

2021年8月21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

## **【復旧済み】クロネコ web コレクト 3D セキュアでのエラーについて**

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、3Dセキュアのエラーのため、一部クレジットカードの取引で決済できない状態が発生しておりましたが、現在では復旧しております。

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。

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**

2021年8月21日 15時18分頃～16時47分頃

#### **(2) 影響範囲**

3Dセキュアをご利用の加盟店様

リンク方式、メール依頼方式、トークン方式、API方式

#### **(3) 発生事象**

3Dセキュア認証においてエラーとなり、一部のクレジット決済が利用できない状態が発生していました。

### **2. 原因**

Masterカードのブランド側サーバにおいて、システムが短期間故障したため。

### **3. 解消見込み**

現在は復旧しております。

### **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