

キャンセル要請の 拒否



目次

1. キャンセル要請の拒否とその注意事項	3
2. どこからできますか？	4
3. キャンセル拒否の操作方法	5
4. その他参考事項	8

キャンセル要請の拒否

1. キャンセル要請の拒否とその注意事項

既に発送の手配を行っているご注文において、発送処理を行う前にお客様より入れ違いでキャンセル要請が入ってしまった場合等、キャンセルを受けることが難しいご注文に対しショップ側でキャンセルを拒否することができます。

■ 注意事項

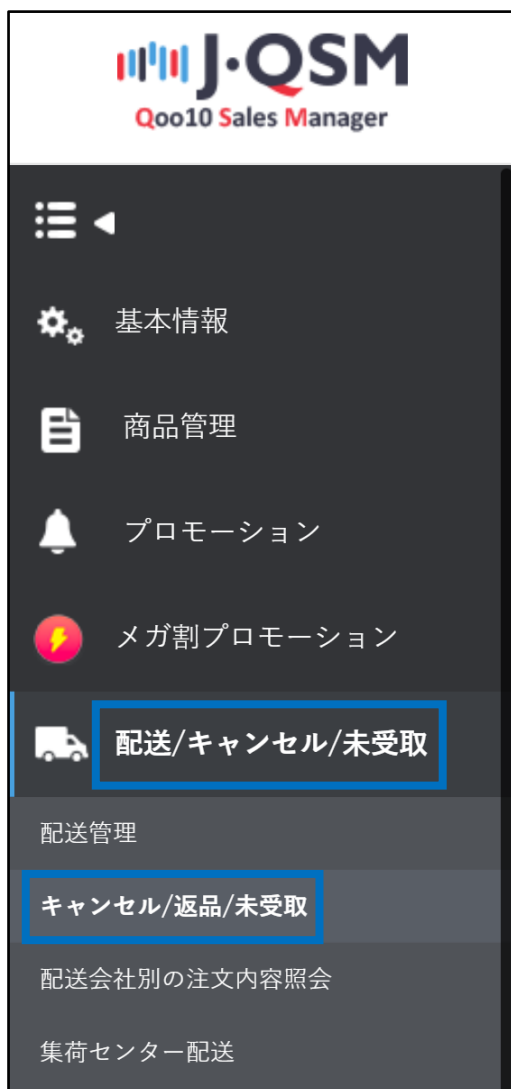
- ・既に実際に発送を行っていたり、オーダーメイド商品、発送の準備が完了している場合など、キャンセルを受けることが実質的に困難な場合にのみご利用をお願い致します。その他の理由によりキャンセルを拒否されたい場合はクレームの撤回要請機能をご活用ください。> [クレーム要請の撤回ガイド](#)
- ・キャンセル拒否後は該当注文の発送処理を速やかに行ってください。拒否をした当日以内に発送処理がされていなかったり、虚偽の発送処理を行っていることが確認された場合、Qoo10出店規約に従いペナルティー措置が施行されることがございます。
- ・[新規注文]のご注文や、入力された発送予定日までに発送処理がされず[配送遅延]となったご注文はお客様がキャンセルを要請されると即時キャンセル完了となりますので、キャンセル拒否機能はご利用頂けません。（キャンセルを拒否することはできません。）
- ・キャンセル拒否を行う際に理由を選択(または記入)頂きますが、お客様にも通知がされる内容となりますので、事実と異なる理由が記入されているとクレームの原因となります。慎重に理由の選択(記入)を行って頂きますようお願い致します。

2.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



3. キャンセル拒否の操作方法

1. お客様より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. ②[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。

キャンセル & 未受取				
キャンセル		キャンセル要請	1	
返品	返品要請	0	返品完了	0
交換	交換申請/確認	0	交換遅延	0
未受取通知	通知受付	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			キャンセル拒否完了	0

※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



3.キャンセル拒否の操作方法

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③グリッドに表示されますので、処理をしたい該当注文をダブルクリックで選択します。

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	返品回収方法	注文日	発送日	注文番号	カート番号	商品
<input type="checkbox"/>	キャンセル・処理要請		注文キャンセル		2022/08/15		2022/08/15		762544202	250040690	931204



4.ダブルクリックで選択をすると「取引情報」に注文情報が表示されます。「取引情報」を確認後、画面を下がって頂くと「キャンセル拒否」の項目がありますので、キャンセル拒否理由を④プルダウンより選択します。

キャンセル拒否理由

- 商品発送完了
- 発送準備完了
- 注文制作商品
- その他

※理由「その他」を選択した場合は、枠内に直接理由の入力をお願い致します。（30文字以上での入力が必要）

キャンセル拒否理由

その他

お客様へ直接説明をお願い致します。（商品遅延・注文制作遅延）

その他選択の場合、30文字以上入力お願い致します。



3.キャンセル拒否の操作方法

5. ⑤【キャンセル拒否】ボタンをクリックします。

キャンセル拒否

キャンセル拒否理由

キャンセル拒否時、即時でキャンセルお客様が確認する内容になります。

キャンセル

キャンセルの撤回要請

キャンセル拒否

6. 確認のポップアップが開きますので、⑥【OK】ボタンをクリックします。

qsm.qoo10.jp の内容

キャンセル不可状態の場合のみキャンセル拒否処理をしてください。キャンセル拒否しますか？

OK

キャンセル

7. 下図ポップアップが表示されて処理完了です。

qsm.qoo10.jp の内容

キャンセル拒否完了

OK

[キャンセル要請]からも該当注文が削除され[配送要請]ステータスへ戻りますので、発送処理を進めて頂くようお願い致します。

キャンセル & 未受取

状態別に照会

選択条件照会

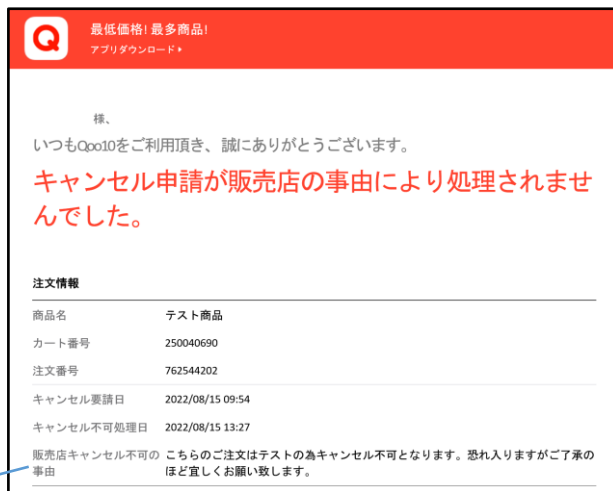
キャンセル

キャンセル要請

4.その他参考事項

- ・キャンセル拒否が完了すると、Qoo10アプリ内やメールでお客様へ案内がされます。

《例 メール》



《例 アプリ》



キャンセル拒否の理由がお客様へ案内されますので、誤った内容で処理されないようご注意ください。

- ・一度キャンセル拒否をしたご注文は、再度お客様側でキャンセル要請を出すことはできません。

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)]