

## よくあるご質問

**Q: ゼンプラスに出店するメリットは何ですか？**

A: 弊社のモールにご出店いただくと、以下のようなメリットがございます。

1. 大規模な市場で商品を販売することができるので、国内より大きい収益が期待できます。
2. 商品の販売が完了するまで、費用は一切かかりません。他社のショッピングモールとは異なり、登録料・月間料金は発生しません。
3. 商品の出品から決済・問い合わせ対応に至るまで、すべて日本語で行うことができます。出品した商品の紹介文等は、自動翻訳システム及び弊社のスタッフによる翻訳によって各対応言語で表示され、海外のお客様への販売が可能になります。
4. お取引が簡単です。販売の流れは国内販売と全く同じで、複雑な作業や手続きは必要ありません。
5. 決済が安全です。カード決済の処理は弊社が行いますので、店舗様には従来の越境 EC において脅威となっていたカード詐欺等の心配は一切ありません。
6. 海外発送とアフターサービスも弊社が行います。店舗様には安心して販売に集中していただくことができます。

**Q: サービス手数料はいくらですか？**

A: サービス手数料は、各商品の売上に対して 10%です。登録料金、月間基本料金などはありません。ヘルプ>ゼンプラスの概要>決済の流れにも詳しく記載しておりますので、ご参照ください。

**Q: 代理店契約などで一部の国には販売をしたくないのですが、どうすればよいですか？**

A: 特定の国を販売先から除外することができます。マイストアにて、一般>ストア設定>販売除外国タブ から指定することができます。

**Q: どうやって商品を出品しますか？**

A: 商品を出品する方法は2つあります。1つ目の方法は、1つずつ商品の情報を手動で入力していく方法です。マイストアのページにて、商品管理>商品登録から行うことができます。もう一つは、CSV ファイルを利用して、複数の商品の情報を一度にまとめてアップロードする方法です。こちらは、商品管理>一括登録から行うことができます。前者が簡単な方法ですが、後者は大量の商品を短時間で登録したい場合に便利です。詳しい商品登録の手順は、ヘルプ>商品の管理>手動で商品を管理/CSV ファイルで商品を一括管理にも詳しく記載しておりますので、ご参照ください。

**Q: 一度出品した商品は、どうやって編集したり削除したりしますか？**

A: 出品時と同様に、手動で更新/削除する方法と CSV ファイルを使う方法があります。前者の

場合は、マイストアにて、商品管理>商品一覧から行うことができます。後者は、商品管理>一括更新/削除のページから行えます。詳しい商品更新/削除の手順は、ヘルプ>商品の管理>手動で商品を管理/CSV ファイルで商品を一括管理にも詳しく記載しておりますので、ご参照ください。

**Q: 出品できない商品がありますか？**

A: 以下が、出品できない商品のリストです。特に、偽物の出品を厳しく禁止しています。

- 偽物、ブランド品の模造品等。
- 商品の説明文・画像・掲載情報等と異なる商品。
- 盗品、あるいは盗品である疑いのあるもの。
- 生食用あるいは冷蔵・冷凍を必要とする食品。
- 納品時に賞味期限が 45 日未満の商品。
- 海外発送が禁止されているもの。銃器類、引火性の商品、動植物等。
- 児童ポルノ関連商品。

他に、輸送会社で送ることができない商品（スプレーなどの危険物、大型商品など）には、モールのシステム上自動的に販売制限がかかります。

**Q: お客さんから外国語でお問い合わせがあった場合、どうすれば良いでしょうか？**

A: お客様からのお問い合わせはすべて、一旦弊社がお預かりします。そのため、店舗様が外国語での顧客対応を迫られることはありません。弊社の顧客サポートスタッフがお問い合わせ内容を確認し、弊社のスタッフでは回答しきれない場合は、店舗様に日本語でご確認いたします。ご回答をいただきましたら、それを外国語に翻訳し、迅速にお客様にお伝えします。

商品に関するお客様から店舗様へのお問い合わせは、お問い合わせ受信箱に転送されます。

**Q: クレーム・返品の対応はどうなりますか？**

A: クレーム・返品に関しては、店舗様のポリシーに従います。現在のところ、店舗様ご自身でクレーム・返品等の処理方法を設定することはできませんが、お客様から実際にお声をいただいた場合に、弊社からご連絡させていただきます。

**Q: 海外発送時のトラブルはどうなりますか？**

A: 海外発送のトラブルには、弊社が責任をもって対応いたします。店舗様にご迷惑をおかけすることはありませんので、安心して販売を行っていただけます。