# 미수취신고





Update 2021-12

# 목차

### ▪ 미수취 신고 처리방법

1.	미수	·취 신고란?		 	 <u>3</u>
2.	미수	추 신고 확인방법		 	 <u>4</u>
3.	미수	·취 신고 대응방법		 	 <u>6</u>
	a.	배송지연일 경우		 	 <u>6</u>
	b.	상품을 재발송할 경	우	 	 <u>7</u>
	с.	전액환불 할 경우		 	 9

# 미수취신고

• 미수취신고 클레임의 처리 방법에 대해 안내 드립니다.

#### 미수취신고란••

상품이 구매자에게 도착하지 않은 상태로, 주문 배송상태가 [배송완료]가 된 경우 구매자가 MyQoo10에서[미수취신고]를 요청할 수 있습니다.

### 어디서 가능한가요?

J・QSM 로그인

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

## 배송/취소/미수취 ▶ 취소/반품/미수취



• 미수취신고는 아래 순서에 따라 확인할 수 있습니다.

1. 미수취신고가 접수되면, JQSM메인에서 확인할 수 있습니다.

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

	Qoo10 Sales Manager	(+) 한국어 # Qoo10에 문의하기			Qoo10가기	습 셀러샵 │ 🍔 Q캐/	시   공지사항   로그아웃
=	•						
¢،	기본정보		<b>상품명</b>	/이미지/옵션정!	보 클린 캠페인		캠페인 페이지 바로
Ē	상품관리		나의 상품명	과 이미지가 '적합' 상태인기	니꼭 체크해 보세요.		
۴	프로모션	상품		주문/배송		클레임/문의	
•	배송/취소/미수취	판매현황		주문		클레임	
Ś	정산관리	판매중 재고 10개 이내	18 0	결제대기 신규주문	2	취소요청 반품요청	0
•	문의/기타	품절	0	배송		교환요청	2
e	e티켓	판매기간 종료 조르에 <b>저 인 7인 이</b> 비	0	배송요청	5	미수취신고 취소중	4
?	J・QSM메뉴얼/서포트	중표에 3월 7월 이내 종료됨	0	매승시언	U	반품중 교환중	Click

#### 2. 아래와 같이 이동이 완료되면, [신고접수]에 들어온 숫자를 클릭합니다.

취소 & 미수취						
상태별 조회	상세조회				* 지역 거은 취소/반공	푹/미수취 접수일
*1.4		***		***		
위오		위소요성	<u> </u>	위소궁		<u>U</u>
		N - 1 -		반품중		<u>0</u>
반품		만품신정	<u>0</u>	- 완물보류		0
				- 수거완료/완물요성		<u>Q</u>
교환		교환요청/확인	<u>0</u>	재배송중		<u>0</u>
미수취신고		신고접수	1	판매자확인		<u>0</u>
		신고접수	[			
				CIICK		
<b>신고접수</b> ·· 재배송, 환불	구매자로 등 추가 :	부터 미수취신고 조치는 아직 취히	그가 접수된 내지지 않은	· 상태. · 상태.		

#### \_\_\_\_\_ 1. 미수취신고 확인

#### 3. 숫자를 클릭하면, 미수취신고 주문이 아래의 그리드에 표시됩니다. 처리상태 및 미수취 신고사유, 요청일 등을 확인할 수 있습니다.

상태별	조회	상세	조회										* 지연 건은 취쇄
취소				취소요청				<u>0</u> 취	소중				<u>0</u>
반품				반품신청				반· <u>0</u> - 환 - 수	품중 만불보류 ⊱거완료/환	탄불요청			<u>0</u> <u>0</u> <u>0</u>
교환				교환요청/확(	21			<u>0</u> 재	배송중				<u>0</u>
미수취신고	1			신고접수				<u>1</u> 판	매자확인				<u>0</u>
전체선택	Exce	9)											
선택	처리상	EH 2	취소/반품완료 일	취소/반품사유	미수취종류	취소	/반품요청 일	반품수거방식	주	문일	발송일	주문번호	장바구니번호
	미수취신고	: 처리		배송지연	미배송								
선택		처리	상태	취소/반 완료일	품 취소/빈 실 사유	반품 ?	미수취 종류	취소/학 요청	반품 일	D	ouble	e Clic	k ଥ
	미수켞	취신고	: 처리요	청	배송지역	겨	미배송						

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

거래정보						
주문일		주문번호		상품코드		
상품명	テスト商品ですの	ので、購入しないで下さい。	Go	수량	1	
0.000	종류:b,사이즈:21	10,추가품:6		주문국가	JP	
옵션성보	판매자옵션코드 :			합계(JPY) / 결제수단	200	신용카드
구매자명		수취인명		수취인 연락처		C
상품발송일		택배사	Qxpress	송장번호		배송추적
배송완료일		배송지즈소	'lanan			
메시지	고객에게 쪽지 보	대 8 시 부 또 보내기	Japan			
요청일		완료일		미수취종류		
외부광고						
Non-receipt claim	n processing					
상품재발송		아니오 🔻 송장번호				
		2018-08-08 10:34:46				자주쓰는 답변
		From:ham**** / To:				
배송요청사항		全然届いてないですが、なぜ働	₩運完了になってますか?ご(雑巻 	忍お願いします。		고객에게 전하실 말씀
2018-0	8-08 10:34	1:46				
From:h	am**** / To	D:				
2.62						
全然庙	いてないて	『すか、なせ配題	電完了になって	ますか?こ雑認	お願いします。	

5. 주문정보 및 구매자 메시지를 확인하셨으면, 발송누락, 배송중 사고여부 등에 대해 확인을 해봅니다.

### 2. 미수취 신고 대응방법

• 미수취신고 대응은, 구매자 희망에 따라 다르나 크게 하기 3가지 방향으로 대응하실 수 있습니다.

#### 대응방법

<u>A. 상품이 도착할 때까지 기다린다.</u> <u>B. 상품을 재발송한다.</u> C. 전액 환불처리한다.

#### ✓ 중요!

미수취신고는 최종적으로 [신고 철회],[전액환불],[재발송 후 구매자 수취확인처리] 상기 3가지 방향으로 처리하지 않으면 완료되지 않습니다.

또한, 신고철회는 JQSM에서 불가하므로 구매자에게 직접 철회하시도록 요청을 해주셔야 합니다.

조치가 완료되었음에도 철회가 되지 않을 시, Qoo10 담당부서로 요청 주시면 신고 철회가 가능합니다. (철회 시에는 구매자 안내 이력이 확인되어야 합니다. 구매자에게 신고가 철회됨을 안내하신 후 담당부서로 문의 주시기 바랍니다.)

담당부서 문의처 : <u>Qoo10에 문의하기</u>> 카테고리 [환불·클레임철회]> [주문 취소·환불]

#### <u>A. 상품이 도착할 때까지 기다릴 경우</u>

- 확인결과 배송에 문제가 없고, 며칠 내로 상품이 도착할 것으로 예상된다면, 구매자에게 조금 더 기다리시도록 양해를 구하실 수 있습니다.
- 구매자 안내 시 가능한 구체적인 내용으로 안내 해주시기 바랍니다.

#### <안내예시>

商品到着が遅れており申し訳ございません。 配送状況を確認したところ、あと数日でお届けができる見込みでございます。 そのため、〇日までお待ちいただけますようお願いいたします。 <mark>お手数ですが商品が到着しましたら、未受取通知の撤回をお願いいたします。</mark> 期日を過ぎでも万が一商品が到着しない場合は、お手数ですが再度お問合せをいただけます ようお願いいたします。

#### <u>B. 상품을 재발송할 경우</u>

- 상품을 다수 구매한 경우, 일부 상품이 발송 누락되면서 미수취 신고가 접수될 수 있습니다. 이 때 부족분을 재발송 할 수 있습니다.
- 이 때 아래 순서에 따라 재발송 정보를 입력 후 구매자에게 재배송 하였음을 안내합니다.

❶[상품재발송]에서 [네]를 선택하면, 배송사와 송장번호 입력화면이 표시됩니다. 여기에 재배송 정보를 입력합니다.

Non-receipt claim process	ing											
상품재발송	네 • 도착예정일 택배사	2018/08/16	Qxpress	송장번호	517343760592	]						
	2018-08-08	10:34:46				*	자주	쓰는 답변			v i	<ul> <li>● 관리</li> <li>なですが明日 *</li> <li>ますようお</li> <li>れていない *</li> <li>4刈</li> <li></li> </ul>
배송요청사항	From:ham** 全然届いて	*** / To: ないですが、なぜ配達	完了になってま	すか?ご確 	認お願いします。	Ŧ	<mark>2</mark> २ य	에게 전하실 말씀	}	商品が到着しましたら、 以内に受取確認をしてい 願いいたします。 期日を経過しても受取研 場合け	お手数ですが8日 いただけますようま 鍵認がされていない load 삭제	5
" QSM 기본정보>>나의정보>>배송?	열제정보>>주소4	록수정팝업에서 반품/교혼	기본주소를 등	특하시면 등록	록된 주소 정보를 기본	본으로 가져옵니	다. (주소록어	에 반품/교환 기본주	트소가 없는 경	우에는 미리 등록해주시기 비	REFILLERY	
						2				Cli	ck	
					선택 건 환불 처i	리 답변	전송	$\leq$	답변	변 전송		

❷[고객에게 전하실 말씀]에, 메시지 내용을 입력합니다.

#### <안내예시> 商品が不足しており大変申し訳ございません。 不足商品を発送いたしましたのでお知らせいたします。

商品が到着しましたら、お手数ですが〇日以内に受取確認をしていただけますようお願いいたします。

期日を経過しても受取確認がされていない場合は、

送り状番号の追跡状況から判断し、商品が到着しているものとし任意で未受取通知を撤回させていただきますので、ご承知おきくださいませ。

❸[답변 전송]버튼을 클릭하면 아래와 같은 팝업이 표시되며 구매자에게 재발송 알림이 발송됩니다.



#### • 처리가 완료되면 미수취신고 상태가 [판매자확인]으로 이동합니다.

취소 & 미수취							
상태별 조회	상세조회				* 지연 건	은 취소/반품/미수	-취 접수일로부터
취소		취소요청	<u>0</u>	취소중		<u>0</u>	취소완료
반품		반품신청	<u>0</u>	반품중 - 환불보류 - 수거완료/환불요청		<u>0</u> <u>0</u> <u>0</u>	반품완료
교환		교환요청/확인	<u>0</u>	재배송중		<u>0</u>	교환지연
미수취신고		신고접수	<u>0</u>	판매자확인		1	확인지연
전체선택 🗷 Excel			 판매7	자확인			

재배송 처리가 완료되면, 구매자는 MyQoo10 구매이력 페이지의 [通知の処理中 (신고 처리중)]을 클릭하면 팝업에서 [수취확인] 버튼을 확인할 수 있습니다.
구매자가 이를 클릭하면 최종적으로 클레임이 종료됩니다.

#### MyQoo10 구매이력 페이지(구매자)

最近の注文リスト	(最近10件)					注文全体照会	オー
カート番号 (日付)	商品名		数量	決済金額	送料	状態	
Ĩ	<u>کلید، محمد ج</u> که <u>کلید، محمد محمد محمد محمد محمد محمد محمد مح</u>	商品ですので、購	1	200円	1円	配送売 通知の処 配送情	了 理 <u>中</u> 報
	<b>2</b> N <u>51</u> + 1	<u>文確認</u> レビューを書く		♥ <u>用注文する</u> ○ <u>Dash</u>			
Led Produ							
	- 未受取通知の詳細				×	•	
	現在のステータス				1		
	タイプ	要請日		状態			
	未受取の通知			処理中	R.		
	要請情報						
	商品名	テスト商品ですので、購入し	ないで下さ	l. Io			
	配送要請事項	全然届いてないですが、 か?ご確認お願いします	なぜ配達	完了になってます			
	責任	配送会社					
	ôn 귀엽 바보하다						
	到着予定日	2018/08/16			8		
	再配送情報	配送会社 : Qxpress 送り状番号 : 51734376059	92				
	販売者メモ	商品が不足しており大変 不足商品を発送いたしま ます。 商品が到着しましたら、お	陣し訳ごる したのです ち手数です	ぎいません。 ら知らせいたし ↓ が8日以内に //			
	未受取申告のお問い合わせ内容 ンを押して下さると、積み立てが同 は販売者様にもう一度メッセージ	は解決されましたか?商品をう T能なマイレージを贈呈いたしま を発送して下さい。販売者にメ	创ナ取ったと ます。まだ解 ッセージをう	と場合、受取確認ボタ 深決されていない場合 送る			
		受取確認					

#### <u>C. 전액 환불할 경우</u>

• 상품 재발송이 곤란하여 환불하고자 하실 경우, 우선 [고객에게 쪽지 보내기]를 클릭하시어, 구매자에게 환불 진행 안내 메시지를 보내주시기 바랍니다.

거래정보					
주문일		주문번호		상품코드	
상품명	テスト商品ですので、	購入しないで下さい。	Go	수량	
онин	종류:b,사이즈:210,추7	가품:6		주문국가	
곱신성보	판매자옵션코드 :		Click	합계(JPY) / 결제수단	
구매자명				수취인 연락처	
상품발송일		고객에게 축/	지 보내기	송장번호	
배송완료일		배소피즈소	lanan		
메시지	고객에게 쪽지 보내기	배공지구소	Japan		
요청일		완료일		미수취종류	
외부광고					

• 메시지 송신 후 [선택 건 환불 처리] 버튼을 클릭합니다.



• 아래와 같은 팝업이 표시되면, 최종 확인 후 [확인]을 클릭합니다.



• 구매자에게 환불이 완료되면, 하기 캡쳐와 같이 주문상태가 [환불완료]로 변경됩니다.

취소 & 미수취					
상태별 조회 상세조회				• 지연 건은 휘소/반풍/미수취 접수일로부터 4일이 지나도	완료/확인되지 않은 건 입니다.
취소	취소요청	<u>0</u>	취소중	<u>0</u> 취소완료	1
반품	반품신청	<u>0</u>	반품중 - 환불보류 - 수거완료/환불요청	<u>0</u> <u>0</u> <u>0</u> 반품완료	<u>0</u>
교환	교환요청/확인	<u>0</u>	재배송중	<u>0</u> 교환지연	<u>0</u>
미수취신고	신고접수	<u>4</u>	판매자확인	확인지연 13 환불완료 부분환불완료	<u>4</u> <u>12</u>
클레임 철회	철회 요청	<u>Q</u>			
			환불완료		<u>12</u>

# 자주 있는 질문 Q1. 미수취신고가 접수되었는데, 배송상태를 확인해보니 배달완료로 되어 있습니다. 어떻게 하면 좋을까요? A. 구매자에게 배송현황 확인을 요청하시어, 도착한 경우 신고 철회를 하시도록 안내해주시기 바랍니다. Q2. 구매자 쪽에서 미수취신고 철회가 안된다고 문의가 들어왔습니다. 어떻게 하면 좋을까요? A. 구매자 쪽에서 철회가 안될 경우, 하기 Qoo10 담당부서로 ID, 주문번호를 기재하시어 신고 철회 요청을 해주시기 바랍니다. 담당부서 문의처 : Qoo10에 문의하기 > 카테고리 [환불ㆍ클레임철회]> [주문 취소ㆍ환불] 추가 문의사항은 하기 담당부서로 문의 부탁 드립니다. 문의처 : Qoo10에 문의하기 > 카테고리 [QSM조작]> [클레임 관리 (반품ㆍ교환ㆍ미수취)]

