

2020年8月25日

お客様各位

PTラーニング事務局

一部クレジットカード決済の障害につきまして

平素はPTラーニングサービスをご利用いただき、誠にありがとうございます。

この度、クレジットカード決済を利用した一部のお取引がご利用いただけない状況が継続して発生しております。

複数回にわたり決済をお試しいただいた場合でも、決済完了確認画面が表示されない場合は、決済が失敗しておりますのでご請求とはなりません。

次ページに、エラーとなった場合に対応策をお示しいたしますので、ご確認とご対応をお願いいたします。

ご対応後に改善がない場合は、「銀行振込の申し込み」にてお手続きをお願いいたします。

お客様には大変ご迷惑、ご心配をお掛けしておりますことを深くお詫び申し上げます。

今後ともPTラーニングをよろしくお願いいたします。

◆現象

- ・クレジットカード決済の3Dセキュア認証画面において、認証ログイン後に決済完了とならずPTラーニングトップページに遷移してしまう。

- ・3Dセキュアの認証を通過することができない。

※3Dセキュアの認証の取引であってもカード会社側にて普段の利用動向等によってパスワードの入力を促すことなく画面遷移が行われるケースもございます。

◆原因

2020年2月～4月6日までにリリースされたGoogle Chrome バージョン80の仕様変更によりお客様のブラウザに保存されるCookie情報の取り扱い方が変更となりました。Chromeでのクレジット決済、3Dセキュア等を利用した決済でエラーとなる場合があります。

上記の現象は4月7日以降にリリースされたGoogle Chrome ブラウザの最新版(84.0.4147.105)では解消しておりますが、ブラウザの履歴情報によって挙動に不備を起こす可能性が考えられます。

なお、本障害によってお客様の情報が第三者に流出するようなことはございませんので、ご安心ください。

◆エラーが発生した場合お試しいただきたいこと

- ① PC版の場合、WebブラウザにMicrosoft Edgeを使用する
- ② 既にGoogle Chromeを使用しているが、不具合が発生する場合
 - 1) PTラーニングからログアウトする
 - 2) Google Chromeブラウザの最新版に更新する
 - 3) Google ChromeブラウザのCookieを削除する

※PCの場合、クッキー情報削除方法

<https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=ja>

※スマートフォン クッキー情報削除方法

iPhoneの場合

<https://support.apple.com/ja-jp/HT201265>

Androidの場合

<https://support.google.com/accounts/answer/32050?co=GENIE.Platform%3DAndroid&hl=ja>

※PTラーニングにログインしている場合は、ログインしていない状態に戻ります。

※ブラウザ上に保存していたIDやパスワードもクリアされます。

以上