

Q	A
今回のThe Roast焙煎機販売終了について	
いつ焙煎機の販売が終了となるのですか？	「Basic専用焙煎機」「Expert対応焙煎機」ともに、7月28日をもって販売終了となります。 「コーヒービーンズマスター」と「Expert機能拡張プログラム」は、9月29日をもって販売終了を予定しています。
どの商品が販売終了となりますか？	「Basic専用焙煎機」「Expert対応焙煎機」「コーヒービーンズマスター」「Expert機能拡張プログラム」の新規販売が終了となります。 The Roast専用生豆(定期頒布豆、定番豆)と焙煎機の付属品(ガラス容器など)は、引き続き販売を行います。
後継機や後継サービスは予定されていますか？	現時点では予定されておりません。
最近焙煎機を購入しました。返品・返金をお願いできますか？	申し訳ございませんが、ご要望にはお応えできません。 The Roast専用生豆の販売ならびに修理サービスにつきましては継続しますので、引き続きお使いいただけますと幸いです。
焙煎機の販売終了後に不具合が発生した場合にスムーズにお問い合わせ対応いただけるかが不安です。	現在のお問い合わせ窓口や修理体制から変更はございません。ご安心ください。
とある自家焙煎店から紹介されて最近購入しました。販売終了については店舗の方も知っていたのですか？	販売終了は弊社の判断で決定したため、店舗の方が事前に知りうることはありませんでした。
The Roast焙煎機について	
焙煎機の販売終了後は、現在保有の焙煎機も使えなくなるのですか？	焙煎機の販売終了後も、引き続きお持ちの焙煎機はご使用いただけます。 また、お使いのThe Roastアプリについても引き続きご使用いただけます。 詳しくは「Basicアプリについて」または「Expertアプリについて」をご覧ください。
今後も焙煎機を使用していくために、必要な手続きはありますか？	対応が必要な手続きはございません。
販売終了後に焙煎機が故障したらどうすればよいですか？	お問い合わせ窓口までお問い合わせください。 なお、現在のお問い合わせ窓口から変更はございません。ご安心ください。
焙煎機が故障した場合、いつまで修理対応をしてくれますか？	補修用性能部品の保有期間である製造打ち切り後5年間は、修理対応いたします。
分割払い中です。繰り上げで全額支払いはどうすればよいですか？	早期一括返済(全額返済)は、契約者ご本人様よりご契約の信販会社様・カード会社様にお問い合わせください。
販売終了前に焙煎機を数台まとめ買いをしたい。台数制限などはありますか？	購入時の台数制限はございませんが、在庫に限りがございます。また、システム上一度に購入可能な台数は10台となっています。
現在使用している焙煎機は、中古品として販売することはできますか？	お客様の所有物につき、弊社からは回答を致しかねます。
Basic専用焙煎機はいつまで購入ができますか？	2022年7月28日までお求めいただけますが、在庫が無くなった場合はその限りではありません。
Expert対応焙煎機はいつまで購入ができますか？	2022年7月28日までお求めいただけますが、在庫が無くなった場合はその限りではありません。
販売終了まで、焙煎機は問題なく購入することができますか？注文が殺到して購入ができない、などのケースは予測されますか？	在庫に限りがありますので、在庫が無くなった場合は販売終了となります。
The Roastが販売終了になると聞き、IKAWA社が出している焙煎機をThe Roast Expert対応焙煎機の代替として購入しようと思いましたが適切でしょうか？同じように使えますか？	他社商品につき、弊社からは回答を致しかねます。
現在業務に使用しています。以前FAQに「業務用での使用条件の場合、保証/修理の対象外となる場合がある」と記載があったが、今後も同様ですか？	変更ございません。 引き続き業務用での使用条件の場合は、保証/修理の対象外となる場合がございます。
Expert機能拡張プログラムについて	
焙煎機の販売終了後もExpert機能拡張プログラムを購入・利用できますか？	2022年9月29日をもって販売終了を予定しています。
Expert機能拡張プログラムについて、すぐに購入は予定していませんが、何年後かに購入することはできますか？	Expert機能拡張プログラムは2022年9月29日をもって販売終了を予定しています。販売終了までにお求めください。

Q	A
付属品(ガラス容器など)について	
付属品(ガラス容器など)も購入できなくなりますか？	補修用性能部品の保有期間である5年間は引き続き購入いただけます。
付属品(ガラス容器など)の在庫は十分にあるのですか？	補修用性能部品の保有期間である5年間分の想定台数を確保しております。
付属品(ガラス容器など)の購入方法に変更はありますか？	現在の購入方法から変更はございません。引き続きPanasonic Store Plusにてお求めください。
The Roast専用生豆について	
The Roast専用生豆は購入できなくなるのですか？	The Roast専用生豆の販売は継続します。ご安心ください。
現在の定期頒布契約はどうなりますか？	現在の契約から変更はございません。
現在、Expertを利用しています。焙煎機の販売終了後に新規で定期頒布契約をすることは可能ですか？	定期頒布契約の新規受付は継続します。
定期頒布契約はいつまで利用できるのですか？	引き続きご利用いただけるよう、変更の予定はございません。ご安心ください。
定期頒布のコース変更や中止の手続き方法に変更はありますか？	現在の手続き方法から変更はございません。
定期頒布契約の利用規約に変更はありますか？	現在の利用規約から変更はございません。
個別生豆はいつまで購入できるのですか？	引き続きお求めいただけます。
後藤直紀さん以外の焙煎プロフィール(スペシャル焙煎プロフィール)は使用できなくなりますか？	引き続きご使用いただけます。
未来ショッピングで購入しました。現在の契約から変更はありますか？	現在の契約から変更はございません。
焙煎機の販売終了後に、The Roast専用生豆の価格改定やラインアップ改廃が発生する可能性がありますか？	産地の収穫状況や仕入れ価格の変化などを踏まえ、価格やラインアップは適宜見直しを行う場合がございます。
The Roast専用生豆に関する問い合わせ先はどうなりますか？	現在のお問い合わせ窓口から変更はございません。
Basicアプリについて	
焙煎機の販売終了後もBasicアプリは引き続き使用できますか？	引き続きご使用いただけます。
焙煎機の販売終了に伴い、Basicアプリの再インストールは必要ですか？	必要ございません。
Basicアプリの表示や機能は変更になりますか？	現時点においては変更はございませんが、今後iOSのバージョン更新に伴い、適宜変更する可能性はございます。
焙煎機の販売終了に伴い、これまで使用した焙煎プロフィールがアプリから削除されることはありますか？	削除されることはございません。
Basicアプリの不具合が発生した場合は、今後どうすればよいですか？	お問い合わせ窓口までお問い合わせください。なお、現在のお問い合わせ窓口から変更はございません。ご安心ください。
Basicアプリのアップデートも引き続き対応されますか？	焙煎機の販売終了後5年間はサポート期間として対応を予定しています。
アプリサポート期間の販売終了後5年とは具体的にいつまでですか？	2027年7月28日まではサポートいたしますが、以降のサポートは致しかねます。
iOSアップデートを行っても、アプリの動作には問題ありませんか？	サポートしていないOSバージョンもございます。詳しくは「よくあるご質問」の対応機種一覧をご覧ください。 https://ec-plus.panasonic.jp/store/page/roast/faq/index.html
機種変更時など、Basicアプリを再インストールする必要がある場合は、これまで通りAppStoreからダウンロードすればよいですか？	これまで通り、AppStoreからダウンロードいただけます。

Q	A
Expertアプリについて	
焙煎機の販売終了後もExpertアプリは引き続き使用できますか？	引き続きご使用いただけます。
焙煎機の販売終了に伴い、Expertアプリの再インストールは必要ですか？	必要ございません。
Expertアプリの表示や機能は変更になりますか？	現時点においては変更ございませんが、今後iOSのバージョン更新に伴い、適宜変更する可能性がございます。
焙煎機の販売終了に伴い、これまで作成・使用した焙煎プロフィールがアプリから削除されることはありますか？	削除されることはございません。
Expertアプリの不具合が発生した場合は、今後どうすればよいですか？	お問い合わせ窓口までお問い合わせください。なお、現在のお問い合わせ窓口から変更はございません。ご安心ください。
現在業務で使用しています。他のユーザとプロフィールのやり取りをしている(シェア機能)のですが、今後は使えなくなりますか？	引き続きご使用いただけます。
現在業務で使用しています。メールを使って他のユーザとプロフィールのやり取りをしている(シェア機能)のですが、使用方法に変更はありますか？	変更ございません。
Expertアプリのアップデートも引き続き対応されますか？	焙煎機の販売終了後5年間はサポート期間として対応を予定しています。
アプリサポート期間の販売終了後5年とは具体的にいつまでですか？	2027年7月28日まではサポートいたしますが、以降のサポートは致しかねます。
iOSアップデートを行っても、アプリの動作には問題ありませんか？	サポートしていないOSバージョンもございます。詳しくは「よくあるご質問」の対応機種一覧をご覧ください。 https://ec-plus.panasonic.jp/store/page/roast/faq/index.html
機種変更時など、Expertアプリを再インストールする必要がある場合は、これまで通りAppStoreからダウンロードすればよいですか？	これまで通り、AppStoreからダウンロードいただけます。
最近Expertを購入しました。使い方が分からない場合はどこに問い合わせればよいですか？	2022年9月末以降に予定されているThe Roast商品サイト閉鎖までは、The Roast商品サイトに使い方ガイドを掲載しています。 https://panasonic.jp/roast/exapp/001.html 2022年10月以降は、Panasonic Store Plusに使い方ガイドを掲載する予定です。 また、使用にあたりご質問がある場合は、お問い合わせ窓口までお問い合わせください。なお、現在のお問い合わせ窓口から変更はございません。ご安心ください。
最近Expertを購入しました。以前商品サイトにExpertの使い方に関する記事や動画があったと思いますが、焙煎機の販売終了後は閲覧できなくなりますか？	2022年9月末以降に予定されているThe Roast商品サイト閉鎖までは、The Roast商品サイト上で引き続きご覧いただけます。 https://panasonic.jp/roast/ 2022年10月以降は、一部の情報についてはPanasonic Store Plusでもご覧いただける予定です。
The Roast商品サイトについて	
焙煎機の販売終了に伴い、商品サイトはどうなりますか？	現在の商品サイトは、2022年9月末以降に閉鎖を予定しています。
現在商品サイトに掲載されている情報はどうなりますか？どこかに移管されますか？	2022年10月以降、一部の情報についてはPanasonic Store Plusでもご覧いただける予定です。
CLUB Panasonicアカウントについて	
焙煎機の販売終了に伴い、CLUB Panasonicのアカウントは使えなくなりますか？	焙煎機が販売終了となっても、お使いのCLUB Panasonicのアカウントは引き続きご使用いただけます。
焙煎機の販売が終了しても、焙煎機の使用にはCLUB Panasonicアカウントが引き続き必要ですか？	焙煎機をご使用いただくには、引き続きCLUB Panasonicのアカウントが必要となります。

Q	A
その他について	
今後の問い合わせ窓口はどうなりますか？	現在のお問い合わせ窓口から変更はございません。ご安心ください。 ・お電話でのお問い合わせ：0120-872-313 ・メールでのお問い合わせ：お問い合わせフォームより https://ec-plus.panasonic.jp/store/ap/storeaez/a2A/InquiryTop?inqKbId=006
問い合わせ窓口(TEL)に電話しましたが、なかなかつながりません。	ご迷惑をおかけし、申し訳ありません。しばらく時間を置いてからおかけ直してください。 WEBのお問い合わせフォームもご利用いただけます。 https://ec-plus.panasonic.jp/store/ap/storeaez/a2A/InquiryTop?inqKbId=006



The Roastカスタマーセンター

0120-872-313 受付時間:10:00 - 17:00 (土日祝除く)

<https://ec-plus.panasonic.jp/store/ap/storeaez/a2A/InquiryTop?inqKbId=006>