

2024年2月9日

加盟店各位

ヤマト運輸株式会社

〔復旧報・完了報〕システム障害(メール配信不能)に関して

2024/2/9 14:20 更新

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」において障害が発生し、クロネコwebコレクトからメールの配信が停止しております。

ご利用のおお客様にご迷惑をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。

記

1. 事象

(1)発生日時

2024年2月8日 13時19分より 2024年2月9日 14時10分頃

(2)影響範囲

クロネコwebコレクトから発信されるメール

別紙をご確認ください

※不正判定結果報告メールを除きます

※ECサイトから配信されているメールは影響ございません

2. 原因

メールサーバー提供会社にて、サーバーを利用する当社アカウントを停止したことにより配信が停止しました。停止した原因については引き続き調査を継続します。

3. 解消見込み

(1)暫定対応

2024年2月8日 17時15分頃に予備のメールサーバーへ切り替えしました。

切り替えに伴い、メールサーバーの情報が変更されています。

ホスト名：o1.ptr3810.kuronekoyamato.co.jp

IPアドレス：50.31.37.64

(2)恒久対応

2024年2月9日 14時10分頃に本稼働メールサーバーへ切り戻しました。

切り戻しに伴い、メールサーバーの情報が従前の内容になります。

ホスト名：o1.ptr8309.kuronekoyamato.co.jp

IPアドレス：159.183.81.59

(3)障害発生から暫定対応までに送信されたメール

2024年2月8日 21時50分頃より順次配信が開始され、2月9日 1時21分に送信が完了しました。

(4)暫定対応後に送信されたメール

予備のメールサーバーより配信されます。

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

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

別紙：配信されないメールの一覧

メール名	宛先
警報メール	加盟店宛
B2web 連携処理	購入者宛
決済完了メール	購入者宛
申込完了メール	購入者宛
OK メール	加盟店宛
NG メール	加盟店宛
緊急メール	加盟店宛
依頼メール	購入者宛
一括依頼メール	加盟店宛
一括与信メール	加盟店宛
会員 ID 一括与信メール	加盟店宛
再メール	購入者宛
取消メール	購入者宛
口座通知メール	購入者宛
出荷メール	購入者宛
出荷登録エラーメール	加盟店宛
継続課金申込完了メール	購入者宛
継続課金 NG メール	加盟店宛
継続課金変更通知メール	購入者宛
継続課金変更依頼メール	購入者宛
金額変更完了メール	購入者宛
決済完了通知メール (API 方式)	加盟店宛
ワンタイムパスワード通知メール	加盟店宛
不正判定一括メール	加盟店宛
ユーザ自動削除事前通知メール (前日)	加盟店宛
ユーザ自動削除事前通知メール (7 日前)	加盟店宛
ユーザ自動削除通知メール	加盟店宛
パスワード初期化開始連絡メール	加盟店宛
仮パスワード連絡メール	加盟店宛
ユーザ更新通知メール	加盟店宛
ユーザ登録通知メール	加盟店宛
他ユーザ更新通知メール	加盟店宛
パスワード初期化通知メール	加盟店宛
秘密鍵初期化通知メール	加盟店宛
パスワードロック解除通知メール	加盟店宛
ユーザ削除通知メール	加盟店宛
POST 送信エラー通知メール	加盟店宛