

## 注文管理のよくある質問

**注文を確定し、商品を発送しましたが、購入者より商品が到着していないと連絡がありました。**

**どのように対応したらよいですか？**

以下の確認をおこなってください。

1. 配送会社に確認
2. 購入者へ再度確認（本人が不在で家族などが受け取っている可能性があります）

上記を確認しても解決できない場合は、購入者に Amazon マーケットプレイス保証を申請するよう依頼してください。

Amazon マーケットプレイス保証の申請方法について詳しくは、以下のリンクを購入者に案内してください。

<http://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html/?nodeId=1085332>

**購入者よりコンビニ決済のメールを再送してほしいと連絡がありました。**

**出品者側では情報が確認できないのですが、どのように対応したらよいですか？**

コンビニ決済についてのメールは、出品者からではなく Amazon.co.jp から送信しています。

購入者にカスタマーサービスへ連絡するよう案内してください。

購入者がカスタマーサービスに問い合わせる方法として、以下のリンクを案内してください。

<http://www.amazon.co.jp/contact-us/>

なお、コンビニ決済に必要な「お支払い番号」を確認したいという連絡の場合は、アカウントサービスにて確認できますので、以下のリンクを案内してください。

<http://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html/?nodeId=200386560#1>

**購入者から領収書発行について依頼がありました。領収書は出品者側で発行するものなのでしょうか？**

Amazon.co.jp における出品者と購入者の取引において、購入者から領収書の発行を求められた場合には、出品者は民法上定める販売者の義務に応じ、領収書を発行していただく必要があります。

Amazon.co.jp では、購入者に対して Amazon.co.jp での注文内容を確認する E メールを送信しますが、領収書を発行することはありません。購入者から領収書発行の依頼があった場合には、以下の「領収書について」のヘルプページを確認いただき、速やかな対応をお願いいたします。

領収書について：<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200387940>

**注文を確定し、商品を発送しましたが、購入者不在、受け取り拒否、宛先不明により商品が返送されました。どうしたらいいですか？**

購入者に連絡し、実際にかかった送料を差し引いた商品代金を購入者に返金します。

返金のヘルプページ：<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200198010>

返金に関する「よくある質問」：<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200280010>

### 注文確定後の注文情報（価格・個数・配送先住所）はどのように変更できますか？

出品者は注文を変更することができません。注文確定後、30分以内であれば購入者自身でアカウントサービスから注文内容を変更できることを購入者に案内してください。

アカウントサービス：<http://www.amazon.co.jp/gp/css/homepage.html>

注文確定後30分以上経過した場合は変更することができませんので、いったん出品者が注文をキャンセルし、正しい注文内容で再注文するよう購入者に依頼してください。

### 同一の購入者から複数の注文番号で受注しました。まとめて配送する場合、どのように同梱処理をしたらよいですか？

同梱処理をすることに問題はありますが、一度確定した注文は一つにまとめることができません。まず、通常どおり、発送後にすべての注文に対して出荷通知を送信してください。その後、過剰にかかった送料を一部返金として購入者に返金してください。

返金のヘルプページ：<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200198010>

### 保留中の注文とはなんですか？

保留中の注文には、購入者の支払い方法の承認が完了していない注文や、コンビニ決済で支払いが完了していない注文が含まれます。保留中の注文を出荷することはできません。購入者から直接連絡があった場合でも、出荷しないよう注意してください。「保留中の注文とはなんですか？」のヘルプページから、保留の理由、保留期間、対応方法など詳細をご覧ください。

保留中の注文とはなんですか？：<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200495770>

### 初めて受注しましたが、注文の処理・対応方法がわかりません。どのような流れで対応すればいいですか？

注文の流れについては、以下のヘルプページをご確認ください。

注文の流れ：<http://www.amazon.co.jp/gp/help/customer/display.html/?nodeId=200490120>

注文の流れ：<https://sellercentral.amazon.co.jp/gp/help/200200040>

### 購入者が複数の商品を同時に購入しましたが、一部発送できないことがわかりました。どのように対応したらよいですか？

発送できない商品がある場合は、注文をキャンセルし、発送可能な商品のみを再注文していただくよう購入者に依頼してください。または、発送できない商品があることを購入者に連絡いただき、発送できる商品のみを発送し、注文すべてに対して出荷通知を送信後、発送できなかった商品について返金処理を行ってください。

### 購入者から注文についてお問い合わせがありましたが、注文管理画面で注文情報が確認できません。

セラーセントラルの注文管理ページから、その注文が有効であるかどうかをまず確認してください。購入者のEメールアドレスまたは注文番号で注文を検索できます。Amazon.co.jpの支払いシステム上、当該注文の支払いが完了していない可能性も考えられます。その場合、注文検索の結果に、注文が保留中であると表示されます。保留中の注文については、注文が確

定するまで商品を出荷せず、注文が確定するまでお待ちいただくか、購入者に対し、Amazon.co.jp カスタマーサービスに問い合わせるよう依頼してください。

Amazon.co.jp カスタマーサービス :

<http://www.amazon.co.jp/contact-us/>

### **購入者への連絡方法は？ 購入者からのお問い合わせに返答する方法は？**

出品者が購入者に連絡する場合は、注文管理画面より、該当の注文を検索いただき、注文詳細画面の「購入者に連絡する」より、お問い合わせフォームを使って購入者に連絡してください。

また、購入者が出品者に問い合わせるには、所定のウェブフォームを使用します。Amazon.co.jp はメッセージを送信するとともに、購入者の匿名化された E メールアドレスを通知します。購入者からのお問い合わせに返答するためには、出品者は匿名化された E メールアドレス宛てに直接返信することができます。以後、購入者は E メールクライアントを使用してメッセージを送受信できます。

出品者と購入者の Eメールの送受信履歴におきましては、セラーセントラルの画面右上に表示されているメッセージからも確認することができます。

### **注文について購入者に Eメールで連絡を取りましたが、返答がありません。**

購入者から連絡がない場合は、「○日以内に返答がない場合は、注文をキャンセルさせていただきます」など、期限を設けてご対応ください。

### **購入者に Eメールで連絡をしたところ、「メールは、受信側 Eメールシステムで発生した問題のために配信することができません。」というメールが返ってきました。どうやって購入者と連絡を取ればいいですか？**

購入者が Eメールを受け取ることができない理由は以下が考えられます。

- ・購入者が登録している Eメールアドレスに誤りがある
- ・購入者の Eメールクライアントのメールボックスが一杯である
- ・購入者が Eメールの受信設定をしている

メールボックスが一杯であることが原因である場合は、時間を置いて再度 Eメールを送信していただくことにより、改善される可能性がありますので、お手数ですが Eメールの再送信をお試しください。

また、再度 Eメールを送信していただいた際に同様のエラーメッセージが表示された場合でも、購入者は購入用アカウントにログインすることにより、アカウントサービスから出品者様の Eメールを確認することができます。