

# 교환처리



# 목차

## ▪ 교환처리방법

- 1. 교환요청 확인하기 ----- [4](#)
- 2. 교환요청 승인하기 ----- [6](#)
- 3. 교환요청 재배송하기 ----- [8](#)

## ▪ 반품추가금 청구

- 1. 반품추가금이란? ----- [10](#)
- 2. 반품추가금 청구하기 ----- [10](#)

## ▪ 자주하는 질문 (Q&A) ----- [14](#)

# 교환처리

- 교환 클레임의 처리방법에 대해 안내 드립니다.

## 교환처리란 . .

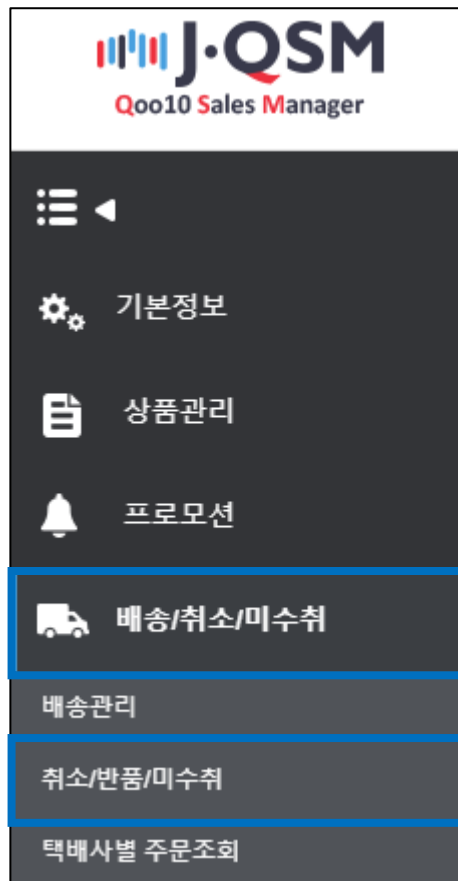
- 오배송, 상품파손 발생 시 구매자가 상품을 반송하신 후 새로운 상품으로 재배송하는 것을 말합니다.

어디서 가능한가요?

J·QSM 로그인

<https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx>

## 배송/취소/미수취 ▶ 취소/반품/미수취



## 1. 교환요청 확인

- 구매자 교환요청은 아래 순서에 따라 확인할 수 있습니다.

1. 교환요청이 접수되면, JQSM메인에서 확인할 수 있습니다.

하기 캡처화면과 같이 교환요청 우측의 숫자를 클릭하면  
JQSM> 배송/취소/미수취 > 취소/반품/미수취 메뉴로 이동합니다.

상품	주문/배송	클레임/문의
판매현황	주문	클레임
판매중 18	결제대기 2	취소요청 0
재고 10개 이내 0	신규주문 4	반품요청 2
품질 0	배송	교환요청 2
판매기간 종료	배송요청 5	미수취신고
종료예정일 7일 이내 0	배송지연 0	취소중
종료됨 0		반품중
판매 승인		교환중 0



2. [교환요청/확인]에 들어온 숫자를 클릭합니다.

상태별 조회	상세조회	* 지연 건은 취소/반품/미수취 접수일로부터 4일이 지나도 완료/확인되지 않은 건입니다	
취소	취소요청	교환요청/확인 1	0
반품	반품신청		1
	수거완료/환불요청	0	
교환	교환요청/확인 1	재배송중 0	교환지연 0
미수취신고	신고접수 0	판매자확인 0	확인지연 0

**교환요청** · · 구매자로부터 교환요청이 들어온 상태.  
요청승인 및 상품 반송/재발송은 되지 않은 상태.

교환요청은 고객이 상품을 수취하신 후 7일 이내라면, [My Qoo10]에서  
고객님이 직접 요청할 수 있습니다

## 1. 교환요청 확인

3. 숫자를 클릭하면 교환요청이 접수된 주문이 표시됩니다.  
처리상태 및 교환신청사유, 요청일 등을 확인할 수 있습니다.

교환	교환요청/확인	1	재배송중	0
미수취신고	신고접수	0	판매자확인	0
전체선택 <input type="checkbox"/> Excel <input type="button" value="Excel"/>				

선택	처리상태	취소/반품 완료일	취소/반품 사유	미수취 종류	취소/반품 요청일	반품수거 방식	주문일	발송일	주문번호	장바구니 번호	상품코드	판매자상품코드	상품명
<input type="checkbox"/>	교환 : 교환요청		오배송										テスト商品

선택	처리상태	취소/반품 완료일	취소/반품 사유	미수취 종류	취소/반품 요청일	반품수거 방식	주문일	발송일	주문번호
<input type="checkbox"/>	교환 : 교환요청		오배송						

Double Click



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

[첨부파일]에서는 구매자가 첨부한 상품사진을 확인할 수 있습니다.

거래정보			
주문일		주문번호	
상품명	テスト商品	Go	수량 1
옵션정보	종류:c,사이즈:220,추가품:2	주문국가	JP
	판매자유통코드 :	합계(JPY) / 결제수단	200 신용카드
구매자명		수취인명	
상품발송일		택배사	Qxpress
배송완료일		배송지주소	
메시지	고객에게 꼭지 보내기		
요청일	2018/08/07	완료일	
외부광고		미수취종류	
사유	오배송	첨부파일	写真.jpg
판매자메모	* 고객이 확인할 수 있는 내용입니다. 주문국가 언어를 이용하여 좀더 신중하게 기입해 주십시오.		

사유	오배송	첨부파일	写真.jpg
판매자메모	구매자 첨부사진은 여기를 클릭합니다.		
* 고객이 확인할 수 있는 내용입니다. 주문국가 언어를 이용하여 좀더 신중하게 기입해 주십시오.			

## 2. 교환요청 승인

5. 교환대응이 가능한 경우, [교환접수/승인]버튼을 클릭합니다.  
 상품 반송방법 및 교환대응 진행에 대해서는, 판매자 메모에 구매자에게 보내는 메시지 입력이 가능하므로 활용하시어 안내를 해주시기 바랍니다.

거래정보			
주문일		주문번호	
상품명	テスト商品	Go	수량 1
옵션정보	종류:c,사이즈:220,추가품:2	주문국가	JP
판매자옵션코드		합계(JPY) / 결제수단	200 신용카드
구매자명		수취인명	
상품발송일		택배사	Qxpress
배송완료일		송장번호	
메시지	고객에게 꼭지 보내기	배송지주소	Japan
요정일		완료일	
외부광고		미수취종류	
사유	오배송	첨부파일	프로.jpg
판매자메모	<div style="border: 2px solid blue; padding: 5px; display: inline-block;"> <b>Click</b>  <b>교환접수/승인</b> </div>		
<div> <div>교환상태 확인 및 처리</div> <div> <div>교환접수/승인</div> <div>교환재배송 처리</div> <div>전액환불</div> <div>교환건 반품전환</div> </div> </div>			

- 상품 품질로 교환대응이 불가할 경우, 교환이 아닌 반품으로 전환이 가능합니다. 전환 시에는 아래의 버튼을 클릭합니다.

교환접수/승인	교환재배송 처리	① 전액환불	② 교환건 반품전환
---------	----------	--------	------------

**①전액환불** . . 교환이 아닌 환불로 대응하고자 하실 경우, 전액 환불을 클릭하여 상품대금을 환불합니다.

**②교환건 반품전환** . . 교환이 아닌, 상품을 구매자로부터 반송받고 환불하고자 하실 경우, 이 버튼을 클릭해 교환요청에서 반품요청으로 변경할 수 있습니다.

### 주의사항!

※ 전액환불 또는 교환건 반품전환을 하실 경우, 반드시 사전에 구매자님과 협의 후 진행 하시기 바랍니다.

### 3. 교환상품 재배송 처리

6. 교환상품을 발송하셨으면, [교환 재배송 정보]에서 재배송 택배사 및 송장번호를 입력합니다.

① **재배송 택배사** · · 교환상품을 발송한 배송사를 선택하여 송장번호를 입력합니다. 입력 후에는 구매자 쪽에서도 해당 정보로 추적이 가능한 만큼, 정확하게 입력해주시기 바랍니다.

② **재배송 주소(수취인 주소)** · · 수취인 주소를 입력합니다. 먼저 수취인의 국가를 선택 후 [검색]을 누르면 하기와같은 주소검색 팝업이 발생합니다.

#### <주소검색 팝업창>

① 지역에서 도도부현, 시구정촌을 선택합니다.

② [검색]을 클릭하면, [주소검색결과]에 주소가 표시됩니다.

③ 클릭하여 선택합니다.

- 상기 순서대로 검색이 안될 경우, ④[주소 직접입력]을 클릭하여, JQSM에서 직접 주소를 입력할 수 있습니다.

- ※ [영어/일본어] 클릭시 영어 또는 일본어로 주소를 검색할 수 있습니다.

⑤ [적용하기]를 클릭하면, 팝업이 닫히며 JQSM 화면에 주소가 반영됩니다.



### 3. 교환상품 재배포 처리

7. 수취인 주소를 선택하면, 아래의 회색 박스에 선택한 우편번호 및 주소가 반영됩니다. 흰 박스에는 번지, 건물명 등 상세 주소를 직접 입력합니다.

교환건 재배포정보			
재배송 택배사	택배사 Qxpress	송장번호 517343306992	배송주적 *해당 정보는
재배송 배송비 부담자	판매자		재배송일
재배송 주소(수취인 주소)	수취인명	수취인 연락처	
	JP(Japan)		
	838-0056	검색 >	
	NAKABARU, ASAKURA-SHI, FUKUOKA		
	MINATO AHITSU 911GO		주소수정

번지, 건물명, 호수를 입력합니다.



8. 필요한 정보 입력이 완료되었으면, [교환재배송 처리] 버튼을 클릭합니다.

교환건 재배포정보			
재배송 택배사	택배사 Qxpress	송장번호 517343306992	배송주적 *해당 정보는 재배포 증빙으로 활용되므로 정확하게
재배송 배송비 부담자	판매자		재배송일 201
재배송 주소(수취인 주소)	수취인명	수취인 연락처	
	JP(Japan)		
	838-0056	검색 >	
	NAKABARU, ASAKURA-SHI, FUKUOKA		
	MINATO AHITSU 911GO		주소수정

\* QSM 기본정보>>나의정보>>배송결제정보>>주소록수정팝업에서 반품/교환 기본주소를 등록하시면 등록된 주소 정보를 기본으로 가져옵니다. (주소록에 기본주소가 없는 경우에는 해당 주소가 기본주소로 지정됩니다.)

Click

교환재배송 처리

교환재배송 처리 | 전역환불 | 교환건 반품전환



9. 완료되면 아래 팝업이 표시되며, [확인]을 클릭해 종료합니다.  
교환 재배포처리가 완료되면, 등록하신 내용으로 구매자님께 재배포 알림이 자동으로 발송됩니다.

<p>qsm.qoo10.jp 내용:</p> <p>성공적으로 처리되었습니다.</p> <p>확인</p>
---



### 3. 교환상품 재배송 처리

- 재배송 처리 후에는 주문상태가 **재배송중**으로 변경됩니다.

**취소 & 미수취**

상태별 조회    상세조회    \* 지연 건은 위

취소	취소요청	<input type="text" value="0"/>	취소중	<input type="text" value="0"/>
반품	반품신청	<input type="text" value="0"/>	반품중	<input type="text" value="0"/>
교환	교환요청/확인	<input type="text" value="0"/>	재배송중	<input type="text" value="1"/>
미수취신고	신고접수	<input type="text" value="0"/>	판	

재배송중

1

- 재배송 처리 후, 구매자의 MyQoo10에 [교환수취확인]버튼이 생성됩니다. 고객이 상품 수취후, 해당버튼을 누르면 교환 클레임이 처리가 완료됩니다.

#### MyQoo10 구매이력 페이지

購入履歴    最近の注文リスト    配送中    キャンセル扱い戻し    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 (日付)	商品名	数量	決済金額	送料	状態
	[test/.....]test item	1	224円		再配送中 再配達情報

交換  
受取確認

交換  
受取確認

※ [거래정보]에 있는 [고객에게 쪽지 보내기]를 클릭하면, 구매자님께 추가로 필요한 내용을 쪽지로 연락할 수 있습니다.

**거래정보**

주문일	2018	주문번호	
상품명	テスト商品です		Go
옵션정보	종류:c,사이즈:220,추가품:2 판매자옵션코드 :		
구매자명	haminho	수취인명	HA MIN-HO(Qoo10 KR)
상품발송일	2018/08/07	택배사	Qxpress
배송완료일		배송지주소	'Japan    '273-0017
메시지			
요청일	2018/08/07	완료일	

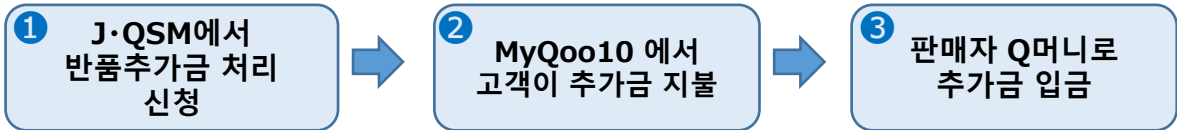
Click

# 반품추가금 청구하기

## 반품추가금이란..?

구매자 사유로 인한 상품 교환 시, 배송비·반품 송료 등의 비용을 구매자에게 청구할 수 있습니다. (최대 1000엔까지 청구 가능)

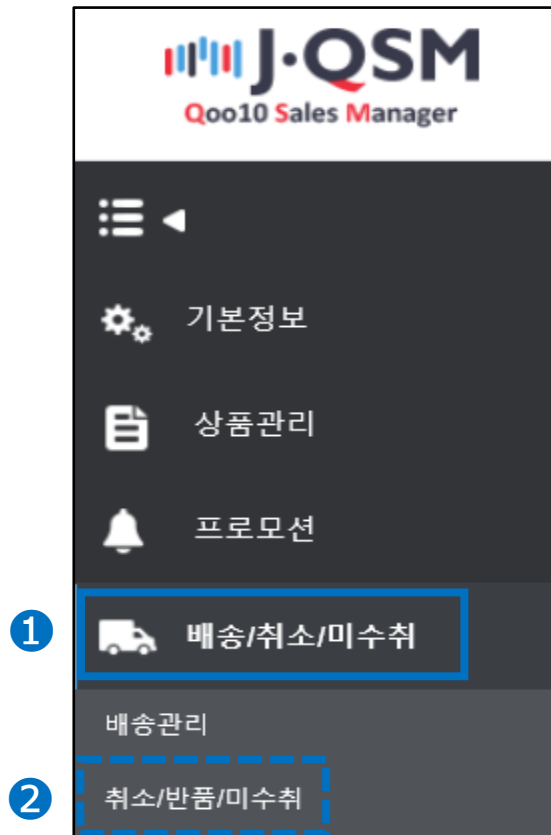
### ·반품추가금 신청부터 처리까지의 흐름



※구매자 사유로 인한 반품(환불)일 경우, [반품처리](#) 가이드의 반품비용부분을 참고해주세요

## 반품 추가금 청구하기

### 배송/취소/미수취 ▶ 취소/반품/미수취



### 주의사항!

- 반품추가금은 정산금(Q-Money)으로만 청구 및 결제처리가 가능합니다.

## 반품 추가금 청구하기

1. 【상세 조회】를 클릭하여 주문번호를 입력하고, 【조회】 버튼을 클릭합니다.

취소 & 미수취

상태별 조회 상세조회

기간 선택 주문일 2018/08/14 ~ 2018/08/14

상세조회 주문번호 327391529

전체선택 Excel

3 Q 조회 새로고침

1 상세조회

2 주문번호 327391529

2. 하단의그리드에 주문이 나타나면 체크박스에 체크하고 더블클릭 합니다.

상태	처리상태	취소/반품완료	취소/반품사유	미수취종류	취소/반품요청	반품수거방식	주문일	발송일	주문번호
							2018/08/14		327391529

3. 해당 페이지 최 하단에 있는 [부분환불/반품추가금]의 【열기】를 클릭합니다.

부분환불 / 반품추가금 ? 열기

※ 【열기】 버튼을 클릭하면 아래와 같은 메뉴가 나타납니다.

부분환불 / 반품추가금 ? 닫기

요청 조회

신청자명 부분환불 반품추가금 청구

주문번호 327391529 유형 수당착오

취소수량 1

예상반품금액 10

판매자제외

\* 취소수량을 입력해주세요.

부분환불 / 반품추가금

## 반품 추가금 청구하기

4. 아래와 같이 조건을 선택한 뒤 [청구하기] 버튼을 클릭합니다.

- ① 신청타입 - [반품추가금 청구]로 체크합니다.
- ② 청구금액 - 청구할 금액을 입력합니다. (엔화기준, 최대 1000엔 청구가능)
- ③ 판매자 메모 - 구매자에게 안내할 메시지를 입력합니다.

부분환불 / 반품추가금 ? X 닫기

요청 조회

반품 추가금 청구

※예시) 200엔 청구시

청구금액 200

신청타입 ① ☐ 부분환불 ☒ 반품 추가금 청구

주문번호 356389490

청구금액 ②

판매자메모 ③ ※고객이 확인가능한 문구입니다. 신중히 입력해주세요.

\* 위소수점을 입력해주세요.

청구하기



청구하기 클릭!

5. [신청하기] 클릭 후, 하기와 같은 팝업이 표시되면 청구 요청이 완료됩니다.

신청완료되었습니다. 구매자가 승인하게 되면 청구금액이 Q머니로 입금됩니다.

확인

[※구매자쪽에서 반품추가금 지불 방법]

My Qoo10 메인페이지 > 【반품 추가금 요청】 버튼 생성  
【반품 추가금 요청】 버튼 클릭시 Q머니(정산금)지불페이지 이동

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
-----------	-------------	----------	-------------	--------------	------------------

Q머니(정산금)지불페이지에서 【精算金で支払う】 버튼 클릭시 지불완료.  
구매자 Q머니 → 판매자 Q머니 이동

QMoneyで返品追加金を支払う

ショップが【購入時の都合による返品・交換】に対する追加の費用をお客様に請求した内訳です。  
※請求を確認し、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タイプ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: いろいろ テスト・デ 数量: 1 注文番号(カート番号): 325862957 (135998894)	200円

精算金で支払う

精算金で支払う

ショップのメッセージ: 販売者/モテテスト

精算金で支払う

精算金で支払う

## 반품 추가금 청구하기

6. 반품추가금 지불 상황 확인은, 추가금을 청구했던 J·QSM 메뉴의 「조회」 탭을 통해 확인할 수 있습니다.

배송/취소/미수취 → 취소/반품/미수취  
→ 부분환불/반품추가금 [열기] → [조회] 탭 클릭하기

배송/취소/미수취

배송관리

취소/반품/미수취

부분환불 / 반품추가금 ?

요청

조회

닫기

아래와 같이 조건을 선택한 뒤 [조회] 버튼을 클릭합니다.

- ① 신청타입 - [반품추가금 청구]를 선택합니다.
- ② 요청일 - 반품추가금을 청구했던 날짜를 선택합니다.  
or 또는 해당 주문번호로도 검색 가능합니다.

부분환불 / 반품추가금

요청

조회

반품추가금 청구 ▼

신청타입 ① 반품추가금 청구 요청일 ② 2019/03/05 ~ 2019/03/05 상세조회 주문번호 Q 조회

신청타입	주문번호	장바구니번호	요청일	완료일	처리상태	유형	취소수량	예상환불금액
반품추가금	356389490	148481224	2019/03/05	2019/03/05	완료	반품추가금	0	10

요청

조회

신청타입 반품추가금 청구 요청일 2019/03/05 ~ 2019/03/05

신청타입	주문번호	장바구니번호	요청일	완료일	처리상태
반품추가금	356397304	148483762	2019/03/05		요청
반품추가금	356389490	148481224	2019/03/05	2019/03/05	완료

※ 처리상태「요청」> 추가금이 아직 지불처리되지 않은 건입니다.  
※ 처리상태「완료」> 추가금 지불이 완료된 건입니다.

## 4. 자주하는 질문

### 자주 하는 질문

**Q. 처리 상태가 [재배송중]에서 완료되지 않습니다. 어떻게 하면 좋을까요?**

- A. 재배송 정보를 JQSM에서 입력/처리 하더라도 자동으로 클레임 종료는 되지 않습니다. 구매자가 수취확인을 해야 최종적으로 처리완료 됩니다.

**Q. 재발송할 때는 추적가능한 배송방식으로만 보내야하나요?**

- A. 교환재배송시에는 추적가능한 배송방식으로 보내실 것을 권장드립니다. 추적불가방식으로 발송하실 경우, 구매자 쪽에서 재배송건 추적이 불가하므로 추가 클레임의 소지가 될 수 있습니다.

**Q. 구매자가 수취확인을 해주지 않습니다. 송장번호를 추적해보니 배달완료 되었습니다. 어떻게 하면 좋을까요?**

- A. 답변기한을 기재하여 "구매자가 클레임을 철회 하시도록" 쪽지를 보내주시기 바랍니다. 기한 이후에도 회신이 없을 시 Qoo10 담당부서로 문의주시면 교환 클레임 철회를 도와드릴 수 있습니다.  
문의처 : [Qoo10에 문의하기](#) > 카테고리 [환불 · 클레임철회] > [주문 취소 · 환불]

**Q. 반품추가금을 청구했는데, 고객이 Q머니(정산금)외에 다른 방식으로 결제하고 싶다는 연락이 왔습니다.**

- A. 반품추가금은 Q머니(정산금)로만 결제가 가능합니다. 만일 고객이 정산금 외의 다른 방식으로 결제하고자 하실 경우, 반품추가금 청구금액만큼의 상품페이지를 생성하여 결제 하시도록 안내해주세요.

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

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