<u>返品返金ポリシーと対応方法</u>

※本資料は出品者出荷の商品の 手動承認時の対応方法について記載しております。



記載の内容は2021年9月26日現在のものです。サービス内容、およびインターネットサイト上の表示等は変更となる場合がありますのでご了承ください。 © Copyright 2018 Amazon.com, Inc. or its affiliates. All rights reserved.無断転載・複製を禁止します。 Amazon, アマゾン, Amazon.co.jp, Amazon Services Japan, Merchants@amazon.co.jp, フルフィルメント by Amazon, Amazon マーケットプレイス, セラーセントラル, Amazon プライム, Amazon ロゴ, Amazon.com, Amazon.co.jp ロゴ, Amazon 出品サービス, Amazon出品大学、その他Amazonの製品およびサービスに関するロゴは、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

目次

本講座は、自社出荷をされている出品者様が対象です。Amazon出品サービスの受 注プロセスを理解し、購入者に対してスムーズな対応を実現することを目的に、商品の 返品・返金、購入者からキャンセル希望があった際の対応方法についてご案内します。

- 返品返金に関するよくある質問
- 返品ポリシーを理解する
- 返品の設定を行う
- 返品返金を対応する
- キャンセルリクエストを対応する

出品者様のお急ぎの疑問にお答えできるよう、講座の序盤によくあるご質問をまとめています。



返品返金に関するよくある質問

▶ 返品返金に関するよくあるご質問 1

- 購入者様から商品の返送がある前に返金してしまった。その後商品が返送されない。
 必ず商品の返送後に返金ください。
- 返金後すぐに着金しますか? 返金を実行後、2時間は返金保留中の状態になります。
- ・ 間違った注文に返金してしまいました

返金のステータスが保留中の間は、「この注文にあるすべての返金をキャンセルします」をクリックして 返金をキャンセルできます。このリンクが表示されていない場合は、<u>こちら</u>をご確認ください。

・ 返金手数料はどのように発生しますか?

返金手数料の算出例(メディア商品以外)

返金手数料率(10%) × [販売手数料率(8~20%)×返金する金額] ※詳しくは<u>こちら</u>をご確 認ください。

返金手数料が500円を超えることはありません。

メディア商品の返金手数料についてはこちらをご確認ください。

・ 返品を承認せずに終了するにはどうすればよいですか?

返品を受けずに終了する場合は、返品リクエストを終了をクリックします。この商品は返品できません。 を理由として選択し、購入者へのメッセージ欄に詳しい説明を入力してください。

> 返品返金に関するよくあるご質問 2

- 返金処理が正しく行われたか確認したい。
 該当の注文番号を注文管理画面から検索してください。
 注文の詳細画面でマイナス処理がされていれば返金処理は正しく行われています。
- 返金処理を行いましたが、購入者様から着金されていないと連絡がありました。
 Amazonカスタマーサービスで対応いたします。
 購入者様に以下のURLからAmazonカスタマーサービスにご連絡を頂けますようお伝え下さい。
 https://amazon.co.jp/contact-us/ref=blurb_cu
- ・ **購入者様から元払いで返送された。返品送料を購入者様へ返金したい。** 「その他の任意支払い」をお使いいただき返金ください。
- 返品リクエストを承認すべきか判断方法がわからない。 本講座ページ8-10をご参照いただき、まずはポリシーに沿ってご対応ください。
- ・ 返品リクエストを受けてから何日以内に処理をしなければいけませんか? 返品リクエストには、24時間以内に返答することをおすすめします。

> 返品返金に関するよくあるご質問3

 代金引換の注文商品が宛先不明などで戻ってきた場合、または購入者が商品の受け取りを拒 否した場合はどうなりますか?

<u>"発送先住所に配送不可"</u>または<u>"受領拒否"</u>の返金理由を選択して、返金処理を行います。 これらの返金理由が指定されると、出品用アカウントに請求された販売手数料が返金されます。 必ず適切な返金理由を指定してください。<u>詳しくはこちら</u>

・ 代金引換注文の返金はどのように返金されますか?

出品者様が返金処理を行うと、Amazonから購入者へAmazonギフト券による返金、またはギフト券と銀行振込を組み合わせた返金が行われます。

Amazonサイトの商品情報の間違いが原因で返品リクエストが来ました。どのように対応したらよいですか?

返品リクエストを終了します。返品リクエストを終了をクリックし、終了する理由からお客様に商品についてご案内し、問題は解決しました。を選択します。購入者へのメッセージに、Amazonサイトの商品情報に間違いがあったため返品を受け付けることができないことを説明し、返品や返金についてはAmazonカスタマーサービスに問い合わせるよう案内してください。

> 返品返金に関するよくあるご質問 4

・ 終了した返品リクエストを承認し直すことはできますか?

一度終了した返品リクエストは取り消すことができません。購入者にもう一度返品リクエストを送信 するよう依頼してください。または、返品リクエストは終了したまま、注文管理から返金を実行すること もできます。この場合、返品管理に履歴は残りませんのでご注意ください。



返品ポリシーを理解する

> 返品ポリシーを理解する-キャンセルと返品

Amazonでは状況に合わせて「キャンセル」と「返品」を使い分けて使用します。



注文から出荷前までを「キャンセル」と呼びます。

出荷通知後は「返品」と呼びます。 返品は「返品リクエスト」が購入者様より送信されます

注文保留時間中は 購入者様はいつでもキャンセル可能です。 この場合出品者様には通知されません。

> 注文確定後から出荷通知送信前までは 「キャンセルリクエスト」となり、出品者様にメッセージが送信されます。

> > Amazon出品大学 9

> 返品ポリシーを理解する-返品ポリシーについて

購入者様に一貫性のあるサービスを提供するために、出品者様は、 Amazonの返品ポリシーと同等かそれ以上の返品ポリシーを提供する必要があります。

例) Amazon返品ポリシー: 〇カテゴリーの商品はお客様都合による返品を受け付けますが 返送時の送料は返金いたしません。



Amazon出品大学 10

🕨 返品ポリシーを理解する-返品リクエストから返金までの流れ



各工程のポリシー、確認方法については以下ページをご参照ください。

- <u>Amazonマーケットプレイス商品の返品について</u>
 <u>https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html?nodeId=201819160</u>
- 返品交換の条件

https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html/ref=hp_left_v4_sib?ie=UTF8&nodeId=202063080#G UID-75BBDF66-B878-40FA-B505-DF9E524FA8D3_SECTION_DECAF8108C4844ECBDCDB99BCFB231A6

Amazon出品大学 11



返品の設定を行う

> 返品の設定を行う-返品リクエストの設定

返品リクエストの設定は以下の手順で行います。

※通常返品リクエストの設定は初期値のままで結構です。 ※返品商品を受領される場所(倉庫等)が、アカウント開設時にご入力された住所と異なる場合は 以下の設定を行ってください。



> 返品の設定を行う-返品先住所の設定

返品商品を受領される場所(倉庫等)を設定します 初期値ではアカウント登録時の住所が設定されています。返品専用倉庫がある場合等には住所を 変更ください。なお返品先住所は1箇所のみで、複数住所を設定することはできません。



Amazon出品大学 14

> 返品の設定を行う-返品先住所の設定

返品先住所は、購入者に表示されるラベル(後述します)に以下のように反映します。

住所名 返品受領專用住所	
Ξ	
Japan	
氏名	
出品者様名	
郵便番号	
153	- 0064
都道府県	
東京都	
住所	
目黒区下目黒	
1-8-1	
アパート名・マンション名、または会	社名
倉庫名称	1004003805
電話番号	
BRAGROBE	
記信を支援するために使用することがあります	¢.
変更を保存	

※シスプロビア 今回の返品に限り有効な返送先です。複数の商品を送 ※送り状に送付先の電話番号を記入する必要はありま	返品する際に返送先が異なる場合は、返送先ごとに集存 ません。	苛依頼をしてください。
	^{返送先(Ship Address):} 〒153-0064 目黒区下目黒 1-8-1 出品者様名 電話番号(Tel):	
	edta 19293RM	
出品者:Tokumaru(AM_	Test_Acc) の返品用ラベルに問題がありましたか?	出品者に連絡する
Tokumaru(AM_Test_Acc)が指定する配送業者をご	利用いただ(けない)場合は ご希望の配送業者をご利用。 出品者様名 目黒区下目黒 1-8-1 倉庫名称 東京都 - 153-0064 電話:	のうえ元払いでご返送ください。

Amazon出品大学 15

> 返品の設定を行う-一般設定

※通常、返品リクエストの設定は初期値のままで結構です。

「独自の返送用ラベル」・「返品商品の承認(RMA)番号を使用」の項目については、 返品専用のラベル(伝票)を出品者様がご用意いただいている場合のみ設定します。 通常は初期値のまま推奨環境で結構です



Amazon出品大学 16



返品返金を対応する

出品者様のお急ぎの疑問にお答えできるよう、講座の序盤によくあるご質問をまとめています。

Amazon出品大学 17

よくある返品返金例 >

#	返品返金リクエスト例	返品の対応例	出品者様から購入者への返金額	返送送料の負担
1	中古品を販売しており、コンディション欄に商品のコンディ ションを記載しているが、購入者様から商品のコンディ ションを理由とした返品リクエストがあった。購入者様都 合の返品として良いか?	購入者都合の返品とし てよい。	到着後未使用かつ未開封の場合: 商品代金(税込)を全額返金しま す。 到着後開封済みの場合:商品 代金(税込)の50%を返金しま す。	購入者
2	商品ページに対応機種の型番を記載しているが、 「○○(対応機種以外)に使えなかった」と返品リクエ ストがあった。購入者様都合の返品として良いか?	購入者都合の返品とし てよい。	到着後未使用かつ未開封の場合: 商品代金(税込)を全額返金しま す。 到着後開封済みの場合:商品 代金(税込)の50%を返金しま す。	購入者
3	商品が返送されてきたが、商品は本来お客様都合での 返品不可となっている商品です。返品はどうしたらいい か?	購入者都合の返品とし てよい。	到着後未使用かつ未開封の場合: 商品代金(税込)を全額返金しま す。 到着後開封済みの場合:商品 代金(税込)の50%を返金しま す。	購入者
4	PCが返品されたが、購入者様が返品時にパスワードロッ クしてしまい再販することが難しい。 返品はどうしたらいい か?	返品は受け付けない。	***	***
5	PCソフトについて、アクティベーションコードを使用された 状態で返品となった。再販することが難しいが返品はどう したらいいか?	返品は受け付けない。	***	***

Amazon出品大学 18

> よくある返品返金例

#	返品返金リクエスト例	返品の対応例	出品者様から購入者への返金額	返送送料の負担
6	購入者様責に該当するが、着払いで商品が返送されて きた場合、返金額から着払い送料をさしひいてよいか?	<u>サンプルメッセージ</u> をご 利用いただき、購入者 へ連絡します。	***	***
7	購入者様の使用後およびカスタマイズされた商品が返送さ れてきた。どのように対応すればよいか?	返品は受け付けない	***	***
8	返送された商品の付属品が欠品しているとき、返品はどの ようにすればよいか?	<u>FAQ</u> をご利用いただき、 購入者へ連絡します。	***	***

返品返金を対応する-対応の流れ

以下の手順で返品・返金対応を行います。 (出品者様出荷の場合)

1. 購入者がアカウントサービスの 返品受付センターより 返品リクエストを送信します。 2.

出品者様がセラーセントラル の「返品管理」から返品リクエ ストを確認し、返品の承認ま たは終了を判断します。 3. 購入者に返品リクエストの結 果がメールで送信されます。

4. 購入者は、返品受付センター より返送先住所のラベルを 印刷し、出品者様へ商品を 返品します。 5. 出品者様は返送された商品 の受領を確認後、セラーセン トラルの「注文管理」から該当 注文の返金を行います。

※電話やメッセージで直接希望された場合は、上記よりリクエストいただくようご案内ください。 ※返品・返金の詳細は、<u>こちら</u>を、**返金に関する留意事項は<u>こちら</u>をご**確認ください。

返品返金を対応する-返品リクエストの受信

手順1:購入者が返品リクエストを送信

購入者は、アカウントサービスの返品受付センターより返品リクエストを送信します。

https://www.amazon.co.jp/gp/css/returns/homepage.html

を返品する	返品情報を見る	
3 ラベルを貼作	寸 🕘 返	送します
		S S

Amazon出品大学 21

3.

2.

4.

商品を返品

返品リクエスト受信 返品の承認/終了 結果をメール送信

5.

返金処理

> 返品返金を対応する-返品の承認/終了

手順2:出品者様が返品の承認または終了を判断

返品リクエストのメールが届きますので、リクエスト内容を確認します。

Ama	zon.co.jpからのお知らせ:返品リクエストを送信	受信トレイ x	ē
*	Amazon.co.jp <order-update@amazon.co.jp> To 自分 •</order-update@amazon.co.jp>	22:27 (1 分前) 🖄	- * *
	木薬、		
	購入者様が以下の商品の返品を依頼しました。Amazon返品ポリシーの適用外となる返品リクエス 出品用アカウントの返品管理から対応を開始してください。	トです。この返品リクエスト	に対して、
	注文番号:		
	商品:		
	数単:1 返品理由:都合により必要が無くなった 購入者様のコメント:必要なし		
	返品リクエストの送信日:		
	こちらのリンクから返品リクエストに対応いただけます。		
	返品リクエストを承認する: https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/returns/authorize?returnRequestId=AMXUDP4IKABF4		
	返品手続きを終了する: https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/returns/close?returnRequestId=AMXUDP4IKABF4		
	返品リクエストについて購入者様に連絡する: https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/orders-v2/contact?orderID=250-8267209-2355217		



Amazon出品大学 22

返品返金を対応する-返品の承認/終了

手順2:出品者様が返品の承認または終了を判断

出品者様が「注文」タブ"返品管理"から、返品の承認または終了を判断します。



1. 返品リクエスト受信 2. 返品の承認/終了 3. 結果をメール送信 4. 商品を返品 5. 返金処理

> 返品返金を対応する-返品の承認/終了



手順2:出品者様が返品の承認または終了を判断

返品を承認する場合は、以下の画面から必要項目を記入して、"リクエストを承認"をクリックします。

21.×.0497 · 401 日期	SuL∰: Yea Ni∞ Su_b= Yea seith	。如此是一次的正式的公式,如果是一次的公式。 1996年1月1日,1997年1月1日,1997年1月1日,1997年1月1日,1997年1月1日,1997年1月1日,1997年1月1日,1997年1月1日,1997年1月1日,1997年1月1日,1997年1月1日,1
<u>ポリシーの変易外</u> 返品理由: 都合により必要が無くなった ,詳細を表示	Comple-9 1回点のロット 時人どのロメンドを都合により必要がはくなった。	
日本商品の承認番号 Amazonが割り扱る返品承認番号を使用)出品者独自の返品承認番号を使用		
注目の返送用ラベル 詳細 ほごちら この返品リクエストには、返送料約払いの返送用ライ Amazon が提供し、返送料約払いの設定がない返送	SUを提供 用ラベルを使用	
送先住所を選択 :しい住所を追加 ● 1= ► □ ト □ □	100 Percent (1799-1871) 1888 1808	
夏品手順		
TML タグは使用せず、テキスト形式で入力してください。		2900 張50)文字款

Amazon出品大学 24

返品返金を対応する-返品の承認/終了 3. 返品リクエスト受信 返品の承認/終了 結果をメール送信 5. 4. 手順2:出品者様が返品の承認または終了を判断 返金処理 商品を返品 返品を終了する場合は、以下の画面から終了する理由と購入者へのメッセージを記入して、 "返品手続きを終了"をクリックします。 返品手続きを終了 詳細はこちら 赋入者: Watching 注文新号: 200 1643/2741 2213494 要求:0日前 注文済み: 161 日前 コミュニケーション電空 近記承認回行。NHAL系稿を大制以着れよ y 波品理由: 都合により必要が無くなった Sample 7 withit: 1 肥大者のコメント: 寄合により必要反なくなった。 ~ 詳細を表示 の返品リクエストを終了する理由 終了する理由と購入者へのメッセージを 理由を選択 > 記入します 購入者へのメッセージ 返品できない商品については、 返品不可の商品 をご覧ください。 プレインテキストのみ。HTMLタグは使用できません。 1000 残りの文字数 キャンセル 返品手続きを終了

Amazon出品大学 25

> 返品返金を対応する-結果をメール送信

手順3:購入者に返品リクエスト結果を送信

返品を承認、もしくは終了すると、購入者にメールが送信されます。



返品が	「認可されました。購入者に	は、返品ラベル、および返品	品商品認可番号が入ったEメールが送信されます。返品	1商品を受け取ったら、[返品を管理	里] で購入者に払い戻しを発行する	ことができます。なお、このページを	更新するには時間がかかる場合	があります。
文ID、返品承	R認番号(RMA)、トラッキン	グIDまたはASIN	検索			並べ替えの基準新しいもの順 >	販売チャネル:すべて >	日付の範囲: 過去 30 日間、
て表示	認証が必要です	返送を受け付けて終了	対応が完了している返品リクエスト	返送を受け付けずに終了	Amazon マーケットプレイン	ス保証の申請		
							y.	この詳細セクションを折りたた
承認: 0 日前 注文済み: 1	61 日前		20.2.35 sectors 12 (α−N 1), falls			LAS BLA	ge ann an san an an ann a Callais	
ポリシーの。 反品理由: 都	範囲外	った	Samplest 波点設置:1 原入者のコメント: 統合により必要がなくなった。					承認内容を編集
詳細を表示								購入者に連絡

Amazon出品大学 26

👂 返品返金を対応する-商品を返品

手順4:購入者が'返品受付ID'を印刷・商品返品

<u>既定の手順</u>に沿って、購入者から商品が返品されます。

http://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html/?nodeId=3494121

■返品受付ID



1. 返品リクエスト受信 2. 返品の承認/終了 3. 結果をメール送信 4. 商品を返品 5. 返金処理

Amazon出品大学 27



Amazon出品大学 28

返品返金を対応する-返金処理

手順5:返品商品を受領後、返金を行う

情報を入力して返金します。

(事前に購入者へご案内の上、返金額にご納得されてからの処理をお勧めいたします)



1. 返品リクエスト受信 2. 返品の承認/終了 3. 結果をメール送信 4. 商品を返品 5. 返金処理

Amazon出品大学 29



キャンセルリクエストを対応する

> キャンセルリクエストを対応する-対応の流れ

購入者がキャンセルを希望した場合、購入者からキャンセルリクエストをご提出いただき、適切な手順 でご対応いただくことで、出荷前キャンセル率に影響を及ぼすことを避けることができます。以下の手 順でキャンセルリクエスト対応を行います。

(出品者様出荷の場合)

1. 購入者がアカウント サービスの注文履歴 ページでキャンセルリク エストを送信します。

2.

出品者様がセラーセントラルの「メッ セージ」から「Amazonのカスタマー XXXX様から注文キャンセル依頼のご 連絡(注文:250-XXXXXX-XXXXXX)」という題名のメッセージを 確認 3. 注文管理で該当の注文番 号を検索し、キャンセル理由 を「お客様都合のキャンセル」 を選択の上、キャンセルを実 施

※電話やメッセージで直接希望された場合は、注文の詳細ページよりキャンセルをリクエストいただくようご案内ください。キャンセルのリクエスト方法がわからないと仰せの場合は以下の購入様向けヘルプページをご案内の上、Amazonカスタマーサービスへご誘導ください。 https://amazon.co.jp/contact-us/ref=blurb_cu

購入者向けの注文のキャンセル方法のヘルプページ

https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html/ref=hp_gt_myocio?nodeId=201976060

Amazon出品大学 31

> キャンセルリクエストを対応する-キャンセルリクエストの確認

手順1:キャンセルリクエストをメッセージ管理で確認をします。

キャンセルリクエストの受付を管理する画面はセラーセントラル上にはありません。購入者がキャンセルを希望された 場合、件名はすべてAmazonのカスタマー XXXX様から注文キャンセル依頼のご連絡(注文: 250-XXXXXX-XXXXXX) に統一されたうえで、メッセージを受信します。該当の件名のメッセージを受信した 場合は、適切なキャンセル理由をお選びいただくことで、出荷前キャンセル率への影響を防ぐことができます。

amazon seller central カタログ 在庫 価格 注文 広告 ストア:	● w ロント レポート パフォーマンス 828	メッセージをクリック	
注文管理 (#@中	重要なお知らせ 重要なお知らせ の5/29 10:00 (重要) 油酸税額表示間始に伴う仕様実更のご案内 詳細まご	···· 決済情報 ····	
amazon seller central P カタログ 在庫 価格 注文 広告 ストア	• ロント レポート パフォーマンス B2B	ッ www.amazon.jp タイトルが「Amazonのカスタマー XXXX様から注文キャンセル依頼のご連	
< すべてのメッセージ Q 注文番号、またはEメールアドレス はま Am	 ・	AA (注文:250-XXXXXXX- XXXXXXX)」と記載されていることを確	

キャンセルを承る場合は、次の処理が効率的に行うことができるためこの画面で注文番号をコピーすることをお勧め いたします。また、該当の件名ではない状態で、キャンセルのご要望があった際には、購入様に以下のヘルプページ を案内の上、キャンセルリクエストをご提出いただきますようご案内ください。

https://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html/ref=hp_gt_myocio?nodeId= 201976060

キャンセルリクエストを対応する-注文をキャンセルする 手順2:キャンセルすべき注文を確認します。



🗖 ។ ពីអំ 2018/ចិង/ce 2011.751	Alf-full James (F.A.B.A.) 这方案式。 西林美格平 制度的能量 Laft 使用描述: A nation and p	新たいでは、コックドランパリアをかった あいの注意の注意の注意の注意の注意の注意の注意の注意の注意の注意の注意の注意の注意の	詳細情報。 出荷通知を送信 地目表のSUTE 注文キャンセル 詳細情報。
1 585 אינקטירי אינקטירי	254 2385156 0116259 9.4352 9.4352 9.1358: 3.555 9.5562 9.5562: 3.5559 001)	キンドスのシントルビーン構成市場やシトロイル、アットレストロー装置 スタブル「単粋 New 20 メノント 医補削器(720002年 00)以前が第日に2010年2月15(から20 小中2月18日) 75001 800000000000000 25001 80000000000000000000000000000000000	出荷通知を送信 納品書の印刷 注文キャンセル

Amazon出品大学 33

> キャンセルリクエストを対応する-キャンセル理由を選択する

手順3:適切なキャンセル理由を選択します。

購入者よりキャンセルリクエストが発生した場合は、該当の注文のキャンセル画面にて、キャンセル理由を「購入者都合のキャンセル」をご選択ください。

注文十ヤノビル 詳細は256	
注文書号·本 307-2172-23-0895/00	
NOF DecVis	土村に相由
1 - 2007-0975 #Feb.209 第25年 スペルスクシア 3 (10)と24 10 (20) (20) (20) (20) (20) (20) (20) (20	キャンセルの理由を選択します。 ・ 注文キャンセル
「「」」、「」、「」、「」 記録のために使用してください。 購入者には表示されません。	
	4 67

通常のキャンセルの場合は、出荷前キャンセル率に影響いたしますが、以下2つの条件に合致している場合は出荷前 キャンセル率の対象から除外されます。

- 購入者のアカウントサービスより「キャンセルリクエスト」ボタンからキャンセルのご連絡があること(件名がAmazon のカスタマー XXXX様から注文キャンセル依頼のご連絡(注文:250-XXXXXXX-XXXXXX)のメッセー ジで確認)
- 2. キャンセル操作時に「キャンセル理由」を「お客様都合のキャンセル」を選択すること

