注文をお願いします。

■お客様の都合による場合の返品・交換・キャンセル

ご注文後「商品を間違えた」「想像と違った」「早くほしいのに届くのが遅い」等お客様都合による返品・交換・キャンセルはお受けいたしかねます。

注文後は必ず注文確認メールをご確認いただき、注文内容に誤りがないかご確認ください。

ご注文をいただきましたら、当社では発送作業に早期に移ります。

発送作業前であれば、キャンセルを受け付けますのでご連絡ください。

発送作業中はキャンセルをお受けすることができません。

※通信販売にはクーリング・オフ制度は適用されませんのでご注意ください

【返品・交換送料について】

商品に不備があった場合は弊社負担にて対応いたします。

それ以外はおお客様のご負担となります。

※ご注文キャンセルの場合は送料につきましてもお客様の選択により、銀行振込（振込手数料はお客様負担になります）またはミングルスポイントでのご返金をさせていただきます。

【返金について】

○クレジットカード決済でご注文いただいた場合

ご請求取り消し処理もしくは、ご返金手続きを行い返金させていただきます。

※ご返金・相殺のタイミングは、カード会社によって異なります。

※取消処理が行えない場合は、お客様の選択により、銀行振込（振込手数料はお客様負担になります）またはミングルスポイントにてご返金をさせていただきます。

（ご注文後、2週間以上経過したものはクレジット決済取消処理が行えなくなります。）

○コンビニ決済または銀行振込でご注文いただいた場合

お客様の選択により、銀行振込（振込手数料はお客様負担になります）またはミングルスポイントにてご返金させていただきます。

※ご注文後、売り違いのため在庫なしになってしまう場合や納期にお時間がかかる商品など御座いますので、在庫状況や納期などを確認したい場合は予め、お問い合わせよりご注文前にご連絡ください。