

2025 年 1 月 27 日

加盟店各位

ヤマト運輸株式会社

【完了報】クロネコ web コレクト 特定環境におけるトークン発行不具合発生について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

特定の環境においてトークンが発行できず、決済ができない不具合が発生しておりましたが、この度、恒久的な対応を実施いたしました。

この度はご迷惑をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。

記

1. 事象

正常にトークンが発行できず、決済ができない事象が一部で発生しておりました。

組 込 型：加盟店 EC サイトにてクレジットカード情報入力後、処理が進まない

モーダル型：クレジットカード情報を入力するモーダルウィンドウでボタンが押下できない

注）トークン方式（組込型、モーダル型）以外のメール依頼方式、リンク方式、API 方式、タブレット決済には影響ありませんでした。

2. 事象発生日時

2025 年 1 月 20 日 AM3 時半頃より 2025 年 1 月 22 日 AM6 時頃まで

※確認の結果、発生時刻を AM3 時半に訂正いたします。

※当社にて恒久対処を実施した日時を終息時間とさせていただきます

3. 原因

購入者のブラウザ等、あるいは EC サイト※¹ でキャッシュ※² された古いトークン発行スクリプトによってトークン発行要求が行われたため、正常にトークン発行ができませんでした。

※¹：コンテンツ配信ネットワーク（CDN）等により、Web サイトの負荷を最適化する仕組みを利用している場合

※²：キャッシュとはブラウザの表示速度を向上させるため、パソコンやスマートフォンでデータを保存すること

4. 恒久対処

トークン発行スクリプトをレスポンスする際、ブラウザでのキャッシュを抑制する文字列を追加しました。

5. 加盟店様へのお願い

恒久対応実施後も購入者様からクレジットカードの入力後の操作が正常に行われないようなお問い合わせがありました場合、EC サイトでのキャッシュクリアの実施、あるいは下記のキャッシュクリアの手順を購入者様へご案内ください。

なお、EC サイトでのキャッシュクリアの操作については当社よりご案内ができないため、システムご担当者様へご相談ください。

また、2025 年 1 月 20 日に発信しましたご案内の中で「対策を個別にご案内する」旨の記載がございましたが、本ご案内に代えさせていただきます。（個別の案内はございません）

Chrome 「キャッシュと Cookie の削除」

<https://support.google.com/accounts/answer/32050?hl=ja&co=GENIE.Platform%3DDesktop>

Edge 「Microsoft Edge の閲覧履歴を表示または削除する」

[https://support.microsoft.com/ja-jp/microsoft-edge/microsoft-](https://support.microsoft.com/ja-jp/microsoft-edge/microsoft-edge-%E3%81%AE%E9%96%B2%E8%A6%A7%E5%B1%A5%E6%AD%B4%E3%82%92%E8%A1%A8%E7%A4%BA%E3%81%BE%E3%81%9F%E3%81%AF%E5%89%8A%E9%99%A4%E3%81%99%E3%82%8B-00cf7943-a9e1-975a-a33d-ac10ce454ca4)

[edge-%E3%81%AE%E9%96%B2%E8%A6%A7%E5%B1%A5%E6%AD%B4%E3%82%92%E8%A1%A8%E7%A4%BA%E3%81%BE%E3%81%9F%E3%81%AF%E5%89%8A%E9%99%A4%E3%81%99%E3%82%8B-00cf7943-a9e1-975a-a33d-ac10ce454ca4](https://support.microsoft.com/ja-jp/microsoft-edge-%E3%81%AE%E9%96%B2%E8%A6%A7%E5%B1%A5%E6%AD%B4%E3%82%92%E8%A1%A8%E7%A4%BA%E3%81%BE%E3%81%9F%E3%81%AF%E5%89%8A%E9%99%A4%E3%81%99%E3%82%8B-00cf7943-a9e1-975a-a33d-ac10ce454ca4)

Firefox 「Firefox のキャッシュを消去するには」

<https://support.mozilla.org/ja/kb/how-clear-firefox-cache>

Safari (MacOS) 「Mac の Safari で Cookie を消去する」

<https://support.apple.com/ja-jp/guide/safari/sfri11471/mac>

Safari (iPhone、iPad) 「iPhone、iPad、iPod touch で Safari から閲覧履歴、キャッシュ、Cookie を消去する」

<https://support.apple.com/ja-jp/105082>

6. 本件に関する問い合わせ先

ヤマト運輸株式会社 決済サービス カスタマーサービスセンター

フリーダイヤル：0120-69-5090

E-mail：payment@kuronekoyamato.co.jp

(受付時間：9:00 - 18:00)

この度はご迷惑をおかけいたしましたこと、重ねてお詫び申し上げます。

再発防止に向けて、継続して努めてまいります。

以上