

返品処理



目次

• どこからできますか？	3
1. 返品要請の確認	4
2. 販売店様都合の返品処理	8
3. 返送料の設定	13
4. 返品追加金の申請	14
5. よくある質問	18

返品処理

- 返品処理の方法について案内をします。

返品処理とは、
商品をお客様から返送していただき返金をする処理です。

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. 返品要請の確認

- お客様からの返品要請は、下記手順でご確認いただけます。

1. 返品要請が入ると、J・QSMトップページのリストに下図のように表示がされます。

【返品要請】の数字をクリックすると、返品要請の入った注文を確認する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	16
返品要請	9
交換要請	7
未受取通知	7
キャンセル中	0
返品中	5
交換中	0

2. 下図のメニューに移動するので、「返品要請」に入っている数字をクリックします。

キャンセル & 未受取		MOVE
キャンセル	キャンセル要請	9
返品	返品要請	9
交換	交換申請/確認	18
未受取通知	通知受付	21
クレームの撤回	撤回要請	0
キャンセル拒否	キャンセル拒否完了	72

返品要請・・・お客様から返品要請が入っている状態。要請の承認・商品の返送はされていない状態。

返品要請はお客様が商品を受け取ってから7日以内であれば、お客様が直接【MyQoo10】から要請することが可能です。

1. 返品要請の確認及び処理（お客様都合）

3. 数字をクリックすると返品要請が入っている注文が表示されます。

状態別に照会	選択条件照会	※選択とはキャンセル・返品・未受取の受付日から4日が過ぎても完了・確認			
キャンセル	キャンセル要請	9	キャンセル中	0	キャンセル完了
返品	返品要請	9	返品中	5	返品完了
交換	交換申請/確認	18	- 返金保留 - 回収完了/返金要請	0	
未受取通知	通知受付	21	再配送中	5	交換遅延 確認遅延
クレームの撤回	撤回要請	0	出品者確認	37	返金完了 部分返金完了
キャンセル拒否			撤回保留	4	キャンセル拒否完了

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	カード番号	商品番号
<input type="checkbox"/>	返品：処理要請		注文キャンセル		2022/06/07	ショップが回収(後)	2022/06/04	2022/06/06			
<input type="checkbox"/>	返品：処理要請		注文キャンセル		2022/06/28	ショップが回収(後)	2022/06/26	2022/06/28			
<input type="checkbox"/>	返品：処理要請		注文キャンセル		2022/07/10	ショップが回収(後)	2022/07/06	2022/07/08			

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
<input type="checkbox"/>	返品：処理要請		注文キャンセル		2022/06/07
<input type="checkbox"/>	返品：処理要請		注文キャンセル		2022/06/28
<input type="checkbox"/>	返品：処理要請		注文キャンセル		2022/07/10

4. グリッドをダブルクリックすると注文の取引情報が表示され、「理由」に購入者様が選択した返品の原因と、メッセージが表示されます。

取引情報

注文日	2018/07/26	注文番号	324349888	商品番号	593199082
商品名	test Item	Go		数量	1
オプション情報	タイプA色いろいろ,テスト オプションコード: iroiro	決済サイト	JP	注文金額の会計 / 決済手段	191 現金
購入者名		受取人名		受取人連絡先	
商品発送日		配送会社		送り状番号	
配送完了日		配送先	Japan		
メッセージ	お客様へのメッセージ				
要請日	2018/07/26	完了日	2018/07/26	未受取タイプ	
外部広告					

理由	選択事項変更	添付ファイル
販売者メモ	サイズを間違えて注文してしまったため	

※入力したメモはお客様が確認することができます。メモの内容は注文範囲の範囲に制限されています。

1. 返品要請の確認及び処理（お客様都合）

5. 返品対応が可能な場合は【返品要請受付/承認】ボタンをクリックします。
商品返送時の配送方法に決まりがある場合は、配送方法について購入者様へご案内をお願いいたします。

返品状態の確認および処理 ?

返品の回収方法	お客様が返送	返品費用
返送先(販売者の住所)	受取人名 <input type="text"/> 受取人連絡先 <input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> 返送先住所の公開	JP(Japan) <input type="text"/>	
	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
	<input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/>
返品配送会社	配送会社 <input type="text"/>	送り状番号 <input type="text"/> <input type="button" value="追跡"/>
返送日	<input type="text"/>	*購入者が入力する配送情報部分です。

QSM 基本情報>>マイ情報>>配送情報>>住所リスト修正のポップアップから、返品交換の基本住所を登録することができます。(住所リストに返品/払い戻しの基本住所がない場合)

返品要請の承認をすると「返品中」にステータスが変更されます。

※確認とはキャンセル-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す

キャンセル	キャンセル要請	9	キャンセル中	0	キャンセル完了	47
返品	返品要請	9	返品中	6	返品完了	46
交換	交換申請/確認	18	- 返金保留 - 回収完了/返金要請	0	交換遅延	16
未受取通知	通知受付	21	再配送中	5	確認遅延	18
クレームの撤回	撤回要請	0	出品者確認		返金完了	2
キャンセル拒否			撤回保留		部分返金完了	0
					キャンセル拒否完了	72

全体選択 Excel

商品種類 全体

返品中

- 返金保留
- 回収完了/返金要請

6

0

0

1. 返品要請の確認及び処理（お客様都合）

6. 商品が購入者様から返送されてきましたら、返送品の状態や申請理由が正しいか確認をしていただきます。

返金の対応が可能な場合は該当の注文を選択・ダブルクリックをして、【回収完了/全額払い戻し】ボタンをクリックします。

返品状態の確認および処理

返品の回収方法 お客様が返送 返品費用

受取人名 受取人連絡先

JP(Japan)

返送先(販売者の住所) 検索 >

返送先住所の公開

修正

返品配送会社 配送会社 送り状番号 追跡

返送日 *購入者が入力する配送情報部分です。

QSM 基本情報>>マイ情報>>配送情報>>住所リスト修正のポップアップから、返品交換の基本住所を登録することができます。(住所リストに返品払い戻しの基本住所がない場合)

返品要請受付/承認 回収完了/全額払い戻し 返品から交換要請件への変更

7. 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。

Web ページからのメッセージ

?

返品された商品の受け取り完了し、返金処理を行う段階です。
※内容を再度確認してください。
※返金処理しますか？

OK キャンセル

8. 下図のポップアップが表示されますので、【確認】をクリックします。

返品処理する

返品商品の回収完了および返金処理する段階です。該当の注文情報をもう一度ご確認ください。

注文番号	325059440
商品名	test Item
購入者名	
理由	[商品の欠陥破損]商品が破損していたため

返品商品を受け取りましたか。 はい いいえ

払い戻しの承認をしますか。 はい いいえ

確認 キャンセル

1. 返品要請の確認及び処理（お客様都合）

9. 下図のポップアップが表示されましたら、返品処理完了となります。



返品処理が完了しますと、購入者様へ処理完了の案内メッセージがQoo10から配信されます。

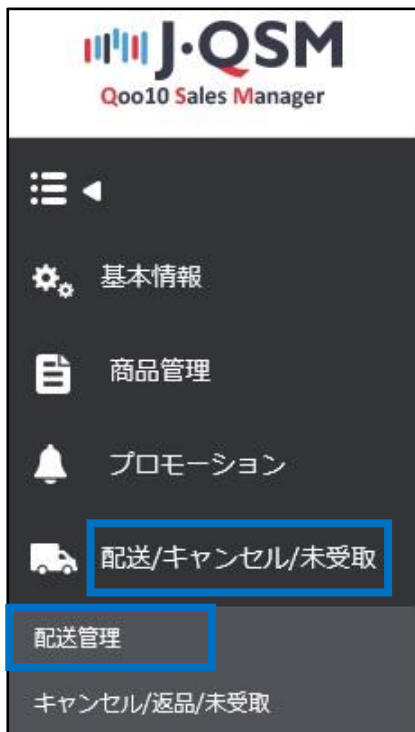
2. 販売店様都合の返品処理

出荷処理済みの注文(配送状態が配送中・配送完了状態になっている)を、販売店様都合で返金する場合の処理方法をご案内いたします。

例えば、
品切れで発送ができない注文を誤って出荷処理をしてしまった場合や、届いた商品に不具合があり、商品の返送無しで返金をしたい場合は、以下の方法で購入者様へ返金をすることができます。

下記メニューより処理ができます。

配送/キャンセル/未受取 > 配送管理



2. 販売店様都合の返品処理

1.【配送中・配送完了】タブをクリックします。

配送管理

配送商品Summary * 商品/オプション情報を基準に配送準備をすることができます。 [詳細内訳](#)

商品番号	販売者商品コード	配送状態	商品名
検索			

配送要請(要約を見る) 配送要請(詳細を見る) **配送中/配送完了**

入金待ち 0 新規注文 0 配送準備 0 配送遅延 0

2. 処理をする注文を検索します。
「詳細条件」に注文番号を入力して検索することができます。

配送要請(要約を見る) 配送要請(詳細を見る) **配送中/配送完了** [グリッドの設定](#)

期間選択 注文日 2018/07/26 00 ~ 2018/08/02 23 注文タイプ 全体注文内訳

配送状態 配送中 Select **詳細条件** 注文番号 325059441 振数の母金 検索

注文番号
カート番号
商品番号
受取人名
購入者名
送り状番号
販売者商品コード
オプションコード

詳細条件 注文番号

検索条件は注文番号のほかに、
カート番号や送り状番号での検索も可能です。

3. 検索した注文に☑チェックを入れて、グリッドをダブルクリックします。

配送要請(要約を見る) 配送要請(詳細を見る) **配送中/配送完了**

期間選択 注文日 2018/07/26 00 ~ 2018/08/02 23 注文タイプ 全体

配送状態 配送中 Select 詳細条件 注文

<input type="checkbox"/>	配送状態	注文番号	カート番号	配送会社	送り状番号	発送日	注文日	入金日
<input checked="" type="checkbox"/>	配送中	325059441	135831585	佐川急便	13245698778	20180730	2018/07/30 18:09:39	2018/07/30 18:09:44

配送中 325059441

2.販売店様都合の返品処理

4.ダブルクリックすると「注文情報」「配送情報」に情報が表示されます。
お客様へキャンセルのお知らせメッセージを送信するため、「顧客管理」の【お客様へのメッセージ】ボタンをクリックします。

注文情報		配送情報	
注文番号	324425405	配送状態	配送要請
数量	1	おまけ	
配送方法	一般配送(追跡-O)		
決済サイト	JP	決済手段	現金
商品番号/商品名	596512793	販売者商品コード	
オプション情報	オプションコード		
外部広告			
顧客管理	▼開く		
メッセージ	お客様へのメッセージ		

お客様へのメッセージ

☑チェックポイント

「注文情報・配送情報」に情報が表示されていない場合は、注文の選択ができていません。
注文のグリッドをダブルクリックして、情報を表示させてください。

5.クリックするとメッセージ送信画面（ポップアップ画面）が開きます。
下図①の「カテゴリ」は「キャンセル/払い戻し」を選択し、タイトルとメッセージ本文を入力、
②の【送信】ボタンをクリックします。

メッセージを送る

「メッセージを送る」を通してお客様にメッセージを送信したり、ヘルプをお問い合わせを登録することができます。

カテゴリ ① キャンセル/払い戻し よく使う返事

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)をここに記入しないで下さい。万が一、お客様の個人情報商品詳細ページに表示される場合悪用される場合があるため、必ずご注意下さい。

(0/1000)

翻訳 JAPANESE >> JAPANESE 翻訳する

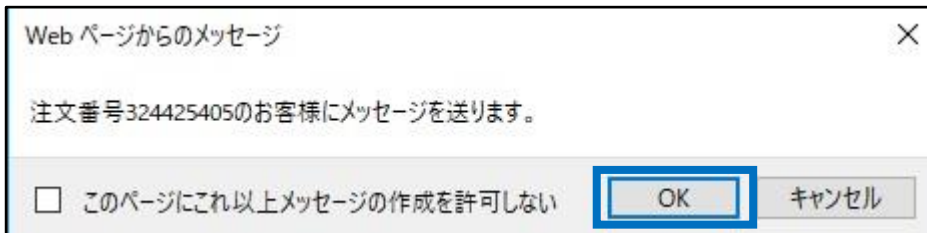
ファイル +追加 (0MB / 4MB) ファイル

追加送信 メール

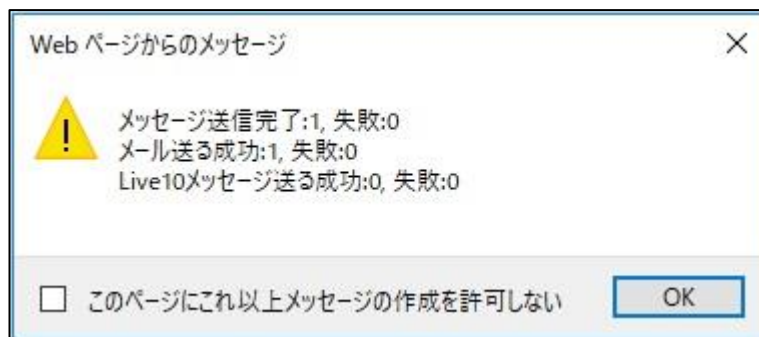
② 送信する

2. 販売店様都合の返品処理

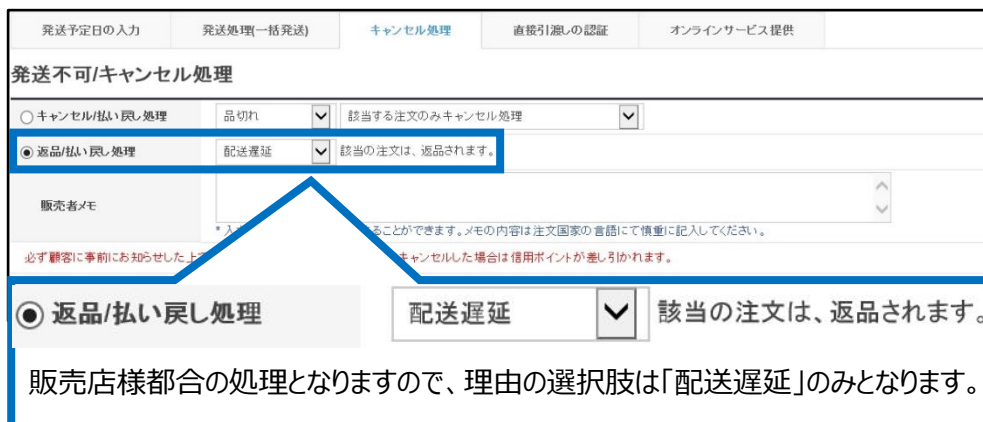
送信ボタンをクリックすると下図のアラートが表示されますので、【OK】をクリックします。



下図の送信結果のアラートが表示されます。
「失敗」に数字が入っている場合は、メッセージの送信ができていないため、再度送信をしていただく必要があります。



6. 【キャンセル処理】のタブを開き、「キャンセル/払い戻し処理」の項目で、「返品/払い戻し処理」を選択します。



2.販売店様都合の返品処理

7.「販売者メモ」に購入者様へ向けた案内文を入力します。
販売者メモの入力内容は、購入者様のMyQoo10ページ内で確認することができます。

The screenshot shows a web interface for handling cancellations or refunds. At the top, there are tabs: '発送予定日の入力', '発送処理(一括発送)', 'キャンセル処理', '直接引渡しの確認', and 'オンラインサービス提供'. The 'キャンセル処理' tab is active. Below the tabs, the title is '発送不可/キャンセル処理'. There are two radio button options: 'キャンセル/払い戻し処理' (selected) and '返品/払い戻し処理'. The 'キャンセル/払い戻し処理' option has a dropdown menu set to '品切れ' and a text field '該当する注文のみキャンセル処理'. The '返品/払い戻し処理' option has a dropdown menu set to '配送遅延' and a text field '該当の注文は、返品されます。'. Below these options is a text input field labeled '販売者メモ'. This field is highlighted with a blue border. Below the input field, there is a small asterisk and a note: '* 入力したメモは顧客が確認することができます。メモの内容は注文国家の言語にて慎重に記入してください。'. At the bottom, there is a red warning message: '必ず顧客に事前にお知らせした上でキャンセルをしてください。知らずにキャンセルした場合は信用ポイントが差し引かれます。'

8.販売者メモを入力したら、右上の【確認】ボタンをクリックします。

This screenshot is identical to the previous one, but with a blue callout box highlighting the '確認' (Confirm) button located in the top right corner of the page.

9.下図のポップアップが表示されましたら、返品処理完了となります。



3.返送料の設定

お客様都合の理由で返品要請が上がった際に、初期送料や返品手数料等の「返送料」をあらかじめ設定しておくことで、返金処理実行時に返送料を差し引いて返金をすることができます。(お客様都合でも差し引きしたくない場合は、処理時に返送料を差し引きせずに全額返金もできます。)

設定方法

J・QSM> 商品管理> 送料管理> 「返送料」に金額を入力(返送料を500円に設定する場合は「500」と入力/上限1000円まで設定可能)
> 【保存】ボタンをクリックすると設定が完了します。

The screenshot shows the '送料管理' (Shipping Management) interface. The '返送料' (Return Shipping Fee) field is highlighted with a blue callout box. The callout box contains the text '返送料 ?' and the value '500'.

送料管理	
出荷地別送料	中国変更 × +
出荷地のタイトル	出荷地別送料
出荷地住所	東京都 港区 港南 2-4-12 住所変更
返品先住所	東京都 港区 港南 2-4-13 住所変更
返品方法 ?	お客様が返送
返送料 ?	500 保存

返送料 ? 500

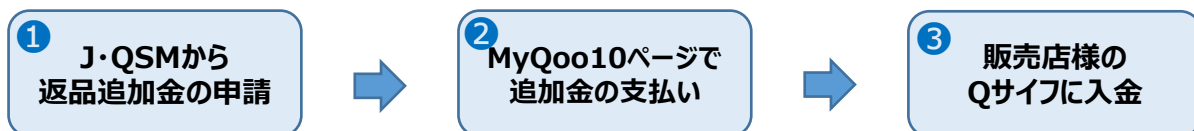
4. 返品追加金の申請

返品追加金とは・・・？

お客様の都合で返品となり初期送料や一部金額をお客様に負担していただく場合に、J・QSMより申請をすると（上限額1000円まで可能）、お客様へ返品追加金の請求をすることができます。

※返品追加金の支払い方法は精算金(QMoney)のみとなります。

返品追加金の申請から支払いの流れ



・返品追加金の申請方法

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。



4. 返品追加金の申請

2. ①の【選択条件照会】をクリックし、②に注文番号を入力し、③【照会】をクリックします。
(カート番号で検索も可能です)

キャンセル & 未受取

状態別照会 選択条件照会

期間選択 注文日 2018/08/02 ~ 2018/08/02 状態別照会 キャンセル 処理要請

選択条件照会 注文番号 325059441

条件選択 Excel

照会 更新

状態別照会 選択条件照会

期間選択 注文日 2018/08/03

選択条件照会 注文番号 325059441

「選択条件照会」ではカート番号で検索をすることもできます。

3. 注文が表示されたら四チェックを入れて、グリッドをダブルクリックします。

状態別照会 選択条件照会

期間選択 注文日 2018/08/03 ~ 2018/08/03 状態別照会 キャンセル 処理要請

選択条件照会 注文番号 325862957

条件選択 Excel

照会 更新

選択	処理状態	キャンセル/返品 理由	キャンセル/返品 理由	未受取理由	キャンセル/返品 理由	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	販売者
<input checked="" type="checkbox"/>						お客様が送付	2018/08/03	2018/08/03	325862957	135908894	593199082	

4. ページの一番下にございます、「一部払い戻し/返品追加金」の【開く】ボタンをクリックします。



5. 【開く】ボタンをクリックすると、下図のメニューが表示されます。

一部払い戻し / 返品追加金 ? 閉じる

要請 照会

タイプ 一部払い戻し 返品追加金

注文番号 325862957 カテゴリー 数の関係性

キャンセル数量 0

予想払い金額

販売者メモ

*キャンセル数量を入力して下さい。

一部払い戻し / 返品追加金

4. 返品追加金の申請

- 「**①タイプ**」を「返品追加金」を選択します。
- 「**②請求金額**」に追加で支払っていただきたい金額を入力します。
(例：200円を追加請求した場合は、「200」と入力)
(上限額は1000円までです。それ以上を超える場合は[Qoo10へのお問い合わせ](#)>カテゴリ-[払戻し・クレーム撤回]>[注文キャンセル・返金]までお問合せください。)
- 「**③販売者メモ**」にお客様への案内メッセージを入力し、【**④請求する**】ボタンをクリックします。

一部払戻し / 返品追加金

タイプ **①** 一部払戻し 返品追加金

注文番号 325802957 請求金額 **②** 200

販売者メモ **③**

キャンセル数量を入力して下さい。

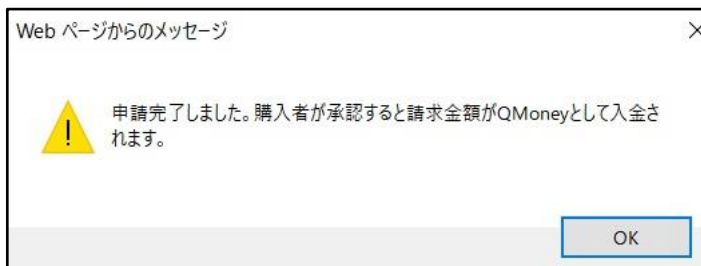
④ 請求する

① タイプ 一部払戻し 返品追加金

② 請求金額 200

④ 請求する

- 【請求する】ボタンをクリックして、下図のポップアップが表示されたら申請完了となります。



- 申請が完了すると購入者様のMyQoo10ページで下図のように、「返品追加金の請求」ボタンが表示されます。

MyQoo10ページ

購入届込送付態	決済待ち 0 (決済処理中 0)	配送要請 5	配送中 1	配送完了 11 (受取確認 0)
キャンセル/払い戻し	キャンセル中 0	返品中 0	払い戻し待ち 0	払い戻し完了 30
				返品追加金の請求 合計1件

返品追加金の請求
合計1件

4. 返品追加金の申請

クリックすると精算金(QMoney)で支払いをするページが表示されます。
【QMoneyで支払う】ボタンをクリックすると、購入者様のQサインからQMoneyが差し引かれ、支払いをすることができます。

MyQoo10ページ

QMoneyで返品追加金を支払う

*ショップが【購入者の都合による返品(交換)】に対する追加の費用をお客様に請求した内訳です。
*内訳を確認しQMoneyで金額を支払ってください。
*支払いが完了するとお客様のQMoneyがショップへ支払われます。

QサインQ-money: **6,516円**

Domestic Additional Charge

🏠 テスト…… 🗨️ 質問およびショップとのチャット

要請日	商品名	請求金額
2018/08/03	test item タイプ:A / 色:白 テスト:テ 数量:1 注文番号(カート番号): 325862957 (135998894)	200円

ショップのメッセージ: 販売者メモテスト

閉じる

QMoneyで支払う

支払い状況の確認は、申請をしたメニューの「照会」タブ内でご確認いただけます。

- 「**①照会**」をクリックします。
- 「**②タイプ**」は「返品追加金」をプルダウンで選択します。
- 「**③要請日**」のカレンダーマークをクリックして要請日を設定します。
- 「**④照会**」ボタンをクリックすると、申請履歴がグリッドに表示されます。
- 「**⑤処理状態**」の項目で支払い状態をご確認いただけます。

一部戻戻し / 返品追加金

要請 **照会** ①

タイプ **返品追加金** ② 要請日 2018/08/01 ~ 2018/08/06 ③ 詳細の照会 注文番号 Q 照会 ④

タイプ	注文番号	カート番号	要請日	完了日	処理状態	カテゴリー	キャンセル数量	予想払戻し金額	決済サイト
返品追加金	325862957	135998894	2018/08/03		要請	返品追加金	0	200	JP
返品追加金	325059441	135831585	2018/08/02	2018/08/03	拒絶/キャンセル	返品追加金	0	300	JP

要請 **照会**

タイプ **返品追加金** 要請日 2018/08/01 ~ 2018/08/06

タイプ	注文番号	カート番号	要請日	完了日	処理状態
返品追加金	325862957	135998894	2018/08/03		要請
返品追加金	325059441	135831585	2018/08/02	2018/08/03	拒絶/キャンセル

処理状態が「要請」になっている件は、追加金の支払いがされていない状態です。

5. よくある質問

よくある質問

Q.返品要請が入っていない状態で、お客様から商品が返送されてきました。
どのように対応したらいいでしょうか？

A.お客様へご連絡をしていただき、MyQoo10から返品要請をしていただくようご案内をお願いいたします。

Q.お客様から返品要請が来たのですが、返品対応ができない場合はどうしたらいいですか？

A.お客様都合の理由で返品対応ができない場合は、返品要請を取り下げしていただくようご案内をお願いいたします。

取り下げをしていただけない場合はQoo10の担当部署までご相談をお願いいたします。

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]

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[その他]> [その他]