

셀러 금지 사항 (Prohibited seller activities and actions)

본 셀러 금지 사항 문서는 아마존의 구매자를 보호하고 상품 및 서비스를 판매하는 셀러들에게 공정한 판매 서비스를 유지하기 위해 제정되었습니다. 아래 금지 사항을 준수하지 못할 경우 상품 등록 취소, 아마존 내의 도구나 레포트 이용 제한, 그리고 아마존 내에서의 판매 권리 상실을 초래할 수 있습니다.

참고: 이 곳에 나열된 사항과 더불어 셀러는 계정 개설 시 동의한 Seller Agreement 에 명시된 규정을 준수해야 합니다.

가이드라인

다음의 가이드라인은 상품 및 서비스를 판매하는 모든 셀러에게 적용됩니다. 상품 혹은 서비스를 판매하는 셀러 개별에게 적용되는 가이드라인은 본 문서 하단을 참고하세요.

아마존 고객을 다른 채널로 분산시키려는 시도

아마존의 규정된 판매 프로세스를 우회하려는 시도나 아마존 고객을 아마존이 아닌 다른 웹사이트나 채널로 유인하는 행위는 금지되어 있습니다. 보다 구체적으로, 아마존 고객을 아마존 웹사이트에서 떠나게 만들거나 떠나도록 유도 혹은 장려하는 모든 종류의 광고나 마케팅 메시지, 혹은 특별한 프로모션 (혜택 제공)은 모두 금지되어 있습니다. 금지되는 행동에는 다음과 같은 것들이 있습니다:

- 이메일을 통해 고객이 아마존의 일반적인 구매 프로세스를 따르지 않게 유도하는 것
- 고객에게 보내는 바이어-셀러 메시지나 이메일에 다른 웹 사이트의 주소나 하이퍼링크를 삽입하여 고객이 아마존의 일반적인 구매 프로세스를 따르지 않게 유도하는 것
- 상품 상세 페이지나 불릿 포인트에 다른 웹 사이트의 주소나 하이퍼링크를 삽입하여 고객이 아마존의 일반적인 구매 프로세스를 따르지 않게 유도하는 것

허가 받지 않은 혹은 부적절한 사업자명 사용

사업자명 (Business Name: 아마존 내에서 셀러를 식별할 수 있도록 하는 이름)은 반드시 다음 사항을 준수해야 합니다.: 정확하게 셀러를 식별할 수 있어야 하며 고객이 오해할 소지가 없어야 합니다. 또한 해당 이름을 사용할 적절한 권리가 있어야 합니다. 셀러 사업자 명에는 트레이드마크나 그 이외의 지적 재산권 소유권자의 권리를 침해하는 단어를 사용할 수 없습니다. 이와 더불어, 셀러는 사업자명에 .com 이나 .net, .biz 등과 같은 접미사를 사용할 수 없습니다.

부적절한 이메일 커뮤니케이션

고객과 주고 받게 되는 바이어-셀러 메시지나 이메일의 내용은 적절한 예의를 갖추어야 하며 주문과 관련된 내용만을 포함해야 합니다. 아마존 고객이 원치 않는 메시지를 보내거나, 주문 처리나 고객 서비스에 필요한 내용 이외의 이메일 커뮤니케이션, 허가되지 않은 마케팅 정보를 이메일로 보내는 행동은 금지되어 있습니다.

셀러 금지 사항 (Prohibited seller activities and actions)

실제 이메일 주소 사용

고객과 셀러는 셀러 센트럴의 바이어-셀러 메시지 서비스를 이용하여 서로 커뮤니케이션 할 수 있습니다. 이 서비스는 고객과 셀러 모두의 개인 정보 보호를 위해 바이어 및 셀러의 실제 이메일 주소가 아닌 암호화된 이메일 주소를 생성하여 서로에게 보여줍니다. 셀러가 본인의 실제 이메일 주소를 제공하거나 반대로 고객에게 실제 이메일 주소를 요청하는 행위는 금지되어 있으며 이는 바이어-셀러 메시지 서비스를 이용하는 경우와 아마존 이외의 외부 이메일 서비스를 이용하는 경우 모두를 포함합니다.

여러 개의 셀러 계정 운영

한 개가 아닌 여러 개의 셀러 계정을 운영하는 것은 금지되어 있습니다. 만약 셀러가 적절한 사업적 이유로 인해 두 번째 계정을 개설해야 할 경우에 한하여 이 규정의 예외 적용을 요청할 수 있습니다. 신청을 위해서는 [Contact Seller Support](#) 메뉴에서 **Your Account > Other Account Issues** 를 선택합니다.

이 요청에서 두 번째 계정 개설이 필요한 적절한 사업적 이유를 기술합니다. 승인을 위해서 셀러는 다음과 같은 정보를 함께 제공해야 합니다.

- 현재 운영 중인 셀러 계정의 고객 만족 지표 (Customer Metrics)가 우수하며 이상이 없어야 함
- 새로운 계정 개설을 위한 별도의 이메일 주소 및 은행 계좌 정보
- 똑 같은 상품을 두 개의 계정에서 동시에 판매할 계획이 없어야 함
- 새로운 계정에서는 현재 가진 계정에서 판매 중인 상품이 속한 카테고리과 완전히 다른 카테고리의 상품을 판매할 계획이어야 함
- 두 개의 계정이 보유 및 판매하려는 재고가 완전히 달라야 함

신청서를 제출하고 나면 2 에서 3 영업일 이내에 회신을 받게 됩니다.

아마존 판매 관련 서비스 오남용

모든 셀러들은 아마존이 제공하는 판매와 관련된 서비스를 이용할 수 있습니다. 만약 셀러가 과도한 양의 데이터를 반복적으로 업로드하거나, 판매 관련 서비스를 비합리적으로 오남용할 경우 이는 아마존 시스템에 과부하를 주어 다른 셀러들의 판매 관련 서비스 이용에 차질을 주게 됩니다. 만약 셀러가 아마존의 판매 관련 서비스를 오남용 할 경우, 아마존은 해당 셀러가 이와 같은 행위를 중단할 때까지 상품 등록 기능이나 그 이외의 다른 기능 이용에 제한을 두거나 접근을 금지시킬 수 있습니다.

셀러 금지 사항 (Prohibited seller activities and actions)

셀러 평점, 피드백, 혹은 리뷰 악용 (2016년 10월 3일 개정)

어떠한 형태로든 셀러 평점과 피드백, 그리고 상품 리뷰를 조작하려는 시도는 모두 금지되어 있습니다.

- **셀러 평점 및 피드백:** 셀러 평점 및 피드백 기능은 구매자에게는 셀러의 전반적인 퍼포먼스를 평가할 수 있는 기준을 제공하며 셀러에게는 아마존 마켓플레이스에서 본인의 평판을 쌓아갈 수 있도록 돕습니다. 이러한 고유의 기능이 작동하도록 하기 위해 구매자는 부적절하거나 욕설 등이 담긴 무례한 피드백 혹은 개인 정보를 포함한 피드백을 셀러에게 남길 수 없습니다. 또한 셀러는 셀러 본인의 계정에 대한 평점이나 피드백을 남길 수 없습니다. 또한 셀러는 구매자에게 피드백을 남겨줄 것을 요청할 수는 있지만 긍정적인 피드백을 남기도록 유도하거나 부정적인 피드백을 삭제하도록 유도하기 위해 구매자에게 금전적 혜택을 제공하거나 그 외의 어떠한 행위로도 구매자를 유인해서는 안 됩니다.
- **상품 리뷰:** 리뷰는 아마존 마켓 플레이스에서 매우 중요한 요소 중 하나입니다. 리뷰는 상품과 서비스의 세부적인 기능과 실제 사용자의 상품 및 서비스 사용 경험 - 이는 부정적일 수도 긍정적일 수도 있습니다 - 및 피드백을 공유하는 일종의 포럼입니다. 여러분은 본인과 금전적으로 이해관계가 있거나, 혹은 본인이 직접 판매하거나, 혹은 경쟁사의 상품이나 서비스에 대한 리뷰를 남길 수 없습니다. 또한 셀러는 리뷰를 위한 보상 (무료 혹은 할인된 상품 포함)을 고객에게 제공할 수 없습니다. 오직 긍정적인 내용의 리뷰만을 요청하거나 긍정적인 리뷰에 대한 보상을 제공하는 행위 역시 금지되어 있습니다. 셀러는 구매자에게 리뷰 삭제 혹은 수정을 요청할 수 없습니다.

동일 상품에 대한 중복 상세 페이지 생성

아마존 카탈로그에 이미 등록되어 있는 상품의 중복된 상세 페이지를 만드는 행위는 금지되어 있습니다.

판매 순위의 악용

베스트 셀러 순위 기능은 고객에게 어떤 상품이 인기 있는지를 알려주는 지표입니다. 여러분은 이 순위 조작을 위해 의도적으로 허위 혹은 의심스러운 주문을 요청하거나 허위 주문으로 의심되는 주문을 수용해서는 안 됩니다. 여러분이 판매 중인 상품을 직접 주문하는 것 역시 금지되어 있습니다. 또한 여러분의 판매 순위 조작을 위해 상품을 구매하는 대가로 구매자에게 금전적인 보상을 제공하거나 할인을 위한 클레임 코드를 제공하는 행위는 금지되어 있습니다. 더불어, 여러분이 판매 중인 상품의 제목이나 불릿 포인트, 상세 설명 등에 해당 상품의 베스트 셀러 순위나 이를 활용한 홍보 내용을 기입 해서는 안 됩니다.

셀러 금지 사항 (Prohibited seller activities and actions)

아마존 A-to-Z 게런티 클레임의 악용

어떠한 형태로든 아마존 A-to-Z 게런티 클레임 프로세스를 악용하는 행위는 금지되어 있습니다. 과도한 횡수 혹은 금액의 A-to-Z 게런티 클레임을 받은 셀러의 경우 계정이 종료(Terminate) 될 수 있습니다. 구매자가 구매한 상품이나 서비스에 불만족할 경우, 바이어는 셀러에게 연락하여 환불, 반품, 교환, 혹은 그 외의 적절한 조치를 요청할 수 있습니다. 만약 아마존이 직접 A-to-Z 게런티 클레임에 근거하여 고객에게 환불을 해 주었을 경우, 아마존은 이에 해당되는 금액을 셀러에게 지급할 것을 요청할 권리가 있습니다.

검색(Search) 및 상품 열람(Browse) 기능의 악용

고객이 아마존의 검색 엔진 및 상품 열람 구조를 이용할 때, 이들은 본인들이 찾고자 하는 정확한 상품이나 이와 유사한 상품이 검색 및 열람 결과에 보여지기를 기대합니다. 이러한 고객의 경험 및 기대를 충족시키기 위해, 상품의 검색 키워드를 포함한 모든 상품 관련 정보들은 [Optimize Listings for Search and Browse \(국문\)](#) 페이지에 나와있는 가이드라인을 충족시켜야 합니다. 어떠한 형태로든 검색 및 상품 열람 기능을 조작하려는 행위는 금지되어 있습니다.

BMVD(책, 음반, 비디오, DVD) 상품의 배송

아마존에서 판매된 셀러의 책, 음반, 비디오, DVD 상품은 반드시 2 영업일 이내에 주문 확정 (Order Confirmation) 및 발송이 완료되어야 합니다.

거래 완료 이후 판매 가격 조작 및 과도한 배송비 부과

거래가 완료된 이후 상품 판매 가격을 인상시키려는 시도는 금지되어 있습니다. 추가적으로, 셀러는 과도하게 높은 주문 처리 및 배송비를 설정할 수 없습니다.

정확하게 일치하지 않는 상품 리스팅에 "Sell Yours" 로 오퍼를 생성하는 행위

이미 아마존에 등록되어 있는 상품 리스팅에 매칭, "Sell Yours" 기능을 이용하여 오퍼를 생성하려 할 경우, 반드시 본인이 판매하려는 상품의 정보가 기존 리스팅의 상세 페이지에 나온 정보와 정확하게 일치하는지 확인해야 합니다. 확인해야 하는 정보는 다음을 포함한 모든 정보입니다: 제조업자(Manufacturer), 에디션(Edition), 제본 방식(책일 경우 - Binding), 버전(Version), 형식(Format), 혹은 호환가능 기기(Compatibility) 등. 특히 본인이 판매하려는 상품에 인쇄/부착되어 있는 ISBN, UPC, EAN 혹은 그 외의 표준 바코드 정보가 기존의 상품 리스팅에 나온 바코드 정보와 다를 경우 "Sell Yours" 기능을 이용해 오퍼를 생성할 수 없습니다.

셀러 금지 사항 (Prohibited seller activities and actions)

동일 상품에 대해 별도의 리스팅을 생성하는 행위

똑같은 상태(Condition)의 동일한 상품에 대해 별도의 리스팅을 생성 하는 것은 금지되어 있습니다. 동일한 개별 상품을 여러 번 등록하는 행위는 고객에게 혼란을 줄 수 있을 뿐만 아니라 다른 셀러들을 좌절시킵니다. 동일한 상품의 재고를 여러 개 보유하고 있을 경우 개별 리스팅을 재고 숫자만큼 생성하는 것이 아니라 하나의 리스팅에 보유하고 있는 재고 수량을 정확히 입력해야 합니다. 동일한 상품이지만 상태(Condition)이 다른 상품을 판매하려 할 경우에만 예외적으로 별도의 리스팅을 할 수 있습니다.

BMVD (책, 음반, 비디오, DVD) 상품의 사전 판매 (예약주문)

셀러는 아마존이 직접 사전 판매 (예약 주문)를 하기로 지정한 책, 음반, 비디오, DVD 상품을 리스팅하거나 매칭하여 판매할 수 없습니다. 만약 아마존이 직접 사전 판매 (예약 주문)를 하기로 지정한 책, 음반, 비디오, DVD 상품을 리스팅하거나 매칭하여 판매할 경우 아마존은 해당 리스팅을 즉시 취소시킬 수 있습니다.

본 내용은 사용자 편의 목적 상 국문으로 번역/제공됩니다. Amazon 의 정책에 따라, 정확하고 자세한 내용 확인을 위해서는 [아마존 글로벌 셀링 영문 사이트](#) 및 [셀러 센트럴 페이지](#)를 참조하십시오.

[셀러 센트럴 원문 보기](#)