

服薬指導のキャンセル



記載の内容は2026年3月1日現在のものです。サービス内容、およびインターネットサイト上の表示等に変更となる場合がありますのでご了承ください。
© Copyright 2026 Amazon.com, Inc. or its affiliates. All rights reserved.無断転載・複製を禁止します。
Amazon, アマゾン, Amazon.co.jp, Amazon Services Japan, Merchants@amazon.co.jp, フルフィルメント by Amazon, Amazon マーケットプレイス, セラーセントラル, Amazon プライム, Amazon ロゴ, Amazon.com, Amazon.co.jp ロゴ, Amazon 出品サービス, Amazon出品大学、その他Amazonの製品およびサービスに関するロゴは、Amazon.com, Inc. またはその関連会社の商標です。

Table of Contents

目次

1. 概要
2. キャンセルの主な理由と対応方法
3. キャンセル方法
4. 参考：カスタマーがキャンセルした場合の通知および表示のされ方
5. 参考：キャンセルしないケース

1. 概要

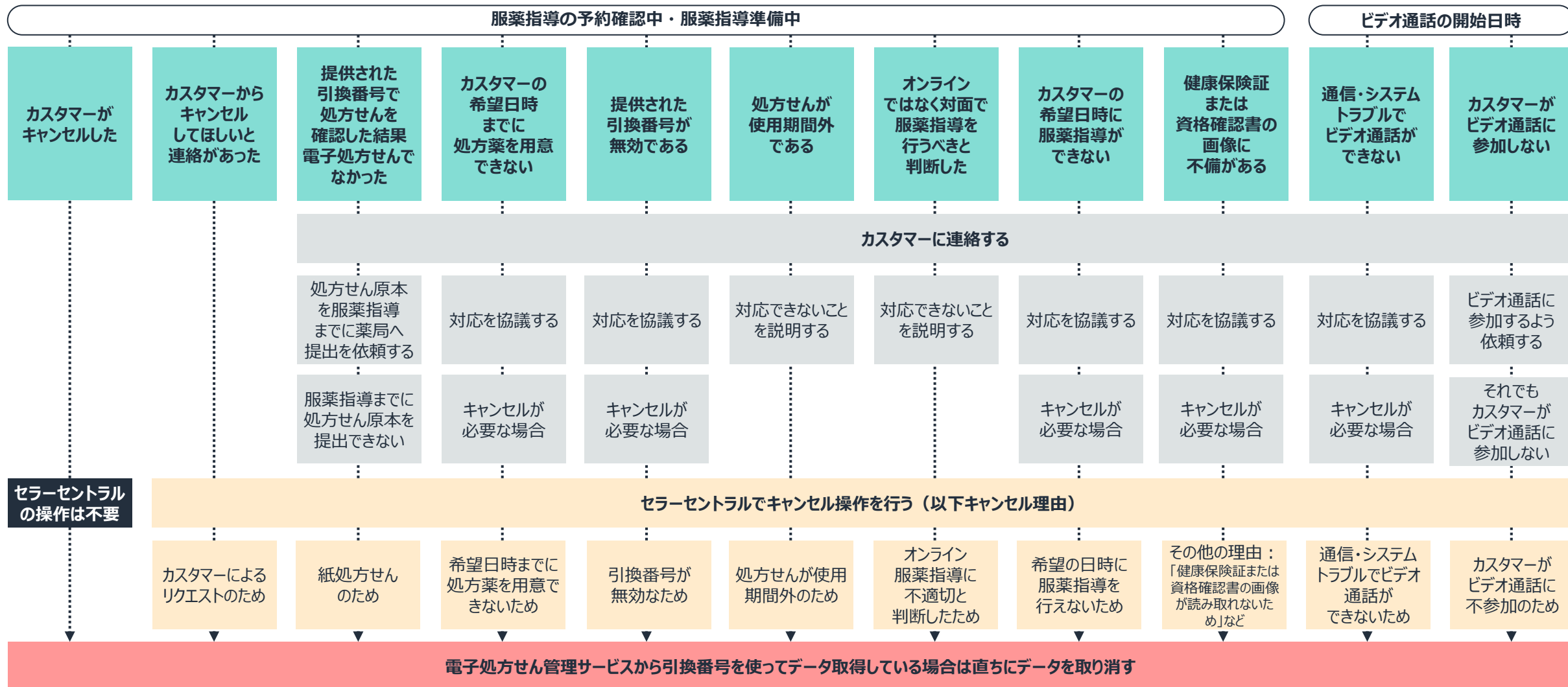
服薬指導またはその準備を行うにあたり、下記のような事情が発生する場合があります。

この資料では、薬局およびカスタマーの都合などにより、服薬指導をキャンセルせざるを得ない場合の薬局の対応方法について説明します。

キャンセル理由の例

- ◆ カスタマーからキャンセルしてほしいと連絡があった
- ◆ 薬局の予定変更・急な事情で服薬指導日時に服薬指導を行えなくなった
- ◆ 処方内容から、オンラインではなく対面で服薬指導を行うのがよいと判断した
- ◆ カスタマーが服薬指導のビデオ通話に参加しない

2. キャンセルの主な理由と対応方法



3. キャンセル方法

The screenshot shows the '服薬指導の詳細' (Medication Guidance Details) page in Amazon Seller Central. The page includes a header with navigation links, a breadcrumb trail, and a main title. Below the title, there are buttons for '服薬指導の予約情報を印刷' (Print Medication Guidance Reservation Information) and '服薬指導をキャンセル' (Cancel Medication Guidance), with the latter highlighted by a red box and a circled '1'. The page is divided into several sections: 'テスト太郎 テストタロウ' (Customer Profile), '服薬指導日時' (Medication Guidance Date/Time), '健康保険証情報および受給者証、医療証など' (Health Insurance Card Information), '金額および配送情報' (Amount and Delivery Information), '処方せん' (Prescription), 'お薬手帳' (Medication Diary), '問診表回答' (Consultation Form Answer), 'メモ' (Memo), and 'お届け先' (Delivery Address).

服薬指導の詳細

服薬指導ID: 1795805181 予約依頼日時: 2025/06/30 09:57

印刷 服薬指導をキャンセル

服薬指導を完了

テスト太郎 テストタロウ

性別 (出生時): 年齢: 生年月日: 携帯電話:

男性 25 2000/01/01

服薬指導日時

2025/08/21 12:00 - 12:30

注: 「ビデオ通話を開始」ボタンは服薬指導が完了する、もしくはキャンセルされるまで有効です

ビデオ通話を開始

健康保険証情報および受給者証、医療証など

健康保険証情報の確認方法:
健康保険証または資格確認書

健康保険証
または
資格確認書

受給者証、医療証など:
なし

処方せん

引換番号: 111111

お薬手帳

なし

問診表回答

最終更新日 2024/06/19

妊娠と授乳:
妊娠:おそらく
授乳:いいえ

副作用のある薬:
1

アレルギー:
いいえ

喫煙・飲酒習慣:
喫煙習慣:いいえ
飲酒習慣:いいえ

現在治療中の病気:
いいえ

ジェネリック医薬品の希望:
はい

現在服用中の薬:
いいえ

金額および配送情報

概算金額情報

	保険	保険外
処方せん合計額	¥ 5000	¥ 0
自己負担額	¥ 1500	¥ 0
自己負担合計額 (配送料を除く)	¥ 1500	

配送情報

お客様の希望の引き渡し方法: 配送

梱包タイプ: 宅配便

配送料概算: ¥ 0

配送会社の配送所要日数: 1日届

金額および配送情報の編集

メモ (入力した内容はカスタマーには表示されません)

クリックして入力

お届け先

テスト太郎, 153-0064 東京都目黒区下目黒1-8-1

1. キャンセルしたい予約の服薬指導の詳細ページを表示します。
2. 「服薬指導をキャンセル」(①) をクリックします。

3. キャンセル方法

服薬指導をキャンセル 8386223177

服薬指導をキャンセルする正当な理由がない限り、服薬指導予約のキャンセルは慎重に行ってください。店頭で服薬指導・会計をした場合、こちらでキャンセルせず、服薬指導詳細画面にて「自己負担額」¥0を入力、梱包タイプ「店頭引き渡し」を選択して進んでください。

①

- 薬局キャンセル：紙処方せんのため
- 薬局キャンセル：希望日時までに処方薬を用意できないため
- 薬局キャンセル：処方せん画像に不備があるため
- 薬局キャンセル：引換番号が無効なため
- 薬局キャンセル：処方せんが使用期間外のため
- 薬局キャンセル：オンライン服薬指導に不適切と判断したため
- 薬局キャンセル：通信・システムトラブルでビデオ通話ができないため
- 薬局キャンセル：カスタマーがビデオ通話に参加のため
- 薬局キャンセル：カスタマーによるリクエストのため
- 薬局キャンセル：希望の日時に服薬指導を行えないため
- 薬局キャンセル：その他の理由

②

③

いいえ 服薬指導をキャンセル

- 画面中央にポップアップが表示されます。
 - キャンセル理由（①）を1つ選びます。「その他の理由」を選んだ場合はボックス（②）に理由を記入します。（カスタマーに表示されます。）
 - 「服薬指導をキャンセル」（③）をクリックします。
- （注）電子処方せん管理サービスで引換番号を使ってデータ取得している場合は直ちにデータを取り消してください。

4. 参考：カスタマーがキャンセルした場合の通知および表示のされ方

カスタマーが服薬指導予約をキャンセルした際にはAmazonのシステム（電話番号：050-1807-2420）から薬局の登録電話番号へ発信し、自動音声で通知します。

カスタマーがキャンセルした服薬指導予約は服薬指導の管理ページ内の「キャンセル済み」タブに移動します。「調剤・注文状況」欄でカスタマーのキャンセル理由を確認することができます。

（注1：電話での通知は[服薬指導の設定](#)でオフにすることもできます）

（注2：自動音声は薬局店舗設定にて設定した店舗営業時間外は発信されません）



服薬指導の管理 詳細はこちら 動画マニュアル

新規予約 (2) 確認・準備中 (2) 服薬指導待ち (2) 服薬指導済み (1) **キャンセル済み**

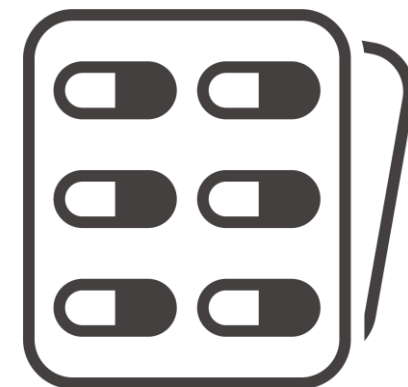
2件 すべての日

服薬指導日時	予約依頼日時	服薬指導ID	カスタマー情報	金額および配送情報	調剤・注文状況	アクション
2025/07/04 19:40 - 19:50 ⊗ キャンセル済み	25日 前 2025/07/04 19:13	服薬指導ID: 9791251584	削除済み	削除済み	キャンセル済み ⚠ カスタマーキャンセル：予約依頼の誤送信	

5. 参考：キャンセルしないケース

Amazonファーマシーで服薬指導の予約をした顧客が予約日時より前に薬局に来店し、直接服薬指導を受けた場合

- Amazonファーマシー上の予約はキャンセルしないでください。
- 顧客には、支払いをAmazonファーマシー上で行うよう伝えてください。
- 薬局は、通常通りセラーセントラルでの操作を行ってください。



Thank you

