

A-1. 銀行振込 注文受付

詳細	注文	注文受付	過去1年間の注文回数	商品名	注文内容変更連絡 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	送料	消費税額	代引き手数料	合計金額	決済方法	入金催促 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	ラッピングのし	注文時備考	お届け希望日 お届け希望時間帯	備考	注文確定
<input type="checkbox"/>	240219-0008 2024/02/19 16:28:39	注文受付	1111-2222-3333	25	ピザ 1,000円×1個	変更連絡	1,000円	80円	0円	2,080円	銀行振込 入金待ち	入金催促		指定しない 指定しない		<input type="button" value="注文確定"/>

①ショップに注文が入るとまず「注文受付」のステータスになります。

②「詳細」をクリックして、注文の内容、在庫、送り先、送料など、出荷に当たって問題がないか確認してください。

詳細 閉じる ✕

住所が足りているか、商品在庫があるか等、注文内容の確認をして下さい

注文者	送付先	商品	数量	お届け希望日	お届け希望時間帯	販売価格	送料	消費税額	代引き手数料	小計	削除
〇〇〇〇	〒〇〇〇〇〇〇 〇〇〇〇	頑固おやじのこだわり米 コシヒカリ10kg (5kg×2袋) 令和3年産	1	指定しない	指定しない	3,000円	0円	0円	0円	3,240円	削除
〇〇〇〇	〒〇〇〇〇〇〇 〇〇〇〇	コシヒカリ精米1合 お試し	1	指定しない	指定しない	50円	0円	0円	0円	55円	削除
合計										3,295円	

商品追加

商品

数量

追加

③問題がなければ「注文確定」を押します。

「注文確定」を押すことで購入者宛に**入金のご案内メールが自動送信されます**ので、**注文確認後必ず押して下さい。**

詳細	注文	注文受付	過去1年間の注文回数	商品名	注文内容変更連絡 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	送料	消費税額	代引き手数料	合計金額	決済方法	入金催促 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	ラッピングのし	注文時備考	お届け希望日 お届け希望時間帯	備考	メモ	注文確定
<input type="checkbox"/>	240220-0042 2024/02/20 17:33:14	入金待ち	1111-2222-3333	26	ピザ 1,000円×1個	変更連絡	1,000円	80円	0円	2,080円	銀行振込 入金待ち	入金催促		指定しない 指定しない			<input type="button" value="注文確定日:2024-02-20"/>

④注文確定ボタンを押すと注文が確定し、「入金待ち」ステータスに変わります。

購入者からの入金をお待ちください。

すべてを選択する		選択を解除する		ステータス	過去1年間の注文回数	商品名	注文内容変更連絡 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	送料	消費税額	代引き手数料	合計金額	入金日	ラッピングのし	注文備考	お届け希望日 お届け希望時間帯	備考	メモ	注文確定
<input type="checkbox"/>	240220-0042	入金確認済み (出荷可能)		入金確認済み (出荷可能)	26	ピザ1,000円×1個	変更連絡	1,000円	80円	0円	2,080円	銀行振込 入金額:2,080円 入金日: 2024-02-20			指定しない 指定しない			注文確定日:2024-02-20

⑤事務局で入金を確認されると、「入金確認済み(出荷可能)」ステータスに変わります。
変更時「商品の出荷をお願いします(入金がありました)」メールをお送りします。入金日を確認して早めに商品を出荷して下さい。

※ステータスを任意で「注文確定」ステータスに変更することができます。
変更すると「注文確定」ステータスにクレジットカード決済の注文もまとめられ、出荷可能な注文が見やすくなります。

受注管理ページ下部

詳細

240220-0042
2024/02/20
17:33:14

入金確認済み
(出荷可能)

チェックを入れる
複数選択できますが、間違い防止のため一つずつ変更するのをおすすめします

選択した注文のステータスを更新

▼ステータスを選択

入金待ち

注文確定

注文キャンセル

出荷済

更新

出荷明細を印刷

B2用CSV出力

産直システムに送る

注文確定を選択し更新ボタンを押す

すべてを選択する		選択を解除する		ステータス	過去1年間の注文回数	商品名	注文内容変更連絡 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	送料	消費税額	代引き手数料	合計金額	決済方法	入金催促 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	ラッピングのし	注文備考	お届け希望日 お届け希望時間帯	備考	メモ	注文確定
<input type="checkbox"/>	240219-0006	注文確定		注文確定	24	チョコレート100円×1個	変更連絡	1,000円	8円	0円	1,108円	銀行振込 入金額: 1,108円 入金日: 2024-02-19				指定しない 指定しない			注文確定日:2024-02-19

出荷が終わったら「出荷済」ステータスに**手動**で変更します。
「出荷済」ステータスに変更すると、購入者に出荷メールが送信されます。
また、**ハートモールから店舗様にお支払いするための売上報告にもなりますので、忘れずに変更して下さい。**

⑥配送会社の送り状番号を入力します。
⑦管理画面下部にあるプルダウンでステータスを更新します。
ステータスを変更する注文にチェックを入れ、ステータスのプルダウンから「出荷済」を選択して更新ボタンを押して下さい。

送り状番号を入れる

詳細

240220-0042
2024/02/20
17:33:14

注文確定

111111111111

111122223333

111122223333

111122223333

111122223333

111122223333

チェックを入れる
複数選択できますが、間違い防止のため一つずつ変更するのをおすすめします

受注管理ページ下部

選択した注文のステータスを更新

▼ステータスを選択

入金待ち

注文確定

注文キャンセル

出荷済

更新

出荷明細を印刷

B2用CSV出力

産直シ

注文確定を選択し更新ボタンを押す

以上で、注文処理完了です。

B-1. クレジットカード 注文受付

詳細	注文番号 注文日時	ステータス	ご注文者	過去1年間の注文回数	商品名	注文内容変更連絡 (ボタンを押すとシステムから自動メールが配信されます)	送料	消費税額	値引き額	代引き手数料	合計金額	決済方法	入金催促 (ボタンを押すとシステムから自動メールが配信されます)	ラッピングのし	注文備考	お届け希望日 お届け希望時間帯	備考	メモ	注文確定	
	240219-0009 2024/02/19 16:33:31	注文受付	1111-2222-3333		4 SETOUCHI おまかせ訳ありビール(6缶セット) *通常価格より210円お得! お得! 4,480円×1個	変更連絡	0円	448円	0円	0円	4,928円	CD 入金額:4,928円 入金日: 2024/02/19 16:33:29				指定できません 指定できません				注文確定

①ショップに注文が入るとまず「注文受付」のステータスになります。

②「詳細」をクリックして、注文の内容、在庫、送り先、送料など、出荷に当たって問題がないか確認してください。

詳細 **住所が足りているか、商品在庫があるか等、注文内容の確認をして下さい** 閉じる ✕

注文者	送付先	商品	数量	お届け希望日	お届け希望時間帯	販売価格	送料	消費税額	値引き額	代引き手数料	小計	削除
		SETOUCHI おまかせ訳ありビール(6缶セット)★通常価格より210円お得!	1	指定できません	指定できません	4480円	0円	448円	0円	0円	4,928円	
合計											4,928円	

商品追加

商品

数量

[追加](#)

③fincodeにログインして管理画面でクレジットカードが正しく処理されているか確認して下さい。

fincodeの管理画面

カード決済								Q 検索
全て		販売上	キャンセル			≡ 表示設定	+ 新規決済	↓ エクスポート
オーダーID	決済金額	ステータス	決済方法	課金種別	顧客ID	更新日時	作成日時	
o_HHLnkZP55Tm-viR7gYksOg	¥4,928	● 販売上	カード決済	都度		2024/02/19 16:33	2024/02/19 16:33	⋮

④問題がなければ「注文確定」を押します。購入者に注文確定メールが送信されます。

すべてを選択する		選択を解除する		ご注文者	過去1年の注文回数	商品名	注文内容変更連絡 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	送料	消費税額	値引き額	代引き手数料	合計金額	決済方法	入金催促 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	ラッピングのし	注文備考	お届け希望日 お届け希望時間帯	備考	メモ	注文確定
<input type="checkbox"/>	240219-0009 2024/02/19 16:33:31	注文確定	1111-2222-3333 1111-2222-3333 1111-2222-3333 1111-2222-3333 1111-2222-3333		4	SETOUCHI おまかせ訳ありビール(6缶セット) *通常価格より210円お得! 4,480円×1個	変更連絡	0円	448円	0円	0円	4,928円	CD 入金額:4,928円 入金日: 2024/02/19 16:33:29				指定できません 指定できません			注文確定日:2024-02-19

⑤注文確定ボタンを押すと注文が確定し、「注文確定」ステータスに変わります。確認して商品を出荷して下さい。

すべてを選択する		選択を解除する		ご注文者	過去1年の注文回数	商品名	注文内容変更連絡 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	送料	消費税額	値引き額	代引き手数料	合計金額	決済方法	入金催促 (ボタンを押すシステムから自動メールが配信されます)	ラッピングのし	注文備考	お届け希望日 お届け希望時間帯	備考	メモ	注文確定
<input checked="" type="checkbox"/>	240219-0009 2024/02/19 16:33:31	注文確定	1111-2222-3333 1111-2222-3333 1111-2222-3333 1111-2222-3333		4	SETOUCHI おまかせ訳ありビール(6缶セット) *通常価格より210円お得! 4,480円×1個	変更連絡	0円	448円	0円	0円	4,928円	CD 入金額:4,928円 入金日: 2024/02/19 16:33:29				指定できません 指定できません			注文確定日:2024-02-19

出荷が終わったら「出荷済」ステータスに**手動**で変更します。「出荷済」ステータスに変更すると、購入者に出荷メールが送信されます。また、ハートモールから店舗様にお支払いするための売上報告にもなりますので、忘れずに変更して下さい。

⑥配送会社の送り状番号を入力します。

⑦管理画面下部にあるプルダウンでステータスを更新します。

ステータスを変更する注文にチェックを入れ、ステータスのプルダウンから「出荷済」を選択して更新ボタンを押して下さい。

送り状番号を入れる

注文確定 111111111111

111122223333
111122223333
111122223333
111122223333

チェックを入れる
複数選択できますが、間違い防止のため一つずつ変更するのをおすすめします

受注管理ページ下部

選択した注文のステータスを更新

▼▼ステータスを選択
入金待ち
注文確定
注文キャンセル
出荷済

更新 出荷明細を印刷 B2用CSV出力 産直シ

注文確定を選択し更新ボタンを押す

以上で、注文処理完了です。

Q-1. 注文内容の変更をしたい ステータス：注文受付のみ

注文受付後に「注文商品の在庫がなかった」「商品の追加依頼があった」など、注文内容を変更したい時に行います。注文受付ステータスでのみ操作できます。**注文確定を行う前に操作して下さい。**

- ①注文受付ステータスであることを確認して下さい。
- ②詳細をクリックして、注文内容を修正して下さい。閉じるをクリックすると保存されます。

詳細

注文者	送付先	商品	数量	お届け希望日	お届け希望時間帯	販売価格	送料	消費税額	代引き手数料	削除する場合
〚〚〚	〚〚〚〚〚	頑固おやじのこだわり米 コシヒカリ10kg (5kg×2袋) 令和3年産	1	指定しない	指定しない	3,000円	0円	0円	0円	3,240円 削除
〚〚〚	〚〚〚〚〚	コシヒカリ精米1合 お試し	1	指定しない	指定しない	50円	0円	0円	0円	55円 削除
合計										3,295円

個数を変える場合

商品追加 **商品を追加する場合**

商品

①商品を選択

数量

②個数を選択

追加 **③追加する**

閉じる

- ③注文内容変更後「変更連絡」ボタンを押して下さい。購入者に変更連絡メールが送信されます。
- ④**クレジットカードの場合、fincodeの請求額は自動で変更されません。**該当注文番号をハートモール事務局までご連絡下さい。修正対応後、受注管理画面及びfincode管理画面で請求金額が修正されているか確認して下さい。

fincodeの管理画面

カード決済

検索

全て 販売上 キャンセル 表示設定 新規決済 エクスポート

オーダーID	決済金額	ステータス	決済方法	課金種別	顧客ID	更新日時	作成日時
o_HHLnkZP5Stm-viR7gYksOg	¥4,928	● 販売上	カード決済	都度		2024/02/19 16:33	2024/02/19 16:33

- ⑤問題がなければ「注文確定」ボタンを押して下さい。注文が確定になり、注文内容を変更できなくなります。

Q-2. 出荷前にキャンセルになった (注文キャンセル) 【原則】ステータス：注文受付のみ

ハートモールでは原則注文確定したご注文についてはキャンセル不可のご案内をしております。
 注文確定後のキャンセルについては店舗様の定めるキャンセルポリシー、判断に基づいて行って下さい。

①チェックを入れて「注文キャンセル」に変更

②入金済注文、クレジットカード注文は必ず返金手続きをする

- 管理画面下部にあるプルダウンでステータスを更新します。
 ステータスを変更する注文にチェックを入れ、ステータスのプルダウンから「注文キャンセル」を選択して更新ボタンを押して下さい。注文がキャンセルになり、購入者にキャンセルメールが送信されます。

チェックを入れる
 複数選択できますが、間違い防止のため一つずつ変更するのをおすすめします

注文確定を選択し更新ボタンを押す

- 返金手続きをお願いします。
クレジットカードの場合
 請求は自動でキャンセルされません。該当注文番号をハートモール事務局までご連絡下さい。
銀行振込入金済の場合 (未入金の場合は不要)
 まず店舗様から購入金額を購入者様に返金をお願いいたします。(振込手数料は店舗様負担)
 銀行振込返金後、該当注文番号と振込明細を添えてハートモール事務局までご連絡下さい。
 不明点がある場合はハートモール事務局までお問合せください。
- 事務局対応後、クレジットカードの場合、fincode管理画面でキャンセルされているか確認して下さい。
 銀行振込の場合、売上金入金の際にキャンセル分を返金いたします。

fincodeの管理画面

全て	販売上	キャンセル	表示設定		新規決済	エクスポート	
オーダーID	決済金額	ステータス	決済方法	課金種別	顧客ID	更新日時	作成日時
o_Tmccgm6Q-uHiMXL_35EnA	¥23,598	キャンセル	カード決済	都度		2024/02/26 11:27	2024/02/26 11:16

Q-3. 5営業日が過ぎても入金がない ステータス：入金待ちのみ

ハートモールでは購入者に入金の期限を10日以内とご案内しています。
5営業日過ぎた時点で入金がない場合は、店舗様から購入者に入金の催促を行って下さい。

詳細	注文番号 注文日時	過去1年間の注文回数	商品名	注文内容変更連絡 (ボタンを押すとシステムから自動メールが配信されます)	送料	消費税額	代引手数料	合計金額	決済方法	入金催促 (ボタンを押すとシステムから自動メールが配信されます)	ラッピングのし	注文備考	お届け希望日 お届け希望時間帯	備考	メモ	注文確定
<input type="checkbox"/>	240220-0043 2024/02/20 17:33:14	26	ビザ 1,000円×1個	変更連絡	1,000円	80円	0円	2,080円	銀行振込 入金待ち	入金催促			指定しない 指定しな			注文確定日:2024-02-20

①ステータスが「入金待ち」であることを確認します。

②注文受付日から**5営業日経過**していること確認します。(例：月曜日に注文があった場合、翌月曜日に催促)
※営業日とはハートモールの営業日(土日祝及び夏季冬季休業を除く日)を指します。

③「入金催促」のボタンを押すと購入者に入金催促メールが送信されます。
入金催促メールは一度だけ送れます。

Q-3-2. 10営業日が過ぎても入金がない ステータス：入金待ちのみ

入金催促メールを送って、さらに5営業日(注文から10営業日)が過ぎても入金がない場合は、Q-2の手順に従って**注文キャンセルを行って下さい。**

Q-4. 出荷後にキャンセルになった (出荷後キャンセル) ステータス：出荷済のみ

出荷後に不良品があったなど、出荷後の注文キャンセルがあった場合の手順です。
出荷後のキャンセルについては店舗様の定めるキャンセルポリシー、判断に基づいて行って下さい。

①キャンセルになることが分かり次第、早めにご対応お願いいたします。

クレジットカードの場合

該当注文番号をハートモール事務局までご連絡下さい。

銀行振込の場合

まず**店舗様から購入者様に返金**をお願いいたします。(振込手数料は店舗様負担)

銀行振込返金後、該当注文番号と**振込明細を添えて**ハートモール事務局までご連絡下さい。

②ハートモール事務局にて「出荷済」から「出荷後キャンセル」ステータスに変更いたします。

③事務局対応後、クレジットカードの場合、fincode管理画面でキャンセルされているか確認して下さい。

銀行振込の場合、売上金入金の際にキャンセル分を返金いたします。

fincodeの管理画面

全て	販売上	キャンセル	表示設定		新規決済	エクスポート	
オーダーID	決済金額	ステータス	決済方法	課金種別	顧客ID	更新日時	作成日時
o_Tmccg6Q-uHiMXL_35EnA	¥23,598	× キャンセル	カード決済	都度		2024/02/26 11:27	2024/02/26 11:16