

キャンセル・返金処理



目次

▪ どこからできますか？	3
1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法	4
2. お客様都合のキャンセル処理の方法	14
3. よくある質問	17

キャンセル処理

- 注文のキャンセル方法について案内をします。
キャンセルの理由(販売店様都合orお客様都合)により処理方法が異なります。
ガイドをご参考いただき、正しい方法でキャンセル処理をしてください。

※大量にキャンセルが発生する場合は、[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)]まで、事前にご連絡をいただけますようお願いいたします。

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> 配送管理



1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

- 在庫切れなど販売店様都合の理由でキャンセルする場合の手順

1. 下図の①「新規注文」に表示されている数字をクリックします。
キャンセルする注文が「配送準備・配送遅延」に入っている場合は、それぞれの数字をクリックします。

配送要請(要約を見る)		配送要請(詳細を見る)		配送中/配送完了				
入金待ち	0	新規注文	1	配送準備	0	配送遅延	0	
配送方法 ?		一般配送(追跡-X)	0	一般配送(追跡-O)	1	エクスプレス(DHL,EMS,Fedexその他)		0
<input type="checkbox"/>	配送状態	注文番号	カート番号	配送会社	送り状番号	発送日	注文日	入金日



2. キャンセルする注文にチェックをして、ダブルクリックします。

配送要請(要約を見る)		配送要請(詳細を見る)		配送中/配送完了			
入金待ち	0	新規注文	1	配送準備	0	配送遅延	0
配送方法 ?		一般配送(追跡-X)	0	一般配送(追跡-O)	1	エクスプレス	
<input type="checkbox"/>	配送状態	注文番号	カート番号	配送会社	送り状番号	発送日	
<input checked="" type="checkbox"/>	配送要請	324425405	135654871	ヤマト 宅急便		20180726	



3. ダブルクリックすると「取引情報」に注文情報が表示されます。
お客様へキャンセルのお知らせメッセージを送信するため、
「顧客管理」の【お客様へのメッセージ】ボタンをクリックします。

注文情報				配送情報				
注文番号	324425405	配送状態	配送要請	受取人名/連絡先				編集
数量	1	おまけ		国家	Japan			編集
配送方法	一般配送(追跡-O)			郵便番号				編集
決済サイト	JP	決済手段	現金	配送先				適用
商品番号/商品名	596512793	販売者商品コード		配送要請事項				
オプション情報	オプションコード *			配送会社	ヤマト 宅急便			追跡
外部広告				お客様へのメッセージ				
顧客管理	▼開く							
メッセージ ?	お客様へのメッセージ			※ 上欄の注文リストからメッセージを送るお客様を選択してください。				

1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

4. クリックするとメッセージ送信画面（ポップアップ画面）が開きます。

下図①の「カテゴリ」は「キャンセル/払い戻し」を選択し、タイトルとメッセージ本文を入力、②の【送信する】ボタンをクリックします。

メッセージを送る

「メッセージを送る」を通してお客様にメッセージを送信したり、ヘルプをお問い合わせを登録することができます。

カテゴリ ① キャンセル/払い戻し よく使う返事

タイトル

お客様の個人情報(お客様名、住所、決済情報、ID/パスワード、Eメール、携帯番号など)をここに記入しないで下さい。万が一、お客様の個人情報が商品詳細ページに表示される場合悪用される場合があるため、必ずご注意下さい。

翻訳 JAPANESE >> JAPANESE 翻訳する

ファイル +追加 (0MB / 4MB) ファイル

追加送信 メール

② 送信する

送信するボタンをクリックすると下図のアラートが表示されますので、【OK】をクリックします。

Web ページからのメッセージ

注文番号324425405のお客様にメッセージを送ります。

このページにこれ以上メッセージの作成を許可しない OK キャンセル

下図の送信結果のアラートが表示されます。

「失敗」に数字が入っている場合は、メッセージの送信ができていないため、再度送信をしていただく必要があります。

Web ページからのメッセージ

⚠️

メッセージ送信完了:1, 失敗:0
メール送る成功:1, 失敗:0
Live10メッセージ送る成功:0, 失敗:0

このページにこれ以上メッセージの作成を許可しない OK



1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

5.「キャンセル処理」のタブを開き、「キャンセル/払い戻し処理」の項目で、プルダウンからキャンセルの理由を選択します。

発送予定日の入力 発送処理(一括発送) **キャンセル処理** 直接引越しの認証 オンラインサービス提供

発送不可/キャンセル処理

キャンセル/払い戻し処理 品切れ 該当する注文のみキャンセル処理

返品/払い戻し処理 配送遅延 該当の注文は、返品されます。

販売者メモ

必ず顧客に事前にお知らせください。お知らせせずにキャンセルした場合は信用ポイントが差し引かれます。

品切れ
配送遅延
購入者都合によるキャンセル
選択/オプション情報の変更
発送不可地域

品切れ/配送遅延/発送不可地域の中から
キャンセルの理由を選択します。
※購入者都合によるキャンセルは必ず購入者から
の別途申請がなくては処理ができません。



6.キャンセル理由を選択したら「販売者メモ」にキャンセルの案内文を入力します。販売者メモの入力内容は、お客様のMyQoo10ページ内で確認することができます。

発送不可/キャンセル処理

キャンセル/払い戻し処理 品切れ 該当する注文のみキャンセル処理

返品/払い戻し処理 配送遅延 該当の注文は、返品されます。

販売者メモ

*入力したメモは顧客が確認することができます。メモの内容は注文国家の言語にて慎重に記入してください。



7.販売者メモを入力したら【確認】ボタンをクリックします。

発送予定日の入力 発送処理(一括発送) キャンセル処理 直接引越しの認証 オンラインサービス提供

発送不可/キャンセル処理

キャンセル/払い戻し処理 品切れ 該当する注文のみキャンセル処理

返品/払い戻し処理 配送遅延 該当の注文は、返品されます。

販売者メモ

*入力したメモは顧客が確認することができます。メモの内容は注文国家の言語にて慎重に記入してください。

必ず顧客に事前にお知らせした上でキャンセルをしてください。お知らせせずにキャンセルした場合は信用ポイントが差し引かれます。

確認

1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

8. 下図のポップアップが表示されたら、キャンセル完了になります。



注意事項：販売店様都合でキャンセルが発生し、そのご注文によりお客様がお支払い時に振り込み手数料等を支払っている場合、お客様が振り込み手数料分までご返金を希望すれば、販売店様にご負担いただき手数料分まで返金しなければならない場合がございます。

手数料は108円～（コンビニ・銀行振り込み等により金額は異なります。）

1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

- 出荷済み注文(配送中/配送完了状態の注文)のキャンセル手順

※実際商品の発送ができない状況で、誤って発送処理を行ってしまった場合はこちらの手順でご対応ください。

1. J・QSM>配送/キャンセル/未受取>キャンセル/返品/未受取メニューに入ります。



2. キャンセルする注文を検索します。

【選択条件照会】タブをクリックし、選択条件照会で「注文番号orカート番号」を選択→【照会】ボタンをクリックします。



1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

3. 照会した注文に☑チェックを入れ、グリッドをダブルクリックします。

選択	処理状態	キャンセル商品完了日	キャンセル商品の理由	未受取理由	キャンセル商品の要領日	商品の総額方法	注文日	発送日	注文番号	カート番号	商品番号	販売者商品コード	商品名	数量	決済サイト	通貨
<input checked="" type="checkbox"/>							2018/07/24		324084210	135567374	593199082	test item	test item	1	JP	JPY

カート情報 (カート番号: 135567374)

注文番号	商品名	数量	決済サイト	通貨	決済金額	配送会社	送り状番号	外箱広告	配送状態	キャンセル/払い戻し状態	オプション情報
324084210	test item	1	JP	JPY	191				配送要請		タイプA色いらい



4. ダブルクリックすると「取引情報」に注文情報が表示されます。
お客様へキャンセルのお知らせメッセージを送信するため【お客様へのメッセージ】をクリックします。

取引情報					
注文日	2018/07/24	注文番号	324084210	商品番号	
商品名	test item	Go	数量	1	
オプション情報	タイプA色いらい	決済サイト	JP		
	オプションコード: iroi	注文金額の合計 / 決済手続	191	現金	
購入者名		受取人名		受取人連絡先	+81- /
商品発送日		配送会社		送り状番号	
配送完了日		配送先	Japan		
メッセージ	お客様へのメッセージ				
要請日		完了日		未受取タイプ	
外部広告					



1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

5. 下図のポップアップが開きますので、タイトルと案内文を入力し、【送信する】ボタンをクリックすると、お客様へメッセージが送信されます。

メッセージを送る

「メッセージを送る」を通してお客様にメッセージを送信したり、ヘルプをお問い合わせを登録することができます。

チャンネル Qpost(購入者) Qoo10ヘルプ

商品コード 注文番号 324084210

商品 test Item

カテゴリ キャンセル払い戻し

タイトル

お客様の名前や住所、電話番号、Eメールが常態でこのページに表示されることがあります。お客様の個人情報が商品詳細ページに表示される場合悪用される場合があるため、必ずご注意ください。

翻訳 JAPANESE >> JAPANESE

ファイル (0MB / 4MB)

追加送信 メール



6. J・QSMのメニューに戻り、「クレームのタイプ」の項目で「返品」を選択します。

取引情報

注文日	2018/07/27	注文番号	324591337
商品名	テスト2	<input type="button" value="Go"/>	
オプション情報	オプションコード: <input type="text"/>		
購入者名	<input type="text"/>	受取人名	<input type="text"/>
商品発送日	2018/07/27	配送会社	ヤマト宅急便
配送完了日	<input type="text"/>	配送先	Japan <input type="text"/>
メッセージ	お客様へのメッセージ <input type="text"/>		
要請日	<input type="text"/>	完了日	<input type="text"/>
外部広告	<input type="text"/>		

返品または交換の選択

クレームのタイプ 返品 交換

* 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。

1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

7.「返品」を選択すると、下図のメニューが表示されます。
「理由」のプルダウンからキャンセルの理由を選択し、「販売者メモ」にキャンセルの案内文を入力します。

理由: 商品の欠陥破損

販売者メモ: ※入力したメモはお客様が確認することができます。メモを必ずご記入ください。

選択事項変更
注文キャンセル
配送遅延
商品の欠陥破損
誤配送(サイズ、色など)
その他

販売者都合として選択できる理由は、**配送遅延/商品の欠陥破損/誤配送**の3つになります。
※**注文キャンセル/その他**の理由はお客様が申請する時にしか選択できません。

販売者メモに入力した内容は、
お客様のMyQoo10のページ内で下図の青枠の部分に表示され、
お客様が確認をすることができます。

MyQoo10ページ

キャンセル/払い戻しの状態

現在の状態: test/||||||| 質問およびショップとのチャット >

タイプ	要請完了	状態	払い戻し状態
キャンセル	2018/07/26	処理完了	払い戻し完了

詳細情報

注文番号	324084210
商品名	test item
返品理由	在庫無し(販売者の責任)
販売者メモ	テスト(販売者メモ)

*返送先/返送方法/返送有無等の詳細については、販売店に確認をお願いします。



1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

8.【回収完了/全額払い戻し】をクリックします。

The screenshot shows a web form for a return request. At the top, there is a dropdown menu for the reason, currently set to '商品の欠陥破損', and a '添付ファイル' (Attachments) field. Below this is a '理由' (Reason) section with a text area containing 'テスト'. A '販売者メモ' (Seller Memo) section contains a note: '※入力したメモはお客様が確認することができます。メモの内容は注文国の言語にて慎重にご記入ください。'. The '返品または交換の選択' (Select return or exchange) section has radio buttons for '返品' (Return) and '交換' (Exchange), with '返品' selected. At the bottom, there are three buttons: '返品要請受付/承認' (Accept/Approve return request), '回収完了/全額払い戻し' (Return completed/Full refund), and '返品から交換要請件への変更' (Change from return to exchange request). A blue callout box with a speech bubble points to the '回収完了/全額払い戻し' button.



9. 下図のポップアップが開くので、【OK】をクリックします。

The screenshot shows a 'Web ページからのメッセージ' (Message from Web page) dialog box. It contains a question mark icon and the text: '返品された商品の受け取り完了し、返金処理を行う段階です。 ¥r内容を再度確認してください。 ¥r返金処理しますか？' (Return of the returned item is complete, and it is time to process the refund. Please confirm the ¥r content again. Do you want to process the ¥r refund?). At the bottom, there are two buttons: 'OK' and 'キャンセル' (Cancel).



10. 下図のポップアップが開くので【確認】をクリックします。

The screenshot shows a '返品処理する' (Process return) dialog box. It contains the text: '返品商品の回収完了および返金処理する段階です。該当の注文情報をもう一度ご確認ください。' (It is the stage to complete the return of the returned item and process the refund. Please confirm the order information again.). Below this is a table with the following information:

注文番号	324591337
商品名	テスト2
購入者名	
理由	[商品の欠陥破損]

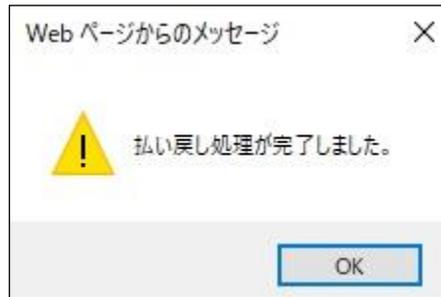
Below the table, there are two questions with radio buttons:

返品商品を受け取りましたか。 はい いいえ
払い戻しの承認をしますか。 はい いいえ

At the bottom, there are two buttons: '確認' (Confirm) and 'キャンセル' (Cancel).

1. 販売店様都合のキャンセル処理の方法

10. 下図のポップアップが表示されたら完了となりますので、【OK】をクリックしてポップアップを閉じます。



・キャンセル処理が完了した注文はキャンセル/返品/未受取メニューより、下記手順で確認ができます。

1. 下図①の【状態別に照会】をクリックします。
2. 下図②の「返品完了」に表示されている数字をクリックします。

キャンセル & 未受取

状態別に照会

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	0
返品	返品要請	0	返品中	0	返品完了	2
交換	交換申請/確認	0	- 返金保留 - 回収完了/返金要請	0	交換運送	0
未受取	通知受付	0	再配送中	0	確認運送	0
クレーム	撤回要請	0	出品者確認	0	返金完了	0
キャンセル拒否	撤回保留	0	撤回保留	0	部分返金完了	0

状態別に照会

返品完了 2



3. クリックすると、返品完了状態の注文がグリッドに表示されます。

グリッドをダブルクリックすると取引情報の詳細が表示されます。
(発送済み注文のキャンセルは「返品」と表示されます。)

選択	処理状態	キャンセル/返品の完了日	キャンセル/返品の理由	未受取理由	キャンセル/返品の要請日	商品の回収方法	注文日	発送日	注文番号	カード番号	商品番号	販売者商品コード
<input type="checkbox"/>	返品: 処理完了	2022/09/14	その他		2022/09/14	お客様が返送	2022/09/14	2022/09/14	775194208	255487540	931204911	
<input type="checkbox"/>	返品: 処理完了	2022/09/14	その他		2022/09/14	お客様が返送	2022/09/14	2022/09/14	775194270	255487560	931204911	

2.お客様都合のキャンセル処理の方法

・お客様都合のキャンセルは**お客様ご自身でキャンセル処理**をして頂く必要があります。
MyQoo10から「キャンセル要請」をあげていただきQSMからキャンセルをする方法がございます。

入金待ち/新規注文/配送遅延状態の注文は、お客様側でキャンセルをすることができます。
(MyQoo10から可能です。)

配送要請(要約を見る)		配送要請(詳細を見る)		配送中/配送完了			
入金待ち	0	新規注文	1	配送準備	0	配送遅延	0

配送準備状態の注文は、お客様側でキャンセルができないため、
お客様に「キャンセル要請」をあげていただく必要があります。(MyQoo10から)

配送要請(要約を見る)		配送要請(詳細を見る)		配送中/配送完了			
入金待ち	0	新規注文	1	配送準備	0	配送遅延	0

・お客様都からキャンセル要請が入ったら、下記手順で確認・処理をします。

1.キャンセル要請が入るとJ・QSMトップのリストに表示がされます。
下図①【キャンセルリクエスト】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	① 1
返品要請	0
交換要請	0
未受取通知	0
キャンセル中	0
返品中	0
交換中	0



2. お客様都合のキャンセル処理の方法

2. 下図①の「キャンセル要請」に表示されている数字をクリックします。
この数字はキャンセル要請が入っている注文の件数です。

キャンセル & 未受取

キャンセル要請 1

キャンセル	キャンセル要請	1	キャンセル中	0	キャンセル完了	2
返品	返品要請	0	返品中	0	返品完了	0
交換	交換申請/確認	0	再配送中	0	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
クレームの撤回	撤回要請	0	撤回保留	0	キャンセル拒否完了	0

3. 数字をクリックすると、キャンセル要請が入っている注文がグリッドに表示されますので、処理をしたい注文をダブルクリックします。

キャンセル & 未受取

選択	処理状態	キャンセルの返品完了日	キャンセルの返品理由	未受取理由	キャンセルの返品要請日	返品回収方法	注文日	発送日	注文番号	カード番号	商品番号	操作
<input checked="" type="checkbox"/>	キャンセル:処理要請		選択事項変更		2018/07/26		2018/07/26		324349888	135644709	593199082	

4. ダブルクリックすると「取引情報」に注文の詳細情報が表示され、「理由」にお客様が選択したキャンセルの理由とメッセージが表示されます。

理由

選択事項変更

添付ファイル

サイズを間違えて注文してしまったため

販売者メモ

※ 販売者メモは注文のキャンセル理由と合わせて表示することができます。メモの内容は注文国の言語にて慎重にご記入ください。

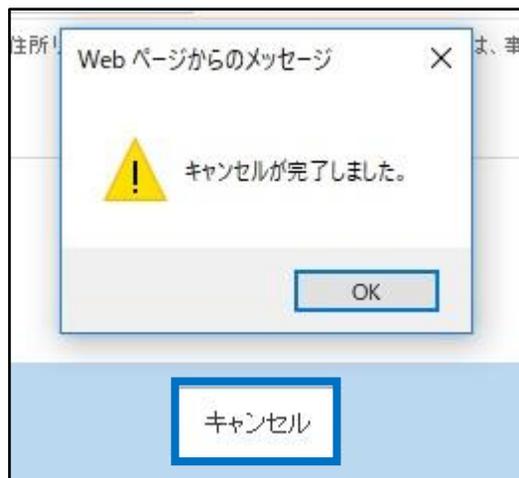
理由

選択事項変更

サイズを間違えて注文してしまったため

2.お客様都合のキャンセル処理の方法

5.キャンセルの理由を確認し、キャンセル可能な場合は【キャンセル】ボタンをクリックすると、キャンセル処理が完了します。



よくある質問

Q.キャンセルをするとエラーが出て処理が完了しません。

A.エラーが表示される場合は、注文番号とエラーが表示されている画面のキャプチャ画像を添付し、Qoo10にお問合せください。（[Qoo10へのお問い合わせ](#)>カテゴリ-[QSM操作]>[クレーム管理（返品・交換・未受取）]）

Q.お客様にキャンセル要請を撤回するよう依頼しましたが、撤回をしていただけません。

A.撤回していただけない場合は、QSM管理画面上でお客様にメッセージ送信ができますので期限を設けてその日までにキャンセル要請を撤回して頂くようご案内をして頂けますようお願い致します。その期日までに撤回して頂けない場合は、任意で撤回させて頂く旨も必ずあわせてご案内お願い致します。

期日までにお客様からのご連絡やご対応がない場合は、[Qoo10へのお問い合わせ](#)>カテゴリ-[払戻し・クレーム撤回]>[クレーム撤回]までその状況と撤回要請をして頂けますようお願い致します。

Q. お客様からキャンセルして欲しいと連絡がありました。しかしお客様側のキャンセル要請はありません。

A. お客様がキャンセル申請して頂けない場合は、注文番号やお客様キャンセル希望の旨を書いて頂き、[Qoo10へのお問い合わせ](#)> 選択カテゴリ：[払い戻し・クレーム撤回]> [注文キャンセル・払い戻し] までキャンセル要請をして頂けますようお願い致します。

Q. お客様からキャンセル要請が入ると、Qoo10から【キャンセル要請が入った】というお知らせメール等は送信されますか？

A.キャンセル要請の際の注文ステータスが【配送準備】（発送予定日が設定されている注文ステータス）の場合は、お知らせメールが送信されます。

※都度のお知らせではなく、1日に数回、決まった時間にまとめて送信がされます。キャンセル要請の際の注文ステータスが【新規注文】（発送予定日が設定されていない注文ステータス）の場合は、お知らせメールが送信されません。（返金処理まで完了してしまいます。）

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-[QSM操作]>[クレーム管理（返品・交換・未受取）]