

未受取通知



目次

• どこからできますか？	<u>3</u>
1. 未受取通知の確認	<u>4</u>
2. 未受取通知の対応方法	<u>6</u>
3. よくある質問	<u>11</u>

未受取通知

・未受取通知の処理方法についてご案内いたします。

未受取とは・・・

商品がお客様の手元に届いていない状態で、注文の配送状態が「配送完了」になってしまった場合に、お客様はMyQoo10より「未受取申告」をすることができます。

どこからできますか？

J・QSMにログイン

<https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx>

配送/キャンセル/未受取 > キャンセル/返品/未受取



1. 未受取通知の確認

- お客様からの未受取通知は、下記手順でご確認いただけます。

1.未受取通知が入ると、J・QSMトップページのリストに表示がされます。

下図①【未受取通知】に表示されている数字をクリックすると、「キャンセル/返品/未受取」のメニューに移動します。

クレーム/お問い合わせ	
クレーム	
キャンセルリクエスト	2
返品要請	4
交換要請	0
未受取通知	① 7
キャンセル中	0
返品中	1
交換中	3

2.下図のメニューに移動するので、「通知受付」に入っている数字をクリックします。

キャンセル & 未受取		MOVE無料				
状態別に開会	選択条件開会	※選択とはキャンセル・返品・未受取の受付日から4日が過ぎても完了・確認されていないものです。				
キャンセル	キャンセル要請	2	キャンセル中	0	キャンセル完了	15
返品	返品要請	3	返品中	1	返品完了	8
交換	交換申請/確認	3	- 返金保証 - 回収完了/返金要請	0	交換遅延	2
未受取通知	通知受付	7	再配送中	25	確認遅延	0
			出品者確認	58	返金完了	1
					部分返金完了	9

通知受付 7

通知受付・お客様から未受取申告が入っている状態。

1. 未受取通知の確認

3. 数字をクリックすると未受取通知が入っている注文が表示されます。

キャンセル & 未受取

状態別ご照会 選択条件照会 ※遅延とはキャンセル・返品・未受取の受付日から4日が過ぎても完了・確認されていないものを指します。

キャンセル	キャンセル要請	2	キャンセル中	0	キャンセル完了	15
返品	返品要請	3	返品中	1	返品完了	8
交換	交換申請/確認	3	返品保留 ・返金保留 ・回収完了/返金要請	0		
未受取通知	通知受付	7	再配送中	25	交換遅延	2
クレームの撤回	撤回要請	1	交換遅延	0	確認遅延	0
キャンセル拒否			返品完了	1	返金完了	1
			撤回保留	1	部分返金完了	0
					キャンセル拒否完了	0

全体選択 Excel

商品種類 全体 照会 更新

選択	処理状態	キャンセル/返品完了日	キャンセル/返品理由	未受取理由	キャンセル/返品要請日	返品の回収方法	注文日	発送日	注文番号	カート番号	商品番号	販売者名
<input type="checkbox"/>	未受取通知: 処理		配送遅延	未配送	2018/07/31		2018/07/27	2018/07/27				

選択	処理状態	キャンセル/返品完了日	キャンセル/返品理由	未受取理由	キャンセル/返品要請日	返品の回収方法	注文日
<input type="checkbox"/>	未受取通知: 処理		配送遅延	未配送	2018/07/31		2018/07/27

4. グリッドをダブルクリックすると注文の取引情報が表示され、「配送要請事項」にお客様のメッセージが表示されます。お客様が入力していない場合は空欄で表示されます。

取引情報

注文日	2018/06/20	注文番号		商品番号	
商品名		Go	数量	1	
オプション情報	カラーブラックサイズ:23c	オプションコード:	決済サイト	JP	
購入者名		受取人名	受取人連絡先		
商品発送日	2018/07/20	配送会社	ゆうパック	送り状番号	
配送完了日	2018/07/30	配送先	Japan		
メッセージ	お客様へのメッセージ				
要請日	2018/07/31	完了日		未受取タイプ	注文商品が全て未受取 (0)
外部広告					

Non-receipt claim processing

商品再発送 問い合わせ 送り状番号

2018-07-31 08:12:22
From: / To:

配送完了! になっていますが届いていません。送り状番号の追跡もできません。確認してください。

よく使う記事

購入者へのメッセージ

2018-07-31 08:12:22
From: / To:

配送完了! になっていますが届いていません。送り状番号の追跡もできません。確認してください。

5. 取引情報やお客様からのメッセージを確認したら、配送中の事故が起きていないか、配送状況を確認していただきます。

2.未受取通知の対応方法

・未受取通知の対応方法は、お客様のご希望にもよりますが、下記3通りの方法で概ねご対応をいただくことができます。

対応方法

A.商品到着までお待ちいただく

B.商品を再送する

C.全額返金処理をする

A.商品到着までお待ちいただく場合

配送に問題が無く、数日待てば商品が到着されるであろうと予測される場合は、お客様にもう数日お待ちいただくよう、ご案内をしていただくことができます。お客様へご案内する際は、できる限り具体的にご案内をしていただけますようお願いいたします。

ご案内例)

商品到着が遅れており申し訳ございません。

配送状況を確認したところ、あと数日でお届けができる見込みでございます。

そのため、○日までお待ちいただけますようお願いいたします。

お手数ですが商品が到着しましたら、未受取通知の撤回をお願いいたします。

期日を過ぎても万が一商品が到着しない場合は、お手数ですが再度お問合せをいただけますようお願いいたします。

☑ポイント

未受取通知は

「通知を撤回」「全額返金」「再発送をしてお客様に受取確認をもらう」

このいずれかの処理を行わない限り、処理が完了しません。

また、通知の撤回はJ・QSMではできないため、お客様に撤回をしていただく必要がございます。

お客様に撤回していただけない場合は、Qoo10の担当窓口にご連絡をいただけましたら撤回も可能です。

(撤回にはお客様へのご案内履歴の確認が必要となります。

お客様へ撤回する旨をご案内後に、担当窓口までお問合せください。)

問い合わせ先：

[Qoo10へのお問い合わせ](#)> カテゴリー[払戻し・クレーム撤回]> [クレーム撤回]

2.未受取通知の対応方法

B.商品を再送する場合

商品の紛失の可能性があり、商品が到着しない可能性が高い場合は、再度商品を配送していただくことが可能です。その際は下記の手順で再配送の情報を入力し、お客様へ再配送の通知を行っていただきます。

「未受取通知の確認」の手順で該当の注文を表示させ、グリッドをダブルクリックして「取引情報」を表示させます。

①「商品再発送」の項目でプルダウンを「はい」にすると、配送会社と送り状番号の入力画面が表示されるので、情報を入力します。

②「購入者へのメッセージ」に、お客様へのメッセージを入力します。

ご案内例)

商品が不足しており大変申し訳ございません。

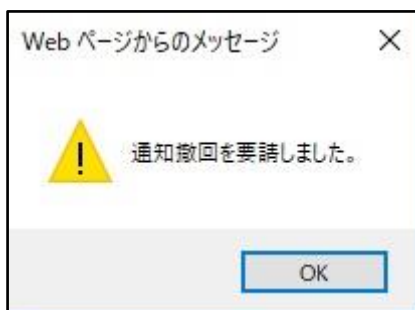
不足商品を発送いたしましたのでお知らせいたします。

商品が到着しましたら、お手数ですが○日以内に受取確認をしていただけますようお願いいたします。

期日を経過しても受取確認がされていない場合は、

送り状番号の追跡状況から判断し、商品が到着しているものとし任意で未受取通知を撤回させていただきますので、ご承知おきくださいませ。

③【回答】ボタンをクリックすると下図のポップアップが表示され、お客様に再発送の通知が入ります。



2.未受取通知の対応方法

処理が完了しますと未受取通知のステータスが「出品者確認」に移動します。

キャンセル	キャンセル要請	0	キャンセル中	0	キャンセル完了	3
返品	返品要請	0	返品中	0	返品完了	2
			- 返金保留	0		
			- 回収完了/返金要請	0		
交換	交換申請/確認	0	再配送中	1	交換遅延	0
	通知受付	0	出品者確認	1	確認遅延	0
クレームの撤回	撤回要請	0	撤回保留			
キャンセル拒否						1

再配送の処理をすると、お客様のMyQoo10購入履歴ページの【通知の処理中】をクリックしていただくと、ポップアップが開き、「受取確認」ボタンが表示されますので、クリックしていただくと未受取通知の処理完了となります。

MyQoo10購入履歴ページ

カート番号 (日付)	商品名	数量	決済金額	送料	状態
135831585 (2018/07/30)	[test]test Item	1	221円	無料	再配送中 再配送情報
	[test]test Item	1	191円		配送完了 通知の処理中

現在のステータス

タイプ	要請日	状態
未受取の通知	2018/07/31	処理中

要請情報

商品名	test Item
配送要請事項	この商品だけ入っていませんでした。別便でどどくのでしょうか。?
責任	ショップ

処理情報

到着予定日	2018/07/31
再配送情報	配送会社: 佐川急便 送り状番号: 45657898415
販売者コメント	申し訳ございません。こちらの商品を再発送いたしました。 本日発送しましたので、2.3日以内にお届けができるかと思えます。

未受取申告のお問い合わせ内容は解決されましたか? 商品を受け取った場合、受取確認ボタンを押して下さると、積み立て可能なマイルージを贈呈いたします。まだ解決されていない場合は販売者権にもう一度メッセージを送る

受取確認

2.未受取通知の対応方法

C.全額返金する場合

商品の再送が難しく返金をしたい場合は、まず、お客様へ返金させていただく旨を「お客様へのメッセージ」ボタンをクリックし、ご案内メッセージを送信します。

取引情報

注文日	2018/06/20	注文番号		商品番号	
商品名		Go	数量	1	
オープン情報	カラーブラック、サイズ:23c	決済サイト	JP	注文金額の合計 / 決済手続	1899 クレジットカード
購入者名		受取人名		受取人連絡先	
商品発送日	2018/07/20	配送会社	ゆうパック	送り状番号	
配送完了日	2018/07/20	配送先	Japan		
メッセージ	お客様へのメッセージ				
要請日	2018/07/31			未受取タイプ	注文商品が全て未受取 (0)
外部広告					

Non-receipt claim processing

商品再発送 しない

2018-07-31 08:12:22
From: / To:
配送完了になっていますが届いていません。送り状番号の追跡もできません。確認してください。

よく使う返事
購入者へのメッセージ

* QSM 基本情報 >> マイ情報 >> 配送情報 >> 住所リスト/修正のポップアップから、返品/交換の基本住所を登録することができます。(住所リストに返品/払い戻しの基本住所がない場合は、事前に登録してください。)

メッセージ送信後に【選択した注文を全額返金処理】ボタンをクリックします。

選択	処理状態	キャンセル/返品完了日	キャンセル/返品理由	未受取理由	キャンセル/返品要請日	返品の回収方法	注文日	発送日
<input checked="" type="checkbox"/>	未受取通知: 処理		配送遅延	商品不足	2018/07/31		2018/07/30	2018/07/31

納品書のプリント

選択した注文を全額返金処理

回答

下図のポップアップが表示されますので、全額返金をする場合は【OK】をクリックします。



2.未受取通知の対応方法

正常に処理が完了すると下図のポップアップが表示され、お客様へ返金がされます。



お客様へ返金がされ、未受取通知の処理が完了しますと、下図の未受取通知のステータスから数字が消えます。

キャンセル & 未受取						
状態別ご集計		選択条件集計				
※遅延とはキャンセル・返品・未受取の受付日から4日が過ぎても完了・確認されていないものを指します。						
キャンセル	キャンセル要請	0	キャンセル中	0	キャンセル完了	3
返品	返品要請	0	返品中	0	返品完了	3
			- 返金保留	0		
			- 回収完了/返金要請	0		
交換	交換申請確認	0	再配送中	1	交換遅延	0
未受取通知	通知受付	0	出品者確認	0	確認遅延	0

通知受付	0	出品者確認	0	確認遅延	0
------	---	-------	---	------	---

3.よくある質問

よくある質問

Q.未受取通知が入りましたが、配送状況を確認するとお届け済みになっています。
どうしたらいいですか？

A.お客様へ配送状況の確認をしていただき、届いている場合には通知を撤回していただくよう、ご案内をお願いいたします。

Q.お客様から未受取通知の撤回ができないと問い合わせがありました。どうすればいいですか？

A.その場合はQoo10の担当窓口へ通知撤回のご依頼をいただけますようお願いいたします。

問い合わせ先：

[Qoo10へのお問い合わせ](#)>カテゴリー[払戻し・クレーム撤回]>[クレーム撤回]



さらに疑問やご不明な点がある場合は、下記までお問合せ下さい。

問い合わせ先：

[Qoo10へのお問い合わせ](#)>カテゴリー[QSM操作]>[クレーム管理（返品・交換・未受取）]