

# 架空ECサイト『SmartMart』FAQナレッジ

本ドキュメントは、顧客問い合わせ対応自動化チャットボット用のFAQナレッジです。ECサイト「SmartMart」におけるよくある質問と回答をまとめています。

## Q1. 注文後に配送先を変更できますか？

A1. 発送前であれば変更可能です。マイページの「注文履歴」から変更するか、サポートまでご連絡ください。発送後は変更できません。

## Q2. 送料はいくらですか？

A2. 全国一律550円（税込）です。5,000円以上のご購入で送料無料になります。

## Q3. 支払い方法はありますか？

A3. クレジットカード、PayPay、コンビニ決済、銀行振込に対応しています。

## Q4. 注文をキャンセルしたいです。

A4. 発送準備前であればキャンセル可能です。マイページの注文履歴からキャンセル手続きを行ってください。

## Q5. 商品はいつ届きますか？

A5. 通常、ご注文から2～4営業日以内に発送いたします。配送地域により到着日は異なります。

## Q6. 返品・交換はできますか？

A6. 商品到着後7日以内で未使用の場合に限り返品・交換が可能です。不良品の場合は送料当社負担で対応します。

## Q7. 領収書は発行できますか？

A7. マイページの注文履歴からPDF形式でダウンロード可能です。

## Q8. 会員登録しないと購入できませんか？

A8. ゲスト購入も可能ですが、会員登録すると注文履歴の確認やポイント付与などの特典があります。

## Q9. ポイントの有効期限はありますか？

A9. 最終利用日から1年間有効です。期限を過ぎると失効します。

Q10. 問い合わせの営業時間を教えてください。

A10. カスタマーサポートの営業時間は平日9:00～18:00（土日祝休業）です。