

平成 30 年 4 月 30 日

千葉県生活協同組合連合会内  
特定非営利活動法人消費者市民サポートちば  
検討委員長 井原 慎吾 様

〒171-0052  
東京都豊島区南長崎 1-9-6-1F  
株式会社アカツキ CS 課課長 塚田 功

## 回答状

拝啓、時下、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。

さて、先日お問い合わせをいただきました件について、以下の通りご回答申し上げます。

敬具

記

### 1、中古品買取の流れについて

通常ご連絡いただいた営業日から 2、3 営業日までにはご入金させていただきますが、混雑時は、1~2 週間程お時間をいただくこともあります。

また、現在当社に多くの商品が到着しており、お知らせ欄にて 2~3 週間遅延の旨、御案内をさせていただいております。

### 2、「業界最速レベルのスピード査定！」との記載について

当社ホームページにてお客様ご自身が商品名を入力いただくことで、当社の基準に則って、実際の査定に準じた金額を事前に知ることができるサービスです。

### 3、「発売日から三ヶ月以内商品は 35% 買取額保証」との記載について

(1) 「発売日から三ヶ月以内」とは、いつからいつまでのことを意味するのか（期間・基準時点）

基準地点は発売日、暦法的計算方法にて計算しております。

例) 2 月 1 日発売日の場合は 4 月 30 日までが三ヶ月以内となります。

(2) 「発売日から三ヶ月以内」であれば、如何なる状態の物でも買取を行っているのか（例外の有無）

発売日から三ヶ月以内の商品であっても、当社買取商品一覧の「こんな商品は買取できません」に該当する商品につきましては、買取対象外となります。

(3) 商品を受け取った後、「発売日から三ヶ月」が経過してしまった事案の有無、及び、その場合の顧客への対応

当社では原則として商品査定時の査定価格をもって、買取価格とさせていただいておりますが、現在多くの商品が到着しており、お客様にご迷惑をお掛けしておりますので、商品到着日より数営業日以内を基準日として査定させていただいております。

#### 4、「お客様満足度 98.8%」との記載について

買取依頼数に対し最終的に商品が返却になったお客様（ご否認）の割合から出した数字となります。

以上