

パーツ返送ガイドライン

- ◆再活用返品
- ◆オートパーツ返品
- ◆クレーム返品
- ◆エクステンジコア返却

VOLKSWAGEN Group Japan KK
アフターセールス本部 部品物流課

2020年8月改定

目次

パーツ返送概要2
処理の流れ: 申請～返品受付完了まで3
1.全返送品共通	
梱包箱について4
返送明細と梱包箱について_①5
返送明細と梱包箱について_②6
返送明細と梱包箱について_③7
不適切な梱包／申請と現物の不一致8
梱包について_①9
梱包について_②10
梱包について_③11
梱包について_④12
梱包について_⑤13
梱包について_⑥14
梱包について_⑦15
梱包について_⑧16
申請と返送品17
2.エクステンジコア返却18 - 20
3.ヤマト回収便 21

パーツ返送概要

- 再活用返品／オートパーツ返品／クレーム返品
- エクスチェンジコア返却

VGJへの返送品は、全て大切な資産です。

特に、再活用返品（オートパーツ返品含む）は、再販され別の販売店様（もしくは直接お客様）へ渡る大切な商品です。

ガイドラインに沿い、適切な取扱いで返送いただきますよう、皆様のご協力をお願いいたします。

処理の流れ: 申請～返品受付完了まで

- ① 申請
 - ② 返送明細〈デリバリー〉作成
[*申請日、即日作成]
 - ③ ヤマト回収便依頼
 - ④ 返送
 - ⑤ VGJ受付(土日祝、VGJ休業日除く)
 - ⑥ 返金(エクステンジコア除く)
- 一連の処理は滞りなくすみやかに進める
 - 返送明細作成～VGJ返品受付完了
返品明細作成後2週間経過すると、システム上返品受付が出来なくなります。
- *返送明細〈デリバリー〉＝以下「返送明細」

1.全返送品共通： 梱包箱について

- 再活用返品／オートパーツ返品／クレーム返品
／エクスチェンジコア返却

梱包は、必ず分けてください

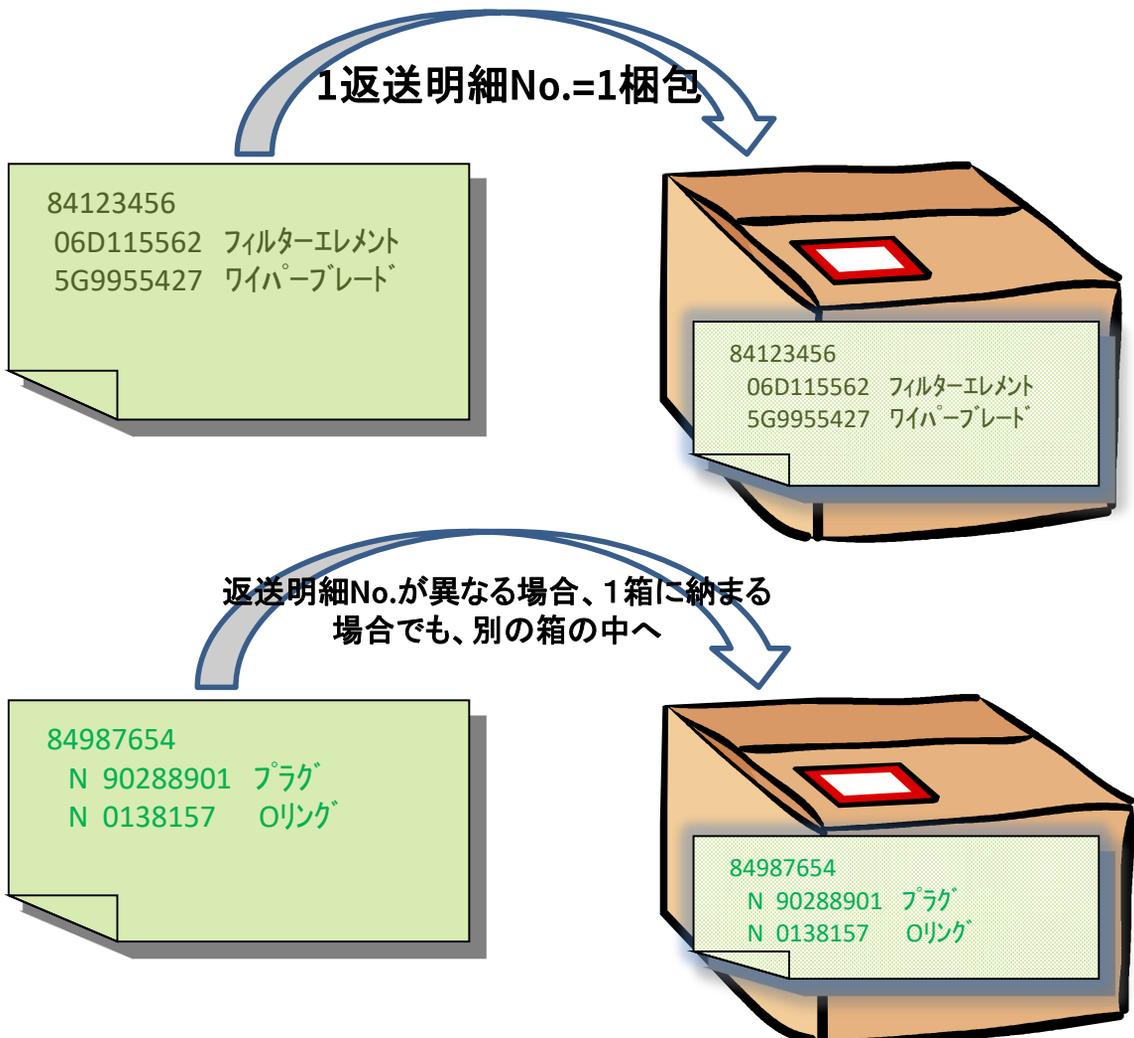
梱包が分かれていないと、受け取り処理に時間がかかってしまいます。



1.全返送品共通： 返送明細と梱包箱について_①

- 1箱に1返送明細No.で梱包してください。
1返送明細No.の中で、別箱に分かれることのないようにお願いします。

1返送明細No.=1梱包

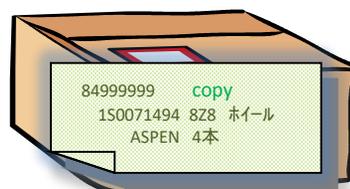
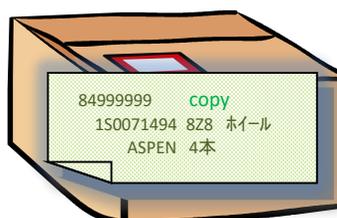
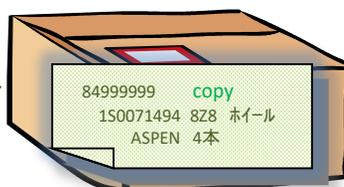
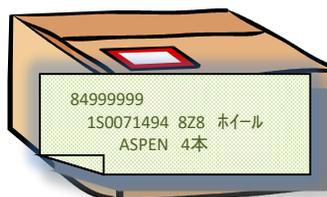


1.全返送品共通： 返送明細と梱包箱について_②

➤ 大物・同一商品など

- アルミホイール
- タイヤ(直送品タイヤ除く)
- 同一商品を複数個

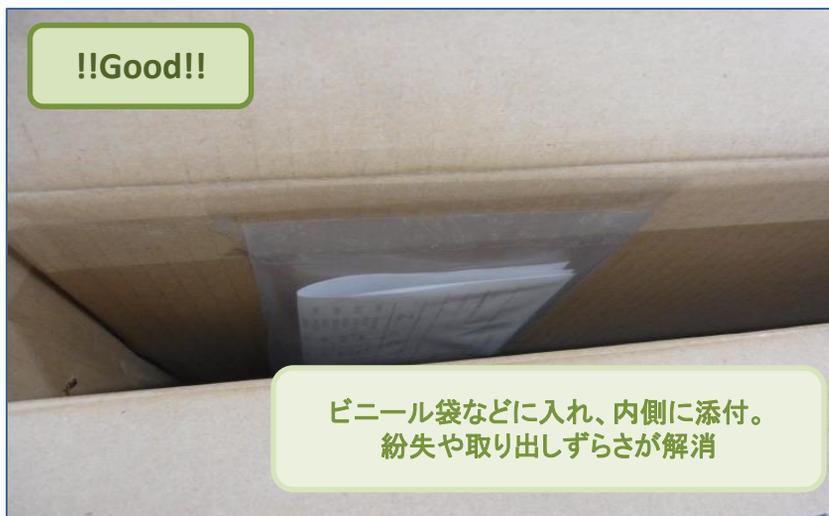
1梱包にまとまらない場合、返送明細をコピー
全ての箱に返送明細を入れてください



1.全返送品共通： 返送明細と梱包箱について_③

- 主に大物パーツについての、返送明細の添付方法の推奨例をご案内致します。

返送明細 添付方法 推奨例(大物パーツ)



1.全返送品共通： 不適切な梱包／申請と現物の不一致

- 不適切な梱包により再販不可との判断になった場合、返品不承認となります。
- 申請と現物の不一致などや、エクスチェンジパーツ返却基準に沿っていない場合は、不承認となります。
- 不承認品につきましては、運賃着払いにて販売店へ返送いたします。部品によっては運賃が高額になるケースもありますので、ルールに従って返送をお願いします。
※VGJで廃棄等はいたしません。

<注意>

返送する場合、事前に理由等のご連絡はいたしませんので、予めご了承ください。

(不承認ケースが多いため)

- 次ページより、梱包についての説明および、不適切な梱包例など掲載致しますので、適切な運用をお願いします。

1.全返送品共通： 梱包について_①

必ずVGJ梱包箱に入れるようお願いします。

- 添付画像の“VGJ梱包箱”へ入れること。
- 送り状、返送明細などの直接添付はダメです。
必ずVGJ梱包箱へ入れてください。
- 梱包箱なしでの返送は原則禁止です。

VGJ梱包箱



複数サイズあるが、『純正部品』と記載のある正面印字が共通

※箱の仕様が変更される場合がありますが、
VGJが使用している梱包箱を使用してください。

!!NG!!

直接添付は返品不承認



1.全返送品共通： 梱包について_②

ナット、ボルトなど子部品

- パーツNo.ラベルのない状態での返品はしない。
- ラベルがない場合、元オーダーNo.およびパーツNo.を記載したものを添付する。

!!NG!! 返品不承認
パーツNo.ラベルなし、品番識別不可能



1.全返送品共通： 梱包について_③

アクセサリ梱包箱(化粧箱)

- アクセサリなどが入った梱包箱(化粧箱)は、VGJ梱包箱へ入れて発送すること。
- アクセサリ梱包箱(化粧箱)へ、直接ラベルやシールを貼らない。また、マジックなどでの直接記入をしない。
(交換する箱の用意がなく、商品によっては再販不可能な場合があるため)
- アクセサリ梱包箱(化粧箱)の判断がつかない場合は、P9のVGJ梱包箱を参照。

!!NG!! オリジナル梱包箱(化粧箱)
ラベルや送り状の直接添付は返品不承認



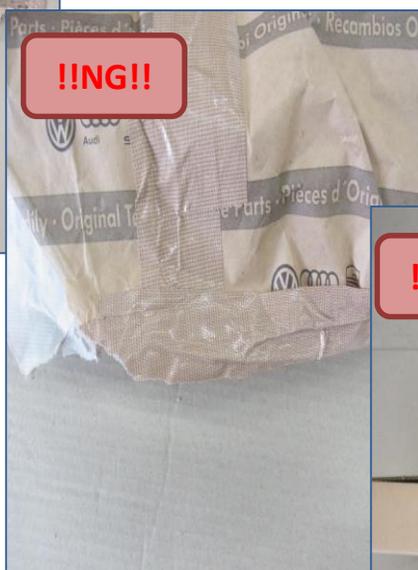
!!NG!! オリジナル梱包箱(化粧箱)
マジックなどでの直接記入は返品不承認



1.全返送品共通： 梱包について④

梱包、包装を開封したものは不承認となります。
(クレーム返品除く)

!!NG!! 返品不承認
梱包、包装を開封したもの(クレーム返品除く)

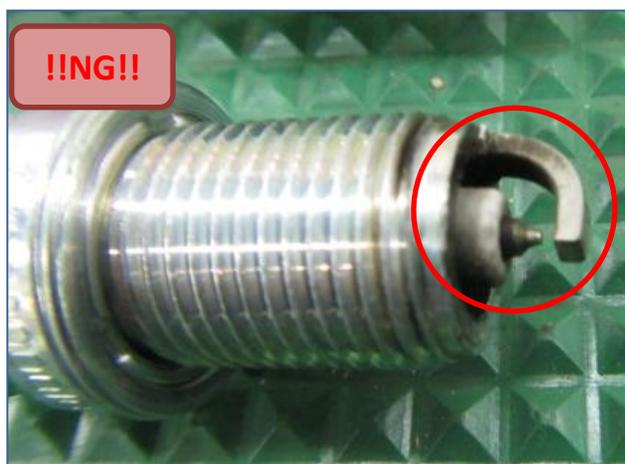


1.全返送品共通： 梱包について_⑤

取り付け、または使用した痕跡があるものは不承認
となります。

(クレーム返品除く)

!!NG!! 返品不承認
梱包、包装を開封したもの(クレーム返品除く)



1.全返送品共通： 梱包について_⑥

梱包の著しい汚れや、不適切な梱包は不承認となります。

!!NG!! 返品不承認
梱包汚れ、不適切な梱包



1.全返送品共通： 梱包について_⑦

不適切な梱包が原因でダメージを受けた部品は、
不承認となります。

!!NG!! 返品不承認
不適切な梱包



バンパーの箱の中に、他の部品を
混ぜて梱包してきたため部品が損傷。



オリジナルの箱に入れて返送



オリジナルの梱包箱でない
箱に入れた為、部品が固定
されず配送中に部品が暴れ
てしまいダメージを受けた。

1.全返送品共通： 梱包について_⑧

不適切な梱包が原因でダメージを受けた部品は、
不承認となります。

!!NG!! 返品不承認
不適切な梱包

梱包箱のハンドリング表示を守ってください。



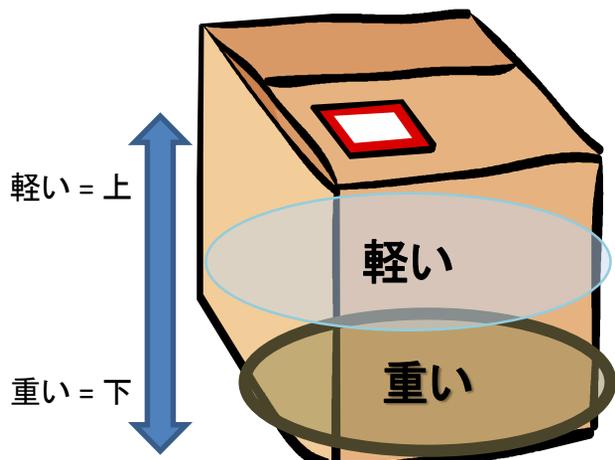
天地無用マーク
やじるし↑↑の方を
常に上に向けてハ
ンドリングおよび梱包
してください



われもの注意マーク
特に気を付けてハンド
リングしてください
複数の部品を詰め合
わせるときは、この
マークが付いた商品
の上に何も重ねない
てください



複数部品を詰め合わせる場合

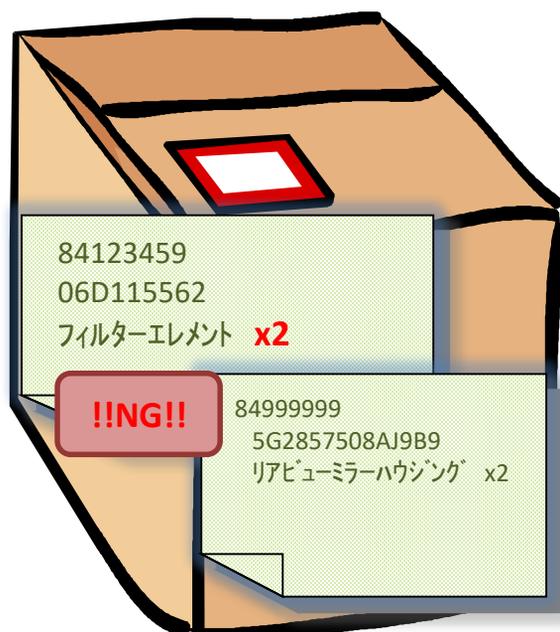


- ① 無理な詰め合わせをしない
- ② 重い物は下 軽い物は上
- ③ 細長い部品・平たい部品の箱の中での折り曲げも厳禁
- ④ 上記ハンドリング表示がある商品を詰め合わせる際の外装箱の表示について
 - > 天地無用・われもの注意マークが手元にあれば貼付
 - > 天地無用・われもの注意マークが無ければ詰め合わせない

1.全返送品共通： 申請と返送品

申請と現物の不一致

- 申請・返送品の明細が異なり、受付困難
〔数量違い、品番違い、中身違いなど〕



2. エクスチェンジコア返却

項目	内容
返却期限	『コア返却期限日 = 請求日』
返却期限確認	<ul style="list-style-type: none"> ➢ DFS<コア返却状況リスト> 返却期限を常時確認 ➢ DFS<エクスチェンジパーツ精算一覧(ATKKT)> 常に出だし、10日前警告日「返却してください!!」 のメッセージが出た場合、即返却手配を進める (次ページサンプル参照)
コア発送	請求日直前のコア発送は、VGJ受取時にはすでに受取が間に合わず、請求が発生する。 必ず余裕を持って返却を行うこと。
期限までにコア返却できない場合	再活用返品を活用(日程に余裕を持つ)
梱包箱	<ul style="list-style-type: none"> ➢ エクスチェンジパーツ入荷時の箱は、必ず保管 ➢ コア返却時、その箱を使用し返却する ➢ ただし、ギアボックス等オイル漏れによる箱の汚れなどの場合は、この場限りではない
梱包箱ラベル	返却用に保管する箱の品番ラベルは剥がさない
保証申請パーツ	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 保証申請パーツであっても、コア返却申請およびパーツデポ返送を優先する ➢ 例外的に保証課への送付指示があった場合、必ず事前連絡を行う ➢ 誤って保証課へ送付、パーツデポにてコア返却受付とならなかった場合、コア返却期限日延長、差額請求発生の際の取り消しは行わない

2. エクスチェンジコア返却

サンプル<エクスチェンジパーツ精算一覧(ATKKT)>

7777No.	名称	7777No.	売上日	DEBIT	CREDIT
7777No.	通知	期間	期限		
データ: フォルクスワーゲン****					
98199990					
T-Zone: Y3Y0					
コードNo.:					
000-121-005-U	カーナビ	11111111	2018/02/21		1
03F-121-004-EX	!!! 返却してください。 !!!	10	2018/04/22		
000-121-005-U	カーナビ	88888888	2018/04/02		1
03C-21-004-IX		50	2018/06/01		
000-21-005-U	カーナビ	77777777	2018/01/05		1
03C-121-004-IX		33	2018/06/04		
000-121-005-U	カーナビ	55555555	2018/04/08		1
03C-121-008-HX		56	2018/06/07		
000-121-005-U	カーナビ	33333333	2018/04/10		1
03F-121-004-EX		58	2018/06/09		
000-121-005-U	カーナビ	44444444	2018/04/11		1
06A-121-012-CX		59	2018/06/10		

返却メッセージ

期限までの日数

2. エクスチェンジコア返却 返却パーツ受け取り不承認サンプル

エクスチェンジパーツの返却基準に沿っていない場合は、不承認となり、運賃着払いで返送します。

!!NG!! 受け取り不承認
返却基準不適合



オイルが抜かれていない

オイルは必ず抜いてください。



組み立てされず、バラバラの状態



取り外したコアは、出荷パーツと同じ状態で返送してください。

返却基準は、[e-Relations → パーツ → パーツサポートセンターサイト → パーツ業務マニュアル → エクスチェンジパーツ → 返却ルール]を参照してください。

3.ヤマト回収便

項目	内容
窓口	ヤマトグローバルエクスプレス(株) 回収センター
連絡先	Fax: 0532-23-5157 Mail: y4496011@kuronekoyamato.co.jp
受付時間 ／曜日	月～土(*注1) 9:00 ～ 17:00 日祝受付なし(**注2)
回収 (集荷)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 月～土:原則 回収希望日の午後のみ ➤ 日祝:回収なし ➤ 申込日当日は回収不可 ➤ 回収希望日:申込日翌営業日以降 ➤ GW／お盆／年末年始はVGJカレンダーに順ずる (例外ある場合は、長期休暇連絡にて案内)
回収便 所要日数	回収依頼～VGJ到着まで:平均4～6日 (注)通常のヤマト宅急便とは異なり翌日着ではありません
注意事項	<ul style="list-style-type: none"> ➤ [申請→返送明細作成→返送] 一連処理を速やかに進める ➤ 返品処理の受付完了まで、必ず送り状の控えを保管 ➤ 送り状No.不明の場合、未着確認など調査受付不可
土日祝 対応例 (*注1) (**注2)	<p>(*注1) 土曜～17時受付:月曜以降 回収手配</p> <p>(**注2) 日祝受付なし</p> <p>日曜＝火曜以降 荷物回収</p> <p>祝日＝翌々営業日以降 荷物回収</p>