



# 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いことがありますので、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。

All items Auctions only Buy It Now only

119,428 results found for crocs [ Save this search and alert me later ]

View as: [ Grid ] [ List ] [ Customize view ] Sort by: Best Match

				Price + Shipping to USA	Time Left
	New 2010 Crocs™CROCBAND shoes 8 Color Siz:M4/W6-M10/W12	Top-rated seller	Buy It Now	\$16.99 Free shipping	5d 8h 55m
	New 2010 Crocs™CROCBAND shoes 10 Color SZ:M4/W6-M11/W12		Buy It Now	\$16.99 Free shipping	6d 11h 39m
	Crocs™ Cleo 6 Colour M... shoes Size: W5/6/7/8/9		Buy It Now	\$17.89 Free shipping	27d 8h 30m

**Price +  
Shipping to  
USA**



「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。

**Enter your location**

Country or region

United States - USA

ZIP or postal code

Zip Code

---

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

**Enter your location**

Country or region

Japan - JPN

ZIP or postal code

---



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

Sort by:	Best Match	▼
	<b>Price + Shipping to JPN</b>	Time Left

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。

Sort by:	Price + Shipping: lowest first	▼
	<b>Price + Shipping to JPN</b>	Time Left



## ■表示の見方

<b>P</b> Buy It Now <b>\$16.50</b> 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。
<b>P</b> 0 Bids <b>\$0.01</b> +\$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。
<b>P</b> Buy It Now <b>\$39.99</b> 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来たり、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おう！

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のかわからない。

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、どう送ればいいのかわからないし、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欲しく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ーしておくと、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

**NWOT New Crocs Blitzen Polar Clogs (Pink) Sz 8 Womens**  
Item condition: --

Price: **US \$39.99** [Buy It Now](#)  
[Watch this item](#)

Shipping: [Read item description or contact seller for details.](#) | [See all details](#)  
Estimated delivery time varies for items shipped from an international location.

Returns: [7 day merchandise credit, buyer pays return shipping](#) | [Read details](#)

**eBay Buyer Protection**  
eBay will cover your purchase price plus original shipping. [Learn more](#)

**Seller info**  
**glamourgals** (18203 ★)  
99.8% Positive feedback

[Save this seller](#)  
[See other items](#)  
Visit store: [Glamourgals](#)

**Other item info**  
**Item number: 360260008738**  
Item location: Stilwell, Oklahoma, United States  
Ships to: United States  
Payments: PayPal [See details](#)

[Share](#) [Print](#)  
[Report item](#)

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。



eBay Buyer Protection [Learn more](#)

Welcome to eBay - Sign in

#### Ready to bid and buy? Register here

Join the millions of people who are already a part of the eBay family. Don't worry, we have room for one more.

Register as an eBay Member and enjoy privileges including:

- Bid, buy and find bargains from all over the world
- eBay Buyer Protection covers your purchase price plus shipping.
- Connect with the eBay community and more!

[Register](#)

#### Sign in to your account

Back for more fun? Sign in now to buy, bid and sell, or to manage your account.

User ID

Password

[I forgot my user ID or password](#)

**Keep me signed in for today.** Don't check this box if you're at a public or shared computer.

[Sign in](#)

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](#)

What's your question about?

Item details (1)

Shipping (2)

Payment (3)

Returns (1)

Other (0)

All answers (7)

Get answers right here, right now!

Simply select a topic to get started.

Can't find an answer?

Contact seller

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）に関する項目を選びます。



**Ask a question**

To: **glamourgals**  
From: **manga\_anime\_akihabara**  
Item: **NWOT New Crocs Blitzen Polar Clogs (Pink) Sz 8 Womens (360260008738)**  
Subject: **Question about shipping for this item**

Dear glamourgals

Enter your question here

976 characters left. No HTML.  
Note: The seller may include your question in the item description.

eBay will send your message to glamourgals's My Messages Inbox and email address.

Hide my email address from glamourgals.  
 Send a copy to my email address.

**Send** Cancel

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ださいませんか。)



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ください。 <http://ircalc.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/>



UNITED STATES POSTAL SERVICE® [USPS Home](#) | [Postal Explorer Home](#)

## Postage Price Calculator

Domestic and International Retail Prices [Calculate Business Prices](#)

1. Select a Destination

2. Select a Flat Rate Service -OR- Select a Shape

Select Flat Rate Service

Service	Dimensions	Maximum Weight
Express Mail® International Flat Rate Envelope	9 1/2" x 12 1/2"	4 pounds
Priority Mail® International Flat Rate Envelope	9 1/2" x 12 1/2"	4 pounds
Priority Mail® International Small Flat Rate Box	8 5/8" x 5 3/8" x 1 5/8"	4 pounds
Priority Mail® International Medium Flat Rate Box	13 5/8" x 11 7/8" x 3 3/8" or 11" x 8 1/2" x 5 1/2"	20 pounds
Priority Mail® International Large Flat Rate Box	12" x 12" x 5 1/2"	20 pounds

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ですね。

向こうから、「日本まで送りますよ」「送料は〇〇を利用して〇ドルで送ります」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ませんか。)

## ●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、忘れていた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、〇〇を落札しました。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が、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](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き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お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。  
私が落札したのは〇〇です。  
届いた商品の写真を見てください。  
私が落札した〇〇を送って下さい。)

## ●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、新しい商品を送ってもらえるか、返金してもらえるとします。

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>B&amp;W:</b> black and white	黒と白
<b>BC:</b> back cover (usually used as a description for books)	裏表紙
<b>BIN:</b> <a href="#">Buy It Now</a>	即決価格



<b>CIP:</b> 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
<b>DOA:</b> dead on arrival (an item that doesn't work or is broken when it's received)	到着時に商品が壊れていること
<b>DSR:</b> <a href="#">detailed seller rating</a> (additional, but anonymous, Feedback ratings buyers can give sellers)	出品者レーティング詳細 (出品者が落札者に行うフィードバックレート)
<b>EST:</b> Eastern Standard Time	東部標準時
<b>EUC:</b> excellent used condition	素晴らしく状態の良い中古品
<b>F-I</b>	
<b>FAQ:</b> frequently asked questions (a list of questions with answers.)	よくある質問
<b>FB:</b> <a href="#">Feedback</a>	フィードバック
<b>FC:</b> fine condition	良い状態
<b>FOB:</b> freight on board (usually means	発送しました



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



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



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





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



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



<b>URL:</b> uniform resource locator (The address that identifies a website, such as <a href="http://www.ebay.com">www.ebay.com</a> ).	ウェブサイトを特定するアドレス
<b>USPS:</b> <a href="http://www.usps.com">United States Postal Service</a>	アメリカ郵便局
<b>VF:</b> very fine condition	とても状態がよい
<b>VHTF:</b> very hard to find	超入手困難
<b>WS:</b> 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)
<b>XL:</b> extra large	アメリカ XL サイズ



## eBay トラブル解決法

