

# 楽楽リピート：キャンセル

## 銀行振込・代金引換の場合

- ①該当の顧客を検索し、支払い方法を確認のうえ受注ステータスのプルダウンから「キャンセル」を選択。

受注アイコン	
受注ID	■■■■■
注文種類 *	<input checked="" type="radio"/> 通常 <input type="radio"/> 定期 <input type="radio"/> 予約 <input type="radio"/> 頒布会 <input type="radio"/> 資料請求 <input type="radio"/> DM
注文番号 *	■■■■■ [新規]
定期お申し込みID	
購入店舗 *	MS
注文ルート *	<input checked="" type="radio"/> ネット注文 <input type="radio"/> 電話注文 <input type="radio"/> FAX注文 <input type="radio"/> ハガキ注文 <input type="radio"/> 封書注文 <input type="radio"/> カタログ注文 <input type="radio"/> メール注文 <input type="radio"/> 雑誌注文 <input type="radio"/> 社販
注文日時 *	2022 年 12 月 20 日 8 時 34 分 [前々日] [前日] [今日] [クリア] 2022年12月20日 08時34分 (火)
配達方法 *	宅配便 (ヤマト運輸)
お支払方法 *	代金引換
支払期日 (請求書の支払期日に差し込まれます)	---- 年 -- 月 -- 日 [今日] [明日] [明後日] [クリア]
入金日	---- 年 -- 月 -- 日 [2日前] [前日] [今日] [クリア]
	配送業者 ヤマト運輸 温度区分 選択なし

対応内容

■ 受注ステータス \*

新規受付

選択してください  
決済エラー  
定期継続処理中  
新規受付  
予約受付  
一時待機  
二次待機  
発送保留  
未入金  
発送待ち  
送り状番号待ち  
発送メール待ち  
実売上請求待ち  
ギフト券発送待ち  
返品処理待ち  
返品処理済み  
処理済  
保留  
**キャンセル**  
統計経過分

- ②新たに表示されたプルダウンからキャンセル理由を選択。

受注アイコン	
受注ID	■■■■■
注文種類 *	<input checked="" type="radio"/> 通常 <input type="radio"/> 定期 <input type="radio"/> 予約 <input type="radio"/> 頒布会 <input type="radio"/> 資料請求 <input type="radio"/> DM
注文番号 *	■■■■■ [新規]
定期お申し込みID	
購入店舗 *	MS
注文ルート *	<input checked="" type="radio"/> ネット注文 <input type="radio"/> 電話注文 <input type="radio"/> FAX注文 <input type="radio"/> ハガキ注文 <input type="radio"/> 封書注文 <input type="radio"/> カタログ注文 <input type="radio"/> メール注文 <input type="radio"/> 雑誌注文 <input type="radio"/> 社販
注文日時 *	2022 年 12 月 20 日 8 時 34 分 [前々日] [前日] [今日] [クリア]

対応内容

■ 受注ステータス \*

キャンセル

選択してください  
お客様都合  
不正注文  
前払い未入金  
決済審査不可  
新品返品 (未着)  
新品返品 (受取済み未開封)  
その他

- ③キャンセル日（処理当日の日付）を登録。

受注アイコン	
受注ID	■■■■■
注文種類 *	<input checked="" type="radio"/> 通常 <input type="radio"/> 定期 <input type="radio"/> 予約 <input type="radio"/> 頒布会 <input type="radio"/> 資料請求 <input type="radio"/> DM
注文番号 *	■■■■■ [新規]
定期お申し込みID	
購入店舗 *	MS
注文ルート *	<input checked="" type="radio"/> ネット注文 <input type="radio"/> 電話注文 <input type="radio"/> FAX注文 <input type="radio"/> ハガキ注文 <input type="radio"/> 封書注文 <input type="radio"/> カタログ注文 <input type="radio"/> メール注文 <input type="radio"/> 雑誌注文 <input type="radio"/> 社販

対応内容

■ 受注ステータス \*

キャンセル

お客様都合

キャンセル日 \*

2022 年 12 月 20 日 [前々日] [前日] [今日] [クリア]

キャンセルメモ

④キャンセルメモに「日付」「キャンセル依頼があった連絡方法」「担当者名」を入力。

受注アイコン		対応内容
受注ID		■ 受注ステータス * キャンセル <input type="button" value="お客様都合"/>
注文種類 *	<input checked="" type="radio"/> 通常 <input type="radio"/> 定期 <input type="radio"/> 予約 <input type="radio"/> 頒布会 <input type="radio"/> 資料請求 <input type="radio"/> DM	
注文番号 *		[新規]
定期お申し込みID		
購入店舗 *	MS <input type="button" value="▼"/>	
注文ルート *	<input checked="" type="radio"/> ネット注文 <input type="radio"/> 電話注文 <input type="radio"/> FAX注文 <input type="radio"/> ハガキ注文 <input type="radio"/> 封書注文 <input type="radio"/> カタログ注文 <input type="radio"/> メール注文 <input type="radio"/> 雑誌注文 <input type="radio"/> 社販	キャンセル日 * 2022 <input type="button" value="年"/> 12 <input type="button" value="月"/> 20 <input type="button" value="日"/> <input type="button" value="日曜日"/> [前々日] [前日] [今日] [クリア]
		キャンセルメモ 12/20 メールにて連絡あり。松田

⑤画面下部の「この内容で登録する」を押下。

<input type="checkbox"/> システム宛てメールを送信する
<input type="button" value="閉じる"/> <input style="background-color: #e6f2ff; border: 1px solid #0070C0; color: #0070C0; border-radius: 5px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.8em; margin-right: 10px;" type="button" value="この内容で登録する"/> <input style="border: 1px solid #0070C0; color: #0070C0; border-radius: 5px; padding: 2px 10px; font-weight: bold; font-size: 0.8em;" type="button" value="この内容で登録して次へ"/>

⑦顧客へキャンセルメールを送信。

⑧サイボウズ「★受注内容変更報告★」へ報告。

## クレジットの場合

①～⑤銀行振込・代金引換と同じ手順。

⑥キャンセル処理後、PGマルチペイメントサービス決済情報の「取消（返品）実行」を押下。

※複数ボタンが表示されているため、押し間違えないように慎重に操作する。

PGマルチペイメントサービス決済情報 (表示/非表示)	
決済種別	クレジットカード決済(10)
取引状態	即時売上済み
決済オーダーID	[REDACTED]
承認番号	[REDACTED]
支払い方法	一括払い
仕向け先	[REDACTED]
トランザクションID	[REDACTED]
与信日時	20221220101712
決済金額	39,490円
決済操作	<input type="button" value="取消(返品)実行"/> <input type="button" value="決済金額変更"/> <input type="button" value="決済状態確認・反映"/>
決済ログ	<input type="button" value="決済ログ表示・非表示"/>

⑦ポップアップが表示されるため「OK」を押下。

PGマルチペイメントサービス決済情報 (表示/非表示)	
決済種別	クレジットカード決済(10)
取引状態	即時売上済み
決済オーダーID	[REDACTED]
承認番号	[REDACTED]
支払い方法	一括払い
仕向け先	[REDACTED]
トランザクションID	[REDACTED]
与信日時	20221222073944
決済金額	49,940円
決済操作	<input type="button" value="取消(返品)実行"/> <input type="button" value="決済金額変更"/> <input type="button" value="決済状態確認・反映"/>
決済ログ	<input type="button" value="決済ログ表示・非表示"/>

決済操作を行います。  
受注データを編集していない場合は先に  
保存して下さい。  
よろしいですか？

⑧取引状態が「即時売上済み」から下記状態に変更になっていることを確認。

- ・即時売上を当日中にキャンセルすると【取消】と表示される。
- ・即時売上を翌日以降、または同月内にキャンセルすると【返品】と表示される。
- ・即時売上を翌月以降にキャンセルすると【月跨ぎ返品済み】と表示される。

PGマルチペイメントサービス決済情報 (表示/非表示)	
決済種別	クレジットカード決済(10)
取引状態	返品済み
決済オーダーID	[REDACTED]
承認番号	[REDACTED]
支払い方法	一括払い
仕向け先	[REDACTED]
トランザクションID	[REDACTED]
与信日時	20221219114524
決済金額	49,390円
決済操作	<input type="button" value="再オーダリ実行"/> <input type="button" value="決済状態確認・反映"/>
決済ログ	<input type="button" value="決済ログ表示・非表示"/>

### 【注意】

- ・決済情報の取り消し後は、そのままブラウザを閉じてください。
- 「この内容で登録する」を押下するとクレジット側で2重の履歴になる可能性があります。

## Amazon Payの場合

①～⑤銀行振込・代金引換と同じ手順。

⑥キャンセル処理後、Amazon Pay情報の「決済取消」を押下。

※複数ボタンが表示されているため、押し間違えないように慎重に操作する。

Amazon Pay情報 (表示/非表示)

取引状態	仮売上
AmazonリファレンスID	[REDACTED]
オーソリ取引ID	[REDACTED]
決済金額	49,390円
決済操作	<input type="button" value="売上請求"/> <input style="border: 2px solid red; background-color: red; color: white; padding: 2px 10px;" type="button" value="決済取消"/> <input type="button" value="取引状態確認・反映"/>

⑦ポップアップが表示されるため、「OK」を押下。

Amazon Pay情報 (表示/非表示)

取引状態	仮売上
AmazonリファレンスID	[REDACTED]
オーソリ取引ID	[REDACTED]
決済金額	43,890円
決済操作	<input type="button" value="売上請求"/> <input type="button" value="決済取消"/>

顧客情報 (表示/非表示)

注文者	顧客ID : [REDACTED]
会社名	[REDACTED]
部署名	[REDACTED]

現在表示中のAmazon Pay情報は無効となり、取引状態を仮決済に戻すことはできません。  
よろしいですか？

⑧取引状態が「仮売上」から「決済取消」の表示になっていることを確認。

※Amazon Payはクレジットのように取引状態が即時に変わらないため、時間を置いてから確認。

Amazon Pay情報 (表示/非表示)

取引状態	<input style="border: 2px solid red; background-color: red; color: white; padding: 2px 10px;" type="button" value="決済取消"/>
決済状況メッセージ	店舗による決済取消処理
AmazonリファレンスID	[REDACTED]
オーソリ取引ID	[REDACTED]
決済金額	43,890円
決済操作	<input type="button" value="決済取消後の再オーソリはできません."/> <input type="button" value="取引状態確認・反映"/>

### 【注意】

・決済情報の取り消し後は、そのままブラウザを閉じてください。

「この内容で登録する」を押下するとAmazon Pay側で2重の履歴になる可能性があります。

## NPあと払いの場合

①～⑤銀行振込・代金引換と同じ手順。

⑥審査結果のプルダウンから「キャンセル依頼」を選択。



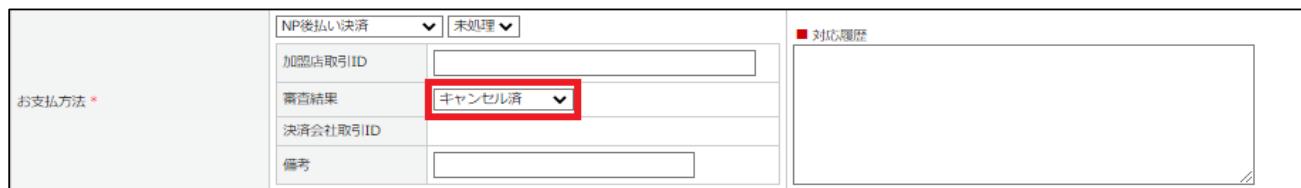
The screenshot shows the 'NP後払い決済' (NP Postpaid Settlement) screen. On the left, there are fields for 'お支払方法' (Payment Method) and '支払期日' (Payment Date). On the right, there is a dropdown menu for '審査結果' (Review Result) with the following options: 未処理 (Not Processed), OK, NG, 保留 (Pending), OK-出荷登録済 (OK - Shipment Registration Completed), 出荷登録エラー (Shipment Registration Error), キャンセル済 (Cancelled), エラー (Error), その他 (Others), \* 取引登録依頼 (Transaction Registration Request), \* 金額変更依頼 (Amount Change Request), and \* キャンセル依頼 (Cancel Request). The 'キャンセル依頼' option is highlighted with a red box.

⑦画面下部の「この内容で登録する」を押下。



The screenshot shows a confirmation dialog box. It contains a checkbox labeled 'システム宛てメールを送信する' (Send an email to the system) and two buttons: '閉じる' (Close) and 'この内容で登録する' (Register with this content). The 'この内容で登録する' button is highlighted with a red box.

⑧審査結果が「キャンセル済」になっていることを確認。



The screenshot shows the 'NP後払い決済' screen again. The '審査結果' (Review Result) dropdown menu is open, and the 'キャンセル済' (Cancelled) option is selected and highlighted with a red box.