

# 顧客満足度の低下は 危険のバロメーター！

アカウント停止を回避する為  
に重要な3つのポイントを  
大公開！

年々Amazonでは規約が厳しくなっている傾向がありアカウント停止や閉鎖といった事例が増えてきています。僕も一度アカウント停止された経験があります。だからこそ、事前に対策を知っておくことが重要です。

## ■ はじめに

このレポートの利用に際しては、以下の条件を遵守してください。

このレポートに含まれる一切の内容に関する著作権は、レポート作成者に帰属し、日本の著作権法や国際条約などで保護されています。

著作権法上、認められた場合を除き、著作権者の許可なく、このレポートの全部又は一部を、複製、転載、販売、その他の二次利用行為を行うことを禁じます。

これに違反する行為を行った場合には、関係法令に基づき、民事、刑事を問わず法的責任を負うことがあります。

レポート作成者は、このレポートの内容の正確性、安全性、有用性等について、一切の保証を与えるものではありません。また、このレポートに含まれる情報及び内容の利用によって、直接・間接的に生じた損害について一切の責任を負わないものとします。

このレポートの使用に当たっては、以上にご同意いただいた上、ご自身の責任のもとご活用いただきますようお願いいたします。

## ■ 目次

■ <a href="#">はじめに</a> .....	2
<a href="#">amazonアカウントが停止になると</a> .....	4
<a href="#">アカウントが停止になったら</a> .....	5
<a href="#">アカウントが停止になる理由</a> .....	5
<a href="#">法律違反</a> .....	10
<a href="#">アカウントを再度作成</a> .....	11
<a href="#">アカウント停止にならないために</a> .....	12

amazon のプラットフォームを利用してアカウントが停止させられる場合もあります。

売上がよくても突然停止になることもあるのでどんな原因があるのかをご紹介します。

## amazon アカウントが停止になると

アカウントが急に停止になってしまうと、商品の売上ができなくなり、売上金の入金も止まります。

売上金はアカウントが再開すれば入金されます。

Amazon を使って物販をしているような人にはとても困った状況になってしまいます。

停止は一時的なことも、アカウントが停止された場合、一般的に領収書や改善計画書の提出をしなければなりません。

そこで Amazon が求めている要件と合致すればアカウントは復活することができます。

しかし改善点に不備があったり、求めている内容と合致できない場合はアカウントが削除されることもあるので気をつけましょう。

## アカウントが停止になったら

アカウントは削除されてしまう場合もあります。その理由は法律に違反していることや、アカウント停止から改善や反省がないような場合です。

その処分は90日間の入金停止、またはアカウントが再開するまで入金が保留となります。そしてFBA在庫から全ての商品を返送しなければなりません。

90日間の入金停止は、90日間購入者への返金や補填にあてられてその後に入金されます。

返金処理に当てられるので満額入金されるかは不明になります。

削除されたらアカウントの復活はほとんどできないので、またamazonで販売することができなくなります。

## アカウントが停止になる理由

販売者の問題であることが多くなっています。ユーザーに対しての対応の悪さや規約を守っていないことが原因となっています。

amazon 顧客満足度の低下、カスタマーレビューの操作、amazon の規約を違反している場合などがあげられます。

しっかりと対応し、対処することでアカウントは復活することが可能なのです。

amazon 顧客満足度の低下

満足度が低下となる原因は、

- ・注文不良率
- ・キャンセル率
- ・出荷遅延率
- ・ポリシー違反

amazon ではしっかりと目標位置をチェックしています。

顧客満足度の指標は以下の手順で確認できます。

セラーセントラルにログイン→「パフォーマンス」→「アカウント健全性」をクリックします。

The screenshot shows a navigation menu with the following items: 注文, 広告, ストア, 販売機会拡大, レポート, **パフォーマンス**, and パートナーネット. A dropdown menu is open under 'パフォーマンス', listing: アカウント健全性, 評価, Amazonマーケットプレイス保証, チャージバック, パフォーマンス通知, 購入者からの評価, and Amazon出品大学. The 'アカウント健全性' item is highlighted with a red box.

それぞれ、出荷・注文不良率など顧客満足度の指標を確認することができます。

## 出荷パフォーマンス

出品者出荷 ▾

<b>出荷遅延率</b> 目標値：4%未満	<b>0%</b> 0/2件の注文 30日間
<b>出荷前キャンセル率</b> 目標値：2.5%未満	<b>0%</b> 0/1件の注文 7日間
<b>追跡可能率</b> 目標値：95%超	<b>100%</b> 1/1件の注文 30日間

お急ぎ便関連プログラムの利用資格を表示

## カスタマーサービスのパフォーマンス

	出品者出荷	Amazonから出荷
<b>注文不良率</b> 目標値：1%未満	<b>0%</b> 0/6件の注文 60日間	<b>0%</b> 0/375件の注文 60日間

注文不良率は次の3つの指標から算出します。

- |                       |    |    |
|-----------------------|----|----|
| • 低い評価                | 0% | 0% |
| • Amazonマーケットプレイス保証申請 | 0% | 0% |
| • チャージバック申請           | 0% | 0% |

[詳細を表示](#)

## 規約の遵守

アカウント健全性評価 ベータ ▼

目標：0件 ▼

良い

出品者およびAmazonから出荷

知的財産権侵害の疑い 0

知的財産に関する苦情 0

出品者は顧客満足度の指数を正常な状態に保つことを求められます。

指数は状態によって、以下のように色が変わります。

・良い状態：緑

・注意が必要な状態：黄色

・危険な状態：赤

目標数値が黄色～赤に下回ってしまうと、すぐに Amazon アカウントが停止や閉鎖となることはありません。

マイナスのカウントが何個もついてくると、突然停止になる可能性があります。

これは、アカウント歴によって、一概に何個カウントされれば停止になるというのは分からないので、数値が黄色～赤がついていれば危険なので十分注意しましょう。

#### ・注文不良率

購入者から返品や不良品の件数が多くなってくると、この注文不良率が高くなってしまいます。注文不良率は1%以下になるとアカウントが停止になる可能性があります。

#### ・キャンセル率

購入された商品が何らかの理由によって出品者側でキャンセルをおこなうとキャンセル率が高くなります。

このキャンセル率は2.5%以上になると危険ゾーンに入ってくるので、くれぐれも注意が必要です。

### ・ 出荷遅延率

Amazon では、いかに商品をお最短でお客様に届けるかということを意識しています。

そんな Amazon で出荷遅延率が上昇してしまうと、かなり不利になります。

こういったケースは自己発送をおこなっている出品者、または無在庫の場合は特に注意が必要です。

出荷遅延率は 4%以上となると危険なので、予定通りの発送をおこないましょう。

### ・ ポリシー違反

#### 【カスタマーレビューの操作】

ユーザーは買い物をするときにカスタマーレビューで判断することが多いです。

お金を払ってレビューを頼む行為、自演でのレビュー操作はアカウント停止の対象になります。

### ・ amazon の規約違反

- ・ amazon マーケットプレイス参加規約
- ・ amazon マーケットプレイス出品規約

という2つがありますが、出品規約を違反した場合はアカウントが削除されてしまいます。

商品とコンディション説明が異なる場合などはアカウントは停止になることもあります。

アカウント停止処置になった場合、17日以内に同じ違反がでないための改善策を提出しなければなりません。

17日を過ぎても改善策が示されないとアカウントは閉鎖されてしまいます。  
とにかく反省点を示すことが大事になります。

## 法律違反

Amazon 物販で特に注意が必要な内容は以下の通りです。

商標権

知的財産権

薬事法

ポリシー違反

特定商取引法

知的財産権とは、販売元のメーカーが持っている商標の権利となります。

権利のある商品を無許可で販売すれば法律に違反するということを覚えておきましょう。

無許可で販売した場合、販売元（メーカー）が Amazon に連絡を入れて権利が侵害されたと通報されます。

もし、メーカーから通報が入った場合は、直ぐに「在庫管理画面」から商品を削除して販売元に謝罪メールを送る必要があります。

メーカーからクレームが来る商品が見分ける方法は販売ページにメーカーが存在するかチェックします。

- ・ 正規(公式)販売店
- ・ 正規代理店 or メーカー公式ショップ

販売ページに公式ショップや正規代理店が出品している場合は、商品を仕入れるのはやめておきましょう。

## アカウントを再度作成

アカウントをもう一度作成しても、IP アドレス、口座番号、住所が1つでも前と同じである、販売商品が以前と同じなど、1つでも一致があるとアカウントは削除されてしまいます。

一度アカウントが削除されてしまい、情報が紐づけされると現在運用中のアカウントに問題がなくても削除されてしまうことになるのです。

また原因は自分の以前と同じ登録情報以外にも、アカウントが停止になった知らない出品者とも紐づく場合があります。

これは公共 Wi-Fi などが原因になっているケースがありますので、無闇にセラーセントラルにログインするのは避けましょう。

## アカウント停止にならないために

アカウントの停止にならないようにするには、

- ・ Amazon の規約を守ること
- ・ アカウントヘルスの目標数値の維持
- ・ 1 か月の返金率が当月の受注数の 5%未満であること

を守るようにします。

アカウント復活のための amazon からの提示内容をしっかり理解して改善することでアカウントは復活することが可能です。

amazon からの調査依頼のメールが届いても該当商品を削除しただけで確認書類を送らないだけでもアカウントは停止になるので定められた期間内に提出する必要があります。

アカウントが停止になったら、焦る気持ちは分かりますが、そこは冷静になって対処していくことが重要です。

必ず Amazon が求めている内容と合致するように改善点を書く必要があります。

そうすることでアカウントが復活する可能性が高くなるのです。

## 発行者情報

作者：ひゆん

運営ブログ：<https://hiyun.jp/>

お問い合わせフォーム：<https://hiyun.jp/>

レポートタイトル

