

2021 年 11 月 17 日

加盟店各位

ヤマト運輸株式会社
プラットフォーム機能本部

【復旧予定】クロネコ web コレクト 不正検知機能におけるメール誤送信について

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申しあげます。

「クロネコ web コレクト」クレジットカード払いで提供しております不正検知機能についてメールの誤送信が発生していたため配信を停止しておりましたが、原因が判明し復旧目処がたちました為、以下の通りご報告申し上げます。

この度はご利用のおお客様にご迷惑をお掛けしましたこと、お詫び申し上げます。

記

1. 事象

(1) 発生日時

2021 年 11 月 12 日 20 時頃より 11 月 13 日 午後 0 時頃まで

※現在は配信を停止しております。

(2) 発生事象

不正リスクのない取引についても、「不正リスクあり」と誤った判定内容のメールとなっておりました。

2. 原因

不正リスクを判定する条件に想定外の値がセットされプログラムの誤作動が発生。

3. 対応

同様な条件が発生した際に誤作動が発生しない様、プログラムの修正を行います。

4. 解消見込み

2021 年 11 月 18 日（木）午前中復旧予定

※不復旧完了後は改めてご案内申し上げます。配信停止期間のご心配なお取引につきましては、下記お問い合わせにメールにてご連絡ください。

過去の不正履歴との照合を行い順次回答させていただきます。

5. 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

電話 : 0120-69-5090（携帯からでもご利用可能です）

受付時間 : 9 時～18 時

以上