TEMONA

たまごリピート

-基本操作(注文キャンセル)-

2018年09月第1版

◇お問合せ先◇
テモナ株式会社　たまごコンシェル
TEL：03-6635-6451
FAX：03-6740-1754
Mail：tamago-con@temona.co.jp

目次

目的別案内・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
注文のキャンセル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3
定期注文 の停止・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4

支払方法毎の注文キャンセル ・・5

■代引き
注文キャンセル（今回）・・・・・・・・・・・・・・・・6
注文キャンセル（今回・次回）・・・・・・・・・ 7
注文キャンセル（次回以降）・・・・・・・・・・ 8
注文キャンセル(今回のみ）・・・・・・・・・・・ 9

■クレジットカード・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・10
注文キャンセル（今回）・・・・・・・・・・・・・・・・11
注文キャンセル（今回・次回）・・・・・・・・・ 12
注文キャンセル（次回以降）・・・・・・・・・・ 13
注文キャンセル(今回のみ）・・・・・・・・・・・ 14

■NP(後払い)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15
注文キャンセル（今回）・・・・・・・・・・・・・・・・16
注文キャンセル（今回・次回）・・・・・・・・・ 17
注文キャンセル（次回以降）・・・・・・・・・・ 18
注文キャンセル(今回のみ）・・・・・・・・・・・ 19

目的別案内

日常操作において発生する注文の操作を目的別にご案内します。

注文の修正は注文検索画面から行います。

■ステータス

注文の状態を表しています。
2・3行目は定期の状態であり、定期注文のみに表示されます

発送待ち
配送
（1週間ごと）

1行目：注文の状態
2行目：定期の状態
3行目・定期の配送頻度

■注文の見方

注文番号	ステータス	注文日時	注文者情報	店舗区分	支払方法	商品
処理	クレジット決済	発送予定日	お届け先情報	媒体コード	配送方法	
注文ID:126 EN201410240126	発送待ち 配送 （1週間ごと）	2014-10-24 14:48:5	顧客ID:88 →注文を新規作成 【会員】テモナ二郎 様 〒1500002 東京都渋谷区渋谷3−11−11 電話番号:0344557453	TEL/本店	代引き	【１回目】 ・たまご5こ ×1【定期・頒布会】 【次回以降】 ・たまご5こ ×1【定期・頒布会】
注文を照会 注文構成を変更 選択ください 顧客検索へ移動 顧客応対歴(0)/変更歴(0) メール送信		2014-10-27	注文者と同じ 電話番号:0344557453 →この商品とお届け先で注文を新規作成	-	佐川急便	

■商品

注文された商品を表示しています。
定期注文の場合は今回の注文の定期回数と次回送る商品も表示されます。

【１回目】
・たまご5こ ×1【定期・頒布会】

【次回以降】
・たまご5こ ×1【定期・頒布会】

注文のキャンセル

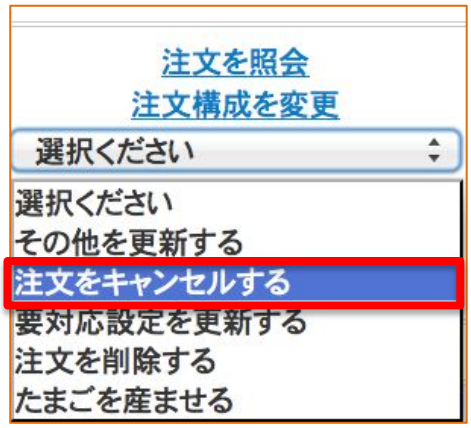
注文のキャンセル手順をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

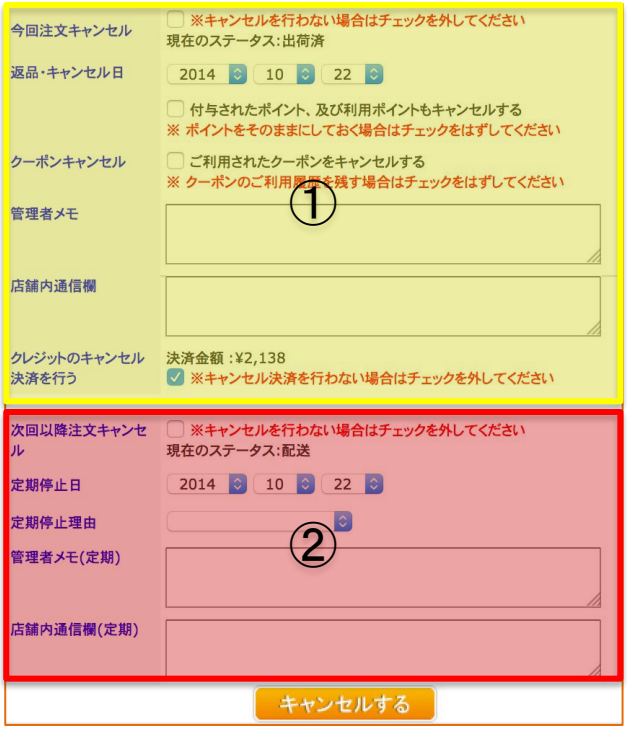
「注文管理」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

STEP2 キャンセル画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「注文をキャンセルする」を選択してください。

STEP3 注文をキャンセルする



①今回注文のキャンセル

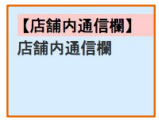
②定期注文のキャンセル

画面右上に注文のキャンセル欄が表示されます。
全ての注文に①が表示されます。
定期注文の場合は②も表示されます。
チェックボックスにチェックを付けた項目が、キャンセルされます。
クーポンやポイント、クレジット等の決済のみをキャンセルすることもできます。

■対象注文をキャンセルする
①の今回注文キャンセルにチェックを入れて下さい。

■次回以降の定期注文を停止する
②の次回以降注文キャンセルにチェックを入れて下さい。

「キャンセルする」を押して更新完了です。



・店舗内通信欄
注文一覧から確認できます。

・管理者メモ
注文詳細から確認することができます。

定期注文の停止

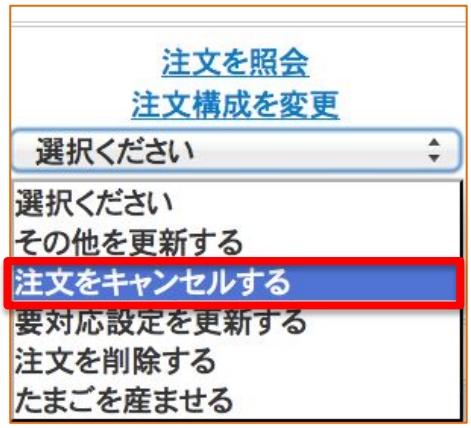
定期注文を停止する手順をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

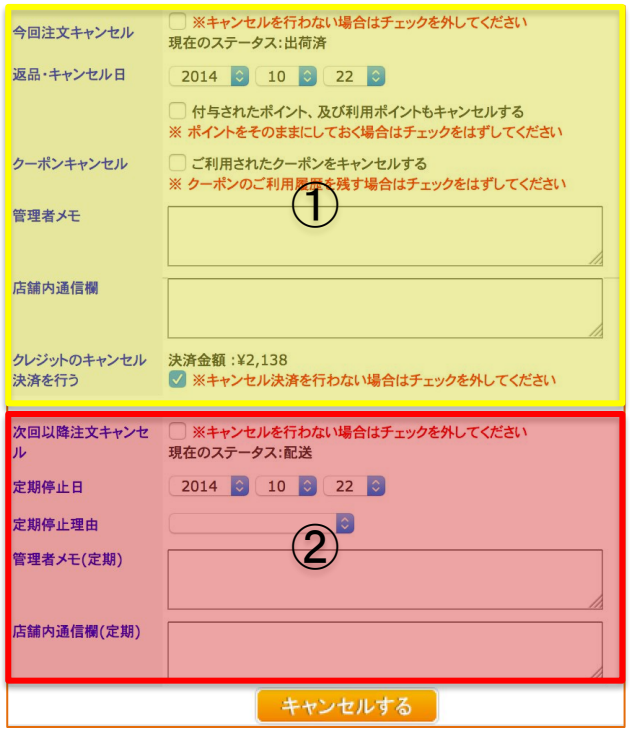
「注文管理」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

STEP2 キャンセル画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にあるプルダウンから「注文をキャンセルする」を選択してください。

STEP3 定期を停止する



①今回注文のキャンセル

②定期注文のキャンセル

画面右上に注文のキャンセル欄が表示されます。

■今回の注文から停止する
①及び②の全項目にチェックを入れて下さい。

■次回の定期分からキャンセルする
②の次回以降注文キャンセルにチェックを入れて下さい。

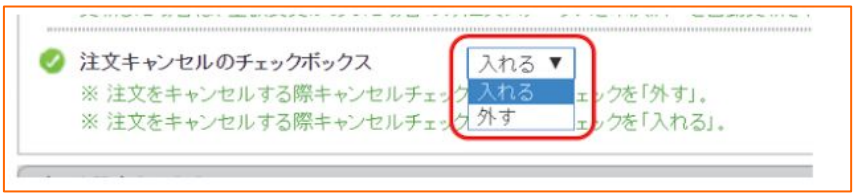
「キャンセルする」を押して完了です。

発送待ち
停止(休止)
(1週間ごと)

定期注文の停止が完了すると、注文検索画面から対象注文を閲覧した際に、2･3行目に赤字で表示されている定期配送ステータス:【停止 (休止)】となります。

支払方法毎の注文キャンセル

※注文キャンセルを行うにあたっての注意点※
たまごリピートの各種設定＞重要項目設定＞その他設定　にある「注文キャンセルのチェックボックス」の設定によってキャンセル画面の表示が異なります。
マニュアルでは「注文キャンセルのチェックボックス」を【入れる】の画像で説明しておりますので、ご注意ください。



【入れる】で設定した場合
初期値でチェックがついている状態です。
キャンセルしない場合はチェックを外して
いただきます。

【外す】で設定した場合
初期値でチェックがついていない状態です。
キャンセルする場合にチェックを
付けていただきます。

代引きのキャンセルは、以下の
注文ステータスの際に行うことができます。

【注文ステータス】
【配達完了】【出荷済】
【発送準備中】【発送待ち】

■□代引き

注文キャンセル（今回）

代引き

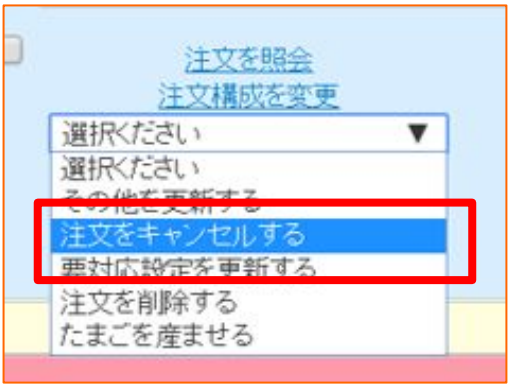
支払方法【代引き】の場合且つ、今回注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

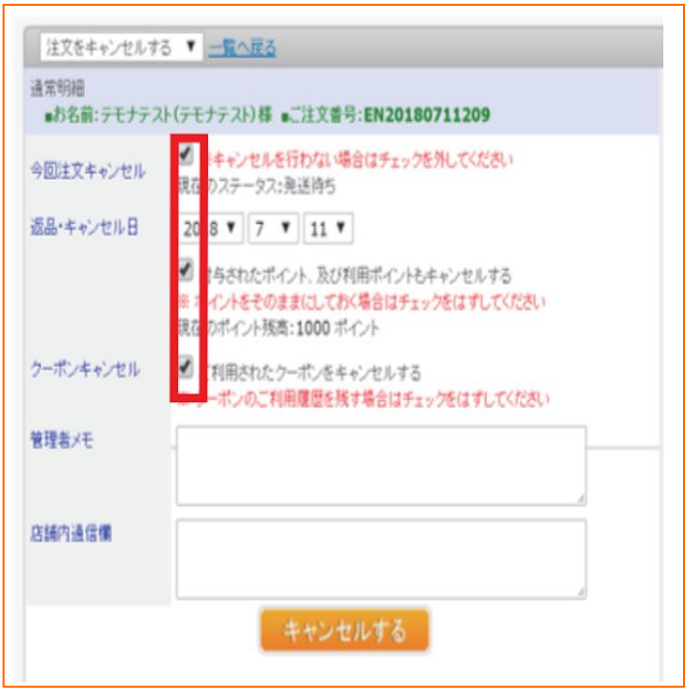
「注文管理」にカーソルを合わせ、
「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある
「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

STEP3 注文のキャンセル



以下3点にチェックを入れ、
「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・今回注文キャンセル
・返品・キャンセル日（付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする）
・クーポンキャンセル

STEP4 完了画面

注文ステータス:【キャンセル】となります。

注文キャンセル（今回・次回）

代引き

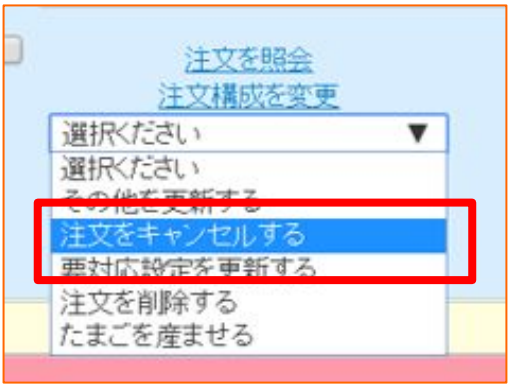
支払方法【代引き】の場合且つ、今回・次回注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

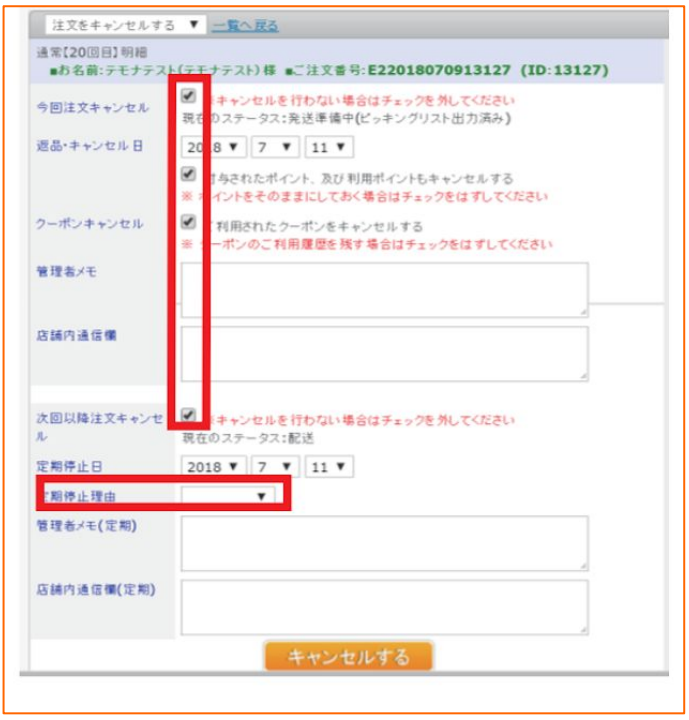
「注文管理」にカーソルを合わせ
「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある
「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

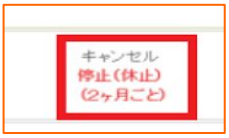
STEP3 注文のキャンセル



以下4点にチェックを入れ、定期停止理由を選択し、「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・今回注文キャンセル
・返品・キャンセル日（付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする）
・クーポンキャンセル
・次回以降注文キャンセル

STEP4 完了画面



注文ステータス：【キャンセル】、定期配送ステータス：【停止(休止)】になります。

注文キャンセル（次回以降）

代引き

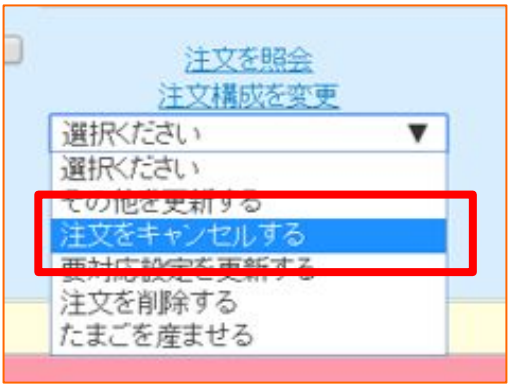
支払方法【代引き】の場合且つ、次回以降注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

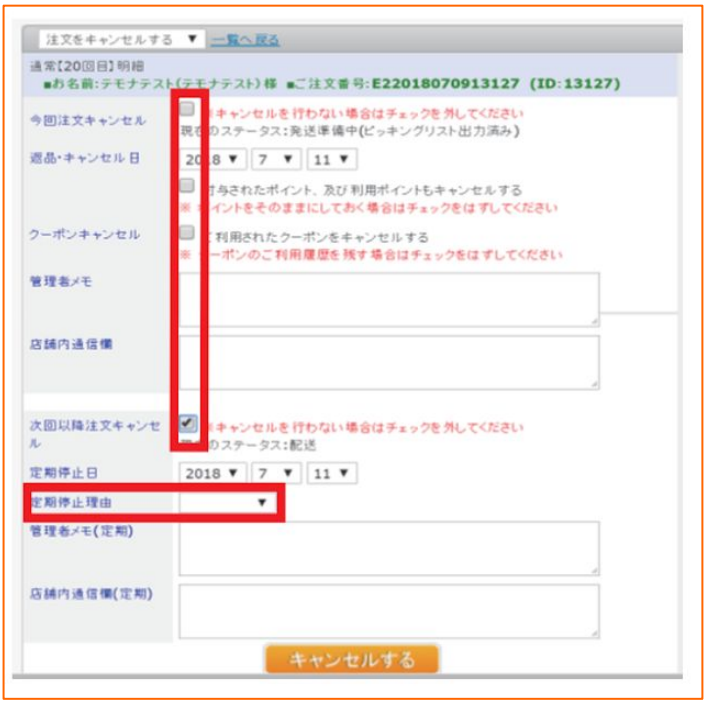
「注文管理」にカーソルを合わせ
「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある
「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

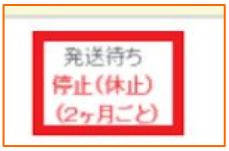
STEP3 注文のキャンセル



以下1点にチェックを入れ、定期停止理由を選択し、「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・次回以降注文キャンセル

STEP4 完了画面



注文ステータス:【配達完了】【出荷済】【発送準備中】【発送待ち】
定期配送ステータス:【停止(休止)】になります。

注文キャンセル（今回のみ）

代引き

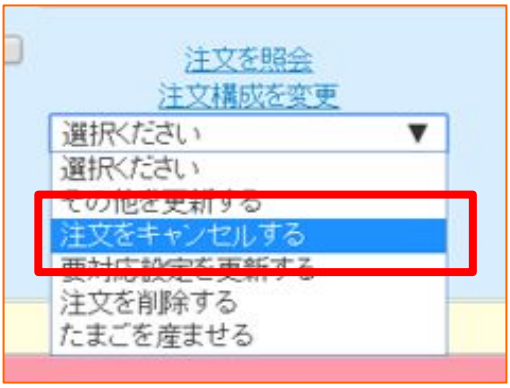
支払方法【代引き】の場合且つ、今回のみ注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

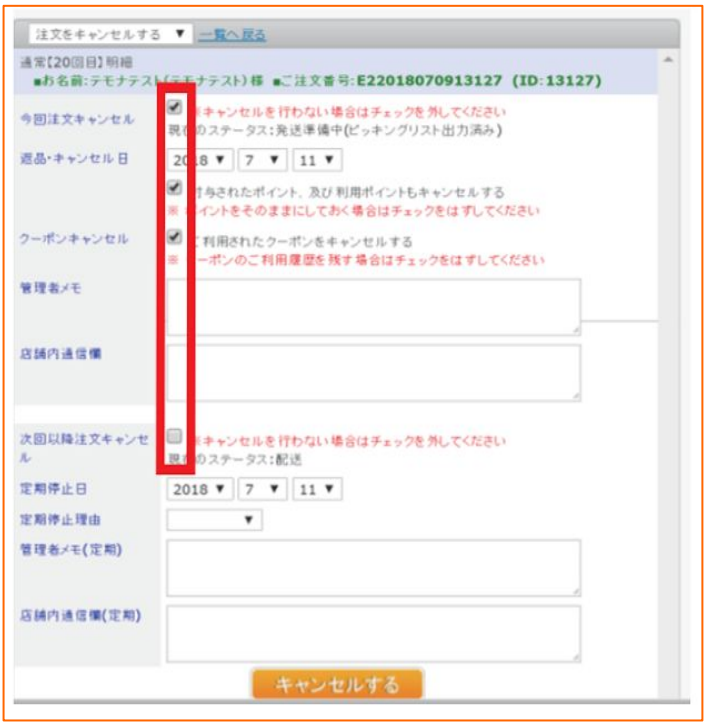
「注文管理」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある「選択ください」のプルダウンから「注文をキャンセルする」を選択してください。

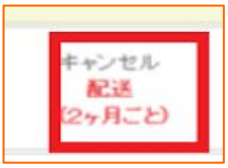
STEP3 注文のキャンセル



以下3点にチェックを入れ、「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・今回注文キャンセル
・返品・キャンセル日（付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする）
・クーポンキャンセル

STEP4 完了画面



注文ステータス：【キャンセル】定期配送ステータス：【配送】になります。

クレジットカード

クレジットカードの決済キャンセルは、以下の
ステータスの際に行うことができます。

ステータス
【配達完了】【出荷済】【発送準備中】【発送待ち】

決済ステータス
【決済済】【仮決済済】

注文番号 / 処理	ステータス / クレジット・ニッセン決済	注文日時 / 発送予定日	注文者情報 / お届け先情報	店舗区分 / 媒体コード	支払方法 / 配送方法	商品
注文ID:1 EN201711201	出荷済	2017-11-20 18:57:0	顧客ID:2 →注文を新規作成 【会員】テモナテスト(テモナテスト) 様 〒1500002 東京都渋谷区渋谷渋谷 電話番号:0366356452 携帯電話番号:0366356452	TEL/本店	クレジットカード	・テモナテスト[通常] ×1
注文を照会 注文構成を変更 選択ください 顧客検索へ移動 顧客応対歴(0)/変更歴(9) メール送信	決済済	2017-11-22	注文者と同じ 電話番号:0366356452 携帯電話番号:0366356452 →この商品とお届け先で注文を新規作成	-	ヤマトメール便	ゼウス-オーダー番号 【TEST-185732-259821851】 ゼウス-IPコード【2019000261】

【デビットカードの決済についての注意点】

デビットカードでお支払いの場合、たまご上ではクレジット決済と同じ表記になりますが、
即時決済扱いになります。
たまごのクレジットステータス上では仮決済済と表示がされておりますが、
決済は既に済んでいる状況になります。

※定期2回目以降も同様で、たまごが作成されたタイミングで引き落とされている状態となります。
デビットカードにてお支払いのキャンセルをされた場合、**クレジットカード会社によっては返金がされない場合がございます。**

※理由としましては、デビットカードのルールが各クレジットカード会社によって
統一されていないためになります。
「注文をキャンセルする」からクレジットのキャンセル処理を行った後、ご購入者様から
「返金されていない」との問い合わせがあった場合は、ご利用のクレジットカード会社へ
ご購入者様から直接お問い合わせいただくようご案内ください。

注文キャンセル（今回）

クレジットカード

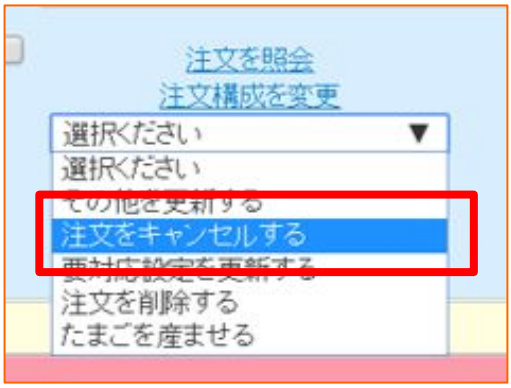
支払方法【クレジット】の場合且つ、今回注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1　操作画面を開く

注文検索画面より行います。

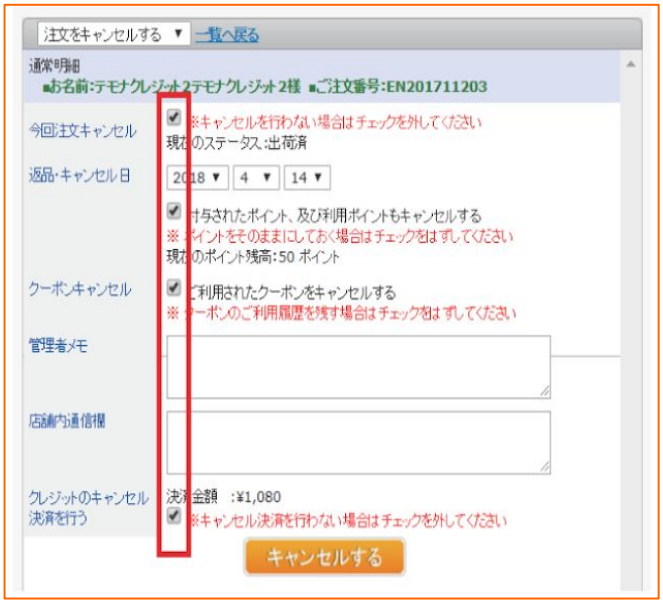
「注文管理」にカーソルを合わせ
「注文検索」を選択してください。

STEP2　編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある
「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

STEP3　注文のキャンセル



以下4点にチェックを入れ、
「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・今回注文キャンセル
・返品・キャンセル日（付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする）
・クーポンキャンセル
・クレジットのキャンセル決済を行う

※決済ステータス【決済済】：お客様の明細上にマイナス決済として履歴が残ります。
※決済ステータス【仮決済済】：基本的に明細上には載りませんが、速報通知などで通知されることがございます。

STEP4　完了画面

注文ステータス：【キャンセル】
決済ステータス：【キャンセル済】になります。

注文キャンセル（今回・次回）

クレジットカード

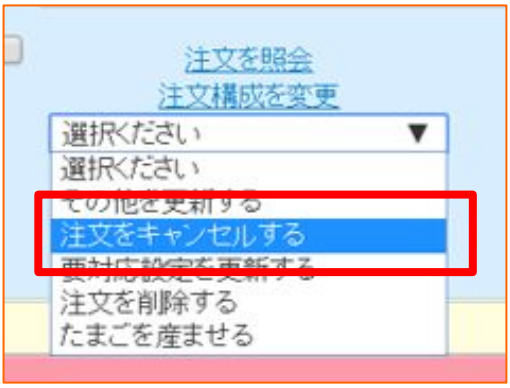
支払方法【クレジット】の場合且つ、今回・次回注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

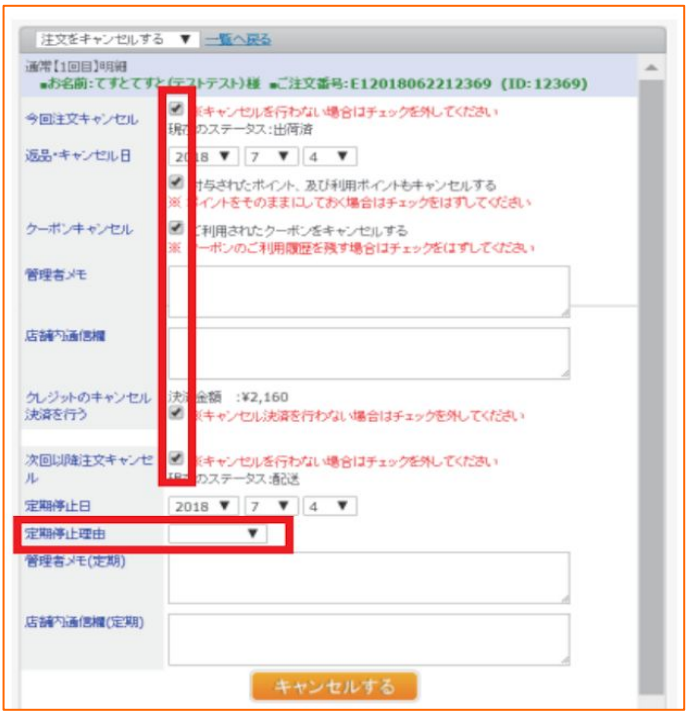
「注文管理」にカーソルを合わせ
「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

STEP3 注文のキャンセル

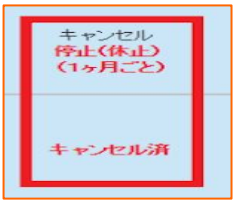


以下5点にチェックを入れ、定期停止理由を選択し、「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・今回注文キャンセル
・返品・キャンセル日（付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする）
・クーポンキャンセル
・クレジットのキャンセル決済を行う
・次回以降注文キャンセルもキャンセルする

※決済ステータス【決済済】：お客様の明細上にマイナス決済として履歴が残ります。
※決済ステータス【仮決済済】：基本的に明細上には 載りませんが、速報通知などで通知されることがございます。

STEP4 完了画面



注文ステータス：【キャンセル】
クレジット決済ステータス：【キャンセル済】
定期配送ステータス：【停止(休止)】になります。

注文キャンセル（次回以降）

クレジットカード

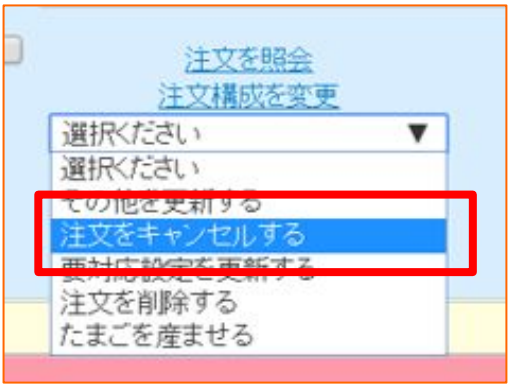
支払方法【クレジット】の場合且つ、次回以降注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

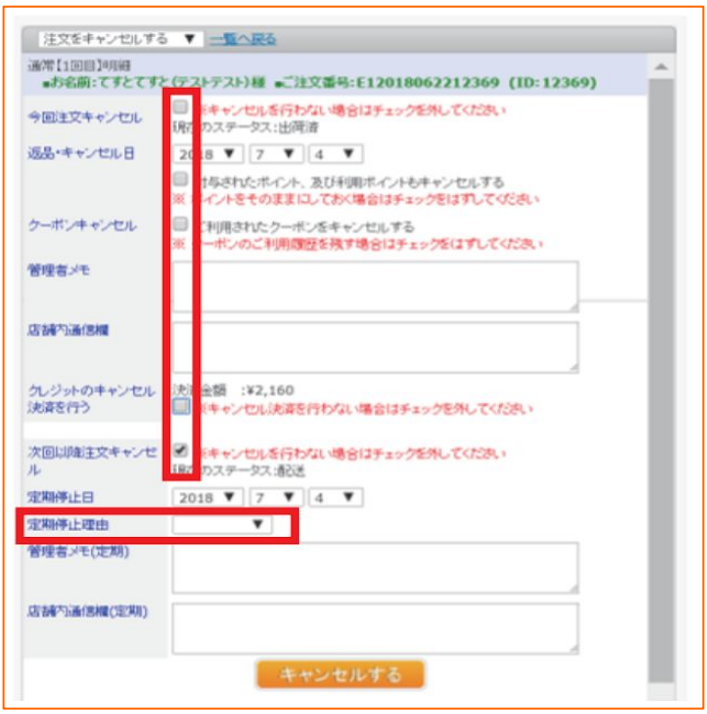
「注文管理」にカーソルを合わせ
「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある
「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

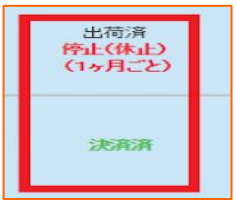
STEP3 注文のキャンセル



以下1点にチェックを入れ、
定期停止理由を選択し、
「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・次回以降注文キャンセル

STEP4 完了画面



ステータス：【配達完了】【出荷済】【発送準備中】【発送待ち】
決済ステータス：【決済済】【仮決済済】
定期配送ステータス：【停止(休止)】になります。

注文キャンセル（今回のみ）

クレジットカード

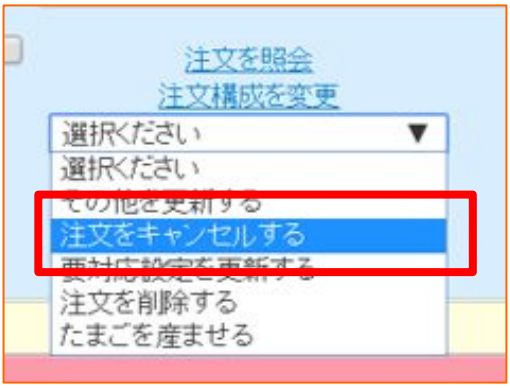
支払方法【クレジット】の場合且つ、今回のみ注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

「注文管理」にカーソルを合わせ
「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある
「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

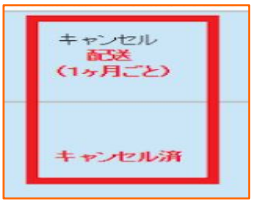
STEP3 注文のキャンセル

以下4点にチェックを入れ、「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・今回注文キャンセル
・返品・キャンセル日（付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする）
・クーポンキャンセル
・・クレジットのキャンセル決済を行う

※決済ステータス【決済済】：お客様の明細上にマイナス決済として履歴が残ります。
※決済ステータス【仮決済済】：基本的に明細上には載りませんが、速報通知などで通知されることがございます。

STEP4 完了画面



注文ステータス：【キャンセル】
決済ステータス：【キャンセル済】
定期配送ステータス：【配送】になります。

NP(後払い)

日常操作において発生する注文の操作を目的別にご案内します。

NP(後払い)NP(後払いwiz)の決済キャンセルは
以下のステータスの際に行うことができます。

ステータス
【配達完了】【出荷済】【発送準備中】
【発送待ち】【未決済】

NPステータス
【出荷報告待ち】

【作業を行うにあたっての注意点】

※【与信中】【取引登録中】【取引修正依頼待ち】【取引修正依頼中】【出荷報告依頼中】
上記ステータスは、データ連携中の為、**キャンセル処理をしないでください。**
ステータス【発送待ち】【発送準備中】【出荷済】【配達完了】
決済ステータス【出荷報告待ち】になってからキャンセル処理を行うようお願いします。

キャンセルが可能な状態は、ご購入者様がお支払いしていない場合のみとなります。
お支払いしてしまっているとキャンセル後、要対応になりキャンセル出来ません。
【出荷済】【配達完了】の注文をキャンセル処理する場合には、
必ず株式会社ネットプロテクションズ様にご購入者様のお支払いが完了していないか
確認を行ってから処理をするようお願い致します。

※キャンセル操作が完了した直後の NP 決済ステータスは【キャンセル待ち】になり、
【キャンセル完了】に変わるまではお時間がかかる場合がございます。

注文キャンセル（今回）

NP(後払い)

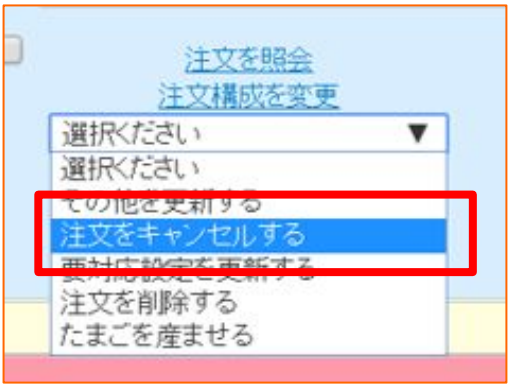
支払方法【NP後払い】の場合且つ、今回注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

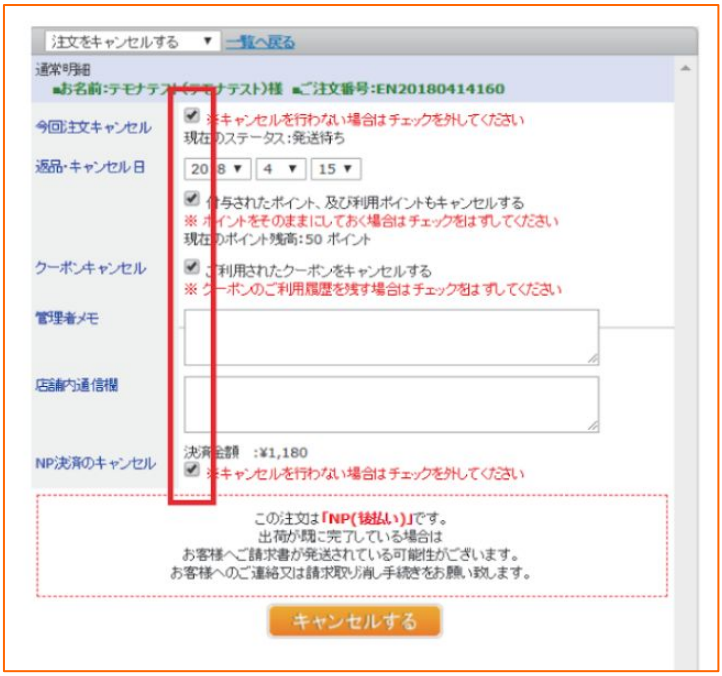
「注文管理」にカーソルを合わせ
「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある
「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

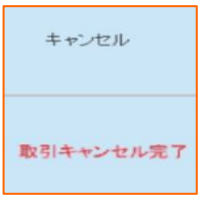
STEP3 注文のキャンセル



以下4点にチェックを入れ、「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・今回注文キャンセル
・返品・キャンセル日（付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする）
・クーポンキャンセル
・NP決済のキャンセル

STEP4 完了画面



注文ステータス【キャンセル】
決済ステータス【取引キャンセル完了】になります。

注文キャンセル（今回・次回）

NP(後払い)

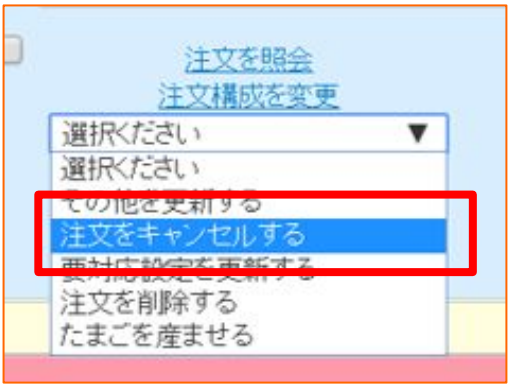
支払方法【NP後払い】の場合且つ、今回・次回注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

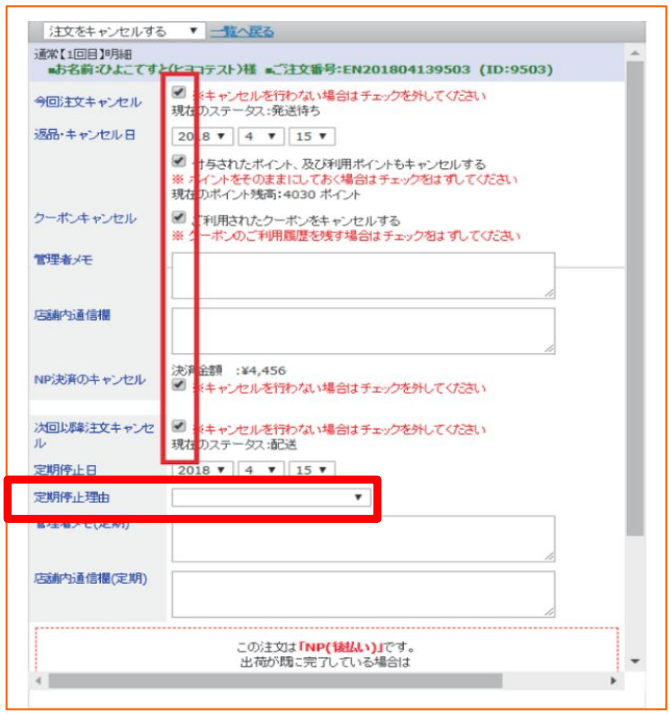
「注文管理」にカーソルを合わせ「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある「選択ください」のプルダウンから「注文をキャンセルする」を選択してください。

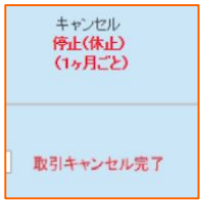
STEP3 注文のキャンセル



以下5点にチェックを入れ、定期停止理由を選択し、「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・今回注文キャンセル
・返品・キャンセル日（付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする）
・クーポンキャンセル
・NP決済のキャンセル
・次回以降注文キャンセル

STEP4 完了画面



注文ステータス：【キャンセル】
決済ステータス：【取引キャンセル完了】
定期配送ステータス：【停止(休止)】になります。

注文キャンセル（次回以降）

NP(後払い)

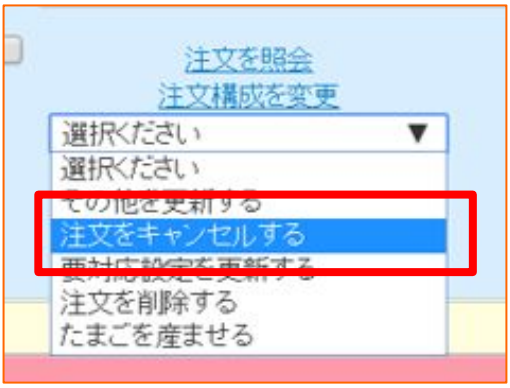
支払方法【NP後払い】の場合且つ、次回以降注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

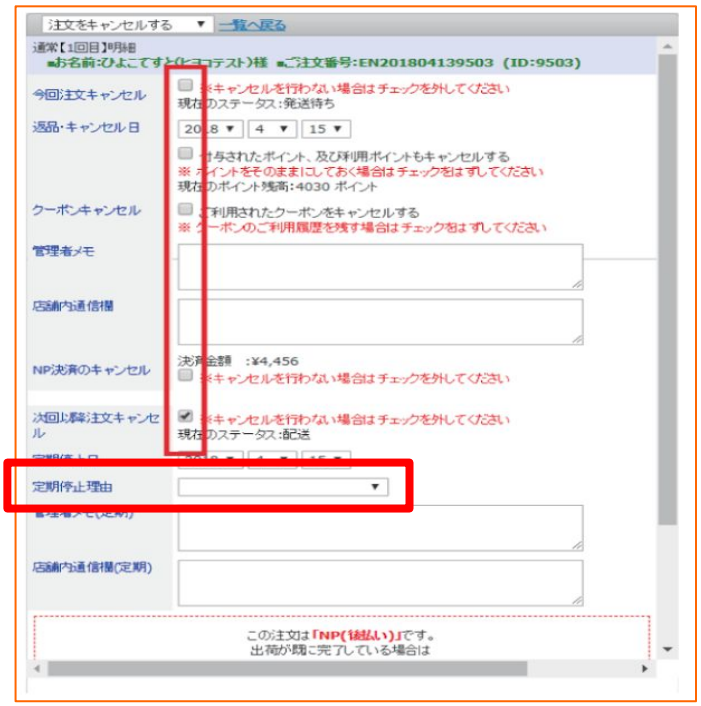
「注文管理」にカーソルを合わせ
「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある
「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

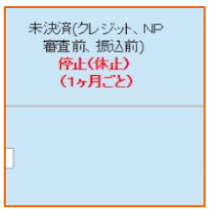
STEP3 注文のキャンセル



以下1点にチェックを入れ、定期停止理由を選択し、「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・次回以降注文キャンセル

STEP4 完了画面



注文ステータス・決済ステータスは変更されず、
定期配送ステータス:【停止(休止)】になります。

注文キャンセル（今回のみ）

NP(後払い)

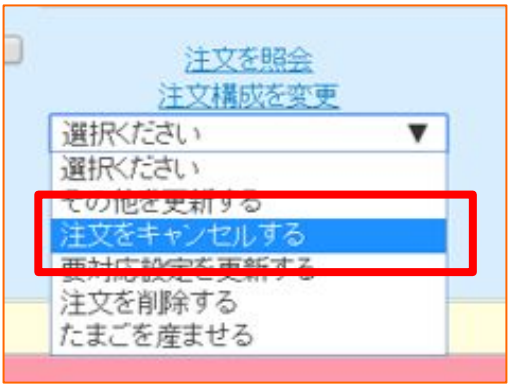
支払方法【NP後払い】の場合且つ、今回のみ注文分のキャンセル方法をご案内します。

STEP1 操作画面を開く

注文検索画面より行います。

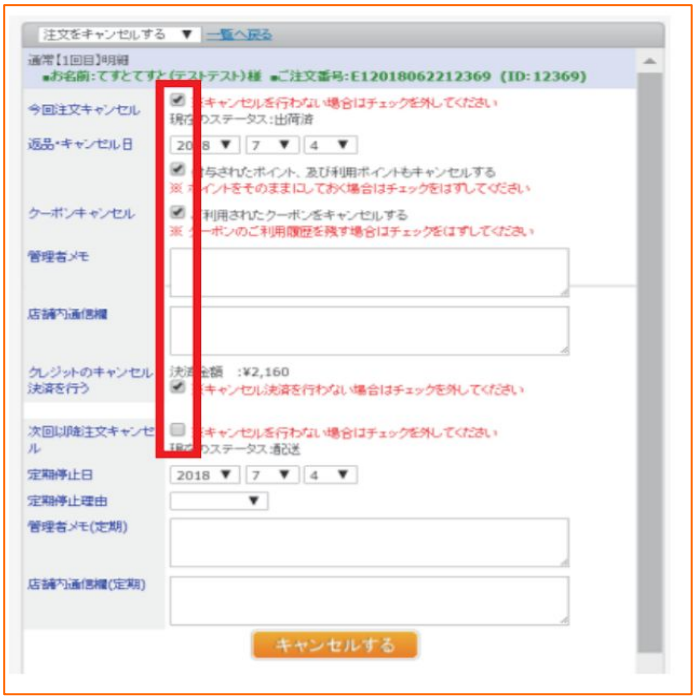
「注文管理」にカーソルを合わせ
「注文検索」を選択してください。

STEP2 編集画面を開く



変更対象の注文を検索し、注文左下のメニュー内にある
「選択ください」のプルダウンから
「注文をキャンセルする」を選択してください。

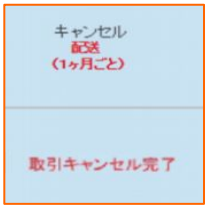
STEP3 注文のキャンセル



以下4点にチェックを入れ、
「キャンセルする」を選択してください。

【チェックを入れる項目】
・今回注文キャンセル
・返品・キャンセル日（付与されたポイント、及び利用ポイントもキャンセルする）
・クーポンキャンセル
・NP決済のキャンセル

STEP4 完了画面



注文ステータス：【キャンセル】
決済ステータス：【取引キャンセル完了】
定期配送ステータス：【配送】になります。