

주문형 네이버페이 v2.1 운영 가이드

최종 수정일 : 2023-10-30

v2.1 / v1.0

- 버전 비교

- 상태 매칭 비교

V1.0 / V2.1 기능 비교

	v1.0	v2.1
부가세신고 메뉴 내 과세/면세 매출금액 표기 방식	사업자로 과세 / 면세 구분 - 과세 : 일반과세 사업자, 간이과세 사업자 - 면세 : 간이과세 사업자, 면세사업자	상품 정보의 과세 속성에 따라 과세 / 면세 구분 - 과세 : 과세 상품 - 면세 / 영세 : 면세 상품 ※ 간이과세 사업자는 “면세”로 일괄 표기
재고 체크	네이버페이 주문서에서의 재고 체크 불가 - 네이버페이로 주문 중에 상품의 재고가 전부 소진 시, 진행 중인 주문은 완료 가능	네이버페이 주문서에서의 재고 체크 가능 - 네이버페이로 주문 중에 상품의 재고가 전부 소진 시, 진행 중인 주문은 주문 직전 재고 부족으로 주문 불가
배송비	각 상품별 배송비 구분 없이 합산된 배송비 노출 - 기본 배송비, 상품별 배송비 구분 X - 본사 배송비, 공급자 배송비 구분 X	각 상품별 배송비 구분하여 금액 노출 - 기본 배송비, 상품별 배송비 구분 O - 본사 배송비, 공급자 배송비 구분 O
반품/교환 배송비	반품 배송비를 네이버페이센터에서만 설정 가능 - 센터에 입력한 금액을 이용하여 반품/교환 배송비 청구	반품 배송비를 메이크샵 또는 네이버페이센터에서 설정 - 메이크샵 설정에서 반품/교환 배송비 직접 입력 가능 - 메이크샵에 입력한 금액을 이용하여 반품/교환 배송비 청구 (센터에 입력한 금액도 이용 가능)
	상품 전체 배송비를 기준으로 반품/교환 배송비를 청구 - 본사, 공급자, 개별 상품의 배송비를 구분하지 않고 합산된 배송비를 기준으로 반품/교환 배송비를 청구 ※ 본사 / 공급자의 배송비를 구분하여 청구할 수 없음	각 상품마다 부과된 배송비를 기준으로 각각의 반품/교환 배송비를 청구 - 본사, 공급자, 개별 상품의 배송비 구분하여 각 상품에 부과된 배송비를 기준으로 반품/교환 배송비를 각각 청구 ※ 본사 / 공급자의 배송비를 구분하여 청구할 수 있음
도서산간비	도서산간비 청구 불가 - 별도 협의로 청구 - 기타 비용 등으로 청구	도서산간비 청구 가능 - 권역별 배송비 (2권역 / 3권역에 부과) - 지역별 배송비 (입력한 지역에 부과)

v2.1 / v1.0 주문, 클레임 상태 매칭 (메이크샵 ← →네이버페이)

v2.1	주문	메이크샵 상태		네이버페이 상태
		상품준비	↔	결제완료
		배송준비	↔	발주확인
		배송중	↔	배송중
		배송완료	←	배송완료
		거래완료	←	구매확정
취소		입금 후 취소요청	←	취소요청
		입금 후 취소완료 - 환불완료	↔	취소완료
반품		반품요청	←	반품요청
		반품접수	→	반품요청
		반품접수	←	수거중
		반품수거완료	←	수거완료
		반품완료 - 환불 전	→	반품완료
		반품완료 - 환불완료	←	반품완료
교환		교환요청	←	교환요청
		교환접수	→X	
		교환수거완료	↔	수거완료
		교환완료	→X	
		교환 상품 배송	→	재배송

v1.0	주문	메이크샵 상태		네이버페이 상태
		상품준비	↔	결제완료
		배송준비	↔	발주확인
		배송중	↔	배송중
		배송완료	←	배송완료
		거래완료	←	구매확정
취소		입금 후 취소요청	←	취소요청
		입금 후 취소완료 - 환불전	→	취소요청
		입금 후 취소완료 - 환불완료	↔	취소완료
반품		반품요청	←	반품요청
		반품접수	→X	
			←X	수거중
			←X	수거완료
		반품완료 - 환불 전	→	반품완료
		반품완료 - 환불완료	←	반품완료
교환		교환요청	←	교환요청
		교환접수	→X	
			←X	수거중
		수거완료	↔	수거완료
		교환완료 - 환불완료	→X	교환완료
		교환 상품 배송	←	재배송

업그레이드 유의 사항

v2.1, 단일 부과 옵션 미지원

※ 쇼핑몰에서 판매하는 대부분의 상품이 단일 부과 상품일 경우에는 v2.1이 아닌 **v1.0** 사용을 권장합니다. ※

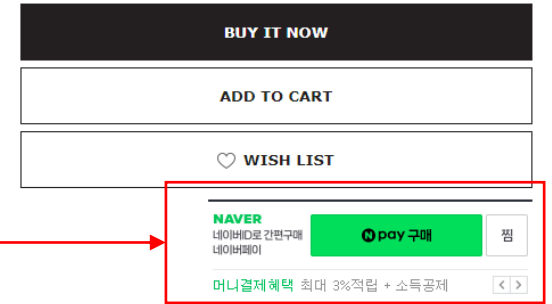
1. 연동 버전 1.0에서 상품의 옵션을 “단일부과”로 설정합니다.
2. 해당 상품의 상세 페이지에 접근하면 결제 버튼 영역에 “네이버페이” 구매 버튼이 노출하여 주문을 진행할 수 있습니다.
3. 연동 버전 2.1에서 상품의 옵션을 “단일부과”로 설정합니다.
4. 해당 상품의 상세 페이지에 접근하면 결제 버튼 영역에 “네이버페이” 구매 버튼이 노출되지 않습니다.
v2.1에서는 단일 부과 상품을 주문할 수 없습니다.

1 — 연동버전 : 1.0

옵션 설정

	필수	조합	옵션명	옵션값	옵션가격 ?	
	☒		색상	빨강,노랑	1,2	단일부과 ▼
	☒		사이즈	S,M	1,3	단일부과 ▼

2



3 — 연동버전 : 2.1

옵션 설정

	필수	조합	옵션명	옵션값	옵션가격 ?	
	☒		색상	빨강,노랑	1,2	단일부과 ▼
	☒		사이즈	S,M	1,3	단일부과 ▼

4



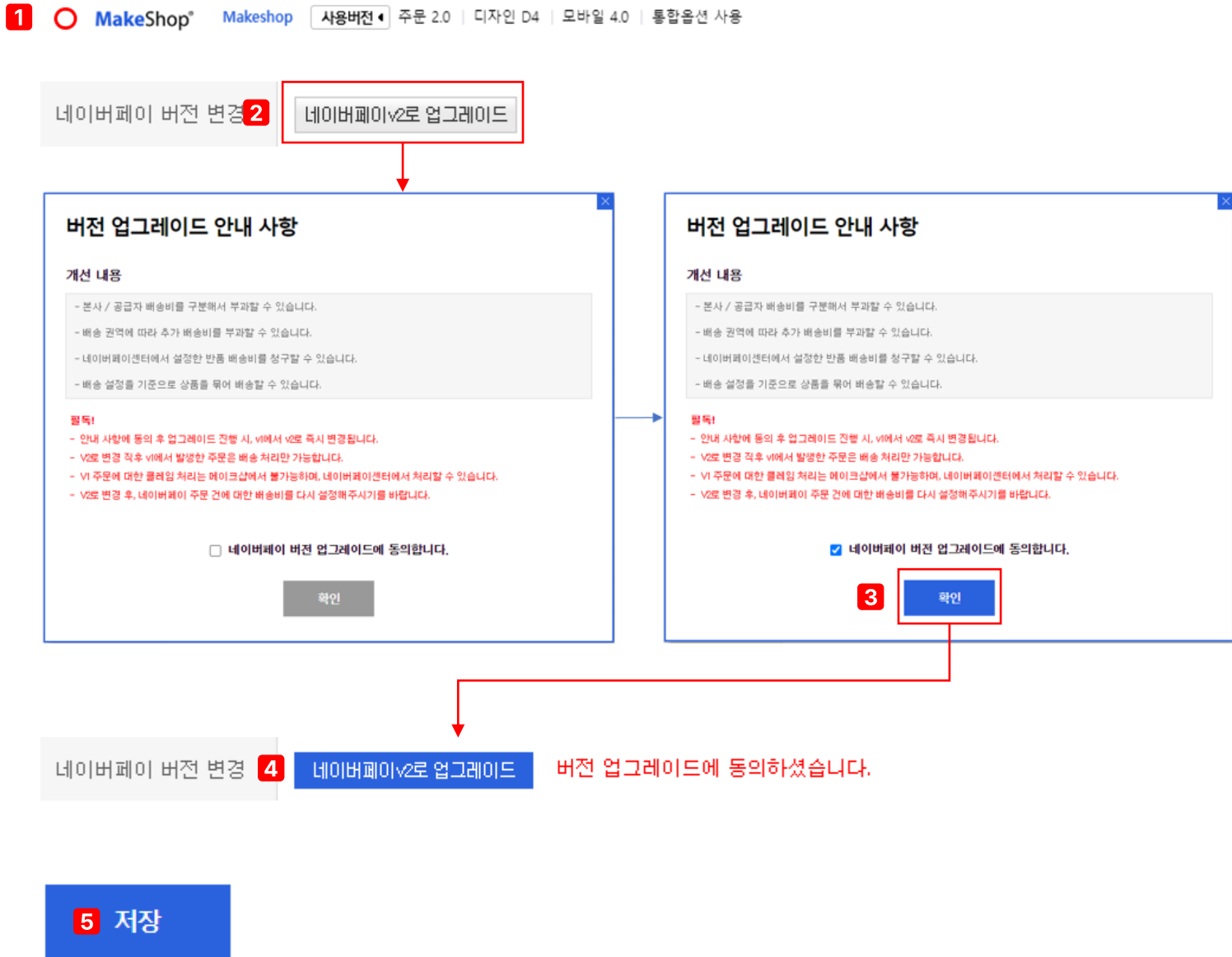
설정

- 업그레이드 설정

- 배송 설정

업그레이드 설정

- 1. 주문형 네이버페이 업그레이드는 통합옵션만 가능합니다.
- 2. 주문형 네이버페이 설정 팝업에 접근하면 네이버페이 버전 변경 설정을 확인할 수 있습니다.
- 3. [업그레이드] 버튼 클릭 시, 안내 사항 팝업 이 노출되고 내용에 동의를 완료하면 업그레이드 준비를 완료합니다.
- 4. 준비가 완료되면 버튼이 활성화되며 동의 문구가 노출합니다.
- 5. 저장을 완료하면 네이버페이 업그레이드를 완료합니다.



배송 설정

- 1. 본사의 배송 설정을 진행할 수 있습니다.
- 2. 반품 / 교환 시, 청구하는 배송비를 입력할 수 있습니다.
- 3. 추가 배송비를 설정할 수 있습니다.
※ [쇼핑몰구축 > 쇼핑몰 운영기능 설정 > 상품 배송관련 조건]에서 “지역별 추가 배송비 조건 설정”을 이용하여 추가 배송비를 설정할 수 있습니다.

배송 설정 ?

1

본사

공급자

반송 택배사 설정

AC익스프레스

2

반품 배송비 설정

편도

원

왕복

원

! 알람

착불 배송비 설정

원

3

추가 배송비 설정

추가 배송비 설정하기

! 알람

! 알람

지역별 추가 배송비 조건 설정

매뉴얼

■ 지역별 배송비는 특수한 지역에 배송비를 부과할 수 있습니다. (기존 배송비 외 추가 배송비가 부과)

자세히 보기

■ 권역별 배송비 : 도서/산간지역 배송비를 일괄 설정할 수 있습니다.
- 2권역 : 제주 및 도서산간지역 배송비 일괄 설정
- 3권역 : 제주, 도서산간지역 배송비 각각 설정

■ 직접 설정 (수기 주소 등록) : 도서/산간지역 주소지를 수기로 입력하여 배송비를 설정할 수 있습니다.
- 특수지역명을 입력하실 때는 **우편번호검색**을 활용하여 올바른 지역명을 입력해주세요.
- 특수지역명은 콤마(,)로 구분하여 입력 가능합니다. (콤마(,) 뒤 공백 불가)

입력 사례 보기

지역별 추가배송비

☒ 권역별 배송비 설정

☐ 직접 설정 (주소 수기 등록)

배송 설정

- 1. 공급자의 배송 설정을 진행할 수 있습니다.
- 2. 공급자 아이디를 선택합니다.
공급자 아이디를 기준으로 배송 설정을 진행할 수 있습니다.
- 3. 반품 / 교환 시, 청구하는 배송비를 입력할 수 있습니다.
- 4. 추가 배송비를 설정할 수 있습니다.
※ [쇼핑몰구축 > 쇼핑몰 운영기능 설정 > 상품 배송관련 조건]에서 “지역별 추가 배송비 조건 설정”을 이용하여 추가 배송비를 설정할 수 있습니다.
- 5. 공급자 리스트는 엑셀을 통해 다운로드가 가능합니다.
- 6. 공급자는 엑셀 업로드를 통한 일괄 등록을 지원합니다.

배송 설정 ?

본사 1

공급자

5

엑셀 다운로드

6

엑셀 업로드

2

공급자 아이디 선택

선택

반송 택배사 설정

AC익스프레스

3

반품 배송비 설정

편도

원

왕복

원

! 알림

착불 배송비 설정

0

원

4

추가 배송비 설정

추가 배송비 설정하기

! 알림

! 알림

지역별 배송비 (최대 15개 등록)

지역별 추가배송비

☒ 권역별 배송비 설정 ☐ 직접 설정 (주소 수기 등록)

권역 선택

☐ 2권역 ☒ 3권역

제주 배송비

10

원 보다 작으면

+추가

 5,000 원 배송비 부과

제주 외 도서산간 배송비

20

원 보다 작으면

+추가

 10,000 원 배송비 부과

지역별 배송비 (최대 15개 등록)

지역별 추가배송비

☐ 권역별 배송비 설정 ☒ 직접 설정 (주소 수기 등록)

지역명 (도시, 산간 등)	주문 금액 (N원 미만)	추가 배송비 (+,-)	관리
			추가

배송

- 상품준비 / 배송준비

- 배송중 / 배송완료

상품준비 / 배송준비

- 1. 주문 수집 완료 시, 처리 상태는 “상품준비”로 노출합니다.
- 2. [배송준비] 클릭 시, 처리 상태는 “배송준비”로 변경합니다.
- 3. 배송준비에서 송장번호를 입력합니다.
※ 송장번호 입력 시에만 배송중 처리가 가능합니다.
- 4. [배송준비] 클릭 시, 처리 상태를 “배송중”으로 변경합니다.

주문내역(1건) 주문취소(0건) 상품교환(0건) 상품반품(0건) 환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태
20231019165542-01958876730_[1] S-23101916-958876730-00 2023101925334900		새창 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배 번호변경	상품준비 H
합계			100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0						
배송처리 상품준비 > 배송준비 > 배송중 > 배송보류 / 해지 클레임 처리 취소 반품									

주문내역(1건) 주문취소(0건) 상품교환(0건) 상품반품(0건) 환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태
20231023171153-02345015690_[1] S-23102317-345015690-00 2023102355048830		새창 상품 A	1	100	0	0		기타택배 번호변경	배송준비 H
합계			100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0						
배송처리 상품준비 > 배송준비 > 배송중 > 배송보류 / 해지 클레임 처리 취소 반품									

실결제금액	송장번호	처리상태
100	기타택배 1004 번호변경	배송준비 H

배송중 / 배송완료

- 1. 발송 처리를 완료하여 처리 상태를 “배송중”으로 노출합니다.
- 2. [배송완료] 클릭 시, 해당 상품의 배송을 완료 처리합니다.
- 3. 메이크샵에서 “배송완료”를 처리하더라도 실제 네이버페이는 “배송중” 상태를 유지합니다.
※ 네이버페이는 관리자가 직접 “배송완료” 처리가 불가능합니다.

주문내역(1건)

주문취소(0건)

상품교환(0건)

상품반품(0건)

환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태
20231023171153-02345015690_[1] S-23102317-345015690-00 2023102355048830		새창 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배 1004	배송중 H
2 배송 완료 처리									
합계		100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0							

배송처리

상품준비

배송준비

배송중

배송보류 / 해지

클레임 처리

취소

반품

주문내역(1건)

주문취소(0건)

상품교환(0건)

상품반품(0건)

환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태
20231023171153-02345015690_[1] S-23102317-345015690-00 2023102355048830		새창 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배 1004	배송완료 H
합계		100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0							

배송처리

상품준비

배송준비

배송중

배송보류 / 해지

클레임 처리

취소

반품

3

배송중 상품 A

100원

주문수량 : 1개

배송 지연

- 1. 배송 지연 처리는 상품 단위로 진행할 수 있습니다.
- 2. 주문서의 처리 상태가 “상품준비 / 배송준비”일 때에 해당 상품의 배송 지연 처리가 가능합니다.
- 3. 배송보류/해지 클릭 시, “배송지연 안내”창이 노출되어 배송지연 상세 설정을 진행할 수 있습니다.
- 4. 최대로 지연할 발송 날짜를 선택합니다.
※ 발송기한을 초과하면 구매자는 관리자 동의 없이 상품을 취소할 수 있습니다.
- 5. 지연 사유 선택 및 상세 사유를 입력합니다.
입력한 정보는 네이버페이 결제 내역, 네이버페이센터에서 확인할 수 있습니다.
- 6. 배송지연(배송보류)를 완료합니다.

주문내역(1건)

주문취소(0건)

상품교환(0건)

상품반품(0건)

환불관련(0건)

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태	처리상태
20231019165542-01958876730_11 S-23101916-958876730-00 2023101925334900		새창 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배	상품준비	배송준비
합계			100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0							
배송처리 상품준비 > 배송준비 > 배송 > 배송보류/해지 < 클레임 처리 취소 반품										

배송지연 안내

발송기한

2023-12-31

31

지연사유

상품 준비 중

상세사유

- 배송 지연은 최초 배송 보류 시, 한 번만 설정할 수 있습니다.
배송 보류/해지를 반복해도 추가적인 배송 지연 설정은 불가능합니다.

- 입력한 발송 기한 내 상품을 발송하지 않으면 판매자는 패널티를 받게 됩니다.
이 때부터 구매자는 판매자의 승인 없이 상품을 취소할 수 있습니다.

확인

배송보류 설정

정상적으로 배송보류 설정 되었습니다.

확인

배송 지연

- 1. 배송지연(배송보류)처리 시, 처리 상태는 “배송보류”로 노출하고 상품 위에 아이콘이 추가됩니다.
- 2. 메이크샵 상품의 배송보류 상태는 “배송보류/해지”를 통해 해지할 수 있습니다.
※ 단, 메이크샵의 처리 상태를 변경할 뿐이고 네이버페이 상품은 배송 지연 상태를 유지합니다.
- 3. 배송 보류 해제 시, 처리 상태는 원래 상태로 복귀합니다.
- 4. 다시 배송보류/해지 시도 시에는 최초에 노출했던 배송지연 팝업은 노출하지 않습니다.
※ 배송 지연은 상품 당 1회만 가능합니다.

주문내역(1건)주문취소(0건)상품교환(0건)상품반품(0건)환불관련(0건)

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태
20231023172832-02345372400_[1] S-23102317-345372400-00 2023102355598640		새창 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배	배송보류
합계			100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0						
배송처리 상품준비 > 배송준비 > 배송 > 배송보류/해지 클레임 처리 취소 반품									

주문내역(1건)주문취소(0건)상품교환(0건)상품반품(0건)환불관련(0건)

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태
20231019165542-01958876730_[1] S-23101916-958876730-00 2023101925334900		새창 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배	상품준비
합계			100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0						
배송처리 상품준비 > 배송준비 > 배송 > 배송보류/해지 클레임 처리 취소 반품									

배송지연 안내

발송기한2023-12-31

지연사유상품 준비 중

상세사유

배송 지연은 최초 배송 보류 시, 한 번만 가능합니다.

배송 보류/해지를 반복해도 추가적인 배송 지연 설정은 불가능합니다.

입력한 발송 기한 내 상품을 발송하지 않으면 판매자는 패널티를 받게 됩니다.

이 때부터 구매자는 판매자의 승인 없이 상품을 취소할 수 있습니다.

확인

배송보류 설정

정상적으로 배송보류 설정 되었습니다.

확인

취소

- 취소 요청

- 취소 완료

취소 요청

- 1. 취소는 상품 단위로 진행할 수 있습니다.
- 2. 주문서의 처리 상태가 “상품준비 / 배송준비”일 때에 주문한 상품을 취소할 수 있습니다.
- 3. 취소 클릭 시, “상품 취소 요청” 컨펌 창이 노출되어 취소 요청 또는 요청 취소를 진행할 수 있습니다.
- 4. 취소 요청 클릭 시, 상품의 처리 상태가 변경됩니다.
- 상품준비 → 입금 후 취소 요청
- 5. 취소 클릭 시, 상품준비 상태를 유지합니다.

주문내역(1건)주문취소(0건)상품교환(0건)상품반품(0건)환불관련(0건)

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태	처리상태
20231019165542-01958876730_[1] S-23101916-958876730-00 2023101925334900		새창 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배	상품준비	배송준비
합계			100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0							
배송처리 상품준비 > 배송준비 > 배송중 배송보류/해지 클레임 3 취소 반품										

상품 취소 요청

네이버페이 상품을 취소합니다.
네이버페이 상품은 취소 진행 중에 주문 상태를 복구할 수 없습니다.

4 취소요청5 취소

취소 요청

- 1. 취소 요청을 완료하여 처리 상태를 “입금후 취소요청”으로 노출합니다.
- 2. 취소 처리 클릭 시, 주문취소 정보 팝업이 노출됩니다.
※ 요청 완료 시, 접수 팝업 자동 노출
- 3. 취소 사유 선택 및 상세 사유를 입력합니다.
입력한 정보는 네이버페이 결제 내역, 네이버페이센터에서도 확인할 수 있습니다.
- 4. 취소 후 상품의 재고 복구 여부를 선택할 수 있습니다.
- 5. 차액과 결제정보를 확인할 수 있습니다.
- 6. 취소 완료 클릭 시, 취소를 완료합니다.
- 입금 후 취소 요청 → 입금후 취소완료 - 환불완료

주문내역(0건)

주문취소(1건)

상품교환(0건)

상품반품(0건)

환불관련(0건)

품목명 주문번호 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	실결제금액	송장번호	처리상태	취소처리
20231019165542-01958876730_11 S-23101916-958876730-00 2023101925334900		새창 상품 A	1	100	0	100	송장번호 없음	1 입금후 취소요청 H	취소처리

배송 처리

배송중

주문취소 정보

주문 취소 정보

변경할 상태	취소요청일/ 품목주문번호	이미지	상품명/옵션	복구/ 수량	판매가	실결제금액	주문상태
취소승인	2023-10-19 16:58:22 20231019165542-01958876730_11		상품 A	1	100	100	입금후 취소요청 (결제완료)

3 취소 사유 배송지연

4 내이버 쿠팡에 주문 상품 취소

- 선택한 취소 사유는 네이버페이 결제 내역, 네이버페이센터, 메이크샵 주문서 클레임 정보 팝업에서 확인할 수 있습니다.
- 네이버페이 결제 내역, 네이버페이센터에서 취소 사유 텍스트 입력한에 취소 상세 사유가 노출됩니다.
- 단, 메이크샵에서 직접 취소 상세 사유를 입력한다면 네이버페이 결제 내역, 네이버페이센터로 전달하지 않습니다.
- 취소 완료 이후에는 취소 사유와 취소 상세 내용을 수정할 수 없습니다.
- 취소 사유 수정은 주문 상태가 "취소중"일 때 네이버페이센터에서만 진행할 수 있습니다.
- 품질과 배송 지연을 제외한 선택 가능한 사유는 모두 "서비스 불만족"으로 표시됩니다.
- 품질 또는 배송 지연 등 판매자가 취소에 대한 귀책 사유를 제공했다면 네이버페이 파널티가 발생합니다.

5 취소 재고처리

취소 재고처리

선택한 상품의 판매수량을 복구하겠습니까?

차액계산

차액	-100
정산유형	환불

결제정보(최초정보)

주문금액	100	결제자	
실제판매액	배송비: 0 실제 판매액: 100	입금확인일	2023-10-19 16:58:47
실제 결제 총액	할인 혜택금액: -100 실제 결제 총액: 0	결제수단	무통장 입금 은행: 출전포인트 결제-네이버페이결제 입금 지명:

주문 취소 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다. 취소완료 클릭시, 즉시 취소처리됩니다.

6 취소완료

배송지연

배송지연

서비스 불만족

품질

다른 상품 잘못 주문

색상 및 사이즈 변경

구매의사 취소

상품 정보 상미

취소 완료

- 1. 취소를 완료하여 처리 상태를 “입금후 취소완료 - 환불완료”으로 노출합니다.
- 2. 취소 완료 시, 주문정보취소가 노출됩니다.
- 3. 취소 시간, 사유, 상태를 확인할 수 있습니다.

주문내역(0건)		주문취소(1건)		상품교환(0건)		상품반품(0건)		환불관련(0건)		
품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션		수량	판매가	할인금액	실결제금액	송장번호	처리상태	취소처리
20231019165542-01958876730_[1] ☐ S-23101916-958876730-00 ☒ 2023101925334900	 이미지 클릭	 상품 A		1	100	0	100	송장번호 없음	1 입금후 취소완료-환불완료	H

배송 처리

배송중

2 주문취소정보

3	품목별 주문번호	20231019165542-01958876730_[1]	주문취소 신청일	2023-10-19 16:59:22 /
	취소 사유	배송지연	주문취소내용	
	처리상태	상품준비 > 입금후 취소요청 > 입금후 취소완료 		

반품

- 반품 요청

- 반품 접수

- 반품 수거

- 반품 완료

- 반품 거부

- 반품 보류

- 귀책 사유 [판매자]

- 귀책 사유 [구매자]

반품 요청

- 1. 반품은 상품 단위로 진행할 수 있습니다.
- 2. 주문서의 처리 상태가 “배송완료”일 때에 주문한 상품을 반품할 수 있습니다.
- 3. 반품 클릭 시, “상품 반품 요청” 컨펌 창이 노출되어 반품 요청 또는 요청 취소를 진행할 수 있습니다.
- 4. [반품 요청] 클릭 시, 상품의 처리 상태가 변경됩니다.
- 배송완료 → 반품요청
- 5. [취소] 클릭 시, 배송완료 상태를 유지합니다.

주문내역(1건)주문취소(0건)상품교환(0건)상품반품(0건)환불판권(0건)

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태
20231019182814-01960584520_[1] S-23101918-960584520-00 2023101927973650		새창 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배 1004	배송중 2배송완료 H
합계			100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0						

배송처리 상품준비 > 배송준비 > 배송중 | 배송보류/해지 | 클레임 3 취소 반품

반품 요청

네이버페이 상품을 반품합니다.
네이버페이 상품은 반품 진행 중에 주문 상태를 복구할 수 없습니다.
반품 요청 후 접수까지 완료해야 네이버페이 반품이 진행됩니다.

반품요청취소

반품 접수

- 1. 반품 요청을 완료하여 처리 상태를 “반품요청”으로 노출합니다.
- 2. [반품 접수] 클릭 시, 주문취소 정보 팝업이 노출됩니다.
※ 요청 완료 시, 접수 팝업 자동 노출
- 3. 반품 사유 선택 및 상세 사유를 입력합니다.
입력한 정보는 네이버페이 결제 내역, 네이버페이센터에서도 확인할 수 있습니다.
- 4. 선택하는 반품 사유에 따라 귀책자가 “판매자” 또는 “구매자”로 자동 설정됩니다.
- 5. 회수 택배사를 선택 및 송장번호를 입력합니다.
송장 번호는 필수 값이 아니므로 입력하지 않을 경우에는 고객과 협의 후 반품을 진행합니다.
- 6. [반품 접수] 클릭 시, 반품 접수를 완료합니다.
이때, 네이버페이에 반품 요청이 접수됩니다.
- 반품요청 → 반품접수

주문내역(0건)주문취소(0건)상품교환(0건)**상품반품(1건)**환불관련(0건)

품목명 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송주적	처리상태	반품처리
20231019182814-01960584520_[1] S-23101918-960584520-00 2023101927973650		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	1 반품요청 H	반품 접수

클레임 처리반품거부

반품접수

반품접수 대상
품목 주문번호

20231019182814-01960584520_[1]

3

반품 사유

선택

반품 사유 상세

회수 송장번호

회수 방법

택배, 등기, 소포

5

회수 택배사 / 송장 번호

ACI익스프레스

* 상품 별로 회수하는 택배사가 다를 경우, 전체 반품이 아닌 개별 반품으로 진행해주시기 바랍니다.

반품접수 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.
아래 버튼 클릭 시, 즉시 반품접수 처리됩니다. (버튼 클릭 후 강제 종료 시에도 취소 불가)
* 반품 수거 연동 사용 시 반품접수 취소는 연동 택배사를 통해서 처리해주세요.

6

반품접수

4

선택

선택

배송지연

서비스 불만족

품질

다른 상품 잘못 주문

색상 등이 다른 상품을 잘못 배송

색상 및 사이즈 변경

상품 파손

오배송

구매의사 취소

배송누락

상품 정보 상이

반품 수거

- 1. 반품 접수를 완료하여 처리 상태를 “**반품접수**”로 노출합니다.
- 2. [수거 완료] 클릭 시, “수거 완료” 컨펌 창이 노출되어 일괄 수거, 개별 수거, 수거 취소를 진행할 수 있습니다.
- 3. [**모든** 상품 수거 완료] 클릭 시. 선택한 상품 A 외 반품을 진행 하고 있는 모든 상품을 모두 “수거완료”로 처리합니다.
- 4. [**해당** 상품 수거 완료] 클릭 시. 선택한 상품 A만 “수거완료”로 처리합니다.
- 5. [취소] 클릭 시, 반품접수 상태를 유지합니다.

주문내역(0건)주문취소(0건)상품교환(0건)**상품반품(1건)**환불관련(0건)

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
20231019182814-01960584520_[1] ✓ S-23101918-960584520-00 2023101927973650		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	1 반품접수 H	2 수거 완료 반품 상세

클레임 처리반품거부

수거완료

반품 접수 중인 모든 상품을 수거 완료 하시겠습니까?

3 모든 상품 수거 완료

4 해당 상품만 수거 완료

5 취소

반품 수거 완료

정상적으로 처리 되었습니다.

확인

반품 승인

- 1. 반품 수거를 완료하여 처리 상태를 “반품수거완료”로 노출합니다.
- 2. [반품승인] 클릭 시, “반품 승인” 컨펌 창이 노출되어 일괄 승인, 개별 승인, 승인 취소를 진행할 수 있습니다.
- 3. [모든 상품 같이 처리] 클릭 시, 선택한 상품 A 외 반품을 진행 하고 있는 모든 상품을 모두 “반품승인” 처리합니다.
- 4. [해당 상품만 처리] 클릭 시, 선택한 상품 A만 “반품승인” 처리합니다.
- 5. [취소] 클릭 시, 반품수거완료 상태를 유지합니다.
- 6. 모든 상품 / 해당 상품 클릭 시, 반품 승인 팝업을 노출합니다.
- 7. 반품 상품을 노출합니다.
- 8. [반품승인] 클릭 시, 반품을 완료합니다.
- 반품승인 → 반품완료 – 환불 전

주문내역(0건)주문취소(0건)상품교환(0건)상품반품(1건)환불관련(0건)

품목명 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
20231019182814-01960584520_[1] S-23101918-960584520-00 2023101927973650		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	반품수거완료	반품승인 반품상세

클레임 처리반품거부

반품 승인

반품 수거 완료한 다른 품목도 같이 처리 하시겠습니까?

모든 상품 같이 처리

해당 상품만 처리

취소

반품 정보

반품 리스트

품목명 주문번호	공급업체	수량	이미지	상품명/옵션	수량	실결제금액	처리상태
20231019182814-01960584520_[1]	자체공급			상품 A	1	100	반품수거완료

반품품목 재고처리

반품품목 재고처리

☒ 인터넷을 참고재고

(재고전환 - 다시 사용가능한 재고로 전환합니다)

☐ 파손 손상실

☐ 분실 손상실

☐ 재고조사 손상실

☐ 기타

(사용할 수 없는 재고전환 - 해당 품목이 훼손 등의 사유로 판매할 수 없는 품목일 경우 재고를 전환합니다)

관리자 메모

관리자ID

beebank02

관리자명

대표운영자

내용

반품정보 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.
'반품승인' 클릭 시, 즉시 반품승인 처리됩니다.
(네이버페이는 승인 즉시 반품과 환불이 완료됩니다.)

반품승인닫기

반품 완료

- 1. 반품 승인을 완료하여 처리 상태를 “반품완료 - 환불 전”으로 노출합니다.
※ 네이버페이의 반품과 환불까지 완료한 상태입니다.
- 2. 반품완료 - 환불 전 상태에서 1회의 주문 수집 후 처리 상태를 “반품완료 - 환불완료”로 노출합니다.

주문내역(0건)		주문취소(0건)		상품교환(0건)		상품반품(1건)		환불관련(0건)	
선택	품목명 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
☐	20231019182814-01960584520_[1] S-23101918-960584520-00 2023101927973650		 새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	반품완료-환불전	상세 내역

클레임 처리 반품거부

주문내역(0건)		주문취소(0건)		상품교환(0건)		상품반품(1건)		환불관련(0건)	
선택	품목명 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
☐	20231019182814-01960584520_[1] S-23101918-960584520-00 2023101927973650		 새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	반품완료-환불완료	상세 내역

클레임 처리 반품거부

반품 거부

- 1. 반품 진행 중에 “반품접수”, “반품수거완료” 상태에서 반품 거부를 진행할 수 있습니다.
- 2. [반품 거부] 클릭 시, 반품 거부 팝업을 노출합니다.
- 3. 반품 사유를 입력합니다.
- 4. [모든 상품 반품 거부] 클릭 시, 선택한 상품 A 외 반품을 진행 하고 있는 모든 상품을 모두 “반품거부” 처리합니다.
- 5. [해당 상품 반품 거부] 클릭 시, 선택한 상품 A만 “반품거부” 처리합니다.
- 6. [취소] 클릭 시, 반품 진행 상태를 유지합니다.
- 7. “반품거부”를 완료합니다.

주문내역(0건) 주문취소(0건) 상품교환(0건) **상품반품(1건)** 환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
20231019182814-01960584520_[1] S-23101918-960584520-00 2023101927973650		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	반품접수 H	수거 완료 반품 상세

주문내역(0건) 주문취소(0건) 상품교환(0건) **상품반품(1건)** 환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
20231019182814-01960584520_[1] S-23101918-960584520-00 2023101927973650		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	반품수거완료 H	반품 승인 반품 상세

클레임 처리 **반품거부**

반품 거부

반품 사유를 입력해주세요.

수거 완료 전 / 후 상품에 대해 반품을 거부 하시겠습니까?

모든 상품 반품 거부

해당 상품만 반품 거부

취소

반품 거부 완료

정상적으로 처리 되었습니다.

확인

반품 거부

- 1. 반품 거부 완료 직후에는 처리 상태를 “반품 접수 후 거부”로 노출합니다.
- 2. 반품 접수 후 거부 상태에서 1회의 주문 수집 후 해당 상품은 다시 “배송완료”로 노출하고 이전에 노출했던 반품 접수 후 거부는 노출하지 않습니다.

주문내역(0건) 주문취소(0건) 상품교환(0건) **상품반품(1건)** 환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
☐ 20231020115653-02073909760_[1] S-23102011-073909760-00 2023102049164730		 상품 A	1	100	100	기타택배 123	1 반품 접수 후 거부	H

주문내역(1건) 주문취소(0건) 상품교환(0건) **상품반품(0건)** 환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태
☐ 20231020115653-02073909760_[1] S-23102011-073909760-00 2023102049164730		 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배 123	2 배송완료
합계			100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0						

배송처리 상품준비 > 배송준비 > 배송중 | 배송보류/해지 | 클레임 처리 취소 반품

반품 보류

- 1. 반품의 보류 여부는 “반품접수”부터
클레임 상세정보 팝업에서 확인할 수 있습니다.
- 2. 주문 번호 우측의 [!] 또는 “반품상세” 클릭 시,
네이버페이 클레임 상세 정보 팝업을 노출합니다.
- 3. 반품 보류 설정, 반품 보류 정보를 확인할 수 있습니다.

주문내역(0건)

주문취소(0건)

상품교환(0건)

상품반품(1건)

환불관련(0건)

반품관리

반품접수

반품상세

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
20231019182814-01960584520_ [1]		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	반품접수	수거 완료
S-23101918-960584520-00								
2023101927973660								

클레임 처리

반품거부

네이버페이 클레임 상세정보

네이버페이 상품 상태정보

항목	내용
상품 주문번호	2023102049164730
상품 주문상태	배송중

반품 보류 설정

항목	내용
보류사유 선택	선택
반품배송비 금액	주문 수집 후 청구된 반품 배송비가 노출됩니다.
도서산간 수거금액	0
기타 반품비용 금액	0
사유 입력	구매자에게 안내되는 보류사유를 입력해 주세요.
보류 설정	보류 처리

반품 보류 정보

항목	내용
보류사유	
반품 배송비 금액	0
도서산간 수거금액	
기타 반품 비용 금액	
보류상세사유	
보류설정	보류 해제

클레임 상세정보

항목	내용
주문상태	반품요청
접수채널	판매자API
클레임사유	배송 지연
클레임 상세사유	배송 지연으로 인한 요청
수거택배사	ACI익스프레스
수거송장번호	
목록상품 주문번호	
반품 배송비 결제 방법	
기타 비용 결제 방법	

반품 보류 - 귀책 사유 [판매자]

- 1. 반품 요청 시, 판매자 귀책 사유로 반품을 접수합니다.
- 2. 반품 접수 완료 후, 클레임 상세 정보 팝업에 접근합니다.
- 3. 반품의 보류가 “해제” 상태임을 확인할 수 있습니다.

※ 귀책 사유가 “판매자”로 요청할 경우에는
요청 즉시 반품 보류 처리를 진행하지 않습니다.

1 판매자 귀책

배송지연	품질	색상 등이 다른 상품을 잘못 배송	상품 파손	오배송	배송누락	상품 정보 상이
------	----	--------------------	-------	-----	------	----------

주문내역(0건)

주문취소(0건)

상품교환(0건)

상품반품(1건)

환불관련(0건)

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
20231019182814-01960584520_11		재창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	반품접수 H	수거 완료 반품 상세
클레임 처리 반품거부								

반품 보류 정보

항목	내용
보류사유	
반품 배송비 금액	0
도서산간 수거금액	
기타 반품 비용 금액	
보류상세사유	
보류설정	3 보류 해제

반품 보류 - 귀책 사유 [판매자]

기타 사유로 인해 반품 보류가 필요한 경우,
관리자가 직접 사유 선택 및 입력 후 보류를 진행할 수 있습니다.

- 1. 반품 보류 설정에서 반품 보류를 진행할 수 있습니다.
- 2. 보류 사유를 선택합니다.
 - * “판매자”의 경우에는 선택할 수 있는 사유가 제한됩니다.
 - * 비용을 청구할 수 있는 “청구” 사유는 선택할 수 없으며,
미입고 또는 기타 사유만 선택할 수 있습니다.
- 3. 상세 사유를 입력합니다.
- 4. 보류 처리 클릭 시, 반품 보류를 완료합니다.
- 5. 보류를 완료 시, 보류 정보가 반품 보류 정보에 노출합니다.
- 6. 보류 설정에서 보류 상태임을 확인할 수 있습니다.
- 보류해제 → 보류중

판매자 귀책						
배송지연	품질	색상 등이 다른 상품을 잘못 배송	상품 파손	오배송	배송누락	상품 정보 상이

1 ▶ 반품 보류 설정

항목	내용
2 반품사유 선택	선택 반품배송비 금액 주문 수집 후 청구된 반품 배송비가 노출됩니다. ! 도서산간 수거금액 0 기타 반품비용 금액 0
3 사유 입력	구매자에게 안내되는 보류사유를 입력해 주세요.
보류 설정	4 보류 처리

선택

선택

반품 배송비 청구

기타 반품 비용 청구

반품 배송비 및 기타 반품 비용 청구

반품 상품 미입고

기타 사유

5 ▶ 반품 보류 정보

항목	내용
반품사유	반품 상품 미입고
반품 배송비 금액	0 !
도서산간 수거금액	
기타 반품 비용 금액	0
보류상세사유	123
보류설정	6 보류중

반품 보류 - 귀책 사유 [판매자]

1. 반품 보류 상태에서는 반품 보류 설정에 “보류해제” 버튼이 노출되며, “보류해제” 클릭 시, 해제가 가능합니다.

판매자 귀책						
배송지연	품질	색상 등이 다른 상품을 잘못 배송	상품 파손	오배송	배송누락	상품 정보 상이

반품 보류 설정	
항목	내용
반품 보류 설정	보류 해제
반품 보류 정보	
항목	내용
반품 사유	반품 상품 미입고
반품 배송비 금액	0 
도서산간 수거금액	
기타 반품 비용 금액	0
보류상세사유	123
보류설정	보류중

반품 보류 - 귀책 사유 [구매자]

- 1. 반품 요청 시, 구매자 귀책 사유로 반품을 접수합니다.
- 2. 반품 접수 완료 후, 클레임 상세 정보 팝업에 접근합니다.
- 3. 귀책 사유가 "구매자"일 때는 반품 배송비 설정 여부에 따라 보류 상태가 달라질 수 있습니다.
 - 1. 반품 배송비 설정 O = 요청 후 보류중 노출 (배송비는 1회 주문 수집 후 노출)
 - 2. 반품 배송비 설정 X = 요청 후 보류해제 노출
- 4. 반품 배송비는 네이버페이센터 또는 메이크샵 네이버페이 설정 팝업 內 배송 설정에서 설정할 수 있습니다.

반품 택배사 ?

네이버페이 지정택배(한진택배)

반품 택배비

0 원

반품 택배비는 최초 배송 및

반품 배송비 설정

편도

10 원

왕복

20 원

알림

1 구매자 귀책

서비스 불만족	다른 상품 잘못 주문	색상 및 사이즈 변경	구매의사 취소
---------	-------------	-------------	---------

주문내역(0건)

주문취소(0건)

상품교환(0건)

상품반품(1건)

환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
20231019182814-01960584520_11		재창 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	반품접수 H	수거 완료 반품 상세
클레임 처리 반품거부								

▶ 반품 보류 정보

항목	내용
보류사유	반품 배송비 청구
반품 배송비 금액	주문 수집 후 청구된 반품 배송비가 노출됩니다.
도서산간 수거금액	
기타 반품 비용 금액	
보류상세사유	
보류설정	3-1 보류중

▶ 반품 보류 정보

항목	내용
보류사유	
반품 배송비 금액	0
도서산간 수거금액	
기타 반품 비용 금액	
보류상세사유	
보류설정	3-2 보류 해제

반품 보류 - 귀책 사유 [구매자]

- 1. 설정된 반품 배송비를 노출합니다.
- 2. 메이크샵에서 반품 요청부터 접수까지 완료한 경우에는
결제 방법이 "판매자에게 직접 송금"으로 고정됩니다.
※ 관리자는 배송비 입금 여부를 직접 확인해야 합니다.
- 3. 입금 여부를 정상적으로 확인했다면 "보류 해제" 후
반품을 완료합니다.

구매자 귀책

서비스 불만족

다른 상품 잘못 주문

색상 및 사이즈 변경

구매의사 취소

반품 보류 정보

항목	내용
반품사유	반품 배송비 청구
반품 배송비 금액	120
도서산간 수거금액	
기타 반품 비용 금액	
보류상세사유	
보류설정	보류중

클레임 상세정보

수거송장번호

목록상품 주문번호

반품 배송비 결제
방법2판매자에게 직접 송금

기타 비용 결제
방법

반품 보류 설정

항목	내용
반품 설2	보류 해제

반품 보류 - 귀책 사유 [판매자 / 구매자]

- 1. 반품 보류 상태에서 반품 승인을 시도합니다.
- 2. 반품 승인 클릭 시, 반품 승인 불가를 안내합니다.
 - ※ 반품 보류 상태에서는 반품 승인 처리가 불가하므로
보류 해제 후 승인을 진행해주시기 바랍니다.

반품설정

반품중

주문내역(0건)

주문취소(0건)

상품교환(0건)

상품반품(1건)

환불관련(0건)

품목명	주문번호	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호/배송추적	처리상태	반품처리
20231019182814-01960584520_[1] ☐ S-23101918-960584520-00 2023101927973650 이미지	이미지 상품 A	1	100	100	기타택배 1004	반품수거완료	반품 승인 반품 상세	

클레임 처리

반품거부

반품 승인 불가

반품보류 상품은 반품 승인이 불가합니다.
반품보류 해제 후 다시 시도해주세요.

확인

교환

- 교환 요청
- 교환 접수
- 교환 수거
- 교환 상품 선택
- 교환 완료
- 교환 재배송 대기
- 교환 재배송
- 교환 거부
- 교환 보류
- 귀책 사유 [판매자]
- 귀책 사유 [구매자]

교환 요청

- 1. 교환 요청을 완료하여 처리 상태를 “교환요청”으로 노출합니다.
※ 교환 요청은 네이버페이센터 또는 구매자만 가능합니다.
- 2. [교환 접수] 클릭 시, 교환접수 처리 팝업이 노출됩니다.
- 3. 교환은 이미 센터 또는 구매자가 요청한 내용을 수집하므로 사유, 상세 사유, 회수 방법 등은 이미 입력된 정보를 노출합니다.
※ 확인만 가능하며, 수정할 수 없습니다.
- 4. [교환 접수] 클릭 시, 교환 접수를 완료합니다.

주문내역(0건) 주문취소(0건) **상품교환(1건)** 상품반품(0건) 환불관련(0건)

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호	처리상태	교환처리
20231020175044-02081015880_[1] ☐ S-23102017-081015880-00 2023102060321460		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 10004	1 교환요청-구매자 H	교환 접수 교환상세

클레임처리 **교환 거부**

3

교환접수 처리

교환접수 대상 품목 주문번호	20231020175044-02081015880_[1]		
교환 사유	다른 상품 잘못 주문_[1]		
교환 사유 상세	주문 실수_[1]		
회수 방법	직접 반송_[1]		
회수 택배사 / 송장 번호	기타택배_[1]	1005_[1]	

* 상품 별로 회수하는 택배사가 다를 경우, 전체 교환이 아닌 개별 교환으로 진행해주시기 바랍니다.

4 **교환접수** 닫기

교환 수거

- 1. 교환 접수를 완료하여 처리 상태를 “교환접수”로 노출합니다.
- 2. [수거 완료] 클릭 시, “수거 완료” 컨펌 창이 노출되어 일괄 수거, 개별 수거, 수거 취소를 진행할 수 있습니다.
- 3. [모든 상품 수거 완료] 클릭 시. 선택한 상품 A 외 교환을 진행 하고 있는 모든 상품을 모두 “수거완료”로 처리합니다.
- 4. [해당 상품 수거 완료] 클릭 시. 선택한 상품 A만 “수거완료”로 처리합니다.
- 5. [취소] 클릭 시, 교환접수 상태를 유지합니다.

주문내역(0건)주문취소(0건)**상품교환(1건)**상품반품(0건)환불관련(0건)

품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호	처리상태	교환처리
20231020175044-02081015880_[1] ✓ S-23102017-081015880-00 2023102060321460		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 10004	1 교환접수 H	2 수거 완료 교환상세

클레임처리 교환거부

수거완료

교환 접수 중인 모든 상품을 수거 완료 하시겠습니까?

3 모든 상품 수거 완료

4 해당 상품만 수거 완료

5 취소

교환 수거 완료

정상적으로 처리 되었습니다.

확인

교환 상품 선택

- 1. 교환 수거를 완료하여 처리 상태를 “교환수거완료”로 노출합니다.
- 2. [상품 선택] 클릭 시, “교환 상품 선택” 컨펌 창이 노출되어 일괄 수거, 개별 수거, 수거 취소를 진행할 수 있습니다.
- 3. [모든 상품 수거 완료] 클릭 시, 선택한 상품 A 외 교환을 진행하고 있는 모든 상품을 모두 “교환완료”로 처리합니다.
- 4. [해당 상품 수거 완료] 클릭 시, 선택한 상품 A만 “교환완료”로 처리합니다.
- 5. [취소] 클릭 시, 교환수거완료 상태를 유지합니다.
- 6. 교환 정보 팝업에서 교환 상품을 선택합니다.
[교환상품 찾기] 클릭 시, 상품 선택 창이 노출되고 상품을 선택합니다.
- 7. 네이버페이 주문 상품은 동일 금액의 상품만 교환할 수 있으므로 옵션 변경으로 발생하는 추가 금액 등은 청구할 수 없습니다.

주문내역(0건)		주문취소(0건)		상품교환(1건)		상품반품(0건)		환불관련(0건)	
품목명 주문번호 /배송번호		이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	결제금액	송장번호	처리상태	교환처리
20231020175044-02081015880_[1] S-23102017-081015880-00 2023102060321460			상품 A	1	100	100	기타택배 10004	1 교환수거완료	2 상품 선택 교환상세

클레임처리 교환거부

교환 상품 선택

교환 수거 완료한 다른 품목도 같이 처리 하시겠습니까?

3 모든 상품 같이 처리

4 해당 상품만 처리

5 취소

교환 정보

내용	품목명 주문번호	공급업체	이미지	상품명/옵션
교환반품 상품	20231020175044-02081015880_[1]	자체 공급		상품 A
교환상품	No	상품코드	이미지	상품명/옵션

반쯤품목 재고처리

☒ 인터넷용 참고재고
(재 교환 - 다시 사용가능한 재고로 전환합니다)

☐ 파손 손상실 ☐ 분실 손상실 ☐ 재고조사 손상실 ☐ 기타
(사용할 수 없는 재고전환 - 해당 품목이 훼손 등의 사유로 판매할 수 없는 품목일 경우)

관리자 메모

관리자ID: beebank02 관리자명: 대표운영자

내용:

교환정보 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다
'교환승인' 클릭 시, 즉시 교환승인 처리됩니다

교환승인 닫기

선택된 상품

상품이미지
/상품명

상품 A

재고수량: 무제한

옵션선택
구매하지 않음

수량선택: 1 + - +10 +5 -5 -10

가격: 100 ☒ 주문 시, 결제한 상품 금액 (100원) 그대로 적용하여 교환 처리 합니다.

가격정책: ☐ 회원할인 혜택 적용 ☐ 가격 직접입력

사용 쿠폰/할인
승계적용: [배송비 무료 쿠폰]은 최초 주문 시 무료배송으로 사용되었기 때문에 승계 되지 않습니다.

도서/공연비
소득공제: 미적용

- 네이버페이로 통해 주문한 상품을 교환할 때는 동일 상품으로만 교환할 수 있습니다. 단, 같은 상품에서 다른 옵션을 선택할 수 있지만 수량과 금액은 동일해야 합니다.

- 상품 구매 시 적용된 할인(기간 할인 등)은 교환 상품에도 동일하게 할인이 적용됩니다.

할인혜택

판매가: 100
승계할인: 0
기간할인: 0
변경금액: 100

해당상품 선택 닫기

교환 완료

1. 교환 상품을 선택하면 상품 정보를 노출합니다.
2. [교환승인] 클릭 시, 교환을 완료합니다.

교환 정보

내용	품목별 주문번호	공급업체	이미지	상품명/옵션	판매가	수량	실결제금액	처리상태
교환반품 상품	20231020175044-02081015880_[1]	자체공급		상품 A	100	1	100	교환수거완료
1 → 교환상품	교환상품 찾기 ※ 네이버페이 주문 건은 동일 상품으로만 교환할 수 있습니다.							
	No	상품코드	이미지	상품명/옵션	판매가	수량	실결제금액	삭제
	1	10225326		상품 A (관리자 - 교환상품)	100	1	100	<button>삭제</button>

반품품목 재고처리

반품품목
재고처리

☒ 인터넷용 참고재고
(재고전환 - 다시 사용가능한 재고로 전환합니다)

☐ 파손 손망실 ☐ 분실 손망실 ☐ 재고조사 손망실 ☐ 기타
(사용할 수 없는 재고전환 - 해당 품목이 훼손 등의 사유로 판매할 수 없는 품목일 경우 재고를 전환합니다)

관리자 메모

관리자ID

beebank02

관리자명

대표운영자

내용

교환정보 내용을 다시 한번 확인해주시기 바랍니다.
'교환승인' 클릭 시, 즉시 교환승인 처리됩니다.

2

교환승인

닫기

1. 교환을 완료하여 처리 상태를 “**교환완료**”로 노출합니다.
2. 주문내역에 교환 전 상품과 교환 후 상품을 노출합니다.
교환 상품은 주문 처리를 진행할 수 있습니다.

주문내역(1건)		주문취소(0건)		상품반품(0건)		환불관련(0건)			
품목별 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	결제제금액	송장번호	처리상태
☐ 20231020175044-02081015880_ [2] S-23102017-081015880-01 ☒ 2023102060321460 ☒	 2	재질 상품 A	1 ▼	100	0	0	100	기타택배 ▼ 	상품준비 H
합계		100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0							
배송처리 상품준비 배송준비 배송중 배송보류/해지 클레임 처리 취소 반품									

교환 재배송

1. 교환 상품을 재배포 처리합니다.

주문내역(1건)

주문취소(0건)

상품교환(1건)

상품반품(0건)

환불관련(0건)

	품목명 주문번호 /배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	할인금액	적립금	실결제금액	송장번호	처리상태
☐	20231020175044-02081015880_【2】 S-23102017-081015880-01 2023102060321460	 이미지 존재함	 새창 상품 A 교환상품 : 상품 A	1	100	0	0	100	기타택배 1006	배송추적 1 배송중 
배송완료처리										
합계 100 (상품 총 금액) + 0 (배송비) - 100 (할인금액) = 0										

배송처리

상품준비 > 배송준비 > 배송중 | 배송보류/해지 | 클레임 처리 취소 반품

배송추적

1

배송중



배송완료처리

교환 거부

- 1. 교환 진행 중에 “교환요청”, **반품접수**”, “**반품수거완료**” 상태에서 교환 거부를 진행할 수 있습니다.
- 2. [교환 거부] 클릭 시, 반품 거부 팝업을 노출합니다.
- 3. 교환 사유를 입력합니다.
- 4. [**모든** 상품 교환 거부] 클릭 시, 선택한 상품 A 외 교환을 진행하고 있는 모든 상품을 모두 “**교환거부**” 처리합니다.
- 5. [**해당** 상품 교환 거부] 클릭 시, 선택한 상품 A만 “**교환거부**” 처리합니다.
- 6. [취소] 클릭 시, 교환 진행 상태를 유지합니다.
- 7. “**교환거부**”를 완료합니다.

주문내역(0건) | 주문취소(0건) | **상품교환(1건)** | 상품반품(0건) | 환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호	처리상태	교환처리
20231020175044-02081015880_[1] ☐ S-23102017-081015880-00 2023102060321460		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 10004	1 교환요청-구매자	교환 접수 교환상세

클레임처리 **교환 거부**

주문내역(0건) | 주문취소(0건) | **상품교환(1건)** | 상품반품(0건) | 환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호	처리상태	교환처리
20231020175044-02081015880_[1] ☐ S-23102017-081015880-00 2023102060321460		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 10004	1 교환접수 H	수거 완료 교환상세

클레임처리 **교환 거부**

주문내역(0건) | 주문취소(0건) | **상품교환(1건)** | 상품반품(0건) | 환불관련(0건)

품목별 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호	처리상태	교환처리
20231020175044-02081015880_[1] ☐ S-23102017-081015880-00 2023102060321460		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 10004	1 교환수거완료 H	상품 선택 교환상세

클레임처리 **교환 거부**

교환 거부

교환 사유를 입력해주세요.

수거 완료 전 / 후 상품에 대해 교환을 거부 하시겠습니까?

4 모든 상품 교환거부 처리

5 해당 상품만 교환거부 처리

6 취소

교환 거부 완료

정상적으로 처리 되었습니다.

확인

교환 보류

- 1. 교환의 보류 여부는 “교환요청”부터
클레임 상세정보 팝업에서 확인할 수 있습니다.
- 2. 주문 번호 우측의 [!] 또는 “교환상세” 클릭 시,
네이버페이 클레임 상세 정보를 노출합니다.
- 3. 교환 보류 설정, 교환 보류 정보를 확인할 수 있습니다.

주문내역(0건)

주문취소(0건)

상품교환(1건)

상품반품(0건)

환불관련(0건)

품목명 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	결제제금액	송장번호	처리상태	교환처리
20231023101927-02334127730_ [1]		재창 상품 A	1	100	100	기타택배 1005	1 교환요청-구매자 H	교환전수 교환상세
클레임처리 교환거부								

네이버페이 클레임 상세정보

네이버페이 상품 상태정보

항목	내용
상품 주문번호	2023102337402420
상품 주문상태	배송중

교환 보류 설정

항목	내용
보류사유 선택	선택
교환배송비 금액	0
도서산간 수거금액	0
기타 교환비용 금액	0
사유 입력	구매자에게 안내되는 교환보류 사유를 입력해 주세요.
보류 설정	보류처리

교환 보류 정보

항목	내용
보류사유	
교환 배송비 금액	0
도서산간 수거금액	
기타 교환 비용 금액	
보류상세사유	
보류설정	보류 해제

클레임 상세정보

항목	내용
주문상태	수거처리중
접수채널	구매회원
클레임사유	색상 및 사이즈 변경
클레임 상세사유	색상 변경
수거택배사	기타택배
수거송장번호	1113
묶음상품 주문번호	
교환 배송비 결제 방법	
기타 비용 결제 방법	

교환 보류 - 귀책 사유 [판매자]

- 1. 교환 요청 시, 판매자 귀책 사유로 교환을 요청합니다.
- 2. 교환 요청 완료 후, 클레임 상세 정보 팝업에 접근합니다.
- 3. 교환의 보류가 “해제” 상태임을 확인할 수 있습니다.

※ 귀책 사유가 “판매자”로 요청할 경우에는
요청 즉시 교환 보류 처리를 진행하지 않습니다.

1 판매자 귀책

파손 및 불량오배송

주문내역(0건)주문취소(0건)상품교환(1건)상품반품(0건)환불관련(0건)

품목명 주문번호 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호	처리상태	교환처리
20231023101927-02334127730_11		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1005	교환요청-구매자	교환전수 2 교환상세
클레임처리 교환거부								

교환 보류 정보

항목	내용
보류사유	
교환 배송비 금액	0
도서산간 수거금액	
기타 교환 비용 금액	
보류상세 사유	
보류설정	3 보류 해제

교환 보류 - 귀책 사유 [판매자]

기타 사유로 인해 교환 보류가 필요한 경우,
관리자가 직접 사유 선택 및 입력 후 보류를 진행할 수 있습니다.

1. 교환 보류 설정에서 교환 보류를 진행할 수 있습니다.

2. 보류 사유를 선택합니다.

- * “판매자”의 경우에는 선택할 수 있는 사유가 제한됩니다.
- * 비용을 청구할 수 있는 “청구” 사유는 선택할 수 없으며,
미입고 또는 기타 사유만 선택할 수 있습니다.

3. 상세 사유를 입력합니다.

4. 보류 처리 클릭 시, 교환 보류를 완료합니다.

5. 보류를 완료 시, 보류 정보가 교환 보류 정보에 노출합니다.

6. 보류 설정에서 보류 상태임을 확인할 수 있습니다.

- 보류해제 → 보류중

판매자 귀책	
파손 및 불량	오배송

1 ▶ 교환 보류 설정

항목	내용
----	----

2 보류사유 선택 선택 ▼

교환배송비 금액 * 교환배송비는 구매자가 교환요청 시
요청사유를 구매자 귀책사유로
선택할 경우에만 청구 가능합니다.
(판매자 귀책일 경우 비용청구 불가능) !

도서산간 수거금액 0

3 기타 교환비용 금액 0

사유 입력 4 구매자에게 안내되는 교환보류 사유를 입력해 주세요.

보류 설정 보류 처리

선택 ▼
선택
반품 배송비 청구
기타 반품 비용 청구
반품 배송비 및 기타 반품 비용 청구
반품 상품 미입고
기타 사유

5 ▶ 교환 보류 정보

항목	내용
보류사유	기타 사유
교환 배송비 금액	0 !
도서산간 수거금액	0
기타 교환 비용 금액	0
보류상세사유	test
보류설정	6 보류중

교환 보류 - 귀책 사유 [판매자]

1. 교환 보류 상태에서는 반품 보류 설정에 “보류해제” 버튼이 노출되며, “보류해제” 클릭 시, 해제가 가능합니다.

판매자 귀책	
파손 및 불량	오배송

▶ 교환 보류 설정

항목	내용
보류 설정	1 보류 해제

▶ 교환 보류 정보

항목	내용
보류사유	기타 사유
교환 배송비 금액	0 
도서산간 수거금액	0
기타 교환 비용 금액	0
보류상세사유	test
보류설정	보류중

교환 보류 - 귀책 사유 [구매자]

- 1. 교환 요청 시, 구매자 귀책 사유로 교환을 요청합니다.
- 2. 교환 요청 완료 후, 클레임 상세 정보 팝업에 접근합니다.
- 3. 귀책 사유가 "구매자"일 때는 교환 배송비 설정 여부에 따라 보류 상태가 달라질 수 있습니다.
 - 1. 교환 배송비 설정 O = 요청 후 보류중 노출
 - 교환 배송비 설정 X = 요청 후 보류해제 노출
- 4. 교환 배송비는 네이버페이센터 또는 메이크샵 네이버페이 설정 팝업 內 배송 설정에서 설정할 수 있습니다.
(교환 배송비의 경우, 네이버페이에서 입력한 반품 배송비 x2로 계산합니다.)

반품 택배사 ?

네이버페이 지정택배(한진택배) ▼

반품 택배비

0 원

반품 택배비는 최초 배송 및

반품 배송비 설정

편도

10 원

왕복

20 원

! 알람 ▼

1 구매자 귀책

색상, 사이즈 변경

주문 실수

주문내역(0건)

주문취소(0건)

상품교환(1건)

상품반품(0건)

환불관련(0건)

품목명 주문번호 / 배송번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호	처리상태	교환처리
20231023101927-02334127730_11								
☐ S-23102310-334127730-80		새창 상품 A	1	100	100	기타택배 1005	교환요청-구매자	교환전수 2 교환상세
☒ 2023102337402420								

클레임처리

교환거부

3

교환 보류 정보	
항목	내용
보류사유	교환 배송비 청구
교환 배송비 금액	20
도서산간 수거금액	0
기타 교환 비용 금액	0
보류상세사유	test
보류설정	3-1 보류중

교환 보류 정보	
항목	내용
보류사유	
교환 배송비 금액	0
도서산간 수거금액	
기타 교환 비용 금액	
보류상세사유	
보류설정	3-2 보류 해제

교환 보류 - 귀책 사유 [구매자]

- 1. 설정된 교환 배송비를 노출합니다.
- 2. 메이크샵에서 교환 보류를 처리하거나 센터 또는 구매자가 송금 / 동봉을 선택하면 결제 방법이 “판매자에게 직접 송금”으로 고정됩니다.
※ 관리자는 배송비 입금 여부를 직접 확인해야 합니다.
- 3. 입금 여부를 정상적으로 확인했다면 “보류 해제” 후 반품을 완료합니다.

구매자 귀책

색상, 사이즈 변경

주문 실수

교환 보류 정보

항목	내용
보류사유	교환 배송비 청구
교환 배송비 금액	120
도서산간 수거금액	0
기타 교환 비용 금액	0
보류상세사유	test
보류설정	보류중

클레임 상세정보

수거송장번호

1113

목록상품 주문번호

교환 배송비 결제 방법

2판매자에게 직접 송금

기타 비용 결제 방법

반품 보류 설정

항목	내용
보류 설	2보류 해제

교환 보류 - 귀책 사유 [판매자 / 구매자]

1. 교환 보류 상태에서 반품 승인을 시도합니다.

2. 교환 승인 클릭 시, 교환 승인 불가를 안내합니다.

※ 교환 보류 상태에서는 교환 승인 처리가 불가하므로
보류 해제 후 승인을 진행해주시기 바랍니다.

보류설정

보류중

주문내역(0건)

주문취소(0건)

상품교환(1건)

상품반품(0건)

환불관련(0건)

	품목명 주문번호 /반품번호	이미지	주문상품명/옵션	수량	판매가	실결제금액	송장번호	처리상태	교환처리
	20231020175044-02081015880_[1] ☐ S-23102017-081015880-00 ☒ 2023102060321460		상품 A	1	100	100	기타택배 10004	교환수거완료	상품 선택 교환상세

클레임처리

교환거부

교환 정보

내용	품목명 주문번호	공급업체	이미지	상품명/옵션	판매가	수량	실결제금액	처리상태
교환반품 상품	20231023101927-02394127730_[1]	자체공급		상품 A	100	1	100	교환수거완료

교환상품 찾기

※ 내이버레이 주문 건은 동일 상품으로만 교환할 수 있습니다.

교환상품

No	상품코드	이미지	상품명/옵션	판매가	수량	실결제금액	삭제
1	10225326		상품 A (관리자 - 교환상품)	100	1	100	삭제

반품품목 재고처리

반품품목 재고처리

☒ 인터넷을 참고하고
(재 교환 - 다시 사용가능한 재고로 전환합니다.)
☐ 파손 손상실 ☐ 분실 손상실 ☐ 재고조사 손상실 ☐ 기타
(사용할 수 없는 재 교환 - 해당 품목이 훼손 등의 사유로 판매할 수 없는 품목일 경우 재고를 전환합니다.)

관리자 메모

관리자ID	beebank02	관리자명	대표운영자
내용			

교환승인

관리

교환

교환 보류중인 상품은 교환승인할 수 없습니다.
클레임 정보에서 보류 해제 후 교환승인해 주시기 바랍니다.

확인

END
