

# 悪評価が つけられてしまった場合



# 悪評価がきたら

どんなにいい対応を心がけていたとしても  
100%防ぎようがない

取引キャンセルして評価を取り消す

OR

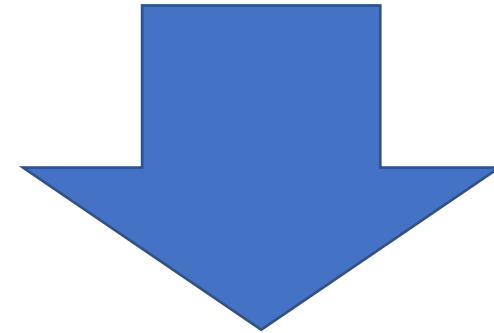
評価はこのままで「何もしないで」取引を終える



# 悪評価への対応

「返送して取引キャンセルしましょう」

と言うと断られる場合が多い



どうしても取り消したい場合は、

「商品はそのまま取引キャンセルして下さい」

と言うとよい

# 悪評価への対応

## メッセージ例



「この度は見落としがあり、大変申し訳ございませんでした。楽しみにしてくださってたのにすみません。今回は商品はそのままご返送いただかなくて大丈夫なので、取引をキャンセルしていただけたら幸いです。よろしければこちらでメルカリ事務局にキャンセル申請させていただきます。よろしくお願ひいたします」

# キャンセル申請の注意点

- キャンセル申請を一度してしまうと取り消せない
- キャンセル承認後は取引相手とメッセージのやりとりができる
- 頻繁にキャンセルをしているとメルカリ事務局からペナルティー



# キャンセル申請の手順

- ① 購入者とキャンセルに合意する
- ② 返送してもらう場合は返送先の住所を教える
- ③ 商品が届いたら「取引キャンセルボタン」を  
押して申請する
- ④ キャンセル理由を選択する
- ⑤ 購入者がキャンセルに合意すると  
メルカリ事務局が取引キャンセルする

