# 캔슬&환불처리



Update 2022-03

# 목차

# ▪ 판매점 사유 취소처리

①발송처리 전 주문건의 취소처리 방법	 <u>3</u>
②발송처리 후 주문건의 취소처리 방법	 <u>8</u>

# ■ 구매자 사유 취소처리

① 구매자 사유 취소요청의 분류	<u>12</u>
② 판매점 승인이 필요한 취소요청 처리 방법	<u>13</u>

-	자주하는	질문		<u>19</u>
---	------	----	--	-----------

# **판매점사유 취소방법** ① 발송처리 전

- 발송처리 전 (주문의 배송 상태가 배송요청일 때) 판매자님 사유로 인한 반품처리 방법을 안내 드립니다.
- 취소의 귀책사유(판매점 or 구매고객)에 따라 처리방법이 달라집니다. 가이드를 참고하시어 올바른 방법으로 취소 처리를 해주시기 바랍니다.

※대량 취소가 발생하는 경우, <u>Qoo10에 문의하기</u>> 카테고리 [QSM조작]> [클레임 관리(반품・교환・미수취)] 로 사전에 메일 부탁 드립니다.

1. 발송처리 전 주문건의 취소처리 방법

# 배송/취소/미수취 > 배송관리

J•QSM에 로그인 후 https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx

①[배송/취소/미수취] 클릭
 ②풀다운 리스트에서 [배송관리] 클릭



#### 1)신규주문 / 배송준비 / 배송지연 중, 취소처리 하려는 주문이 들어있는 항목 옆의 숫자를 클릭합니다.

배송요청(요약보기)	배송요청(상세보기)	묶음배송	배송중/배송완료		
주문처리중 0	신규주물	2	배송준비	1	배송지원



#### 2) 취소처리 할 주문의 체크박스에 체크를 하고 주문건을 더블클릭 합니다.

주문처리	중 <u>0</u>		신규주문 <u>2</u>		배송준비	l <u>o</u>
예약주문	건	4	주문처리중 <u>0</u>		신규주문 <u>2</u>	
배송방식 🥐			일반배송(추적-X) <u>0</u>		일반배송(추적-O) <u>7</u>	
	배송상태	주문번호	장바구니번호	택배사	송장번호	발송일
( 🖌 )	배송요청	32631670	1 136131776	ゆうパック		20180810
	배송요청	32631670	5 136131776	ゆうパック		20180810



3)더블클릭하면 하단의 「주문정보」란에 정보가 나타납니다. 구매자에게 취소 안내 메세지를 보내기 위해, 「고객관리」의 【고객에게 쪽지 보내기】버튼을 클릭합니다.

주문정보						배송정보			
주문번호	326316701	B	송상태	배송요청		수취인명	TEST		
수량	1		은품	マスク2枚		/연락처	050-1234-5	678	편집
배송방식	일반배송(	추적-0)					국가	Japan	
주문국가	JP	Z	제수단	현금		배송지주소	우편번호	273-0017	편집
상풍코드	593128689	판매자 상품코드	testqoo10-1				千葉県 船橋	市 西浦	
/상품명	test item【購入不可】			GO					색용
0.4714	Color:Black / Size:M /	返品不可商品です。				배송요청사항			
옵선성모	판매자옵션코드 '			택배사	ゆうパック		배송추적		
외부광고									
			고?	객에게 쪽지	이 보니	내기			
고객관리	▼열기		7						
메시지 ?	-	고객에게 쪽지 보내:	기 *상단 주문 목	루록에서 쪽지를 받송할 건을	을 먼저 체크해	주세요			

# 1. 발송처리 전 주문건의 취소처리 방법

4)클릭하면 쪽지 보내기 팝업창이 열립니다.

카테고리는 [취소/환불]을 선택합니다.
 제목과 메시지 내용을 입력합니다.
 「보내기」 버튼을 클릭합니다.

QSM (Qoo10 Sales M	anager) - Microsoft Edge	—		$\times$
https:// <b>qsm.qo</b>	o10.jp/GMKT.INC.Gsm.Web/Popup/Callcenter/pop_MessageSend.aspx?contr_no=326	3167018	&from=I	DELIVE
쪽지 보내기 ※ '쪽지 보내기'를 ·	통해 고객에게 쪽지를 보내거나 Help에 문의를 등록하실 수 있습니다. Select			<b>)</b> -
카테고리	취소/환물 기탁 출풍자 게시판 >			
고객의 개인정보 의 개인정보가 성	(고객명, 주소, 결제정보, ID/비밀번호, 이메일, 픈번호 등)를 이곳에 기입하지 마 *품상세페이지에 노출되면 불법적으로 악용될 소지가 있으니 반드시 주의하십시	십시오. 오.	만약 고	객
번역기	JAPANESE 🗸 >> KOREAN 🗸 번역하기			
파일	+ Add         성부파일			
추가 발송	✔ 이메일			
	3	보내	71	

4 보내기 버튼을 클릭한 후 하기와 같은 팝업에서 확인을 클릭합니다.



5 발송결과 팝업창이 표시됩니다. 「실패」 건수가 있을 경우 메시지 발송이 되지 않은 상태이므로 재차 발송해주시기 바랍니다.

qsm.qoo10.jp 내용: 쪽지 발송 성공:1, 실패:0	
Email 발송 성공:1, 실패:0	
Email 발송 성공:0, 실패:0	
확인	

#### 5)배송관리 페이지 최 하단의 「취소처리」 탭을 선택 한 후, 「취소/환불」처리 항목의 풀다운 리스트에서 취소 사유를 선택합니다.

배송예정일 입력 발송처리	리(일괄발송) 취소처리	방문수령인증	온라인 서비스 제공	
발송불가/취소처리				
● 취소/환불처리	품절 해당 주문건	건만 취소처리	$\sim$	
○ 반품/환불처리	해중시면 구매의사취소 이 주문건은 선택/옵션정보 변경 배송분가지역	반품처리됩니다.		
판매자 메모	* 고객 1 확인을 수 있는 내용입니다	. 주문국가 언어를 이용하이	i 좀더 신중하게 기입해 주십시.	<u>o</u> .
반드시 고객에게 사전 안내 후 취소처리	🧉 하시기 바랍니다. 노내없이 임의로	리취소처리를 하는 경우, 신	용도에 불이익이 있을 수 있습니	-다.
품절 배송지연 구매의사취소 선택/옵션정보 배송불가지역	품절, 배 선택합니 반드시 신유로	송지연, 배송¦ - 다. 나머지는 <u>구매자로부터</u> 취소처리 할 -	불가지역 중에서 <del>-</del> 구매자 귀책시 <u>의 별도 신청</u> 이 - 있습니다.	사유를  유로서, 있어야 해당



6)취소 사유를 선택했으면 「판매자 메모」에 취소 안내문을 입력합니다. 해당내용은 구매자의 My Qoo10에서 확인 할 수 있습니다.

발송불가/취소처리						
	품절 🗸 해당 주문건만 취소처리 🗸					
○ 반품/환불처리	배송지연 🗸 이 주문건은 반품처리됩니다.					
판매자 메모						
	* 고객이 확인할 수 있는 내용입니다. 주문국가 언어를 이용하여 좀더 신중하게 기입해 주십시오.					
반드시 고객에게 사전 안내 후 취소처리를 하시기 바랍니다. 안내없이 임의로 취소처리를 하는 경우, 신용도에 불이익이 있을 수 있습니다.						

7)판매자 메모 입력이 완료되면 [확인] 버튼을 클릭합니다.

발송불가/취소처리		확인
● 취소/환불처리	품절 🗸 해당 주문건만 취소처리 🗸	
○ 반품/환불처리	배송지연 🗸 이 주문건은 반품처리됩니다.	화인
판매자 메모	* 고객이 확인할 수 있는 내용입니다. 주문국가 언어를 이용하여 좀더 신중하게 기입해 주십시오.	
반드시 고객에게 사전 안내 후 🤅	취소처리를 하시기 바랍니다. 안내없이 임의로 취소처리를 하는 경우, 신용도에 불이익이 있을 수 있습니다.	

## 1. 발송처리 전 주문건의 취소처리 방법

8)아래와 같은 알럿 메시지가 나타나면, OK를 클릭하여 취소처리를 완료합니다.





수수료는 기본 108엔~이며, 고객님이 결제한 편의점, 은행에 따라 금액 차이가 발생하는 점 참고 부탁드립니다.

# **판매점사유 취소방법 ② 발송처리 후**

- 발송처리 후 (주문의 배송 상태가 배송중/배송완료일 때) 판매자님 사유로 인한 반품처리 방법을 안내 드립니다.
- 예를 들면, 상품이 품절되어 발송이 불가한 주문을 실수로 발송 처리하셨을 경우 하기 방법으로 고객님께 주문을 환불할 수 있습니다.

2. 발송처리 후 (배송중/배송완료) 주문건의 환불처리 방법

# 배송/취소/미수취 > 배송관리

J•QSM에 로그인 후 https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx

①[배송/취소/미수취] 클릭
 ②풀다운 리스트에서 [배송관리] 클릭



#### ☑ 체크포인트 「주문 정보 · 배송정보」에 정보가 표시되지 않는다면, 주문이 제대로 선택될 수 있도록 상단의 주문번호를 다시 한번 더블 클릭해주세요.

주문정보				배송정보			
주문번호	326316701	배송상태	배송요청	수취인명	TEST		
수량	1	사은품	マスク2枚	/연락처	050-1234-5	678	편집
배송방식	일반배송(추적-O)				국가	Japan	
주문국가	JP	결제수단	현금	배송지주소	우편번호 千葉県 船橋	273-0017	편집

## 4) 하단의 [주문 정보]란에 주문 상세 정보가 표시됩니다.



#### 3) 검색한 주문번호를 ☑체크박스 선택 후, 더블 클릭합니다.



☑ 체크포인트 상세조건에서 주문번호 외에도 기타 다양한 조건으로 검색이 가능합니다

배송요청(요약	보기)	배송요청(상세보기)	묶음배송	배송중/배송완료		그리드 옵션 설정
기간선택	주문일	✓ 2019/02/25 III	00 ~ ~ 20	019/03/04 📰 23 🗸	주문타입	전체주문내역 🗸
배송상태	배송중	∽ Select	~		상세조건	주문번호 🗸 3505^^**1
						복수조회 조회





화불처리 방법

# 2. 발송처리 후 (배송중/배송완료) 주문건의 환불처리 방법

5) [주문 정보]란 하단의 [고객관리] > 【고객에게 쪽지 보내기】버튼을 클릭하여 취소관련 안내메시지를 발송합니다.

주문정보		배송정보
주문번호 326316701	고객에게 쪽지 보내기	수취인명 TEST
고객관리 ▼ <sup>열기</sup>		
메시지 ? 고객	에게 쪽지 보내기 *상단 주문 목록에서 쪽지를 받송할 건을 먼저 체크레	해주세요

### [고객 쪽지 발송방법]

「キャンセル・払い戻し(취소/환불)」로 카테고리를 선택합니다.
 제목과 메시지 내용을 입력합니다.

3 [보내기] 버튼을 클릭합니다.

쪽지 보내기	
※ '쪽지 보니	ㅣ고객에게 쪽지를 보내거나 Help에 문의를 등록하실 수 있습니다.
카테고리	キャンセル/払い戻し 🔻 🛛 🔻 😽
제목 2	
고객의 개인정보(고 품상세페이지에 노	1객명, 주소, 결제정보, ID/비밀번호, 이메일, 폰번호 등)를 이곳에 기입하지 마십시오. 만약 고객의 개인정보가 상 출되면 불법적으로 악용될 소지가 있으니 반드시 주의하십시오.
	201100
번역기	JAPANESE V >> KOREAN V 번역하기
파일	+ Add (0M8 / 4MB) 청부파일
추가 발송	♥ 이메일
	3 <u><u><u><u></u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u></u></u>

④ 하기 팝업이 표시되면, 확인을 클릭합니다.



⑤ 발송 결과 팝업창 내용을 확인합니다.
「실패」 건수가 있을 경우 메시지 발송이 되지 않았다는 뜻이므로
쪽지를 재차 발송해주시기 부탁드립니다.

qsm.qoo10.jp 내용: 쪽지 발송 성공:1, 실패:0	
Email 발송 성공:1, 실패:0	
Email 발송 성공:0, 실패:0	
	<b>5</b> 확인

6) 배송관리 페이지 최하단의 [취소처리] 탭을 클릭한 후, [반품/환불처리]를 선택합니다.

배송예정일 입력	발송처리(일괄발송)	취소처리	방문수령인증	온라인 서비스 제공		
발송불가/취소처	리		• 			
○취소/환불처리	품절 >	해당 주문건만 취소	처리 🗸			
● 품/환불처리	배송지연 🗸 🗸	이 주문건은 반품처리	됩니다.			
Theck	216	내용입니다. 주문국7 각 안내없이 임의로	가 언어들 이용하여 좀더 신 취소저리를 하는 경우, 신선	중하게 기입해 주십시오. 용도에 불이익이 있을 수 있습니	다.	.::
● 반품/환불처i	리	배송지연	~ 이 주	두군건은 반품처리	됩니다.	
<mark>주의사항!</mark> 발송처리 후	반품/환불 처리	사유는 [ዞ	배송지연]만	선택할 수 있습	닼니다.	
발송처리 건여	에 대한 구매자	사유 환불	를은 <u>반품처</u> 리	<u>]</u> 가이드를 참	고해주세	<u> </u>
-						

7) [판매자 메모]에 고객에게 안내할 내용을 입력 후 [확인]을 클릭합니다.



발송불가/취소처리 확인  $\sim$ 해당 주문건만 취소처리 ○취소/환불처리 품절 이 주문건은 반품처리됩니다. 한품/환불처리 배송지연 확인 판매자 메모

판매자 메모는 고객도 확인 할 수 있는 내용이므로, 신중히 입력해주세요.

반드시 고객에게 사전 안내 후 취소처리를 하시기 바랍니다. 안내없이 임의로 취소처리를 하는 경우, 신용도에 불이익이 있을 수 있습니다.

qsm.qoo10.jp 내용:

취소처리가 완료되었습니다.

8) 하기 팝업창에서 [확인]를 클릭하면 환불 처리가 완료됩니다.





확인

# 구매자 사유 취소요청

구매자 사유에 의한 취소는 주문의 상태에 따라, 처리 방법이 달라집니다.

구매자의 My Qoo10에서 직접 취소 가능한 경우
 배송요청(요약보기) 배송요청(상세보기) 묶음배송 배송중/배송완료
 구문처리중 및 신규주문 및 배송준비 및 배송전비 및 배송자면 및 취소요청(취소중(최근2주) 및

[주문처리중], [신규주문], [배송지연] 상태의 주문건은 고객이 MyQoo10에서 취소 요청할 경우, 취소요청 즉시 환불처리까지 완료됩니다.

→ [주문처리중], [신규주문] 상태의 주문건에 대해 구매자 사유로 인한 취소 요청, 문의가 접수될 경우, 구매자 My Qoo10에서 고객 쪽에서 직접 취소할 수 있는 점 안내해주시기 바랍니다.

주의사항!

※ [배송지연] 상태의 주문은 판매점이 사전에 입력한 발송예정일자까지 발송이 되지 않은 건이므로, 구매자 사유의 취소요청에 해당하지 않습니다. 이 경우 <u>판매점사유 취소방법 ① 발송처리 전</u>부분 참고하시어 JQSM내에서 취소처리 해주시기 바랍니다.

## ② 취소 처리시 판매점 승인이 필요한 경우

배송요청(요약보기)	배송요청(상세보기)	묶음배송	배송중/배충	<u> 응완료</u>	그리드 옵션 설정
주문처리중 0	신규주문 0	배송	·준비 <u>0</u>	배송지연 <u>5</u>	취소요청/취소중(최근2주) 👲

[배송준비] 상태의 주문건은 고객이 MyQoo10에서 취소 요청할 경우, 판매자 승인이 있어야 환불 처리됩니다.

→ [배송준비] 상태의 주문건에 대해 고객이 MyQoo10에서 취소 요청할 경우, [취소요청, 취소중] 으로 주문 상태가 변경됩니다.

주의사항! ※ [취소요청, 취소중] 상태의 주문은 발송처리가 불가능합니다. ① 고객 요청대로 취소처리를 진행하시거나 ② 고객이 클레임을 철회하도록 안내하시어, 클레임이 철회되면 발송처리 해주시기 바랍니다.

# 구매자 사유 취소요청처리

- [배송준비] 상태의 주문건은 취소요청이 접수되면, 판매자 승인이 있어야 환불 처리가 가능합니다.
- 판매자 승인이 필요한 취소요청 건을 취소승인 처리하는 방법에 대하여 안내 드립니다.

1. 판매점 승인이 필요한 취소요청건의 처리 방법

1) 취소요청 건이 발생하면 JQSM메인에서 확인할 수 있습니다.

하기 캡쳐화면과 같이 취소요청 우측의 숫자를 클릭하면 JQSM> 배송/취소/미수취 > 취소/반품/미수취 메뉴로 이동합니다.

	Qoo10 Sales Manager	∰ 한국어 ₹	(+) Qoo10에 문의하기			@0010가기	중 셀러샵   🍔 Q캐시	□ 공지사항   로그아웃	
≣	•								
۰.	기본정보			상품명	/이미지/옵션정	보 클린 캠페인		캠페인 페이지 바로	
Ē	상품관리			나의 상품(	경과 이미지가 '적합' 상태인	지 꼭 체크해 보세요.			
٤	프로모션		상품		주문/배송		클레임/문의		
•••	배송/취소/미수취	Ŧ	반매현황		주문		클레임		Junz
ő	정산관리	Į	반매중	18	결제대기	2	취소요청	2	글릭!
		,	태고 10개 이내	0	신규주문	4	반품요청	0	This
_	문의/기타	ą	풍절	0	배송		교환요청	0	
_	- 디케	Ŧ	한매기간 종료		배송요청	5	미수취신고	0	
e	eux	Ę	동료예정일 7일 이내	0	배송지연	0	취소중	0	
?	J·QSM메뉴얼/서포트	Ę	5료됨	0			반품중	0	
		Ĩ	한매 승인				교환중	0	



## 2) 「취소요청」의 숫자를 클릭합니다.



## 1. 판매점 승인이 필요한 취소요청건의 처리 방법

#### 숫자를 클릭하면 취소요청이 접수된 주문건들이 하단의 그리드에 표시됩니다. 취소승인 처리할 주문건을 더블클릭 합니다.

34	범조희 (	상세조회								* 지연 건은 취	쇠반풍/미수취 집	압수일로부터 4일이 지	나도 완료/확인되지 (	9은 건 1
취소			취소요청		[	2 취	±8			Q	취소완료			5
반품			반품신정		Ċ	9 9 	품중 1물보류 >거완료/환불요정			0 0 0	반품완료			2
2환			교환요청/확인		[	<u>0</u> म्ह	배송중			2	교환지연			Q
비수취신	ia		신고접수		[	Q 판	폐자확인			Q	확인지연			Q
전체선	4 🛛 Excel												Q 조회	새로그
				014452	취소/반품요청	바풍수거방식	주문열	발종밀	주문번호	장바구니번호	상품코드	판매자상풍코드	상품명	
선택	처리상태	취소/반품완료 일	취소/반품사유	01-412#	e	Lu								
선택	처리상태 취소 : 처리요청	취소/반품완료 일	취소/반품사유 구매자변심	0.449#	일 2018/08/13	201101	2018/08/13		327289301	136421267	593128689	testgoo10-1	test item【購入不可	1



4) 더블클릭하면 하단의 「거래정보」에 주문의 상세정보들이 표시되며, "사유"란에는 구매자가 선택한 취소 요청 사유와 메시지가 표시됩니다.

거래정보					
주문일	2018/08/13	주문번호	327289301	상풍코드	593128689
상품명	test item【購入不可】		Go	수량	1
	Color:Black,Size:M,返	晶不可		주문국가	JP
습선정보	판매자옵션코드 :			합계(JPY) / 결제수단	100 원금
구매자명		수취인명		수취인 연락처	+81-050-1234-5678
상품발송일		택배사		송장번호	배송추적
배송완료일		湖本刊石人	11	17 10 10 10 10 10 10 10	
메시지	고객에게 쭉지 보내기	배공지구고	Japan 273-0017	十享兵 船橋巾 四港	
요청일	2018/08/13	완료일		미수취중류	
외부광고					
	구매자변심	•		첨부파일	
사유	もっと多				
					<i>B</i>
판매자메모					* 고객이 확인할 수 있는 내용입니다. 주문국가 언어를 이용하여 좀더 신중하게 기입해 주십시오
		- <b>7</b> 0	내자벼신		
		1 -		_	
자규					
		÷.	っと安い商	品を見つけたか	t-xb-
			7 C X * 10	HH C 20 2 () /C/	

#### 5)하단의 【취소처리】 버튼을 클릭 후 나타나는 팝업창의 【확인】 버튼을 클릭하면 취소처리가 완료됩니다.



## 자주하는 질문

#### Q. 취소처리 진행 중 에러로 인해 처리를 완료 할 수 없습니다.

 A. 쿠폰 사용조건, 결제방식 등 여러 요인으로 인해 QSM상 취소가 불가능한 주문건이 있습니다. 이 경우 Qoo10에 문의하기 카테고리 [환불・클레임철회]> [주문 취소・환불]로 문의를 부탁 드립니다.

#### Q. 클레임을 철회해야 하는데 고객 쪽에서 처리가 불가능한 상황입니다.

A. 주문번호와 클레임철회사유와 상세내용을 기재하시어 담당 부서 쪽으로 클레임 철회요청 메일을 보내주시기 바랍니다. 부탁 드립니다.

#### Q. 고객님께서 취소해 달라고 연락이 왔는데 고객님의 취소요청 클레임은 접수되지 않았습니다. 어떻게 처리해야하나요?

A. 먼저 고객님께서 취소신청 해주시도록 안내를 부탁드립니다. 만일 고객님이 취소신청 방법을 모르시거나 취소가 불가능한 경우, <u>Qoo10에</u> <u>문의하기</u> – [카테고리: 환불·클레임 철회 > 주문취소·환불] 쪽으로 주문번호와 고객의 취소희망 상세내용을 보내주시기 부탁드립니다.

Q. 고객으로부터 캔슬 요청이 접수되면, Qoo10으로부터 따로 알림이 오나요?

A. 캔슬요청 접수시 주문 상태가 [배송준비](발송예정일 입력 후 상태)일 경우, 판매자님께 알림 메시지가 발송됩니다. 캔슬요청 접수시 주문상태가 [신규주문](발송예정일 미입력 상태)일 경우, 판매자님께 별도의 알림없이 <u>바로 환불처리</u>까지 진행됩니다.

# Q. 취소/환불처리 했는데 환불을 못 받았다는 고객문의가 접수되었습니다.

A. 취소, 환불처리가 완료되면, 고객이 결제한 수단으로 즉시 환불됩니다. 먼저 주문이 제대로 취소, 환불된 상태인지 확인해주시기 바라며, 결제 수단에 따라 아래와 같이 환불방식이 달라지는 점 참고 부탁드립니다.

①신용카드 결제일 경우 승인취소까지 시간이 소요될 수 있으며, 자세한 내용은 카드사로 문의가 필요합니다. ②현금결제일 경우 My Qoo10 정산금으로 환불되며 정산금은 고객이 계좌로 출금할 수 있습니다.

추가적인 문의사항이나 이해가 안되는 부분이 있으신 경우, 하기 담당부서로 문의 부탁드립니다

문의처 <u>Qoo10에 문의하기</u>> 카테고리 [QSM조작]> [클레임 관리(반품·교환·미수취)]