

SHIROは2024/3/1(金)より「返金・交換サービス」を開始します。
対象店舗は返金または交換、公式オンラインストアでは返金ができるようになり、
より一層製品をお気軽にお試しやすくなります。



SHIROは2024/3/1(金)より、SHIRO Membership Program 会員様を対象に対象店舗と公式オンラインストアで
ご購入いただいた製品を、開封後であっても返金または交換が可能なサービスを開始いたします。

SHIROはかねてより、近隣に直営店舗がなくご購入前に実際の製品の香りや色をお試しいただけない、スキンケア製品を
事前にお試しいただく機会がないお客様にもお気軽に製品をお試しいただけるよう公式オンラインストアで「返品受付
サービス」を実施してきました。その際、公式オンラインストアのみで使用できるストアクレジットで返還をしていましたが、
ストアクレジットをご使用されないケースも多く見受けられました。これらの課題を解決するため様々な検討を重ねた結果、
お客様にとってSHIROの製品に限らず、より良い製品を見つけていただきたいという想いから現金^{*1}で返金をさせていただく
サービスを導入いたします。

今後、対象店舗は購入日の翌日から7日間、また公式オンラインストアは発送完了メールの翌日から10日間、返金対応
いたします。製品を開封し、ご使用された場合でも、香りや色、使用感がイメージと違うなど、製品にご納得いただけない
場合、返金いたします。また、対象店舗では製品の交換も可能なため、より一層製品をお気軽にお試しいただけるサービスへと
生まれ変わります。きっと、お客様にぴったりと合うSHIROの製品が見つかるはずです。

まずは限られた店舗での開始となりますが、すべてのお客様のしあわせを考え、将来的にはより多くの店舗で「返金・交換
サービス」の実現を目指します。

対象店舗と返金または交換についての詳細は以下をご確認ください。

購入店舗	対応期間	返金交換対象店舗	返金	交換
公式オンラインストア	発送完了メールの翌日から 10日間以内に申請	公式オンラインストア ^{*2}	○	×
		砂川本店 表参道本店 自由が丘店	○	○
砂川本店 表参道本店 自由が丘店	購入日の翌日から 7日間以内に申請	公式オンラインストア ^{*2}	○	×
		砂川本店 表参道本店 自由が丘店	○	○
ルクア イーレ店		ルクア イーレ店	○	○

*1 いずれは、お支払い時の決済方法に応じた返金をいたします。

*2 公式オンラインストアへ製品を返品する際には、7日間以内に指定の住所にご返送ください。

詳しくは3/1(金)からの「返金・交換サービス」のホームページ(https://shiro-shiro.jp/ext/returned_product_guide.html)をご覧ください。

SHIRO NEWS RELEASE

「返金・交換サービス」は以下の3つが大きなポイントです。

- ① 返金方法がストアクレジットから現金での返金に変更になります。まずは製品をお試しいただき、ご体感ください。
- ② ご購入いただいた製品を購入店舗以外の対象店舗でも返金または交換が可能になります。
- ③ 公式オンラインストアで購入した製品は返金交換対象店舗でも交換が可能となるので、店舗スタッフとともに、自分に合った製品を見つけることができます。

例えば、公式オンラインストアや砂川本店でご購入いただいた製品を購入元ではなく、表参道本店で店舗スタッフのアドバイスを聞きながら、新たな製品をお試しいただけます。そうすることで、自分にぴったりと合う製品と交換もしくは返金ができます。

また、店舗がない地域にお住まいのお客様が旅行先で購入した製品を公式オンラインストアで返金することも可能です。対象製品は、一部対象外製品^{*3}を除く全製品です。

*3 対象外製品：フード（食材）、グッズ、ペーパーバッグ、ギフトBOX、お手さげ袋、「SHIRO BEAUTY」ギフトカード、砂川本店限定ブレンダーラボ、「定期お届け便サービス」にてご購入の製品です。

サービス対象店舗のご利用の手順

- ① 購入日の翌日から7日以内に店舗へ製品をお持ちいただき、返金希望であることを店舗スタッフへお声がけください。
- ② 店舗スタッフより、お客様のお好みに合う代替製品をご提案させていただきます。
- ③ 代替製品の交換、もしくは返金いたします。
- ④ 交換の場合は販売価格の差額分を返金またはお支払いいただきます。
一方、返金の場合は、対象製品の販売価格を現金にて返金いたします。

<ご利用における注意点>

- 返金を承る製品は SHIRO 公式オンラインストアまたは砂川本店、表参道本店、自由が丘店にてご購入いただいた製品に限ります。
- ルクア イーレ店ではルクア イーレ店でのご購入製品に限ります。
- その他 SHIRO 直営店舗・Amazon 公式ショップを含む他店舗にてご購入いただいた製品は、製品に不備・瑕疵がある場合を除き返金または交換の対象外となります。
- ご購入時の送料やギフトラッピング代、お手提げ袋代は対象外となります。

公式オンラインストアのご利用の手順

公式オンラインストアでは、これまでと同様の手順でサービスをご利用いただけます。

詳しくはこちら https://shiro-shiro.jp/ext/returned_product_guide.html

※上記ページは2024/2/29(木)まで「返品受付サービス」のご案内となります。この「返金・交換サービス」の開始に伴い、「返品受付サービス」ならびに「スキンケアプログラム」は同日をもって受付を終了させていただきます。2024/3/1(金)以降、「返品受付サービス」で返還していたストアクレジットは廃止となり、新サービスでは販売価格を現金にて返金いたします。これまでとは手続きが異なるため、詳しくは公式オンラインストアをご確認ください。

SHIRO では、より多くのお客様にお買い物をお楽しみいただけるよう、ブランド運営に努めてまいります。引き続き、SHIRO をご愛顧いただけましたら幸いです。



SHIRO Membership Program

SHIRO をご購入くださるお客様に、よりブランドを深く知っていただき、安心してお買い物をお楽しみいただくための会員制プログラム

SHIRO 店舗もしくはオンラインストアでのご購入内容に応じて、会員ステージを付与させていただきます。会員ステージごとに SHIRO ならではの特別な特典をお受け取りいただけます。

STAGE ステージと 条件

1年間（1月1日～12月31日）のご購入内容に応じてステージが決まります。ステージの有効期限は、翌年の12月31日までとなります。

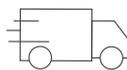
WHITE	SILVER	GOLD	NAVY
			
年間1回以上のご購入	年間2回以上のご購入かつ、ご購入金額が合計10,000円（税抜）以上	以下①②を満たした場合 ①年間3回以上のご購入かつ、ご購入金額が合計30,000円（税抜）以上 ②1回以上、有料お手さげ袋を選択しないお買い物	ご招待制

SPECIAL 特典



人気の新製品を先駆けてご予約いただける特典 FAST RESERVE [先行予約特典]

限定製品を含む新製品を発売に先行してご予約いただける会員限定の特典。例年、発売後まもなく売り切れとなってしまう人気の製品も、優先的にご予約いただけます。FAST RESERVE 開始期間については都度、対象のお客様へお知らせのメールをお送りいたします。
※FAST RESERVEを設けない新製品もございます。



- ・送料無料 オンラインご購入限定
- ・ギフトラッピング無料 ※各1回



ステージごとに用意した、特典アイテム

※アイテム内容は毎年リニューアルします。

SILVER

- 📄 FAST RESERVE 1回
- 📧 メールマガジン
- 📦 ギフトラッピング&オンラインストアでの送料各1回無料
- 📁 SILVER特典アイテム1つお渡し



- ・ホワイトティー バスソルト 100g
- ・亜麻石けん 82g
- ・タマヌ石けん 82g
- ・あずき石けん 82g
- ・FREESIA MIST オードパルファン 9mL
- ・ファブリックソフナー 25g×3種

GOLD

- 📄 FAST RESERVE 2回
- 📧 メールマガジン
- 📦 ギフトラッピング&オンラインストアでの送料各1回無料
- 📁 GOLD特典アイテム1つお渡し



- ・石けんセット 各82g×3個
- ・がごめ昆布ゆずシャンプー 140mL & コンディショナー 140g
- ・グラススペースミニ
- ・ヨガマット
- ・ガゴメエキス手作りキット

NAVY

- 📄 FAST RESERVE
 - 📧 ギフトラッピング
 - 📦 送料無料
- いつでも、何度でもご利用いただけます。



SHIROがものづくりに込める想いや、創業の地である北海道砂川市での取り組み、生産者との関わる中で出会った素敵な素材により深く知っていただける体験や限定ギフト。

SHIROについて

「自分たちが毎日使いたいものをつくる」というシンプルな想いからスタートしたコスメティックブランド。

自社内に開発から販売まですべての機能を持ち、創業当初からエシカルな信念に基づくものづくりを続けている。

厳しい自然が育んだ素材を国内外から見つけ出し、そのちからを最大限に引き出すスキンケア、メイクアップ、フレグランスアイテムを提案。

日本全国に直営店舗を展開するほか、ロンドンや台湾に実店舗を構え、米国では自社EC、中国では越境ECでの販売を行う。

製品に使う素材同様、厳選した食材を届ける食のセレクト[SHIRO LIFE]、素材のおいしさを料理で伝えるカフェ[SHIRO CAFE]、

SHIRO が提案する美しさを最大限体感できるサロン[SHIRO BEAUTY]などの業態も展開。

2021年6月から、SHIROの創業地である北海道砂川市にて、工場の移転新設と市全体の活性化を目指すまちづくり

「みんなのすながわプロジェクト」を推進。2023年1月から新工場の稼働をスタートさせ、4月に新工場と付帯施設を含む

「みんなの工場」をオープン。オープンから半年間の来場者数は約20万名、そのうち25%は北海道外からの来場者が占めた。

同月、一棟貸しの宿泊施設「MAISON SHIRO (メゾンシロ)」を北海道長沼町に着工。従来の方法とは異なる、森林環境に

配慮した「森に合わせた設計建築」を進め、2024年春頃開業を目指す。

ブランド誕生から15年目を迎える2024年には、ものづくりと店舗づくりの2つにおいて、すべての資源の価値を見つめ直す

「SHIRO 15年目の宣言」を表明し、地球の未来のために廃棄物ゼロを目指すことに取り組む。

会社概要

企業名 : 株式会社シロ

所在地 : 〒107-0061 東京都港区北青山 3-6-7 青山パラシオタワー 8F

設立 : 1989年10月23日

代表取締役 : 福永 敬弘 (ふくなが たかひろ)

事業内容 : 自社ブランド「SHIRO」の企画、開発、製造、販売、
店舗運営 (「SHIRO / 化粧品、雑貨」「SHIRO LIFE / 食物販」「SHIRO CAFE / 飲食」
「SHIRO BEAUTY / サロン」)、SHIRO オンラインストア等、通販事業運営

URL : <https://shiro-shiro.jp/>

お問い合わせ先

シロ カスタマーサポート

E-mail: info@shiro-shiro.jp