

## 1. 返品できる場合

### 1. 次の場合に返品できます。

- (1) ディストリビューターから商品を購入されたお客さま（ディストリビューターを除く）が商品に何らかのご不満を生じた場合。
- (2) ディストリビューターの自家使用商品で何らかのご不満を生じた場合。
- (3) アムウェイ ショッピング メンバーまたは日本アムウェイから直接商品を購入されたお客さま（一般消費者）が商品に何らかのご不満を生じた場合。
- (4) ディストリビューターの未使用商品で何らかの理由により不在庫となってしまった場合。

## 2. 返品の方法

返品の方法は次の3通りです。

### (1) 100%現金返済保証制度

#### ①上記1- (1) または1- (2) の場合

起算日\*1 ————— 30日

全商品100%返金	不満による返品：100%返金
	対象外*2：使用済みのハウスウェア・ホームテック（耐久消費財）等

返品可能期限  
納品書兼返金・返品依頼書に表示  
されている受注日の1年以内\*3

#### ②上記1- (3) の場合

「納品書兼返金・返品依頼書」に表示されている受注日の翌日から45日以内は原則として使用・未使用にかかわらず100%の価格で返金となります。

受注日 ————— 45日

全商品について使用・未使用にかかわらず100%返金
---------------------------

### (2) 在庫商品引取制度（未使用のみ） 上記1- (4) の場合

起算日\*1 ————— 30日

全商品100%返金	在庫返品：90%返金
-----------	------------

返品可能期限  
納品書兼返金・返品依頼書に表示  
されている受注日の1年以内\*3

\*1 起算日：「販売伝票」の「ご契約内容確認書」、「小売伝票」の「ご契約内容確認書」、「お申込み内容確認書」、もしくは「納品書兼返金・返品依頼書」の受領日、または商品の受領日のうち最も遅い日。

\*2 対象外商品は、使用済みのハウスウェア・ホームテック商品のセールスエイドも含まれます（一部商品除く）。対象外商品については121ページ以降の〈11〉アムウェイ商品・役務一覧商品名の [30] マークをご確認ください。

\*3 ディストリビューターがお客さまに小売りした商品の返品可能期限はお客さまが「販売伝票」または「小売伝票」の「ご契約内容確認書」を受け取られた日から1年以内です。ただし、ディストリビューターの返品可能期限内に販売された場合に限り（対象外商品を除く）。

\*以下については返品をお受けできません。

アムウェイ カタログ（中国語版含む）、Amagram、KRAKOOSH（クラクーシュ）、プラザのみで購入可能な製品、日本アムウェイ主催イベントのチケット、また、ご発注と同時に支払いただいた年会費についても返品対象とはなりません。

### (3) クーリング・オフの適用による返品

ディストリビューターが訪問販売または電話勧誘販売の方法によりお客さまに商品を再販売した場合には、特定商取引に関する法律第9条または第24条に基づき8日間のクーリング・オフが適用されます。登録および更新のクーリング・オフに関する記載は4ページをご参照ください。

## ■返品の際のご注意

- ①各月度の返品の最終受け付けは、各月15日の16：00（15日が営業日でない場合は、直前の営業日）です。それ以降に各流通センターに到着したものについては、翌月度の取り扱いになります。
- ②送料着払いで返品される場合、一般宅配便や郵便局の普通便をご利用ください。特別な運賃がかかる運送手段（赤帽などのチャーター便、バイク便などの即配便、国際便など）を利用された場合、差額送料を送り主に請求させていただきます。
- ③所定の「返金・返品依頼書」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）、もしくは「納品書」のコピー、その他当該商品の購入を証明する書類が添付されていない返品申請については、お受けすることができません。万一それらが添付されずに送付されてきた場合、返品商品を返品依頼者に返却させていただきます。また、その場合の送料は、返品依頼者のご負担とさせていただきます。
- ④ディストリビューターの自家使用商品を返品される場合、数量は常識の範囲内にて判断させていただきます。
- ⑤販売促進を目的として使用された商品（すべてのアムウェイ商品が対象です）は、ディストリビューターの自家使用商品にはあたりません。
- ⑥同一商品をご不満にて複数回返品された場合、お受けできない場合があります。
- ⑦セットで販売した商品の返品は原則としてセットでのみお受けします。
- ⑧容器が破損している場合を除いて、残量がない、またはわずかな状態で返品されてもお受けできません。
- ⑨ご購入後（起算日から30日間経過後）に生じた通常使用による損耗・摩耗などによる返品はお受けできません。また、浄水器などの商品の交換部品については、定格寿命間近の場合も同様にお受けできません。
- ⑩100%返金の対象となる商品と90%返金の対象となる商品は必ず分けてお送りください。一緒に送付されますと処理できません。
- ⑪必ず1つの梱包（ごんぼう）にその内容物の明細を記載した「返金・返品依頼書」を同封してください（従いまして、「返金・返品依頼書」が複数枚になることもあります）。箱が複数におよぶ場合も、その箱ごとに内容物の明細を記載した「返金・返品依頼書」を同封してください。
- ⑫「納品書兼返金・返品依頼書」および「納品書」については、再発行はできませんので、大切に保管してください。
- ⑬「My月便」を利用して発注した商品を返品（代引きキャンセルを含む）された場合、返品処理完了以降に継続しているSOPオーダーは、すべてキャンセルとなります。また、すでに特典を受け取っているSOPの返品は、特典とともに返品手続きが必要です。
- ⑭返品期限を過ぎて返品された場合は、商品は返品依頼者に返却させていただきます。また、その場合の送料は、返品依頼者のご負担とさせていただきます。

- ⑮ 返品が返品規定の内容に反するためにお受けできない商品は、アムウェイより一般宅配便にて返却させていただきます。その際の送料は、返品依頼者のご負担とさせていただきます。なお、ディストリビューターに商品を返却する場合、アムウェイよりいったん元払いにて返却し、送料は返却月もしくは返却月翌月のボーナスより差し引きます。万一、ボーナスより差し引くことができない場合、ご登録いただいているアムウェイ取引口座より引き落としさせていただきます。詳しくは、お送りします「ボーナス取引明細」にてご確認くださいませようをお願いいたします。また、アムウェイショッピングメンバーに商品を返却する場合、アムウェイより送料着払いにて返却いたします。
- ⑯ クーポンを使って購入した商品を返品された場合、商品購入時に自動的に割引クーポンの率を商品返品価格に案分して差引後、返金いたします。その時、差引いたクーポン相当額は無効となり、一切返還・返金対象となりませんので、あらかじめご了承ください。メンバーの方がマイレージポイントを使って購入した商品を返品された場合、商品購入時に使用されたマイレージポイントの率を返品商品価格に案分して差引後、返金いたします。この時、差引いたマイレージポイントはご本人のポイント口座に返還します。

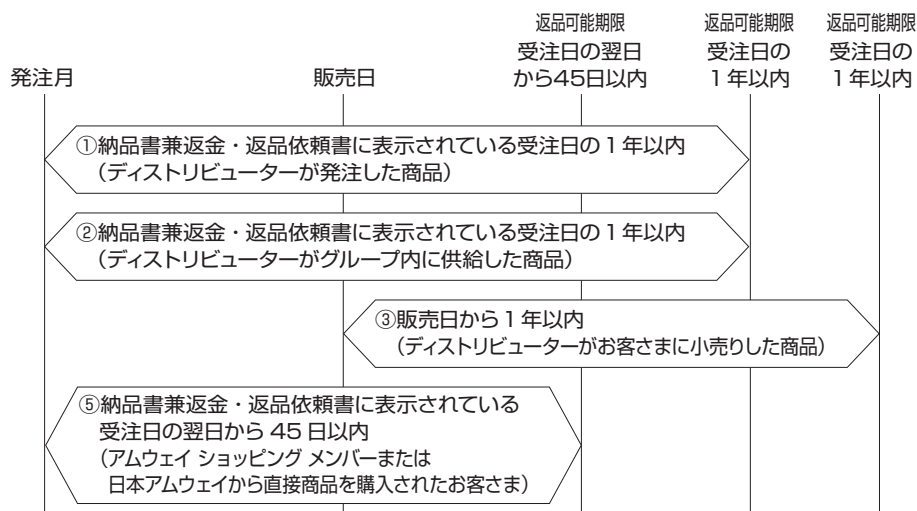
### 3. 返品可能期限について

商品には、返品可能期限が設けられています。

なお、下記表の各返品期限までに流通センターに到着した商品のみ返品を受け付けます。返品期限を過ぎた商品の返品はお受けできません。

返品期限は下記のとおりです。

- ① ディストリビューターは、「納品書兼返金・返品依頼書」に表示されている受注日の1年以内。
  - ② 同系列内のディストリビューターに供給した商品は、供給元のディストリビューターが、受け取った、「納品書兼返金・返品依頼書」に表示されている受注日の1年以内。
  - ③ ディストリビューターが、お客さまに販売した商品については、お客さまが販売伝票または小売伝票を受領した日から1年以内（対象外商品を除く）。ただし、ディストリビューターが返品可能期限内に当該商品を販売した場合に限ります。
- ※ お客さまから返品依頼があった場合は、当該商品を販売したディストリビューターが返品手続きを行います。
- ④ 賞味期限が設けられている商品の返品は、上記①～③の期限を上限とし、賞味期限内のみ返品をお受けいたします。
  - ⑤ アムウェイショッピングメンバーまたは日本アムウェイから直接商品を購入されたお客さま（一般消費者）は、日本アムウェイが発行する「納品書兼返金・返品依頼書」に表示されている受注日の翌日から原則として45日以内。



### 4. 返品・交換・修理の手続き

次の場合で返品等の手続きが異なります。

- (1) 100%現金返済保証制度（ご不満による返品）
- (2) 在庫商品引取制度
- (3) クレジットカードの分割払いによる購入商品の返品制度
- (4) クレジットカードの一括払いによる購入商品の返品制度
- (5) 商品不良による交換制度
- (6) 商品到着時の破損による返品・交換制度
- (7) 「My月便」で販売された商品の返品・交換制度
- (8) 「KRAKOOSH」誌上で販売された商品の返品・交換制度
- (9) 家電商品の修理について
- (10) 販売を終了した商品の商品不良への対応について
- (11) 提携企業の商品・役務の返品・交換制度
- (12) クーリング・オフについて

## (1) 100%現金返済保証制度（ご不満による返品）

### ① 制度の概要

ディストリビューターは、起算日より30日間は使用、未使用にかかわらず全商品、30日経過後も一部の商品を除いて、ご不満の商品を返品することができ、日本アムウェイからその商品代金全額が返金されます。商品購入時にお支払いいただいた送料・手数料などの商品代金以外の費用は、返金の対象とはなりません。ただし、返品可能期限は、ディストリビューターの自家使用商品または同系列内のディストリビューターに供給した商品については「納品書兼返金・返品依頼書」に記された受注日の1年以内まで、お客さまに販売した商品については、お客さまが「販売伝票」または「小売伝票」のご契約内容確認書を受領されてから1年以内（1年後の同日）です。お客さまから返品依頼があった場合は、当該商品を販売したディストリビューターが返品手続きを行います。返品の手続きに要する費用は、日本アムウェイが負担しますが、商品ご購入時にお支払いいただいた送料・手数料などの商品代金以外の費用は、返金の対象とはなりませんのでご了承ください。なお、30日経過後、返品できなくなる商品は、使用済みのハウスウェアおよびホームテックなどの商品です。起算日ほか返品要件につき確認するため、「返金・返品依頼書※」や「販売伝票」または「小売伝票」の「お届け内容確認書」のコピーを商品とともに各流通センターに送付していただく必要があります。返品代金は、返品を行ったディストリビューターの登録口座に直接振り込まれます（口座の登録については、相談ホットライン ☎ 0120-123-777 [受付時間9:00~17:00（月~土）、日・祝日サービス休止] までおたずねいただくか、「アムウェイ取引口座申請書」（発注番号5037）をお取り寄せ願います）。お客さまは、返品手続きを行ったディストリビューターから直接全額の返金を受けることとなります。起算日30日を超えた場合であっても、商品自体が未使用であれば、外観、重さ、大きさに対するご不満等の理由により、返品をお受けできる場合もあります。（ただし、上記返品可能期限内）。〈11〉アムウェイ商品・役務一覧（121ページ参照）において ☑ マークを付した商品が対象となります。ディストリビューター資格解約（失効）の時点で、返品を希望するアムウェイ商品をお持ちの場合、ディストリビューター資格解約（失効）後30日以内に返品の手続きをおとりください。30日を超えての返品は、お受けできません。

※ お客さまに販売した商品の返品については、ディストリビューターが返品可能期限内に当該商品を販売した場合に限りです。また、賞味期限が設けられている食品などの返品については、前記返品可能期限を上限とし、賞味期限内となります。

### ② 手続き方法

■ ディストリビューターが、販売したお客さま（または同系列内のディストリビューター、アムウェイショッピングメンバーを含みます）の商品の返品を受けた場合、以下の書類を商品とともに各流通センターに送付してください（配送料は着払い）。  
「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）および「販売伝票」または「小売伝票」の「お届け内容確認書」のコピー

■ ディストリビューターが、ご自分で直接日本アムウェイに発注した商品の返品を希望する場合、以下の書類を商品とともに各流通センターに送付してください（送料は着払い）。

「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）

※ 「返金・返品依頼書」の原本を初回返品時に使用してしまった場合は、代わりに「返金依頼書」（amwaylive.comよりダウンロードしてください）および「納品書」のコピーをお送りいただきます。

#### ・八王子流通センター

〒192-0032 東京都八王子市石川町2969-1 TEL 042-646-9252

#### ・神戸流通センター

〒658-0031 兵庫県神戸市東灘区向洋町東3丁目 TEL 078-857-4061

### ③ ボーナス調整

日本アムウェイは、ディストリビューターの購入実績に応じて、ボーナスをお支払いしています。返品された商品については、すでにボーナスをお支払いしておりますので、返品された商品の代金を返金する際に、その支払い済みのボーナスを下記の方法で調整（返品代金より減額または返還請求）します。

返品受け付け月度からさかのぼって1年以内に購入された商品の返品受付月度における返品合計PVが2012年9月からの新PVで15万PV以上の場合、購入月度の実績を下記のとおり再計算します。それ以外の場合は、返品を受け付けた月度の実績に基づいて調整します。

#### ※再計算の方法

購入月度の実績から、当該返品実績を差し引いてボーナスを再計算します。その結果、再計算前のボーナスと再計算後のボーナスの差額を算出し、その差額を返品者、ならびにその系列上位のディストリビューターから調整いたします。

## (2) 在庫商品引取制度

### ① 制度の概要

ディストリビューターは、万一不要な在庫が生じてしまった場合に、未使用商品に限り日本アムウェイに引き取るよう請求することができます。日本アムウェイは、起算日より30日間は100%、30日経過後は90%の価格で在庫商品を引き取ります。ただし、返品可能期限は、「納品書兼返金・返品依頼書」に記された受注日の1年以内です。※「在庫」ですので、あくまで未使用であることが前提です。ディストリビューター資格解約（失効）の時点で、返品を希望するアムウェイ商品をお持ちの場合、ディストリビューター資格解約（失効）後30日以内に返品の手続きをおとりください。30日経過後の返品は、お受けできません。（ただし、最初にディストリビューター資格登録をした日から1年を経過していないディストリビューターに限り、商品の引き渡しを受けた日から90日以内であれば、解約・失効後30日を経過しても在庫商品の引取制度において当該商品の返品を受け付けます）。引取り代金は、返品を行ったディストリビューターの登録口座に直接振り込まれます（口座の登録方法などについては、相談ホットライン ☎ 0120-123-777）までおたずねいただくか、「アムウェイ取引口座申請書」（発注番号5037）をお取り寄せ願います）。

※ 賞味期限が設けられている食品などの返品については、上記期限を上限とし、賞味期限内となります。

### ② 手続き方法

起算日より30日以内の在庫商品を日本アムウェイに返品する場合、ディストリビューターは以下の書類を商品とともに各流通センターに送付してください（配送料は、着払いでお送りください）。

● 商品「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）および「販売伝票」または「小売伝票」の「お届け内容確認書」のコピー（発行されている場合のみ）

※ 「返金・返品依頼書」の原本を初回返品時に使用してしまった場合は、上記依頼書の代わりに、「返金依頼書」（amwaylive.comよりダウンロードしてください）および「納品書」のコピーをお送りいただきます。

### ③ ボーナス調整

ボーナス調整については、「100%現金返済保証制度」のボーナス調整（(1) -③参照）が適用されます。

### (3) クレジットカードの分割払いによる購入商品の返品制度

(対象：アムウェイ・クレジット/アムウェイカード)

100%現金返済保証制度（ご不満による返品）により、返品手続きを行います。

#### ① ディストリビューター

お客さまが「100%現金返済保証制度」による返品を申し出た場合（アムウェイ・クレジットのみ）

お客さまが商品に満足できなかった場合、起算日※1より30日以内の場合は使用・未使用にかかわらず、30日を超えた場合は未使用商品に限り返品ができます。ただし、返品可能期限は「納品書兼返金・返品依頼書」に記載された受注日の1年以内です。

お客さまより返品のお申し出があった場合、ディストリビューターは以下の内容を明記した返品の申し出書面をお客さまより受領してください。

① 「100%現金返済保証制度」により返品を申し出る旨

② お客さまの氏名、住所、購入商品名、数量、購入価格、商品受領日、返品申し出日

#### 手続き方法

お客さまにアムウェイ・クレジットの紹介をしたディストリビューターが、以下のものを日本アムウェイへお送りください（送料はすべて着払いとなります）。

日本アムウェイで返品手続き完了後、分割払いを契約された信販会社が契約の取消処理を行い、信販会社に設定している取引口座へ既払い金を返金します。なお、振込手数料は、ご利用者の負担となります。

・ 商品

・ 「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）

#### ディストリビューターが自家使用のために、分割払いで購入した商品を返品する場合

起算日※より30日以内の場合は使用・未使用にかかわらず、30日を超えた場合は未使用商品に限り返品ができます。ただし、返品可能期限は、「納品書兼返金・返品依頼書」に記載された受注日の1年以内です。

#### 手続き方法

以下のものを日本アムウェイにお送りください（送料はすべて着払いとなります）。日本アムウェイで返品手続き完了後、分割払いを契約された信販会社が契約の取消処理を行い、信販会社に設定している取引口座へ既払い金を返金します。なお、振込手数料は、ご利用者の負担となります。

・ 商品

・ 「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）

#### ボーナス調整

ボーナス調整については「100%現金返済保証制度」 ボーナス調整 ((1)-③参照) が適用されます。

#### ② アムウェイ ショッピング メンバー

オーダーが成立した日（納品上の受注日）の翌日から45日以内の場合、使用・未使用にかかわらず返品できます。

#### 手続き方法

以下のものを日本アムウェイにお送りください（送料はすべて着払いとなります）。日本アムウェイで返品手続き完了後、分割払いを契約された信販会社が契約の取消処理を行い、信販会社に設定している取引口座へ既払い金を返金します。なお、振込手数料は、ご利用者の負担となります。

・ 商品

・ 「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）

・ 所定の返品期限を過ぎている場合、別送により返品期限が延長されているものについては、『別送品お届けのご案内』

#### ③ アムウェイ・クレジットをご利用の場合

上記の規定もしくはヤマトクレジットファイナンス株式会社より送付される契約番号が記載されたカードおよびアムウェイ・クレジット会員規約の受領日より30日以内の場合は使用・未使用にかかわらず返品できます。

#### ④ 一部商品の返品について

同時に複数の商品を購入し、完済前に一部の商品を返品する場合、100%現金返済保証制度に則り、返品を承ります。ただし、商品購入には分割払いの契約が伴うため、日本アムウェイで返品手続き完了後、信販会社にて分割払い契約の組み換え処理を行います。

その際、お支払い済みの既払い金は、組み換え後の分割契約に充当されます。組み換え後の分割契約の詳細（既払い金充当内容を含め）については、信販会社より発行される明細書にてご確認ください。

※ 起算日…「販売伝票」の「ご契約内容確認書」、「小売伝票」の「ご契約内容確認書」、「お申込み内容確認書」、もしくは「納品書兼返金・返品依頼書」の受領日、または商品の受領日のうち最も遅い日

### (4) クレジットカードの一括払いによる購入商品の返品制度

(対象：アムウェイカード/Yahoo!ウォレット/一般クレジットカード)

#### ① 制度の概要

ディストリビューター

100%現金返済保証制度（ご不満による返品）により、返品手続きを行います。

● 起算日※より30日以内の場合には使用・未使用にかかわらず全商品、30日経過後も一部の商品を除いて、ご不満の商品について返品することができます。ただし、返品可能期限は、納品書にある受注日に記載された日から1年以内です。

ショッピングメンバー

● 受注日の翌日から45日以内は原則として使用・未使用にかかわらず返品できます。ただし、所定の返品期限を過ぎている場合でも、別送により返品期限が延長されているものについては延長期限内であれば、その旨が記された『別送品お届けのご案内』を添付いただくことにより、返品をお受けします。

#### ② 手続き方法

「100%現金返済保証制度」（(1)参照）による手続きとなります。



## ③ 返品代金の返品方法

1. 発注した月の最終営業日までに返品を受け付けた場合  
カード会社による取消処理がされ、商品代金の引き落としは行われません。
2. 発注月の翌月最終営業日までに返品を受け付けた場合  
発注した際にご利用いただいたカード会社からの返金となり、アムウェイからの返金はありません。なお、返金のタイミングは返金されるカード会社の締めによって異なります。  
詳しくは、各カード会社より発行される明細書にてご確認ください。  
※ 返品を受け付けしたタイミングとカードの締めのタイミングによっては、一旦商品代金が引き落とされてからの返金となる場合がございますのでご注意ください。  
※ Yahoo!ウォレット、一般クレジットカードでご購入いただいた商品の一部を返品した場合、ご購入の際に使用されたカードの利用状況によっては、購入月の翌月以内の返品でもアムウェイからの返金となる場合がございます。アムウェイからの返金の場合は、月間取引明細書にてお知らせさせていただきます。
3. 発注月の翌々月第一営業日以降に返品を受け付けた場合  
アムウェイが返品を受け付けた年度の翌月18日（土・日・祝日の場合は翌営業日）にアムウェイから、ディストリビューターへ登録いただいている取引口座へ、ショッピングメンバーは返金依頼書記載の口座へ直接行ないます。

## ④ ボーナス調整

ボーナス調整については、「100%現金返済保証制度」のボーナス調整（1）-③参照）が適用されます。

- アムウェイカードご利用分の返品について

### 【付加PV/BV】

#### （1）アムウェイ商品の返品

- ① 発注月の翌月最終営業日までに返品を受け付けた場合  
返品代金をアプラスより返金する月に、付加PV/BV を調整します。
  - ② 発注月の翌々月第一営業日以降に返品を受け付けた場合  
返品を受け付けた年度で付加PV/BV を調整します。
- （2）日本アムウェイ以外（VISA 加盟店、アプラス加盟店）で購入した商品・サービスの返品  
商品やサービスの代金をアプラスより返金する月に、付加PV/BV を調整します。  
※ 起算日… 「販売伝票」の「ご契約内容確認書」、「小売伝票」の「ご契約内容確認書」、「お申込み内容確認書」、もしくは「納品書兼返金・返品依頼書」の受領日、または商品の受領日のうち最も遅い日

## （5）商品不良による交換制度

### ① 制度の概要

家電商品※を除き、商品に製造上の不良が発見された場合、同一商品と交換させていただきます（「アーティストリー美肌力アップキャンペーン」にて販売された「ホット＆クール美顔器」の交換は起算日から30日以内に限りです）。異なる商品番号のものとの交換や、ラベル変更や仕様変更などを理由とした新しい商品との交換は受けできません。また、次の場合には交換の対象外とさせていただきます。

- ① 通常の使用によって損耗・磨耗、キズ、汚れ、経時劣化が生じた場合
- ② 故意に毀損された場合
- ③ 誤使用によって不良が生じた場合
- ④ 業務用として使用された場合

※eSpring浄水器Ⅱ（100188J、100189J）、eSpring浄水器Ⅱ用補助水栓（100663J）、eSpringバスルーム浄水器（10-1025J）、アムウェイ クリーン e インダクションレンジ（254802J）、アムウェイ コーヒーメーカー カフェテック（E-5072J）、アトモスフィア空気清浄機 S（101076J）、アムウェイ フードプロセッサー（E-3288J）

### ② 手続き方法 交換手続きの際のご注意

商品を、所定の「交換依頼書」（amwaylive.comよりダウンロードしてください）とともに着払いにて流通センターに送付してください。交換する商品が一時在庫切れ・販売中止の場合、返品処理（通常の返品処理同様、返金・PV/BV調整をいたします）とさせていただきます。交換商品をお送りいただく前に相談ホットライン（☎ 0120-123-777）へご連絡をお願いします。ご連絡がない場合は、ご返金させていただく際のお支払先を確認させていただくことができずご返金完了までにお時間をいただくことがあります。アムウェイ取引口座のご登録がない方は、口座（依頼書本人名義に限る）をご記入ください。（アムウェイ取引口座のご登録がある場合は、登録口座に返金されます）

## （6）商品到着時の破損による返品・交換制度

商品が到着時に破損していた場合は、相談ホットライン（☎ 0120-123-777）までご連絡いただければ、速やかに返品または交換させていただきます。

## （7）「My月便」で販売された商品の返品・交換制度

「My月便」で販売された商品については、「100%現金返済保証制度」、「在庫商品引取制度」等を利用して返品を行うことができますが、返品処理完了以降は返品された商品に関するSOPのご契約はキャンセルとなります。また、すでに特典を受け取られた後に、特典付与の条件となった商品を返品される場合には、特典としてお届けした商品とともに返品していただく必要があります。支払い方法として「代引き」をご指定いただいたにもかかわらず、代金をお支払いいただけない場合にも、同様の取り扱いとなります。「My月便」のご契約は、キャンセルのお申し出がない限り特典月終了後も自動継続となります。キャンセルは、オーダーダイヤルへお申し出いただくか、インターネット（パソコン・携帯電話・スマートフォン）の「My月便」発注画面よりご自身で行うことができます。

## （8）「KRAKOOSH」誌上で販売された商品の返品・交換制度

日本アムウェイが発行する「KRAKOOSH（クラクーシュ）」に掲載され、日本アムウェイによって通信販売される商品に関しては、返品・交換をお受けできません。但し、ご購入いただいた商品に製造上の不良が発見された場合、同一商品と交換させていただきます。なお、時計などには製造・提供元による保証制度が設けられている場合があります。商品購入時に発行された保証書をご確認いただき、製造・提供元に直接お問い合わせください。

## (9) 家電商品の修理について

### ① 制度の概要

家電商品については、製造上の不良が発見された場合、交換ではなく無償で修理させていただきます。また、故障の場合には、無償修理条件を満たす場合には無償で修理いたします。無償修理条件を満たさない場合、有償にて修理を承ります。無償修理条件の概略は次のとおりです。保証条件について詳しくお知りになりたい方は、Webサイト (amwaylive.com) をご覧いただくかテクニカル・ホットライン (☎ 0120-950-987) までお問い合わせください。

eSpring浄水器Ⅱ：正常な使用状態で、お買い上げの日より本体は2年以内に交換用カートリッジは6カ月以内に生じた故障（カートリッジについてはお買い上げの日より6カ月以内に生じた故障）。ただし、①保証書のご提示がない場合、②保証書に必要な記載がない場合、③使用上・取り扱い上の誤り、不正修理・改造、もしくは火災・異常電圧・天災地変など外的要因を原因とする故障・損傷の場合、④業務用など家庭用以外に使用された場合、または⑤交換用カートリッジのご使用目安フィルターが目詰まりの場合、⑥日本アムウェイもしくはディストリビューターから直接購入されていない場合、または⑦専用部品、付属品以外のもが使用されている場合には、有償修理となります。

eSpringバスルーム浄水器：正常な使用状態で、お買い上げの日より2年以内に生じた故障。ただし、①保証書のご提示がない場合、②保証書に必要な記載がない場合、③使用上・取り扱い上の誤り、不正修理・改造、もしくは火災・異常電圧・天災地変など外的要因を原因とする故障・損傷の場合、④業務用など家庭用以外に使用された場合、⑤フィルターのご使用目安・フィルターが目詰まりの場合、⑥日本アムウェイもしくはディストリビューターから直接購入されていない場合、または⑦専用部品・付属品以外のもが使用されている場合には、有償修理となります。

アトモスフィア空気清浄機 S：正常な使用状態で、お買い上げの日より2年以内に生じた故障。ただし、①保証書のご提示がない場合、②保証書に必要な記載がない場合、③使用上・取り扱い上の誤り、不正修理・改造、もしくは火災・異常電圧・天災地変など外的要因を原因とする故障・損傷の場合、④工場など空气中に油が浮遊する場所や飲食店などタバコの煙が連続的に浮遊する場所で使用された場合、⑤フィルターのご定格寿命・フィルターが目詰まりの場合、⑥日本アムウェイもしくはディストリビューターから直接購入されていない場合、または⑦専用部品・付属品以外のもが使用されている場合には、有償修理となります。

アムウェイ コーヒーメーカー カフェテック、アムウェイ クイーン e インダクションレンジ、アムウェイ フードプロセッサ：正常な使用状態で、お買い上げの日より1年以内に生じた故障。ただし、①保証書のご提示がない場合、②保証書に必要な記載がない場合、③使用上・取り扱い上の誤り、不正修理・改造、もしくは火災・異常電圧・天災地変など外的要因を原因とする故障・損傷の場合、または④業務用など家庭用以外に使用された場合には、有償修理となります。

### ② 修理体制

家電商品の修理を依頼されるときには、修理方法を選択することができます。修理体制は商品により異なりますので、下表をご参照ください。修理に関するご相談・お問い合わせはテクニカル・ホットライン (☎ 0120-950-987) までお願いします。

商品名	送付修理 <sup>*1</sup>	引取り修理 <sup>*2</sup>	出張修理 <sup>*3</sup>
eSpring浄水器Ⅱ	可	可	可
アトモスフィア空気清浄機 S	可	不可	不可 <sup>*4</sup>
アムウェイ フードプロセッサ	可	不可	不可
アムウェイ クイーン e インダクションレンジ	可	不可	不可
アムウェイ コーヒーメーカー カフェテック	可	不可	不可

※ 1 送付修理：修理センターまで商品をご送付いただきます（商品により修理センターは異なります）。

※ 2 引取り修理：アムウェイの指定宅配業者がご自宅に商品を引き取りにうかがい、修理完了後修理品をご自宅に送付させていただきます。

※ 3 出張修理：修理箇所やお住まいの地域によっては出張修理ができない場合があります。

※ 4 アトモスフィア空気清浄機Sにつきましては、現在出張修理をお受けできない状況となっております。

## (10) 販売を終了した商品の商品不良への対応について

### ① 家電商品以外の商品の場合

家電商品を除き製造上の不良が発見された場合、同一商品との交換ではなく、返品・返金とさせていただきます。お申し出をお受けできない場合および手続き方法は、販売中の商品と同様です。前記(5)をご参照ください。なお、アムウェイ・スペシャルティ・ノンスティック フライパン、グリルパン、キャセロールパン (EE-0184、EE-0185、10-0119J、10-0980J) の製造上の不良による交換は、起算日（販売伝票もしくは小売伝票の「ご契約内容確認書」の受領日、お申し込み内容確認書の受領日、納品書兼返金・返品依頼書の受領日、または商品の受領日のうち最も遅い日）よりコーティングは5年間、本体・ハンドルは10年間です。交換用在庫を確保し交換対応に備えておりますが、交換用在庫が終了した場合には、誠に勝手ながら返金とさせていただきます（交換対応の終了時期は交換用在庫状況により異なります）。交換をご希望の場合、相談ホットライン (☎ 0120-123-777) にご連絡ください。

### ② 家電商品の場合

1. 家電商品について、製造上の不良が発見された場合、または商品のお買い上げ日（商品受領日）から起算して、保証書に記載されている保証期間内に、正常な使用状態で故障が生じた場合は、無償で修理いたします。また、保証期間外でも有償にて修理を承ります。詳しくは、保証書をご参照ください。アムウェイ空気清浄機を除き、家庭用として設計されているため、業務用にご使用の場合、保証期間内でも無償修理の対象にはなりませんのでご注意ください。

#### 2. 修理体制

修理を依頼されるときには、修理方法を選択することができます。修理体制は商品により異なりますので、下表をご参照ください。なお、アムウェイ浄水器、アムウェイ掃除機、アムウェイインダクションレンジ、アムウェイ電磁調理器、コーヒーメーカーにつきましては、修理受け付けを終了しております。その他の家電商品につきましては、補修用性能部品の保有期間満了後、在庫がなくなった時点で修理受け付けを終了します。補修用性能部品の保有期間については各商品の取扱説明書をご参照ください。修理に関するお問い合わせは、テクニカル・ホットライン (☎ 0120-950-987) までお願いします。

商品名	送付修理 <sup>*1</sup>	引取り修理 <sup>*2</sup>	出張修理 <sup>*3</sup>
eSpring浄水器	可	可	可
eSpring バスルーム浄水器	可	可	可
アムウェイ空気清浄機	可	可	可
アトモスフィア空気清浄機	可	可	不可
アムウェイ インダクションレンジⅢ	可	不可	不可

※ 1 送付修理：修理センターまで製品をご送付いただきます（製品により修理センターは異なります）。

※ 2 引取り修理：アムウェイの指定宅配業者がご自宅に製品を引き取りにうかがい、修理完了後、修理品をご自宅に送付させていただきます。

※ 3 出張修理：修理箇所やお住まいの地域によっては出張修理ができない場合があります。

### ③ 「SA8 ホームランドリー」の修理について

製造上の不良が発見された場合、または保証書に記載されてある保証期間内に、正常な使用状態で故障が生じた場合は、交換ではなく無償で修理いたします。また、保証期間外でも有償にて修理を承ります。必ず保証書をご確認ください。「SA8 ホームランドリー」の修理に関するお問い合わせは、東芝家電修理ご相談センターになります。必ず「SA8 ホームランドリー」の取扱説明書をご確認ください。

※ SA8 ホームランドリーの補修用性能部品の保有期間は2009年6月までとなっております。

2009年7月以降の修理のご依頼につきましては補修用性能部品がないためにお受けできないこととございます。

修理に関するお問い合わせのご注意

「SA8 ホームランドリー」の修理に関するお問い合わせは、

東芝生活家電ご相談センター

☎ 0120-1048-76 (9:00~20:00 年中無休)、携帯・PHSからは022-774-5402 (通話料有料)

### (11) 提携企業の商品・役務の返品・交換制度

日本アムウェイと提携している企業がディストリビューターに提供する商品・役務は、日本アムウェイの返品および交換制度の対象外となります。

#### ■ソフトバンクテレコム iPhone/iPad申込サービス

申込後の変更・キャンセルについては一切お受けしておりません。

### (12) クーリング・オフについて

「クーリング・オフ」とは、「特定商取引に関する法律」により定められた消費者保護のための制度です。お客さまは、アムウェイ独自の返品・交換制度を利用することもできますし、条件に合致すれば「クーリング・オフ」を利用することもできます。「クーリング・オフ」の概要は以下のとおりです。

1. お客さまが、訪問販売または電話勧誘販売でお申し込み（契約）された場合、販売伝票または小売伝票を受領した日を含めて8日間は、書面により無条件で申込みの撤回（契約が成立したときは契約の解除）を行うこと（以下クーリング・オフといいます）ができ、その効力は書面を発信したとき（郵便消印日付）から発生します。ただし、現金取引（契約したその場で商品の引き渡しを受け、かつ代金の全部を支払うこと）で、その金額が3,000円未満の場合はクーリング・オフはできません。

2. 1. の記載にかかわらず、ディストリビューターが、申し込みの撤回（契約が成立したときは契約の解除）を妨げるために、事実と異なることを告げる行為をしたことにより当該の告げられた内容が事実であるとの誤認をし、または威迫したことにより困惑し、これらによって1. の期間を経過するまでに申し込みの撤回または契約の解除を行わなかった場合には、ディストリビューターがあらたに交付するクーリング・オフ妨害の解消のための書面を受領した日から起算して8日間を経過するまでの間は、書面により無条件で申し込みの撤回または契約の解除ができます。

3. この場合、お客さまは

- ① 損害賠償または違約金の支払いを請求されることはありません。
- ② すでに引き渡された商品の引き取りに要する費用の支払い義務はありません。
- ③ すでに商品が使用されている場合でも、商品の使用により得られた利益に相当する金銭の支払いを請求されることはありません。
- ④ すでに代金の一部または全部を支払っている場合は、速やかにその全額の返還を受けることができます。

4. なお、栄養補給食品、消臭剤、芳香剤、化粧品、育毛剤、シャンプー、コンディショナー、トリートメント、スタイリング剤、石けん、ボディシャンプー、入浴剤、洗濯用洗剤、各種洗剤、歯ブラシについては、使用または消費した場合（ディストリビューターが使用または消費させた場合を除く）はクーリング・オフできなくなりますのでご注意ください。

5. お客さまからクーリング・オフの申し出があった場合には、速やかにこれに応じ、商品の引き取りと同時に商品代金をお客さまにお返しください。クーリング・オフによる返品については、以下の書類を商品とともに各流通センターへ送付してください（着払いで結構です）。

※ディストリビューターのクーリング・オフに関しては、4ページを参照してください。

#### ● 必要書類

- ・ 「返金・返品依頼書※」（「納品書兼返金・返品依頼書」の右半分）
- ・ 「販売伝票」または「小売伝票」の「お届け内容確認書」のコピー
- ・ お客さまのクーリング・オフの申し出書面
- ・ 商品

※ 「返金・返品依頼書」の原本を初回返品時に使用してしまった場合は、代わりに「返金依頼書」（amwaylive.comよりダウンロードしてください）および「納品書」のコピーをお送りいただけます。