

# 【RSL連携】カスタマー返品および自社への商品返送について

## カスタマー返品（不着返品）について

出荷済の商品が長期不在やキャンセルで返品された際の処理は下記となります。

返品になった注文は【GoQロジ>入荷業務>カスタマー返品実績】でご確認いただけます。

GoQロジ

ホーム 入荷スケジュール カスタマー返品実績 2

入荷業務 1

出荷業務

在庫

商品設定

倉庫設定

マスター設定

各種設定

入荷スケジュール

FBA新規登録 新規登録

すべて 入荷待ち 入荷済み RSL入荷済み RSL入荷済み(不良品あり) RSL入荷済み(欠品あり) RSL入荷済み(不良品・欠品あり) 検品待ち 検品済み 検品済み(異常あり) 入庫待ち 入庫済み キャンセル キャンセル(一部) キャンセル依頼中 キャンセル依頼中(一部) 破損 その他

データがありませんでした

- 【1】 [ 入荷業務 ] をクリックします。
- 【2】 [ カスタマー返品実績 ] をクリックします。

GoQロジ

ホーム 入荷スケジュール カスタマー返品実績

入荷業務

出荷業務

在庫

商品設定

倉庫設定

マスター設定

各種設定

カスタマー返品実績

データがありませんでした

1～11件 / 11件 << 1 >> 30件

出荷依頼番号	返品日時	返品情報	出荷先情報	注文情報
	2024-09-12 00:00:00	商品: RSLTEST001 返品数: 1 状態: 未開封 / 良品 返品理由: 注文した覚えがない 備考: - 返品送料負担区分: 元払 返品期限内フラグ: 期限内	楽天一郎 〒7370076 広島県呉市 0312345678	店舗情報: 楽天 楽天一郎 〒7370076 広島県呉市 0312345678

【3】 対象の受注および返品理由を確認していただき、ご注文者様とのやり取りをお願いします。

送付先	のし 分割	発注先	入荷日
楽天一郎（ラクデンイチロウ） 〒737-0076 広島県呉市 TEL：0312345678 伝票番号 123456789000 個口数 1 出荷依頼状況 出荷依頼番号： 引当解除	RSLTEST001（RSLTEST001） SKU管理番号：-2-1 【RSLTEST001】  引当詳細情報（倉庫名：数量） RSL：1個	発注先候補 -- 登録在庫数：3 在庫数更新	

【4】再度出荷したい場合は対象受注の引当を解除し、再度、引当・出荷依頼をお願いいたします。  
キャンセルになった場合は対象の受注の引当を解除し、受注のキャンセル処理を行ってください。

自社に商品を返送したい場合は下記の「 返送について」のマニュアルをご確認ください。

## 返送について（自社へ商品を戻す）

RSLに預けている商品を返送したい場合の手順は下記となります。

### 注意事項

- ・長期不在やキャンセルになった場合、GoQログの『カスタマー返品実績』から対象受注を確認し、GoQ受注管理画面より引当解除を行ってください。
- ・楽天よりスーパーSALEやマラソンなどのイベント期間は避けてほしいとのご案内がありましたのでご協力をお願いします。

注意事項備考

店舗返送分

1

送付先	のし	分割	商品【商品内訳】 （商品番号）	発注先	入荷日	発注日	額	単価	個数	小計	税率	税	送料	代引
楽天一郎（ラクテンイチロフ） 〒737-0076 広島県呉市 TEL：0312345678			RSLTEST001（RSLTEST001） SKU管理番号：-2-1 【RSLTEST001】	発注先候補 --			0円		1	0円	0	込	別	別
伝票番号														
個口数 1														
出荷依頼状況 出荷依頼番号：未取得														
引当解除 出荷依頼							2							
登録在庫数：3 在庫数更新														
							合計 0円 0円 0円 0円							
							ポイント 0円							
							モバイルポイント 0円							
							クーポン 0円							
							10%対象(税込) 0円							
							8%対象(税込) 0円							
							請求金額 0円							

引当中のため、分割・分割解除できません

【1】GoQSystemの受注管理に発送先が自社宛の受注を手動登録し、返送したい商品を登録します。  
日付指定はしないでください。  
注意事項備考欄に【店舗返送分】と記載してください。

【2】上記で登録した受注で、引当と出荷依頼を行ってください。

入力内容を反映する

3

新規受付  
新規受付  
先送前入金待ち  
先送待ち  
先送後入金待ち  
処理済  
保留  
キャンセル  
楽天処理中  
佐川  
送料確認必要

ランクB  
ランクC  
ランクD  
ランクE  
チェック02  
チェック03  
チェック04  
チェック06  
チェック07  
チェック08  
チェック10

【3】商品が返送されたことを確認したら、対象受注のステータスを「キャンセル」に変更してください。  
「処理済」にすると売上管理に反映されますので、ご注意ください。