

2020年12月2日

加盟店各位

ヤマトフィナンシャル株式会社

(回復報)「クロネコwebコレクト」イオンクレジットサービスの障害について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

2020年11月30日(月)17:12~17:33頃にイオンクレジットサービスにおいて障害があり「クロネコwebコレクト」のイオンクレジットサービスを利用した決済の与信承認番号が空欄となるエラーが発生しました。現在は解消しております。購入者様、加盟店様におかれましては、ご不便おかけし申し訳ございませんでした。

詳細につきまして、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

2020年11月30日(月)17:12~17:33頃 現在は復旧しており、通常通りご利用いただけます。

②発生事象

「クロネコwebコレクト」のイオンクレジットサービスを利用した決済において、与信承認番号が空白となる事象が発生しました。与信は問題なく完了しておりますので、送り状番号の登録や売上確定は可能です。「受注削除」「金額変更」「請求後取消」ができません。

2. 対象

該当日時で「クロネコwebコレクト」イオンクレジットサービスを利用した決済、かつ与信承認番号が空欄の受注
確認方法：「クロネコwebコレクト」管理画面の取引情報照会で「与信承認番号」が空欄の受注が対象です。

決済基本情報	
登録日	2020年07月29日
注文日	2020年07月29日
決済日	2020年07月29日
送り状番号	030217-0-429516

お客様情報	
お客様氏名	黒橋 大和
お客様カナ	クロネコ ヤマト
お客様電話番号	03-0000-0000
お客様メールアドレス	payment@kuronekoyamato.co.jp

クレジットカード情報	
支払回数	1回払い
与信承認番号	
与信承認日	2020年07月29日

3. 原因

イオンクレジットサービスでシステム障害が発生していたため

4. 対応

対象受注について「受注削除」「請求後取消」を行いたい場合は、個別に対応いたしますので下記カスタマーサービスセンターまでメールにてご連絡ください。その際はメールタイトルを「イオンクレジットサービス障害における受注削除の件」とし、本文に「加盟店コード」「受付番号」「お問い合わせ番号」「金額」をご記載ください。※「金額変更」は実施できません。ご了承ください。

5. 本件に関する問い合わせ先

ヤマトフィナンシャル株式会社 カスタマーサービスセンター

フリーダイヤル:0120-69-5090 電話:03-6671-8080(受付時間:9:00-18:00)

E-mail : payment@kuronekoyamato.co.jp