

PayPal売り手保護制度

最終更新日: 2021年12月1日

適用対象

買い手に対して商品またはサービスを販売する場合、お客様にはPayPal売り手保護制度が適用さ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。PayPal売り手保護制度が適用される場合、それにより購入金額全額を保持する権利がお客様に付与されます。PayPalは、お客様のクレームがPayPal売り手保護制度の適用対象であるかどうかを判断します。PayPalは、独自の裁量により、資格要件、解決手続き中に提供されたすべての情報または書類、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決定を下します。PayPal売り手保護制度の適用対象となる支払いの件数に制限はありません。PayPalアカウントの「取引の詳細」ページにアクセスすることにより、お客様の取引が本制度の保護の適用対象となるかどうかを判断することができます。

買い手が以下の事項を主張した場合、PayPal売り手保護制度が適用されることがあります。

- PayPalアカウントから支払われた資金を承認しておらず、または利益を得ておらず(以下「[未承認取引](#)」クレームといいます)、かかる未承認取引がPayPalの運営する環境で生じたと主張している場合
- 買い手がお客様から商品を受け取っていない(「[商品未受領](#)」のクレームといいます)と主張している場合

PayPal売り手保護制度は、買い手のチャージバックにより取引が取り消された場合、または銀行からの支払いで買い手の銀行がその支払いを取り消した場合にも適用される場合があります。

このセクションでは、お客様に適用されるPayPal売り手保護制度について説明しますが、前述の[買い手保護制度の売り手に対する影響](#)についても把握しておく必要があります。

基本条件

PayPal売り手保護制度の適用対象となるには、以下のすべての基本要件および適用される追加要件が満たされている必要があります。

- お客様のPayPalアカウントのメインの住所が日本国内の住所であること。
- 商品は、[無形商品の追加要件](#)を充足するものを除き、物理的な有形商品であり配送可能であること。
- 適用対象となる有形商品については、取引についてのPayPalアカウントの「取引の詳細」ページに記載されている配送先住所に商品を発送するか、販売商品を分類された広告に記載し直接取引を完了する必要があります。最初に[取引の詳細] ページで請求先の配送先住所に商品を発送し、その後、別の住所に転送された場合、お客様はPayPal売り手保護制度の対象にはなりません。したがって、お客様が有効な配送証明および配達証明を提供することができるように、弊社は買い手が手配した配送サービスを利用しないことをお勧めします。
- 弊社からお客様へメールで、または[問題解決センター](#)を通して依頼があった場合、お客様は、PayPalからの書類やその他の情報の提出依頼に迅速に応じる必要があります。求められた期限内にPayPalの書類およびその他の情報の提出要求に返答しない場合、お客様は、PayPal売り手保護制度の対象とならない可能性があります。
- 商品が事前注文品またはオーダーメイド品の場合は、商品ページに指定した期限内に配送する必要があります。そうでない場合は、支払いの受領から7日以内にすべての商品を発送することをお勧めします。
- 有効な[発送証明または配達証明](#)をPayPalに提出すること。
- 「取引の詳細」ページにあるPayPal売り手保護制度が、未承認取引に対するクレームの場合は「適用対象」または「一部適用対象」、商品未受領に対するクレームの場合は「適用対象」であることが支払い時に示されている必要があります。
- 未承認取引に対するクレームの場合、PayPalがお客様に異議または支払い取り消しを通知してから2日以内に、商品が発送されたことまたは買い手に提供されたことを証明する有効な発送証明または配達証明をお客様は提供する必要があります。例えば、PayPalが9月1日に未承認取引に対するクレームをお客様に通知した場合、PayPal売り手保護制度の対象となるためには、9月3日までに買い手に商品が発送されたという有効な発送証明を示す必要があります。

商品未受領の追加要件

買い手による商品未受領取引のクレームについて、PayPal売り手保護制度の適用対象となるには、[基本条件](#)に加え、以下の追加条件を満たしている必要があります。

- カードでの支払いの取引について、買い手がカード発行会社にチャージバックを要求する場合は、支払いの際に「取引の詳細」ページにあるPayPal売り手保護制度が「適用対象」であると示されている必要があります。
- 以下の手順に従って[配達証明](#)を提出する必要があります。

無形商品の追加条件

無形商品およびサービスの売買が、PayPal売り手保護制度の適用対象となるためには、当該売買が[基本条件](#)および以下の追加条件を満たしている必要があります。

- 実装の諸条件
 - PayPal Checkout製品を実装した場合で、ウェブサイトまたはモバイルに最適化されたウェブページから直接決済を受け取る場合は、当該製品の最新バージョンを使用していること、または
 - 第三者経由でPayPalが実装されている場合、またはネイティブアプリ実装を有する場合は、支払い時にセッション情報をPayPalに渡していること。
 - その他の実装条件は、お客様のビジネスモデルにより異なります。必要であれば当該条件について事前にお伝えします。
- PayPalが「取引の詳細」ページで無形商品の取引を「対象」にし、それ以外の場合は、お客様に書面で適用対象についての通知を提供していること。
- 商品を配送し、[無形商品についての発送証明または配達証明](#)を提出していること。

発送証明または配達証明の確立

物理的な商品の場合、以下の発送証明または配達証明が必要となります。

発送証明

配達証明

以下を含む、配送会社が提供する書面または電子書面

- オンライン上で確認可能な追跡番号
- 発送日
- 「取引の詳細」ページに記載されている配送先住所と一致する請求先の住所

以下を含む、配送会社が提供する書面または電子書面

- オンライン上で確認可能な追跡番号
- 配達日および配達状況
- 「取引の詳細」ページに記載されている配送先住所と一致する請求先の住所
- 配送料および税金を含む支払い合計金額が、署名確認のしきい値表に記載された固定額(支払い通貨に基づく)を超える場合は、署名確認が必要です。署名確認は、配送会社のウェブサイトにおいて閲覧可能な電子書面であり、当該商品につき署名がなされたことが示すものです。

重要: お客様の選択した配送業者およびその配送業者の発送オプション次第で、お客様が配達証明の要件を満たせるかどうか大きく影響する可能性があります。特に海外に商品を発送する場合、お客様の配送業者が正確な住所に配達済みであることを確実に提供できるようにしてください。そうでない場合には、PayPal売り手保護制度を利用したお客様のクレームが拒否される可能性があります。

無形商品の場合、以下の発送証明または配達証明が必要となります。

無形商品やデジタル商品の場合、発送証明または配達証明は、当該商品が届けられたことや、注文が履行されたことを示す有力な証拠となります。有力な証拠には、当該商品が送付された日付を示すシステムの記録および以下のいずれかを含む場合があります。

- 電子的に受領者に送信された場合は受領者のアドレス(メール・IP等)

- 受領者によって受領またはアクセスされた事実

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	ノルウェークローネ:	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
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
マレーシアリングgit:	3,100 MYR	英ポンド:	450 GBP
メキシコペソ:	10,000 MXN	米ドル:	750 USD

対象外の商品および取引

下の商品または取引は、PayPal売り手保護制度の対象には**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(事業の購入や事業への投資)
- 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バリュー商品を含む、現金に相当する支払い
- 金に関して行われた支払い(現物であるか、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またはクラウドレンディングとして受領した支払いを含みます)
- 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
- 発送した商品が注文されたものではないというクレーム(説明と著しく異なるクレーム)を、買い手が(弊社またはカード発行会社のいずれかに)対して申し立てている商品
- 直接配達された物理的な有形商品(お客様の実店舗で支払われた取引に関連する場合を含みますが、PayPalの商品およびサービスQRコードを利用して、買い手が取引に対して直接支払った場合を除きます)
- たとえ、取引が「取引の詳細」ページで最初に「適用対象」または「一部適用対象」と示されている場合でも、PayPalがPayPal利用規定ポリシーによって禁止すると独自の裁量で判断した場合
- 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)
- 買い手のPayPalアカウントを通して処理されていない支払い(ただし、PayPalゲスト支払いの取引で受領した支払いは除きます)
- PayPalがお客様に商品を譲渡しないように助言した後に発送された商品
- 旅行会社が販売した旅行のチケットで(1)買い手が(弊社またはその金融機関のいずれかに対して)未承認取引であると主張し、かつ(2)旅行日の24時間以上前にそのような主張が提出された場合