カートから商品が消える不具合について

お客様から、「お買い物の途中で商品を入れたはずのカートが空になってしまう」というご連絡をいただいております。ご迷惑をおかけしており申し訳ございません。

調査の結果、ショッピングカートシステムの不具合ではなく、お買い物をする際の端末（スマートフォン）の環境による影響が大きいようです。特にスマートフォンを利用してお買い物をされているお客様に、カートが空になってしまうことが多く見られます。

ショッピングカートシステムは繊細な動きをしております。商品をカートに入れた後にブラウザの「戻る」ボタンで前の画面に戻るなどの操作をしたり、Webサイトの情報が保存される機能である「Cookie（クッキー）」に残っている古いカートの情報が混在したりすることで、新しくカートに入れた商品の情報が消えてしまうことが推定されています。

申し訳ありませんが、カートシステム自体の不具合ではないため、改善することが難しいようです。しかし、下記のいくつかの方法をお試しいただくことで多少の改善は見られる可能性があるとのことです。恐縮でございますが、ご協力いただきますようよろしくお願いいたします。

※注　もともと、商品をカートに入れてから30分たってもご購入手続きをされないほど、カートがリセットされて商品が消える設定になっていました。この度、リセットされるまでの時間を30分から1時間に変更しております。こゆっくりお買い物をしていただけますが、ご購入商品がお決まりの際は、速やかにご購入手続きをお済ませいただくことをおすすめします。

不具合が改善する可能性のある方法

1 カートに商品を入れる前にログインする

カートに商品を入れた後にログインをしてもシステム上は問題ありませんが、念のため会員のお客様は先にログインをしてからお買い物をしていただくことをおすすめします。

2 カート商品を入れたページから、スマホ・PC本体の「戻る」ボタンを押さないようにする

すぐに購入手続きをされずに他の商品ページを見るお客様は、**「買い物を続ける」ボタン**をクリックして移動していただきますようお願いいたします。

3 別のブラウザを使ってみる

iPhone、iPadでは「Safari」、Android端末では「Google Chrome」が標準ブラウザとなっていますが、別のブラウザアプリをインストールしてショップにアクセスし、お買い物をお試しください。

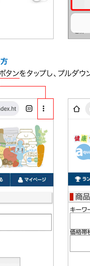
※PCを利用してカート内で商品が消える場合は、Google Chromeのシークレットモード（**Ctrl キー ＋ Shiftキー ＋ nキー**）を開き、www.548090.jpに接続する事でトラブルが解消されることが多いようです。

4 お使いのブラウザの「キャッシュクリア」を行う

キャッシュとは、よく使うデータをスマホの中に一時的に記憶させる履歴のことです。スマホ内にキャッシュが溜まることで不具合の原因になったり、アプリの速度が遅くなるなどのトラブルの原因となります。

■iPhone、iPadをお使いの方

1：［設定］アプリをタップし、［設定］メニューを開きます。
［設定］メニューより［Safari］をタップします。



2：［Safari］のメニューから［履歴とWebサイトデータを消去］をタップします。

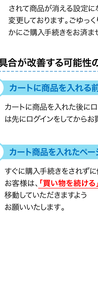
3：ポップアップが表示されましたら［履歴とデータを消去］をタップしキャッシュをクリアします。
操作完了後は、Safariを再起動してください。

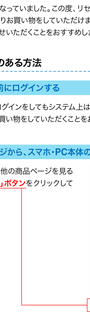
■Android端末をお使いの方

1：ブラウザ右上の「設定」ボタンをタップし、プルダウンメニューから［設定］をタップします。

2：［設定］メニューから、［プライバシーとセキュリティ］をタップします。

3：［プライバシーとセキュリティ］メニューより、画面右上の［閲覧履歴データの削除］をタップします。





4：ポップアップで［閲覧履歴データの削除］が表示されますので、［キャッシュされた画像とファイル］にチェックが入っていることを確認し、右下［データを削除］をタップします。
操作完了後は、Google Chromeを再起動してください。

また、スマートフォンでお買い物をしている最中に、通話やLINEなど他のアプリが起動すると、通信が遮断される恐れがあります。

5 別のデバイスを使ってみる

ご自身のスマホでお買い物をされているお客様は、ご家族のスマホや、他のタブレット、PCなどの別のデバイスよりお買い物をお試しください。

お客様には多大なご迷惑とご不便をおかけしておりまして誠に申し訳ございません。
その他ご質問や不具合などございましたら、大変お手数をおかけいたしますが、

メール：info@548090.jp
ＴＥＬ：050-3565-6875（受付時間/月・火・水・金の9：00～12：00）

までご連絡ください。
可能な限り対策をお伝えいたしますので、どうぞよろしくお願いいたします。

アクアジャパン