

## 1. サービス全体について

Q1. ASHIBA SAMURAIとは？

A. 建設・仮設資材・機材を「売りたい／貸したい企業」と「仕入れたい／借りたい企業」が、直接やり取りできるオンラインプラットフォームです。

Q2. 誰が利用できますか？

A.

・買う側・借りる側：建設会社、仮設リース会社、足場施工業者、工務店、その他関連事業者の方など

・売る側・貸す側：法人として登録・審査を通過した企業様（出品者様）

※出品者は法人限定です。個人の方は現在、出品できません。

Q3. HOYOSHA internationalの役割は何ですか？

A. HOYOSHA internationalは、ASHIBA SAMURAIという「場（プラットフォーム）」を運営する立場です。

売主様と買主様のあいだで結ばれる売買取引やレンタル契約の当事者にはなりません。

代金の受け渡し・商品の引き渡し・キャンセルや返品などは、出品者様と買主様のあいだで直接行っていただく形になります。

## 2. 会員登録・ログインについて

Q4. 会員登録は必要ですか？

A. はい。

・商品を「探すだけ」の場合は、未登録でも閲覧できるページがありますが、「問い合わせ・注文・チャット・お気に入り保存」などを行うには、会員登録（無料）が必要です。

Q5. 出品者として登録したい場合はどうすればいいですか？

A. サイト内の「出品」ボタンからお申し込みください。

会社情報をご入力いただき、簡単な審査を経て、出品者用の管理画面を利用できるようになります。

Q6. ログインができません。どうしたらいいですか？

A.

1. メールアドレスとパスワードに入力ミスがないかご確認ください。

2. パスワードをお忘れの場合は、「パスワードを忘れた場合」から再設定を行ってください。

3. それでもログインできない場合は、お問い合わせフォームよりご連絡ください。

### 3-1. 出品について（出品企業様向け）

Q7. どのような商品を出品できますか？

A. 主に以下のような建設・仮設資材・機材を想定しています。

- ・仮設足場材
- ・仮設トイレ、仮設ハウス
- ・フォークリフト、ユンボ等の重機
- ・発電機・コンプレッサーなど機材

※詳しい出品基準・禁止事項は「出品規約」をご確認ください。

Q8. 出品の流れを教えてください。

A.

1. 出品者管理画面にログイン
2. 商品情報（名称・写真・数量・価格・状態など）を入力
3. 物流・受け渡し条件（引取り・配送など）を設定
4. 運営による内容チェック
5. 公開 → 買主からの問い合わせ・注文に対応

### 3-2. 出品者向け料金・キャンペーンについて

※以下のQ&Aは、当社が実施する出品者向けキャンペーンのうち、月額利用料が無料となる特典を含むキャンペーンに関する取り扱いについて説明しています。

※各キャンペーンの具体的な内容・期間・条件は、個別の案内をご確認ください。

Q9. キャンペーン期間中は本当に無料ですか？

A. はい。

キャンペーン期間中に出品者登録を行った場合、当該キャンペーン期間中の月額利用料は発生しません。

ただし、キャンペーン期間中に出品者登録を行った場合でも、キャンペーン終了後の最初の1か月分の月額利用料についてはお支払いが発生します。

月額利用料は、毎月1日に当月分を決済いたします。

Q10. 無料期間中に解約することはできますか？

A. 解約手続き自体は可能です。

ただし、キャンペーン期間中に出品者登録を行った場合は、キャンペーン終了後の最初の1か月分の月額利用料の支払い義務が発生します。

なお、当該初回課金月の1日に当月分の決済が行われます。

この決済完了後は、次回更新日前までに所定の手続きを行うことで、いつでも解約が可能です。

Q11. 初回の月額利用料を支払った後はどうなりますか？

A. 初回の月額利用料をお支払いいただいた後は、継続利用・解約を自由にお選びいただけます。初回の月額利用料は、キャンペーン終了後に迎える最初の1日の決済分（当月分）として決済されます。その後、次回更新日前までに解約手続きを行った場合は、翌月以降の月額利用料は発生しません。

### 4. 購入・レンタルの流れ（買主様向け）

Q9. 購入・レンタルの基本的な流れは？

A.

1. サイトで商品を検索・閲覧
2. 気になる商品があれば、チャットまたはお問い合わせから出品者に連絡
3. 条件（数量・納期・受け渡し方法など）を確認

#### 4. 注文確定

5. 出品者の案内に従ってお支払い

6. 引取り・配送などで受け取り

※支払方法・キャンセル可否・送料負担などは、各出品者様の条件に従います。

#### 5. お支払い方法について（概要）

Q10. 支払い方法にはどんなものがありますか？

A. 商品や出品者様によって異なりますが、代表的には以下の方法が想定されています。

- ・銀行振込（出品者様指定口座への直接振込）
- ・クレジットカード決済（対応商品・出品者のみ）
- ・請求書払い（条件を満たす法人様のみ）
- ・代金引換（対応している出品者様のみ）

※どの支払い方法が使えるかは、商品ページまたは注文画面に表示される内容が正となります。

#### 6. キャンセル・返品について

Q11. キャンセルや返品はできますか？

A.

- ・キャンセル・返品の可否や条件は、各出品者様が定めるルールに従います。
- ・商品ごとに条件が異なる場合がありますので、

○各出品者様の商品の詳細ページ（注意事項・取引条件）を必ずご確認ください。

Q12. 注文内容を間違えた・変更したい場合は？

A. できるだけ早く、サイト内チャットから出品者様に直接ご連絡ください。

メッセージには、

- ・注文番号
- ・商品名
- ・変更したい内容（数量の変更・キャンセル希望など）

を記載していただくとスムーズです。

※出荷準備の状況によっては、変更やキャンセルができない場合もあります。

Q13. 商品の状態が説明と大きく違う／数量が足りない場合は？

A. まずはチャットで出品者様へご連絡ください。

- ・状態のわかる写真
- ・不足分の数量
- ・注文番号

などを添えていただくことで、出品者側での確認・対応がスムーズになります。

Q14. 出品者との間で話がまとまらない場合は？

A. チャットでのやり取りを行っても、

- ・連絡がつかない
- ・表示内容と明らかに異なる対応を求められている
- ・話し合いが難航している

といった場合は、ASHIBA SAMURAI運営までご相談ください。

- ・お問い合わせフォームから、
- ・注文番号

- ・ 出品者名
- ・ チャットのやり取り内容

などをお送りいただければ、状況を確認し、必要に応じて出品者様への注意喚起や利用制限等を検討します。

※ただし、代金の返金や再配送などの最終決定は、出品者様と買主様のあいだで行っていただく形となります。

#### 7. チャット機能について

Q15. チャットはどのように使えばいいですか？

A. チャットは、「出品者様と買主様のやり取り」をスムーズにするための機能です。

- ・ 見積もり依頼
- ・ 納期の相談
- ・ 受け渡し場所の調整
- ・ 振込完了の連絡
- ・ 不具合・数量不足の相談

など、電話の前に一度文字で残しておきたい内容にご活用ください。

チャットの履歴が残ることで、トラブル防止にもつながります。

#### 8. 安全・トラブル時の考え方

Q16. トラブルが心配です。運営はどこまで関与してくれますか？

A. HOYOSHA internationalは取引の当事者ではありませんが、サイト全体の安全性を守る立場として、

- ・ 明らかに不適切な出品・対応が続く場合の調査
- ・ 利用規約違反が疑われる出品者への注意・利用停止

などの対応を行うことがあります。

具体的な返金・補償などは、あくまでも出品者様と買主様のあいだでの取り決めとなりますが、「どう動けばいいか分からない」といった場合は、遠慮なく運営までご相談ください。

#### 9. 登録情報の変更・退会について

Q17. メールアドレスや会社情報を変更したい場合は？

A. ログイン後、マイページの「プロフィール設定」から変更可能です。

変更が難しい項目（会社名の変更など）の場合は、お問い合わせフォームよりご相談ください。

Q18. 退会したい場合は？

A. お問い合わせフォームより「退会希望」とご連絡ください。

未処理のお取引がないかを確認させていただいたうえで、退会手続きを行います。 \_\_