

配送遅延/キャンセル ペナルティ



目次

1. 配送遅延ペナルティとは	3
2. 配送遅延ペナルティの確認方法	5
3. よくある質問	7
4. その他参考事項	8

配送遅延/キャンセルペナルティ

配送遅延、キャンセルによるペナルティに関してご案内いたします。

1. 配送遅延ペナルティとは

- 発送までの期間について一般商品・予約商品それぞれに遅延によるペナルティを設けております。

□一般商品のペナルティ段階について

※ 1段階(注意)：入金日から3営業日目に未発送件がある場合、当日に発送促進案内メールが発信されます。

※ 2段階(警告)：入金日から4営業日以内に発送されない件がある場合、翌日(5営業日目)に配送遅延ポイント-2点が賦課されます。

※ 3段階(制限)：入金日から5営業日以内に発送されない件がある場合&入金日基準発送率が95%以下の場合、翌日(6営業日目)に遅延商品販売制限、プロモーション制限が行われます。

↳ 遅延商品販売制限：制限日から30日間維持されます。

↳ プロモーション制限：商品販売中止によるプロモーション制限がされます。

□一般商品のペナルティ段階別適用例

日付	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)
	入金日	+1Day	+2Day	+3Day	+4Day	休日	休日	+5Day	+6Day
Penalty Lv.				注意				警告	制限
Penalty 内容				メール 発信				発送遅延 ポイント -2点	* 該当商品販売制限 * 該当商品プロモーション制限

□制限解除条件

制限ペナルティ適用から31日目に自動で解除されます。

※制限が解除されますと「販売中止 (Qoo10)」ステータスから「販売中止 (販売者)」ステータスへ変更されるので、再度販売を行う場合は「販売中」ステータスへ変更をお願いいたします。

※制限解除後でも配送遅延が生じる商品は再び制限ペナルティが適用されますのでご注意ください。

□その他の参考事項

* 一般商品の基準は発送可能日が“当日発送, 一般発送”で登録されている商品です。

* 土、日、祝日に入金された注文件は翌営業日を入金日として計算されます。

(例：土曜日、日曜日に入金された注文件は月曜日が入金日として計算されます。)

* 配送遅延ポイントはサービスポイントの一部となります。サービスポイントに関しては[こちら](#)をご参考ください。

1. 配送遅延ペナルティとは

□ 予約商品のペナルティ段階について

※ 1段階(注意)：予約日当日に未発送件がある場合当日に発送促進案内メールが発信されます。

※ 2段階(警告)：予約日から2日以内に発送されない件がある場合翌日(3日目)に配送遅延ポイント-2点が賦課されます。

※ 3段階(制限)：予約日から3日以内に発送されない件がある場合&予約日基準発送率が95%以下の場合翌日(4日目)に遅延商品販売制限、プロモーション制限が行われます。

↳ 遅延商品販売制限：制限日から30日間維持されます。

↳ プロモーション制限：商品販売中止によるプロモーション制限

□ 予約商品のペナルティ段階別適用例

予約商品	日付	(月)	(火)	(水)	(木)	(金)	(土)	(日)	(月)	(火)
	Penalty Lv.	予約日	+1Day	+2Day	+3Day	+4Day	+5Day	+6Day	+7Day	+8Day
	Penalty Lv.	注意			警告	制限				
	Penalty 内容	メール 発信			発送遅延 ポイント -2点	* 該当商品販売制限 * 該当商品プロモーション制限				

□ 制限解除条件

制限ペナルティ適用から31日目に自動で解除されます。

※制限が解除されると「販売中止 (Qoo10)」ステータスから「販売中止 (販売者)」ステータスへ変更されるので、再度販売を行う場合は「販売中」ステータスへ変更をお願いいたします。

※制限解除後でも配送遅延が生じる商品は再び制限ペナルティが適用されますのでご注意ください。

□ その他の参考事項

* 予約商品の基準は発送可能日が“予約発送 (4日以上) , 予約発送 (発売日)”で登録されている商品です。

* 土、日、祝日に関係なく設定した発送可能日を超過した場合、ペナルティ適用となります。
(例：土曜日が予約日であった場合、土曜日が「注意」段階となります。)

* 配送遅延ポイントはサービスポイントの一部となります。サービスポイントに関しては[こちら](#)をご確認ください。

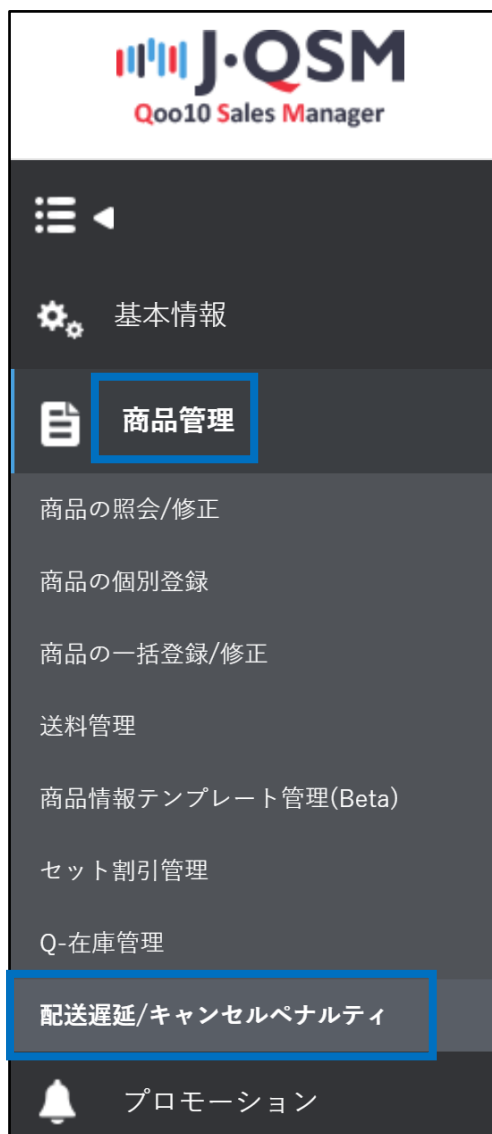
2. 配送遅延ペナルティの確認方法

・配送遅延ペナルティが適用されている商品、また対象となった注文番号の確認方法をご案内いたします。

J-QSMにログイン

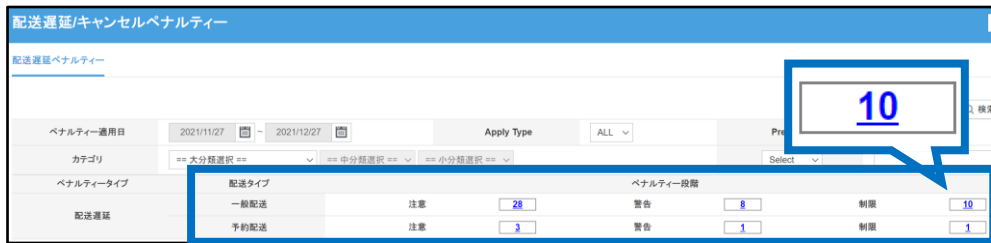
<https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx>

商品管理> 配送遅延/キャンセルペナルティ



2. 配送遅延ペナルティの確認方法

各段階に表示されている数字をクリック頂きますと、該当する商品がグリッドに表示されます。



配送タイプ	注意	警告	制限
一般配送	28	8	10
予約配送	3	1	1

グリッドにて確認されたい商品を①Wクリックしますと、【Penalty Order Detail】に②ペナルティ対象の注文番号が表示されます。




Apply Date	Item No	Item Name	大分類	中分類	小分類	Pre-Order	Shipping Policy	Apply Type
2021-12-08								
2021-12-13								
2021-12-14								
2021-12-15								
2021-12-15								
2021-12-16								
2021-12-17								
2021-12-21								
2021-12-24								

NO	Apply Date	Request Date	Pre-Order	Availability	Shipping Date	Shipping Status	Cart No	Order No
1	2021-12-24	2021-12-16 16:15	N			発注キャンセル	227708824	696130908

参考

※J・QSM> 配送/キャンセル/未受取> 配送管理メニューでも現在「配送要請」状態のご注文で、ペナルティが発生している件が確認いただけます。



配送要請 (要約を見る)	配送要請 (詳細を見る)	配送中/配送完了
入金待ち 4	新規注文 1	配送準備 16
配送遅延		
Penalty注文件(一般/予約)(最近30日)	注意 0 / 0	警告 1 / 0
制限 21 / 0		
配送方法	一般配送(追跡-X) 0	一般配送(追跡-O) 39
		エクスプレス(DHL,EMS,Fed

3. よくある質問

よくある質問

Q. お客様より配達希望日の連絡がありました。配送遅延ペナルティは発生しますか？

A. 送料または商品情報において「お届け希望日時」を設定している場合にお客様がお届け希望日時を選択してご注文をしますと、選択された希望日が入金日（予約商品の場合は予約日）扱いとなります。

お客様からのお届け希望を受ける場合は予め「お届け希望日時」設定をお願い致します。

■ 送料管理 > 送料のリスト > 送料情報の詳細（該当送料コードを適用した商品に反映）

選択	送料コード	送料タイプ	配送方法	送料名	送料	無料条件	追加送料	配
<input type="radio"/>	433370	無料	一般配送(追跡-O)	ゆうパック 無料	0.0000	0.0000		レター
<input type="radio"/>	431970	条件付無料	一般配送(追跡-O)	ヤマト 条件付き無料	380	1000 地域		ヤマト
<input type="radio"/>	426909	条件付無料	一般(追跡-X)	定形外郵便	450	10000 数量		ゆうメ
<input type="radio"/>	423758	無料	一般配送(追跡-O)	郵便ポスト	0.0000	0.0000		ゆうパ
<input checked="" type="radio"/>	414728	有料	一般配送(追跡-O)	ヤマト 有料	450	0.0000		ヤマト
<input type="radio"/>	410015	無料	一般配送(追跡-O)	佐川 無料	0.0000	0.0000		佐川急
<input type="radio"/>	410014	無料	一般配送(追跡-O)	Free	0.0000	0.0000		ゆうパ

* 同梱送料の設定 - 同梱送料の計算方法: [変更](#) [?](#)

送料情報の詳細

送料タイプ	配送方法 ?	配送会社	送料名
有料	<input checked="" type="checkbox"/> お届け希望日	<input checked="" type="radio"/> Qxpress・その他配送会社 <input type="radio"/> 郵便局配送	
<input type="checkbox"/> 重さ/数量		入金日から <input type="text" value="5"/> 日以降の日付で指定可能	
<input type="checkbox"/> 地域			
<input checked="" type="checkbox"/> お届け希望日	入金日から <input type="text" value="5"/> 日以降の日付で指定可能	お客様が指定された日付にお届けできるように配送管理を行ってください。	

ひとつの出荷地に10件以上の送料を登録することはできません。送料の追加が必要なときは出荷地を新しく登録してください。 [出荷地の追加](#)

[修正](#) [削除](#)

■ 商品情報 > 配送情報（特定の商品のみ反映）

お届け希望日 ?	設定する	設定しない
顧客が入金日から		
<input type="text" value="5日以降の日付"/> ▼ に配達希望日時を指定可能		

「お届け希望日時」を設定していない商品にご注文が入り、お客様が配送要請事項やメッセージにて直接お届け希望日を指定された場合は通常通り配送遅延ペナルティが発生致しますので、一度キャンセル頂き希望日が近くなりましたら再度ご注文頂きますようお願い申し上げます。

4. その他参考事項

その他参考事項

下記のような場合において配送遅延ペナルティが発生してしまった場合、Qoo10窓口までお問い合わせをお願い致します。

- ・お客様希望によるキャンセル連絡が入ったが、お客様側にてキャンセル要請を上げて頂けず、キャンセルが完了するまでの間に遅延ペナルティが発生してしまった場合
- ・配送先住所に不備がある等、発送前にお客様に確認を取る必要があり、お客様からの返答待ちの間に遅延ペナルティが発生してしまった場合

問い合わせ窓口：[Qoo10へのお問い合わせ](#)> カテゴリー[その他]> [点数/管理規定/お知らせ]

※どのような理由により配送遅延ペナルティが発生してしまった等、商品番号・注文番号・詳細を記載の上お問い合わせをお願い致します。

さらに疑問やご不明な点がある場合は、下記までお問い合わせ下さい。

お問い合わせ先

[Qoo10へのお問い合わせ](#)> カテゴリー[その他]> [点数/管理規定/お知らせ]