

<お客様からの返品対応方法>

お客様が返品希望でしたら  
返品になります。

まずはお客さまへの対応ですが、

「商品に満足いただけない場合は、  
返品対応も可能です。

返品の場合は、指定の住所に  
着払いで商品を送っていただき  
到着を確認してから  
キャンセルとなります」

と、お話ししてください。

もし、

相手が受け取り評価済みでしたら  
キャンセルができないので  
「商品に満足いただけない場合は、  
返品対応も可能です。

返品の場合は、指定の住所に  
着払いで商品を送っていただき  
到着を確認してから  
〇〇（お客様の名前）様の  
口座にお振込させていただきます。」

と、変更します。

それまでは絶対にキャンセルしないでください

(相手が一方的にキャンセルしてきたら  
メルカリ事務局に相談)

商品の到着を確認したら  
お客さまに振込先の口座番号を  
聞いて、聞いたらお金を振り込んで  
ください。

次に、セラーへの対応ですが、

「The item from you was fake.  
And I would like to request a refund.  
Best regards.

あなたからのアイテムは偽物でした。  
そして、返金をお願いしたいのですが。  
よろしく申し上げます。」

と、返金の申し立てをします。