# 반품처리





Update 2021-12

# 목차

# ▪ 반품처리방법

1.	반품요청이	접수되었을때 처리방법	<u>3</u>
2.	반품요청이	접수되지 않았을 때 처리방법	9

# ▪ 반품비용 차감처리

1.	반품비용	설정방법	 <u>15</u>
2.	반품비용	차감처리방법	 17

# ■ 자주하는 질문 (Q&A)

<u>23</u>

# 반품처리방법 ① 반품요청이 접수된 경우

• 반품 클레임의 처리 방법에 대해 안내 드립니다.

반품처리란 · ·

▶ 배달 완료된 상품을 구매자님으로부터 반송 받아 환불처리 하는 것을 말합니다.

# 어디서 가능한가요?

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

# 배송/취소/미수취 ▶ 취소/반품/미수취



### 1. 반품처리방법 ① 반품요청이 접수된 경우

#### • 반품 요청은 아래 순서에 따라 확인할 수 있습니다.

1. 반품 요청이 접수되면 JQSM메인에서 확인할 수 있습니다.

하기 캡쳐화면과 같이 반품요청 우측의 숫자를 클릭하면 JQSM> 배송/취소/미수취 > 취소/반품/미수취 메뉴로 이동합니다.

Qoo10 Sales Manager	() () () () () () () () () () () () () (			Qoo107}7	☆ 셀러샵 → ⑤ Q캐/	네   공지사항   로그아웃
≣ •						
🗘 기본정보		상품명	/이미지/옵션정보	로 클린 캠페인	<u> </u>	캠페인 페이지 바로
🖹 상품관리					1-1.	
🔔 프로모션	상품		주문/배송		클레임/문이	
배송/취소/미수취	판매현황		주문		클레임	
📩 정산관리	판매중	18	결제대기	2	취소요청	0
	재고 10개 이내	0	신규주문	4	반품요청	2
옾 문의/기타	품절	0	배송		교환요청	
- 5171	판매기간 종료		배송요청	5	미수취신고	Click
	종료예정일 7일 이내	0	배송지연	0	취소중	
? J·QSM메뉴얼/서포트	종료됨	0			반품중	0
	판매 승인				교환중	0



취소 & 미수취				
		Click		
상태별 조회 상세조회	반품신청	1	* 지 연	
취소	1		<u>0</u>	
반품	반품신청	반품중 1 - 환불보류 - 수거완료/환불요청		
교환	교환요청/확인	0 재배송중	<u>0</u>	
미수취신고	신고접수	0 판매자확인	<u>0</u>	

반품 신청 · · 구매자로부터 반품 요청이 들어온 상태. 요청 승인 및 상품 반송은 아직 되지 않은 상태. 반품 신청은 고객이 상품을 수취하신 후 7일 이내라면, [My Qoo10]에서 고객님이 직접 신청할 수 있습니다.

#### 3. 숫자를 클릭하면, 반품 신청 주문이 아래의 그리드에 표시됩니다. 처리 상태 및 반품신청사유, 요청일 등을 확인할 수 있습니다.

상태별	별 조회	상세조회								* 지연 건은 취소
취소			취소요청			<u>0</u>	취소중			<u>0</u>
반품			반품신청			<u>1</u> .	<b>반품중</b> · 환불보류 · 수거완료/환불요청			<u>0</u> <u>0</u> <u>0</u>
교환			교환요청/확인	!		<u>0</u>	재배송중			<u>0</u>
미수취신	٦		신고접수			<u>0</u>	판매자확인			<u>0</u>
전체선택	전체선택 ⊠ Excel									
선택	처리상태	취소/반품완료 일	취소/반품사유	미수취종류	취소/반품요청 일	반품수거방식	주문일	발송일	주문번호	장바구니번호
	반품 : 처리요청		주문변경		2019/	구매자직접발송	2019/	2019/11-4	3758111549	15804549
	Double Click									

4. 그리드를 더블클릭하면 [거래정보]에 상세 주문 정보가 표시되며, [사유]에 요청사유 및 구매자로부터의 메시지가 표시됩니다.

거래정보					
주문일		주문번호		상품코드	
상품명	テスト商	۰	Go	수량	1
오셔저브	종류:b,사이즈:215,추가哥	<u>x</u> .		주문국가	JP
800-	판매자옵션코드 :			합계(JPY) / 결제수단	200 신용카드
구매자명		수취인명	R)	수취인 연락처	70
상품발송일	7	택배사	Qxpress	송장번호	· 배송추적
배송완료일		배소지증소	·Janan 17	12	
메시지	고객에게 쪽지 보내기	18/11-	Japan	-2	
요청일	2018/08/07	완료일		미수취종류	
외부광고					
				첨부파일	2
사유	あまりにも配送が捉				
				1.	
_					
		구매자변심	•		
사유		あまりにも配え	きが遅すぎるため		

Tip!

만일 반품 요청과 관련하여 고객님과 추가적인 상세 확인이 필요할 경우, [거래정보]내에 있는 메시지>고객에게 쪽지 보내기 버튼을 클릭하여, 고객에게 필요한 내용을 메시지로 문의할 수 있습니다.

### 1. 반품처리방법 ① 반품요청이 접수된 경우

#### 5. 접수된 반품 요청을 확인한 후 [반품요청접수/승인]버튼을 클릭합니다.

일본(구매자) ▶ 해외(판매자)로의 반품 시, 배송비는 발송자가 선지불해야 합니다. ※ 해외배송은 기본적으로 착불 발송이 불가합니다.2

반품수거방식	구매자직접발송	반품	풀비용		
반품주소(판매자주소) ✔ 반송주소 공개	수취인명 수관 JP(Japan) ▼ Q 검색 >	취인 연락처		수정	
반품택배사	택배사	▼ 송장번호	배송추적		
반품발송일	*구매자가 입	입력하는 반송정보입니다.			
* QSM 기본정보>>나의정보>>배송결제정보>>주소록수정팝업에서 반품/교환 기본주소를 등록하시면 등록된 주소 정보를 기본으로 가져옵니다. (주소록에 반품/교환 : 주시기 바랍니다.)					
	반품요청접수/승인	수거완료/전액환불	반품건 교환전환		
	Click				

• [반품요청접수/승인]을 클릭하면 반품중으로 상태가 변경됩니다.

상태별 조회	상세조회				* 지연 건은 취소/반품/	미수취 접수일로부터 4일이 지나의	E 완료/확인되지 않은 건 입니다.
취소		취소요청	<u>0</u>	취소중	<u>0</u>	취소완료	Q
반품		반품신청	<u>0</u>	반품증 - 환불보류 - 수거완료/환불요청	1	반품완료	<u>0</u>
교환		교환요청/확인	<u>0</u>	재배송중		교환지연	<u>Q</u>
미수취신고 전체선택 図 6	반품중					<u>1</u>	Q         조회         새로고침
	- 환불	보류				<u>0</u>	
	- 수거원	완료/환불요	2청			<u>0</u>	

•	Tip!
•	<ul> <li>만일 판매자사유로 인한 일본(구매자) ▶ 해외(판매자) 해외 반품일 경우, 고객님 쪽에서 반품배송비를 선지불하시면, 해당 영수증에 따라 배송비를 보상하는 방식으로 반품배송비 지급이 이뤄집니다.</li> <li>※ 해외배송은 기본적으로 착불 발송이 불가합니다.</li> </ul>
	<ul> <li>구매자 사유로 인한 반품시 고객이 발송시에 부담한 배송비 외에 추가적인 금액청구가 필요할 경우 <u>반품비용 설정하기</u> 내용을 확인 부탁드립니다.</li> </ul>

### 1. 반품처리방법 ① 반품요청이 접수된 경우

#### 6. 구매자로부터 반송품이 도착하면, 상품 상태 및 신청 사유가 맞는지 확인합니다. 환불 대응이 가능하다면, 해당 건을 선택하여 페이지 최 하단의 [수거 완료/전액 환불] 버튼을 클릭합니다.

반품수거방식	구매자직접발송	반품비용
반품주소(판매자주소) ✔ 반송주소 공개	수취인명 : 수취인 연락처 JP(Japan) ▼ Q 검색 >	수정
반품택배사	택배사 🔹 송장번호	배송추적
반품발송일	*구매자가 입력하는 방송 전	
* QSM 기본정보>>나의정보>>배송결제정 주시기 바랍니다.)	보▶≫주소록수정팝업에서 반품/교환 기본주소를 등록 	JICK 를 기본으로 가져옵니다. (주소록에 반품/교환 :
	반품요청접수/승인 수거완료/전액환불	반품건 교환전환



### 7. 하기 팝업이 발생하면, [확인]을 클릭합니다.

qsm.qoo10.jp 내용:		
반품상품 재수거 완료 및 즉시 환불처리히 ₩r해당건의 정보를 다시 한번 확인해주십	ト는 단계입니다. 시오.	
₩r환불처리하시겠습니까?	Click	
	확인	취소

8. 하기 팝업에서 [확인]을 눌러 최종적으로 반품/환불 처리를 완료합니다.

반품처리하기				
반품상품 수거완료 및 환불처리하는 단계입니다. 해당건의 정보를 다시 한번 확인해주십시오.				
주문번호				
상품명	テスト商品			
구매자명				
사유				
반품성 Click ? ④ 네. ◎ 아니오 환불성 Click ? ④ 네. ◎ 아니오				
	확인 취소			



#### 9. 반품/환불처리가 모두 완료되면, 아래와 같이 **반품 완료로** 상태가 변경됩니다.

상태별 조회 상세조회			* 지연 건은 취소/반품/미수취 접수일로부터 4일이 지나도 완료/확	인되지 않은 건 입니다.
취소	취소요청	Q 취소중	<u>♀</u> 취소완료	Q
반품	반품신청	반품증 <u>0</u> - 환불보류 - 수거완료/환불요청	<u>오</u> 반품완료 <u>오</u>	1
교환	교환요청/확인	Q 재배송중	♥ 교환지연	
미수취신고	신고접수	Q		
전체선택 🗷 Excel				
		반품완료		<u>1</u>

• 반품/환불이 완료되면, 구매자님께도 처리완료 안내 메시지가 자동으로 발송됩니다.

- 상품 결함, 오배송, 배송중 분실 등 판매자님 사유로 반품/환불처리를 해야 하지만 고객님 쪽에서 별도로 클레임 신청은 하지 않으신 경우, 하기 방법으로 고객님께 환불할 수 있습니다.
- 만일 고객님 사유로 반품처리가 필요한 경우, 고객님 쪽에서 반품요청을 접수 하시도록 안내해주시기 바랍니다.

### 어디서 가능한가요?

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

# 배송/취소/미수취 ▶ 취소/반품/미수취



- 1. 【상세조회】 탭을 클릭 합니다.
- 2. [주문번호 or 장바구니번호]를 선택/입력 후 【조회】버튼을 클릭합니다.

취소 & 미수	<sup>A</sup> Click	
상태별 조회	상세조회	
기간 선택	주문일 ▼ 2019/08/01 亩 ~ 2019/08/01 亩 상태별조회 취소 ▼ 저리요청 ▼	Click
상세조회	주문번호 🔻 332145125	
전체선택 🗵	Excel	Q 조회 새로고침
	검색조건 선택 / 입력	

3. 조회한 주문의 체크박스에 체크를 하고 그리드를 더블클릭 합니다.

전	체선택 🗷 Excel								Q =	조회 새로고침
Ch	eck									
ć	선택 처리상태	취소/반품완료 일	취소/반품사유	미수취종류	취소/반품요청 일	반품수거방식	주문일	발송일	주문번호	장바구니번호
C	$\sim$					판매자수거(佐川急	2018/08/06	2018/08/07	326316704	136131776
	Dou	uble C	lick		•					

4. 더블클릭 하면 하단의 「거래정보」에 주문정보가 표시됩니다. 【고객에게 쪽지 보내기】 버튼을 클릭하여, 구매자에게 반품관련 안내메시지를 발송합니다.

거래정보					
주문일	2018/08/06	주문번호	326316704	상품코드	593128689
상품명	test item【購入不可】		Go	수량	1
Color:White,Size:M,返品;				주문국가	qL
습신영모	판매자옵션코드 :			합계(JPY) / 결제수단	100 현금
구매자명	TEST	수취인명	TEST	수취인 연락처	TEST +81
상품발송일	2018/08/07	택배사	ゆうパック	송장번호	TEST 배송추적
배송완료일		배소피즈스	lanan 1273 0017	1二卷目 彭援士 而诸	
메시지	고객에게 쪽지 보내기	• 매중지구노	Japan 213-0017	丁基示 加備币 四冊	
요청일		완료일		미수취종류	
외부광고					

### 5. 쪽지보내기 팝업창에서 제목과 내용을 입력한 뒤, 【보내기】를 클릭합니다.

쪽지 보내기									
※ '쪽지 보내기'를 통해 고객에게 쪽지를 보내거나 Help에 문의를 등록하실 수 있습니다.									
채널	● Qpost(구매자) 金成斗	● Qpost(구매자) 金成斗							
상품코드	593128689	주문번호	326316704 <u>조회</u>						
	test item【購入不可】								
카테고리	キャンセル/払い戻し >	자주쓰는 답변							
제목									
고객의 개인정보, 인정보가 상품상	(고객명, 주소, 결제정보, ID/비밀 세페이지에 노출되면 불법적으로	:번호, 이메일, 픈번3 ■ 악용될 소지가 있으	호 등)를 이곳에 기업하지 마십시오. 만약 고객의 개 으니 반드시 주의하십시오. (0/1000						
번역기	JAPANESE V >>	KOREAN	< > 번역하기 <						
파일	+ Add	(0MB / 4MB	3) 첨부파일						
주가 발송	✔ 이메일								
			2 <u><u><u><u></u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u><u></u></u></u>						



6. [클레임 타입] 항목에서 [반품]을 선택합니다.

거래정보			
주문일	2018/08/06	주문번호	326316704
상품명	test item【購入不可】		Go
옵션정보	Color:White,Size:M,返品; 판매자옵션코드 :		
구매자명	TEST	수취인명	TEST
상품발송일	2018/08/07	택배사	ゆうパック
배송완료일		배소지즈소	'lanan '273_0017 '≠
메시지	고객에게 쪽지 보내기		Sapan 275-0017 1
요청일		완료일	
외부광고	Che	ock	
· 반품/교환 선택 🥐	Che		
클레임 타입	Ó	반품 〇교환	
* QSM 기본정보>>나의정보	!>>배송결제정보>>주소록수정핍	압업에서 반품/교환 기본주소를	를 등록하시면 등록된 주소 정보를 기

#### 7. 「반품」을 선택하면 상단에 아래와 같은 항목이 표시됩니다. 「반품사유」를 선택한 뒤, 「판매자 메모」에 안내문을 입력합니다.

1	주문변경 - 구매자변실				첨부파일	
<sup>አ</sup> ቶ <b>2</b>	배송지연 상품하자 오배송					
판매자메모	기타					* J
• 반품/교환 선택 ?		Î				
클레임 타입			○ 교환			

#### Tip!

배송지연, 상품하자, 오배송, 배송불가지역 중에서 반품사유를 선택할 수 있습니다.

※ 주문변경, 구매자변심은 고객이 직접 MY Qoo10에서 반품요청을 접수할 때에만 선택 가능하며, 구매자 사유로 반품처리가 필요한 경우 고객님 쪽에서 반품요청을 접수 하시도록 안내해주시기 바랍니다.

<mark>주의 사항!</mark> 판매자 메모 부탁드립니	.에 기재한 내용은 다. 반드시 정확히	는 고객님 즉 나고 구체적	즉으로도 전송! 인 내용을 기입	되는 점 각별히 주의 입 해주시기 바랍니다.
	고	객 My Qoo	o10 페이지	
キャンセル	出い戻Lの状態			
現在の状態	🙆 test///////// 🔞 質	間およびショップと	ヒのチャット>	
হন:	チーク 要	諸完了	状態	払い戻し状態

2018/07/26

# キャンセル

主文番号	324084210
商品名	test Item
返品の理由	在庫無し(販売者の責任) →
販売者メモ	テスト(販売者メモ)

処理完了

払い戻し完了

#### 8. 【수거완료/전액환불】을 클릭합니다.

	배송지연 ▼			첨부파일	
사유					1
판매자메모	Test return order				* 고객이 확인할
• 반품/교환 선택 🍞					
클레임 타입		● 반품 ○ 교환			
· 반품 상태 확인 및 처리	4 ?		반품요청접수/승인	수거완료/전액환불	반품건 교환전환



9. 아래와 같은 팝업창이 표시되면 【확인】 버튼을 클릭합니다.





10. 아래와 같은 팝업창이 나타나면 【확인】 버튼을 클릭합니다.

Q QSM (Qoo10 Sales Manager) - Chro	me	-		×
● 보안 연결   https://qsm.qoo10.j	p/GMKT.INC.Gsm.Web/Popup/Claim/pop	_ReturnCo	mplete.	. Q
반품처리하기				Î
반품상품 수거완료 및 환불처리하는	단계입니다. 해당건의 정보를 다시 한번 확인	해주십시오	2.	
주문번호	326316704			
상품명	test item【購入不可】			
구매자명				
사유	[배송지연]			
반품상품을 받으셨습니까? ③ 환불승인을 하시겠습니까? ④	네. 🔘 아니오 네. 🔘 아니오			
	확인 취소			

11. 아래와 같은 팝업창이 표시되면 【확인】을 클릭합니다. 반품 환불처리가 완료됩니다.



#### ※반품처리기 완료된 주문은 [취소/반품/미수취]메뉴에서 확인 할 수 있습니다.

 【상태별 조회】 탭을 클릭합니다.
 ②「반품완료」의 숫자를 클릭합니다.
 ③하단 그리드에 나타난 반품완료 상태의 주문건을 클릭하면, 하단의 「거래정보」란 에 상세내용이 표시됩니다.
 (발송 후 취소처리 된 주문은 "반품"으로 표시가 되는 점 참고 부탁 드립니다.)

취소 &	미수취									
<b>े</b> अम	별 조회	상세조회				* 지연 건은 취소/	반품/미수취 접수일	로부터 4일이 지나5	E 완료/확인되지 않	은 건 입니다.
취소		취소요청		<u>0</u>	취소중		<u>0</u>	취소완료	[	<u>2</u>
반품		태별 조	히	<u>0</u>	반품중 - 환불보류 - 수거완료/환불요	청	<u>0</u> <u>0</u> <u>0</u>	반품완료	0	2
교환				<u>0</u>	재배송중		<u>0</u>	교환지연	I	<u>0</u>
미수취신	2	신고접수		<u>Q</u>	판매자확인		Q	확인지연		Q
전체선택	Excel						반품완료		2	로고침
3 <sub>선택</sub>	처리상태	취소/반품완료 일	취소/반품사유	미수취종류	취소/반품요청 일	반품수거방식	주문일	발송일	주문번호	장바구니
	반품 : 처리완료	2018/08/09	배송지연		2018/08/09	판매자수거(佐川	셴 2018/08/03	2018/08/03	325894690	13600927
	반품 : 처리완료	2018/08/13	배송지연		2018/08/13	판매자수거(佐川	意 2018/08/06	2018/08/07	326316704	13613177



거래정보					
주문일	2018/08/06	주문번호	326316704	상품코드	593128689
상품명	test item【購入不可】		Go	수량	1
9 H M H	Color:White,Size:M,返品不	ত		주문국가	JP
급신경보	판매자옵션코드 :			합계(JPY) / 결제수단	100 현금
구매자명		수취인명		수취인 연락처	+81-050-1234-5678
상품발송일	2018/08/07	택배사	ゆうパック	송장번호	121212121214 배송추적
배송완료일		배조기주스	11 1272.0047	(《 井原 約 長十 五)(*)	
메시지	고객에게 쪽지 보내기	배중지구고	Japan 275-0017	干燥炭 加備市 四浦	
요청일	2018/08/13	완료일	2018/08/13	미수취종류	
외부광고					

# 반품비용 설정하기

#### 반품 비용이란··?

반품비용을 미리 설정해둘 경우, 구매자 사유로 인한 반품처리시 미리 설정한 반품비용을 차감하고 고객에게 환불 처리할 수 있습니다. (최대 1000엔까지 설정 가능)

※ 반품비용 설정 후, 실제 반품비용 차감 환불시 금액을 조정할 수 있습니다. (반품비용 설정금액 이하범위내에서 조정 가능. 0원 차감 전액환불 처리가능)

### 어디서 가능한가요?

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





#### 1. 반품비용을 설정할 출하지 탭을 클릭합니다.

배송비관리				
出荷地別途料 한국 🗙 일본 🗙 🚦	하지 추가 신청>			
출하지명	한국			
상품출하지	서울특별시 강남구	주소	2 <b>世</b> 경	
반품/교환지 주:	서울특별시 강남구	주소	2변경	확인
出荷地別送料	한국 X	일본 X		

2. 반품비용 우측에 금액을 입력한 뒤, [확인] 버튼을 클릭 합니다. (최대 1000엔까지 입력가능)

▒ 배송비관리				Click
出荷地別送料 한국 x 일본 X	출하지 추가 신청>			CINCIN
출하지명	한국			
상품출하지	서울특별시 강남구		주소변경	
반품/교환지 주소	서울특별시 강남구		주소변경	확인
반품 수거 방식 👔	구마 저 발송	T		
반품 비용 👔				
	500			
			-	

3. 팝업창에서 [확인]버튼을 클릭하면 반품비용 설정이 완료됩니다.



# 반품비용 차감환불처리

반품비용이 설정 이후, 접수된 주문건을 고객이 구매자 사유로 반품 요청할 경우 (<u>주문변경, 구매자변심</u>만 해당) 미리 설정한 반품비용을 차감한 뒤 환불처리가 가능합니다.

※ <u>주문변경</u>, <u>구매자변심</u>이외의 사유로 접수된 반품요청건은 반품비용차감 환불처리가 불가합니다.

어디서 가능한가요?

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

# 배송/취소/미수취 ▶ 취소/반품/미수취



# 반품요청 승인하기 (반품비용 설정시)

### ① [반품 신청]의 우측의 파란색 숫자를 클릭합니다.

취소 & 미수취		Click	
상태별 조회 상세조회	반품신청	1	* 지 연
취소	취소요청	-6	<u>0</u>
반품	반품신청	반품증 - 환불보류 - 수거완료/환불요정	
교환	교환요청/확인	0 재배송중	<u>0</u>
미수취신고	신고접수	<u>0</u> 판매자확인	<u>0</u>

#### ② 하단에 반품요청 주문정보가 표시되면, 더블 클릭하여 상세를 확인합니다.

상태별 조회	상세조회								* 지연 건은 취소
취소		취소요청			<u>0</u> 취:	소중			<u>0</u>
반품		반품신청			반1 1 - 훈 - 수	품중 산불보류 ≃거완료/환불요청			<u>0</u> <u>0</u> <u>0</u>
교환		교환요청/확인	1		0 재비	배송중			<u>0</u>
미수취신고		신고접수			<u>0</u> 판대	매자확인			<u>0</u>
전체선택 🛛 Exc	el								
Double Click									
선택 처리	상태 취소/반품인 일	<sup>난료</sup> 반품사유	미수취종류	취소/반품요청 일	반품수거방식	주문일	발송일	주문번호	장바구니번호
반품 : 처리	요청	주문변경		2019/11/14	구매자직접발송	2019/11:4	2019/11-4	375811549	15800549



#### ③ 거래정보가 표시되면, 주문정보와 반품사유를 확인합니다.

거래정보					
주문일	2010/	주문번츠	3880	상품코드	515788070
상품명	コンピー氏の第二 ビュ		Gu	수랑	1
요서저희				주문국가	JP
512/8 F	핀매자옵션고드 .			합계(JI'Y) / 결제수단	600 현금
구매기			Line .	수취인 연락처	+8
상품: 시	t <del>유</del>	주문변경		송장빈호	· 배송추직
배송유			017		
메시지	47		'千葉県 船: ▶☆■ 〔		22 B
요칭일		완료일		미수취종류	
위부광고					
사유	주문변경 ▼		첨부파일		

주의사항! • <u>주문변경</u>, <u>구매자변심</u>으로 접수된 구매자 사유 반품요청만 반품비용 차감 환불처리가 가능합니다.

### 반품요청 승인하기 (반품비용 설정시)

④ 접수된 반품사유에 이의가 없으실 경우, 판매자 메모를 입력합니다. 판매자 메모에 기재한 내용은 고객이 확인할 수 있기 때문에, 신중하게 내용을 입력해주시기 바랍니다.





- ⑤ 판매자 메모를 입력한 뒤, 반품비용, 반품주소 정보가 정확한지 확인합니다.
- 만일 주소가 정확하지 않으면 주소를 수정해주시기 바랍니다. [검색]버튼 클릭> 주소 수정 후 [수정] 버튼을 클릭하면 주소가 변경됩니다.

판매자메모	いつもご利用頂きありがとうございます。 この度のご注文件をキャンセル・返金処理させていただきました。 何卒ご容赦のはど宜しくお願い致します。 * 고객이 확인할 수 있는 내용입니다. 주문국가 언어를 이용하여 좀더 신중하게 기업해 주십시오.				
· 반품 상태 확인 및 처리 ②					
반품수거방식	구매자직접발송 <b>반품비용 500</b> 円 ( <sup>1</sup> 기)	관련주문번호			
반품주소(판매자주소) ☑ 반송주소 공개	수취인명 실상, 12, 25, 25, 2005 KR(South Korea) ▼ 0월 0 Q 검색 > 25 월 3월 an ro 8-gi, Gangnam-gu, Seoul 2	수정			
반품택배사	택배사 🔹 송장번호 배송추적				
반품발송일	*구매자가 입력하는 반송정보입니다.				



⑥ 문제가 없다면 반품요청 접수/승인을 클릭합니다.



### 반품요청 승인하기 (반품비용 설정시)

# ⑦ 팝업창 내용을 확인한 뒤 [확인]을 클릭합니다. 반품비를 고객에게 청구할 시 [네]/ 청구하지 않을 시 [아니오]를 선택합니다.

반품접수/승인하기				
반품 상품을 승인하는 단계입니다. 반품 승인시 판매자님의 반품 주소가 구매자 에게 보여지므로, 해당건의 정보를 다시 한번 확인해주십시오.				
반품처리 대상건				
주문번호		상품명	반품수거방식	
388982327	Ξ	ンビニ受取等サービ ス TEST	구매자직접발송	
같은 장바구니에	반품	진행중인 내역		
주문번호		상품명	사유 🔺	
388982327		コンビニ受取等サービ	[주문변경]	
4			• •	
구매자 반품비용이 500円 발생하여, 해당 금액만큼 구매자 환불금액에서 차 감될 예정입니다. 반품비용을 구매자에게 청구하시겠습니까? ⑥ 네 ◎ 아니요 (상품 수거완료저리시 반품비용을 삭제하거나 조정할 수 있습니다.)				
		확인 닫기		

#### Tip!

• [네]를 선택한 뒤, 반품비용 차감환불 시점에서 차감 환불할 금액을 조정할 수 있습니다. ※ 설정된 반품비용 이하로만 차감 가능, 0원차감 전액환불가능





### 반품비용 차감환불처리

# ⑨ 반품된 상품이 도착한 후, 반품비용 차감처리를 진행하고자 하실 경우,[반품중] 상태에 있는 해당 주문정보를 더블 클릭합니다.

상태범 조회     상세조회     반품중     1       취소     취소요정     0     취소증     1       한품     한품신정     0     취소증     1       교환     관람보류     0     - 수거안되고필들요정     0       교환     고환요정/확인     0     재배승증     0	취소완료 반품완료	완료/확인되지 않	은 건 입니다  
취소         취소요정         ①         취소증           반품         한품신청         ①         취소증         1           반품         ①         - 환불보류         ①         - 수거안되/환불요정         ①           교환         교환요청/확인         ①         - 재배송증         ①         - 이	취소완료 반품완료	[	<u>0</u> 1
반품 반품신정 <u>0</u> · 환공 <u>1</u> · 관 · 환공 · · · · · · · · · · · · · · · · ·	반품완료	E	1
교환 교환요청/확인 <u>0</u> 재배송중 <u>0</u>			
	포환지언		<u>0</u>
인구규근소 건조업구 보 컨배작적인 보	확인지연		<u>0</u>
전체선택 🛛 Excel		Q 조회	새로고침
선택 처리상태 <sup>취</sup> 소/반품완료 일 취소/반품사유 미수취종류 일 반품수거방식 주문일	발송일	주문번호	장바구
반품 : 처리증 주문변경 2019/08/02 구매자직접발송 2019/08/02	2019/08/02	388982327	1571886

⑩ 하단에 해당 주문건의 거래정보가 표시되면, [수거완료/전액환불]을 클릭합니다.

거래정보					
주문일	2019/	주문번호	3880 🔛	상품코드	515788070
상품명	コンピー展り第二	6 4 <b>- 1</b> 221	Gu	수랑	1
유서저희				주문국가	JP
028.	핀매자음선고드 .			합계(JI'Y) / 결제수단	600 현금
구매자멍		수취인명		수취인 연락처	+8
		_			
	수기	거완료/전액환불	반품건 교환전환		
	_				
		Click			
		CIICK	_		

#### ① 하기 팝업창이 표시되면 [확인]을 클릭합니다.

qsm.qoo10.jp 내용:		
반품상품 재수거 완료 및 즉시 환불처리하는 ₩r해당건의 정보를 다시 한번 확인해주십시! ₩r환불처리하시겠습니까?	단계입니다. 오.	
	확인	취소

1 반품처리하기 팝업창에서 반품비용을 확인한 뒤 [확인]을 클릭합니다.

금액을 변경할 시 [금액변경] 클릭 후, 금액을 수정한 뒤 [확인]을 클릭합니다.

반품처리하기				
반품상품 수거완료 및 환불처리하는 단계입니다. 해당건의 정보를 다시 한번 확인 해주십시오.				
주문번호	388982327			
상품명	コンビニ受取等サービス TEST			
구매자명	金銀実			
사유	[주문변경]			
반품비용	JPY <b>500</b> 금액변경 > (구매자로부터 공제예정/결제금액 내에서 조정 가능)			
반품상품을 받으셨습니까? 환불승인을 하시겠습니까?	● 네. ○ 아니오 ● 네. ○ 아니오			
[	확인 취소			



③ 환불처리가 완료되면 하기와 같은 팝업창이 표시됩니다.



#### 자주하는 질문

# Q. 반품 요청이 접수되지 않은 상태에서 구매자로부터 상품이 반송되어 왔습니다. 어떻게 대응하면 될까요?

 A. 고객에게 연락하시어 반품 사유 및 상세내용 확인 다음, 하기 Qoo10 담당부서로 상세내용을 기재하시어 환불요청관련 문의를 부탁드립니다. 담당부서 문의처: <u>Qoo10에 문의하기</u>> 카테고리 [환불·클레임철회]> [주문 취소·환불]

# Q. 구매자로부터 반품 요청이 접수되었는데, 대응이 불가한 경우 어떻게 하면 될까요?

 A. 고객이 납득할 수 있도록 반품 대응이 불가한 사유와 함께 반품요청을 철회 하시도록 안내해주시기 바랍니다. 만일 고객안내후 회신이 없거나 문제가 있을 경우, 하기 Qoo10 담당부서로 철회관련 문의를 부탁드립니다. 문의처: <u>Qoo10에 문의하기</u>> 카테고리 [환불·클레임철회]> [주문 취소·환불]

추가적인 문의사항이나 이해가 안되는 부분이 있으신 경우, 하기 담당부서로 문의 부탁드립니다

문의처 <u>Qoo10에 문의하기</u>> 카테고리 [QSM조작]> [클레임 관리 (반품·교환·미수취)]