

【目次】

- [① ご登録に関して](#)
- [② 商品に関して](#)
- [③ ご注文に関して](#)
- [④ 熨斗（のし）に関して](#)
- [⑤ お支払いに関して](#)
- [⑥ ご配送に関して](#)
- [⑨ その他](#)

① ご登録に関して

Q101 会員登録したがメールが届かない

- ・会員登録のメールアドレスが間違っている可能性がございますので、会員ページにログイン後【マイページ】から【マイメニュー】にお進みいただき登録内容をご確認ください。
 - ・その他、メール設定等の原因も考えられますので、「[Q309 注文したのに確認メールが届きません](#)」も合わせてご確認ください。
- ※ご注文前に【e-shop@fumuroya.co.jp】からのメールがお受け取りいただけますよう、メールの受信設定をお願いいたします。

Q102 会員登録の内容を変更したい

- ・ログインの上、【マイページ】から【マイメニュー】の「登録情報の変更」でご変更をお願いいたします。
- また、メールアドレス変更の場合、ご登録済みのメールアドレスでログインの上、上記の同様にご変更をお願いいたします。

Q103 パスワードを忘れてしまった

- ・パスワードをお忘れの場合には、パスワードの再発行をお願いいたします。
- オンラインショップ画面の上部にある【ログイン】をクリックの上、【パスワードリマインダー】から（または下記アドレスから）再発行手続きページへ移動し、会員登録されているメールアドレスを入力後、送信ボタンをクリックしてください。ご入力 of メールアドレスへ再発行メールをお送りいたします。
- 【<https://eshop.fumuroya.com/Form/User/PasswordReminderInput.aspx>】
- ※再発行メールの有効期限は 30 分ですので、ご注意ください。
- ※会員登録のメールアドレスで受信できない場合、「ご登録済みメールアドレス」と「新しいメールアドレス」をそれぞれ弊社までご連絡をお願いいたします。弊社にてご登録メールアドレス変更を行います。

Q104 パスワードを数回間違えたらログインができなくなった

- ・誤ったユーザ ID やパスワードを 5 回入力すると、その後 30 分程ログインが出来なくなります。30 分後に再度ログインをお願いいたします。

Q105 登録したメールアドレスを忘れてしまった

- ・弊社までお問い合わせをお願いいたします。

Q106 会員登録せずにお買い物はできますか？

- ・お買い求めいただけます。
- 商品をお選びいただきました後、購入手続きへ進み【会員でない方】をご選択ください。

② 商品に関して

Q201 賞味期限はどのくらいですか？

- ・個々の商品紹介ページに記載しております。商品画像をクリックして詳細紹介画面からご覧ください。
- ※カロリーや塩分などの成分につきましては、弊社までお問合せください。

③ ご注文に関して

Q301 スマートフォンから注文はできますか？

- ・スマートフォンからもご注文いただけます。

Q302 注文の方法が分からない

- ・オンラインショップの【ご利用ガイド】(<https://eshop.fumuroya.com/Page/guide.aspx>)にてご案内しておりますのでご参照ください。

Q303 注文のキャンセルはできますか？

- ・ご注文の翌日朝9時までに【ご注文番号】とキャンセル希望の旨を弊社までご連絡をお願いいたします。弊社にてキャンセル手続きをさせていただきます。
- ※コンビニ振込(前払い)及び銀行振込(前払い)の場合は、それぞれの支払期限が切れますと自動的にキャンセルとなります。支払期限は【不室屋 通信販売 注文書 (お客様控え)】の記載をご確認ください。
- ※コンビニ振込(前払い)及び銀行振込(前払い)にてご入金後のキャンセルは致しかねます。
- ※発送手続きが終了している場合のキャンセルは致しかねます。

Q304 商品の追加・変更はできますか？

- ・支払方法がクレジットカード・代金引換の場合
 - 追加・変更の希望の詳細を弊社までご連絡いただきましたら変更を承ります。
 - ※ご利用のクレジットカードによっては、追加・変更が出来ない場合がございます。
 - ※発送手続きが終了している場合の追加や変更致しかねます。
- ・支払い方法がコンビニ振込(前払い)・銀行振込(前払い)の場合
 - 追加・変更は致しかねます。
 - 追加・変更ご希望の場合は、いただいているご注文をキャンセルした後、改めてご希望の商品や個数での再注文をお願いいたします。

《注意》注文キャンセルの手続きは弊社で行いますので、再注文前に必ず弊社へご連絡をお願いいたします。

※ご入金後の変更は致しかねます。

※発送手続きが終了している場合の追加や変更は致しかねます。

Q305 別々の注文をまとめて発送してもらえますか？

- ・複数件のご注文の商品を、ひとつにまとめてのお届けは致しかねます。
- ・ご注文ごとの梱包・発送となり、送料もご注文ごとにかかります。

Q306 返品や交換はできますか？

- ・商品の性質上、お客様のご都合による返品・交換は致しかねます。
- 下記のような場合には返品・交換をさせていただきます。お手間ではございますが、商品到着後一週間以内にメールまたはフリーダイヤル(電話番号：0120-26-6817)までご連絡をお願いいたします。
- ◆お届けした商品がご注文の商品と異なっている場合
 - ◆汚損や破損がある場合

Q307 注文時に自動的に分割発送となる商品は、どのようなものがありますか？

- ・同じお届け先で、「常温扱いの商品」と「冷凍扱いの商品」がある場合は一緒にお届け出来ません。
 - ・同じお届け先で、「冷蔵扱いの商品」と「冷凍扱いの商品」がある場合は一緒にお届け出来ません。
- それぞれ温度帯別に分けての発送となり、送料やクール便代が2個口分かかります。

Q308 注文すると、どんなメールが届きますか？

- ・ご注文完了後、自動返信の注文内容確認メール【通信販売 注文書（お客様控え）】をお送りいたします。また、商品発送後には【ご発送のお知らせ】をお送りいたします。
- ・支払方法がコンビニ振込(前払い)及び銀行振込(前払い)でご入金いただきますと、ご入金確認のお知らせメールをお送りいたします。
- ・そのほか、のしなどご注文内容で不明点がある場合やご指定の日時にお届け出来ない場合など、弊社から電話やメールにて連絡をさせていただきます。

Q309 注文したのに確認メールが届きません

- ・お手元に注文内容確認メール【通信販売 注文書（お客様控え）】が届かない時には下記のような場合が原因と考えられます。
- ◆ご注文時または会員登録時に、誤ったメールアドレスが登録されている
 - ◆迷惑メールの設定で、パソコンから送信されたメール全般が受信拒否されている
 - ◆メール受信トレイの容量が一杯の場合
 - ◆ご利用のメールソフトやセキュリティソフトの設定により、自動的にメールが削除されている
 - ◆フリーメールのご利用で、フリーメールアドレス提供側の判断で弊社からのメールが受信規制の対象となっている
 - ◆弊社からのメールが迷惑メールやゴミ箱に振り分けられている
- お手間ではございますが以上の点のご確認をお願いいたします。
- 注文内容確認メールを再送ご希望の場合やご不明点などございましたら、弊社までご連絡をお願いいたします。

Q310 注文が完了したかを知るにはどうすればよいでしょうか？

- ・ご注文完了後、自動返信の注文内容確認メール【不室屋 通信販売 注文書（お客様控え）】をお送りいたします。そのメールがお手元に届いていればご注文は完了しております。
- ※注文内容確認メールが届かない場合には、注文が完了していない可能性がございますので、弊社までお問合せください。
- また、Q309「注文したのに確認メールが届きません」も合わせてご参照ください。

Q311 包装はしてもらえますか？

- ・オンラインショップに掲載された商品名の後ろに「のし紙」マークが付いている商品は、個別包装を承っております。
- ※「のし紙」マークの付いていない商品の包装は致しかねます。
- （一部の商品で例外がございます。詳細は弊社までお問合せください。）

Q312 商品と一緒に手提げ袋（または小分け袋）が欲しいのですが？

- ・ご注文の際、手提げ袋や小分け袋の「必要」チェック欄に チェックしていただきますと、ご注文商品数分の手提げ袋や小分け袋を同梱いたします。
- ※手提げ袋または小分け袋のチェック欄がない商品で手提げ袋・小分け袋ご希望の場合、ご注文後にご希望の旨を弊社までご連絡お願いいたします。
- ※ご用意している手提げ袋や小分け袋のサイズに限りがあるため、ご希望に沿う事が出来ない場合もございます。

Q313 単品で販売している物を化粧箱に入れてもらえますか？

- ・オンラインショップでは詰合せ商品以外での化粧箱お詰合せは致しかねます。
- ※お電話でのご注文でお詰合せを承っております。（化粧箱は有料となります。）
- ただし、希望される商品やその個数などによっては、お電話のご注文でもお詰合せをお断りする場合がございます。
- また、お電話でのご注文は送料や支払方法がオンラインショップと異なります。
- 詳細につきましては電話担当者にお問合せください。

Q314 変更または削除したが反映されない

- ・ブラウザの更新をしていただく、または時間をあけてからブラウザを立ち上げ直していただきますと反映されます。

④ 熨斗（のし）に関して

Q401 「のし」を掛けることはできますか？

- ・オンラインショップに掲載された商品名に「のし紙」のマークがある商品は「のし」をお掛けいたします。
- ※「のし紙」のマークがない商品への のし掛けは致しかねます。

Q402 「のし」で表書き指定欄にはない表書きを書いてももらえますか？

- ・ご注文完了後に、「ご注文番号」と「書き入れを希望するのし表書き」を弊社までご連絡をお願いいたします。
- ※文字数が多い、絵文字・記号などが含まれるなどといった表書きの場合には、お断りする場合がございます。

Q403 「のし」の名入れで漢字にふりがなをいれることはできますか？

- ・名入れ欄入力の際、漢字表記のお名前の後に続けて、ひらがなのふりがなを()内にご入力ください。
- 例：花子（はなこ）

Q404 「のし」の名入れを連名にしたいのですがどうすればよいですか？

- ・名入れ欄入力の際、「のしの右側にくるお名前／左側にくるお名前」の順でご入力ください。
- 例：太郎 / 花子

Q405 複数の商品をひとつに重ねて「のし」はかけられますか？

- ・お届け配送時に破損の恐れがあるため、複数個のお詰合せ商品をまとめて包装・のし掛けは致しかねます。
- ご注文いただいたお詰合せ商品は個別に包装やのし掛けをさせていただきます。

⑤ お支払に関して

Q501 支払い方法の変更はできますか？

- ・ご注文完了後の支払方法の変更は致しかねます。
- 支払方法の変更をご希望の場合、いただいているご注文をキャンセル後、改めてご希望の支払方法で再注文をお願いいたします。
- 《注意》キャンセル手続きは弊社で行いますので、再注文前に必ず弊社までご連絡をお願いいたします。
- ※発送手続きが終了している場合のキャンセルは致しかねます。

Q502 どのような決済方法がありますか？

- ・代金引換
- ・クレジットカード
- ・コンビニ振込(前払い)
- ・銀行振込（前払い）

以上の方法をご用意しております。

詳細はこちらも合わせてご参照ください→

オンラインショップ「ご利用ガイド」【<https://eshop.fumuroya.com/Page/guide.aspx>】

Q503 カード決済がうまくいきません

- ・カード情報入力の際に、下記の通りご入力いただけているかご確認いただき、ご不明点などございましたら弊社までご連絡をお願いいたします。
- ◆【カード番号】→ カード番号を半角数字(ハイフンなし)で入力されているか。
- ◆【カード名義人】→ 半角英数のみで正しく入力されているか。

- ◆【セキュリティコード】 → クレジットカード裏面の署名欄に記載された3桁の番号
(3桁以上の数字が表記ある場合は右端の3桁) が正しく入力されているか。
※一部クレジットカードでは4桁の場合もございます。セキュリティコード
の確認等にご利用いただいているカード会社様へお問合せください。

Q504 領収書の発行はできますか？

- ・領収書は各金融機関が発行する振込証明書をもって代えさせていただきます。
※弊社発行の領収書が必要な場合、ご注文時に注文メモ欄へ「名義」・「但書」をご入力ください。
商品発送後、送り主様へ郵便にて決済方法記載された領収証をお送りいたします。
またご注文完了後の場合には、メールまたはお電話にて弊社までご連絡をお願いいたします。

Q505 カードで注文した時の引落しはいつになりますか？

- ・商品発送完了後にカード会社へ伝送いたします。その後、各カード会社の支払日に従って、
お客様への引落としご請求となります。
支払日はカード会社によって異なりますので、詳細はご利用のカード会社にお問合せください。

Q506. 代金引換が選べません

- ・ご自宅お届けの場合にのみご選択いただけます。
そのため、ご注文者様とお届け先様が異なる場合には代金引換はご選択いただけません。
また、支払代金(商品+送料)が30万円を超える場合にも代金引換をご選択いただけません。

⑥ ご配送に関して

Q601 配送業者はどこですか？

- ・ヤマト運輸の「宅急便」にてお届けいたします。
※ヤマト運輸以外の配送会社はご指定いただけません。

Q602 お届け希望日に不在だった場合どうなりますか？

- ・配達員がお届け先のポストに不在連絡票を投函いたします。不在連絡票をご確認の上、
記載の電話番号にご連絡いただき、ご希望の日時を配送会社の担当係員までお申し付けください。

Q603 どのような荷姿で届きますか？

- ・商品はダンボールまたは宅配用袋で梱包してお届けいたします。
個数や状況に応じて簡易箱などでおまとめしてお届けする場合がございます。

Q604 お届けの日付や配送時間帯は指定できますか？

- ・ご注文時に指定いただけます。
ショッピングカート内の配送希望日ご選択の際、一番上の表示される日付が最短のお届け日です。
※コンビニ振込(前払い)及び銀行振込(前払い)を選択された場合は、弊社でご入金を確認した後の
発送となります。ご入金のタイミングによってはお届け希望日に間に合わない場合がございます。

Q605 商品がいつ届くか確認できますか？

- ・オンラインショップからご注文いただきますと、商品の発送完了後、弊社からお荷物のお問い合わせ番号（送り状番号）を記載したご発送お知らせメールをお送りいたしますので、「クロネコヤマトの荷物お問い合わせシステム」からご確認ください。

Q606 海外への発送はできますか？

- ・オンラインショップにて海外発送はご注文いただけません。
※お電話でのご注文であれば対応させていただきます。
ただし、商品やお届けを希望される国・地域によっては、お電話のご注文でも発送をお断りする場合がございます。また送料や支払方法などはオンラインショップと異なりますので、詳細は電話担当者にお問合せください。

Q607 配送先や配送日時を変更はできますか？

- ・配送先や配送日時変更希望の場合には、お早めに弊社フリーダイヤル（0120-26-6817）営業時間 9 時～18 時※年末年始を除く）までご連絡をお願いいたします。
※発送手続きが終了後のご変更は致しかねます。

⑨ その他

Q901 送料はいくらですか？

- ・全国一律 572 円です。
ただし、冷凍商品や冷蔵商品をご注文の場合には、送料とは別に 220 円のクール代がかかります。また冷凍商品と常温商品、冷凍商品と冷蔵商品の組合せでご注文いただきますと、温度帯別にお届けいたしますので、2 便分の送料がかかります。（常温商品と冷蔵商品をご注文の場合には、すべて冷蔵便でお届けいたします。）
送料の詳細につきましては、オンラインショップ「ご利用ガイド」の【送料】にてご案内しておりますので、ご参照ください。
オンラインショップ「ご利用ガイド」【<https://eshop.fumuroya.com/Page/guide.aspx#delivery>】

Q902 誤って重複して注文をしてしまった

- ・お早めに弊社までご連絡をお願いいたします。
ご連絡いただきましたら弊社にて重複注文分をキャンセルさせていただきます。

Q903 届いた商品が破損・汚損していた

- ・お取替えをさせていただきますので、弊社までご連絡をお願いいたします。

Q904 届いた商品が注文内容と違った

- ・お取替えをさせていただきますので、弊社までご連絡をお願いいたします。

Q905 住所や社名などが文字数オーバーでエラーになる

- ・弊社のシステム上、住所や名前などは限られた文字数でしかご入力できません。
お手数ではございますが、下記のように一般的に判断可能な範囲での短縮や省略を

していただき、文字制限内でのご入力にご協力をお願いいたします。

- ◆「丁目」・「番地」といった表記をハイフン(-)表記に変えていただく
- ◆マンション名や所属名などを、差し支えない範囲で短縮または省略していただく
- ◆株式会社や有限会社などを(株)や(有)と短縮していただく

Q906 ログインができない

- ・ログインの際にご入力されたユーザ ID やパスワードが正確かご確認をお願いいたします。

《注意》2018年10月17日以前に会員登録を頂いているお客様へ

オンラインショップリニューアルに伴い、2018年10月17日以前に会員登録されたお客様のご登録のパスワードは無効となっております。

申し訳ございませんが、パスワードの再発行手続きをしていただきログインをお願いいたします。

パスワード再発行ページ：<https://eshop.fumuroya.com/Form/User/PasswordReminderInput.aspx>

※パスワード再発行が上手く行かない場合は、弊社までご連絡をお願いいたします。

Q907 次のページにすすまない

- ・入力欄にて赤色の「※」印が付いた欄は入力必須項目です。それらの欄に入力忘れがないか、全角で入力されているか、などご確認をお願いいたします。

- ・注文メモ欄(領収書ご希望欄)には文字制限がございます。入力内容の文字数オーバーで次のページに進めない場合がございます。その場合は注文メモ欄には入力せず、ご注文完了後に

メールまたはお電話で領収書の「名義」・「但書」を弊社へご連絡をお願いいたします。