

# 一部払い戻し (部分返金)



# 目次

■ どこからできますか？	3
1. 一部払い戻し(部分返金)とその申請方法	4
2. 申請後の処理状態の確認方法	6

# 一部払い戻し（部分返金）

一つの注文番号内で複数個の注文があり、在庫切れなどの理由で一部の個数が発送できない場合に、部分的に商品代金を返金したり、送料やオプション金額のみを返金したりすることを「一部払い戻し(部分返金)」といいます。

※一部払い戻しの申請は配送状態が「配送中・配送完了」の注文のみ、申請が可能です。  
(配送要請の注文は申請できません。)

## 一部払い戻しの例)

送料設定を誤っていたため、送料のみ返金をしたい・・・  
数量5個で注文が入ったが在庫が4個しかないため、商品一個分の代金を返金したい・・・

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. 一部払い戻し(部分返金)とその申請方法

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 ①

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 ②

条件選択 Excel

照会 更新 ③

状態別に照会 選択条件照会 ①

期間選択 注文日 2018/08/03

選択条件照会 注文番号 325059441 ②

注文が表示されたら四角チェックを入れて、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 325062957

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	キャンセル/返品理由	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	販売者名
<input checked="" type="checkbox"/>					お客様の送付	2018/08/03	2018/08/03	325062957	135908894	593199062	

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。



【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 325062957 カテゴリー 数の間違い

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

## 1. 一部払い戻し(部分返金)とその申請方法

①「タイプ」を「一部払い戻し」を選択します。

②「カテゴリー」は「数の間違い/商品代金および送料の返金」のどちらかを選択します。

(例：商品代金を返金したい場合は「数の間違い」を選択します。  
送料やオプション金額などを返金したい場合は「商品代金および送料の返金」を選択します。)

③「キャンセル数量・予想払い戻し金額」は、  
カテゴリーで「数の間違い」を選択すると「キャンセル数量」が表示されますので、プルダウンで返金した商品数量を選択します。  
選択をすると④「予想払い戻し金額」に返金額が表示されます。

「商品代金および送料の返金」を選択すると、「予想払い戻し金額」に返金したい金額を直接入力することができます。

⑤「販売者メモ」に返金の理由を入力します。販売者メモに入力された内容をQoo10の担当部署で確認後に、部分返金の手続きを行います。  
入力例：送料設定ミスのため、送料250円を返金させていただきます。

⑥「一部払い戻し/返品追加金」ボタンをクリックをして、申請は完了となります。  
Qoo10の担当部署で申請内容を確認後に、返金の手続きが行われます。

タイプ	<input checked="" type="radio"/> 一部払い戻し	<input type="radio"/> 返品追加金	
注文番号	325862957	カテゴリー	数の間違い
キャンセル数量	0	予想払い戻し金額	
販売者メモ			

カテゴリーを「商品代金および送料の返金」にした場合は下図のように表示がされます。

タイプ	<input checked="" type="radio"/> 一部払い戻し	<input type="radio"/> 返品追加金	
注文番号	325862957	カテゴリー	商品代金および送料の返金
予想払い戻し金額	20		

カテゴリーを「数の間違い」にした場合は下図のように表示がされます。  
「キャンセル数量」を変更すると、「予想払い戻し金額」に表示される金額も、商品1個分、2個分と自動で修正がされます。

タイプ	<input checked="" type="radio"/> 一部払い戻し	<input type="radio"/> 返品追加金	
注文番号		カテゴリー	数の間違い
キャンセル数量	1	予想払い戻し金額	899

## 2. 申請後の処理状態の確認方法

一部払い戻しの処理状態は、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「一部払い戻し」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。

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	キャンセル数量	予想払戻し金額	決済サイト
一部払戻し	12345678	12345678	2018/07/31	2018/08/01	完了	商品代金および送料の返金	0	260	JP
一部払戻し	12345679	12345679	2018/07/31	2018/08/01	完了	商品代金および送料の返金	0	620	JP
一部払戻し	12345680	12345680	2018/07/31	2018/08/01	完了	商品代金および送料の返金	0	199	JP
一部払戻し	12345681	12345681	2018/07/31	2018/08/01	完了	商品代金および送料の返金	0	199	JP

### 処理状態

完了

完了

一部払い戻しが完了すると、処理状態に「完了」と表示されます。返金状況はこちらの項目でご確認をお願いいたします。

返金が完了しましたら、購入者様へ返金完了のご案内をお願いいたします。  
(一部払い戻しの場合は、  
購入者様のQサイトに「精算金」としてご返金がされます。)

### 注意事項

・クレーム要請（返品/交換/未受取）が上がっている状態のご注文は一部払戻し申請ができません。

お客様とお話しの上で部分返金での対応となった場合は、お客様にクレーム要請を取り下げいくら返金で対応するかご案内とご了承頂き、

[Qoo10へのお問い合わせ](#)>カテゴリ[払戻し・クレーム撤回]>[クレーム撤回]までその状況と撤回要請をご連絡ください。撤回完了後に一部払戻しの申請をお願い致します。

・お客様へ返金金額のご案内がない状態で一部払戻し申請を頂いても処理ができません。QpostまたはJ・QSMよりメッセージにて必ず事前にお客様へ返金金額のご案内をお願い致します。

・このメニューはあくまで部分的な返金を行うメニューとなるので、全額でのキャンセルや返品費用を差し引いてのキャンセル・返金の場合は[7-1.キャンセル・返金処理](#)の方法で処理をお願い致します。

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[QSM操作]>[クレーム管理（返品・交換・未受取）]