

評価削除依頼の手順

評価削除依頼の手順

- ① まずは、自店舗の評価の確認します。
セラーセントラルTOPページの
「パフォーマンス」タブのメニューの
「評価」をクリック



- ② 「すべてのフィードバックを見る」をクリック

②クリック

現在の評価

評価レポートをダウンロード

すべてのフィードバックを見る

日付	評価レベル	コメント	予定通りの配送	説明通りの商品	カスタマーサービス	注文番号	評価者のEメール	評価者の種類
----	-------	------	---------	---------	-----------	------	----------	--------

評価削除依頼の手順

- ③ 評価一覧が表示されるため、自店舗の注文番号をメモしておきます。

日付	評価レベル	コメント	予定通りの配送	説明通りの商品	カスタマーサービス	注文番号
18/04/27	1	 返答する 解決する	-	-	-	

③注文番号を
メモする

評価削除依頼の手順

④ TOPページ右上の「ヘルプ」をクリック



④クリック

⑤「問い合わせ」をクリック



⑤クリック

⑥「問い合わせが見つかりません
テクニカルサポートに問い合わせる」
をクリック



⑥クリック

評価削除依頼の手順

⑦購入者からの評価
を選択し、
削除申請したい
注文番号を入力

お問い合わせ履歴を表示
出品者出荷の注文 ^
購入者からの評価
注文の返品、返金、キャンセル
支払い
Amazon マーケットプレイス保証
上記以外の注文および購入者の対応方法

どの言語でサポートを受けたいですか？

日本語

評価の見直しをリクエストできます

注文番号

111-000000-3333333

検索

購入者からの評価をすべて表示する

⑧評価削除を求める
理由を選択。
必要におうじて追加情報を入力

この評価の見直しを求める理由を選択してください

- 表現: フィードバックに卑猥な言葉が含まれている。
- 個人情報: フィードバックに、Eメールアドレス、氏名、電話番号といった出品者の個人情報が含まれている。
- 商品に関するフィードバック: フィードバック全体が商品レビューである。
- フルフィルメント by Amazon (FBA) の評価 - 評価はAmazonが対応した注文の出荷、またはカスタマーサービスに限られます。
- その他

追加情報 (任意)

Eメール

CCを追加

送信

⑨クリック

評価削除依頼の手順

- ⑩ 下記画面が表示された場合は、
無事に評価が削除されました。

リクエストについて

注文番号 XXXXXXXXXX に関する評価削除の依頼を受領いたしました。該当する評価を確認した結果、Amazon の評価ガイドラインに違反しておりました。よって、この不適切な表現を含む評価を削除したことをお知らせいたします。

今後とも、Amazon.co.jp をよろしくお願ひいたします。

他の評価削除の依頼を送信する。

削除対象となる評価については詳しくは、評価削除に関するAmazon のガイドラインを参照してください。

販売不可商品の返送依頼手順

販売不可商品の返送依頼手順

- ① 「在庫」→「FBA在庫」をクリック
- ② 「販売不可/発送不可」
- ③ 「販売不可/発送不可」の列に1以上の数字がある商品の左端にチェックを入れる
- ④ 「返送/所有権の放棄依頼を新規作成」を選択
- ⑤ 「Go」をクリック

すべての商品 (項目数: 1 - 50/332) 非表示の商品を含む ASIN/FNSKUを表示 ページ 1 2 3 4 5 6 7 次

選択した7個の商品に適用:

SKU	商品名	コンディション	価格(注: Amazonポイント?)	入荷待ち	販売可/発送可	販売不可/発送不可	入出荷作業中	手数料見積り額 NEW	商品容積 (立方センチメートル)
<input checked="" type="checkbox"/>		新品	¥ 29,800	0	0	1	0	¥3,006	15,948.382

EAN:

販売不可商品の返送依頼手順

- ⑥ 返送先住所を入力し、販売不可の数量を確認の上「続ける」をクリック

詳細内容を入力 内容を確認&確定 注文/依頼の概要

依頼内容

注文(依頼)番号を登録

依頼内容: お届け先住所を入力 廃棄

お届け先住所: (お届け先は国内のみ有効です)

郵便番号(ハイフン「-」を含む): *

都道府県: 東京都

住所(町名、番地、P.O.Box、c/o): *

住所(会社名、建物、階、部屋番号): *

氏名(15文字まで): *

国: JP

電話番号: *

返送する在庫の返送先住所として設定。 [詳細はこちら](#)

依頼する商品を指定

検索&商品を追加: タイトル、SKU、ASIN、またはFNSKUで検索

SKU	コンディション	待ち	販売可能な数量	販売不可の数量	削除
			現在の在庫数	現在の在庫数	
[Redacted]	New	0	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="checkbox"/>
ASIN: [Redacted] FNSKU: [Redacted]			0	1	
合計			0	7	

キャンセル

3: クリック

続ける

返品依頼の メールが来た時の対処

返品依頼のメールが来た時の対処

以下のとおり、返品手順を案内しましょう。

*** 案内文の例 *****

〇〇(←お客様の氏名)様

お世話になっております。

□□ショップの△△(←担当者氏名)と申します。

アマゾン側にて返品対応をしております。

返品手順は、以下のとおりです。

- 1、アマゾンの注文履歴を表示
- 2、商品を選択して、返金を選択。
(以下、画面の指示に従って頂く。)

※不明点は、アマゾンカスタマーサポートにて
ご確認頂けますでしょうか。

電話番号:0120-999-373

お手数をお掛けしてしまいまして大変恐縮ですが、
何卒、宜しくお願い致します。

□□ショップ △△(←担当者氏名)

返金方法の問合せの対処

返品理由の確認方法

①アマゾンセラーセントラルTOP画面上部の「レポート」→「フルフィルメント」を選択し、クリック

②左端の「返品レポート」をクリック

③「購入者の返品理由」をクリック

④「お客様のコメント」が表示されます。



支払Vペイメント

- 在庫保管手数料レポート(月次) NEW
- 手数料見積り額レポート
- 長期在庫保管手数料請求額レポート
- 返金レポート

商品の返品や交換

- 返品レポート**
- 返送/所有権の放棄
- 返送推奨レポート
- 返送/所有権の放棄依頼の詳細レポート

返品日	注文番号	出品者SKU	ASIN	FNSKU	商品名	数量	FC	商品の状態	購入者の返品理由
2018年5月6日						1	HND3	不良品の返品商品	付属品や特典が不足している

お客様のコメント

④

返金方法の問合せの対処

以下のとおり、アマゾン側に問合せて貰うよう伝えましょう。

*** 案内文の例 *****

●返金方法の確認について

〇〇(←お客様の氏名)様

お世話になっております。

□□ショップの△△(←担当者氏名)と申します。

どのように返金されるかは、

お客様の支払い方法により異なります。

以下の手順にてアマゾンにご確認いただけますでしょうか。

1)アマゾンカスタマーサポートへ電話

電話番号:0120-999-373

2)音声案内で【2】を選択

3)カスタマーサポートと通話にて確認

お手数をお掛けしてしまいまして大変恐縮ですが、
何卒、宜しく願い致します。

□□ショップ △△(←担当者氏名)

返品理由の確認方法

返品理由の確認方法

①アマゾンセラーセントラルTOP画面上部の「レポート」→「フルフィルメント」を選択し、クリック

②左端の「返品レポート」をクリック

③「購入者の返品理由」をクリック

④「お客様のコメント」が表示されます。



支払Vペイメント

- 在庫保管手数料レポート(月次) NEW
- 手数料見積り額レポート
- 長期在庫保管手数料請求額レポート
- 返金レポート

商品の返品や交換

- 返品レポート**

返送/所有権の放棄

- 返送推奨レポート
- 返送/所有権の放棄依頼の詳細レポート

返品日	注文番号	出品者SKU	ASIN	FNSKU	商品名	数量	FC	商品の状態	購入者の返品理由
2018年5月6日						1	HND3	不良品の返品商品	付属品や特典が不足している

お客様のコメント

④