eBay トラブル解決法



●はじめに

本レポートでは、イーベイ落札におけるトラブルのケースを紹介し、解決法を 提示しています。

【推奨環境】

このレポート上に書かれている URL はクリックできます。できない場合は最新の AdobeReader をダウンロードしてください。(無料)

http://www.adobe.co.jp/products/acrobat/readstep2.html

【著作権について】

このレポートは著作権法で保護されている著作物です。

下記の点にご注意戴きご利用下さい。

このレポートの著作権は作成者に属します。

著作権者の許可なく、このレポートの全部又は一部をいかなる手段においても複製、転載、流用、転売等することを禁じます。

このレポートの開封をもって下記の事項に同意したものとみなします。

このレポートは秘匿性が高いものであるため、著作権者の許可なく、この 商材の全部又は一部をいかなる手段においても複製、転載、流用、転売等 することを禁じます。

著作権等違反の行為を行った時、その他不法行為に該当する行為を行った時は、関係法規に基づき損害賠償請求を行う等、民事・刑事を問わず法的手段による解決を行う場合があります。

このレポートに書かれた情報は、作成時点での著者の見解等です。著者は 事前許可を得ずに誤りの訂正、情報の最新化、見解の変更等を行う権利を 有します。

このレポートの作成には万全を期しておりますが、万一誤り、不正確な情報等がありましても、著者・パートナー等の業務提携者は、一切の責任を 負わないことをご了承願います。

このレポートを利用することにより生じたいかなる結果につきましても、 著者・パートナー等の業務提携者は、一切の責任を負わないことをご了承 願います。

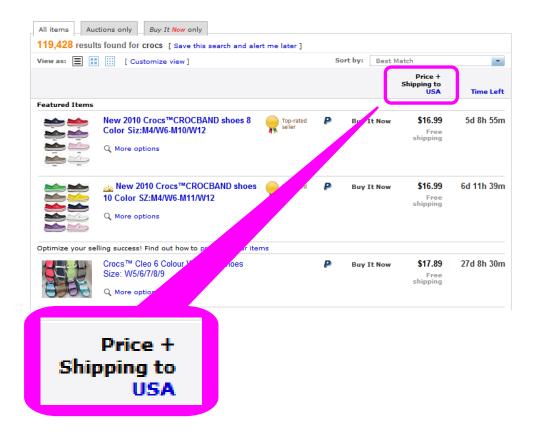


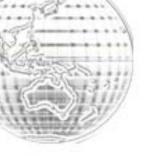
●日本発送対応の出品を探す!

イーベイでは、国際発送に対応していなかったり、日本への発送を行っていなかったりする出品がありますので、入札する際には注意するようにしましょう。

日本へ発送している出品は、以下の方法で表示することができます。

検索結果表示一覧に「Price + Shipping to」という表示があります。



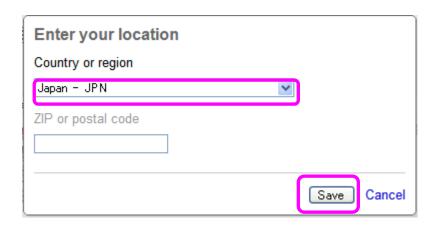


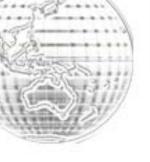
「Price + Shipping to」の下にあるリンクをクリックします。

そうすると、「Enter your location (位置入力)」が表示されます。



「Country or region (国か地域)」で、「Japan - JPN」を選び、「Save」をクリックします。





そうすると、「Price + Shipping to JAPAN」と表示されるようになります。



これで、表示価格と日本への送料が表示されるようになりました。

検索結果を「Price + Shipping: lowest first (価格+送料の安い順)」 にソートすると、現在価格と送料の合計額が安い出品順に表示するこ とができます。





■表示の見方

P	Buy It Now	\$16.50 Free shipping	出品価格 16.50 ドルで、 「Free shipping(送料無料)」 「Buy It Now(即決価格)」なの で、16.50 ドルで買うことができ ます。
P	0 Bids	\$0.01 +\$10.99 shipping	出品価格 0.01 ドルで、 「+10.99 ドル送料」なので、 今の所 10.10 ドルで買うことが できます。オークション形式なの 最終的な価格は、終了時に決定し ます。
P	Buy It Now	\$39.99 Shipping not specified	「Shipping not specified (送料の 指定なし)」表示の出品は、日本 への発送を設定していません。

※送料も、商品一覧に提示されているもの以外の発送方法を選ぶと料金が変わってきたり、梱包手数料を取られたりする場合がありますので、よく出品説明文を読むようにしましょう。

「Shipping not specified (送料の指定なし)」の商品がどうしても欲しい場合は、送ってもらえるように交渉する方法もあります。

それについては、次に解説します。



●日本発送非対応の出品を送っ

てもらう!

イーベイでは、日本への配送を受け付けていない出品がありますが、 そんな時でもあきらめてはいけません。

実はその中のほとんどの出品者は以下のような理由で国外への発送 を行っていないのです。

- ・ 国外へ送るのが面倒くさい。
- 日本へどう送ればいいかわからない。

これはもしも皆さんが出品者だったらと考えれば、同じ気持ちではないでしょうか。「絶対ダメというわけではないが、どう送ればいいかわからないし、面倒くさそう・・・」と考える方が多いと思います。

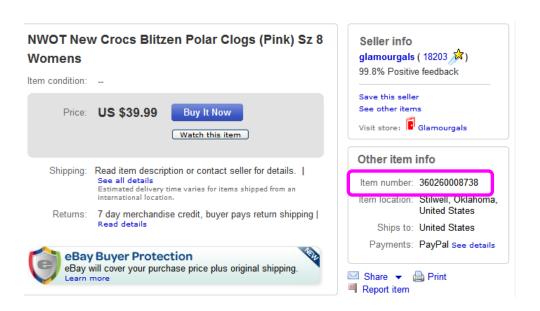
でも、「絶対にダメ!」というわけではない出品者が多いのが現実ですので、「頼まれれば送ろうかな」というのが人情でしょう。これは外国の方も同じだと思います。そこで、出品者に日本に送ってくれないか頼んでみましょう。

交渉は、まず Q&A から英文を送ります。



Item number (アイテムナンバー) をメモ帳などにコピペしておくと、 どの出品に質問したのか分かりやすいです。

■アイテムナンバーの場所



イーベイには

出品詳細ページの下部に「Questions and answers about this item (この出品商品に関する質問と回答)」という項目があります。そこにある「Ask a question (質問する)」というリンクをクリックします。

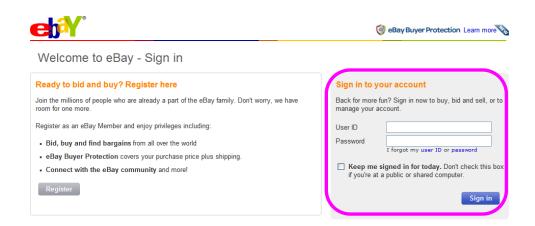


Questions and answers about this item

No questions or answers have been posted about this item.

Ask a question

再ログインを求められますので、ユーザーID とパスワードを入力して、サインインします。

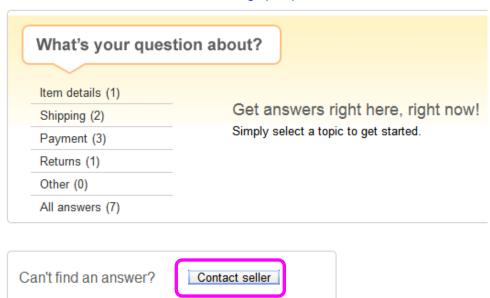


サインイン後、「Contact seller (出品者と接触)」ボタンをクリックします。



Get answers

About: NWOT New Crocs Blitzen Polar Clogs (Pink) Sz 8 Womens



出品者宛の質問入力フォームが表示されます。

Subject (件名) は、いくつか選ぶ項目がありますが、shipping (送料) に関しての項目を選びます。



Ask a que	stion
To: From:	glamourgals manga_anime_akihabara
Item:	NWOT New Crocs Blitzen Polar Clogs (Pink) Sz 8 Womens (360260008738)
Subject:	Question about shipping for this item
Dear glam	ourgale
976 chara	cters left. No HTML,
Hide my e	d your message to glamourgals's My Messages Inbox and email address. mail address from glamourgals. py to my email address.
Send Car	ncel

入力内容は、以下の英文を参考にしてください。

【英文例】

Hello. I would really like to bid on your item.
Could you ship it to Japan?
If it is possible, would you tell me the shipping to Japan?
Thank you.

(こんにちは。私はあなたの出品に入札したいのですが、 日本への発送をしていただけませんか? もし可能なら、日本までの送料を教えてくれませんか。)

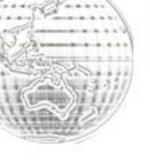


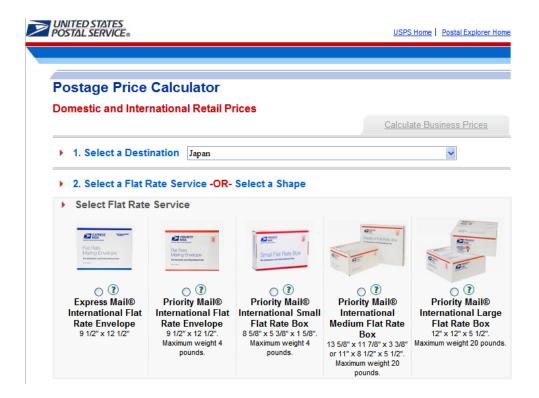
I have questions about the Shipping and Payment. I live in JAPAN. You write "Will ship to United States only", but would you ship to JAPAN? Of course I will pay all shipping costs. I think that you can send this item to Japan for 13.45 dollars with Priority Mail International Small Flat Rate Box. Please look at a homepage of USPS in detail. http://ircalc.usps.gov/

(発送と支払いについて、質問があります。私は日本に住んでいます。「米国内のみ発送可」とありますが、日本へも発送していただけるでしょうか?もちろん、発送費用は当方で負担します。この商品だとPriority Mail International Small Flat Rate Box.を使って日本へ13.45 ドルで送れると思います。詳しくは USPS(アメリカの郵便局)のホームページをご覧下さい。http://irealc.usps.gov/)

ちなみに、アメリカから日本までの送料は、上記文中 URL で提示した アメリカの郵便局のホームページで調べることができます。

http://ircalc.usps.gov/





上のホームページで、「送る国名」「使用する封筒や箱の種類」を選べば料金が出てきますので、それをそのまま伝えてあげれば大丈夫です。

要するに、相手の人に手段をすべて伝えてあげて、日本への配送も意外と簡単だと思わせてあげればいいんですね。

向こうから、「日本まで送りますよ」「送料は○○を利用して○ドルで送ります」という返事が返ってきたら、入札をします。

返事が無かったり、日本への発送をしていないという返事が返ってき たりした場合は、残念ですが諦めて他の出品を探しましょう。



英文の意味が分からなかったり、英文作成に迷ったりした時は、 翻訳サイトやネット辞書を使うと便利です。

■エキサイト翻訳 Webページ翻訳

http://www.excite.co.jp/world/english/web/

■エキサイト翻訳 テキスト翻訳

http://www.excite.co.jp/world/english/

■Yahoo!翻訳

http://honyaku.yahoo.co.jp/

■翻訳くらべ

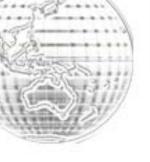
http://7go.biz/translation/

・間違えて日本発送非対応の出

品を落札してしまった!

上記のことを行えば、日本への発送に対応していない出品に、間違え て入札するのを避けることができます。

が、もしも間違えて落札してしまった場合は、謝って、何とか日本まで発送してくれないか頼み込みましょう。



【英文例】

Hello. I'm very sorry but I overlooked your shipping description and bid on your item.

I was wondering if there is any chance that you would ship this item to me in Japan? Thank you.

(大変申しありませんが、送料の記載を見落として、あなたの出品に 入札してしまいました。

もしよろしければ日本宛にお送りいただけないでしょうか。)

出品者から連絡がない!

イーベイでは通常、落札後に出品者から「invoice (請求書)」が届きます。

稀に送ってこない出品者や、忘れている出品者がいますので、落札から3日経っても送られてこないようでしたら、落札者の方から請求しましょう。

Hello. I have won your auction #(オークションナンバー).

Please send me an invoice. Thank you.

(私は、○○を落札しました。代金を支払いますので請求書を送って下さい。)

•送料が高すぎる!



イーベイでは、出品者が自由に送料を決めたり、送料に梱包手数料を 含んだりしているので、通常の国際送料よりも高値に請求されること があります。

しかし、出品者が提示している送料があまりにも高すぎる場合、日本 への送料を再確認してもらいましょう。

発送方法もいろいろな種類がありますので、他の発送方法で安く送り たい場合は・・・

Hello. Do you have an option for the shipping method to Japan? Thank you.

(日本への郵送際の郵送方法の選択はできますか?)

出品者が提示した料金が高すぎる場合は・・・ USPS などの料金表の URL を表示して、確認してもらいましょう。

Hello. Thank you for checking shipping charge to Japan. However, I feel the fee was more than I thought. If you could, please check the shipping fee again at following site, http://pe.usps.com/text/Imm/il_010.htm#ep1628203 Thank you.

(日本への送料を確認していただいてありがとうございます。しかしながら私が思っていた送料よりも多いような気がします。もし可能なら、以下のサイトで送料を再確認していただけますか。)



●商品が届かない!

Hello. I haven't received the item yet. Would you tell me when and how you posted this? It has been almost 3weeks since I made payment. Please reply as soon as possible.

(まだ商品が届いていません。 いつどんな方法で発送したのか教えていただけませんか。 ペイメントで支払ってから3週間経っています。至急連絡ください。)

Do you have the tracking number for it? (商品の追跡番号はありますか?)

•違う商品が届いた!

間違った商品が届いたときは、まずはその間違えた商品の写真を撮って、違うという証拠を見せると話が早いです。

まずは、出品者に状況を伝えて、その後は出品者とのやりとりになりますが、こちらは悪くないので、掛かるお金は全て出品者に負担してもらうようにしましょう。

Hello. I received the item. However, it is not the item which I won.



The item that I won is this #(アイテム番号). Please look at the picture of the item that reached me. Please send me this item # (アイテム番号). Thank you.

(商品が届きました。しかし私が落札した商品ではありません。 私が落札したのは○○です。 届いた商品の写真を見てください。 私が落札した○○を送って下さい。)

●商品が足りない!

セットで出品されている商品や、同じ商品を複数個買って、届いた時 に商品数が足りなかった場合。

そういう場合はその旨説明して、不足分を送ってもらうようにしましょう。

Hello. I received the items.

However, 2 items are insufficient.

I bought it 5 from you. The item which was in a package is only 3. Please send me 2 shortfalls. Thank you.

(商品が届きました。しかし商品が2個不足しています。私はあなたから5個購入しましたが、小包に入っていたのは3個です。不足分の2個を送って下さい。)



•商品が壊れていた!

届いた商品が壊れていた場合は、状態が良く分かるように商品の写真 を撮って、画像を添付すると証拠になります。

保険の付いている発送方法の場合は、出品者が発送会社に連絡して保 険の支払いがなされるか、新しい商品を発送し直してくれると思いま す。

また、保険付きで無い発送の場合でも、やはり出品者の梱包にも原因があるといえますので、新しい商品を送ってもらうか、返金してもらえるように頼んだほうが良いでしょう。

もしも応じてくれない時は eBay のサポートに相談すると良いです。

壊れやすい商品の場合は、発送方法を選ぶ段階で、保険付きの発送方 法を選んでおいたほうが安心です。

Hello. I received the item.

However, unfortunately the item which reached me was broken.

Could you send me another item?

Thank you.

(アイテムが届きました。しかしながら残念なことに届いたアイテム は壊れていました。

交換していただけますか?)



•eBay で使われる略語

イーベイの出品文では、単語の頭文字を組み合わせた略語が使われていることがあります。

例えば、HTF は Hard To Find の略語です。

見つけるのが大変、つまり「入手困難」なレア商品という意味です。

略語も大事な意味が含まれているので、スルーしてしまうとトラブル に繋がることもあります。

イーベイ公式サイトにも略語と意味を記載しているページがありますが、説明文も英語なので、以下に日本語訳を付けておきます。

■eBay acronyms

http://pages.ebay.com/help/account/acronyms.html

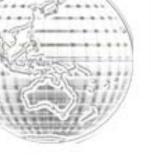
A-E	
B&W: black and white	黒と白
BC: back cover (usually used as a	裏表紙
description for books)	
BIN: Buy It Now	即決価格



CIP: customer initiated payment	請求書を送る前に落札者 がペイメントで支払うこと
DOA: dead on arrival (an item that	
doesn't work or is broken when it's	到着時に商品が壊れて いること
received)	
DSR: detailed seller rating (additional,	出品者レーティング詳 細
but anonymous, Feedback ratings	(出品者が落札者に行う フィードバックレート)
buyers can give sellers)	
EST: Eastern Standard Time	東部標準時
EUC: excellent used condition	素晴らしく状態の良い中 古品
F-I	
FAQ: frequently asked questions (a list	よくある質問
of questions with answers.)	
FB: Feedback	フィードバック
FC: fine condition	良い状態
FOB: freight on board (usually means	発送しました



something has shipped)	
FS: full screen (usually applied to a	フルスクリーン
DVD or video format)	(DVD やビデオに適用さ れる形式)
FVF: final value fee	落札手数料
G: good condition	良い状態
GBP: Great Britain pounds	イギリスポンド
GU: gently used (item that has been	少し着用の中古品
used but shows little wear,	(アパレルで少しだけ着た 状態の良い中古品)
accompanied by explanation of wear)	
HP: home page	ホームページ
HTF: hard to find	入手困難
HTML: hypertext markup language	ホームページ作成に使われる言語
(the language used to create web	
pages)	
IE: Internet Explorer	インターネットエクスプロ ーラー



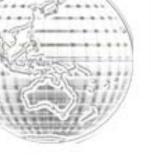
IM: instant messaging	インスタントメッセージ
INIT: initials	イニシャル
ISP: Internet service provider (a	プロバイダ
company that gives you access to the	
Internet)	
J-M	
JPG: JPEG (preferred file format for	ジェイペグ(eBay の写真 を扱う上での最も好まれ
pictures on eBay, pronounced	る画像の拡張子)
"jay-peg")	
LTBX: letterbox (video format that	レターボックス(ワイドスク リーンのビデオ形式)
recreates a widescreen image)	
LTD: limited edition	限定版
MNT: mint or in perfect condition (a	未使用品(必ず新しいこと を意味するというわけで
subjective term that doesn't	はない主観的な言葉)
necessarily mean new)	



MIB: mint in box	箱入りの未使用品
MIJ: made in Japan	日本製
MIMB: mint in mint box	未使用箱入りの未使用品
MIMP: mint in mint package	未使用のパッケージに入った未使用品
MIP: mint in package	未使用のパッケージに入 っている
MNB: mint no box	箱なしの未使用品
MOC: mint on card	未使用のカード
MOMC: mint on mint card	未使用パッケージ入りの 未使用のカード
MONMC: mint on near mint card	ほぼ未使用カード
MWBT: mint with both tags	両方のタグがついた未使 用品
MWMT: mint with mint tags	未使用のタグがついた未 使用品
N-P	
NARU: not a <u>registered user</u> (also a	eBay の会員ではないユ ーザー(またはアカウント
suspended user)	一時停止ユーザー)
NBW: never been worn	未使用



NC: no cover	カバーなし
NIB: new in box	新品箱入り
NM: near mint	ほぼ未使用品
NOS: new old stock	新古品
NR: no <u>reserve price</u> (for an	最低落札価格なし(オークション形式の出品)
auction-style listing)	
NRFB: never removed from box	未開封
NWT: new with tags	新品タグつき
NWOB: new without box	新品だけど箱なし
NWOT: new without original tags	新品だけどタグなし
OEM: original equipment manufacturer	オリジナル製造品
OOP: out of print	絶版
PL: A pink or a pinkliner (An eBay staff	ピンク、もしくはピンクライナー(イーベイディスカッ
member who posts a message on an	ション掲示板に書き込む スタッフの総称。スタッフ
eBay discussion board. Messages from	の書き込みはピンク色で 表示される)



eBay staff have a pink header.)	
PM: Priority Mail	USPS(アメリカ郵便局)の 小包郵便
PST: Pacific Standard Time	太平洋標準時
Q-Z	
RET: retired	廃盤
SCR: scratch	傷
S/O: sold out	売り切れ
Sig: signature	サイン
SMS: short message service (text	ショートメッセージサービス(携帯電話などのワイ
messaging for a wireless device, such	ヤレス機器のためのテキ ストメッセージ)
as a mobile phone).	
SYI: Sell Your Item (form used to	出品入力フォーム
create a listing)	
TM: trademark	商標
UPI: unpaid item	未払い品



URL: uniform resource locator (The	ウェブサイトを特定するア ドレス
address that identifies a website, such	
as <u>www.ebay.com</u>).	
USPS: United States Postal Service	アメリカ郵便局
VF: very fine condition	とても状態がよい
VHTF: very hard to find	超入手困難
WS: widescreen (video format same as letterbox)	ワイドスクリーン(レター ボックスと同じようなビデ オ形式)
XL: extra large	アメリカ XL サイズ



