

完全返品保証サービスについての実態調査

一般財団法人 日本電子商取引事業振興財団

トップブライダル	可	これから検討してみようと思う	返金については、客単価が高く、食料品等多数扱っているため、現状では難しいと思っています。返品については、メーカーごとに対応できるものと、できないものがあるので、導入できていません。商品不良等の返金、返品はもちろん行っていますので、今後は他店の状況を参考に導入を検討させていただきたいと思っています。
店舗名非公開	否	これから検討してみようと思う	自信はありますが、食品なので、怖いです。するにしても自社サイトだけになると思います。
布絵本のロンパーズ	可	これから検討してみようと思う	幼児が使うものなので、一度でも使用されたものは再販売できないため
店舗名非公開	否	これから検討してみようと思う	基本的に代替品の発送で保障をしています。返金も検討します。

店舗名非公開	否	これから検討してみようと思う	オーダーメイド商品なので返品してもらっても、他の人に売ることができないので、安易に返品してもらっても困るので、あまり前向きには考えていません。
店舗名非公開	否	これから検討してみようと思う	食品を扱っているので、正直、あまり真剣に考えてこなかった。返品に関し、お客様がどのような希望を持っているのか、真剣に考えるきっかけとなった。
じゃじゃ美味	可	これから検討してみようと思う	商品に自信はあるので、売り上げが上がるなら検討してみようと思いました！
伊勢志摩魚屋 山藤	可	これから検討してみようと思う	商品が食品であるためお客様により満足度は変わってきますが、それでも少しでも不愉快な思いをさせた場合は新しい物を送り直したりはしていますが、思ったより美味しくなかったなどの理由の場合は返品や交換が難しいと考えています。 しかし、返品、交換サービスの店舗の売上の伸びが180%という情報には、納得というか少し驚きました。当店でも前向きに考えなければいけないことなのかと思います。 お客様の不安を少しでも取り除き、自社製品にもっと自信を持ちそれと同時に責任を強く持つ事がお客様へのサービスだと考えると大切なことなのかと思います。

店舗名非公開	否	これから検討してみようと思う	服飾ならすんなり受け入れられますが食品なので、返品、返金の保証基準が難しい。また経理からの反発も予想される。
おだし屋	可	これから検討してみようと思う	商品に自信はありますが、味覚は人それぞれで、100人中100人が美味しいということは絶対無いので、消費者は、どれくらいの満足しない度で返品を考えるのか、返品の割合がどの程度なのかもう少し考察してみようと思います。
店舗名非公開	否	これから検討してみようと思う	<p>自社商品なら、『届いた商品に満足できなかったら返品してください。頂いたお金は返金します』が有効かと思いません。</p> <p>正直仕入れ商材の店舗は、これが頻繁に行われると不良在庫が増えて大変になると思います。</p>
お米マイスターの店・金子商店	可	これから検討してみようと思う	<p>食料品なので、返品で戻ってきてもそれを他で販売することができないので、返品は受けていないのが現状です。もちろん、品違い・異物混入があった場合は返品に応じます。(年間でも1件あるかないか程度ですが)ただ、「導入しただけで、売上が月商前月比で180%になったという情報をつかみました。」という事例があるので、何か検討できないかと思っております。</p> <p>やはり、不安を少しでも取り除く方法を常に考えなければなりませんね。そのきっかけを与えていただけのアンケートでした。</p>

ファッション通販【かじゅまる】	可	これから検討してみようと思う	<p>当店では、お客様都合の「返品・返金」は快く行なっておりますが、配送料・返送料はお客様にご負担いただいております。</p> <p>その為、『返品・返金保証』をサービスとして謳っておりません。</p> <p>取り扱い品の1点単価・買い上げ単価が低い為、配送費の負担が大きすぎる為です。</p> <p>EC全体が『返品・返金保証』サービスに進むのであれば、対応できるような取り組みをしなくてはならないと考えております。</p> <p>試験的に、期間限定で行なうことを検討します。</p>
オーガニックワイン専門店マヴィ	可	これから検討してみようと思う	<p>商品に自信があるし、お客様に安心してご利用いただけるなら。</p> <p>ただ、クレマーが心配です。</p>
店舗名非公開	否	その他	<p>今のところはあまり考えておりません。</p> <p>取り入れるにしても、悪質な消費者に対する対処方法をしっかりしてからにしたいと思えます。当店は、食品・飲料等が販売商品の中心です。趣味・嗜好の部分がかかなりあると思えますので、これをやりだすときりがないような気がします。</p> <p>ネットショップの場合、本当にいいお客様もたくさんみえますが、顔がみえない分、悪質な方もみえるというのが実情です。</p> <p>心配な部分が多いです。</p>

æ kash φ

可 その他

出荷件数が多く、クレーム・返品率が少ない商品に限り導入中です。
その商品は売上げが上がっています。
ただ、全商品となるといろいろな障害があるので、検討段階が続いています。

店舗名非公開

否 その他

以前はやってしたが、特別売上が上がらなかった。
むしろ、ぼろぼろの商品もおおく在庫として滞留してしまった。最近では、お客様都合の返品は受けていません。
(不良品は、輸送事故は別)

帝塚山ハウンドカム 可 その他

現在、一部商品について返品サービスを実施しております。

安心保障の形が返品、返金サービスだとするとそれは取り入れるべきなのかと思います。

ただ、このサービスについて条件を設けるべきかどうか完全に店のサービスとして全ての商品にすぐに取り入れられない部分ではあります。

当店はペットショップなのですが、
現在取り入れているサービスについては、
食いつき保障という形で食べなかったら返品お取りします。にしています。
受注数量の伸びている商品で、現在当店でも受注数量のベスト5に入る商品です。
実施後、2か月ほど経過していますが、食いつき条件についての返品は1件もありません。
ですが、サプリメントですので、効果がどうか、下痢をしたなどの場合は対象外としています。
また、そのことについての問い合わせも返品要請もありません。

ですが、、全ての商品について実施するとすると
条件が異なってきます。

このサービスは条件を設けること自体が
ユーザー側の立場に立ってないということになってしまうでしょう。

そういった場合、いくら商品に自信があっても
全てを無条件に受け入れることは難しく、
今すぐ実施に至っていない状況です。

ですが、保障についてはどんどんできるものについて取り入れていきたいと思っています。

それがユーザーにとっても店側にとっても有益になるのであればすべきなのかなと感じています。

カーテンメーカーくれな
いダイレクト

可

その他

オーダー品以外は実施しております。

店舗名非公開

否

検討したが、導
入するには至ら
なかった

当店は、「茶道具」なので、返品を受けると、新中古になります。お客様の中には、取り寄せて一度、茶会で使ったものを返すという悪質な方もいらしゃるので、お受けしていません。

茶は、メーカーではないので、お引き受けしていません。

店舗名非公開

否

検討したが、導
入するには至ら
なかった

導入できていないです

店舗名非公開	否	検討したが、導入するには至らなかった	<p>当店の場合、オーダーの一点ものなど、その商品はもう売り物にならなくなるという観点から返品はお断りしている。</p> <p>一点もの以外の場合、仕入れ品のため品質のばらつきの幅があり、メーカーが返品に対応してくれないと持ち出しが多くなるため、導入には至らないという考えです。</p>
店舗名非公開	否	検討したが、導入するには至らなかった	個別で連絡してきた人には、返金・返品対応はしますが、悪質なお客様が増えるのが怖いので。
アルモニィ USA ロサンゼルス店	可	検討したが、導入するには至らなかった	自由気ままに返品、返金を希望されたら海外配送なので経費が異常にかかる為。

翌日配達 お花屋さん	可	検討したが、導入するには至らなかった	花業界では、5DAYSギャランティとかいって5日間の、品質保証をうたっている花屋もある。当店もしたいが、宅配という悪条件なので必ずしも5日間の品質保証をするというのは実情難しい。しかも花の状態は、枯れていると感じる度合いが観る人によって異なるため、1輪が枯れていても返金をいってくるお客様もいる。現在は、再送または返金で対応しているがそのことを明記していない。返金の場合の、花の返品は大きなコストがかかる。返金をするだけで、返品をしない場合返金目当ての注文が入る可能性も考えられる。
スタイルを楽しむ生活を 通販する Style Market	可	検討したが、導入するには至らなかった	取扱商品に単価の高い製品が多く、財務的な都合上、踏み切ることができません。しかも、型番で価格比較される取扱商品が多いので、利益率も低めです。。。
店舗名非公開	否	検討したが、導入するには至らなかった	取扱商品が食品と言う点がネックになっています、また以前導入を検討した時期にモールからの注文でイラズラが多かった時期でしたので見送りました。

店舗名非公開	否	検討したが、導入するには至らなかった	●精神衛生上よくない。 ●売上は上がるかもしれないが、実際の返金対応等への販管費も上がるので、経常利益にはあまり関係ないと考えます。
店舗名非公開	否	検討したが、導入するには至らなかった	返金・返品保証は、商品の良さ、特性を購入前の顧客にしっかりと伝え切れている店舗が導入しているサービスなんだと感じます。裏返すと自店舗にはその自信がまだ足りない…、ということに気がきました。

店舗名非公開	否	検討の余地なく しない	<p>自然化粧品の小売りをしています。</p> <p>商品の性質上、来店者は肌が極端に弱い、アレルギーを持っているなど、そういう方の割合が多いため、商品に自信があっても、お客様の肌質的に合わない可能性が高いので、受けられません。</p> <p>また、メーカーなら良いかもしれませんが、自然化粧品は、仕入れの掛け率が高いです。それも返金・返品保証ができない理由の1つになっています。</p> <p>お肌のトラブルの中に、自己免疫疾患というのがありますが、その場合、肌の機能が正常に働かないため、お肌が良い成分と悪い成分の区別がつきません。本人は気づいていなくても、そういう方やそれに近い方がいらっしゃいます。</p> <p>そういう方は、きっと、当店の商品の半数以上？を、肌に合わないという理由で返品してくるかと思います。メイクアップアイテムなどのイメージと違った…サンプル代わりに商品を注文しよう…のようなワガママな理由も合わせたら、かなり返品の嵐になるかと…。</p> <p>売り上げが上がっても、返品が嵐になったら、スタッフのモチベーションが下がりますので、当店では検討の余地がありません。</p>
店舗名非公開	否	検討の余地なく しない	<p>商品が多いので、すべての商品がお客様の満足を100%いただくことは出来ないと考えています。商品を限定すれば可能かもしれませんが、オペレーションの煩雑さを考えると導入のメリットが薄れてきます。</p>

店舗名非公開	否	検討の余地なく しない	在庫を保有しないビジネスモデルなので。 で、そのビジネスモデルを崩してまで取り組みメリットが大きいとは、考えていなかったなので、その発想が出てきて いませんでした。
SUPERGIG	可	検討の余地なく しない	そこまで商品に自信がない
広島珍味宣言	可	検討の余地なく しない	通販だけに「確かめてから」が出来ないと不安というのは、理解できます。 そのため、当店では一番人気商品は超低価格のお試し商品を出しています。 返品、返金保障も魅力的ですが、お客様も実際「返品」してしまうと、次からもし気になる商品があったとしても注文 しづらい面もあると思います。 ですので、現在当店では返品・返金保障は見当しておりません。
照明器具のこしなか	可	検討の余地なく しない	取り扱っている商品の大半がメーカーの製品であり、かつ電気製品のため

店舗名非公開	否	検討の余地なく しない	<p>商材上、お客様のパソコン環境による色や見た目の違いが印象を大きく作用し、お客様の商品に対する知識度によっても見解が大きく異なるため、返品・返金保証の導入は全く考えておりません。</p> <p>同じロットで作った全く同じ商品を送ったのに評価が1と5に分かれているものもあります。</p> <p>可能な限り返品交換を行っていた常連客が図に乗り、明らかに不当な交換を要求してきたこともあります。</p> <p>この価格帯ではこの品質はA級ですといっても、価格が上がればもっと品質の良いものもあるので、そのあたりを全てのお客様が理解して下さればいいのですが…</p>
めんひとすじ	可	検討の余地なく しない	<p>あまり難しいことはやりたくないのがホンネです。</p>
店舗名非公開	否	検討の余地なく しない	<p>当社は電気機器を販売していますが、</p> <p>返品を受けた物を、再販する事に、</p> <p>抵抗が有る為。</p> <p>返品を受けた物を再販するのは、良くないと思います。</p> <p>また、返品を受けて80%売り上げが上がっても、利益は下がると考えられます。</p>
店舗名非公開	否	検討の余地なく しない	<p>商品の特性上、返品を受けにくいので導入しておりません。</p>

店舗名非公開	否	検討の余地なく しない	<p> ≪「受注生産」なので「お客様ご都合の返品は不可」≫が、当店のポリシーです。「名入れ」「イージーオーダー」を普通に承り、「多品種少量生産」なので返品されると「完全にロス」となりますし・・・『返品・返金保証』を「返品された商品を、処分する」ということで導入するならばよいでしょうが、もし、「返品された商品を在庫に戻して普通に再販売する」というのであれば、それは間違っていると思います。商品管理上の問題です。もし、返品されるまでに「故障・変質」などがあった場合、どのように管理するのでしょうか？ </p>
工具ジェイピー	可	検討の余地なく しない	<p> 返金・返品保証はお客様にとって素晴らしいサービスであることは疑う余地ありませんが、受注発注で仕入れている、普段から在庫していないネットショップでは在庫リスクの危険性があり踏み込めないサービスです。 </p>
店舗名非公開	否	現在すでに サービスとして 導入しています	<p> 受注製作や特別注文は別ですがネットでの買い物は返品出来ないというのは不自然だと思うので。 </p>

店舗名非公開	否	現在すでにサービスとして導入しています	<p>宝石は、実物を見なければわからない。画像だけではまず判断が不可能だから、お客さまの立場になれば当然である。でも、単なるいたずらに困らないための施策は必要である。単純に売りを上げたいから行うことではない。売りを上げUPのために使うものでは断固としてないのである</p> <p>そして、確固たる自信のもとにすべきであり、仮に返品を受けても、他のお客さまに売れるという自信があるからこそできる技だと思う</p> <p>通販であれば、今や返品は常識であり、ネットだけが返品に応じないのは、時流からしてもおかしい。それだけ遅れていると言う事であろう。</p>
店舗名非公開	否	現在すでにサービスとして導入しています	<p>実際に手で触って確認出来ない状態で販売していますので、当然です。</p>
店舗名非公開	否	現在すでにサービスとして導入しています	<p>すでに導入しておりますが、インナーという商品のため、着用後の返品は、お断りしております。着用後も返品OKにすることも検討しようかと社内で話し合っていますが、インナーという商材のため、二の足を踏んでいます。</p>
ハッピーマタニティ通販	可	現在すでにサービスとして導入しています	<p>直接肌につけるもの以外は返品返金可としています。返品はサイズ違いなどやむをえない事情の方がほとんどです。でも、積極的に「どうぞ返品してください」とアピールするのは気が進みません。</p>

エストアガーデン	可	現在すでにサービスとして導入しています	<p>現在はフッターに商品に破損・欠陥等の場合のみ返品・返金保証する旨明記しています。そして、お客様からの要望には即日返金を心がけています。</p> <p>ただ本来はもっとそれを売りにしたいところですが、小売業のため自社商品でないという弱みと在庫を持ちたくないという理由から、あまり大々的に宣伝していません。ただ気に入らないなどのお客様の都合でキャンセルされるのが怖いからです。</p> <p>今後は卸業者とも返品に関する取り決めを交わし、お客様に何かあったらここなら返品できるという安心感をより一層持ってもらえるようなサイトづくりを検討していきたいと考えています。</p>
エコモバイル	可	現在すでにサービスとして導入しています	<p>弊社の商材は中古携帯電話なので、最近キャリアの施策の影響などで納品後に携帯電話に規制がはいる通話不能となる端末がある為、返品、返金保証はどうしても導入しなくてはならないサービスです。</p>
店舗名非公開	否	現在すでにサービスとして導入しています	<p>導入はしていますが、積極的なアピールはしていません。</p> <p>以前はアピールもしていたのですが、残念ながら悪用されるお客様が少なからず存在したことから、新規お試し用等でごく一部掲載するにとどまっています。</p> <p>扱いが食品ですので、「使用済み返品」＝「再利用不可」となります。このコストと売上増加での利益を天秤にかけると、販促費と考えるとペイできないのが現状です。</p>

オーダースーツのフェローズ	可	現在すでにサービスとして導入しています	<p>商品の一部(既製品)の対応ですが、お客様目線で考えて導入しました。</p> <p>導入して2ヶ月ほど経ちますが、弊社のやり方がマズイのか、現在のところ反応はイマイチです。</p> <p>返品されるお客様は全体の3%程度で、思ったより低くて以外です。</p> <p>もっと何か良い方法(伝え方)を検討中です。</p>
ハチャメチャクラブ	可	現在すでにサービスとして導入しています	<p>お買い上げいただく時に安心していただけるから大丈夫かな?と思う不安を解消していただけるから</p>
店舗名非公開	否	現在すでにサービスとして導入しています	<p>一部商品に適用しているが、問題ない。全商品への適用も可能と考えている。</p>

Eラーニング・デンファレ 可

現在すでに
サービスとして
導入しています

国家試験対策ソフトにて「合格保証・不合格なら全額返金」を、もう5年以上やっています。最初は目を引くためにインパクトが欲しくてやっていましたが、お客様に買った理由をたずねたら「保証がついて安心だったから」という言葉が、嬉しくて続けています。今は、全く同じ内容の教材を「保証付き」と「保証なし」を用意して提供しています。保証付きの価格を、保証なしの3割から最大5割増しで販売していますが、購入者の8割は、保証付きを選ばれます。全額返金は毎年数件ありますが、現在は全額返金と「翌年再チャレンジ無料提供」を選べるようにしました。今のところ不合格者の3割は、再チャレンジを選ばれます。お客様に選ばれるために、可能な限り「保証」はつけるべきだと思います。

店舗名非公開

否

現在すでに
サービスとして
導入しています

ネットで買うには呉服は高い価格帯ですので、
訳ありで出している商品以外は、基本的に
返品と返金の保証は必須かと思います。
もちろん未着用に限りますが。

小さい話ですが…。

返送の際の送料は、お客様都合の場合は
お客様負担とさせて頂き、返金は商品代金のみが
基本ですが、発送時の送料が合計金額●●円以上は
送料無料ということで無料になっているものは
発送時の送料を差し引いて良いものか悩みます。

以前は、発送時に送料無料だった商品は
全額返金をしていましたが、同じお客様が
買っては返品、買っては返品…と繰り返した時は
送料分はもらうぞー！と思いました。
化粧箱やたとう紙も勿体無いです。
自分の都合で返品するお客様に限って、開封や
返送時の梱包が雑な気がしますね。

商品に難があった場合は別ですが、
返品するかも知れないと事前に相談があったお客様には
開封のダメージが少ない梱包方法にしたりして、
また使えるようにするのも大切だなと思います。
また、お届け時と出来るだけ同じ梱包で返送して
頂くようにもお願いしています。

店舗名非公開	否	現在すでにサービスとして導入しています	<p>商品に自信があるので、試すつもりで実施しました。返品はほとんど無く、多くても月に5~6件程度。</p> <p>人によって合う、合わないがあるのはわかってはいたけれど、やっぱり返品で帰ってきた商品を見るとショックです。</p>
店舗名非公開	否	現在すでにサービスとして導入しています	<p>「返金・返品保証」と一言で言っても、その内容は様々です。MLのメールには「『届いた商品に満足できなかったら返品してください。頂いたお金は返金します』」と記載がありましたが、これも「いつまでなら」という期限を設けていたり、また「未使用の商品のみ」・「返品送料はお客様負担」等、細かい条件がある場合が多いです。</p> <p>このアンケート結果を左右すると思うので、「返金・返品保証」の定義を明確にアンケート欄に表記するか、「返金・返品保証」の具体的な内容をアンケートで問うべきかと思います。例えば、細かい条件を設けている(期限付き・未使用のみ・セール品は不可等)場合は、どんな条件を設けているかなど。細かい返品・返金条件の内容によっては、売りに直結しないと考えます。</p> <p>「返金・返品保証」はしているか?と聞かれれば「しています」と回答します。ただし、弊社の場合は、到着後7日以内の連絡および未使用であることを条件にしています。また、返品送料はお客様負担、およびセール品は対象外です。使用の有無に関わらず、返品期限も設定せず、全商品に対して「返金・返品保証」をするというのは、サービスとしては魅力のあるものですが、現実問題自社商品や利益率がかなりある商品でないとは厳しい。</p> <p>お客様に安心してご購入いただくために、「返金・返品保証」は必要であると考えます。オープン当初より導入しているため、それで売上げが変わったかは分かりません。ただ現状、月に数件あるかないか程度で、この保証があるかないかで売上げが変わるといえるのであれば、断然提供すべきサービスと言えると思います。ただし、細かい条件が多過ぎたり、厳し過ぎると、逆効果であったり、お客様とのトラブルを招き兼ねないという側面もあると思います。</p>

くろくろ、ペットフードと犬猫用品のお店。	可	現在すでにサービスとして導入しています	自分が購入者の立場でも手にとって見れない場合、返品・返金保証に購入の後押しをされる場合が多いので可能な限りどんどん取り入れたい。
店舗名非公開	否	現在すでにサービスとして導入しています	食品を取り扱っておりますので、どうしても気に入らなかった場合は返金対応しております。めったにありませんが。また、一方的な返品などは送料お客様負担でお願いしております。
原宿ゼンモール	可	現在すでにサービスとして導入しています	衣料品販売の場合、色や質感はわかりづらいので、タイムセール商品以外は、返品対応をしておりますが、返品作業のコストを考えると頭が痛いです。
店舗名非公開	否	現在すでにサービスとして導入しています	返品は受けているがお客様の為に一からお作りしたものは返品は出来ないことをお願いしています。

店舗名非公開	否	現在前向きに 検討中	お客様の立場の場合を考えたら、返金・返品保証はもつともなのですが、今後食品を取り扱っていかうと検討中の中、返品された時にはアウトですし… なかなか考えさせられるところです。良いアイデアがご提案出来なく、愚痴のようになってしまい申し訳ございません。
代官山アトリエヴォレ	可	現在前向きに 検討中	結果として否応なく返品されれば返金するわけですし。ネットという媒体を使う以上本物を見て買うわけでないのではいえない。そうなれば積極的にお取替えOKをうたっても良いかとおもっています。 当店のお取扱商品はバッグと服ですので余計必要なのかと思います。
誕生日プレゼント専門店 nibac	可	現在前向きに 検討中	10年近くネットショップを運営していますが、今までに一度も返品されたことがない。 これは当店がお客さまに恵まれているためだと思います。 そのため「返品・返金保証サービス」ということを、大上段に振りかぶって訴求しても良いと考えています。
広島珈琲	可	現在前向きに 検討中	最初の購入のハードルを低くするため また購入しても味が気に入らないと リピートがないので只今検討中です。

写真のダイヤ	可	現在前向きに 検討中	<p>当店の商品は写真プリントなので</p> <p>『届いた商品に満足できなかったら返品してください。頂いたお金は返金します』という保証は、</p> <p>『届いたプリントに満足できなかったら返品してください。頂いたお金は返金します』という保証か、</p> <p>もしくは</p> <p>『届いた写真に満足できなかったら、全数量を無料で再プリントして返品交換いたします。』という保証もありかと思</p> <p>います。</p>
店舗名非公開	否	現在前向きに 検討中	<p>健康食品を扱っているので、メーカーが負担してくれるものが若干あります。そういう保障があればいいんですけど。すべて自社で・・・となると怖くてできません。</p>
越前がに・とらふぐ「喰て み亭」	可	現在前向きに 検討中	<p>取り扱い商品が食品なので、難しいところがあります。社内で検討中です。</p>

店舗名非公開	否	現在前向きに 検討中	<p>返品は原則として受け付けていません。 鮮度命の生ものを取り扱っております故。 お客様都合であっても店舗側のミスであっても 返品は受け付けていません。</p> <p>返金に関しては、前払い入金後のキャンセル等 状況に応じて対応しております。</p> <p>ただし、ページ上に「返品・返金対応可能」のような 表記はしておりません。個別対応のみです。</p>
英語カード.com	可	現在前向きに 検討中	<p>当社で販売している商材の中心となっているのは、子ども英語の先生方にお使いいただく教材と教材を自作するためのグッズです。 その中で、用紙などは事前に品質をご確認いただいて実際に印刷していただくため、サンプル請求にお答えしています。 しかし、それだけではお客様に対するサービスが十分とは言えず、ご満足いただけなかった場合の返品保証を考えています。</p>

プリザーブド花のギフト 可
アイビー

現在前向きに
検討中

2つ予定しています。

【お色交換 1ヶ月間何回でも無料】

プリザーブドフラワーをご贈答に選ぶときの悩み
<お色の好みが変わらないから どのお花を贈ったらいいかわからない>
<プリザーブドフラワーは枯れないから、好みに合わなかったらどうしよう？>

これらを解消するためのサービスです。

お届け時に「お色交換1ヶ月間無料サービスつき商品です」と明記
着払い伝票を同梱しておく

↓
希望色を指定のうえ返送いただく・・・1

↓
希望色を再送 ・・・2

1と2 が30日間回数無制限、全額弊社負担です。

【笑顔保障】

<せっかく選んだけど喜んでくれなかったらどうしよう？>
購入前のご不安をなくすためのサービスです。

受け取った方がお喜びにならなかったら、
商品代金を全額返金します。

TOMIYA	可	現在前向きに検討中	婦人靴販売の為履きやすさ 大きい 小さい 高さが思ったより高い 低い等 他アイテムより返品率は、高いように思いますが、仕方がないようだが、完全返金検討中
店舗名非公開	否	現在前向きに検討中	いままでは、特に突っ込んで考えていませんでした。受注発注商品もあるので、在庫が増えてしまうことが不安ではあります。また、一件あたりの利益が薄いので、返品の際の送料や返金の手数料が気になることではあります。