【重要】楽天ペイ切替後のよくある質問について

****
■楽天ペイ切替後 よくあるご質問について
****
楽天ペイ切替後にいただく質問について下記にまとめております。
一度ご確認をいただき、ご不明な点がございましたらご連絡ください。

【Q1】楽天ペイに切替後は自動取得はできないのでしょうか？
⇒
手動で問題無く取得できれば自動取得にしても問題ございません。

【Q2】APIオプションを利用中ですが一日の終わりにデータ書き出しをする必要がありますか？
⇒
APIオプションをご利用中の方は自動連携しますので、データ書き出しの必要はございません。
※切替月はお手数ですが、1週間に1度などお客様側のタイミングで、注文が処理済に移動しているかRMS側でご確認いただき変更されていない注文がある場合はご連絡ください。

【Q3】楽天ペイのAPIを有効にしたのに、取込が出来ません。
⇒
RMSで設定後、10-30分程でlicenseKeyが有効になるため、30分程時間を空けて再度取り込みを行ってください。licenseKeyの更新の場合も同様となります。

【Q4】GoQから「発送完了報告」をしたのに楽天ペイのステータスが発送済みになりません。
⇒
RMSは、発送日を過ぎて「発送完了報告」とみなします。弊社でも楽天様に確認したところ翌日以降楽天のタイミングでステータスが変更されるとのことでしたので、お荷物伝票番号、出荷日、配送業者がGoQから更新されている場合は楽天側にお問合せください。

＜参考＞RMSマニュアル【[受注管理] 発送完了報告をおこなう】

【Q5】お客様が購入履歴から注文をキャンセルしていました。GoQ側ではどのようにしたらよいのでしょうか？
⇒
GoQの注文はステータス変更でキャンセルに変更してください。

【Q6】※APIオプションご利用の方※GoQから「キャンセル申請」をしたのにキャンセルできません。
⇒
RMSのステータスを確認して下さい。
①楽天処理中の場合
支払方法によっては、楽天処理中は変更やキャンセルが出来ません。発送待ちになってから行ってください。
②発送済みの場合
RMSにてキャンセル・返品処理を行う必要がありますので、RMSにてキャンセルを行ってください。

【Q7】※APIオプションご利用の方※GoQから注文内容修正で金額を反映した場合、楽天に反映されますが、その後の楽天ステータスは更新されますか？
⇒
自動では1回目の注文確認の結果のみ表示されます。[RMSステータスを取得]ボタンを押していただくことで、注文確認の結果の再取得をします。お支払い方法等の変更がありましたら、[RMSステータスを取得]ボタンを押していただくようお願いいたします