

## 未払いアイテム処理手順：Unpaid Item Process(Non-paying Bidder or Buyer)

買い手が（売り手へ）アイテム代金を支払わない場合、eBay は売り手を助ける用意があります。以下はそのガイドラインとツール内容です。

### 1. 買い手と話す

eBay ウェブサイト上で買手と売手とが直接やり取りを行うことでほとんどの問題は解決できます。売り手は Invoice 請求後 2、3 日が経過してもアイテム代金を受け取っていないならば、まずは買い手に連絡しましょう。そして買い手が支払おうとしているなら PayPal の入金を待ちましょう。以下は買い手とのコミュニケーションについての助言になります。

### 2. Resolution（未払い解決）センターに申し立てをする

売り手は eBay 買い手と直接のコミュニケーションで解決できない場合は、あなたは未払い解決センターに申し立てをすることができます。

#### タイミングが重要

未払い解決センターを利用することで一部の出品数料の払い戻しが可能ですが、申し立てと取り消しのタイミングに注意してください。

- ・買い手から入金がない場合、売り手は落札から 4 日以降 32 日以内に未払い解決センターに申し立てを行うことができます。
- ・その後、買い手は 4 日以内に支払いをしなければなりません。
- ・申し立ては取引開始後（買手が落札もしくは購入した）36 日間有効です。もし売り手が 37 日以降に申し立てを取り消さなかった場合は自動的に（eBay により）に取り消されます。また時移動取り消しの場合は、売り手は Final Value Fee（落札手数料）の払戻を受けることはできません。
- ・一度取り消された申し立ては、再度申し立てすることはできません。

#### 申し立てを行う

売り手は落札（もしくは販売）から 4 日以降 32 日以内に未払い解決センターに申し立てを行うことができます。

#### 申し立て手順

1. eBay ほとんどのページ最下部の [Resolution Center](#) をクリックします。
2. I haven't received my payment yet を選び Continue をクリックします。

### 3. eBay は買い手に支払い要請を行います

- ・売り手の申し立て後、eBay は直ちに買い手へ連絡を取ります。
- ・その後、買い手は 4 日以内に支払いしなければなりません。

買い手が 4 日過ぎても支払わない場合、売り手は申し立てを取り消すことができます（未払いのまま取り消すことで、セカンドチャンスオファーもしくは Final Value Fee の払い戻し及び再出品の Insertion Fee が免除になります）そして買い手のアカウントには未払い記録が残ることになります。

また、買い手が売り手に支払い期間の猶予を申し出て売り手が同意した場合は、売り手は落札（もしくは

は販売) 後 36 日間までの期間支払いを待つことができます。

#### 4. 申し立てを取り消す

売り手は、落札もしくは販売後の早くても 4 日から最大 36 日後までに申し立ての取り消しができます。

「入金済み取り消し」「未払いのまま取り消し」「自動的に取り消し」のパターンがあります。

- 売り手は一度申し立てを取り消した後は (また 37 日以降に自動的に取り消しになった場合も含め) その取引に関する再度の申し立てはできません。
- 「入金済み取り消し」「自動的に取り消し」となる場合は買い手のアカウントに未払い請求の記録は残りません。
- 売り手は申し立ての 4 日以降に取り消しができます (未払いのまま取り消すことで、セカンドチャンスオファーもしくは **Final Value Fee** の払い戻し及び再出品の **Insertion Fee** が免除になります)

申し立て取り消し手順

1. [Resolution Center](#) ページの **your cases** にログインします。
2. **Have you received payment from the buyer?** (買い手は支払いましたか?) の **Yes** もしくは **No** どちらかを選択します。
3. **Close case.** をクリックします。

売り手の問題が解決されない場合

- 買い手が支払わない場合、売り手は **Final value fee** (落札手数料) の払戻を受けることができます。
- 売り手は買い手以外の入札ユーザーへセカンドチャンスオファーを行うことができます。
- 売り手が再出品する際は **Final value fee** (落札手数料) と同様に **insertion fee** (掲載料) も免除される可能性があります。
- eBay からの返金を希望する場合は [requesting a refund from eBay](#) を参照してください。
- 売り手が未払いのまま申し立ての取消しをした場合、eBay は買い手に対しアカウントの制限もしくは停止処分を行います。

買い手に詐欺の疑いがある場合は通報してください

- 買い手が詐欺目的で商品を購入もしくは購入しようとしていると思った場合は、[requesting a refund from eBay](#) の詐欺情報を読んで通報してください。eBay は調停、支払いの回収、もしくはメンバーに取引完了するよう強制することは致しませんが eBay ルールとポリシーに則った処置を施します。