

Qoo10でのお買い物を少しでも快適にご利用頂けますよう

お買い物の流れから 返品交換の手順までご紹介します。

お得にお買い物ができるよう今すぐもらえる特典や
Qポイント・クーポンの使用方法も紹介！

1

注文から受取まで

お買い物の流れ

2

一目でわかりやすい返品交換方法

返品・交換

3

お得に買い物が楽しめる方法

Qポイント・クーポン

4

会員様限定のお得な特典

お客様特典



困ったときは

よくある質問

STEP1



STEP2



STEP3



STEP4



STEP1 注文

①商品をカートに入れる

送料/配送情報/数量/オプションなどを確認後、
カート[購入する]をクリック



②クーポン適用

クーポン選択後、割引された金額を確認して、
「注文する」をクリック



SHOPクーポン

SHOP
COUPON

販売店がSHOPクーポンを発行している場合、
カートページにSHOPクーポンが表示されます。

SHOPクーポン適用画面



カートクーポン

CART
COUPON

カート内全ての商品・オプション・割引を含む購入
金額合計が、カートクーポンの使用条件となります。

カートクーポン適用画面



詳細はこちら [🔗](#)

Qポイント・クーポン

③お客様情報入力

配送先/受取人名/連絡先/メールアドレスなどを入力して、「次へ」をクリック

注意



STEP3 配送

⑤ 配送要請

決済の確認がされ、販売店がお客様の注文を確認することができる状態です。



⑥ 発送準備

通常、営業日基準で2日以内に発送されます。予約商品は、発送可能日が記載されています。



⑥ 配送中

注文履歴で該当商品の配送情報をクリックすると、各配送会社のページに繋がります。



配送期間

- ・国内配送：発送後、2～3日（営業日基準）
- ・海外配送：発送後、7日（営業日基準）

※海外配送の場合、郵送事情/税関検査/海外祝日の関係上、1週間以上かかる場合があります。

注意事項

- ・数量/地域により、追加送料が必要な場合があるので、決済前にご確認ください。
- ・通関時に関税が発生した場合、購入者負担となります。
- ・税関からハガキが届いた場合、画像を添付して、カスタマーセンターまでご連絡ください。



STEP4 受取

⑦ 受取確認

商品発送後、お知らせのメールが届いたら、配送会社が届けてくれるのを待つだけ！
商品を受け取ったら、「受取確認」をクリック

⑧ レビュー作成

受取確認やレビューを作成してQポイントをゲット！
受取確認後30日以内にレビュー作成可能



商品が届かない場合は？

配送先や受取人名に間違いがないかご確認の上、**未受取申告**を申請してください。
申請方法：Qボックス ⇒ キャンセル/払い戻し ⇒ 未受取の通知受付

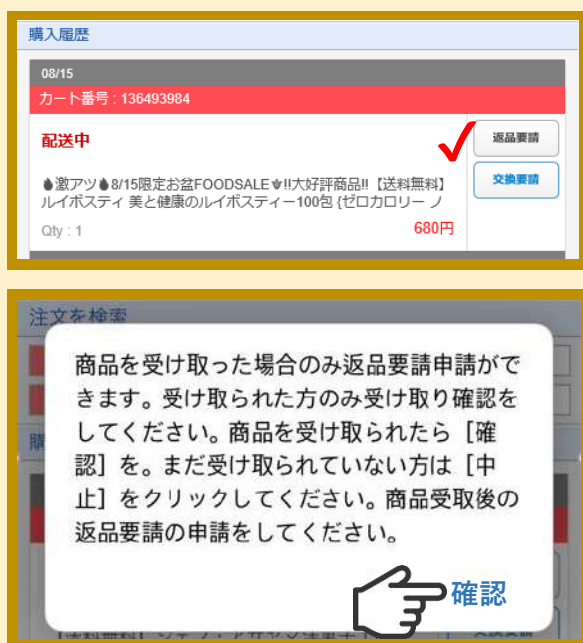


ここがポイント！

住所不備や長期不在などで
発送元に返送された場合は、

- ・再発送希望：再送料がお客様のご負担となります。
- ・返金希望：初期送料を差し引いた金額で返金されます。

1. 申請

配送完了から**7日以内**に申請可能① Qボックス内の注文履歴にて
キャンセル/払い戻しを選択② 返品要請を選択後
「確認」ボタンをクリック

③ 情報入力

- ・返品理由を選択し、詳細を入力
- ・不良/相違の場合は、画像をアップロード
- ・返送有無 (Yes/No) にチェック
- ・内容確認後、「続ける」をクリック



④ 払い戻し金額の確認

- ・払い戻し情報/決済情報を確認
- ・内容に問題がなければ、「続ける」をクリック
- ・完了しましたと表示されたら手続き完了



諸費用とは？

- ・キャンセル金額から諸費用を引いた金額が、最終払戻額となります。
- ・「クーポン割引額」と、「返品費用」が諸費用となります。

クーポン返却・キャンセル順番について

- ・お客様のご都合でキャンセルされた場合は、有効期間内であっても、クーポンは返却されません。
- ・カート内の一部がキャンセルになった場合、クーポンの返却はされず、クーポンの割引率はそのまま適用されます。
- ・キャンセルは、「Qポイント ⇒ 選択決済手段 ⇒ 精算金」の順で返金されます。

2. 返品受付承認

返品要請（販売店受付承認前）

この段階ではまだ申請を撤回することができます。
販売店承認があるまでしばらくお待ちください。



返品中（販売店受取承認後）

販売店が申請を承認したら「返品中」と変わります。
Qpostやメールで連絡があるので、ご確認ください。



3. 返送方法

国内返送

- ・販売店回収：販売店指定の配送会社よりお客様のご自宅に訪問し、商品を回収します。
- ・着払い：指定方法にて着払いで返送します。（多くは、誤配送や不良などによる返送）
- ・直接返送：お客様都合や上記方法以外の場合は、元払いで直接返送します。

海外返送

- ・配送会社：販売店指定（通常、郵便局）
- ・返送方法：郵便局の場合、EMS/国際書留郵便/小型包装物など
- ※海外配送の場合、着払い利用不可のため、販売店不備で返送する場合でも、元払いでご返送いただき、領収書確認後、Qサイフにご返金致します。

ここがポイント！

※返送する前に、必ず販売店に返送先や返送方法などを確認後、指定期限内にご返送ください。

- ・お客様都合による返送の場合、返送料はお客様のご負担となります。
- ・返送後、レシートと送り状の画像を添付し、販売店までご連絡ください。
- ・送料は、Qサイフ（精算金）として返金されます。

4. 返品完了

- ・商品が販売店に到着しましたら、返金処理が行われます。
- ・ただし、使用済みの商品やタグを外した商品などは、販売店により返金対象外になる可能性があります。

払い戻し完了

返金処理後、「払い戻し完了」状態となります。返金額などの詳細が確認できます。



返金方法について

- ・クレジットカード/paypal：通常、カード承認がキャンセルされます。詳しくはカード会社にお問い合わせください。
- ・銀行振込み/コンビニ決済/suica決済/ネットバンキング/楽天Edy決済/ フレッツ・まとめて支払い/auかんたん決済：Qサイフ（精算金）返金されます。

交換要請

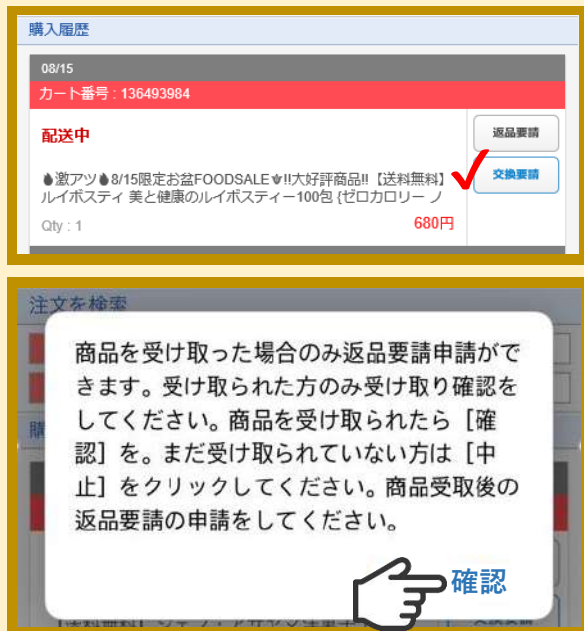
1. 申請

配送完了から**7日以内**に申請可能

① Qボックス内の注文履歴にて キャンセル/払い戻しを選択



② 交換要請を選択後 「確認」ボタンをクリック



③ 情報入力

- ✓ 交換理由を選択し、詳細を入力
- ✓ 不良/相違の場合は、画像をアップロード
- ✓ 決済情報確認後、「続ける」をクリック



④ 要請完了

- ✓ 「続ける」を押したら、交換要請完了



2. 交換受付承認

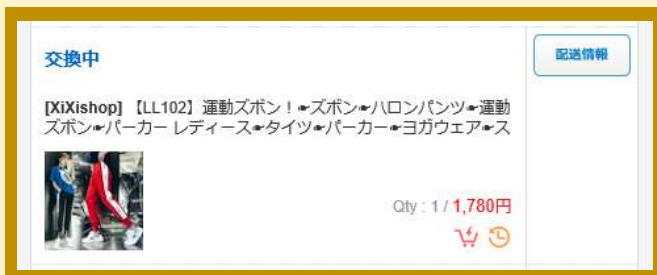
交換要請（販売店受付承認前）

この段階ではまだ申請を撤回することができます。
販売店承認があるまでしばらくお待ちください。



交換中（販売店受付承認後）

販売店が申請を承認したら「交換中」と変わります。
Qpostやメールで連絡があるので、ご確認ください。



3. 返送方法

国内返送

- ・販売店回収：販売店指定の配送会社よりお客様のご自宅に訪問し、商品を回収します。
- ・着払い：指定方法にて着払いで返送します。（多くは、誤配送や不良などによる返送）
- ・直接返送：お客様都合や上記方法以外の場合は、元払いで直接返送します。

海外返送

- ・配送会社：販売店指定（通常、郵便局）
 - ・返送方法：郵便局の場合、EMS/国際書留郵便/小型包装物など
- ※海外配送の場合、着払い利用不可のため、販売店不備で返送する場合でも、元払いでご返送いただき、領収書確認後、Qサイフにご返金致します。

ここがポイント！

※返送する前に、必ず販売店に返送先や返送方法などを確認後、指定期限内にご返送ください。

- ・お客様都合による返送の場合、返送料はお客様のご負担となります。
- ・返送後、レシートと送り状の画像を添付し、販売店/カスタマーセンターまでご連絡ください。
- ・送料は、Qサイフ（精算金）として返金されます。

4. 再送

- ・商品が販売店に返送されましたら、販売店より交換品を再発送致します。
- ・海外配送の場合、配送が1週間以上かかる場合もありますので、予めご了承ください。

再配送中

再発送後、「再配送中」状態に変わります。「再配送情報」をクリックして配送情報を確認することができます。

再配送情報確認画面



5. 交換完了

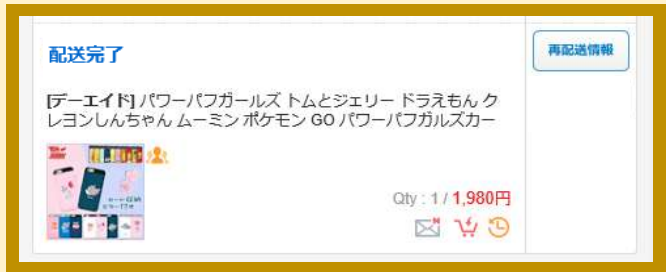
- ・商品がお手元に届きましたら、「交換受取確認」をクリックしてください。
- ・受取確認後、交換手続きは終了となります。

交換受取確認

商品到着後、「交換受取確認」をクリックしてください。

交換完了

受取確認後、交換手続きは終了となります。



Qポイント

賢く使ってQポイントで得をする！

①Qポイントの集め方

- ・お買い物の後、受取確認（購入金額の1%、最大10ポイント）
- ・Qポイント付き商品を購入（ショップの設定による）
- ・ルーレットを回してランダム当選（10/20/100ポイント）
- ・Q라운ジのスタンプ出席（毎日出席で10ポイント2回/20ポイント2回/50ポイント）
- ・レビュー作成（購入金額の1%/最大5ポイント、フォトレビュー作成で5ポイント、最大10ポイント）
- ・各種イベント（例：アプリレビューイベント）



②Qポイントの使い方

- ・決済ページにて保有しているQポイントを確認後、使用希望金額を選択
- ・決済金額の30%以内、100ポイント単位で、最大500ポイントまで使用可能
- ・保有ポイントが10,000ポイント以上の場合、10%まで使用可能

*有効期間：発行日より6ヶ月



クーポン

クーポンを使って、もっと安く！

COUPON

①カートクーポン

- ・カート単位で使用する割引クーポン
- ・ショップクーポンと併用可能

※注意：特価商品、タイムセール商品はクーポンの適用から除外されます。

獲得方法

- ・会員グレード特典としてGET
- ・QショッピングアプリをダウンロードしてGET
- ・新規会員になってGET
- ・各種イベント参加でGET

Qoo10発行クーポンについては、こちら

お客様特典

CART
COUPON

カートクーポン選択画面



②SHOPクーポン

- ・該当するショップの商品にのみ使用可能
- ・ショップの設定により一部のショップのみ発行中

獲得方法

カート画面にて「適用」を選択後、SHOPクーポンページにある「もらう」をクリック

SHOP
COUPON

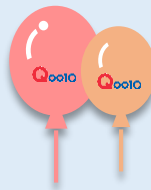
SHOPクーポン獲得画面



新規登録クーポン

新規会員になってお得なクーポンをGET！

Qoo10新規会員登録で、**200円カートクーポン**をプレゼント！
Facebook/Google/Lineアカウントなどでも、簡単に登録できるよ♪

[会員登録ページへ](#)


200円
CART COUPON



アプリダウンロードクーポン

スマートフォンでいつでもどこでも簡単にお買い物ができます！

今なら、Qショッピングアプリダウンロードで、
もれなく、**1,000円カートクーポン**をプレゼント！
アプリだけのお得な特典も楽しんでくださいね！

[今すぐアプリダウンロード！](#)

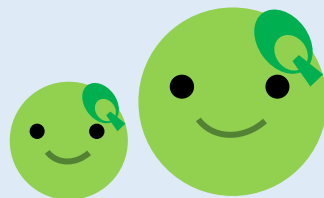

1,000円
CART COUPON



まめQ

Qoo10の可愛いマスコットキャラクター！

注文完了/発送完了メールを確認してまめQをGET！
QラウンジでQポイントに交換したり、割引クーポンに応募できるよ♪

[Qラウンジページへ](#)


ルーレットQ

毎日ルーレットを回すと色んな特典が当たります！

毎日スタンプを押してルーレットを回したり、
注文1件につき、1枚の応募券をゲットして参加！
※100円以上の15日以内の注文当たり1枚

[ルーレットQページへ](#)


200円
CART COUPON

GIFT CARD
1,000円



お誕生日クーポン

誕生日登録も忘れないでね！

誕生日登録で、**1,000円カートクーポン**をプレゼント！
お誕生日の7日前に、登録メールへ配信

[会員情報ページへ](#)


1,000円
CART COUPON



会員グレードクーポン

毎月お得なクーポンをゲット！

最近3か月の購入件数/金額と信用ポイントに応じて、VIP / ゴールド / シルバー / 一般会員の4段階に分類
それぞれにお得な限定クーポンをGET！
毎月1日に更新され、月初に登録メールへ配信

[Qラウンジページへ](#)


各イベント

楽しいイベントが盛り沢山！

Qoo10では、スーパーセールやウェルカム割など、様々なイベントをご用意しております。
ぜひこの機会にお買い物を楽しみましょう！