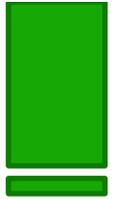




EC サイトにおける未回収取引検知レポート
2014 年上期（2014 年 1 月～6 月）

かっこ株式会社

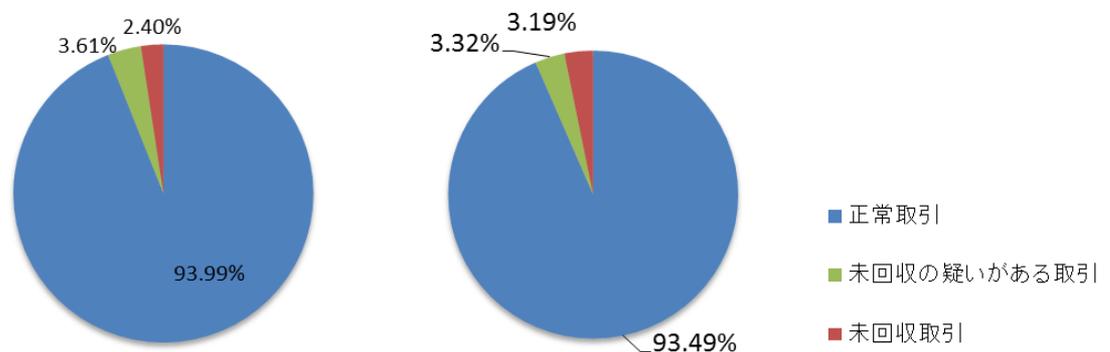


はじめに

ネット通販取引における代金未回収の疑いがある取引は全体の約 6%

2014 年上期（2014 年 1 月～6 月）において、後払い決済における代金未回収及び未回収の疑いがある取引の割合は金額ベースで 6.01%、件数ベースで 6.51%でした。また、このうち弊社の取引審査システム O-PLUX¹にて出荷前に検知された取引の割合は金額ベースで約 61%となりました。

グラフ：未回収及び未回収の疑いがある取引の割合
(左：累計金額ベースの割合 右：取引件数ベースの割合)



本レポートは、2014 年上期（2014 年 1 月 1 日から 6 月 30 日）にネット通販取引における後払い決済のうち顕著に見られた未回収取引の傾向や特徴について分析したものです。

本レポートがどのような視点で未回収取引対策を行えばよいかを検討していただく 1 つの判断材料として、少しでもお役に立つことを願っております。

使用したデータについて

2014 年 1 月 1 日から 2014 年 6 月 30 日までに O-PLUX にて審査を実施したネット通販取引データを使用して分析を行いました。

¹ かつこの提供するネット通販の取引審査システムの名称。個人情報保護に留意した消費者の氏名などが判別できない取引データを導入企業から取得し、過去に未回収となった取引の傾向や、企業の枠を超えたネガティブ情報との類似性をリアルタイムに解析し、企業が目視審査や未回収の処理に掛けているコストの削減と、審査精度および審査速度の向上を実現させます。

■本レポートの言葉の定義

本レポートでは、「未回収取引」「未回収の疑いがある取引」をそれぞれ以下のように定義しています。

また、次ページ以降、これらの3つの取引を全て指すものとして「未回収やその疑いがある取引」という言葉を使用しています。

加えて、これらに該当しない、代金回収のあった取引については「正常取引」という言葉を使用しています。

[未回収取引]

ネット通販取引において、取引代金が未回収となった取引のことを指しています。悪意を持って支払いを行わない「不正取引」に加え、支払能力がない・支払をうっかり忘れてしまった等の理由で代金未回収となったものも含まれます。

なお、後払い決済の場合は、請求開始日から90日が経過した時点で支払がないものを未回収取引としています。

[未回収の疑いがある取引]

以下のような理由で、未回収取引となる疑いの高い取引のことを指しています。

- ・お届け先情報の不備
- ・過去の未回収取引傾向に酷似したもの
- ・過去の未回収ネガティブ情報に類似したもの

なお、この取引に該当するものは、かつこの提供するサービス「O-PLUX」にて出荷前に検知されています。



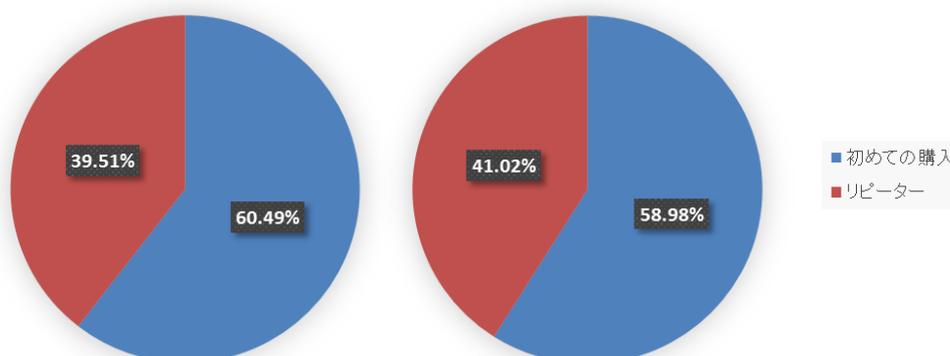
リピーターによる未回収取引は全体の 27%

後払い決済では、過去に支払実績のあるリピーター（以下「リピーター」と略す）からも多くの未回収取引が発生していることが明らかになりました。

全取引金額の内、リピーターの占める割合は約 40%

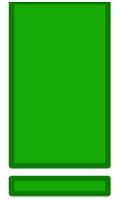
後払い決済において、全取引の内、リピーターからの取引は金額ベースで 39.51%（件数ベースで 41.02%）に及びました。

グラフ：後払い決済取引中の、リピーターの取引割合
（左：累計金額ベースの割合 右：取引件数ベースの割合）

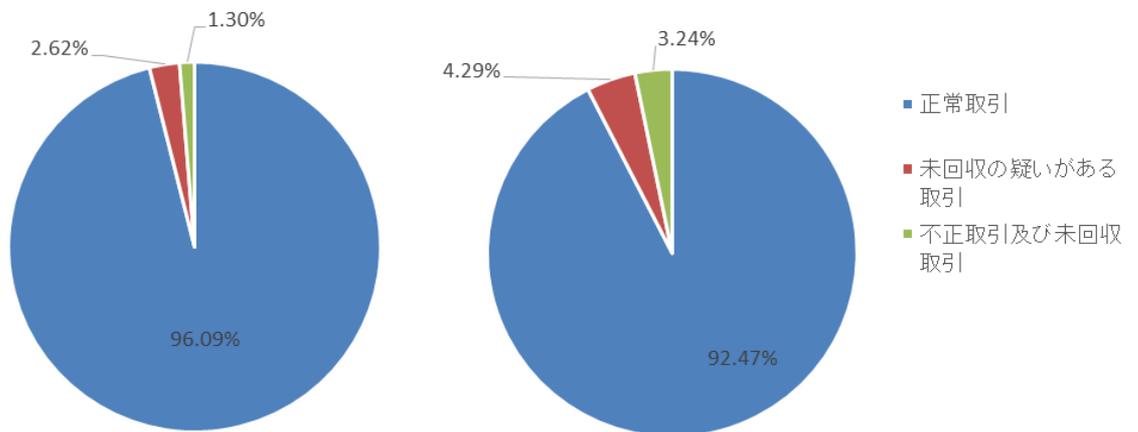


リピーターによる取引の内、未回収やその疑いがある取引は約 4%

リピーターによる取引のうち、未回収やその疑いがある取引は取引件数ベースで 3.92%となりました。これは、非リピーターである初回取引顧客の数値(9.53%)と比較すると低いことがわかります。



グラフ：未回収取引件数割合
(左：リピーター 右：初回購入顧客)

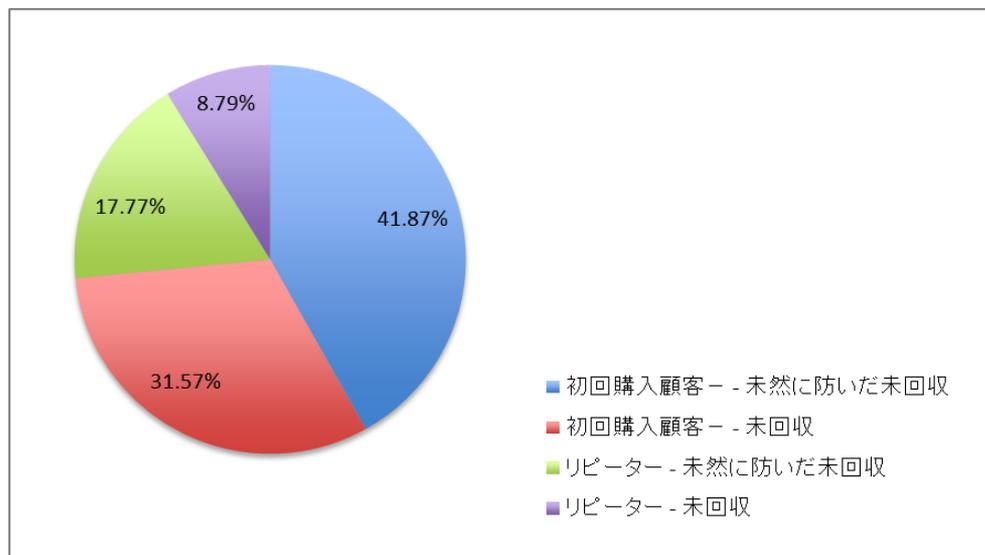


未回収やその疑いがある取引の内、リピーターの占める割合は 27%

未回収やその疑いがある取引の内、リピーターによる取引が占める割合は 26.56% でした。すでに購入・支払実績のあるリピーターであっても、看過できないほど未回収取引が発生していると言えるでしょう。

なお、O-PLUX の審査により未然に防いだ、リピーターによる未回収の疑いがある取引は約 59.64% となっています。

グラフ：未回収やその疑いがある取引の内、リピーターの占める割合



リピーターによる未回収取引は全体の 27%

6



未回収を発生させるリピーターの割合は約 7%

顧客別に支払状況の傾向をみると、リピーターの内、代金の支払いを行わなかった経験のある顧客は 5.84%、90 日以上を過ぎて支払いを行った経験のある顧客は約半数の 1.58%に及びました。

表：リピーターによる未払い経験の有無

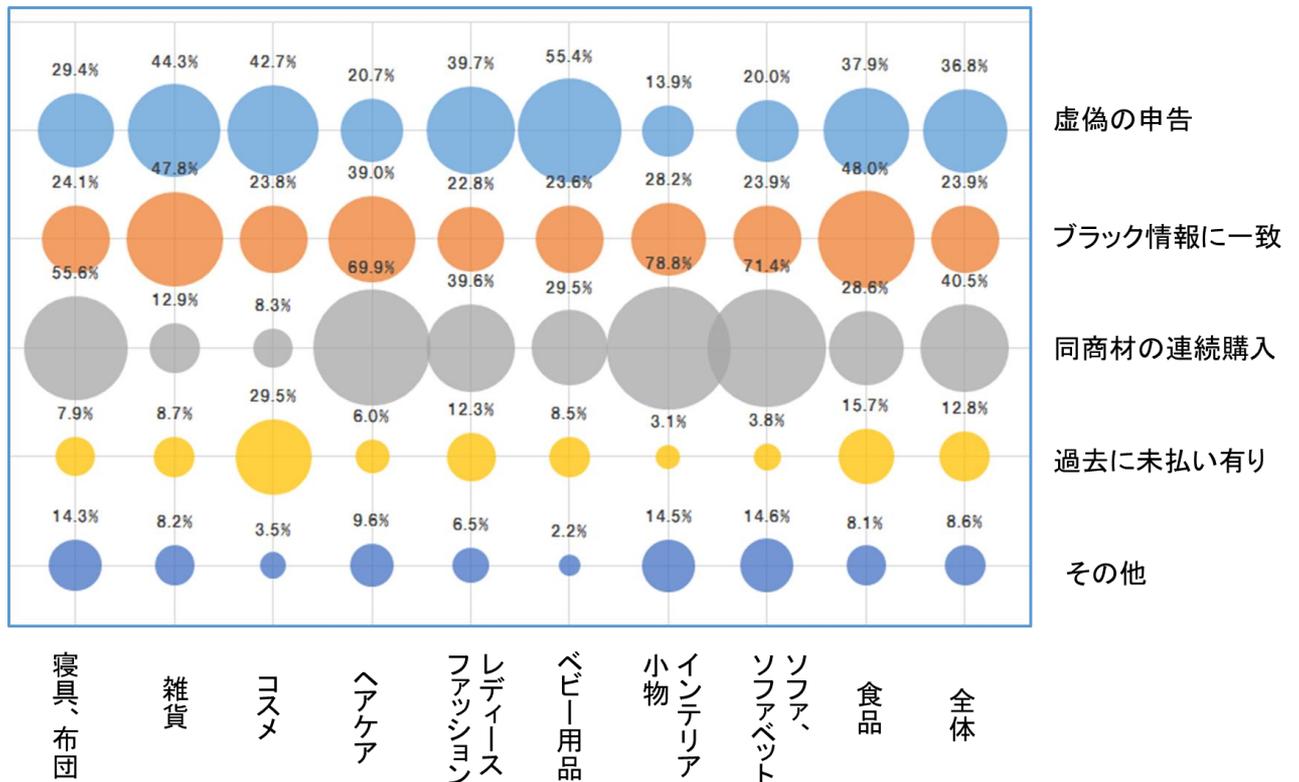
| 未払い・超過 | 割合 |
|-------------|--------|
| なし | 92.81% |
| 未払い | 5.84% |
| 90日以上超過1回 | 1.40% |
| 90日以上超過2回以上 | 0.18% |

このように、リピーターによる取引でも無視できない程の未回収が発生し、かつ未払経験のあるユーザが非常に少ないことから、一部のユーザが繰り返し未回収を起こしていることが読み取れます。

ここまでの結果より、後払い決済で未回収を起こした経験のある顧客は、次回以降の取引においても未回収を起こす可能性が高いため、それらのリスクを鑑みた対策を行う必要があると言えます。

商品分類別発動ルール

本章では商材別の未回収取引検知理由を見てみます。



検知理由の 36.8%が「虚偽の申込」

「虚偽の申込」となる注文には、以下の様なケースがあります。

- 単純な住所の入力ミス
- いたずら等で架空の住所が入力されているもの
- 住所は正しくても本人が定住していない私書箱、レンタルオフィス、ウィークリーマンションなど、過去に詐欺に使用されたもの

検知理由の 23.9%が「ブラック情報に一致」

「ブラック情報」とは、過去に詐欺行為が行われたと思われる取引詳細を指します。「ブラック情報」と名前、メールアドレス、端末情報が一致した場合には未回収の発生が疑われます。



寝具、ソファなどで「同商材の連続取引」の割合が高い

「同商材の連続取引」とは、同一の商品が通常に比べて短い間隔で、連続的に取引が行われることを意味します。価格帯が2-3万と高い商材においてこのような取引が発生した場合、特定の高額商品を狙った取り込み詐欺が疑われます。



マンスリーマンションを受取先として DIY 工具・バッグを注文する手口が頻発

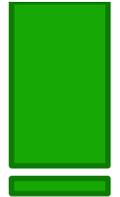
2014 年上期の特徴として、DIY 機器やバッグを狙った取り込み詐欺と思われる取引が頻発しました。

1 件につき 1 万円以上の高価格帯での取引であること、取引数に対する未回収の割合が際立って高いことから、集団的・組織的な不正が疑われます。

手口の特徴としては、

- 受取先が特定地域のマンスリーマンションなど、定住者の居ない住所
- 注文された商材の特徴は「電動ドリル」「インパクトドライバー」などの DIY 工具や「ビジネスバッグ」「ブリーフケース」など
- ある期間で特定の金額帯の商品を集中的に取引
- 1 つの住所からの取引は、基本的には 1 回のみ（ただし、キャンセル取引をすることはある）

今後も注文する商材を変えた上で同じような注文が行われる可能性が高いため、注意および対策をする必要があります。



未回収取引対策

本レポートではこれまでに、2014年上期にネット通販取引のうち顕著に見られた未回収やその疑いがある取引の傾向や特徴について分析結果を確認してきました。

本章では、これまでに見てきた分析結果より、未回収取引対策として以下の3点を紹介します。

顧客の過去の支払状況の把握

配送先住所の確認

普段の取引傾向の把握（現状の取引データの解析）

顧客の過去の支払状況の把握

取引情報のうち、名前、住所、電話番号等から過去に取引のあった顧客かどうかを判別します。もし取引があった顧客の場合、支払超過経験や未回収取引があったかどうかをチェックするようにします。

たとえ支払実績があったとしても、過去に支払期限超過経験がある顧客の場合は、支払わないリスクが高まるため、これまでにその顧客が支払を行った総額と、審査対象の取引金額を比較した上で、取引をするべきかどうかの判断を行います。

配送先住所の確認

配送先住所の番地や部屋番号に不足がないかの確認を行うことが取り組みやすい対策となります。また、検索エンジンにて住所を検索することで、郵便番号の整合性確認や場所の把握、マンションかどうかの確認が行うことができます。これらの結果より、リスクを鑑みた対策を実施します。

普段の取引傾向の把握（現状の取引データの解析）

腕時計を狙った取引のような新しい手口は、「未回収が起きてしまった」後に気づくことが多い事例であるといえます。こういった取引を事前に検知するためには、現状の取引データの解析を行い、普段の取引傾向を把握することが重要になります。

例えば、金額帯別、地域別、商材別に1日の平均的な取引件数と金額を算出します。そのうえで、普段の平均的取引傾向とは大きく異なる取引が連続するといった不審な点が確認された時に、原因分析を行うことで、必要に応じた新しい未回収取引対策を行うことが可能となります。こういった普段の取引傾向の把握を、定期的を実施することが重要です。

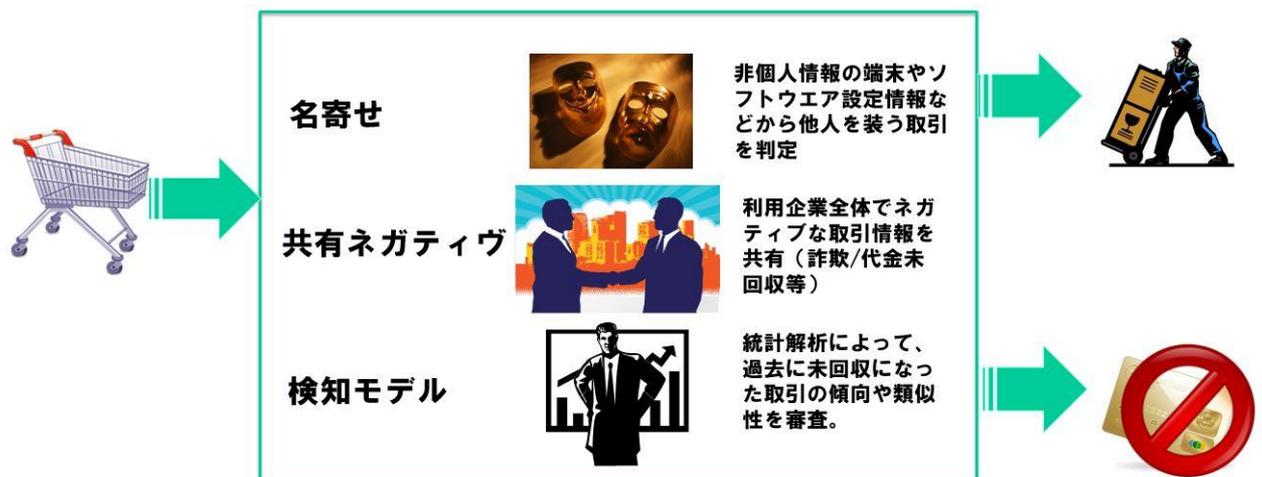
以上のような対策を実施することで、未回収取引を未然に防止することが可能となります。しかし、全取引に対してこのような審査作業を実施するには、莫大なコストが必要となります。

そこで、弊社が展開している取引審査システム「O-PLUX」を導入することで、ネット通販取引における審査にかかる莫大な時間の削減と、審査精度の向上が可能となります。

「O-PLUX」は、個人情報保護に留意した消費者の氏名などが判別できない取引データを導入企業から取得し、審査を実施することで、企業が目視審査や未回収の処理に掛けているコストの削減と、審査精度および審査速度の向上を実現させます。また、成長型の解析エンジンをASPサービスとして提供することで、複雑化、巧妙化する不正手口にもスピーディーに対応を行うことが可能です。

図：「O-PLUX」の審査イメージ

O-PLUXによるリアルタイム審査のイメージ



ECサイトにおける未回収対策として、「O-PLUX」の導入を是非ご検討ください。

【O-PLUXに関するお問い合わせはこちら】

かっこ株式会社 ソリューションディビジョン

Tel: 03-6447-4535

E-mail: solution.div@cacco.co.jp

<http://cacco.co.jp/>