

eBayトラブル対処法

【eBayでケースオープンされるパターン】

- ① 商品が届かない
- ② 配達完了となっているけど届いていない
- ③ 商品が違う
- ④ 商品が壊れていた
- ⑤ 税金が高いので税金分払ってほしい
- ⑥ 商品が返送されてしまった
- ⑦ ネガティブフィードバックを盾にした脅し



【ケース対処の考え方】

- まずは**落ち込まない**で冷静に進めることが大切です
- **バイヤーとの間**で解決できるように頑張りましょう
 - **30日**以内に解決できなかつたら**eBayが介入**して、ケースクローズか返金などの最終決定が下されます
 - その時にできるだけ**有利**になるように解決のために**努力**しているやりとりをして発送や到着の**証拠の画像**などを積極的にアップします
- バイヤーの気持ちを考えるのも大切ですが、何よりも**自分の資金とアカウント**を守ることを頭において解決に努めましょう



【ケース1：商品が届かない】

理由）商品が届かない、商品が届くのが遅い

要求）商品代金の全額返金、または、新しいものを再送

原因）配送トラブルによる紛失、遅延

この、商品未着というケースが一番トラブルの中で多いと思います。
次のスライドから対処の手順について説明していきます。



【ケース 1：商品が届かない】

手順)

1. 追跡番号の確認
2. 郵便局へ調査請求の提出

調査依頼書は下記よりダウンロード可能です。

- ・ [EMS用請求書](#)
- ・ [eパケット、SAL用請求書](#)

3. 同時に郵便局に電話をする

※伝える内容：

- ・ 海外へ商品を発送したけれど、届かないという連絡があった
- ・ 届いていれば、それを証明する**書留サインのコピー**が欲しい
- ・ もし紛失していたら、そのまま**補償の請求**をしたい

【ケース 1 : 商品が届かない】

4. バイヤーからも確認してもらうように伝える

※伝える内容 :

- ・ 追跡番号と追跡番号を確認できる英語のサイト
- ・ 追跡が途中で途絶えていること
- ・ 商品が保管されているかもしれないので、最寄りの郵便局と税関に確認してほしい
- ・ こちらからも確認するけれど、日本からだどうしても時間がかかってしまう（最大30日）

※商品が無事に届けるために、**協力が必要**なことを訴えましょう

【ケース 1：商品が届かない】

A) 郵便局から紛失という連絡があればバイヤーに返金する

- ・ 補償請求用の用紙をもらって、必要事項を入力して返送する

※基本的な補償金額

- ・ EMS：20,000円（追加で保証金額をつけられる）
- ・ eパケット / 小型包装物SAL便：6,000円

B) 郵便局から到着しているという結果がでたら、バイヤーにも確認してケースを閉じてもらうように連絡する

こういった紛失の場合に備えて**2万円以上**の商品を送る場合には補償を付けることをオススメします。

【ケース 2：配達完了となっているけど届いていない】

1. 追跡番号と発送先住所の確認をする
2. バイヤーに状況を確認する

※伝える内容：

- ・ 追跡番号と追跡番号を確認できる英語のサイト
- ・ 追跡を見ると配達完了になっている
- ・ 家族が受けとっていないか
- ・ 近隣の家の間違って届いていないか
- ・ 最寄りの郵便局に配達ミスの可能性を伝えて調べてもらってほしい
- ・ 日本からも調査をするが、最大30日かかる

【ケース 2：配達完了となっているけど届いていない】

3. 郵便局へ調査請求の提出

4. 同時に電話でも確認をする

※伝える内容：

- ・ステータスは配達完了だけど、届かないという連絡があった
- ・届いていれば、それを証明する**書留サインのコピー**が欲しい

5. 書留のサインのコピーを手に入れたら、バイヤーに画像を送って届いていることを証明する

※それでも届いていないと主張するようであれば、
ebay側にも状況報告と最善の解決方法を聞きます

※解決努力の姿勢をみせてケースを有利に閉じられるように
すすめましょう



【ケース 3：届いた商品が違う】

1. 商品の写真を送ってもらう

2. 正しい商品の場合・・・

- ・商品の公式ページを英語に翻訳する
- ・ページのキャプチャ画像を送って正しい商品であることを伝える
- ・もしくは英語の商品ページのURLを送る

[Googleで英語のページを検索する場合はこちらをクリック](#)

3. 間違った商品を送ってしまった場合・・・

- ・まずは丁寧に謝罪する
- ・返品してもらって、返金か正しい物を再送するか選んでもらう



【ケース 4：届いた商品が破損していた】

1. バイヤーから商品が壊れていた部分の写真を送ってもらう
2. 配送中に壊れた証明として、段ボール箱もとっておいてもらう
3. 日本郵便に電話してそのことを伝える

※ここからは郵便局によってやり方が違うので**進め方を確認**してください



【ケース 4：届いた商品が破損していた】

4. 調査請求書を提出する

※このとき、バイヤーから送ってもらった破損部分の写真もプリントアウトして一緒に提出するとスムーズです

5. 日本郵便と相手国とで連絡をとって話をすすめていく

※バイヤーに連絡をとってほしいなど協力をお願いされることもあるので指示に従いましょう

※相手国側では・・・

- ・ 相手国の郵便局員がバイヤーの家に行って商品の状態を確認
- ・ 商品をそのまま預かる場合もあれば、確認だけで済む場合もある
- ・ バイヤーにダメージレポートを書いてもらう場合もある

【ケース 4：届いた商品が破損していた】

6. 担当者の名前を聞いて、状況をこちらからも定期的に確認する
7. ダメージが確認できたら補償金返金の手続きをする
8. バイヤーに返金する

※補償金額が商品代金に足りない場合には、お互いの納得のいく額を一部返金する

※商品を返送してもらって
新品交換などの対応で解決してもOK



【ケース 5：関税が高いのでその分返金してほしい】

● 基本的に支払う必要はありません

※商品説明欄への一言

- ・ 輸入関税、税金、料金は商品の価格や配送料に含まれていません。これらの費用はバイヤーの責任です。
- ・ これらの追加費用は入札前にあなたの国の税関に確認してください。
- ・ Import duties, taxes and charges are not included in the item price or shipping charges. These charges are the buyer's responsibility.
- ・ Please check with your country's customs office to determine what these additional costs will be prior to bidding/buying.

【ケース 5 : 関税が高いのでその分返金してほしい】

関税はあなたが他の国で何かを購入したときに、その商品の値段によって課せられるお金のことです。

国ごとに税金の法律が異なり、私は国の法律をコントロールする事が出来ません。

税金を支払わないとあなたは海外からの商品を受け取ることが出来ません。

これは他の国に住む私たちが取引をするために必要なお金です。

詳しくはあなたの国の税関に確認してください。

ご理解のほどよろしくお願いいたします。

Customs duties are the money you have to pay when you buy something from another country, they are determined by the item's price.

Customs laws are different in each country, and I cannot control the laws in your country.

If you do not pay the duties, you will not be able to receive packages from overseas.

These payments are necessary when dealing with people from other countries.

For more details, please check the customs in your country.

Thank you for your understanding.

【ケース 6 : 商品が返送されてしまった】

原因) ・バイヤーが保管に気づかず期限が切れた
・住所が誤っていた

1. 再配達料金のインボイスをPaypalから送る
2. 商品が戻ってきたらまた再送する
3. 追跡番号を更新する

※**郵便局員の怠惰**で返送される場合もあります。

その場合には郵便局側の過失として**送料無料**で再送できる場合もあるので、原因不明で返送された場合には状況をよく確認しましょう。

Point : 原因が分からず返ってきた商品はいったん受け取らない

【ケース 7：ネガティブフィードバックを盾にした脅し】

「一部返金しないとネガティブを付ける」

「新しいものを追加で送らないとネガティブをつける」

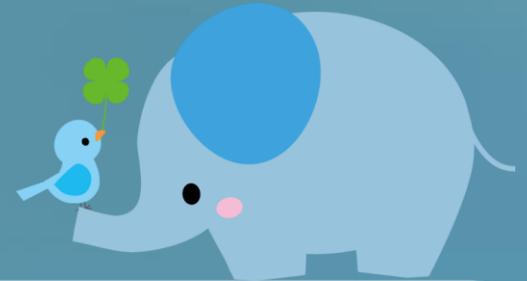
1. ネガティブフィードバックを利用した**脅迫行為**は**禁止**されていますと返信
2. そのメッセージのやりとりを証拠としてebayに連絡すれば、もしネガティブをつけられても**取り消せます**



【さいごに】

トラブルはどうしても精神的にもダメージを負います。
そうならないために以下を心がけましょう。

- ① トラブル別に英文テンプレートを保存しとく
- ② トラブルパターンの対処方法を溜めていく
- ③ 事務的に対応していく



切り替えていく気持ち

トラブルは、特別なものではありません。
割り切って誠実に対応していきましょう！