

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		対応内容
受注ID	<div></div>	
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	■ 受注ステータス *
注文番号 *	<div></div> [新規]	新規受付 ▼
定期お申し込みID		選択してください
購入店舗 *	<div>MS ▼</div>	決済エラー
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	定期継続処理中
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)	新規受付
配送方法 *	<div>宅配便 (ヤマト運輸) ▼</div>	予約受付
お支払方法 *	<div>代金引換 ▼ OK ▼</div>	一時待機
支払期日 (請求書のお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]	二次待機
入金日	---- ▼ 年 -- ▼ 月 -- ▼ 日 [2日前] [前日] [今日] [クリア]	発送保留
	<div>配送業者 ヤマト運輸</div> <div>都道府県 <div>選択なし ▼</div></div>	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
		締日経過分

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		対応内容	
受注ID	<div></div>	■ 受注ステータス *	
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	キャンセル	選択してください
注文番号 *	<div></div> [新規]	キャンセル日 *	選択してください
定期お申し込みID		キャンセルメモ	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
購入店舗 *	 MS	■ 同梱候補一覧	
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	同梱候補はありません。	
注文日時 *	2022 年 12 月 20 日 8 時 34 分 [前々日] [前日] [今日] [クリア]		

③キャンセル日（処理当日の日付）を登録。

受注アイコン		対応内容
受注ID	<div></div>	<div>■ 受注ステータス *</div> <div> <div>キャンセル ▼</div> <div>お客様都合 ▼</div> </div> <div> <div>キャンセル日 *</div> <div> <div>2022 ▼ 年</div> <div>12 ▼ 月</div> <div>20 ▼ 日</div> <div></div> </div> <div> <div>[前々日]</div> <div>[前日]</div> <div>[今日]</div> <div>[クリア]</div> </div> </div> <div> <div>キャンセルメモ</div> <div></div> </div>
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 *	<div></div> [新規]	
定期お申し込みID		
購入店舗 *	<div> <div>▶</div> <div>MS ▼</div> </div>	
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atalog注文 <input type="radio"/> メール注文 <input type="radio"/> 雑誌注文 <input type="radio"/> 社販	

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		
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	■ 受注ステータス * キャンセル ▼ お客様都合 ▼
注文番号 *		
定期お申し込みID		キャンセル日 * 2022 ▼ 年 12 ▼ 月 20 ▼ 日 [前々日] [前日] [今日] [クリア]
購入店舗 *	MS ▼	キャンセルメモ 12/20 メールにて連絡あり。松田
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	

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		
戻る	この内容で登録する	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	XXXXXXXXXX
承認番号	XXXXXXXXXX
支払い方法	一括払い
仕向け先	XXXXXXXXXX
トランザクションID	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
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	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	XXXXXXXXXX
承認番号	XXXXXXXXXX
支払い方法	一括払い
仕向け先	XXXXXXXXXX
トランザクションID	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
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	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	XXXXXXXXXX
承認番号	XXXXXXXXXX
支払い方法	一括払い
仕向け先	XXXXXXXXXX
トランザクションID	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
与信日時	20221219114524
決済金額	49,390円
決済操作	<input type="button" value="再オーソリ実行"/> <input type="button" value="決済状態確認・反映"/>
決済ログ	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	
オーソリ取引ID	
決済金額	49,390円
決済操作	<input type="button" value="売上請求"/> <input 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	
オーソリ取引ID	
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"/>

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？

顧客情報 (表示/非表示)	
注文者	顧客ID:
会社名	
部署名	

☐ 送付先登録する

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	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	
オーソリ取引ID	
決済金額	43,890円
決済操作	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。

お支払方法 *	NP後払い決済	OK	■ 対応履歴			
	加盟店取引ID			■ 返品処理日 ---- 年 -- 月 -- 日 [今日]		
	審査結果	OK			■ 営業担当者 --	
	決済会社取引ID	未処理				■ カスタマー担当者 --
	決済金額	OK				
備考	NG					
	保留					
	OK-出荷登録済					
支払期日 (請求書の支払期日に差し込まれます)	---- 年 -- 月	日 [明後日] [クリア]				
入金日	---- 年 -- 月	日 [今日] [クリア]				
	配送業者	エラー				
	温度区分	* 取引登録依頼				
		* 金額変更依頼				
		* キャンセル依頼				

⑦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		
戻る	この内容で登録する	この内容で登録して次へ

⑧審査結果が「キャンセル済」になっていることを確認。

お支払方法 *	NP後払い決済	未処理	■ 対応履歴	
	加盟店取引ID			
	審査結果	キャンセル済		
	決済会社取引ID			
	備考			