# 클레임 철회 방법



Update 2021-08

목차

## ▪ 클레임 철회방법

1.	클레임	철회요청방법	 <u>3</u>
2.	클레임	철회요청 조회방법	 <u>7</u>
3.	클레임	철회요청 취소방법	 <u>10</u>
4.	클레임	철회 재요청방법	 <u>13</u>

# ■ 자주하는 질문 <u>16</u>

# 클레임 철회방법

• 각종 클레임의 철회요청에 대해 안내 드립니다.

#### 조작 메뉴 접속방법

J·QSM에 로그인합니다 https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx

# 배송/캔슬/미수취> 캔슬/반품/미수취



• 반품요청을 철회할 경우 조작방법 (캔슬, 교환클레임도 동일)

1.하기 캡쳐와 같이, 해당주문의 거래정보가 표시되도록 합니다. ※관련 조작방법은 <u>가이드</u>의 4페이지를 참고해주세요.

거래정보									
주문일	52621 052621	주문번호	52821.05	2821	상품코	<u>ac</u>	2	821.052821	
상품명	注加購入「資加しな人」得加			Go	수량		1		
0 11 71 11	注加線入追加しない				주문국	주문국가 JP			
급신영보	판매자옵션코드 : 개1700				합계(, 결저	/PY)/  수단 1052021 신용카드			₽⊦⊑
구매자명	26(233)	수취인명	2012333		수취인	<u>민</u> 연락처	+	81 / +81-1(052)(052)8	21
상품발송일	2621(052621	택배사	1052821		송장변	번호	22	2621(052621	배송추적
배송완료일	2012201								
메시지	고객에게 쪽지 보내기	배송지주소	'Japan	1052821	東京都 淵	233 201213 201223			
	쪽지함								
요청일	1/052/021	완료일			미수추	치중류			
외부광고									
	구매자변심 🗸					첨부파일			
사유									
							11		
판매자메모							* 고객0	확인할 수 있는 내용입니	니다. 주문국가 언어클

2.[거래정보] 하단의 「철회정보」 부분에서 철회요청에 "예"를 선택하고, 요청사유를 입력한 뒤 【반품 철회요청】버튼을 클릭합니다.

철회 정보			
철회 요청	ଜା 🗸	철회 기한	2021/08/16
요청 사유			
• 반품 반품요청접수/승	인 반품철회 요청	수거완료/전액환불	반품건 교환전환

#### ☑ 체크포인트

[철회요청]은 기본적으로 "아니오" 상태이기 때문에, "예"를 선택한 뒤에 요청사유를 입력해야 철회요청이 가능합니다.

#### ※참고사항

- \* 철회 기한은 요청일로부터 7일 후로 자동 설정되며 수정이 불가능합니다.
- \* 기한 내 고객 응답이 없으면 자동 철회됩니다.
- \* Qpost로 고객에게 사전에 내용을 안내한 뒤에 철회 요청을 진행해주세요.

3. 하기 팝업이 표시되면 【확인】을 클릭합니다.



4. 하기 팝업이 표시되면, 철회요청이 완료됩니다.



요청이 완료되면, 고객님의 Qpost와 메일로 알림이 가며, 고객님의 MyQoo10페이지에 하기 캡쳐와 같이 철회요청건이 표시됩니다.

		M	yQoo10페이	지	撤	回要請	
購入/配送状態	<mark>決済待ち</mark> 0 (決済処理中 0)	$\rangle$	配送要諸 O	配送中 <b>0</b>	L_/	<b>1</b> (受取確認 1)	
キャンセル/払い戻し	キャンセル中 <b>0</b>	返品中 <b>2</b>	払い戻し待ち <b>0</b>	払い戻し完了 0	撤回要請 3		

고객님이 철회요청을 승인한 경우, 또는 철회기한(철회요청일로부터7일) 이내에 고객님으로부터 응답이 없을 경우, 자동적으로 철회완료 처리됩니다.

※ 예시: 7/29 철회요청> 8/4일까지 고객님 응답이 없을 경우, 8/5일에 자동철회
※ 철회기한 7일동안 고객님과 해당 클레임에 관해서 충분한 커뮤니케이션 및 대응을 부탁드립니다.

#### ※주의

·하기 상태의 클레임은 철회를 요청할 수 없습니다. 취소 : 취소중(환불진행중), 캔슬완료 반품 : 반품중(환불진행중,환불보류,수거완료/환불요청), 반품완료 교환 : 재배송중 미수취클레임

해당 클레임 상태일 경우 <u>Qoo10에 문의하기</u>>카테고리 [환불·클레임철회]> [클레임 철회]로 연락주시기를 부탁드립니다.

상태별 조회	상세조회					
기간 선택	주문일	2021/08/10 🛅 ~ 2021.	/08/10	상태별 조회	클레임 철회 🗸 철회 요청	~
상세조회	== Sea				철회 요청	
전체선택 🛛 Excel		상세조회				Q 조회

또는 [상세조회] 탭에서 기간이나 상태조건을 변경한 뒤 [조회]를 클릭합니다.

취소 & 미수	취					
상태별 조회	상세조회				* 지연 건	!은 취소/반품/미
취소	1	취소요청	5	취소중		<u>2</u>
반품	상태별	조회	<u>6</u>	반품중 - 환불보류 - 수거완료/환불요청		<u>5</u> <u>0</u> <u>0</u>
교환		교환요청/확인	<u>1</u>	재배송중		<u>0</u>
미수취신고		신고접수	2	판매자확인		2
클레임 철회		철회 요청	1	철회 보류		1

2. [상태별 조회] 탭에서[클레임철회]부분의 숫자를 확인 후 클릭합니다.



• 클레임 철회요청건은 하기와 같이 조회할 수 있습니다. 1. J·QSM>배송/취소/미수취>캔슬/반품/미수취

2. 클레임 철회요청건을 조회하는 방법

고객관리						
쪽지함					- 답변	
제목					자주쓰는 답변	
				*	제목	
메시지					메시지	고객의 객의 개
				*	파일	
번역기 🕐	ENGLISH	V >> KOREAN	✔ 번역하기		상태	

1래성보							
주문일	52621 052621	주문번호 578210		2821	상품코드	2821/052821	
상품명	海加購入 通加しな入 通加			Go	수량	1	
	通知導入通知しない				주문국가	JP	
5선영모	판매자옵션코드 : 개1700				합계(JPY) / 결제수단	1052621	· 용카드
구매자명	201203	수취인명	201203		수취인 연락처	+81 / +81-1 (150) (1	52621
상품발송일	2821(052821	택배사	1052621		송장번호	052621 052621	배송추적
배송완료일	74(270)						
011171	고객에게 쪽지 보내기	배송지주소	'Japan	1052821	·東京都 2017年 2017年 2017年		
메이지	쪽지함						
요청일	1052021	완료일			미수취종류		
외부광고							

4. 더블 클릭하면 [거래정보]에 주문정보가 표시됩니다. 페이지 하단으로 스크롤 다운하면 [고객관리] 부분에서 고객님과의 메시지 내역을 확인할 수 있습니다.

취소 & 미수취								
상태별 조회	상세조회						* 지연 건은 취4	2/반품
취소		취소요청		<u>5</u>	취소중			2
반품		반품신청		<u>6</u>	반품중 - 환불보류 - 수거완료/환불요청			<u>5</u> 0 0
교환		교환요청/확인		<u>1</u>	재배송중			<u>0</u>
미수취신고		신고접수		2	판매자확인			2
클레임 철회		철회 요청		1	철회 보류			1
전체선택 🖬 Exce	əl							
선택	처리상태	취소/반품완료 일	취소/반품사유	미수취종류	취소/반품요청 일	반품수거방식	주문일	
반품 : 철회	요청		구매자변심		2019/11/06		2019/11/06	20

3. 확인하고자 하는 주문을 그리드에서 더블 클릭합니다.

#### 5. 미답변 메시지가 1건이상 있을 경우 【쪽지함】에 N마크가 표시됩니다. 【쪽지함】 을 클릭하면 문의관리 메뉴에서 상세를 확인할 수 있습니다.





### 3. 클레임 철회요청을 취소하는 방법

- 클레임 철회요청을 취소하는 방법은 아래와 같습니다.
- 1. J·QSM>배송/취소/미수취>캔슬/반품/미수취



2. 「철회요청」 우측의 숫자를 클릭합니다.

취소 & 미수취					
상태별 조회	상세조회				* 지연 건은 취소/반품/
취소		취소요청	5	취소중	2
반품		반품신청	<u>6</u>	반품중 - 환불보류 - 수거완료/환불요청	<u>5</u> <u>0</u>
교환		교환요청/확인	<u>1</u>	재배송중	
미수취신고		신고접수	2	판매자확인	2
클레임 철회		철회 요청	1	철회 보류	1
		철회 요?	성 [	1	

#### 3. 숫자를 클릭하면, 철회요청상태의 주문이 그리드에 표시됩니다. 철회요청을 취소하고자 하는 주문을 더블 클릭합니다.

취소 & 미수취							
상태별 조회	상세조회						* 지연 건은 취소/반품/미
취소		취소요청		5	취소중		2
반품		반품신청		<u>6</u>	반품중 - 환불보류 - 수거완료/환불요청		<u>5</u> <u>0</u> <u>0</u>
교환		교환요청/확인		1	재배송중		<u>0</u>
미수취신고		신고접수		2	판매자확인		<u>2</u>
클레임 철회		철회 요청		1	철회 보류		1
전체선택 🛛 Exce	ł						
선택	처리상태	취소/반품완료 일	취소/반품사유	미수취종류	취소/반품요청 일	반품수거방식	주문일
반품 : 철회:	요청		구매자변심		2019/11/06		2019/11/06 201

4. 하단의 [거래정보]에 주문정보가 표시되면, 【철회요청취소】를 클릭합니다.

주문일	52621052621	주문번호	52821(052821	상품코드	2621.052621	
상품명	注加購入:溶加しな入:溶	b	Go	수량	1	
	通知違人通知しない			주문국가	JP	
읍선정보	판매자옵션코드 : 70700			합계(JPY) / 결제수단	1.052821	신용카드
구매자명	261200	수취인명	2612333	수취인 연락처	+81 / +81-10	521052621
상품발송일	2021/052021	택배사	1:052:621	송장번호	052624 052624	배송추적
배송완료일	26(210)					
메시지	고객에게 쪽지 보내기	배송지주소	'Japan 1052821	東京都 2012年 2012年 2012年		
	쪽지함					
요청일	1/052/821	완료일		미수취종류		
외부광고						
	구매자변심 *	~		첨부파일		
사유						
					11	
				_		
				철회 요청 취소		
2-1 0-						

<mark>주의사항</mark> 클레임철회요청을 판매자가 자체적으로 취소할 경우, 취소처리일로부터 5일내에는 클레임철회 재요청이 불가능합니다.

#### 6. 하기의 팝업이 표시되면 클레임 철회요청 캔슬이 완료됩니다.





5. 하기 캡쳐와 같이 팝업이 표시되면 【확인】을 클릭합니다.

- 클레임 철회요청을 고객님이 거부했을 경우, 재요청하는 방법은 아래와 같습니다.
- 1. J·QSM>배송/취소/미수취>캔슬/반품/미수취



2. [철회보류] 우측의 숫자를 클릭합니다.

상태별 조회	상세조회		* 지연 건은 취소/반품/미
취소	취소요청	<u>5</u> 취소중	2
반품	반품신청	반품중 <u>6</u> - 환불보류	<u>5</u> <u>0</u>
		- 수거완료	·/환불요청
교환	교환요청/확인	<u>1</u> 재배송중	<u>0</u>
미수취신고	신고접수	2 판매자확인	<u>1</u>
클레임 철회	철회 요청	<u>1</u> 철회 보류	1

#### 3. 숫자를 클릭하면, 철회보류상태의 주문이 그리드에 표시됩니다. 클레임철회 재요청하고자 하는 주문을 더블클릭합니다.

취소 & 미수취							
상태별 조희	상세조회						* 지연 건은 취소/반품/미
취소		취소요청		5	취소중		2
반품		반품신청		<u>6</u>	반품중 - 환불보류 - 수거완료/환불요청		<u>5</u> <u>0</u>
교환		교환요청/확인		1	재배송중		<u>0</u>
미수취신고		신고접수		2	판매자확인		<u>2</u>
클레임 철회		철회 요청		1	철회 보류		1
전체선택 🗷 Excel							
선택 2	처리상태	취소/반품완료 일	취소/반품사유	미수취종류	취소/반품요청 일	반품수거방식	주문일
반품 : 철회보	<u>-</u> 류		구매자변심		2019/11/06		2019/11/06 20

#### 4. 하단의 「거래정보」에 주문정보가 표시되면, 【철회재요청】을 클릭합니다.

두문일	52621 052621	주문번호	52621.052621	상품코드	2621(052621
<b>상품명</b>	注加購入:資加しな人:浸加	)	Go	수량	1
	送加減人通知しない			주문국가	JP
}선성보	판매자옵션코드 : 7/1700			합계(JPY) / 결제수단	1052821 신용카드
구매자명	2012323	수취인명	2612707	수취인 연락처	+81 / +81-10501052621
s품발송일	2621(052621	택배사	1.052621	송장번호	052621052621 배송추
i 송완료일	7812721				
비시지	고객에게 쪽지 보내기	배송지주소	'Japan 1052821	東京都 20220 20220 20220	
100	쪽지함				
치인	1/052/021	완료일		미수취종류	
· > 2 의부광고 철회 정보					
<sup>4</sup> 8 2 의부광고 철회 정보 요청일	2021/08/04	보류일	2021	/08/04   * 答 * 2	1회 기장은 요청일로부터 7일 후로 자동 설정 하 내 그객 우단이 멋으며 자동 책히된니다.
<sup>1</sup> 8년 철회 정보 요청일 요청 사유	2021/08/04 内容記載	보류일	2021	1/08/04 * 철 * 7 * 철 * 고	[회 기한은 요청일로부터 7일 후로 자동 설정 한 내 고객 응답이 없으면 자동 철회됩니다. [회 재요정 시, 고객에게 사전 안내 후 사유를 객의 철회 거절 후 5일 이내 철회 재요정이
<sup>1</sup> 8년 <sup>21</sup> 부광고 철희 정보 요청일 요청 사유 고객 거절 사유	2021/08/04       内容記載       ショップ提案内容	보류일 미(同意不可	2021	//08/04 * 참 * 7 // * 참 * 고	1회 기장은 요청일로부터 7일 후로 자동 설정 1회 기장은 요청일로부터 7일 후로 자동 설정 1회 재요정 시, 고객에게 사전 안내 후 사유를 1객의 철회 거질 후 5일 이내 철회 재요정이
<sup>4</sup> 8 2 2 의부광고 철회 정보 요정일 요청 사유 고객 거절 사유 재요청 시 철호	2021/08/04       内容記載       ショップ提案内容       117 ジ     2021/08/10	보류일 1可意不可	2021	1/08/04 * \$ * 7 * \$ * 2	1회 기한은 요정일로부터 7일 후로 자동 설정 1한 내 고객 응답이 없으면 자동 철회됩니다. 1회 재요정 시, 고객에게 사전 안내 후 사유를 1객의 철회 거절 후 5일 이내 철회 재요정이

철회 재요청

5. 하기 캡쳐와 같이 팝업이 표시되면 【확인】을 클릭합니다.



6. 하기의 팝업이 표시되면 클레임 철회 재요청이 완료됩니다.



#### 주의사항

고객님이 클레임철회요청을 거부할 경우, 해당일로부터 5일내 클레임 철회 재요청을 할 수 없습니다.

#### 자주하는 질문

**Q:** 이미 상품이 발송되었는데, 송장번호 입력등의 발송처리만 하지않은 상태에서 취소요청이 접수되었습니다. 취소 철회요청을 하였으나 고객님이 거절한 경우 어떻게 처리해야하나요?

A: 거래를 철회할 것인지, 취소할 것인지는 최종적으로 판매자님의 판단에 달려있습니다. 기본적으로는 고객님과 충분한 커뮤니케이션과 연락을 취하신 후 대응해주시기를 부탁드립니다. 그래도 문제가 해결되지 않는 경우에는 아래 문의처로 문의해주시기 바랍니다.

**Q:** 고객님이 철회요청을 거부한 경우, 철회 재요청은 1번만 할 수 있는 건가요?

A: 철회 재요청 가능횟수는 정해져 있지 않지만, 원활한 판매활동을 위해 문제가 있을 경우에는 [고객에게 쪽지보내기] 기능을 통해서, 사전에 고객님과 충분히 커뮤니케이션을 한 뒤에 합의가 이뤄지면 재요청 신청하시기를 권장드립니다.

추가적인 문의사항이 있으실 경우, 하기 담당부서 쪽으로 문의해주시기 바랍니다.

문의처:

Qoo10에 문의하기>카테고리 [환불·클레임철회]> [클레임 철회]