

【Yahoo!ショッピング】未着トラブルお見舞い制度に関する規定

未着トラブルお見舞い制度（以下「本制度」といいます）は、Yahoo!ショッピングをきっかけとして行われる取引において、商品未着のトラブルに遭った利用者（以下「利用者」といいます）に対し、当社がそのお見舞いとして、現金または PayPay ポイント（PayPay 株式会社が同社の PayPay サービス利用規約において定める PayPay ポイントをいいます。以下に同じ）を交付する制度です。

なお、Yahoo!ショッピングをきっかけとして行われる取引において、契約の成立、商品の販売、送付、代金の支払および代金の回収に関するすべての責任は利用者または出店者が負うものであり、本制度は当社が利用者または出店者に代わってこれらの責任を負い、当該取引の履行を引き受ける趣旨のものではありません。

第1条（用語の定義）

本制度に関する規定（以下「本規定」といいます）に定める用語の定義は以下のとおりとします。

- (1) 「代金額」とは、出店者が設定した商品の販売価格、送料、手数料ならびに販売価格に賦課される消費税および地方消費税の総額から、クーポン利用額を控除した金額をいいます。
- (2) 「出店者」とは、当社とのショッピングストア利用約款に基づき商品またはサービスを出品する出店者をいいます。
- (3) 「利用規約」とは、Yahoo! JAPAN 利用規約（サービス固有の利用条件を含みます）をいいます。
- (4) 「お見舞い金」とは、本制度に基づき利用者に交付される現金またはPayPay ポイントをいいます。

第2条（審査の開始）

1. 当社は、利用者から未着のトラブルの申告があり、当社所定の調査から客観的に出店者が債務を履行する可能性が低いと判断した場合（出店者に対し回答期限を設定して事実確認を行ったにもかかわらず、回答期限までに出店者からの返答がない場合やこれと同視しうる場合を含みます）に、当該トラブルが次条に定める要件を満たしているかの審査を開始します。
2. 利用者は、前項に定める申告の際に、現金交付または PayPay ポイント付与のいずれかのお見舞い方法を選択するものとします。

第3条（お見舞い要件）

以下の要件のすべてを満たしていると当社が判断した場合に、本制度の適用対象となります。なお、Yahoo! JAPAN ID でログインせずに購入申込みをした利用者については、第 4 条第 3 項の通知を当社にて確認後、第 4 号、第 5 号および第 6 号の要件を審査します。

- (1) Yahoo!ショッピングから購入申込をして行われた取引（Yahoo! JAPAN ID でログインして行われたものか否かを問わず、以下「対象取引」といいます）であり、すべての手続き完了まで Yahoo!ショッピングが利用されていること
- (2) 対象取引において購入した商品が出店者から発送されていないこと（誤解を避けるために記載すると、お届け日時を過ぎた後であっても出店者が商品を発送した場合や、利用者が商品の受け取りを拒否した場合にはこの要件を満たさない）
- (3) 利用者が対象取引の代金額を支払い済みであって、かつ、出店者から当該代金額の返金を受けていないこと
- (4) 利用者がYahoo! JAPAN ID を保有していること（ただし、対象取引が Yahoo! JAPAN ID でログインして行われた場合は、同一の当該 ID であることが必要です）
- (5) 利用者による虚偽・不正な申告ではないこと
- (6) 1 利用者あたり、当年の 1 月 1 日から 12 月 31 日までの 1 年間に他の取引において本制度で交付されたお見舞い金の総額（以下「累積金額」といいます）が 50 万円に達していないこと。なお、お見舞い金交付日を基準に累積金額を算出します。
(※) 2022 年度の累積金額の算出においては、2022 年 3 月 22 日改定前の本規定に基づき、2022 年 1 月 1 日から 2022 年 3 月 31 日までの間に付与された T ポイント相当額も合算します。
- (7) 利用者が代金額をクレジットカードで支払った場合においては、当社からクレジットカード会社に対し、利用者の本制度利用状況に関する情報を提供する場合があることに予め同意すること
- (8) 対象取引が転売または再販売目的によるものでないこと

第 4 条 (Yahoo! JAPAN ID の通知)

1. 対象取引において、利用者が Yahoo! JAPAN ID にログインせずに購入申込みをしている場合、当社は利用者に対して、保有する Yahoo! JAPAN ID の提示をお願いする旨を通知します。
2. 利用者は、前項に定める通知の時点で Yahoo! JAPAN ID を保有していない場合、Yahoo! JAPAN ID を新規に登録します。
3. 利用者は、第 1 項に定める通知を受領した場合、速やかに当社に Yahoo! JAPAN ID を通知するものとします。

第 5 条 (適用除外)

第 3 条の要件を満たす場合でも、次の各号のいずれかに該当する場合は、本制度の適用対象外とします。

- (1) 対象取引が、出店者の自己取引または関係者との取引であることが確認できた場

- 合
- (2) 過去に対象取引について、本制度が利用されている場合
 - (3) 出店者またはその関係者、クレジットカード会社、保険会社などから、対象取引の代金額について、損害または損失の賠償または補償を得ている場合、またはその予定がある場合
 - (4) 当社の提供する他のお見舞い制度などにより、対象取引の代金額について、賠償、補償、お見舞いその他これらに類似する支払いを受けている場合、またはその予定がある場合
 - (5) 前四号に掲げるほか、注文キャンセルにより代金額の返金を受けるなどして、利用者の損害または損失が回復したことが確認できた場合
 - (6) 戦争や地震などにより、著しく社会秩序が混乱した場合

第 6 条 (お見舞いの適用対象額)

本制度の適用対象額は、当社の注文管理システム上で確認できる代金額に限ります。それ以外の金額は、利用者が取引の相手方と支払うことを約束した金額であっても、一切本制度の適用対象外とします。

第 7 条 (審査結果の通知)

1. 第 2 条第 1 項の審査の結果、本規定に定める要件を満たし本制度の適用対象であると判断した場合、当社は利用者に対してその旨を通知します。
2. 当社が前項に定める通知を行い、かつ、第 2 条第 2 項に定めるお見舞い方法の選択に関する通知が当社に到達するまでは、当社は利用者に対してお見舞い金を交付する義務を負いません。また、かかる通知が当社に到達した後であっても、お見舞い金交付までに利用者自身または当社により利用者の Yahoo! JAPAN ID が削除された場合や、Yahoo!ショッピングその他の当社が提供するサービスについて利用規約違反行為をした場合には、当社はお見舞い金を交付しないことができるものとします。
3. 第 2 条第 1 項の審査の結果、本規定に定める要件を満たさず本制度の適用対象外であると判断した場合は、当社は利用者に対してその旨を通知しません。また、個別のお問い合わせには応じかねる場合があります。

第 8 条 (現金の交付)

1. 利用者が第 2 条第 2 項に基づき現金の交付を選択した場合、当社は、お見舞い金として、対象取引の代金額相当の現金（ただし、第 3 条第 6 号に定める累積金額と合算して 50 万円を超過しない範囲に限られる）を、Yahoo!ウォレットの受取口座（以下「指定口座」といいます）に振込送金する方法により支払います（振込み手数料は当社が負担いたします）。
2. 前項の場合において、利用者が指定口座を保有していないときは、指定口座の登録のため、別途所定の手続きが必要となります。

