

2022 年 10 月 11 日

加盟店各位

ヤマト運輸株式会社

クロネコ web コレクトの 3D セキュア関連の障害についてのご報告

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

標記の件、2022 年 10 月 8 日に 3D セキュア関連の障害が発生しました。ご迷惑、ご不便をおかけいたしました事、深くお詫び申し上げます。

下記にて、事象、原因、対応についてご報告させていただきます。

記

1. 事象

「クロネコ web コレクト」クレジットカード払いにおいて、3D セキュアによる決済処理の途中で「502 Bad Gateway」「504 Gateway Timeout」などの表示がされ、処理が中断し、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ました。

影響時間：2022 年 10 月 8 日（土） 10 時 03 分～12 時 25 分

2. 原因

クロネコ web コレクトにて 3D セキュアのサービスをご提供するにあたり、弊社が利用している外部ベンダーの 3D セキュアシステムにおいて、弊社以外の決済代行会社をご利用の加盟店様よりアクセス集中があり、当該ベンダーの 3D セキュアシステムが不安定になりました。

これに伴いまして、クロネコ web コレクトにおいても外部ベンダーにアクセスしづらい状況が発生し、決済エラーが発生しました。

3. 対応

外部ベンダーにおいて、10 月 9 日に緊急メンテナンスを実施しサーバーの増強を行っております。

この度は多大なるご迷惑をおかけしてしまい申し訳ありません。安定したサービスを提供し、加盟店様、購入者様に「クロネコ web コレクト」を安心、安全、便利にご利用いただけるよう、誠心誠意、対応させていただく所存でございます。

今後とも弊社サービスをご愛顧くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

以 上