

No	カテゴリ	ご質問	ご回答
1	基本配送料（適用条件）	基本配送料が請求される単位は？	請求単位は弊社受注番号毎となります。 【メルク】 1つの注文番号について、ご出荷先もご使用先も同一の場合に限り、明細が複数あった場合も基本配送料は一律3,000円のご請求となります。 ※ただし、一度のご注文において、ご出荷先やご使用先が異なる場合は、ご出荷先別・ご使用先別に弊社受注番号を採番いたします為、基本配送料は、弊社受注番号毎のご請求となります。 【シグマアルドリッチジャパン】 1つの注文番号について、ご出荷先が同一の場合に限り、明細が複数あった場合も基本配送料は一律3,000円のご請求となります。 ※ただし、一度のご注文において、ご出荷先が異なる場合は、ご出荷先別に弊社受注番号を採番いたします為、基本配送料は、弊社受注番号毎のご請求となります。
2	基本配送料（適用条件）	同一出荷先かつご使用先の注文を、同日中に再注文した場合でも、基本配送料は請求されますか？	はい。別の注文書等、異なるタイミングでご注文の送付をされた場合、新たに弊社受注番号が採番されます為、基本配送料をご請求させていただきます。
3	基本配送料（適用条件）	基本配送料の適用対象外と対象内の製品が1つの注文に混在している場合は、請求対象ですか？	1つの弊社受注番号内で、適用対象外と対象内の製品が、同一の受注番号内で弊社にて処理可能な場合に限り、ご請求の対象外となります。
4	基本配送料（適用条件）	ウェブ発注可能かどうかの見分け方はどう判断すれば良いですか？	e-Shopをご利用の場合、弊社システムから下記の理由でご注文が完了できない場合は、ウェブ発注不可品として配送料対象外となります。 FAXでご注文の際に、FAX用紙にエラー内容（「WEB注文不可」等）をご記載の上ご発注をお願いいたします ・弊社ウェブサイトに表示がないもの ・弊社ウェブサイト to 価格の表示がなくカートに追加できないもの ・カートに追加できるが発注前でエラーメッセージが出て注文完了できないもの ・弊社ウェブサイトのシステム障害 ※シグマのウェブで購入対象外となるメルク品は、メルクウェブサイトもご確認の上、メルクウェブサイトよりご発注下さい。
5	基本配送料（適用条件）	ウェブサイトに掲載されていない製品や注文ができない製品はどうしたらいいですか？	ウェブに掲載されていない製品やご注文ができない製品は、基本配送料の適用除外となります。ご注文書に「WEB注文不可」等のコメントを入れて頂いたご注文に関して、万が一ご請求対象となる場合には、お知らせを致します。 ※ただしこれまで同様にXML注文および新設するCSV注文では対応可能ですので、あえてFAXに切り替える必要はございません。
6	基本配送料（適用条件）	以前はウェブサイトで注文できていたものができなくなった。このように発注手段が変わってしまったものは、送料対象外になりますか？	配送費はかかりません。 弊社メルクの事情で、eコマースでの発注ができず、FAX注文しか発注手段がない場合には、「配送料プログラム」の対象外となります。念のため「WEB注文不可」等とのコメントを入れていただけますと、弊社内で確認の上でご対応させていただきます。
7	基本配送料（適用条件）	希望販売価格表の掲載有無で、配送料対象が否かを判断しても良いですか？	希望販売価格表での判断はせず、弊社ウェブサイトが発注できるか否かの判断は以下にてお願いいたします ・弊社ウェブサイトに表示がないもの ・弊社ウェブサイト to 価格の表示がなくカートに追加できないもの※ ・カートに追加できるが発注前でエラーメッセージが出て注文完了できないもの ・弊社ウェブサイトのシステム障害 ※シグマのウェブで購入対象外となるメルク品は、メルクのウェブサイトもご確認の上、メルクのウェブサイトよりご発注下さい。
8	基本配送料（適用条件）	ユーザー情報の収集やシステム制約といったメルク側の事情によりFAX注文を指定されているケースは、基本配送料の請求対象ですか？	いいえ。弊社事情でFAX注文をお願いしている場合は、基本配送料の対象外です。 ※シグマアルドリッチ発行の特価注文書については、ウェブ/XML注文が可能となりましたので、基本配送料対象となります
9	基本配送料（適用条件）	ユーザー情報の収集やシステム制約といったメルク側の事情でFAX注文を依頼している、弊社の指定注文書は何か該当しますか？	該当の注文書は、FAXでの注文を指定している以下となります ①弊社の専用注文書 ②その他都度発生するキャンペーンなどの専用の注文書 ③FAXでの発注を指定している御見積書 ※シグマシグマアルドリッチ発行の「特価注文書」は含まれません
10	基本配送料（適用条件）	基本配送料対象除外となる、弊社の専用注文書の見分け方は？	「eコマース注文できません」という旨の記載がある専用注文書は、FAXでご注文頂いた際に基本配送料対象外となります。過去に入手済の専用注文書フォーマットで、文言記載がなく、最新版がWEB上に公開されていない等、判断に迷う場合には、お問い合わせ下さい。

11	基本配送料（適用条件）	1回の発注で受注番号を複数に分ける依頼をした場合（請求書に分ける必要がある為etc.）は、配送料請求はどうなりますか？	弊社受注番号を請求単位とします（受注が複数に分かれた場合は、原則弊社受注番号 1 つにつき 1 件）
12	基本配送料（適用条件）	メルク都合で受注番号が分かれる場合は、受注番号毎の基本配送料カウントとなりますか？	いいえ。弊社側の事情で、受注番号を分ける場合は、受注番号毎の請求ではなく、一回のご請求とさせていただきます。
13	基本配送料（適用条件）	ウェブから注文できる仕様のオリジナルをメールで注文した場合には、配送料は追加されますか？	オリジナルDNAなどのカスタム品は、配送料プログラムの対象外ですので、メールオーダーの場合も配送料はかかりません
14	基本配送料（適用条件）	オリジナル製品をFAXで注文した場合は基本配送料適用となりますか？メールCSV注文で受注すれば適用対象外となりますか？	オリジナル製品はウェブで検索可能なカタログ品はウェブオーダーが可能です。 ウェブでご注文いただくか、新設のメールCSVオーダーをご利用いただければ、基本配送料は適用除外となります。 ウェブオーダー可能な製品をFAXでご注文された場合は、基本配送料が適用となります。 末尾に「-C」の付く一部のオリジナル製品は、ウェブオーダー対象外で特別対応が必要な為、FAXでご注文を頂いたとしても原則基本配送料適用外の製品となります。
15	基本配送料（適用条件）	FBSは基本配送料対象となりますか？	はい。これまでは特定の書式の特価注文書が必要な為、FAXでのご発注としておりましたが、今後他製品と同様に見積書に変更します。 変更後はウェブ/XMLにてご発注可能となりますので、基本配送料対象となります。 XML注文・CSVメール注文の場合は「コメント欄」、Web注文の際は「オーダーリクエストコメント」に見積番号・特記事項（Lot指定の有無）を記載の上、ご発注をお願いいたします。
16	基本配送料（適用条件）	メールにPDFの注文書添付した場合は、配送料対象外となりますか？	いいえ。配送料対象です。メールにPDF添付でのご注文は、eコマースでのご発注と定義しておりません。
17	基本配送料（適用条件）	注文数量や商品の大きさ、配送地域により配送料金の変動はありますか？	いいえ。基本配送料は数量やサイズ、地域によつての変動はありません。1つの弊社受注番号につき、一律3,000円がかかります。
18	基本配送料（適用条件）	コネクタ1個でも配送料はかかりますか？（サイズ、単価、重量関係なく）	はい。サイズ・単価・重さに関わらず、1つの注文番号につき配送料はご請求対象となります
19	基本配送料（適用条件）	複数の顧客からの注文を1つにまとめて出荷をお願いした場合、配送料は1つになりますか？（小物の製品の場合）	【メルク】基本配送料は、弊社受注番号 1 つにつき3,000円となります。ご使用先が異なる場合は、ご使用先毎の採番となります。 【シグマアルドリッチジャパン】1つの注文書内であれば、ご使用先が異なっても、出荷先コードが同じであれば、弊社受注番号は1つになり、配送料は3000円となります。
20	基本配送料（請求）	基本配送料はどのようなタイミングで請求されますか？	弊社受注番号単位における初回出荷時のタイミングにて、都度でのご請求を予定しています。
21	特別配送料	特別配送料の費用はいくらになりますか？	各製品の事業部より、お見積書内で提示させていただきます。
22	特別配送料（適用条件）	特別配送料が発生するケースかどうかの確認をしたい時はどうすればよいですか？	概要を基準とし、見積書内で事前にご案内をさせていただきます。事前連絡なしでのご請求はございません。 原則、弊社がチャーターや直送を推奨している場合は特別配送料の対象外となります。 例）品質担保の為（温度管理品）
23	特別配送料（適用条件）	大型運賃のある見積書をFAXで注文した場合、特別配送料と基本配送料が重複して請求されますか？	いいえ。重複してのご請求とならず特別配送料のみご請求となります。
24	特別配送料（適用条件）	チャーター費用有無の確認は、毎回見積依頼しなければ分からないのでしょうか？	チャーター費用を特別配送料としてご請求する場合には、見積書にて提示させていただきます。見積書の提示等、事前連絡なしにご請求が発生することはありません。
25	特別配送料（適用条件）	見積書の形で価格を提示しない（特価登録など）案件は特別配送料対象外となりますか？	価格交渉の際に「条件によっては配送料がかかる可能性があります」と提示させていただいた上で、適用条件に合致した場合に、特別配送料をご提示する可能性があります。（適用条件の参照先：ウェブページ内「配送料プログラム対象判定チャート」）
26	特別配送料（適用条件）	メルクまたはシグマアルドリッチジャパンHPのeShopから注文した場合、特別配送料は適用除外となりますか？	特別配送料は、eコマースを含む全てのご発注方法に対して、ご請求となります。
27	特別配送料（その他）	輸入時のFedEx利用について、輸送費として請求されたことがありますが、それは特別配送料に含まれますか？	いいえ。特別配送料は、弊社からお客様へお届けするプロセスを対象としているため、輸入時のFedEx利用は、特別配送料に含まれません。従来通りの運用から変更せず、ご請求をさせていただきます。
28	eコマース	eコマースシステムの導入について相談したい場合はどうしたらいいですか？	配送料ページ内リンク、Eコマースソリューションページよりお問い合わせ下さい。（2月上旬公開予定） または、弊社営業担当あるいは、jpwebmaster@merckgroup.com（件名に【B2B】と貴社名をご入力ください）にご連絡ください。
29	eコマース	e-ShopやXML等のeコマース発注についてどこに問い合わせればよいですか？	■e-Shopアカウント作成前問い合わせ窓口：jppec@merckgroup.com（メルク・シグマアルドリッチジャパン共通） ■e-Shopアカウント作成方法： 【メルク】ウェブにて販売店様ご自身でアカウント設定が可能です。基幹システムとの紐づけが完了するとメールでご連絡させていただきます 【シグマアルドリッチジャパン】ウェブにて販売店様ご自身でアカウント設定が可能です。登録完了次第、すぐにご利用いただけます ■e-Shopアカウント作成後の発注方法問い合わせ：jppec@merckgroup.com（メルク・シグマアルドリッチジャパン共通）

30	eコマース	e-Shopについて、現在登録しているアカウントを新しい内容に上書きしてもらえますか？	【メルク】 既存のアカウントに上書きができないので、新規でのご登録をお願いいたします 【シグマアルドリッチジャパン】 ご対応可能です。詳細ご記載の上、jpec@merckgroup.com へご連絡下さい
31	eコマース	メルクとシグマアルドリッチジャパンで、発注方法が同じ形式に統一されるのでしょうか？	今まで通りのeコマース発注方法から変更はございません。
32	eコマース（発注）	シグマアルドリッチ品の特価注文書はFAXで送付するようにと説明を受けていますが、eコマースへ移行できますか？	弊社注文システム改善の結果、メルク・シグマアルドリッチジャパンのウェブサイトおよびXMLからの見積注文が可能です。下記の該当欄に、見積番号をご記載下さい。 シグマアルドリッチジャパン/メルクXML注文：Comments欄 シグマアルドリッチジャパンウェブ注文：オーダーリクエストコメント メルクウェブ注文：特記事項欄 ※ウェブ発注可能品を特価注文書にてFAXでご注文の際には、基本配送料適用となります。
33	eコマース（発注）	注文時のコメント欄（見積番号、ロット、納期、エンドユーザー等）について、文字数制限・入力不可文字・コメント内改行の可否などはありますか？	メルクもシグマアルドリッチジャパンも、XML・ウェブ・CSV全て半角全角問わず65文字となります。 また、入力不可文字の設定はないですが弊社システムに入った際に文字化けしてしまうものは避けた方がよいと思いますので特殊文字は不可となります。 また、XML/CSVは改行不可、ウェブでは改行出来るようになっていますが、避けていただけますようお願いいたします。
34	eコマース（発注）	システム不具合により、ウェブ発注品を発注できないため、FAXに切り替えたいという場合、どうしたらよいでしょうか？	「WEB注文不可」等、その旨をFAXに明記して頂ければ、受注時に社内で確認を致します。 ※FAX締切時間を超過している場合に当日対応をご希望の場合は、各カスタマーサービスまでご相談をお願い致します。
35	eコマース（発注）	メルク品で、eコマース注文したいが、ウェブ上で選択できず、コード（出荷先・ご使用先）もないためXMLで注文できない時はどうしたらよいでしょうか？	メルクウェブサイトのトップページより、ライフサイエンス研究関連→右側のサポート内： <u>エンドユーザー/出荷先（特別納入先）登録・変更依頼はこちら</u> 、よりご依頼ください。 URL:https://jp.surveymonkey.com/r/DFRCDF9
36	eコマース（発注）-XML	XMLでの注文不可品を教えてください。	XMLはほとんどの型番がご注文入力可能です。ただし、弊社にて処理ができないケースが下記の通りあります ・Milliplex（ウェブからのご注文必須） ・装置と修理など作業費を含むご注文（単品ではウェブ注文可能なものもありますが、このケースでは見積書の指示通りFAXでご注文下さい） ・弊社指定の注文書での発注をお願いしているもの ・バルク、原料用途のご注文 上記以外の際は、原則XMLでご注文を入れていただけます。XMLにてご注文処理が進められない場合は、弊社からご連絡させていただきます
37	eコマース（発注）-XML	XMLでは受けられない製品かどうかを事前判断が困難である場合、XMLで流した後に、メルクまたはシグマから、XML受入できない分についての連絡はありますか？	エラー等で止まるのでご連絡可能です。ご連絡時の指示に従って下さい。
38	eコマース（発注）-XML	お客様側のシステム都合により、XMLでの注文が難しい場合はどうしたらよいでしょうか？（文字数や項目不足・機能制限等）	詳細ご記載の上、jpec@merckgroup.com へご相談下さい。
39	受注	注文の締時間を教えてください	eShopの方が当日出荷の締め時間がFAXに比べて長いので、eShopをご利用下さい。XMLとeShop併用は弊社としては受入可能な為、貴社のXML締め時間などが、弊社の締め時間より早い場合などは、eShopをご利用下さい 【当日出荷締め時間】 FAX（メルク&シグマ）：13:00受信分まで eShop/XML（メルク）16:00 / （シグマ）15:00：弊社システム登録時刻ベース 弊社の事由(メルクのシステム障害など)によりeコマースでの発注する手段がなくFAXの発注以外方法がない場合は、その旨をFAXの特記(備考)に明記して頂ければ、「配送料プログラム」の対象外ですが、発注方法として、弊社ウェブサイトからのe-shopやその他のeコマースでの発注方法があるにも関わらず、FAX注文された場合はチャージ対象です。
40	受注	既存の弊社受注番号に、型番や数量を追加入力してほしいという依頼は対応可能ですか？	追加に関しては、新規注文として受付をさせていただきますので、原則お断りさせていただきます。
41	受注	メルクより発行している出荷案内書や納期連絡表には配送費型番は載りますか？	出荷案内書や納期連絡表には、配送費型番の記載はありません。
42	受注	メルクより発行している受注確認書にはどのように表示されますか？	受注確認書には、通常製品と同じように配送費型番が記載されます。
43	受注	配送料プログラム導入後も、FAXで注文を続けた場合、自動的に注文がキャンセルされてしまいますか？	キャンセルは致しません。配送料の課金対象であれば、配送料のご請求を致します。

44	請求	配送料は消費税がかかりますか？	基本配送料は税抜3,000円で、消費税は10%で適用となります。
45	請求	請求書への記載イメージについて知りたい	準備が出来次第、一斉のご案内をさせていただきます。
46	請求	配送料は製品価格に上乗せされて請求されますか？	いいえ。製品価格とは別の請求明細にてご請求させていただきます。
47	請求	分納になった場合は、配送料はどのように請求されますか？	初回出荷時のタイミングでご請求している場合には、2回目以降の出荷でのご請求はございません。
48	請求	配送費型番を都度入力する場合、納期遅延などで物の出荷が保留になったら、配送費型番だけ先に請求されますか？	配送費だけが先に請求される事は原則ございません。製品が出荷され次第、配送費が請求される仕組みを導入予定です。
49	返品	返品や注文キャンセル時の取り扱いはどうなりますか？	返品については、原則は出荷まで進んでしまった顧客都合のケースについては、返金はせず請求対象となります。メルク都合の場合には、原則返金を行います。 キャンセルについては、同一受注内に出荷済または出荷予定の型番がなければ、製品型番と一緒にキャンセル致します。