

**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

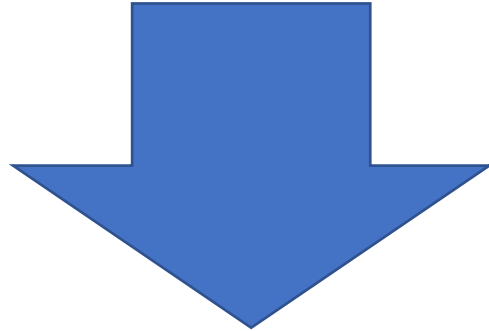
評価はこのままで「何もしないで」取引を終える



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



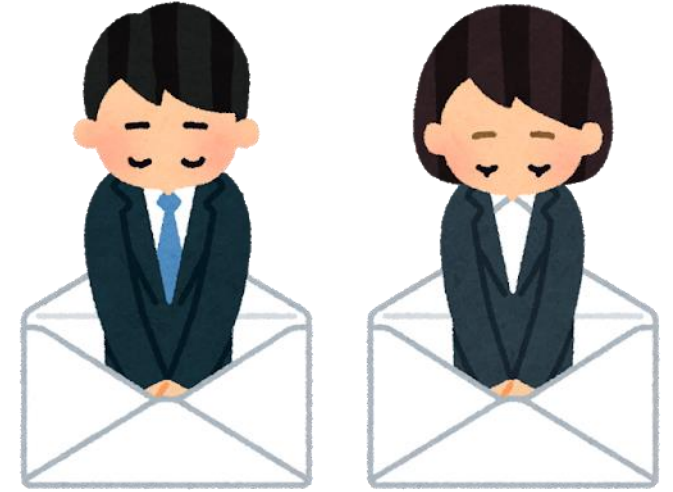
どうしても取り消したい場合は、

「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。よろしくお願いいたします」

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ない
- ☑ 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

