

【各モール】よくある質問について

こちらのマニュアルでは、[受注取得ができない場合](#)や、[データ書き出しやモールへの反映ができない場合](#)など、受注管理に関するよくある質問をまとめています。

適宜更新予定

- ・[受注取得ができない場合](#)
- ・[モールへの反映ができない・書き出しができない場合](#)
- ・[入金日の取得ができない場合](#)
- ・[受注管理画面について](#)
- ・[その他](#)

< 受注取得ができない場合 >

【共通】最初に確認していただきたいこと

受注検索をしてすでに注文が取り込まれていないか確認する。

確認方法

1. 受注一覧画面で「全て」のステータスを選択
2. 絞り込み検索より、受注番号を入力して [絞り込む] ボタンをクリック

データ取込を行って取得できるか確認する。

取込方法

【データ取込 > 対象モールの取込口】より、取得日時を指定して [取得] ボタンをクリック

【楽天】の場合

・対象の注文のRMS上のステータスと、GoQ上の【各種設定 > モール詳細設定 > WEBAPI設定 > 楽天ペイ取得ステータス】で指定したステータスが一致しているか確認する。

・ライセンスキーの有効期限は切れていないか、RMS上でライセンスキー更新後にGoQ上でも更新を行っているか確認する。

[【楽天・楽天ペイ】\(受注取得API\)WEB SERVICEのライセンスキー更新方法](#)

・データ取込を行って取得できるか確認する。

取込方法

【データ取込 > 楽天ペイAPI取込】より、取得日時を指定して [取得] ボタンをクリック

【Yahoo!ショッピング】の場合

< APIオプション未契約の場合 >

・対象の注文はストアクリエイター上で「新規」または「保留」ステータスにあるか確認する。
上記以外のステータスにある場合は、一時的に「保留」ステータスへ移動し、
【データ取込 > YahooAPI取込】より取得を行ってください。

< APIオプション利用中の場合 >

・対象の注文のストアクリエイター上のステータスと、GoQ上の【各種設定 > モール詳細設定 > APIアクセスキー設定 > Yahoo取得ステータス】で指定したステータスが一致しているか確認する。

一致しない場合は、上記設定変更後【データ取込 > YahooAPI取込 (ステータス指定)】より

取得を行ってください。

上記方法でも取得ができない場合は、下記をご確認ください。

- ・受注取得アクセスキーの有効期限は切れていないか。
[【Yahoo!ショッピング】受注APIアクセスキーの更新](#)
- ・公開鍵は有効になっているか、有効期限は切れていないか、バージョンはあっているか。
[【Yahoo・ヤフオク】公開鍵認証発行・更新方法について](#)

【auPAYマーケット】の場合

- ・APIキーの有効期限は切れていないか、APIキーの更新後にGoQ上でも更新を行っているか確認する。
[【auPAYマーケット】Wow!manager上でのAPIキー更新方法](#)
- ・Wow!manager上で「接続元IPアドレス」が正しく登録されているか確認する。下記マニュアル【5】に記載のIPアドレスがすべて登録されているかご確認ください。
[【auPAYマーケット】Wow!manager上でのAPIキー新規発行方法](#)

【Amazon】の場合

- ・対象の注文はセラーセントラル上の「未出荷」のステータスにあるか確認する。
- ・リフレッシュトークンの有効期限は切れていないか確認する。有効期限切れの場合は、下記マニュアル【4】～【10】の作業を行ってください。
[【Amazon】API新認証設定方法](#)
- ・注文レポートの取り込みを試して取得ができるか確認する。取込方法は下記マニュアルをご参照ください。
[【Amazon】注文者情報の取得方法](#)

【Qoo10】の場合

- ・対象の注文のQoo10上のステータスと、GoQ上の【各種設定 > モール詳細設定 > APIアクセス設定 > Qoo10取得ステータス】で指定したステータスが一致しているか確認する。
Qoo10側の仕様で「発送予定日」を更新すると、Qoo10上のステータスが「配送要請/配送準備」に変わります。
そのため、「配送要請/新規受付」ステータスから受注取得する設定をしていた場合、GoQ取得前に「発送予定日」を入力すると対象の注文がGoQへ取得されませんのでご注意ください。
[【Qoo10】受注取得API利用方法](#)

【STORES】の場合

- ・リフレッシュトークンの有効期限は切れていないか確認する。有効期限切れの場合は、下記マニュアル【1】～【12】の作業を行ってください。
[【STORESネットショップ】受注APIご利用方法、注文データ取込、同期方法](#)

< モールへの反映ができない・書き出しができない場合 >

【共通】最初に確認していただきたいこと

対象の注文の最終更新日が【データ書出>作成期間】で指定した期間内に含まれているか確認する。
含まれていない場合は下記いずれかの作業を行って下さい。

- ・ [作成期間] を変更する
- ・ 対象の注文でステータス移動などの更新を行い、最終更新日を本日に変更する

【楽天】の場合

- ・ 対象の注文が書き出し対象のステータス（「新規受付」と「キャンセル」以外）にあるか確認する。
[【楽天ペイ】GoQから楽天への注文データ同期方法（APIオプション未契約の場合のみ利用）](#)
- ・ 「伝票番号」「出荷日」「配送業者」の情報が入力されているか確認する。
上記3つの情報がRMSに反映されることでRMS上のステータスが「処理済」となります。

【Yahoo!ショッピング】の場合

- ・ 対象の注文は【データ書出>（紐付け設定を使用）】で「有効にする」のチェックが入ったステータスにあるか確認する。
[【Yahoo!】GoQからYahoo!への注文データ同期方法](#)

【auPAYマーケット】の場合

- ・ 対象の注文は【データ書出>（紐付け設定を使用）】で「有効にする」のチェックが入ったステータスにあるか確認する。
[【auPAYマーケット】GoQからauPAYマーケットへの注文データ同期方法](#)

【Amazon】の場合

- ・ 「伝票番号」「出荷日」が登録されているか確認する。
- ・ 出荷通知がエラーになっていないか確認する。
出荷日が未来の日付で出荷通知を行った場合、エラーになります。
出荷日には当日または過去の日付を入力してください。
[【Amazon】出荷通知を出す方法](#)

【Shopify】の場合

- ・ 「伝票番号」「出荷日」が登録されているか確認する。
[【Shopify】GoQからShopifyへの注文データ同期方法](#)

【makeshop】の場合

・対象の注文は【各種設定 > モール詳細設定 > Makeshop > APIアクセス設定 > API書出】で選択したステータスにあるか確認する。

[【MakeShop】GoQからMakeShopへの注文データ同期方法](#)

<入金日の取得ができない場合>

【共通】確認していただきたいこと

入金日の取得ができるモール・カートの注文であるか確認する。

対応モール・カート

- ・Yahoo!ショッピング 自動取得に対応
- ・auPAYマーケット 自動取得に対応
- ・makeshop
- ・futureshop
- ・BASE

入金日の取得対象のお支払い方法であるか確認する。

入金日の取得ができるお支払い方法は下記をご確認ください。

- ・[Yahoo!ショッピング](#)
- ・[auPAYマーケット](#) ([入金日の取得が可能な決済ステータス](#))
- ・[makeshop](#)
- ・[futureshop](#)
- ・[BASE](#) ([入金日の取得が可能な決済ステータス](#))

データ取込を行って取得できるか確認する。

取込方法

【データ取込 > 入金ステータス取込】より、取得日時を指定して [取得] ボタンをクリック

アクセスキーやAPIキーなどの有効期限が切れていないか確認する。

<受注管理画面について>

【楽天】「送料が未設定の注文です」と表示されている

RMS側の送料設定がされておらず、RMS側で送料が「—」という表記になっている場合、GoQSystemへ取り込んだ際に送料が「-9,999円」となります。

「送料が未設定の注文です」というメッセージが表示された場合は、[注文内容修正]より、送料の修正を行ってください。

- ・APIオプションの利用あり：GoQSystem上で修正した送料がRMSへ自動反映されます。
- ・APIオプションの利用なし：GoQSystemとRMS双方での修正が必要です。

【makeshop】仮注文について

makeshop側で決済が完了していない場合、受注取得時に [ひとことメモ] に「仮注文」という文言が取り込まれます。

その後の決済状況により、以下のように処理されます。

- ・決済が正常に完了した場合
makeshop側で**通常の注文**へ自動的に変更されます。
- ・決済が完了しなかった場合
makeshop側で**該当の受注データ**は削除されます。

ひとことメモに「仮注文」と表示されている場合は、念のためmakeshop管理画面にて決済完了を確認したうえで発送処理を行ってください。

【共通】受注検索ができない

受注検索を行っても検索結果に表示されない場合は、下記をご確認ください。

・検索時に選択しているステータスの中に、対象の注文が含まれているか。
どのステータスあるか分からない場合は、「全て」のステータスを選択して検索してください。

・対象の注文が「過去注文」として扱われていないか。
受注管理に取り込まれた受注データそのものに保存期限はございませんが、**最終更新日から2ヶ月以上経過した注文は「過去注文」として扱われます。**
該当の注文を検索する場合、検索時に絞り込み条件で「過去注文」を選択して検索してください。

詳細は下記マニュアルをご確認ください。

[過去注文の仕様について](#)

【共通】受注管理画面上に表示されるアイコンの意味を知りたい

下記マニュアルをご確認ください。

[【受注管理画面】表示されるアイコン/管理番号について](#)

【共通】お支払い方法がピンク表示になっている

【お支払い方法】がピンク表示となっている場合、お支払い方法が正しく選択・紐付けされていない状態となります。この現象は、モール側でお支払い方法の名称が変更された場合や、新しいお支払い方法が追加された場合に発生することがあります。

【お支払い方法】がピンク表示となっている場合は、**支払方法取り込みの変換設定**を行ってください。

[【全モール共通】支払い方法取り込みの変換設定について](#)

【共通】お届け時間帯がピンク表示になっている

お届け時間帯指定を行うには、配送業者ごとに時間帯と略称の紐付け設定が必要となります。

下記受注画面において【お届け時間帯】がピンク表示となっている場合、該当する時間帯が未設定の状態となりますので、**時間帯変換設定**を行ってください。

[【各運送業者共通】時間帯変換設定について](#)

略称は[こちら](#)をご確認ください。

<その他>

ログインパスワードを変更したい

アカウント管理に登録したSTEP1のログインパスワードは、店舗様側で変更が可能です。
アカウントの作成方法やパスワード変更方法は下記をご確認ください。

[アカウント管理（倉庫アカウント）の設定について](#)