

PayPal買い手保護制度

最終更新日: 2021年12月1日

PayPal買い手保護制度

PayPalに対応している売り手から商品を購入した場合、お客様はPayPal買い手保護制度によって、返金の資格が得られる場合があります。その契約条件はここに記載され[ユーザー規約](#)の一部を構成します。該当する場合、お客様はPayPal買い手保護制度により、商品の購入代金全額と、支払った場合はその送料の払い戻しを受けることができます。PayPalは、資格要件、解決手続き中に提供されたすべての情報もしくは書類、またはPayPalが状況に照らして適切であると判断したその他の情報に基づいて、お客様のクレームが買い手保護制度の対象となるかどうかを独自の裁量で決定します。PayPalの決定は最終的なものとみなされますが、当初の決定時にはなかった新しい情報または説得力のある情報をお客様が保有している場合、またはPayPalの意思決定の手続きに誤りがあるとお客様が判断した場合は、PayPalに対して決定の不服申し立てを行うことができます。

重要: お客様は、クレーム解決の一環として、売り手またはPayPalが指定するその他の当事者に商品を返品するよう求められる場合があります。PayPal買い手保護制度では、お客様が返品の際に支払う送料をPayPalがお客様に返金することはありません。

PayPal買い手保護制度は、取引において、以下の問題が生じた場合に適用されることがあります。

- 売り手から商品を受け取っていない場合(以下、この場合のクレームを「商品未受領」のクレームといいます)
- 商品を受け取ったが、商品が注文したものではない場合(以下、この場合のクレームを「説明と著しく異なる」クレームといいます)

お客様のPayPalアカウントを通じて行われた取引が、お客様によって承認されたものではないと思われる場合、この種類のクレームはPayPal買い手保護制度とは異なるものとされます。これらのクレームは、[未承認取引およびその他のエラーに対する賠償責任](#)で説明します。

商品未受領のクレーム

以下の場合、お客様のクレームは、PayPal買い手保護制度に基づき返金の対象となる商品未受領のクレームには該当**しません**。

- お客様本人が商品を直接受け取った場合または代理人に商品を受け取るようお客様が手配した場合(売り手の店頭でPayPalを使用する場合も含まれます)または、
- 売り手から[発送証明](#)または[配達証明](#)が提出された場合

お客様が商品を受け取っていないと主張している商品未受領のクレームに対して、お客様の住所に商品を発送したという証拠を売り手が提示した場合、PayPalは、売り手に有利な判定を下す場合があります。

説明と著しく異なるクレーム

以下のような場合には、商品が説明と著しく異なると判断される場合があります。

- 商品が売り手の説明と著しく異なる場合
- まったく異なる商品を受け取った場合
- 商品の状態が説明と異なる場合例えば、商品は「新品」と記載されていたが中古品だった場合
- 商品は本物として宣伝されていたが偽物だった(偽造品等)場合
- 商品の主要な部品や機能が不足しており、商品の購入時の商品の説明ではそれが明らかにされていなかった場合
- 特定数の商品を購入したが一部の商品が届かなかった場合
- 商品に配送中の損傷がかなりあった場合
- 商品は受け取った時点で使用不能の状態であり、そのことが明らかにされていなかった場合

以下のような場合、商品が説明と著しく異なると判断されない場合があります。

- 商品の不具合について売り手によって正しく説明されていた場合
- 商品の説明は適切だったが、商品を受領後にお客様が欲しくなくなった場合
- 商品の説明は適切だったが、お客様の期待に添わなかった場合
- 商品のキズが軽微で「使用済み」と既に説明されていた場合

対象外の商品および取引

以下の商品または取引は、PayPal買い手保護制度の適用対象には**なりません**。

- 居住用を含む不動産
- 車両(自動車、オートバイ、レクリエーション車両、航空機、ボートなどを含みますが、これらに限定されません)。ただし、自転車およびホバーボードのようなレクリエーション目的で使用される個人用可搬式軽車両は除きます。
- 事業(事業の購入または事業への投資を行う場合を含みます)
- 製造業向けの工業機械
- ギフトカードやプリペイドカードなどのストアドバリュー商品を含む、現金に相当する支払い
- 金に対して行われた支払い(現物取引であるか、取引所取引であるかを問いません)
- あらゆる種類の金融商品または投資
- 賭博、ゲーム、またはその他の参加費もしくは賞品を伴う取引
- 寄付(クラウドファンディングプラットフォーム上での支払いや、クラウドレンディングプラットフォーム上での支払いを含みます)
- 国家機関(国有企業を除く)、政府機関、または国家機関や政府機関の職務を代行する第三者への支払い
- 請求書支払サービスに対する支払い
- 全部または一部がオーダーメイドである商品に対する[説明と著しく異なるクレーム](#)
- お客様が直接回収する、またはお客様に代わって回収されるように手配された物理的な有形商品について[商品未受領](#)のクレーム。これには、売り手のPOSロケーションで購入された商品を含みます。ただし、PayPalの商品やサービスQRコードを利用してお客様が取引に対して直接支払いを行った場合を除きます。
- PayPalの[利用規定ポリシー](#)により禁止されているもの
- PayPalペイアウト(旧一括支払い)を利用して行われた支払い
- 個人間の支払い。PayPalの個人間機能を利用して行われた支払いを含みます。
- お客様がPayPalアカウントを利用して送信していない支払い
- 転売を目的とする商品。単一品目取引または複数品目を含む取引を含みます。

PayPal買い手保護制度の適用要件

PayPal買い手保護制度の適用を受けるには、以下の要件をすべて満たしている必要があります。

- お客様が良好な状態のPayPalアカウントを保有していること。
- お客様のPayPalアカウントから対象商品の支払いが行われていること。
- 問題解決センターを通じてクレームを提出する前に、売り手に連絡をして問題の解決を試みたこと。
- お客様は、要求された期間内に、書類およびその他の情報に関するPayPalの要求に対応していること。
- お客様は、支払いを行った日から180日以内に[問題解決センター](#)で異議を提出した後、PayPalのオンラインでの異議解決手続に従っていること。
- 当該購入に関連する返金を他から受け取っていない、また、別の解決策で合意していないこと。

オンラインでの異議解決手続

直接的に売り手と取引に関連する問題を解決できない場合は、PayPal買い手保護制度に基づくクレームを行うために、[問題解決センター](#)を通じて、オンラインでの異議解決手続に従う必要があります。お客様は、PayPalに電話で連絡し、代理人(カスタマーサポート)と話をすることにより、下記のステップ2のクレームを提出することができます。以下の手順に従っていただく必要があります。以下の手順に従っていない場合、お客様のクレームは拒否される可能性があります。

ステップ1: 異議を提出する。 お客様が商品の代金を支払った日から180日以内に異議を提出してください。これにより、取引の問題に関する異議の解決に向けて、売り手とお客様は直接話し合いを開始することができます。売り手と直接解決することができない場合は、ステップ2に進んでください。PayPalは、異議が解決または終了するまでの間、売り手のPayPalアカウントにおける当該取引に関連するすべての資金を[保留](#)にします。

ステップ2: 異議をクレームに変更する。 お客様と売り手が合意に至らなかった場合、異議を提出した日から20日以内に返金を要求する異議をクレームに変更することができます。上記の期間内にお客様が異議をクレームに変更しなかった場合、PayPalは異議を自動的に終了します。お客様は、[問題解決センター](#)を通じて、返金を目的とする異議をクレームに変更することができます。この時点で、売り手またはPayPalが異議をクレームに変更する可能性もあります。PayPalは、異議をクレームに変更する前に、取引日から7日以上お待ちいただくようお客様にお願いする場合があります。

ステップ3: 書類またはその他の情報に関するPayPalの要求に対応する。 お客様、売り手またはPayPalが、お客様の異議をクレームに変更した場合、お客様はPayPalの求めに応じて関連する書類や情報を提供する必要があります。PayPal

は、レシート、第三者の評価、警察への報告書または PayPal が指定したその他の書類の提出を求めることがあります。これらのPayPalからの要求に対して、お客様は、PayPalからのお客様への連絡内容に従って適時に返答する必要があります。

ステップ4: PayPalの発送要求に速やかに対応する。 説明と著しく異なるクレームを提出している場合は、売り手、PayPalまたはPayPalによって指定される第三者に対して、お客様の負担でその商品を返品し配達証明を提出していただく場合があります。

配達証明とは、以下を意味します。

- 750USD(または以下の表に記載されている各通貨のしきい値)未満の取引の場合は、オンラインで確認できる内容で、最低でも配送先住所の市区町村または郵便番号が含まれ、配送日および使用した配送会社の情報が含まれる確認証を指します。
- 750USD(または以下の表に記載されているその他の通貨でのしきい値)以上の取引については、配達時に署名確認をする必要があります。取引が以下の表に記載されていない通貨でなされた場合には、支払い取引の処理時にPayPalの取引為替レートが適用された金額が750USD相当額を超えると、署名確認が必要になります。

署名確認のしきい値

通貨	取引金額	通貨	取引金額
オーストラリアドル:	850 AUD	ニュージーランドドル:	950 NZD
ブラジルリアル:	1,750 BRL	ノルウェークロネ:	4,600 NOK
カナダドル:	850 CAD	フィリピンペソ:	34,000 PHP
チェココルナ:	15,000 CZK	ポーランドズロチ:	2,300 PLN
デンマーククローネ:	4,100 DKK	ロシアルーブル:	48,000 RUB
ユーロ:	550 EUR	シンガポールドル:	950 SGD
香港ドル:	6,000 HKD	スウェーデンクローナ:	4,950 SEK

署名確認のしきい値

ハンガリーフォ リント:	170,000 HUF	スイスフラン:	700 CHF
イスラエルシェ ケル:	2,700 ILS	新台湾ドル:	23,000 TWD
日本円:	77,000 JPY	タイバーツ:	24,500 THB
マレーシアリン ギット:	3,100 MYR	英ポンド:	450 GBP
メキシコペソ:	10,000 MXN	米ドル:	750 USD

ステップ5: **PayPalは独自の裁量でクレームの最終決定を行う**(異議またはクレームの自動終了を含みます)。この判断は、上記の資格要件、オンライン異議解決手続中に提出された追加情報、またはPayPalがその状況下で適切であると見なしたその他の情報に基づいて行われます。

[デジタルグッズのマイクロペイメントによる商品の購入](#)を行う場合は、適用される特別な規則があり、事前に決められたしきい値に基づいて、当社の独自の裁量により、お客様に何らかの行動を求めることなく取引を取り消す場合があります。PayPalでは、お客様の自動取り消しの回数を制限することがありますが、この場合でも、上記のPayPalの標準的な異議解決手続を行うことができます。

PayPalが買い手または売り手に有利な最終決定を下した場合、各当事者はPayPalの決定に従わなければなりません。

PayPalは、買い手に有利な決定を下した場合、商品の購入価格と当初の配送料(もしあれば)を全額返金します。

クレームにおいて売り手が負けた場合、売り手は、当該取引に関連するPayPal手数料の返金を受けることはありません。

販売された商品が偽造品であるために説明と著しく異なるクレームとして売り手に不利な判断が下された場合、売り手は買い手に対して全額を返金する必要があり、かつ、当該商品は返品されません。

PayPalまたはカード発行会社への異議の提出

お客様がPayPalアカウントを通じた取引の支払方法としてクレジットカードまたはデビットカードを使用した場合、取引に不満がある場合は、カード発行会社に

対し取引に異議を提出する権利があります。適用されるカードチャージバックの権利は、PayPal買い手保護制度より広範囲になる場合があります。例えば、カード発行会社に対処について異議を提出した場合、商品が説明と著しく異なるクレームに基づく保護の対象とならない場合でも、お客様が受け取った商品の代金を回収することができる場合があります。

PayPal買い手保護制度に基づいてPayPalに異議を申し立てるか、カード発行会社に異議を申し立てるかを選択する必要があります。同時に両方に申し立てをしたり、二重の回収を求めることはできません。お客様がPayPalに異議またはクレームを提出し、カード発行会社に対しても同じ取引について異議を提出した場合、PayPalは、PayPalに対するお客様の異議またはクレームを終了させます。これは、お客様のカード発行会社への異議処理には影響しません。また、お客様はカード発行会社に異議を申し立てた場合、その後、PayPalに対して異議またはクレームを提出することはできません。

お客様がPayPalに対して取引についての異議を提出することを選択し、PayPalがお客様に対して不利な最終判定を下した場合は、その後カード発行会社に異議を申し立てることができます。PayPalがカード発行会社への異議の提出期限までお客様のクレームに関する最終決定を下さず、カード発行会社から回収する権利があった全額を回収できなかった場合には、PayPalは損失額(売り手またはカード発行会社から既に回収した金額を差し引いた金額)を払い戻します。カード発行会社に問い合わせ、またはPayPalに異議を提出する前に、お客様は売り手に連絡し、返品ポリシーに従って自身の問題を解決するよう試みる必要があります。