

各クレームの撤回方法



目次

• どこからできますか？	3
1. クレームの撤回要請の方法	4
2. クレームの撤回要請の照会方法	7
3. クレームの撤回要請のキャンセル方法	10
4. クレームの撤回要請の再要請方法	13
5. よくある質問	16

クレームの撤回方法

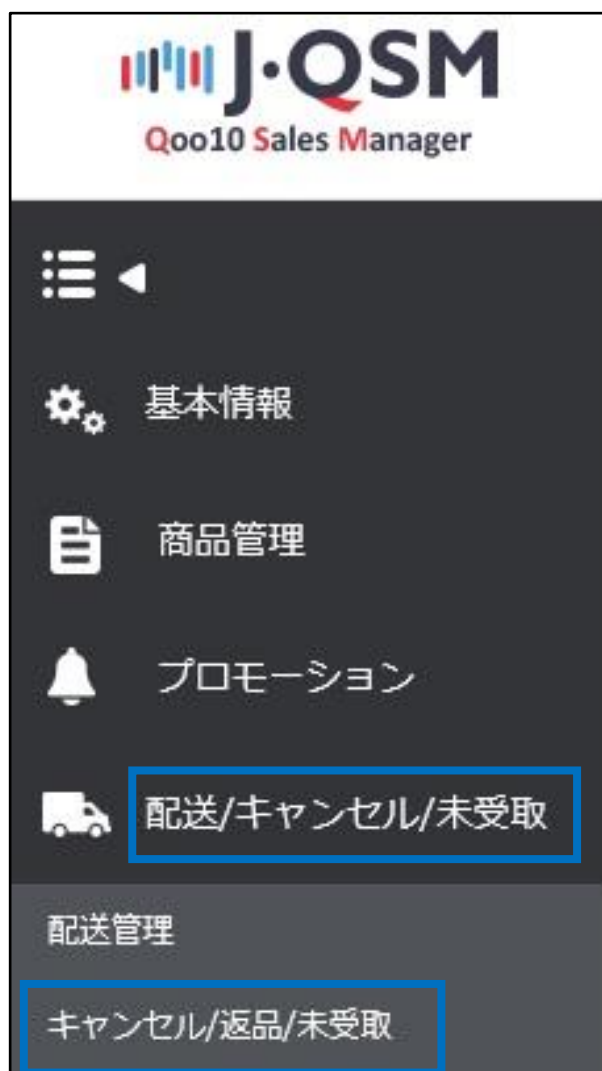
- 各種クレームの撤回要請について案内をします。

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 > キャンセル/返品/未受取



1. クレームの撤回要請の方法

- 返品要請の撤回を要請する場合の手順（キャンセル・交換も同様）

1. 下図のように、該当注文の取引情報を表示します。

※表示方法は[ガイド](#)の4Pを参照

取引情報			
注文日	2021/07/11	注文番号	639113332
商品名	JAMUSE(公式) アイビーガムコレクションセット / EYE VEGAN COLL	数量	1
オプション情報	#1.02 シアーピンク #2.02 シ	決済サイト	JP
購入者名	yurjee	受取人名	Yurjee Shinobay KR
商品発送日		配送会社	
配達完了日	2021/07/11	受取人連絡先	+81-050-3189-7070 / +81-050-3189-7070
メッセージ	お客様へのメッセージ	配送先	Japan 273-0017 千葉県 船橋市 西浦 3-4-2 Qpress(W05 / パース)@Bay KR
メッセージ	受注情報	送り状番号	
要請日	2021/07/11	完了日	
外注広告		未受取タイプ	
理由	注文キャンセル	添付ファイル	
販売者名			

2. 「撤回要請」でYを選択し、撤回理由を入力後、【返品の撤回要請】ボタンをクリックします。

取引情報			
注文日	2021/07/11	注文番号	639113332
商品名	JAMUSE(公式) アイビーガムコレクションセット / EYE VEGAN COLL	数量	1
オプション情報	#1.02 シアーピンク #2.02 シ	決済サイト	JP
購入者名	yurjee	受取人名	Yurjee Shinobay KR
商品発送日		配送会社	
配達完了日	2021/07/11	受取人連絡先	+81-050-3189-7070 / +81-050-3189-7070
メッセージ	お客様へのメッセージ	配送先	Japan 273-0017 千葉県 船橋市 西浦 3-4-2 Qpress(W05 / パース)@Bay KR
メッセージ	受注情報	送り状番号	
要請日	2021/07/11	完了日	
外注広告		未受取タイプ	
理由	注文キャンセル	添付ファイル	
販売者名			

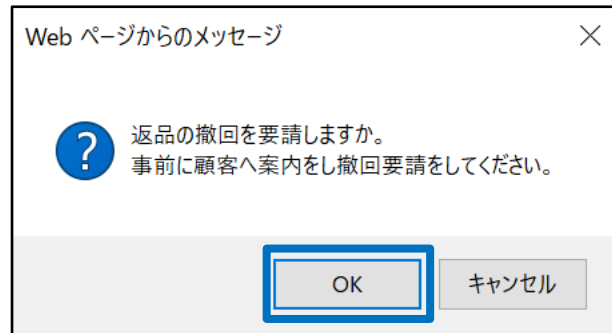
撤回要請の情報			
撤回要請	Y	撤回期限	2021/07/20
要請理由	ショップの撤回要請理由		
返品状態の確認および処理			
返品要請受付 / 承認		返品の撤回要請	

☑チェックポイント

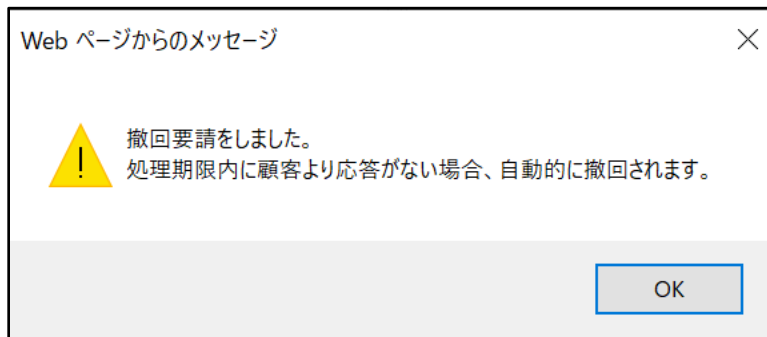
「撤回要請」は通常Nの状態となっており、Yを選択することで撤回理由の入力が可能となります。

1. クレームの撤回要請の方法

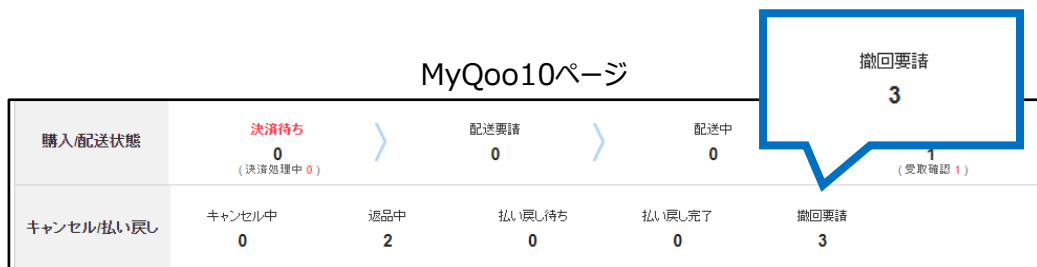
3. 下図のポップアップが表示されますので【OK】をクリックします。



4. 下図のポップアップが表示されましたら、撤回要請完了となります。



要請が完了すると購入者様にQポストとメールで通知され、MyQoo10ページでは下図のように、撤回要請件としてカウントされます。



購入者様が撤回要請を了承した場合、もしくは撤回期限（撤回要請を出してから7日）以内に購入者様より応答がない場合は、自動的に撤回完了となります。

※例：7/29に撤回要請→8/4までに購入者様から応答がない場合は、8/5には自動撤回完了
※7日間の間に購入者様と各クレームに関して十分にコミュニケーション並びにご対応頂く事をお願い致します。

1. クレームの撤回要請の方法

※注意

•以下のステータスはクレームの撤回を要請することができません。
キャンセル：キャンセル中（返金中=返金が進行している件）・キャンセル完了
返品：返品中（返金中・返金保留・回収完了/返金要請）・返品完了
交換：再配送中
未受取通知（すべてのステータス）

これらのステータスの場合は、
[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]
まで、ご連絡をいただけますようお願いいたします。

2. クレームの撤回要請の照会方法

- クレームの撤回要請は下記手順でご確認いただけます。

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. 状況別に照会タブより「クレームの撤回」に入っている数字を確認し、クリックします。



または選択条件照会タブより期間や状況を選択して【照会】をクリックします。



2. クレームの撤回要請の照会方法

3. クリックすると、注文がグリッドに表示されますので、確認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	
状態別照会	
選択条件照会	
キャンセル	キャンセル要請 <input type="text" value="0"/> キャンセル中 <input type="text" value="0"/> キャンセル完了 <input type="text" value="0"/>
返品	返品要請 <input type="text" value="2"/> 返品中 <input type="text" value="2"/> 返品完了 <input type="text" value="0"/>
交換	交換申請確認 <input type="text" value="0"/> 再配送中 <input type="text" value="0"/> 交換遅延 <input type="text" value="0"/>
未受取通知	通知受付 <input type="text" value="1"/> 出品者確認 <input type="text" value="1"/> 確認遅延 <input type="text" value="0"/>
クレームの撤回	撤回要請 <input type="text" value="3"/> 撤回保留 <input type="text" value="3"/> 部分返金 <input type="text" value="0"/>

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
<input type="checkbox"/>	返品: 撤回要請		選択事項変更		2021/07/13		2021/07/08	2021/07/13	638358846	210324412	624712702

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。
さらに下へスクロールするとお客様とのメッセージのやり取りを確認することができます。

取引情報

注文日	2021/07/11	注文番号	839113330	商品番号	852997700
商品名	[AMUSE公式]ヌーデュージュ/デュエティン/NUDEW TI Go			数量	1
オプション情報	color:10 ACHIM FIG 鏡イデ オプションコード: AM00160			決済サイト	JP
購入者名	yunjee	受取人名	Yunjee Shinobu KR	受取人連絡先	+81-050-3189-7070 / +81-050-3189-76
商品発送日		配送会社		送り状番号	
配送完了日	2021/07/11	配送先	Japan 273-0017 千葉県 船橋市 西海 3-4-2 Dpress(W05) (バス:YnBay KR)		
メッセージ	お客様へのメッセージ 受信済				
購読日	2021/07/11	完了日		未受取タイプ	
外部広告					

顧客の管理

受信箱	顧客
タイトル	[明] 839113330よりキャンセル関連のお問い合わせ
日時	2021-07-11 15:58:34
送信元	From:yan*** / To:AMUSE_official
メッセージ	テスト
翻訳	ENGLISH JAPANESE 翻訳する
状況	未回答

2. クレームの撤回要請の照会方法

5. 未回答のメッセージが1件以上ある場合には、【受信箱】にNマークが表示されますのでクリックするとお問い合わせ管理メニューより詳細を確認することが可能です。

取引情報

注文日	2021/07/11	注文番号	639113330	商品番号	852967700	
商品名	[AMUSE公式] マーデュコレクション / デュエティ / NUDEW TI			Go	数量	1
オプション情報	color: 10 ACHIM FIG 顔イデ	決済サイト	JP			
	オプションコード: AM00160	注文金額の合計 / 決済手段	1899 現金			
購入者名	yunjee	受取人名	Yunjee Shin(eBay KR)	受取人連絡先	+81-050-3189-7070 / +81-050-3189-71	
商品発送日		配送会社		送り状番号	選択	
配送完了日	2021/07/11					
メッセージ	お客様へのメッセージ	配送先	Japan 273-0017 千葉県 船橋市 西漢 3-4-2 Dpress(W05) (入) (eBay KR)			
	受信箱					
要請日	2021/07/11	完了日		未受取タイプ		
外部広告						

受信箱 N

詳細照会

日付 2021/07/04 ~ 2021/07/11 状態

タイプ 全体 詳細検索

お客様関連メッセージ コールセンター/Qoo10のメッセージ Qoo10お問い合わせ履歴

基本 顧客ごとの問い合わせ 商品ごとの問い合わせ

	発送日	タイプ	状態	送信人	送信	受信	カテゴリ
<input type="checkbox"/>	2021-07-11 15:58:34	一般	未回答	yun***	Customer	QSM	キャンセル/払い戻し AMU

ワンポイントアドバイス

クレーム撤回要請についてお客様へ連絡する場合には【お客様へのメッセージ】よりメッセージを送信することができます。

取引情報

注文日	2021/07/11	注文番号	639113330	商品番号		
商品名	[AMUSE公式] マーデュコレクション / デュエティ / NUDEW TI			Go	数量	
オプション情報	color: 10 ACHIM FIG 顔イデ	決済サイト	JP			
	オプションコード: AM00160	注文金額の合計 / 決済手段	1899 現金			
購入者名	yunjee	受取人名	Yunjee Shin(eBay KR)	受取人連絡先	+81-050-3189-7070 / +81-050-3189-71	
商品発送日		配送会社		送り状番号	選択	
配送完了日	2021/07/11					
メッセージ	お客様へのメッセージ	配送先	Japan 273-0017 千葉県 船橋市 西漢 3-4-2 Dpress(W05) (入) (eBay KR)			
	受信箱					
要請日	2021/07/11	完了日		未受取タイプ		
外部広告						

お客様へのメッセージ

Qoo10へお問い合わせ

※ お客様にメッセージを送信したり、販売関連の質問をQoo10へお問合せすることができます。
※ Qoo10のお問い合わせ対応は日本語・中国語・韓国語・英語で可能ですので、質問は母国語
※ Qoo10 販売ガイドは [こちら](#) をクリック

チャンネル 購入者へのメッセージ Qoo10

商品コード

商品

カテゴリ よく使う選定

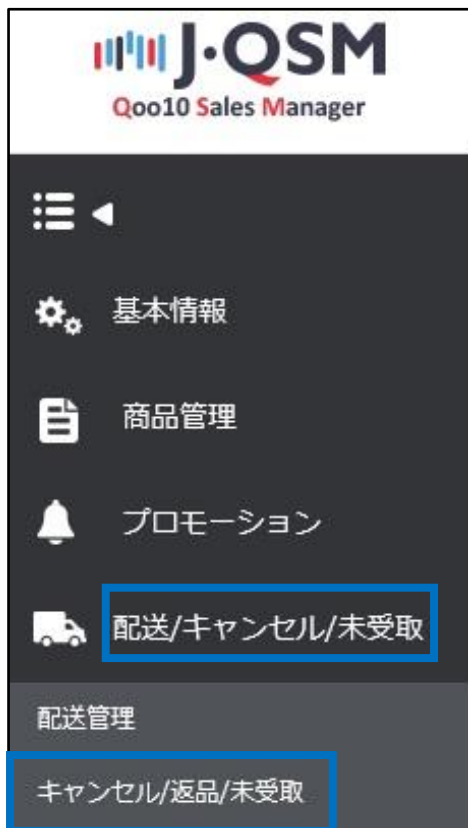
タイトル

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)をご注意下さい。

3. クレームの撤回要請のキャンセル方法

- クレームの撤回要請をキャンセルする場合の手順

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. 「撤回要請」に入っている数字をクリックします。

The screenshot shows the 'キャンセル & 未受取' (Cancellation & Not Received) screen. It features a table with columns for status categories and their respective counts. A blue callout box points to the '撤回要請' (Cancellation Request) row, which has a count of '2'.

キャンセル & 未受取				
状態別ご監会		選択条件監会		
キャンセル	キャンセル要請	0	キャンセル中	0
返品	返品要請	7	返品中	8
			- 返金保留	0
交換	交換申請/確認	1	- 回収完了/返金要請	0
			再配送中	3
未受取通知	通知受付	1	出品者確認	30
クレームの撤回	撤回要請	2	撤回保留	1

撤回要請

2

3. クレームの撤回要請のキャンセル方法

3. 数字をクリックすると、撤回要請をし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											
状態別一覧											
選択条件照会											
キャンセル	キャンセル要請 <input type="text" value="0"/> キャンセル中 <input type="text" value="0"/> キャンセル済 <input type="text" value="0"/>										
返品	返品要請 <input type="text" value="2"/> 返品中 <input type="text" value="2"/> 返品完了 <input type="text" value="0"/>										
交換	交換申請確認 <input type="text" value="0"/> 再配送中 <input type="text" value="0"/> 交換遅延 <input type="text" value="0"/>										
未受取通知	通知受付 <input type="text" value="1"/> 出品者確認 <input type="text" value="1"/> 確認遅延 <input type="text" value="0"/>										
クレームの撤回	撤回要請 <input type="text" value="3"/> 撤回保留 <input type="text" value="3"/> 退金完了 <input type="text" value="0"/>										
全体選択 <input checked="" type="checkbox"/> Excel											
選択	処理状態	キャンセル/返品 品完了日	キャンセル/返品 品の理由	未受取理由	キャンセル/返品 品要請日	商品の回収方 法	注文日	発送日	注文番号	カート番号	商品番号
<input type="checkbox"/>	返品：撤回要請		選択事項変更		2021/07/13		2021/07/08	2021/07/13	638358846	210324412	624712702

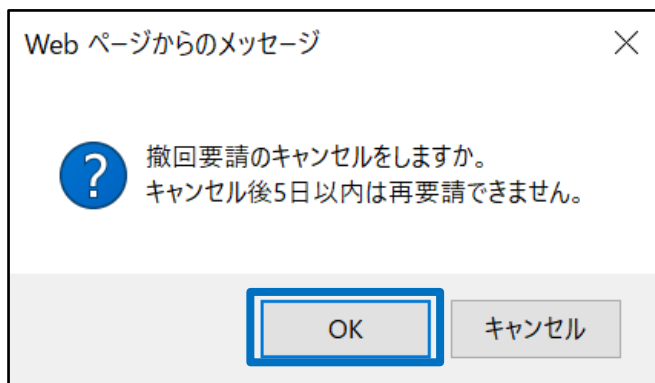
4. ダブルクリックすると「取引情報」に注文情報が表示されます。
【撤回要請のキャンセル】ボタンをクリックします。

取引情報					
注文日	2021/07/08	注文番号	638358846	商品番号	624712702
商品名	購入禁止！テスト商品	Go	数量	1	
オプション情報	모델명: r,사이즈: a	オプションコード:	決済サイト	JP	
購入者名	csマ	受取人名	test太郎自宅	注文金額の合計 / 決済手段	1 / 現金
商品発送日	2021/07/13	配送会社	Qxpress	受取人連絡先	+81- / +81-080-1111-3333
配送完了日	2021/07/13		送り状番号		検索
メッセージ	お客様へのメッセージ 受信箱	配送先	Japan 102-0075 東京都千代田区三番町 2-11-11		
要請日	2021/07/13	完了日		未受取タイプ	
外部広告					
理由	選択事項変更	添付ファイル			
撤回要請のキャンセル					

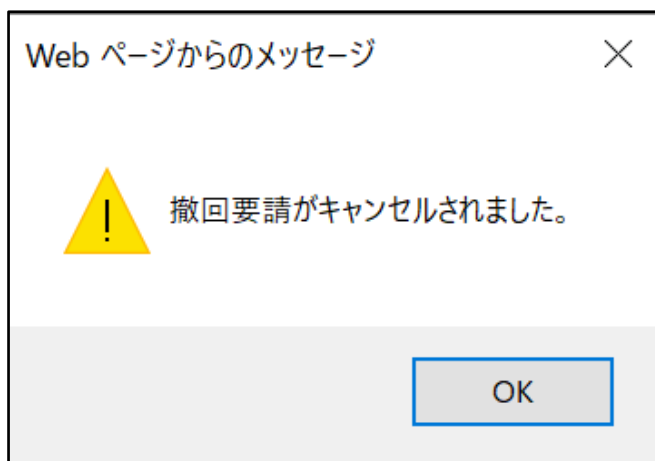
撤回要請のキャンセル

3. クレームの撤回要請のキャンセル方法

5. 下図のポップアップが表示されますので【OK】をクリックします。



6. 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：販売店様がクレームの撤回要請自体をキャンセルされた場合、その日から5日以内は撤回の再要請はできません。

4. クレームの撤回要請の再要請方法

- ・ クレームの撤回要請をした件に関して購入者様が拒否した場合の再要請手順

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. 「撤回保留」に入っている数字をクリックします。

The image shows the 'キャンセル & 未受取' (Cancellation & Not Received) screen in the J-QSM app. The screen has a blue header and a table of data. The table has two columns for categories and their respective counts. The '撤回保留' (Withdrawal Pending) row is highlighted with a blue box, and the number '3' next to it is also highlighted with a blue box. A blue callout box points to the '撤回保留' label and the number '3'.

キャンセル & 未受取	
状態別に監会	選択条件監会
キャンセル	キャンセル要請 0
返品	返品要請 3
交換	交換申請 確認 0
未受取通知	通知受付 1
クレームの撤回	撤回要請 3
	キャンセル中 0
	返品中 2
	- 返金保留 0
	- 回収完了/返金要請 0
	再配送中 0
	出品者確認 1
	撤回保留 3

撤回保留

3

4. クレームの撤回要請の再要請方法

3. 数字をクリックすると、撤回保留とな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									
状態別一覧		選択条件一覧		※曜日はキャンセル・返品・交換					
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				
返品	返品要請	3	返品中	2	返品完了				
			- 返品保留	0					
			- 回収完了(送金要請)	0					
交換	交換申請確認	0	再配送中	0	交換遅延				
未受取通知	通知受付	1	出品者確認	1	確認遅延				
					送金完了				
クレームの撤回	撤回要請	3	撤回保留	3	部分送金済				

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	商品番号
<input type="checkbox"/>	返品: 撤回保留		誤配達(サイズ、色)		2021/07/13		2021/07/13	2021/07/13	639726483	210658326	522669948

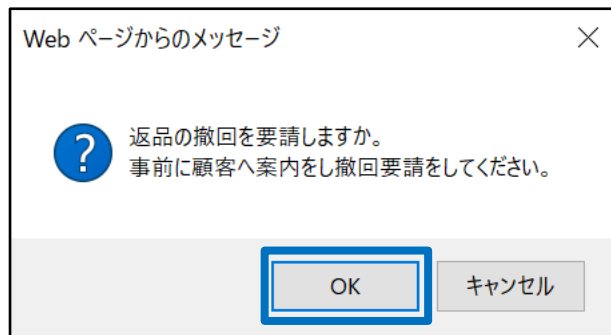
4. ダブルクリックすると「取引情報」に注文情報が表示されます。再要請の理由を入力後、【撤回の再要請】ボタンをクリックします。

取引情報									
注文日	2021/07/13	注文番号	839726483	商品番号	859264067				
商品名	test	Go	数量	1					
オプション情報	カラー/グレード	ジュ.1.1.11.11.11	決済サイト	JP					
	オプションコード		注文金額の合計 / 決済手段	10 / 現金					
購入者名	金海燕	受取人名	Haeyeon KIM(eBay KR)	受取人連絡先	+81-050-3189-7070 / +82-010-9007-63				
商品発送日		配送会社		送り状番号					
配送完了日									
メッセージ	お客様へのメッセージ 受信箱	配送先	Japan / 273-0017 / 千葉県船橋市西浦 千葉県船橋西浦3-4-2 Qxpress(W05) / バース(eBay KR)						
要請日	2021/07/13	完了日		未受取タイプ					
外部広告									
撤回要請の情報									
要請日	2021/07/13	保留日	2021/07/13	*撤回期別は要請日より日体となります。 *期限内に顧客より応答がない場合、自動的に撤回されます。					
要請理由	内容記載			*撤回の再要請をする場合は事前に顧客へ案内をし、その理由を入力してください。 *顧客が撤回要請の拒否をして5日以内は再要請ができません。					
顧客の拒否理由	ショップ提案内容に同意不可								
再要請時の撤回期限	2021/07/19								

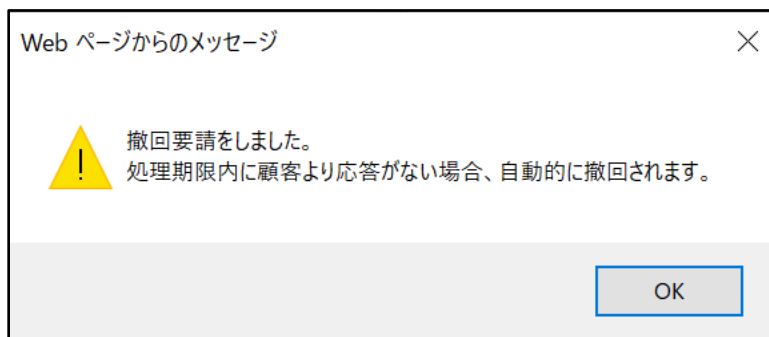
撤回の再要請

4. クレームの撤回要請の再要請方法

5. 下図のポップアップが表示されますので【OK】をクリックします。



6. 下図のポップアップが表示されたら、撤回再要請完了になります。



注意事項：購入者様がクレームの撤回要請を拒否された場合、その日から5日以内は撤回の再要請はできません。

5. よくある質問

よくある質問

Q:既に商品は発送しており、送り状番号入力などの発送処理だけしていない時間差の状況でキャンセル要請が入ってしまいました。撤回要請していますが購入者から拒否されてしまいます。どうしたらいいのでしょうか？

A:お取引を続けて完了するかお取引をキャンセルするかは最終的には販売店様のご判断になりますので、基本的には購入者様と十分なコミュニケーションとご連絡を取っていただきご対応進めて頂けます様お願い致します。それでも解決されない場合は、下記問い合わせ先までお問合せ頂けます様お願い致します。

Q:撤回要請した後に購入者から拒否されましたが、撤回の再要請は1回しかできないのでしょうか？

A:撤回の再要請の回数に決まりはございませんが、円滑なお取引・やりとりを行って頂く上で、【お客様へのメッセージ】機能をご利用頂きながら購入者様との十分なコミュニケーションをお取り頂く事を推奨させて頂いております。

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](#)>カテゴリー[払戻し・クレーム撤回]>[クレーム撤回]