

オンラインショップ「セガトイズ.com」における決済サービス不具合について

セガトイズオンラインショップ「セガトイズ.com」をご利用いただきありがとうございます。
2020年10月14日(水)13:00より予約販売を開始した商品につきまして、決済システムに不具合が発生し、サービスをご利用いただけない状況が続いております。
ご迷惑をおかけしまして、誠に申し訳ございません。

現在も該当商品につきまして、サービスの復旧作業を続けており、予約販売を停止しております。
当障害におけるお客様の個人情報の流出は発生しておりません。

<決済システムに不具合のあった商品>

アストロシティミニ セガトイズ.com ピンクボタン限定バージョンA (コントロールパッド2個セット)
アストロシティミニ セガトイズ.com ピンクボタン限定バージョンB (アーケードスティックセット)
アストロシティミニ ゲームセンタースタイルキット

<障害発生日時>

2020年10月14日(水)13:00～

<サービスの不具合による発生事象>

- ・クレジットカード払いを選択し、決済を行った際にエラーが表示され決済が完了できない。
- ・ご注文手続きが完了していないにもかかわらず与信額が引かれてしまう。
- ・PayPay払いを選択、決済を行った際ご注文確定メールが届かず、注文履歴にも表示されない。

<原因>

該当商品のシステム設定の不具合のため。

<復旧状況>

決済システムの復旧を現在も行っております。

◆クレジットカード払いを選択し、決済を行った際にエラーが表示され決済が完了できなかった方

クレジットカード会社での与信額がおお客様のクレジットカードの限度額から引かれている状態ですが、決済されておりません。
ご登録いただいたメールアドレスに購入に関するメールをお送りいたしますのでご確認ください。

◆ご注文手続きが完了していないにもかかわらず与信額が引かれてしまった方

クレジットカード会社での与信額がおお客様のクレジットカードの限度額引かれている状態ですが、決済されておりません。

現在決済委託先である決済(代行)会社において、すべての与信を取り消す作業を進行しております。限度額まで与信額が達してしまっている方には大変ご迷惑をおかけしますが、取り消し完了までお待ちください。

また、ご登録いただいたメールアドレスに購入に関するメールをお送りいたしますのでご確認ください。

◆PayPay払いを選択し、決済を行った際ご注文確定メールが届かず、注文履歴にも表示されなかった方

PayPay払いの不具合に関しましては、現在復旧済みです。お手数ですが、マイページのご注文履歴からご確認をお願いいたします。

ご注文確定メールは準備が出来次第お届けいたします。

◆そのほか決済作業を実施していない方

現在決済システムの復旧を急いでおります。

該当商品の予約販売は、10月16日（金）10:00～の再開を目指しております。

再開の日時が決まり次第、セガトイズ公式 Twitter ならびに本ホームページにて情報を更新いたします。

今後、同様の事象が発生いたしませんよう、再発防止に努めてまいります。

重ねてではございますが、皆様にご不便・ご迷惑をおかけしたことを、心より深くお詫び申し上げます。

なお、該当商品以外のセガトイズ商品は、「セガトイズ.com」でのサービスをご利用いただけます。

引き続き「セガトイズ.com」をよろしく願いたします。

セガとセガロゴは株式会社セガまたはその関連会社の登録商標です。

SEGA and SEGA logo are registered trademarks of SEGA Co., Ltd. or its affiliates.