

会員の皆さまへ

この度は、システム不具合により多大なるご迷惑をおかけいたしております事心より深くお詫び申し上げます。現在、不具合については原因を調査後、改修を行っておりますので、以下のとおり不具合の内容と改修状況をこちらでご案内させていただきます。

また、カスタマーセンターも混みあっており、お問合せに対応できておりません事重ねてお詫び申し上げます。

今回のシステム不具合について

- 1、 注文確定時に「選択されたお支払方法は受注停止となっております。お支払方法の「変更」ボタンから別のお支払方法をお選びいただくか「追加」ボタンから新たなお支払方法を登録していただきご注文ください」と表示され、注文出来ないという不具合

8月1日（火） 18時頃改修が終わりました。
現在は解消されております。

- 2、 クレジットカード追加時、「ペイジェントとの通信エラーが発生しました」のエラーが発生して追加できないという不具合

8月1日（火） 21時頃改修が終わりました。
現在は解消されております。

改修を行いました。現在別の原因による不具合が発生しており、追加できない不具合が発生しております。現在原因を調査中です。

8月5日（土） 16時頃改修が終わりました。
現在は解消されております。

この後、「ペイジェントとの通信エラーが発生しました」とエラーが表示された場合は、お手数ですが info@k-yell.co.jp までメールでご連絡いただきますようお願い申し上げます。

- 3、 認証に失敗しました。と表示される件

こちらは、クレジットカード会社の本人認証によるもので、クレジットカード会社がカード会員様の行動パターンを分析し本人かどうかを認証する仕組みになっております。現在念のためこちらに不具合が発生していないか調査中ですが、現時点では不具合は発生しておりません。

こちらは引き続き調査中でございます。

- 4、 「選択されたお支払方法は有効期限が切れています。…」
「選択されたお支払方法は現在ご利用いただけません。…」
のエラーメッセージが表示される件

こちらは、8月1日よりご注文時に全てのご注文に対してクレジットカードの有効性をチェックさせていただいているため、クレジットカード会社が無効と判断したものに対して表示しているものになります。念のため、不具合が発生していないかどうか調査中です。

上記について、会員の皆さまにご迷惑ご不便をおかけしております事を重ねてお詫び申し上げます。改修の進捗につきましては、改めてこちらでご案内させていただきます。