

2026年3月6日

加盟店各位

ヤマト運輸株式会社

## クロネコwebコレクト サービスに接続しづらい状況について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

「クロネコwebコレクト」において、サービスに接続しづらい状況が発生しておりました。ご利用の加盟店様ならびに購入者様にご迷惑をお掛けしましたこと、お詫び申し上げます。詳細につきましては、下記をご覧くださいますようお願い申し上げます。

記

### 1. 事象

#### (1) 発生日時

2026年3月6日 6時00分頃～11時30分頃まで

#### (2) 影響範囲

クロネコwebコレクトのすべてのサービス（管理画面、API、リンク方式、クロネコ クレカ払い、タブレット決済、IVR決済）

※特にPayPayについては、PayPay上では成功してもwebコレクトへの反映ができない場合があります。障害復旧後、不整合取引(PayPay成功、webコレ取引無)についてはPayPay側の取消しを実施します

### 2. 原因

クラウドWAF(Web Application Firewall)の障害  
クラウドWAF事業者にて対処されました

### 3. 解消見込み

現在のご利用可能です

### 4. 本件に関する問い合わせ先

ヤマト運輸 決済サービス カスタマーサービスセンター

e-mail: [payment@kuronekoyamato.co.jp](mailto:payment@kuronekoyamato.co.jp)

電話: 0120-69-5090 (携帯からもご利用可能です)

受付時間: 9時～18時

以上