



Update 2022-02

ع •	こからできますか?	<u>3</u>
1.	クレームの撤回要請の方法	<u>4</u>
2.	クレームの撤回要請の照会方法	7
3.	クレームの撤回要請のキャンセル方法	<u>10</u>
4.	クレームの撤回要請の再要請方法	<u>13</u>
5.	よくある質問	<u>16</u>

クレームの撤回方法

• 各種クレームの撤回要請について案内をします。

どこからできますか?

J・QSMにログイン https://qsm.qoo10.jp/GMKT.INC.GSM.Web/Login.aspx

配送/キャンセル/未受取>キャンセル/返品/未受取



- 返品要請の撤回を要請する場合の手順(キャンセル・交換も同様)
- 1.下図のように、該当注文の取引情報を表示します。 ※表示方法は<u>ガイド</u>の4Pを参照

取引情報										
注文日	2021/07/11	注文番号	639113332	商品番号		858640387				
商品名	[AMUSE公式] アイピーガ	ンコレクションセット / EYE \	VEGAN COLL Go	数量		1				
	#1:02 シアービンク,#2:02	2/		決済サイト		JP				
オプション情報	オブションコード: EYEVE	GAN _05		注文金額の合計 / 決済手段		5499	łż			
精入者名	yunjee	受取人名	Yunjee Shin(eBay KR)	受取人連絡先		+81-050-3189-70	/ +81-050-3189-70			
商品発送日		配送会社		逆り状番号			1020			
配送完了日	2021/07/11									
メッセージ	お客様へのメッセージ 受信箱	配進先	'Japan '273-0017 '	千葉県 船靖市 西浦 '3-4-2	? Qxpress(W05パース)(e	Bay KR)				
要請日	2021/07/11	完了日		未受取タイプ						
外部広告										
	注文キャンセル	×			添付ファイル					
理由					4					
販売者メモ					※入力したメモは	お容様が確認すること	きます。メモの内容は注意	園の言語にて慎重にご記入	くだれい	

2.「撤回要請」でYを選択し、撤回理由を入力後、【返品の撤回要請】ボタンをクリックします。

取引情報							
注文日	2021/07/11	注文番号	639113332	商品番号	858640387		
商品名	[AMUSE公式] アイピーガン	ンコレクションセット / EY	E VEGAN COLL Go	政策	1		
	#1:02 シアービンク,#2:02	2		決済サイト	JP		
オプション情報	オブションコード: EYEVEC	3AN _05		注文金額の合計 / 決済手段	5499	現金	
購入者名	yunjee	受取人名	Yunjee Shin(eBay KR)	受取人連絡先	+81-050-3189-7	070 / +81-050-3189-70	
商品発送日		配进会社		送り状番号		928i	
配送完了日	2021/07/11						
メッセージ	お客様へのメッセージ 受信箱	配送先	'Japan '273-0017	·千葉県 船橋市 西浦 '3-4-2 Qxpress(\	V05 / パース)(eBay KR)		
要請日	2021/07/11	完了日		未受取タイプ			
外部広告							
			-				
理由	注文キャンセル	~		添付ファイ	ll l		
販売書マモ					入力したジモはお客様が確認すると	とおできます。メモの内容は注文面の言語にて就更にアロスイルル	h.
and the fit				Æ			
厳回要請の情報					s Tolevale		
酸回要請	Y V	NUMBER	2021/07/17	「開設内に顧客より応答がない場	ります。 6、自動的に間回されます。		
要請理由	ショップの室回要語理由			*顧客に事前に案内をし撤回要請 必	ひてくだめい:		
・返品状態の確認お	ちよび処理 ①		這品要讓受付/承認	送品の衛田要請 回収完了/金	ALLVAL IN		
撤回要調	清の情報						
撤回要諱	ŧ	Ν	~	撤回期限	R	2021/07/20	*撤回期限は要 *期限内に顧客
面注却け							*頭安にまそい。
安誼理世	3						「観台に筆削に
YE D 424	800 70-71	z : ho IR					
	きい確認およ	い処理(海里西洋岛付口承知	海星小物同毒誌
						必由安請又自己本語	∞00V/11%1凹安計
							the second se

☑チェックポイント

「撤回要請」は通常Nの状態となっており、Yを選択することで撤回理由の入力が可能となります。

3.下図のポップアップが表示されますので【OK】をクリックします。



4.下図のポップアップが表示されましたら、撤回要請完了となります。



要請が完了すると購入者様にQポストとメールで通知され、MyQoo10ページでは 下図のように、撤回要請件としてカウントされます。

		1	−∿AyQoo10	・ジ	擋	如要請 3	
購入/配送状態	決済待ち 0 (決済処理中 0)	\rangle	配送要請 0	配送中 0	4	1 (受取確認 1)	
キャンセル/払い戻し	キャンセル中 0	返品中 2	払い戻し待ち 0	払い戻し完了 0	撤回要請 3		

購入者様が撤回要請を了承した場合、もしくは撤回期限(撤回要請を出してから7日) 以内に購入者様より応答がない場合は、自動的に撤回完了となります。

※例:7/29に撤回要請→8/4までに購入者様から応答がない場合は、8/5には自動撤回完了 ※7日間の間に購入者様と各クレームに関して十分にコミュニケーション並びにご対応頂く事を お願い致します。

※注意

・以下のステータスはクレームの撤回を要請することができません。 キャンセル:キャンセル中(返金中=返金が進行している件)・キャンセル完了 返品:返品中(返金中・返金保留・回収完了/返金要請)・返品完了 交換:再配送中 未受取通知(すべてのステータス)

これらのステータスの場合は、 <u>Qoo10へのお問い合わせ</u>>カテゴリー[払戻し・クレーム撤回]>[クレーム撤回] まで、ご連絡をいただけますようお願いいたします。

2. クレームの撤回要請の照会方法

- クレームの撤回要請は下記手順でご確認いただけます。
- 1. J・QSM>配送/キャンセル/未受取>キャンセル/返品/未受取メニューに入ります。



2. 状況別に照会タブより「クレームの撤回」に入っている数字を確認し、クリックします。

キャンセル & 未受取	状態別に照	÷		※遅延とはキャンセ
キャンセル	キャンセル要請	<u>0</u>	キャンセル中	
返品	返品要請	<u> </u>	返品中 - 返金保留 - 回収完了/返金要請	<u>6</u> <u>0</u> <u>0</u>
交換	交換申請/確認	1	再配送中	<u>3</u>
未受取通知	通知受付	1	出品者確認	30
クレームの撤回	撤回要請	2	撤回保留	1
全体選択 図 Excel				

または選択条件照会タブより期間や状況を選択して【照会】をクリックします。

状態別に照会	灌訳条件服会	
期間選択	注文日 2021/07/01 箇 ~ 2021/07/30 箇 状態別に照会	クレームの撤回 🗸 撤回要請 🖌
選択条件照会	== Search == 🗸	鑽回要請
全体選択 図 Excel	選択条件照会	潮回保留 Q 服会 更新

3.クリックすると、注文がグリッドに表示されますので、確認をしたい注文をダブルクリックします。

キャンセル&未	受取										
状態別に照会	選択条件照会									※遅延とはキ	ャンセル・遮品・#
キャンセル		キャンセ	2ル要請		<u>0</u>	キャンセ	VФ			<u>0</u>	キャンセル
返品		返品要	請		2	返品中 - 返金保留	2 7 / 5 ~ 西注			2 0	返品完了
交換		交換申	請/確認		<u>0</u>	再配送中	I ALL THE BEER				交換遅延
未受取通知		通知受	Ħ		1	出品者確	122			1	確認遅延 返金完了
クレームの撤回		撤回要	请		3	撤回保留	ł			3	部分返金
全体選択 図 Excel											
選択	処理状態	キャンセル/返 品完了日	キャンセル/返 品の理由	未受取理由	キャンセル/返 品要請日	返品の回収方 法	注文日	発送日	注文番号	力一卜番号	商品番号
- 返品 : 渤回要	ā		選択事項變更		2021/07/13		2021/07/08	2021/07/13	638358846	210324412	624712702

4.ダブルクリックすると「取引情報」に注文情報が表示されます。 さらに下へスクロールするとお客様とのメッセージのやり取りを確認することができます。

20	2021/07/11	注文番号	639113330	商品書号	852967700			
品名	[AMUSE公式] ヌーデュー	コレクションノデューティ	가 / NUDEW TI Go	数量	1			
	color:10 ACHIM FIG 朝-f	(手)		決済サイト	JP			
プション情報	オプションコード: AM001	60		注文金額の合計 / 決済手段	1899	現金		
入者名	yunjee	受取人名	Yunjee Shin(eBay KR)	受取人連絡先	+81-050-318	89-7070 / +81-050-3189-70		
品発送日		配送会社		送り状番号		1824		
送完了日	2021/07/11							
セージ	お客様へのメッセージ 受信箱	配送先	'Japan '273-0017 '	千葉県 船橋市 西浦 '3-4-2 Oxpress(W	/05 バース)(eBay KR)			
清日	2021/07/11	完了日		未受取タイプ				
部広告								
客の管理					· 阿茶			
客の管理	abierradi bila oʻd	44.联络力士牌 1余为4			- 回答 - / 伊·茨塞			
客の管理 ^{信箱} ^{イル}	ah****##3/4+>2/	セル酸液のお問いなわせ			- 回答 よく使う返事 タイトル	Bil (D ^{aug}) Mar.	也在華行計画、合計出	v)(##
客の管理 低縮 イイル ッセージ	ал ^{ина} (23)4+2-1 201-07-11 55 03 Franzyan ^{ин} / Та Ал 7 ,7,1	පාණිකරාවකි. කොපස 4 AUSE_official			- 短客 よく使う運事 タイトル メッセージ	Pel th****#230キャン たまたのでは、1487んの なったであったが、500・・・ の、むすご3度下さい	七人間違の時間、合わせ 1年8、日時、決済時期、ロロ (スワード、 1年期が病品2月時(一方に)	・ 管理 Eジール、株式者やなど、キニコニロスし、 株式された場合が用いた場合が存在た。
客の管理 26篇 イイル ッセージ	ал ^{оно} ШДД4+5Л 2021-07-115-82 Пологуза ^{нии} 15-А 723	しく 要求 の時間、彼力世 4 AUSE_efficial			- 回答 よく使う選事 タイトル メッセージ	同日 mm=電払5年を2 加工業ので見い時代の ない下すた。5月11- の、6才ご注意下れい	也/魔薬の計画、含わせ 弾毛、原用、決者領域 ロロ (スクード、 活動的の個人情報が病意計算イース)に	 ● 優増 E>の、構築者などきこつにお入し、 展示的も多合変形的も考点が知らた。 (21000)
i客の管理 66幕 *イト& ッセージ	sh===\$2,14+27 2021-07-11 15-03 Franzy===7 To Ab 7-21	UA 編集の経路、合わせ A AUVIE_official			- 話等 太(使)返事 タイル メッセージ ファイル	 同日 chr ^{men} (私3)本e2 志安地の道人(新2)本。 名、47(元)、573年。 名、47(二)(五子)(五子)(二)	1位人間違不可加。合わせ 2番8、日間、決済後後、100(ワンドス 2番増の道人 解剖で病点到後十一2人1 2番1、2番時の	 ● 管理 Ex=0x,株装着代はごをニット記入し、 株式がした場合構成がたとれていた。 (07000)

5.未回答のメッセージが1件以上ある場合には、【受信箱】にNマークが表示されますので クリックするとお問い合わせ管理メニューより詳細を確認することが可能です。

	2021/07/11	注文番号	639113330	商品番号	852967700			
1	[AMUSE公式] ヌーデュー	コレクション / デューティン	h / NUDEW TI Go	政量	1			
1215部	color:10 ACHIM FIG 朝イ	() ;		決済サイト	JP			
a.2 m 40	オプションコード: AM0016	50		注文金額の合計 / 決済手段	1899	現金		
名	yunjee	受取人名	Yunjee Shin(eBay KR)	受取人連絡先	+81-050-3189-7	7070 / +81-050-3189-70		
迷日		配送会社		送り状番号		1825		
:78	2021/07/11							
-9	お客様へのパッセージ	配送先	'Japan '273-0017	'千葉県 船橋市 西浦 '3-4-2 Oxp	oress(W05バース)(eBay KR)			
	受信箱							
	202 7/11	元7日		未受取9イブ				
	詳細照会 ^{日付}		20	21/07/04	~ 2021/07/11	1080. 222		状態
	詳細照会 Bft タイプ		20: 全相	21/07/04 📰	~ 2021/07/11			状態
	詳細照会 日付 タイブ のお客様関連 基本	メッセージ 頑客ご	20. 全体 () コール にとの問い合わせ	21/07/04 E センター/Qoo た 商	~ 2021/07/11 10のメッセージ 品ごとの問い合われ	© Q0011	0お問い合わ	状態 詳細検索 ・
	詳細照会 日付 タイブ のお客様関連 基本 - 発	メッセージ 顧客ご 送日	20. 全体 () コール との間い合わせ タイブ	21/07/04 ご シンター/Qoo た 武態	~ 2021/07/11 10のメッセージ 品ごとの問い合われ 送信人	〇 Q001 さ	0お問い合わ 受信	状態 詳細検索 ・ ・ ・ カテゴリ

ワンポイントアドバイス

クレーム撤回要請についてお客様へ連絡する場合には【お客様へのメッセージ】よりメッ セージを送信することができます。

主文日	2021/07/11	注文番号	639113330	jā	品書号	
商品名	[AMUSE公式] ヌーデ	ューコレクション / デューティ	ント / NUDEW TI Go	瓷	安量	
	color:10 ACHIM FIG	朝イチ:		Э	快済サイト	
リフンヨン情報	オプションコード: AM	00160		3	主文金額の合計 / 決済手段	
購入者名	yunjee	受取人名	Yunjee Shin(eBay KI	र) अ	8期11法位件	
商品発送日		配送会社		ž	Qoo10へお問い合	わせ
记送完了日	2021/07/11				※お客様にメッセージを送け	記したり、販売関連の質問をQoo10へお問合せすることができま
1.47-57	お客様へのメッセージ	2	'Japan '273-001	7 午樂	※ Qoo10のお問い合わせが	1応は日本語・中国語・韓国語・英語で可能ですので、質問は母!
*96-2	受信稿				※ 😋 10 販売ガイドは 📑	<u>ら</u> をクリック
要請日				ł	チャンネル	● 購入者へのメッセージ
外部広告	お客様へ	のメッセ			商品コード	
					商品	
					カテゴリー	キャンセル/払い戻し 🗸 よく使う返事
					ቃ ብኑ <i>ル</i>	
						A REAL PROPERTY AND

3. クレームの撤回要請のキャンセル方法

- クレームの撤回要請をキャンセルする場合の手順
- 1. J・QSM>配送/キャンセル/未受取>キャンセル/返品/未受取メニューに入ります。



2. 「撤回要請」に入っている数字をクリックします。

キャンセル & 未	受取				
状態別に照会	選択条件照会				※遅延とはキャン
キャンセル		キャンセル要請	<u>0</u>	キャンセル中	<u>0</u>
返品		返品要請	Ī	返品中 - 返金保留 - 回収完了/返金要請	
交換		交換申請/確認	1	再配送中	<u>3</u>
未受取通知		通知受付	1	出品者確認	30
クレームの撤回		撤回要請	<u>2</u>	撤回保留	1
全体選択 🛛 Excel					
		L			
		撤回要請	2		

3.数字をクリックすると、撤回要請をしている注文がグリッドに表示されますので、 処理をしたい注文をダブルクリックします。

キャンセル &	未受取										
状態別に照会	選択条件照会									※遅延とはキ	ャンセル・遮品・i
キャンセル		キャン1	セル要請		Q	キャンセ	ル中			<u>0</u>	キャンセ
滤品	品ということの人類					返品中 - 返金保留 - 回収完	留 了/返金要請			2 0 0	返品完了
交換		交換申	諸確認		<u>0</u>	再配送中	3			<u>0</u>	交換遅延
未受取通知		通知受	付		1	出品者電	122			1	確認遅延 返金完了 部分返金
クレームの撤回		撤回要	請		3	撤回保會	1			3	
全体選択 図 Exc	el										
選択	処理状態	キャンセル/返 品完了日	キャンセル/返 品の理由	未受取理由	キャンセル/返 品要諸日	返品の回収方 法	注文日	発送日	注文番号	力一卜番号	商品番号
返品 : 撤回	要請		選択事項變更		2021/07/13		2021/07/08	2021/07/13	638358846	210324412	624712702

4.ダブルクリックすると「取引情報」に注文情報が表示されます。 【撤回要請のキャンセル】ボタンをクリックします。

取引情報								
注文日	2021/07/08	注文番号	638358846	i	商品番号	624712702		
商品名	購入禁止! テスト商品			Go	数量	1		
	모델명:1,사이즈:a				決済サイト	JP		
オフション情報	オブションコード:				注文金額の合計 / 決済手段	1	現金	
購入者名	cs⊽×	受取人名	test太郎自 ³	8	受取人連絡先	+81 / +81-0	180-1111-3333	
商品発送日	2021/07/13	配送会社	Qxpress		送り状番号		1897	
配送完了日	2021/07/13							
シッセージ	お客様へのメッセージ	配送先	'Japan	'102-0075	東京都千代田区三番町 2-11-11			
	受信箱							
要諸日	2021/07/13	完了日			未受取タイプ			
外部広告								
	選択事項提更	~			添付ファイル			
理由					11			
撤回要請の情報						撤回要請のキャンセル	·	
						7		
					撤回要	語のキャ	ンセル	

3. クレームの撤回要請のキャンセル方法

5.下図のポップアップが表示されますので【OK】をクリックします。



6.下図のポップアップが表示されたら、キャンセル完了になります。

Web ページからのメッセージ	×
撤回要請がキャンセルされました。	
ОК	

注意事項:販売店様がクレームの撤回要請自体をキャンセルされた場合、その日から5日 以内は撤回の再要請はできません。

- ・クレームの撤回要請をした件に関して購入者様が拒否した場合の再要請手順
- 1. J・QSM>配送/キャンセル/未受取>キャンセル/返品/未受取メニューに入ります。



2. 「撤回保留」に入っている数字をクリックします。

キャンセル & 未受取				
状態別に照会 選択条件照会				※遅延とはキャ
キャンセル	キャンセル要請	<u>0</u>	キャンセル中	<u>0</u>
返品	返品要請	3	返品中 - 返金保留 - 回収完了/返金要請	
交換	交換申請/確認	<u>0</u>	再配送中	<u> </u>
未受取通知	通知受付	1	出品者確認	1
クレームの撤回	撤回要請	3	撤回保留	3
全体選択 図 Excel			-	
			撤回保留	3

3.数字をクリックすると、撤回保留となっている注文がグリッドに表示されますので、 処理をしたい注文をダブルクリックします。

キャンセル & 未受取											
状態別に照会 選択	条件照会									※ 遅延とはキ	ャンセル・返品・未:
キャンセル		キャンセル	要請		<u>0</u>	キャンセノ	レ中			<u>0</u>	キャンセル
返品		返品要請			3	 返品中 一 返金保留 - 回収完了] 1/退金要請			<u>2</u> <u>0</u> <u>0</u>	返品完了
交換		交換申請用	確認		<u>0</u>	再配送中				<u>0</u>	交換遅延
未受取通知		通知受付			1	出品者確	22			1	確認遅延 返金完了 部分返金9
クレームの撤回		撤回要請			3	撤回保留				3	
全体選択 図 Excel											
選択 処理状態	キャン 品が	パセル/返 完了日	キャンセル/返 品の理由	未受取理由	キャンセル/返 品要請日	返品の回収方 法	注文日	発送日	注文番号	カート番号	商品番号
返品 : 撤回保留		調	配送(サイズ、色		2021/07/13		2021/07/13	2021/07/13	639726483	210658326	522669948

4.ダブルクリックすると「取引情報」に注文情報が表示されます。 再要請の理由を入力後、【撤回の再要請】ボタンをクリックします。

注文日	2021/07/13	注文番号	639726483	商品番号	859264067	
商品名	test		Go	数量	1	
	カラー・グレージュ、1:1,1	1:11,		決済サイト	JP	
オプション情報	オブションコード:			注文金額の合計 / 決済手段	10	現金
请 入者名	金海燕	受取人名	Haeyeon KIM(eBay KR)	受取人連絡先	+81-050-3189-	7070 / +82-010-9007-
品発送日		配送会社		送り状番号		追跡
送完了日						
J. Jay 23	お客様へのメッセージ	配送先	'Japan '273-0017 '-	千葉県船橋市西浦 '千葉県船橋西浦3-	4-2 Qxpress(W05 パース)(eBa	ay KR)
(9E-2	受信箱					
諸日	2021/07/13	完了日		未受取タイプ		
部広告 回要請の情報						
▶部広告 数回要請の情報 要請日	2021/07/13	保留日	2021/07/13	*撤回期限は要請日より7日後とない *期限内に顕著日より7日後とない	ります。 5、自動的に蹴回されます。	
▶ 部広告 対回要請の情報 請理由	2021/07/13 内容記載	保留日	2021/07/13	"協回期限は要請日より7日後とな "期間の再要請をする場合は事前 "諸国の再要請をする場合は事前 "書着方が感回要請の拒否をして5日	ります。 ら、自動的に説回されます。 に顧客へ案内をし、その理由を入 以内は再要語ができません。	いわしてください。
外部広告 截回要請の情報 要請日 更請理由 資客の拒否理由 ⑦	2021/07/13 内容記載 ショップ提案内容に可意	保留日 不可	2021/07/13	"間回期限は要請日より7日後とな "「開発内に諸客より応答かない特定 "「開催の再要請をする場合は事前 "「諸客が意回要請の相否をして日	ります。 5、自動的に類回されます。 に顧客へ案内包、その理由を入 以内は再要語ができません。	いカレてください。
外部広告 歳回実読の情報 表語日 表語日 表請理由 育要読時の溢回期 長期の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二の二	2021/07/13 内容記載 ショップ提案内容に同意 2021/07/19	保留日 不可	2021/07/13	"面回期期は要請日とり7日後とない 「物理の一直者を以応答が成い場合 「細国の一直法をすみ島合は者前 「顧客が順回要請の拒否をして6日	ります。 た、自動的に厳固されます。 こ都客へなかなし、その項由を入 に以内は再要請ができません。	いしてくだきい。
 外部広告 敏回要請の情報 表請理由 資素の拒否理由 ⑦ 互要請判の範回期 素 	2021/07/13 内容記載 ショップ提案内容に同意 2021/07/19	(\$월日 주 의	2021/07/13	"随回期限は要請日より日後とな "保護内に諸客とにだ答がない場合 "撤回の再要該をする場合は奉前 "職客が撤回要請の相否をして日	リます。 5、自動的に厳ロ込れます。 に顧客へ案がをし、その理由を入 以内は再要論ができません。 勤の再要請 撤回要請の	UJUT(834). ₩ ₩20200
外部広告 敏回要請の情報 要請日 要請理由 續客の拒否理由 ⑦ 病要該時の鼬回期 限	2021/07/13 内容記載 ショップ提案内容に回意 2021/07/19	(3台日	2021/07/13	「間回期限は要請日より日後とない。 「現現の」に著者よりにさ答がない場合 」 「間回の再要請をする場合は事前」 「著客が第回要請の指否をして日	リます。 3. 自動的に頭回込れます。 に顧客へ案内包し、その理由色入 以内は再要論ができません。 200再要該 指回要該の・1	いりしてください。 キャンセンル

5.下図のポップアップが表示されますので【OK】をクリックします。



6.下図のポップアップが表示されたら、撤回再要請完了になります。



注意事項:購入者様がクレームの撤回要請を拒否された場合、その日から5日以内は撤回の再要請はできません。

よくある質問

Q:既に商品は発送しており、送り状番号入力などの発送処理だけしていない時間 差の状況でキャンセル要請が入ってしまいました。撤回要請していますが購入者から 拒否されてしまいます。どうしたらいいでしょうか?

A:お取引を続けて完了するかお取引をキャンセルするかは最終的には販売店様のご 判断になりますので、基本的には購入者様と十分なコミュニケーションとご連絡を取っ ていただきご対応進めて頂けます様お願い致します。それでも解決されない場合は、 下記問い合わせ先までお問合せ頂けます様お願い致します。

Q:撤回要請した後に購入者から拒否されましたが、撤回の再要請は1回しかできないのでしょうか?

A:撤回の再要請の回数に決まりはございませんが、円滑なお取引・やりとりを行って 頂く上で、【お客様へのメッセージ】機能をご利用頂きながら購入者様との十分なコ ミュニケーションをお取り頂く事を推奨させて頂いております。

さらに疑問やご不明な点がある場合は、下記までお問合せ下さい。 問い合わせ先: <u>Qoo10へのお問い合わせ</u>>カテゴリー[払戻し・クレーム撤回]>[クレーム撤回]