

交換処理



目次

• どこからできますか？	3
1. 交換要請の確認	4
2. 交換要請の承認	6
3. 交換商品再配送の処理	7
4. よくある質問	10

交換処理

- 交換処理の方法について案内をします。

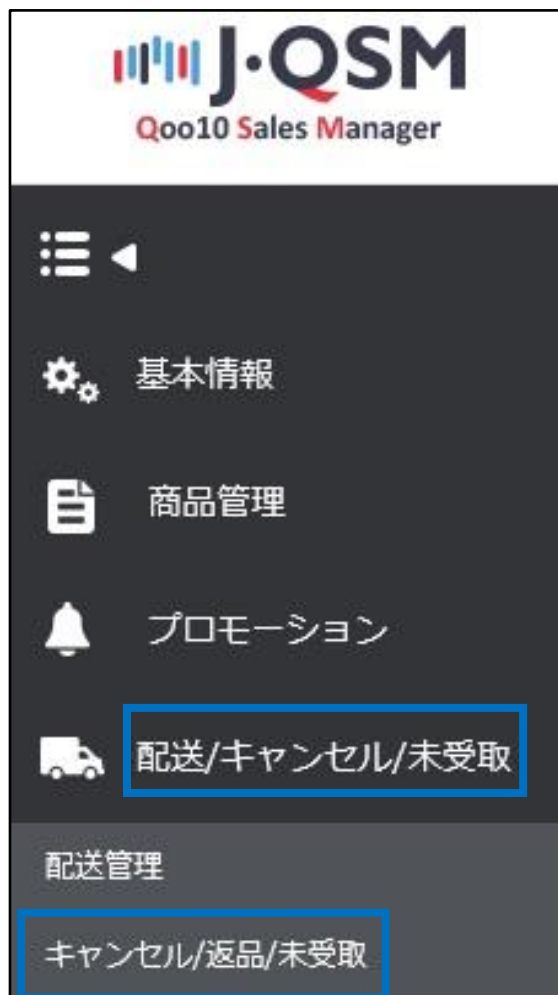
交換処理とは、
誤配送や商品破損が発生した際に、お客様に商品を返送していただき、
新しい商品を再発送する処理になります。

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. 交換要請の確認

- お客様からの交換要請は、下記手順でご確認いただけます。

1.お客様から交換要請が入ると、J・QSMトップページのリストに下図のように数字が表示されます。
【交換要請】の数字をクリックすると、交換要請の入った注文を確認するメニューに移動します。
(JQSM>配送/キャンセル/未受取>キャンセル/返品/未受取メニュー)

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、「交換申請」に入っている数字をクリックします。

キャンセル & 未受取		交換申請/確認		1	
キャンセル	キャンセル要請	0	0	0	13
返品	返品要請	3	0	0	2
交換	交換申請/確認	1	0	0	1
未受取通知	通知受付	0	0	0	0
クレームの撤回	撤回要請	0	0	0	1
キャンセル拒否	キャンセル拒否完了	0	0	0	0

交換要請・お客様から交換要請が入っている状態で要請の承認はされていない状態。

交換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. 交換要請の確認

3. 数字をクリックすると交換要請が入っている注文が表示されます。
処理状態や交換申請の理由、交換申請の要請日等をご確認いただけます。

状態別に照会	選択条件照会	※選択はキャンセル・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	3	キャンセル中	0	キャンセル完了	13
返品	返品要請	3	返品中 - 返金保留 - 回収完了/返金要請	0	返品完了	2
交換	交換申請/確認	1	再配送中	0	交換確認	1
未受取通知	通知受付	0	出品者確認	0	確認確認 返金完了 部分返金完了	0 1 0
クレームの撤回	撤回要請	0	撤回保留	0		
キャンセル拒否					キャンセル拒否完了	0

全体選択 Excel 商品種類 全体 Q. 照会 更新

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	販売者商品コード
<input type="checkbox"/>	交換：交換申請		選択事項変更		2022/07/28		2022/07/23	2022/07/27				

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
<input type="checkbox"/>	交換：交換申請		選択事項変更		2022/07/28		2022/07/23

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」にお客様が選択した交換の理由と、メッセージが表示されます。

「添付ファイル」からお客様が添付した商品画像を確認することができます。

取引情報							
注文日	2018/07/30	注文番号	325059441	商品番号	593199082		
商品名	test Item	Go	数量	1			
オプション情報	タイプ:B,色:ブラック(+30円) オプションコード: bbk	決済サイト	JP	注文金額の合計 / 決済手段	221 現金		
購入者名		受取人名		受取人連絡先			
商品発送日	2018/07/30	配送会社	佐川急便	送り状番号	13245698778 追跡		
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	2018/07/30	完了日		未受取タイプ	
外部広告							
理由	誤配送(サイズ、色など)	添付ファイル	返品4.jpg				
販売者メモ	※入力したメモはお客様が確認することができます。メモの内容は注文国の言語にて慎重にご記入ください。						
理由	誤配送(サイズ、色など)	添付ファイル	商品画像.jpg				
販売者メモ	※入力したメモはお客様が確認することができます。メモの内容は注文国の言語にて慎重にご記入ください。						

お客様が添付した画像を確認できます。

2. 交換要請の承認

5. 交換対応が可能な場合は【交換受付/承認】ボタンをクリックします。
また、商品の返送方法や交換対応の流れについて、
販売者メモにメッセージの入力ができますのでお客様へご案内をお願いいたします。

取引情報					
注文日	2018/07/30	注文番号	325059441	商品番号	593199082
商品名	test item	Go	数量	1	
オプション情報	タイプ B, 色, ブラック(+30円) オプションコード: bbk	決済サイト	JP	注文金額の合計 / 決済手段	221 現金
購入者名		受取人名		受取人連絡先	
商品発送日	2018/07/30	配送会社	佐川急便	送り状番号	13245698778
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	2018/07/30	完了日		未受取タイプ	
外部広告					
理由	誤配送(サイズ, 色など)	添付ファイル	返品4.jpg		
販売者メモ	※入力したメモはお客様が確認することができます。メモの言語にて慎重にご記入ください。				
交換状態の確認および処理					
交換の受付/承認 交換の撤回要請 交換再配送の処理 全額払い戻し 交換要請を返品要請に変更					

商品の欠品で交換対応が難しい場合は、交換ではなく返金対応に切り替えることもできます。切り替える場合は下記のボタンをクリックします。

交換の受付/承認	交換の撤回要請	交換再配送の処理	全額払い戻し	交換要請を返品要請に変更
----------	---------	----------	--------	--------------

① 全額払い戻し .. 交換ではなく返金で対応をしたい場合は、全額払い戻しをクリックすると商品代金の返金ができます。

② 交換要請を返品要請に変更 .. 交換ではなく、商品をお客様に返送していただき、返送後に商品代金を返金したい場合は、こちらのボタンをクリックすると、交換要請から返品要請に変更をすることができます。

全額払い戻し・交換要請を返品要請に変更する場合は、必ず、処理前にお客様へご案内をしていただくようお願いいたします。

3.交換商品再配送の処理

6.交換商品の発送をしたら「交換の再配送情報」に、配送会社や送り状番号などの情報を入力します。

交換の再配送情報

再配送時の配送会社 ① 配送会社 住川急便 送り状番号 4456861122 追跡 *該当の情報につきましては、再配送の証拠となるため正確に入力してください。

再配送時の送料負担者 販売者 再配達日 2018/07/31

受取人名 石崎 綾菜 受取人連絡先 +81-080-2139-4614

再配送時の住所(受取人の住所) ② JP(Japan) クリックするとポップアップが開きます

108-0073 検索 >

東京都港区三田

0-0-0 〇〇マンション 202号室 住所修正

〇SM 基本情報>>マイ情報>>配達情報>>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。(住所リストに返品用いない票の基本住所がない場合は、事前に登録してください。)

①再配送時の配送会社・・・交換商品を配送した配送会社をプルダウンから選択し、送り状番号を手入力します。
該当の情報は再配送の証拠となります。誤りの無いよう、正確に入力をしてください。

②再配送時の住所(受取人の住所)・・・交換商品を配送した配送先住所を入力します。プルダウンから配送先の国を選択→【検索】ボタンをクリックすると、住所検索をする下図のポップアップが表示されます。



アドレスの検索

地域 ① 東京都 港区 三田

郡市区、町名などで検索 検索 ②

住所検索結果 (1)

③ 108-0073 東京都港区三田

英語 ⑥ 適用する ④ Can't find address? ⑤ 直接入力

- ①地域のプルダウンから都道府県、市区町村を選択します。
- ②【検索】をクリックすると、「住所検索結果」に住所が表示されます。
- ③住所をクリックして選択します。
- ④【適用する】をクリックすると、ポップアップが閉じ、住所がJQSMに反映されます。

上記の手順で検索ができない場合は直接住所を手入力することができます。その場合は⑤【直接入力】をクリックすると、住所の手入力ができるようになります。

表示言語を切り替えたい場合は⑥【英語・日本語】ボタンをクリックすると、それぞれの言語で住所が表示されます。

3. 交換商品再配送の処理

7. 配送先住所を選択したら、下図のグレーのボックスに選択した郵便番号と住所が反映されます。

白いボックスに番地・マンション名など詳細住所を手入力します。

交換の再配送情報	
再配送時の配送会社	配送会社 佐川急便 <input type="button" value="▼"/> 送り状番号 4455661122
再配送時の送料負担者	販売者 <input type="button" value="▼"/>
再配送時の住所(受取人の住所)	受取人名 テスト 受取人連絡先 +81--
	JP(Japan) <input type="button" value="▼"/>
	108-0073 <input type="button" value="検索 >"/>
	東京都港区三田
	0-0-0 <input type="button" value="住所修正"/>

番地やマンション名を手入力します

8. 必要な情報を入力した状態で、【交換再配送の処理】ボタンをクリックします。

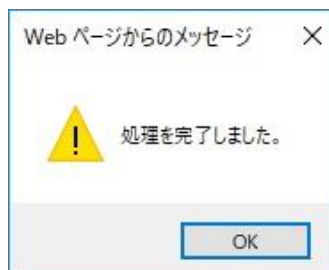
交換の再配送情報	
再配送時の配送会社	配送会社 佐川急便 <input type="button" value="▼"/> 送り状番号 4455661122 追跡 *該当の情報につきましては、再配送の証拠となるため
再配送時の送料負担者	販売者 <input type="button" value="▼"/> 再配送日 2018/07/31 <input type="button" value="📅"/>
再配送時の住所(受取人の住所)	受取人名 テスト 受取人連絡先 +81-- +81-080-2222-2222
	JP(Japan) <input type="button" value="▼"/>
	108-0073 <input type="button" value="検索 >"/>
	東京都港区三田
	0-0-0 <input type="button" value="住所"/>

交換再配送の処理

交換再配送の処理

* 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は、事前に登録

9. 完了すると下図のポップアップが表示されますので、【OK】をクリックして閉じます。
交換再配送の処理をすると、登録した内容でお客様に再配送の通知が入ります。



3.交換商品再配送の処理

9.再配送の処理が完了すると、ステータスが「再配送中」に移動します。

状態別に開く	選択条件開く	※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・確認されていないものです。				
キャンセル	キャンセル要請	3	キャンセル中	0	キャンセル完了	10
返品	返品要請	3	返品中	1	返品完了	12
			-返金保留 -回収完了/返金要請	0		
交換	交換申請/確認	0	再配送中	6	交換要請	0
			交換確認	1		
未受取通知	通知受付	1	出品者確認	2	返金完了	1
クレームの撤回	撤回要請	0	撤回保留		部分返金完了	0
			キャンセル拒否完了	15		

全体選択 Excel

再配送中 6

10.「取引情報」にございます、【お客様へのメッセージ】ボタンから、再配送した旨をお客様へご連絡します。

取引情報			
注文日	2018/07/30	注文番号	325059441
商品名	test item	Go	
オプション情報	タイプ:B,色:ブラック(+30円) オプションコード: bbk		
購入者名		受取人名	
商品発送日	2018/07/30	配送会社	佐川急便
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	2018/07/30	完了日	
外部広告			

再配送の処理をすると、お客様のMyQoo10購入履歴ページに「交換受取確認」ボタンが表示されます。お客様が受取確認をされると、交換要請の処理が完了となります。

MyQoo10購入履歴ページ

購入履歴						
最近の注文リスト 配送中 キャンセル払い戻し Dashリスト オークション eチケット引換券 全体表示						
商品名	検索			状態	全体	
期間の選択	15日 1ヶ月 2ヶ月 3ヶ月					
	2018/04/30 ~ 2018/07/31 検索					
カート番号(白付)	商品名	数量	決済金額	送料	状態	備考
	[test]/////////[test] item Q	1	221円		再配送中 再配送情報	交換 受取確認

**交換
受取確認**

4.よくある質問

よくある質問

Q.処理状態が「再配送中」のまま処理完了になりません。どうすれば処理完了になりますか？

A.交換品の再送は送り状番号をJ・QSM上に入力していても、自動で配送完了・処理完了にはなりません。

お客様に受取確認をしていただくと、処理完了となります。

Q.お客様が受取確認をしてくれません。送り状番号を追跡するとお届け済みの状態です。

どうすればいいですか？

A.返答の期日を設け、要請を撤回させていただく旨を、メッセージを送信してお客様へご案内をお願いいたします。

ご案内後、Qoo10の担当窓口にご連絡いただければ、交換要請の撤回をいたします。

問い合わせ先：

[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]

Q.交換商品は追跡のできる配送方法で配送をしなければならないのでしょうか？

A.Qoo10では、交換品の再配送はできる限り、追跡可能な配送方法で再送されることを推奨しております。



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[QSM操作]>[クレーム管理（返品・交換・未受取）]