2021 年 2 月 22 日

加盟店各位

ヤマトフィナンシャル株式会社

「クロネコwebコレクト」 タブレット決済・IVR 決済　障害発生について（復旧報）

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申しあげます。

現在、「クロネコｗｅｂコレクト」タブレット決済・ＩＶＲ決済において、与信取得の際にメンテナンス中画面が表示され、不安定な状態が続いておりましたが、原因が判明しましたのでお知らせいたします。

ご利用のお客様にはご迷惑をおかけしており、大変申し訳ありません。詳細につきましては、下記をご覧いただきますようお願い申し上げます。

記

１．影響加盟店様について

「クロネコｗｅｂコレクト」タブレット決済・ＩＶＲ決済ご利用の加盟店様

２．事象

(1)発生日時

2021 年 2 月 22 日　10 時発覚

(2)影響範囲

タブレット決済・ＩＶＲ決済全体

(3)発生事象

与信取得の際にメンテナンス中画面が表示されるなど、不安定な状態が続いておりました。

３．原因について

・タブレット決済：リニューアル後にタブレット端末でログインされる際、ブラウザのキャッシュ機能（一度アクセスしたデータを一時的に保管しておく機能）により、旧システムに接続されたため。

・ＩＶＲ決済：接続設定に誤りがあったため。

４．対処方法について

・タブレット決済：タブレット端末の電源ボタンを長押し、もしくは電源ボタンと本体の右横にある音量ボタン上下どちらかを長押しし、30 秒ほど待って電源が切れたことを確認してください。その後、再度電源ボタンを押してご利用ください。

・ＩＶＲ決済：現在は設定不備が解消されておりますため、問題なくご利用いただけます。

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）

以上