

Shell EasyPay ご利用のお客様 各位

出光興産株式会社

Shell EasyPay 一部利用不可の現象発生について

2020年11月15日（日）以降、当社のシェル系列の一部サービスステーションにおいて、Shell EasyPay を非接触 IC リーダーにかざしてもタイムアウトエラーとなりご利用いただけない事象が発生しております。不具合の発生原因については現在も調査中ですが、今後も同様の事象が発生する可能性がございます。したがって、Shell EasyPay をご利用のお客様におかれましては、念の為ご来店の際に Shell EasyPay ご登録済みのクレジットカードをご持参頂きますようお願い申し上げます。

Shell EasyPay をご利用のお客様には引き続きご不便とご迷惑をおかけしておりますことを深くお詫び申し上げます。

発生経緯および今後の対応につき、下記の通りお知らせします。

記

1. 発生事象

シェル系列のサービスステーションにて、一部のお客様が Shell EasyPay を非接触 IC リーダーにかざしても、タイムアウトエラーとなりご利用いただけない事象が発生しております。

※タイムアウトエラーとは…データ通信が一定時間内に完了せず、時間切れとなり取引が完了しないことを指します。

（なお、接触 IC クレジットカード等、その他支払形態においては、同様の現象は発生しておりません。）

2. 発生日時

11月15日（日）以降の、日曜日の一部時間帯

3. 発生要因

SS の混雑時間帯において一時的にデータ処理量が過多となり、システムに負荷が掛かったことによるものと推察しておりますが、詳細原因については現在も調査中の段階でございます。

4. 今後の対応について

今後、できる限り早期に詳細原因の特定及び本トラブル回避に向けた対応を鋭意進めておりますので、何卒ご理解の程宜しくお願い申し上げます。

5. Shell EasyPay ご利用のお客様へのお願い

詳細原因について現在も調査中であるため、以降も特に SS の混雑時間帯においては同様の事象が発生し、Shell EasyPay 単体で決済が完了しない可能性がございます。つきましては、誠に恐縮ではございますが、ご来店の際には念の為 Shell EasyPay ご登録済みのクレジットカードをご持参のうえご利用頂きたく、何卒宜しくお願い申し上げます。

以上

本件に関するお問い合わせ（電話番号）

Shell EasyPay ご利用のお客様	0120-46-1281	※24 時間年中無休
報道関係の皆さま	03-3213-3115	※平日 9:00～17:30