

コミュニケーションに関するガイドライン

Amazon で商品を販売するにあたり、出品者は購入者と直接的、間接的に連絡(コミュニケーション)を取り合います。Amazon では、出品者が購入者と連絡を取る際に、以下のガイドラインに従っていただくようお願いしています。コミュニケーションに関するガイドラインやポリシーは、購入者を不正行為から保護し、競合他社の悪質な行為から出品者を保護することを目的としています。購入者とのコミュニケーションの基準を高めることは、すべての出品者にとって有益であり、マーケットプレースの拡大につながります。

直接的コミュニケーション

注文のステータスに関するメッセージ

1. 注文メッセージに関する問題: 注文された商品を出荷できない場合、出品者は購入者にその旨を通知する必要があります。まず、セラーセントラルの注文管理機能または[注文修正フィード](#)を使用して、注文の合計金額を調整します。必要に応じて NoInventory や CouldNotShip といったリーズンコードを使用して調整してください。次に、[こちら](#)の記載に従って、「注文に関する問題」オプションを選択し、注文を出荷できないことを購入者に通知します。メッセージには、商品が出荷できない理由と注文金額を修正する旨を記載します。注文を出荷できるものの、記載していた日時より出荷が遅れる場合は、遅れる旨を購入者に連絡する必要があります。購入者が注文をキャンセルしたら、返金処理を開始してください。注: 購入者に連絡して、キャンセル依頼を送信する旨を依頼しないでください。
2. 返品関連のメッセージ: 出品者は、注文金額に対する返金処理(マイナス請求)を、セラーセントラルの注文管理機能または[注文修正フィード](#)を使用して処理する必要があります。返品について購入者に連絡する場合は、返品を完了するために追加情報が必要な場合、または一部返金を提案する場合のみに限られます。この場合、[こちら](#)の記載に従って「返品リクエストに関する連絡」オプションを選択してください。

マーケットプレース・メッセージ管理

出品者は、商品の購入について購入者から連絡があった場合、あるいは Amazon ストアで出品者の商品を既に購入した購入者に対してのみ、「許可されたメッセージ」を送信できます。Amazon における「許可されたメッセージ」とは、注文を完了するため、またはカスタマーサービスの問い合わせに回答するために必要な連絡を指します。

「許可された事前メッセージ」とは、出品者から開始するメッセージであり、購入者の質問に対して回答するものではありません。「許可された事前メッセージ」は、セラーセントラルの「購入者に連絡する」または「レビューのリクエスト」ページから、Amazon の定型文を使用して、E メールとして送信できます。アプリケーションストアのサードパーティのアプリケーション、またはアプリケーションプログラミングインターフェイス(API)を経由して、送信することも可能です。出品者は、以下の理由がある場合、「許可された事前メッセージ」を送信できます。注文の出荷に関する問題を解決する。注文を完了するために必要な追加情報をリクエストする。返品に関する質問を送信する。請求書を送信する。商品レビューや出品者からのフィードバックをリクエストする。重量またはかさばる商品の配送をスケジュールする。在宅サービスの予約をスケジュールする。カスタムデザインの確認をする、その他購入者が商品を受け取るために必要な連絡。「許可された事前メッセージ」は、注文後 30 日以内に送信する必要があります。「許可された事前メッセージ」には、17 桁の注文番号が記載され、購入者が指定した言語で記載する必要があります。Amazon のテンプレート、サードパーティのアプリケーション、または API を使用して、「許可された事前メッセージ」を購入者に送信すると、注文番号、指定言語への翻訳、[重要なメッセージ](#)ガイドラインが自動的に記載されます。

「許可された事前メッセージ」には、以下のタイプのメッセージを含みません(多くの場合、Amazon が出品者に代わってこの情報を購入者に E メールで送信しています)。

1. 注文または出荷の確認(以下の間接的コミュニケーションを参照)
2. お礼のご挨拶のみ、または購入者様に問題が発生した場合に出品者がサポートする旨のみを記載したメッセージ
3. マーケティングまたはプロモーションメッセージ(クーポンも含まれます)
4. 肯定的な製品レビューや売り手フィードバックを送るように購入者を動機づけたり説得したりする文言(報酬、現金、ギフト券、無料または割引製品、払い戻し、割引や補てん、または将来の便益の提供などについての表記も含まれます)
5. 既存の商品レビューの削除または更新をリクエストする文言
6. 商品について高い満足度が得られた場合に限り商品レビューをリクエストするという内容の文言
7. 商品レビューまたは出品者評価を(注文ごとに)繰り返し要求する行為

「許可されたメッセージ」は、以下の内容を含みません。

1. 外部リンク。ただし注文の完了に必要である安全に機能しているリンク(http ではなく https)や Amazon へのリンクは含めることができます
2. 商品説明書、保証情報、請求書以外の添付ファイル
3. ウェブサイトへのリンクが貼られたロゴ
4. メッセージ配信を解除するためのリンク
5. センシティブな内容(素肌、暴力/殺人、性描写/不快感を与える表現)が含まれる画像やテキスト
6. ピクセルまたは画像のトラッキング情報
7. E メールアドレスまたは電話番号
8. 購入商品の画像。Amazon が出品者に代わって掲載します
9. ブランドや会社に関連しない画像

「許可されたメッセージ」は、以下のいずれのスタイルも含みません。

1. W3C の[WCAG 2.0 ガイドライン](#)で指定されているアクセシビリティに関する問題
2. 絵文字
3. GIF
4. メッセージの余白が最大幅で 20%を超えること
5. 画像またはグラフィックのサイズが最大幅で 80%を超えること
6. Amazon の規定の行の高さ、フォントファミリー、フォントの色を変更すること
7. フォントサイズが 3 種類以上
8. メッセージ本文を中央に配置したり、デフォルトのテキストの配置設定を上書きすること
9. 連続して 2 つ以上の改行(段落間のスペース)を挿入すること
10. 安全でない画像(https ではなく http)
11. 誤字脱字や文法上の問題

購入者とのコミュニケーションに関する Amazon のポリシーについてのご質問は、Amazon テクニカルサポートにお問い合わせください。

注意: Amazon では、ストアでの購入者の顧客満足を保証するために、メッセージの件名を変更することがあります。

詳細については、[購入者の商品レビューポリシー](#)に記載の Amazon のガイドラインをご覧ください。[マーケットプレイス・メッセージ管理](#)もご覧ください。

間接的コミュニケーション

Amazon は、注文に関する情報について、購入者のアカウント情報をアップデートすることで、購入者に連絡します。アカウント情報のアップデートには、注文の出荷日（お問い合わせ伝票番号を含む）や返金の処理日などの情報が含まれます。これらのアップデートは、出品者が注文管理や次のフィードを使用して出荷通知や返金処理を送信することに基づいて行われます。

1. **出荷通知（一括通知）フィード** このフィードでは、購入者の注文を出荷したことを Amazon に通知し、購入者用の注文のトラッキング情報を提供します。注文の進捗についてタイムリーなコミュニケーションを行うことは、購入者の満足度を高めるうえで重要です。
2. **注文修正フィード** このフィードでは、購入者に対し返金処理を行ったことを Amazon に通知します。購入者は、商品を返品した場合、返金処理の状況を知りたいと考えます。そのため、返金を迅速に処理することが重要です。返品管理機能を使用して返金を処理することもできます。

注意： 出品者は、商品を出荷したら、注文管理機能を使用する、または出荷通知（一括通知）フィードをアップロードして、すみやかにすべての出荷通知を送信してください。出品者が出荷通知を送信した後、Amazon から確認メールが購入者に送信されます。

本コミュニケーションガイドラインを遵守しない場合、「許可された事前メッセージ」での Amazon の定型文の使用が制限される、あるいは Amazon ストアでの出品権限の一時停止につながる場合があります。Amazon は、独自の裁量によりメッセージ昨日を停止する権限を有します。