

취소요청 거부



목차

1. 취소요청 거부와 주의사항	3
2. 어디서 가능한가요?	4
3. 취소거부 조작방법	5
4. 기타 참고사항	8

취소요청 거부

1. 취소요청 거부와 주의사항

이미 발송을 시작한 주문에 대해 발송처리를 하기 직전 고객으로부터 취소요청이 들어온 경우 등, 취소를 받아들이기 힘든 주문에 대해 판매점에서 취소를 거부할 수 있습니다.

■ 주의사항

- 이미 실제로 발송을 했거나, 사전주문상품, 발송 준비가 완료된 경우 등 취소를 받아들이기가 곤란한 경우에 한해 이용 부탁드립니다. 기타 이유에 의해 취소를 거부하고자 할 경우 클레임 철회요청 기능을 활용 부탁드립니다.

> 클레임요청의 철회 가이드

- 취소거부 후에는 해당주문의 발송처리를 빠르게 해주시기 바랍니다. 거부한 다일 이내 발송처리가 안되거나, 허위로 발송처리를 한 것이 확인될 경우, Qoo10 출점자 규약에 따라 페널티 조치가 시행될 수 있습니다.

- [신규주문]의 주문이나, 입력된 발송예정일까지 발송처리가 안되고 [배송지연]으로 된 주문은 고객이 취소요청 시 즉시 취소완료로 되므로, 취소거부기능은 사용할 수 없습니다.(취소를 거부할 수 없습니다.)

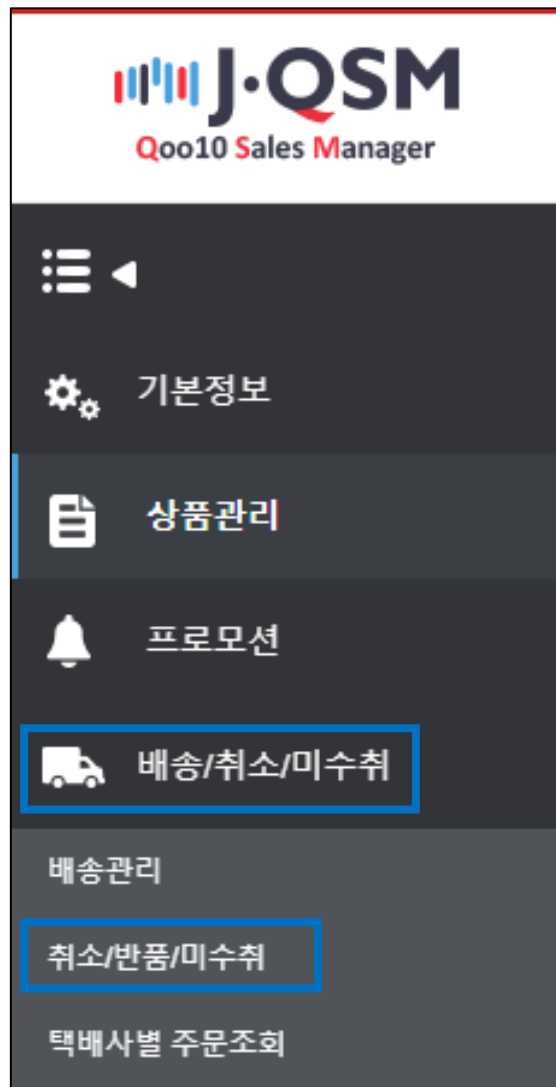
- 취소거부를 할 때 이유를 선택(또는 직접기재)할 수 있습니다만, 이는 고객에게도 안내가 되므로 사실과 다른 이유가 기입될 경우 클레임의 원인이 됩니다. 신중히 이유를 선택 해주실 것을 부탁드립니다.

2. 어디서 가능한가요?

J·QSM에 로그인

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

배송/취소/미수취 > 취소/반품/미수취



3. 취소거부 조작방법

1.고객으로부터 취소요청이 들어오면 JQSM의 메인 페이지에 리스트가 표시됩니다. 아래 ❶[취소요청]에 표시된 숫자를 클릭하면, [취소/반품/미수취] 메뉴로 이동합니다.

클레임	
취소요청	❶ 1
반품요청	0
교환요청	0
미수취신고	0
취소중	0
반품중	0
교환중	0



2. ❷[취소요청]에 표시된 숫자를 클릭합니다.

상태별 조회		상세조회		취소요청		1	
* 지연 건은 취소/반품/미수취 접수일로부터 4일이 지나도 완료/확인되지 않은 건입니다.							
취소	2	취소요청	1	취소중	0	취소완료	1
반품		반품신청	0	반품중	0	반품완료	0
				- 환불보류	0		
				- 수거완료/환불요청	0		
교환		교환요청/확인	0	재매출중	0	교환지연	0
미수취신고		신고접수	0	판매자확인	0	확인지연	0
						환불완료	0
						부분환불완료	0
클레임 철회		철회 요청	0	철회 보류	0		



3. 취소거부 조작방법

3.숫자를 클릭하면 취소요청이 들어온 주문이 ③그리드에 표시되므로 처리할 해당 주문을 더블 클릭하여 선택합니다.

상세조회

* 지연 건은 취소/반품/미수취 접수일로부터 4일이 지나도 완료/확인되지 않은 건입니다.

취소	취소요청	1	취소중	0	취소완료	1
반품	반품신청	0	반품중	0	반품완료	0
			- 환불보류	0		
			- 수거완료/환불요청	0		
교환	교환요청/확인	0	재배송중	0	교환지연	0
미수취신고	신고접수	0	판매자확인	0	확인지연	0
클래임 철회	철회 요청	0	철회 보류	0	환불완료	0
					부분환불완료	0
취소거부					취소거부완료	0

현재선택 Excel 상품종류 전제 Q 조회 새로고침

선택	처리상태	취소/반품완료 일	취소/반품사유	미수취종류	취소/반품요청 일	반품수거방식	주문일	발송일	주문번호	장바구니번호
☐	취소 : 처리요청		구매자변심		2022/09/13		2022/09/13		775097426	255457672



4.더블클릭으로 선택하면, [거래정보]에 주문정보가 표시됩니다. [거래정보]를 확인한 후, 화면을 내리면 [취소거부] 항목이 있으므로, 취소거부 사유를 ④폴다운에서 선택합니다.

취소거부

취소거부 사유

④ 선택

선택

상품발송완료

발송준비완료

주문제작상품

기타

※사유를 [기타]로 선택할 경우, 네모칸 안에 직접 이유를 입력 부탁드립니다.
(최소 30자 이상으로 입력 필수)

취소거부

취소거부 사유

기타

구매자에게 직접 설명을 해주셔야 합니다. (발매지연/주문제작 지연 등의 판매자 사유인 경우 취소 거절 사유로
합니다.)

기타 사유는 30자 이상 작성해야 합니다.

* 취소 거부 시 즉시 취소 처리 됩니다.
* 고객이 확인할 수 있는 내용입니다. 주



3. 취소거부 조작방법

5. ⑤【취소거부】버튼을 클릭합니다.

취소거부

기타 ▼ 구매자에게 직접 설명을 해주셔야 합니다. (발매지연/주문제작 지연 등의 판매자입니다.)

취소거부 사유

お客様、恐れ入りますがこの注文はテストの為、キャンセル処理ができかねます。誠に申し訳ございません。 | * 취소 거 * 고객이

반품 상태 확인 및 처리 ?

취소처리 취소철회 요청 ⑤ 취소거부



6. 확인 팝업이 열리면, ⑥【OK】버튼을 클릭합니다.

qsm.qoo10.jp 내용:

취소불가 상태인 경우에만 취소거부 처리해주세요. 취소 거부하시겠습니까?

⑥ 확인 취소



7. 아래 팝업이 표시되면 처리가 완료된 것입니다.

qsm.qoo10.jp 내용:

취소거부완료

확인

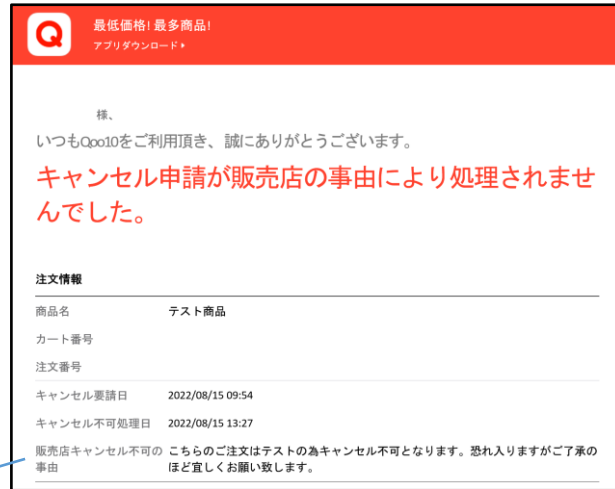
[취소요청]에서도 해당주문이 삭제되어 [배송요청] 상태로 돌아가기 때문에 이후에는 빠르게 발송처리를 해주기 바랍니다.

상태별 조회	상세조회
취소	0
취소요청	0

4. 기타 참고사항

- 취소거부가 완료되면 Qoo10 어플 및 메일로 고객에게 안내가 됩니다.

《예: 메일》



《예 Qoo10 어플》



취소거부 사유가
고객에게 안내되므로,
잘못된 내용으로
처리하지 않도록 주의
해주세요.

- 한 번 취소거부한 주문은 재차 고객 측에서 취소요청을 할 수 없습니다.

추가로 질문이나 궁금하신 사항이 있다면 아래로 문의 부탁드립니다.

문의경로 : [Qoo10에 문의하기](#) > [QSM조작] > [클레임관리(반품·교환·미수취)]