



eBay未着トラブルの対処方法

Copyright(C) 2017 Keisuke All Rights Reserved.

Lists -eBay未着トラブルの対処方法

1

トラブルシート

[P3](#)

2

調査請求書

[P6](#)

3

メッセージを送る

[P7](#)

4

期限までに届かなかったら

[P8](#)



1 -トラブルシート

今日は僕が実際に未着ケースを処理する時の流れを紹介します。

流れを先にまとめると
未着ケースが開かれたらその日やるべきことは

- ①「トラブルシートに記入」
- ②「調査請求書提出」
- ③「メッセージを送る」

この3つです。
慣れれば10分かからないのでサクッと対応して
ほかの業務にかかりましょう ^^

では具体的な説明をしていきますね。



1 -トラブルシート

1

トラブルシートの記入

まず、エクセルでトラブルシートというものを作っています。
これを使えば非常に管理がしやすくなるんですよ。

僕のシートの項目は以下です。

- ①発生日（ ケースが開かれた日付 ）
- ②ケース期限（ 解決しなければいけない日付 ）
- ③バイヤーID
- ④種類（ 未着・返品・破損などを入力 ）
- ⑤商品名
- ⑥追跡番号
- ⑦提出日（ 調査請求を出した日付 ）
- ⑧備考

僕が利用しているトラブルシートを共有するので、ぜひ使ってってください。

<http://fukugyou-tenbai.com/trableseat.xlsx>

1 -トラブルシート

2

ケースの期限に注意

この中で注意しておくべきなのは②のケース期限です。

期限は、eBayから送られてくるメッセージの中に日時が記載されています。

この期限までにセラーがアクションを起こさないと
eBayが強制的に介入（エスカレーション）してケースを閉じてしまいます。

そうすると、Cases closed without seller resolution という項目に
カウントされ、これが増えると
Below Standard になってしまうので注意が必要です。



2 - 調査請求書

3

調査請求書を郵便局へ提出

次に、調査請求書を郵便局へ提出します。
フォーマットを共有するので、ここからダウンロードして使ってください。

【EMS 調査請求書】

<http://fukugyou-tenbai.com/wp-content/uploads/2016/09/ed5261dfeb925eaf23d50d2333f605bc.doc>

【EMS以外 調査請求書】

<http://fukugyou-tenbai.com/wp-content/uploads/2016/09/d3b2b9a68553f18d5e77d53435462d1b.xls>

調査請求の書き方は下記の動画で説明しています。

<https://youtu.be/8HhbJFYDuws?t=239>

3-メッセージを送る

4

バイヤーにケース内からメッセージを送る

最後に、バイヤーにケース内から以下の内容を入れた文章を送りましょう。

「ここから追跡状況を確認できます。

URL :

<https://trackings.post.japanpost.jp/services/srv/search/input?locale=en>

追跡番号 : ○○

追跡は○○で途絶えています。

日本からも調査をしますが、時間がかかってしまいます。

あなたからも最寄りの郵便局や税関に確認してみてください。

保管されている可能性も高いので、すぐに見つかるかもしれません。」

Point :

ここで重要なのは「あなたからも確認してください」「保管されているかも」という部分です。これによって期限内にケースが解決できなくても、後々自分を守れる可能性が高くなります。

4-期限までに届かなかったら

5

結果を覆すことができる“例外”

以前まではケース終了から30日間は異議申し立ての猶予があったのでその間に商品が届けば、eBayに連絡して売り上げを取り戻せました。

しかし、それがアップデートによって廃止され期限までに届かなかったら結果を覆すことができなくなってしまいました。例外として、覆すことができる条件は以下です。

追跡番号があとから更新されたときに

- ①期限内に届いていたことが確認できた
- ②期限内に保管になっていたことが確認できた



4-期限までに届かなかったら

①期限内に届いていたことが確認できた

この場合は当然すぐに売り上げもディフェクトも保護されます。

②期限内に保管になっていたことが確認できた

こちらは少し時間がかかります。

より有利に進めるために「保管になっている可能性があるから連絡して」というメッセージをバイヤーに送っておくことが大切です。

ただこの例外もeBay担当者によっては受けてもらえない可能性もあります。eBayへ問い合わせる時も丁寧に交渉していくという気持ちが必要です。

もし、期限内に調査の結果が出ず、荷物も届きそうになかった場合にはアカウントを守るために先に返金するという決断も必要です。

返金する前には以下の内容が入ったメッセージを送りましょう。

「期限内に調査結果が出ないので、先に返金します。
もし、商品が届いた場合には受け取り拒否をしてください。」