# 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働きをしております。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ければ、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。ご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。

		カート	-	
現在0	のご注文内容は	下記の	とおりです。	þ
ご	主文内容			
	【オーガニッ ルビタミン1 月分でこのホ	ク認定 80カプ (テンシ	┃ 天然マル セル ∗1個 <sup>™</sup> ャル!	チミネラ で約2か
	価格:9,018	円1	個	
	小計:9,018	Э		
	削除			
カー	-トを更新			
商品	合計	9,018P	9	
0 II	い物を続ける			

#### 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。

	<sup>日曜日</sup> 10			設定
×-1	カレンダー	şį	<i>カ</i> メラ	メッセージ >
マップ	9 8 7 6 5 4 時計	天気	株価	FaceTime >
			$\mathbf{\mathbf{x}}$	<ul> <li>マップ &gt;</li> <li>マップ &gt;</li> </ul>
Wallet	×Ŧ		iTunes Store	Safari
App Store	iBooks	ビデオ	<del>*</del> -4	
			計算機	
				ビデオンシン

- 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。

します。
フライバシーとセキュリティ
すべてのCookieをブロック
詐欺Webサイトの警告
Apple Payの確認
Webサイトで、Apple Payが設定されているかおよび Apple Cardアカウントを持っているかをチェックすることを 許可します。
Safariとプライバシーについて
履歴とWebサイトデータを消去
WEBサイトの設定
ページの拡大/縮小
デフクトップ田Wねりサイトを主示
消去すると、履歴、Cookie、その他のブラウズデータが削 除されます。
履歴とデータを消去
キャンセル

# ■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。

	$ \begin{tabular}{cccccccccccccccccccccccccccccccccccc$
健康を楽しく考える gua Japan Online Shop	<ul> <li>健康を楽</li> <li>● 新しいタブ</li> <li>● 新しいシークレットタブ</li> <li>● 新しいシークレットタブ</li> <li>● 和しいシークレットタブ</li> </ul>
🍷 ランキング 🏾 🏲 カゴを見る 🛛 🔷 マイページ	
商品検索	■商品検索 ★ ブックマーク
キーワード検索	<u>キーワード椅</u> <b>「</b> 最近使ったタブ
価格帯検索 円 ~ 円	価格帯検索 円 く 共有…
検索	Q へーシ内検索
	■新着商品 2 ホーム画面に追加
	NEW PICKU
	77.797h Roju Ariy 482 89 80 80
	⑦ ヘルプとフィードバック

- 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。

← 設定	⑦ ← プライバシーとセキ… ⑦
基本設定	<mark>閲覧履歴データの削除</mark> 履歴、Cookie、サイトデータ、キャッシュを削除…
検索エンジン Google	セーフ ブラウジング 標準保護機能: オン
パスワード	常に安全な接続を使用する
お支払い方法	移動先を HTTPS にアップグレードし、 HTTPS をサポートしていないサイトは読 み込む前に警告を表示します
住所やその他の情報	お支払い方法へのアクセス
- プライバシーとセキュリティ	お支払い方法を保存しているかとうかの確認をサイトに許可する
安全確認	ページをプリロードして、閲覧と検 索をすばやく行えるようにする
通知	Chrome でアクセスが想定されるページを プリロードします。Cookie が許可されて いる場合は、プリロードの際に Cookie を
テーマ	使用します。また、リイトビアクセス元 が特定されないように、Google 経由でペ ージを暗号化して送信する場合がありま す。
詳細設定	セキュア DNS を使用する
トップページ	自動設定
	「トラッキング拒否」

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。

÷	閲覧履歴データの削除	?
	基本設定 詳細設定	Ē
期間	全期間	₹ •
C	閲覧履歴 同期しているすべてのデバイ スから履歴を削除します。お 使いの Google アカウントの myactivity.google.com に、他の形 式の閲覧履歴が記録されている場合 があります。	<b>V</b>
<b>6</b> >	<b>Cookie とサイトデータ</b> ほとんどのサイトからログアウトし ます。Google アカウントへのログ イン状態は維持されます。	, 🔽
	キャッシュされた画像とファイ ル 297 MB を解放します。サイトによ っては、次回アクセスする際に読み 込みがこれまでより遅くなる可能性 があります。	, , E
	データを	削除

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ませ。

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