

「タベルモ」フレークタイプ自主回収に関する FAQ

2022 年 1 月 11 日

商品の回収について

	質問	回答
1	回収される商品は、未開封でも可能ですか？	大変ご面倒をおかけいたしますが、商品を開封し、中身を破棄頂いた上でパッケージのみを回収いたします。
2	中身の廃棄が面倒なのですか？	自主回収フォームでの受付が出来ないため、お客様ご自身でタベルモ本社※宛てに、料金着払いにて商品をご送付ください。
3	該当の商品ロット番号や賞味期限はどこに記載されていますか？	フレーク 17g 個包装の裏面に記載がございます。
4	回収時の送料は無料ですか？	はい、無料です。自主回収フォームから受付いただいた場合は、ヤマト運輸が集荷に伺います。ご自身で送付される場合は「着払い伝票」をご利用ください。
5	自主回収フォームで受付後、ヤマトが回収に来たが、中身を廃棄しておらず回収拒否を受けた。	恐れいりますが、お客様ご自身でタベルモ本社※宛てに、料金着払いにて商品をご送付ください。
6	購入者と届け先が異なる場合、どのような対応になりますか？	お届け先様へロット番号のご確認をいただき、該当する商品がございましたら、購入者様が自主回収フォームへ必要事項をご入力ください。 下記 2 点は、お届け先様へご確認の上、ご入力ください。 1. 回収商品の集荷先 2. お引き取り希望日（お申込み日より 4 日以降の日付） ※お引き取りする商品は全て「中身を破棄」し、パッケージのみの送付をお願いいたします。
7	複数の届け先に送っている場合、どのような対応になりますか？	恐れいりますが、「タベルモ カスタマーサポート」宛てにご連絡をお願いいたします。 タベルモ カスタマーサポート フリーダイヤル 0120-315-442 (受付時間 平日 10:00-17:00)

※送付先及び送付方法は、「[タベルモ フレークタイプ自主回収に関するお詫びとお願い](#)」の 2.商品をご自身で送付いただく場合をご参照ください。

回収商品の返金について

	質問	回答
8	返金額はいくらですか？	回収商品と販売情報の照合を行い、振込み、支払いをもってお知らせとさせていただきます。
9	商品購入時の送料も返金対象ですか？	はい、送料もご返金をさせていただきます。
10	返金はいつ頃でしょうか？	回収商品の到着後、1 カ月以内にご返金させていただきます。
11	銀行口座を伝えたくない場合はどうなりますか？	相当額の QUO カード（クオカード）を送付させていただきます。
12	プレートタイプは、返金対象外ですか？	はい、対象外となります。プレートタイプとフレークタイプは工場が異なるため、混入の疑いがございません。安心して召し上がりください。
13	パッケージが無い場合、返金対象外ですか？	はい、回収商品の確認をもって返金となるため、パッケージが無いものは返金の対象外となります。

定期購入をお申込みのお客様

	質問	回答
14	フレークタイプの発送再開はいつ頃ですか？	発送の再開は、現在確認中です。今回の事象原因の調査と今後の対策を行うため、ご迷惑・ご不便をお掛け致しておりますこと、心よりお詫び申し上げます。
15	フレークタイプの発送再開まで、代わりになる商品はありますか？	「タベルモプレートタイプ」がございます。定期購入をお申し込みいただいているお客様限定で、30 パックを無料でお送りさせていただきます。 ※お 1 人様 1 回限り

お問い合わせ先

タベルモ カスタマーサポート

フリーダイヤル 0120-315-442

（受付時間 平日 10:00-17:00）

メールでのお問い合わせはこちら

<https://taberumo.shop/shop/info>