

お客様各位

コスメティクスアンドメディカル
山田薬品株式会社

コスメティクスアンドメディカルでの PayPay 決済が利用できない事象発生のお詫びとご報告

2019年3月4日午後4時ごろから5日午前10時半ごろまで当社が運営するドラッグストア「コスメティクスアンドメディカル」全店舗で PayPay 決済がご利用できない状況でした。下記のとおり、経緯とお詫び、再発防止についてご案内させていただきます。

記

1. 経緯

3月4日16時30分前後から各店から当店の決済端末で PayPay が使用できない旨本部に連絡が入る。他の QR コード決済は使用できるため、PayPay 側もしくは使用端末側の PayPay 接続に障害が発生したと判断、使用端末事業者に障害を連絡。PayPay 側の障害と判断した為すぐ復旧すると判断、店舗には随時使用希望のお客様にご案内することとし、ホームページに第一報を掲載、店頭掲示はそのままとしました。18時21分、決済事業者より原因不明の旨、連絡。復旧が見込めないと判断し、店頭掲示をすべて撤去するように全店に指示し、ホームページに続報掲載しました。20時43分 決済事業者より PayPay 社にて利用顧客の利用履歴に不正利用が疑われるため、弊社における PayPay 決済サービスを予告なく停止したことが判明。弊社では利用顧客の不正利用は判断するのは不可能であり、サービスを再開するように依頼。3月5日 7時42分 店頭より PayPay が引き続き使用できない旨連絡入電。決済事業者に連絡。3月5日 9時17分 PayPay 社より弊社からの再開依頼メールが届かないため PayPay 決済サービスが再開できない旨、決済事業者経由で連絡がある。3月5日9時50分 PayPay 社が弊社に対する PayPay 決済サービスを再開して復旧しました。

2. お詫び

当該事象は PayPay 社が予告なくサービスを停止したために発生しました。PayPay 社は、決済を停止した理由について、不正利用の疑いを検知したため直ちに停止したとしています。利用停止時間中にご利用予定だったお客様に多大なご不便とご迷惑をおかけしたことを深くお詫び申し上げます。

3. 再発防止

当該事象は PayPay 社と決済事業者、弊社の連絡体制が明確になっていないため発生した事象であり、今後、PayPay 社と決済事業者連携体制の見直し、再発防止を強く求めてまいります。

以上