



# カシャリ

## ご利用ガイド

撮って送るだけ。AI が即座にオファー。

AI を使った最短出品買取取引システム

**出品者・買取業者の方向け**

登録から取引完了までのすべて

*Kashari User Guide*

# 目次

(Word では「参考資料」タブ → 「目次の更新」で自動更新できます)

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 1. カシャリでできること .....       | 5  |
| 1.1 出品のしかたは 2 種類.....     | 5  |
| 2. ご利用までの全体の流れ .....      | 6  |
| 2.1 出品者の場合 .....          | 6  |
| 2.2 買取業者の場合.....          | 6  |
| 3. 会員登録（共通） .....         | 7  |
| 3.1 利用区分を選ぶ.....          | 7  |
| 3.2 入力する基本情報.....         | 7  |
| 3.3 SMS 認証 .....          | 7  |
| 3.4 メールアドレスの確認 .....      | 7  |
| 4. 出品者の方へ .....           | 9  |
| 4.1 ダッシュボード.....          | 9  |
| 4.2 1 品出品の手順 .....        | 9  |
| ① 写真をアップロードする .....       | 9  |
| ② AI が下書きを作成.....         | 9  |
| ③ 内容を確認・修正 .....          | 10 |
| ④ 価格と希望売却価格を設定 .....      | 10 |
| ⑤ 受け渡し方法を設定.....          | 10 |
| ⑥ 訪問希望日を設定（最大 3 候補） ..... | 10 |
| ⑦ 公開 .....                | 10 |
| 4.3 ハウス丸ごと出品の手順 .....     | 11 |
| 4.4 写真撮影のコツ.....          | 11 |
| 4.5 オファーの確認と比較 .....      | 11 |
| 4.6 オファーの承諾.....          | 12 |
| 4.7 訪問日の確定 .....          | 12 |
| 4.8 訪問当日 .....            | 12 |
| 4.9 評価.....               | 13 |
| 5. 買取業者の方へ.....           | 14 |
| 5.1 個人と法人の選択.....         | 14 |
| 個人の場合 .....               | 14 |
| 法人の場合 .....               | 14 |
| 5.2 店舗情報の登録.....          | 14 |
| 5.3 クレジットカードの登録【重要】 ..... | 15 |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| 5.4 手数料について .....                   | 15 |
| 5.5 出品商品一覧（カタログ） .....              | 15 |
| 5.6 ブックマーク .....                    | 16 |
| 5.7 欲しいモノキーワード .....                | 16 |
| 5.8 商品詳細とオファー送信 .....               | 16 |
| AI によるメッセージ自動生成 .....               | 17 |
| 5.9 承諾後の流れ .....                    | 17 |
| 5.10 訪問当日と完了処理 .....                | 17 |
| 5.11 自己紹介と得意カテゴリの設定 .....           | 18 |
| 6. 通知の受け取り方 .....                   | 19 |
| 6.1 アプリ内通知 .....                    | 19 |
| 6.2 プッシュ通知 .....                    | 19 |
| 6.3 画面右下の AI ナビゲーション .....          | 19 |
| 7. プロフィールの変更 .....                  | 20 |
| 7.1 メールアドレス変更 .....                 | 20 |
| 7.2 パスワード変更 .....                   | 20 |
| 7.3 退会 .....                        | 20 |
| 8. カシャリへの報告（秘匿通報） .....             | 21 |
| 8.1 どこにボタンがあるか .....                | 21 |
| 8.2 入力内容 .....                      | 21 |
| 8.3 秘匿性について .....                   | 21 |
| 8.4 運営の対応 .....                     | 21 |
| 8.5 連投制限 .....                      | 22 |
| 9. モバイルアプリ .....                    | 23 |
| 9.1 インストール .....                    | 23 |
| 9.2 初回起動 .....                      | 23 |
| 9.3 ログアウト .....                     | 23 |
| 10. よくある質問 .....                    | 24 |
| 11. 困ったときは .....                    | 26 |
| 11.1 ログインできない .....                 | 26 |
| 11.2 SMS が届かない .....                | 26 |
| 11.3 写真がアップロードできない .....            | 26 |
| 11.4 オファー送信時に「カード登録が必要」と表示される ..... | 26 |
| 11.5 距離が表示されない／間違っている .....         | 27 |
| 11.6 通知が届かない（モバイルアプリ） .....         | 27 |
| 11.7 そのほかのお問い合わせ .....              | 27 |
| 安心して取引するためのお願い .....                | 28 |



# 1. カシャリでできること

写真を送るだけで、買取業者からのオファーが届く——カシャリは、家にある「もう使わないもの」を信頼できる買取業者へつなぐためのサービスです。このガイドでは、はじめてご利用になる方が迷わず最後まで取引を進められるよう、画面の流れに沿って手順をご案内します。

**出品者（売りたい方）** は、家具・家電・趣味のものなど、不要になった品を写真でかんたんに出品できます。AI が写真から商品名・型番・サイズなどの下書きを自動でつくるので、入力の手間が大幅に減ります。

**買取業者の方** は、お客様から寄せられた出品を一覧で確認し、買取金額と訪問日を提案できます。気になる商品はブックマークしたり、「欲しいモノ」キーワードで自動的に新着を受け取ったりすることもできます。

## 1.1 出品のしかたは 2 種類

| 種類       | こんなときに                                    |
|----------|-------------------------------------------|
| 1 品出品    | 単品の家具・家電・骨董品など、ピンポイントで売りたいとき。             |
| ハウス丸ごと出品 | 引っ越し・遺品整理など、家全体をまとめて処分したいとき。広角写真ベースで概算査定。 |

## 2. ご利用までの全体の流れ

### 2.1 出品者の場合

1. 登録 → SMS 認証 → ログイン
2. 写真をアップロード → AI が下書き作成
3. 内容を確認・修正 → 公開
4. オファー受信 → 比較・承諾
5. 訪問日確定 → 当日の対面取引
6. 相互評価

### 2.2 買取業者の場合

7. 登録（個人/法人選択） → 本人確認書類提出 → SMS 認証
8. ログイン → クレジットカード登録
9. 出品商品一覧を確認 → オファー送信
10. 承諾されたら手数料が自動課金
11. 訪問日提案 → 訪問・買取
12. 相互評価

## 3. 会員登録（共通）

### 3.1 利用区分を選ぶ

トップページの「無料で始める」から登録画面に進み、最初に「出品者」または「買取業者」を選びます。一度選んだ区分は変更できないため、よく確認してください。

### 3.2 入力する基本情報

両方の区分で必須となる項目は次のとおりです。

- お名前
- メールアドレス（ログイン ID にもなります）
- パスワード
- 携帯電話番号（SMS 認証で使用）
- 住所（郵便番号・都道府県・市区町村）
- 利用規約 と プライバシーポリシー への同意

### 3.3 SMS 認証

入力した携帯電話番号宛に、6桁前後の認証コードがSMSで届きます。画面に届いたコードを入力すると本人確認完了です。

- コードの有効時間は **5分** です。
- もし届かない場合は、入力した番号に誤りがないか確認のうえ、再送信してください。
- 短時間に何度も試行するとロックがかかります。少し時間をおいてからお試してください。

### 3.4 メールアドレスの確認

登録メールアドレス宛に確認メールが届くことがあります。本文中のリンクをクリックして

有効化してください。

💡 管理者からのお知らせメール、警告メール、退会通知などもこのアドレスに届きます。普段使っているアドレスをご登録ください。



## 4. 出品者の方へ

### 4.1 ダッシュボード

ログインすると、まずダッシュボードが開きます。ここでは次のことが確認できます。

- 自分が出品中の商品（公開中・オファー受信・取引中・完了）
- 未読の重要な通知（新規オファー、訪問日確定 など）
- 買取業者からの「気になる」マーク（自分の出品がブックマークされた数）

画面下部のタブやメニューから、「新規出品」「出品一覧」「コンタクト」「プロフィール」へ移動できます。

### 4.2 1 品出品の手順

#### ① 写真をアップロードする

「新規出品」→「1 品出品」を選択し、商品の写真をアップロードします。

- **最大 10 枚** までアップロード可能です。
- 1 枚目はもっとも分かりやすい全体写真を入れてください（AI 解析の精度が上がります）。
- 型番ラベル・正面・斜め・背面など、さまざまな角度の写真を入れると、AI による下書き精度が向上します。

#### ② AI が下書きを作成

数秒～数十秒で、AI が以下の項目を自動入力します。

- 商品名
- カテゴリ
- 製造元・型番
- 状態（新品・美品・並品 など）
- サイズ（幅・高さ・奥行・重量）

- 素材・色・原産国
- 特徴・おすすめポイント・注意点

### ③ 内容を確認・修正

AI の下書きはあくまで「下書き」です。事実と異なる項目があれば、表示されたフォームでそのまま編集できます。

### ④ 価格と希望売却価格を設定

希望売却価格（任意）を入力します。査定価格の幅を AI が提示することもありますので、参考にしてください。

### ⑤ 受け渡し方法を設定

| 項目       | 設定内容                 |
|----------|----------------------|
| 自宅への訪問買取 | 業者に自宅まで来てもらう／来てもらわない |
| 宅配での発送買取 | 段ボールに梱包して発送する／しない    |

訪問買取を選んだ場合は、続けて訪問希望日を設定します。

### ⑥ 訪問希望日を設定（最大 3 候補）

候補日と時間帯を最大 3 つ設定できます。時間帯は以下から選択します。

- 午前中
- 午後
- 終日
- 時間帯別（例「14:00～16:00」など、自由入力）

業者は出品者の希望日のなかから訪問日を提案してきます。複数候補を出しておくと、業者とのマッチングがスムーズになります。

### ⑦ 公開

「公開する」ボタンを押すと、買取業者の一覧画面に表示され、オファーを受けられる状態になります。下書きとして保存し、後日公開することも可能です。

## 4.3 ハウス丸ごと出品の手順

引っ越しや遺品整理で家全体をまとめて処分したいときに便利です。

- 各部屋の **広角写真** を中心にアップロードします。
- 大型家具・家電の有無、おおよその物量を写真と説明で伝えます。
- 1 品出品と同じく、訪問希望日と時間帯を設定します。

💡 ハウス丸ごと出品は概算査定です。実際の買取金額は当日の現物確認後に確定します。事前に出されるオファー金額はあくまで目安としてご認識ください。

## 4.4 写真撮影のコツ

| ポイント                | 効果                            |
|---------------------|-------------------------------|
| 明るい場所で撮る            | 色や状態が正しく伝わります                 |
| 背景はすっきりさせる          | AI が商品の輪郭を認識しやすくなります          |
| 型番・ラベルが写る角度を 1 枚入れる | 型番・メーカーが自動入力されやすくなります         |
| 傷・汚れ・欠品を隠さずに撮る      | 当日トラブルを防げます。買取業者からの信頼にもつながります |
| 1〜4 枚目に重要な情報を       | 最初の数枚は AI が特に詳細に解析します         |

## 4.5 オファーの確認と比較

公開後、複数の買取業者からオファーが届きます。「コンタクト」または「オファー一覧」画面で比較できます。

各オファーで確認できる情報：

- 買取希望金額
- 最短訪問可能日
- 業者からのメッセージ
- 業者の自己紹介・得意カテゴリ
- 業者の評価（過去の取引評価）
- 業者の所在地・自宅までの距離

複数のオファーが届いた場合は、金額だけでなく、対応のていねいさや距離なども踏まえて検討してください。

## 4.6 オファーの承諾

検討のうえ「承諾する」を押すと、その業者との取引が確定します。承諾は **複数業者に同時にできません**。他のオファーは自動的に「却下」となります。

💡 承諾を急ぐ必要はありません。提示金額に納得できない場合は、「却下」のうえ別の業者からのオファーを待つこともできます。

## 4.7 訪問日の確定

承諾後、業者から具体的な訪問日が提案されます。コンタクト画面の「候補日」ボタンをクリックすると、その日付と時間帯が確定します。確定後、業者にも通知されます。

コンタクト画面では、いまの取引が **どの段階にあるか** がステップ形式で表示されます：

オファー受信 → 承諾済み → 訪問日確定 → 訪問完了 → 評価完了

## 4.8 訪問当日

- 約束した時間に在宅し、業者を迎えてください。
- 業者は身分証や名刺を提示することがあります。本人確認のうえ取引に進んでください。

- 査定額に納得できない場合は、その場で取引を断ることもできます。
- 引き取り後、必ずコンタクト画面で「訪問完了」を確認してください。

## 4.9 評価

取引完了後、買取業者を 5 段階で評価できます。

- ★ 5：非常に良かった
- ★ 1：問題があった

コメントを入れることもできます。評価は他のユーザーにも公開され、業者選びの参考になります。**事実に基づいて公正にご記入ください。**

なお、業者からも出品者の評価が入ります。連絡をきちんと取る、約束の時間を守るなど、お互いの信頼が次の取引につながります。

## 5. 買取業者の方へ

### 5.1 個人と法人の選択

登録画面で「個人」または「法人」を選択します。それぞれ必要書類が異なります。

#### 個人の場合

- 本人確認画像（運転免許証・マイナンバーカード等）
- 顔写真
- 古物商許可番号
- 古物商の許可証画像

#### 法人の場合

- 法人番号
- 代表者名
- 法人登記書類（または閲覧簿）
- 担当者の本人確認書類
- 古物商許可番号

### 5.2 店舗情報の登録

法人の場合、店舗ごとに以下を登録できます。

- 店舗名
- 店舗住所
- 電話番号
- 店舗スタッフのアカウント（複数登録可）

スタッフアカウントには、メールと本人確認書類を紐づけたうえでログイン権限を与えられます。

## 5.3 クレジットカードの登録【重要】

オファーを送るには、有効なクレジットカードの登録が必須です。プロフィール編集画面の「クレジットカード」セクションから登録してください。

- 登録できるカード：Visa / Mastercard / JCB / American Express など主要ブランド
- 登録情報は Stripe（決済代行サービス）の安全な仕組みで保管されます。カード番号がカシャリのサーバーに保存されることはありません。
- 出品者がオファーを 承諾した時点で、買取金額に応じた手数料がこのカードに自動課金されます。

## 5.4 手数料について

| 項目        | 内容                      |
|-----------|-------------------------|
| 手数料率      | 取引金額の 10%（最低 50 円）      |
| 課金タイミング   | 出品者がオファーを承諾した瞬間         |
| 課金されないケース | オファーが却下・期限切れ・キャンセルされた場合 |

💡 手数料率は運営の判断で変更される場合があります。最新の手数料は、商品詳細画面のオファーフォームに明示されています。

## 5.5 出品商品一覧（カタログ）

「出品商品一覧」画面で、いま公開されている商品を一覧で確認できます。

絞り込み・並べ替えに使える項目：

- カテゴリ（家具 / 家電 / 趣味 / 骨董 など）
- 自分の店舗からの距離
- ブックマーク済みのみ表示

各カードには商品の主要写真、推定価格帯、希望売却価格、距離、出品者の評価などが表示

されます。

## 5.6 ブックマーク

気になる商品は、商品カードの「**気になる**」ボタンでブックマークできます。一覧画面で「ブックマーク済みのみ表示」に切り替えれば、後でまとめて確認できます。

ブックマーク数は出品者にも見えます（誰がブックマークしたかは見えません）。人気がある商品の目安として、相場感を測るのに役立ちます。

## 5.7 欲しいモノキーワード

特定の商品をいち早く見つけたい場合は、ダッシュボードの「欲しいモノキーワード」に登録しておきましょう。

- 例：「ルイヴィトン」「カメラ」「ロレックス」など
- 登録したキーワードを含む新規出品が公開されると、通知が届きます。

## 5.8 商品詳細とオファー送信

商品カードをクリックすると詳細画面に移動します。出品者の希望売却価格、写真、各種スペック、訪問希望日、出品者の評価などが確認できます。

オファー送信フォームでは以下を入力します。

| 項目         | 内容                  |
|------------|---------------------|
| 買取希望金額（必須） | この金額で買い取る、という提示額    |
| 最短訪問可能日    | お客様のお宅へ伺える最短日       |
| メッセージ      | 出品者宛の挨拶・条件説明・確認事項など |

任意項目（自分用の経営記録）：



| 項目         | 内容                 |
|------------|--------------------|
| 想定転売価格     | この商品を市場で売却したときの想定額 |
| 経費         | 訪問交通費・梱包・出品手数料など   |
| 想定利益 / 利益率 | 上記から自動計算           |

これらの内部情報は **出品者には公開されません**。自分のダッシュボードでだけ確認できます。利益見込み付きでオファーー覧を管理できるので、複数案件の優先度づけに便利です。

## AI によるメッセージ自動生成

メッセージ欄を空のまま送信すると、AI が出品者向けのていねいなオファーマッセージを自動生成します。価格交渉のトーン、訪問日の確認、状態確認後の最終判断など、業界の慣習に合った 150 文字前後の本文を作成します。

もちろん、ご自身の言葉でカスタマイズすることもできます。

## 5.9 承諾後の流れ

出品者がオファーー承諾すると：

13. 登録カードに **手数料が自動課金** されます（成功すると通知が届きます）。
14. コンタクト画面が有効になり、訪問日の調整に進めます。
15. 出品者の希望候補日にあわせて、訪問日と時間帯を確定します。

💡 課金失敗時（カード期限切れ・与信エラーなど）はエラー通知が届きます。プロフィールから新しいカードを登録し、運営にご連絡ください。

## 5.10 訪問当日と完了処理

- 約束した日時・時間帯にお伺いします。
- 必ず身分証または名刺を提示し、本人確認のうえ買取を開始してください。

- 査定後、最終金額をお客様と確認し、現金または事前合意の方法でお支払いください。
- 取引完了後、コンタクト画面で「訪問完了」をクリックします。
- 続けて出品者を 5 段階で評価します。

## 5.11 自己紹介と得意カテゴリの設定

プロフィール編集画面で、自己紹介文と得意カテゴリを設定できます。これらは出品者にも公開され、オファー検討時の判断材料になります。

| 項目     | おすすめの書き方                         |
|--------|----------------------------------|
| 自己紹介   | 創業年・所在地・得意分野・お客様への対応方針           |
| 得意カテゴリ | カンマ区切りで「ブランド品, 楽器, 古道具」のように複数登録可 |

丁寧な自己紹介は、選ばれる確率を上げる重要な要素です。

## 6. 通知の受け取り方

### 6.1 アプリ内通知

ヘッダーのベルアイコンに未読件数が表示されます。クリックすると一覧が開き、各通知をタップすると関連画面に直接ジャンプできます。

**通知される主なイベント：**

- 新規オファー受信（出品者）
- オファー承諾／却下（買取業者）
- 訪問日確定
- 訪問完了
- 相互評価の受信
- 欲しいモノキーワード一致（買取業者）
- 運営からのお知らせ・警告

### 6.2 プッシュ通知

モバイルアプリをインストールしている場合、上記のイベントはスマートフォンの通知センターにも届きます。

- iOS：通知センターとロック画面に表示
- Android：通知センターとロック画面に表示（Android 13 以降は初回起動時に通知許可を求められます）

### 6.3 画面右下の AI ナビゲーション

画面の右下に、AI ナビゲーション（チャットボット）が常駐しています。

- 未読通知や次にやるべきことを短く案内します。
- 困ったときの誘導役として使えます。
- 「閉じる」ボタンで折りたためます。

## 7. プロフィールの変更

ダッシュボードの「プロフィール編集」から以下を変更できます。

| 共通                | 出品者       | 買取業者        |
|-------------------|-----------|-------------|
| お名前               | 住所        | 個人/法人区分     |
| メールアドレス           | 緯度経度の自動補正 | 店舗情報        |
| 携帯電話番号（SMS 再認証必要） | —         | 古物商番号       |
| パスワード             | —         | 自己紹介・得意カテゴリ |
| —                 | —         | クレジットカード    |

### 7.1 メールアドレス変更

変更後、新しいアドレスに確認メールが届きます。本文中のリンクをクリックして有効化してください。

### 7.2 パスワード変更

現在のパスワードを入力したうえで、新しいパスワードを2回入力してください。安全のため、8文字以上で英数字を混ぜることをおすすめします。

### 7.3 退会

ページ下部の「退会」リンクから手続きできます。

💡 進行中の取引（オファー受信中・承諾済み・訪問日未確定など）がある場合、退会できないことがあります。すべての取引を完了するか、相手に連絡のうえキャンセルしてから手続きしてください。

退会後は再登録するまでデータにアクセスできなくなります。

## 8. カシャリへの報告（秘匿通報）

取引相手の対応に深刻な問題があると感じたとき、「△ カシャリに報告」ボタンから運営に直接通報できます。

### 8.1 どこにボタンがあるか

コンタクト画面で、相手の名前または商品タイトルの横にボタンが表示されます。

### 8.2 入力内容

| 項目       | 内容                                                            |
|----------|---------------------------------------------------------------|
| 深刻度      | 「気になる程度」「困っている」「重大・危険」の3段階                                    |
| カテゴリ（任意） | 対応・態度 / 価格・条件 / 安全 / 無断キャンセル / ハラスメント / 詐欺・なりすまし / 商品内容 / その他 |
| 具体的な内容   | 2000文字まで、必須                                                   |

### 8.3 秘匿性について

- 通報内容を見られるのはカシャリ運営のみです。
- 相手・他の利用者・一般には一切公開されません。
- 通報されたこと自体も相手には通知されません。
- 「報復通報」を心配せず、安心してご利用ください。

### 8.4 運営の対応

通報内容を確認し、必要に応じて以下を行います。

- 警告メールの送付
- 利用停止
- 強制退会

通報が一定数を越えた利用者は、要注意リストに自動で掲載され、運営の優先確認対象とな

ります。

## 8.5 連投制限

同一の方からの短時間連投は、系統的に **5 分間に 5 件まで** に制限されています。これは正当な通報を圧迫しないための仕組みです。

## 9. モバイルアプリ

iOS / Android 向けのカシャリ アプリをご用意しています。Web 版とまったく同じ機能をご利用いただけ、加えて以下のメリットがあります。

- **自動ログイン** … 一度ログインすれば、手動でログアウトしない限り次回以降は自動でログイン状態を保ちます。
- **プッシュ通知** … 新規オファー、承諾、訪問日確定などをすぐに受け取れます。
- **下部タブで主要画面に素早くアクセス**
- **プルダウン更新** … 画面を下に引くと最新情報に更新されます。
- **戻る操作** … 端末の戻るボタンやスワイプ操作で履歴に戻れます。

### 9.1 インストール

各アプリストアからダウンロードしてインストールしてください（具体的なリンクは運営からのお知らせをご確認ください）。

### 9.2 初回起動

16. アプリを開きます。
17. メールアドレスとパスワードでログインします（Web で登録済みのアカウントをそのまま使えます）。
18. Android 13 以降では、通知の許可ダイアログが表示されます。「許可」を選んでください。
19. iOS では、初回起動時にプッシュ通知の許可ダイアログが表示されます。「許可」を選んでください。

### 9.3 ログアウト

メニューの「ログアウト」をタップすると、Web 側だけでなくアプリ側のセッションも安全にクリアされます。

## 10. よくある質問

### Q1. カシャリの利用料はかかりますか？

出品者のご利用は基本無料です。出品も写真の AI 解析も無料でご利用いただけます。買取業者は、オファーが承諾された時点で取引金額の手数料（既定 10%、最低 50 円）が自動課金されます。オファー送信そのものや一覧閲覧は無料です。

### Q2. 出品した写真は誰に見られますか？

公開した出品の写真は、ログイン済みの買取業者のみが閲覧できます。一般のインターネット利用者からは見えません。

### Q3. 個人情報は守られますか？

出品者の正確な住所・電話番号は、承諾した買取業者にのみ訪問のために共有されます。それ以外のユーザーには市区町村レベルまでしか表示されません。詳細はプライバシーポリシーをご確認ください。

### Q4. 値引き交渉はできますか？

オファーには事前にメッセージを添えられます。「もう少し金額をあげていただけませんか」など、丁寧にやり取りすることは問題ありません。ただし強引な交渉や脅しはお控えください。

### Q5. 出品中の商品を取り下げたい

出品一覧画面で対象の商品を開き、「下書きに戻す」または「削除」を選んでください。すでにオファーが届いている場合は、お相手に取り下げの旨をメッセージで伝えていただくことをおすすめします。

### Q6. オfferを取り消したい（買取業者）

承諾前のオファーは、商品詳細画面から取り消せます。承諾後のキャンセルは、出品者に連絡したうえで運営にご相談ください。手数料の取り扱いは状況によります。

### Q7. 訪問日を変更したい



コンタクト画面のメッセージで相手に連絡してください。出品者と業者の合意があれば、何度でも変更可能です。

#### Q8. 当日来てくれませんでした／約束をすっぽかされました

「△ カシャリに報告」ボタンから、深刻度「困っている」または「重大・危険」、カテゴリ「無断キャンセル・連絡なし」を選んで通報してください。運営が状況を確認します。

#### Q9. ハウス丸ごと出品はどんな品があってもいいですか？

法令違反のもの（銃器・違法薬物・盗品・危険物など）は出品できません。生もの・大量の不用品で買取対象外のものがある場合は、業者が現場で判断します。

#### Q10. AI の解析結果が間違っていたら？

下書きは編集できますので、ご自身で訂正してください。AI は完璧ではないため、最終的な内容は出品者をご確認・ご責任のうえで公開してください。

#### Q11. 評価を後から取り消せますか？

原則として一度提出した評価は変更・削除できません。事実誤認や誹謗中傷など重大な問題がある場合は、運営に「カシャリに報告」からご相談ください。

#### Q12. カードを変更したい（買取業者）

プロフィール編集画面の「クレジットカード」セクションから、新しいカードを登録できます。古いカードは自動的に置き換わります。

#### Q13. パスワードを忘れました

ログイン画面の「パスワードを忘れた方」リンクから、登録メールアドレス宛にリセット用のメールが送信されます。

# 11. 困ったときは

## 11.1 ログインできない

| 症状                         | 対応                                                |
|----------------------------|---------------------------------------------------|
| メールアドレスまたはパスワードが間違っているとエラー | 入力ミスがないか確認。大文字小文字、全角半角に注意                         |
| ログイン後すぐに「権限がありません」と表示される   | 登録時とは別の区分（出品者／買取業者）の画面を見ようとしている可能性。トップから自分の区分の画面へ |
| 「アカウントが停止されています」と表示される     | 規約違反等で停止された可能性。運営にお問い合わせください                      |

## 11.2 SMS が届かない

- 携帯電話番号の入力に誤りがないか確認
- 着信拒否設定で SMS が遮断されていないか確認
- しばらく時間をおいて再送信
- それでも届かない場合は、運営にご連絡ください

## 11.3 写真がアップロードできない

- 1 枚あたり 20MB を超える写真は受け付けられません。スマートフォンの撮影解像度を調整するか、画像を圧縮してから再度お試しください
- 同時に 10 枚を超えるアップロードはできません
- ネットワークが不安定な場合があります。Wi-Fi に切り替えてお試しください

## 11.4 オファー送信時に「カード登録が必要」と表示される

買取業者の場合、有効なクレジットカードが登録されていないとオファーを送信できません。プロフィール編集画面から登録してください。

## 11.5 距離が表示されない／間違っている

プロフィールに登録した住所の **緯度経度** が取得できていない可能性があります。プロフィール編集画面で住所を保存し直すと再取得されます。

## 11.6 通知が届かない（モバイルアプリ）

- 端末の設定 → 通知 → カシャリ で、通知が有効になっているか確認してください
- Android 13 以降では、初回起動時の通知許可を「許可しない」に設定した場合、後から手動で有効化が必要です
- iOS では、設定 → カシャリ → 通知 から有効化してください

## 11.7 そのほかのお問い合わせ

ガイドで解決しない問題は、ログイン後の「お問い合わせ」または運営のサポート窓口までご連絡ください。状況をできるだけ具体的にお伝えいただくと、スムーズに対応できます。

## 安心して取引するためのお願い

カシャリは、出品者と買取業者がお互いに気持ちよく取引できる場を目指しています。以下にご協力ください。

- 約束の日時を守る
- 連絡をできるだけ早めに返す
- 事実と異なる情報を載せない
- 不快な対応や違反行為を見かけたら、すぐにカシャリへ報告
- 取引完了後はかならず評価を入力する

良い評価が積み重なると、出品者は信頼できる売り手として、買取業者は信頼できる買い手として、より良いマッチングが受けられるようになります。

**それでは、よいお取引を！**