

よくあるお問い合わせ



目次

Q1.商品を一括で削除したい	3
Q2.入金待ちの注文が新規注文に入らない	4
Q3.キャンセルされているかどこで確認するのか	5
Q4.一時休店を行いたい	6
Q5.精算金額が合わない	8
Q6.テスト注文機能はありますか	9
Q7.商品が突然消えてしまった理由	10

Q1.商品を一括で削除したい

A.商品を一括で削除したい場合、以下2つの方法で削除が可能となっております。

■ Excelファイルを使って一括削除する場合

どこからできますか？

ダウンロード：J・QSM> 商品管理> 商品の照会/修正

アップロード：J・QSM> 商品管理> 商品の一括登録/修正

ダウンロード：「商品の照会/修正」メニューの「商品検索」で検索後、【商品情報ダウンロード】ボタンをクリックして削除をしたい商品データを抽出します。

アップロード：ダウンロードしたファイル内のG列[item_status_Y/N/D]をD（商品削除）にして保存し、「商品の一括登録/修正」メニューの【一括修正ファイルのアップロード】にて再度ファイルをアップロードすると、商品が削除されます。

操作方法について、詳しくは[こちら](#)をご参照願います。

■ 商品の照会/修正ページで一括削除する場合

どこからできますか？

J・QSM> 商品管理> 商品の照会/修正

全商品、もしくは削除したい商品を検索し、削除する商品の左端の□にチェック箱を入れます。

検索結果全ての商品を削除する場合はチェック箱を入れる必要はありません。

その下の「※1 選択した項目を一括修正」または、「※2 検索結果を全て一括修正」を選択し、販売ステータスの項目にて【商品削除】ボタンをクリックすると商品削除となります。

※1 リストにて特定商品にチェック箱を入れている場合に選択

※2 検索結果全ての商品を削除する場合に選択

操作方法について、詳しくは[こちら](#)をご参照願います。

The screenshot shows the '商品の照会/修正' (Product Search/Correction) page. At the top, it says '検索結果: 3件' (Search results: 3 items). Below this is a table with columns for '商品番号' (Product No.), '販売者商品コード' (Seller Product Code), and '販売ステータス' (Sales Status). The first row shows product number 875892773 and status '販売中' (On Sale). There are checkboxes in the left margin, with one checked. A blue box highlights the checked checkbox with the text '修正したい商品にチェックを入れる' (Check the item you want to correct). Another blue box highlights the '商品削除' (Delete Item) button in the bottom right corner with the text 'すべて削除する場合はチェック不要' (No need to check if deleting all). The top right shows radio button options: '選択した項目を一括修正: 選択2件 (1回の最大選択数: 500個)' (Selected items: 2 items selected, max 500 per batch) and '検索結果を全て一括修正' (Delete all search results). The '商品削除' button is highlighted with a blue box.

Q2.入金待ちの注文が新規注文に入らない

A.入金待ちの注文が、新規注文に入らない場合、以下の状況が考えられます。

■ 決済手段が[現金]の場合

決済手段が[現金]の場合（コンビニ決済や銀行振込等）、Qoo10が設けている入金期日（3営業日内）までにお客様がお振込みや支払いをされると取引可能注文として新規注文ステータスに入りますので、数日間入金待ちに入ったままの可能性がございます。

注文から3営業日以上経過しても残っている場合は [Qoo10へのお問い合わせ](#)までお問い合わせ願います。

■ 決済手段が[クレジットカード]の場合

決済手段が[クレジットカード]の場合、決済確認後入金待ちに入ることなく、すぐに新規注文に入りますが、入金待ちに入っている場合はカード情報の確認（本人確認）を行っている可能性がございます。

カード情報確認が必要なご注文の場合は、Qoo10からお客様のMyQoo10上とメールにてお知らせが入るようになっておりますので、お客様からお問い合わせがあった場合はQoo10からのお知らせをご確認いただくようご案内をお願い致します。

決済手段のご確認は[こちらのP.4](#)をご参照願います。

※③図内にそのご注文の決済手段の記載がございます。

Q3.キャンセルされているかどこで確認するのか

A.J・QSM> 配送/キャンセル/未受取> キャンセル/返品/未受取ページよりご確認頂けます。

■入金完了後のご注文件の場合

【選択条件照会】のタブをクリック> 選択条件照会にて
注文番号またはカート番号を選択> 該当の番号を入力> 「照会」ボタンをクリック

グリッドに該当件が表示されますので、
「処理状態」「キャンセル/返品完了日」の欄をご確認ください。

■入金前のご注文件の場合

入金期限（ご注文日から3営業日）内に決済が完了されず自動キャンセルとなった場合のご注文は、
【選択条件照会】のタブをクリック> 期間選択にて該当期間を選択> 選択条件照会にて
注文番号またはカート番号を選択> 該当の番号を入力>
状態別に照会にて「キャンセル」「未納取り消し」を選択> 「照会」ボタンをクリック

グリッドに該当件が表示されますので、
「処理状態」「キャンセル/返品完了日」の欄をご確認ください。

▽入金前にお客様自らキャンセル処理をされた場合の表示

処理状態：キャンセル

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	
<input type="checkbox"/>	キャンセル	2021/11/29					2021/11/29		691818027	226179350	93

▽入金期限までにお客様が決済されず自動キャンセルになった場合の表示

処理状態：未納抹消

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	
<input type="checkbox"/>	未納抹消	2022/04/07					2022/04/01		727096691	238182678	9

Q4.一時休店を行いたい

A.一時的な休店をご希望の場合は、全商品の販売ステータスを「販売中止」へご変更頂きますようお願い致します。

J・QSM > 商品管理 > 商品の照会/修正にて、「全体」に表示されている件数をクリックします。

商品検索	販売中	在庫10個以下	在庫切れ	承認待ち	承認拒否
全体 ⑦ 61件	30件	10件	1件	8件	1件

検索結果に商品が表示されますので、リスト下の「検索結果を全て一括修正」を選択します。

リスト編集 【リスト編集】ボタンより商品リストに掲載する項目を追加してください。

<input type="checkbox"/>	編集	商品番号	販売者商品コード	販売ステータス	商品登録日	メイン画像
<input type="checkbox"/>	修正	917789505	1115	販売中	2021/08/31 10:14	
<input type="checkbox"/>	修正	908977491		販売中止 (販売者)	2021/08/11 00:02	TEST
<input type="checkbox"/>	修正	907013250	2	販売中止 (販売者)	2021/08/04 20:21	
<input type="checkbox"/>	修正	84639056		販売中	2020/12/11 18:53	

選択した項目を一括修正: 選択0件 (1回の最大選択数: 500個)
 検索結果を全て一括修正

選択した項目を一括修正: 選択0件 (1回の最大選択数: 500個)
 検索結果を全て一括修正

販売ステータスの項目にて【販売中止】ボタンをクリックすると販売中止となります。

選択した項目を一括修正: 選択0件 (1回の最大選択数: 500個)
 検索結果を全て一括修正

一括修正の履歴

販売ステータス

また、休店される際はその旨ショップページにお知らせの設定をして頂きますようお願い致します。

> 【お知らせ管理】の設定方法については、[こちら](#)

バナーにて休店のお知らせを掲載する場合は、下記手順をご参考ください。

J・QSM > 基本情報 > ショップ管理 > 基本情報 > ショップの画像管理にある
2.カバー画像よりイメージをアップロード > 「保存」ボタンをクリック

The screenshot shows the 'ショップ管理: 基本情報' (Shop Management: Basic Information) page. The 'ショップの画像管理' (Shop Image Management) section is active, displaying options for '1. ショップロゴ' (Shop Logo) and '2. カバー画像' (Cover Image). The '2. カバー画像' section includes 'カバー画像(Mobile)' and 'カバー画像(PC)' fields, both containing the text 'TEST'. The '保存' (Save) button is highlighted with a blue box.

登録したイメージはショップページ一番上に表示がされます。

※カバー画像に関しては、[こちらの](#)J・QSMガイドP.5もあわせてご参照ください。

Q5.精算金額が合わない

A.販売詳細内訳に表示されている精算金額には送料の精算金額が含まれておらず、また、Qoo10サービス利用料に発生する消費税や販売関連の差引も引かれる前の金額の為、最終的な精算金額とは一致しません。

実際に入金される精算金額をご確認頂く場合は、
J・QSM> 精算管理> 販売内訳> 【検索】にて検索条件「精算日」を選択し、
精算日毎の【合計内訳】を参照お願い致します。

精算日 発送日 購入者の決済日 配送完了日

検索

検索条件 精算日 発送日 購入者の決済日 配送完了日 期間入力 2022/02/01 - 2022/02/09 通貨

検索可能な期間は1ヶ月間で、前日のデータまで照会できます。
検索条件の手順が変更になりました。(精算日 → 発送日 → 購入者の決済日)

精算予定/完了内訳

精算状態	精算予定日	精算完了日	通貨	精算金額
精算完了		2022/02/02	JPY	1,077,794
精算完了		2022/02/09	JPY	1,021,019

合計内訳

区分	正常な取引	キャンセル/払い戻し	総精算金額
A. 購入決済金額	1,232,059.00	0.00	1,232,059.00
a-1 商品価格	1,278,894.00	0.00	1,278,894.00
a-2 送料	7,100.00	0.00	7,100.00
a-3 割引金額	53,935.00 詳細照会	0.00	53,935.00
B. Qoo10 サービス利用料	112,969.00 詳細照会	0.00	112,969.00
C. 消費税	11,296.00	0.00	11,296.00
D. 販売関連の差引額	30,000.00	0.00	30,000.00
E. 精算金額 (A-B-C-D)	1,077,794.00	0.00	1,077,794.00

* Qoo10のサービス手数料は消費税を含まない金額です。消費税は精算の際、マイナスになります。

注意事項

- Qoo10サービス利用料に発生する消費税は精算日毎のQoo10サービス利用料合計金額に対し計算がされます。
注文毎に消費税を計算してしまいますと実際に差し引かれている消費税と差異が生じますので、ご注意ください。
- 消費税は小数点以下切り捨てとなります。
- 入金時には送金手数料が引かれます。(JPY 150円、KRW 2000ウォン、USD 100ドル)

Q6.テスト注文機能はありますか

A.Qoo10システムにはテスト注文機能がありません。

テスト注文が必要な場合は販売店様の任意で実際にご注文を行って頂きますようお願い致します。
また、テスト注文番号のキャンセルの際は下記窓口までキャンセル依頼をお願い致します。

窓口：[Qoo10へのお問い合わせ](#)> カテゴリー[払戻し・クレーム撤回]> [注文キャンセル・返金]
※該当の注文番号と、テスト注文によるキャンセル依頼である旨を記載の上お問い合わせください。

注意事項

- ・J・QSM上では販売店様都合のキャンセルのみ処理が可能となりますので、テスト注文番号を販売店様側でキャンセルしますとサービスポイントがマイナスされてしまいます。キャンセルの際は必ずQoo10窓口までご連絡ください。
- ・テスト注文の場合でも通常注文と扱いは同じとなりますので、「配送要請」のままですと配送遅延ペナルティーが発生し、「配送完了」ステータスへ変更された場合は精算対象となりQoo10サービス手数料が発生します。つきまして、テストの確認が取れましたら速やかにキャンセルの手続きをお願い致します。
- ・テスト注文を行う際は出店アカウントとは異なる購入用アカウントにて行ってください。

Q7.商品が突然消えてしまった理由

A.商品がQoo10ページ上から消えてしまっている場合は、何らかの問題によりQoo10側で販売制限を掛けている可能性があります。

一度下記手順で商品状態と制限理由をご確認ください。

① J・QSM > 商品管理 > 商品の照会/修正ページで【販売中止/制限(Qoo10)】ステータスの商品を確認

商品検索							
全体	販売中	在庫10個以下	在庫切れ	承認待ち	承認拒否	販売中止(販売者)	販売中止/制限(Qoo10)
1,049 件	524 件	26 件	251 件	0 件	0 件	102 件	36 件

② マークをクリックし販売中止理由を確認

検索結果: 36件					
リスト編集		【リスト編集】ボタンより商品リストに掲載する項目を追加してください。			
<input type="checkbox"/>	編集	商品番号	商品登録日	販売ステータス	
<input type="checkbox"/>	修正	123456789	2022/01/25 15:41	販売中止 (Qoo10) 	
<input type="checkbox"/>	修正	987654321	2021/10/19 12:04	販売中止 (Qoo10) 	

・配送遅延ペナルティにより制限されている場合は、下記のように表示されます。

販売中止の理由 ✕

理由
配送遅延ペナルティー商品

内容
Penalty item for delayed delivery

配送遅延ペナルティー規定により30日間取引中止された商品です。詳細内容はJQSM>商品管理>配送遅延ペナルティーメニューから確認をお願いいたします。健全な電子商取引環境の整備に向けて、皆様のご理解とご協力をお願いいたします。

※配送遅延ペナルティに関しては[こちら](#)のガイドにてご確認をお願い致します。

・Qoo10規約違反商品・行為により制限されている場合は、下記のように表示されます。

<h3 style="text-align: center;">販売制限の理由 ✕</h3> <p>理由 販売禁止／制限商品</p> <p>内容 ブランドの模倣品は、意匠権侵害及び不正競争防止法違反にあたります。</p> <hr/> <p>貴店で取り扱いの商品もしくは商品ページに法令違反及びQoo10規約違反商品・行為が確認されました。</p> <p>法令違反にあたる可能性が高い場合、悪質な販売行為が確認された場合、弊社より下記必要な処置を取らせていただきますので予めご了承ください。</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 全商品制限(2) 新規商品登録の件制限(3) 商品の返品返金クレームが発生する可能性が高い場合、本日より3ヶ月精算停止 <p>貴店のメールに同様の件で詳細内容をご案内いたしましたので、ご確認ください。 これからも、健全なインターネット取引が行える環境の整備に最大限努めてまいります。 引き続き皆様のご理解・ご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。 お問い合わせ: Brand@qoo10.jp</p>	<h3 style="text-align: center;">販売制限の理由 ✕</h3> <p>理由 販売禁止／制限商品</p> <p>内容 著作権侵害のため制限措置を取らせていただきます。</p> <hr/> <p>貴店で取り扱いの商品もしくは商品ページに法令違反及びQoo10規約違反商品・行為が確認されました。</p> <p>法令違反にあたる可能性が高い場合、悪質な販売行為が確認された場合、弊社より下記必要な処置を取らせていただきますので予めご了承ください。</p> <ul style="list-style-type: none">(1) 全商品制限(2) 新規商品登録の件制限(3) 商品の返品返金クレームが発生する可能性が高い場合、本日より3ヶ月精算停止 <p>貴店のメールに同様の件で詳細内容をご案内いたしましたので、ご確認ください。 これからも、健全なインターネット取引が行える環境の整備に最大限努めてまいります。 引き続き皆様のご理解・ご協力を何卒よろしくお願い申し上げます。 お問い合わせ: Brand@qoo10.jp</p>
--	---

※販売禁止商品に関しては[こちら](#)のガイドにてご確認をお願い致します。

※関連のお問い合わせは [✉brand@qoo10.jp](mailto:brand@qoo10.jp) までお願い致します。

・その他、下図のように理由が不明な場合や、ご不明点がありましたら下記窓口まで該当商品番号を記載の上お問い合わせください。



窓口 : [Qoo10へのお問い合わせ](#) > カテゴリー[その他] > [その他]