

# 不正利用の抑止を実現する加盟店の事例集 1.0版

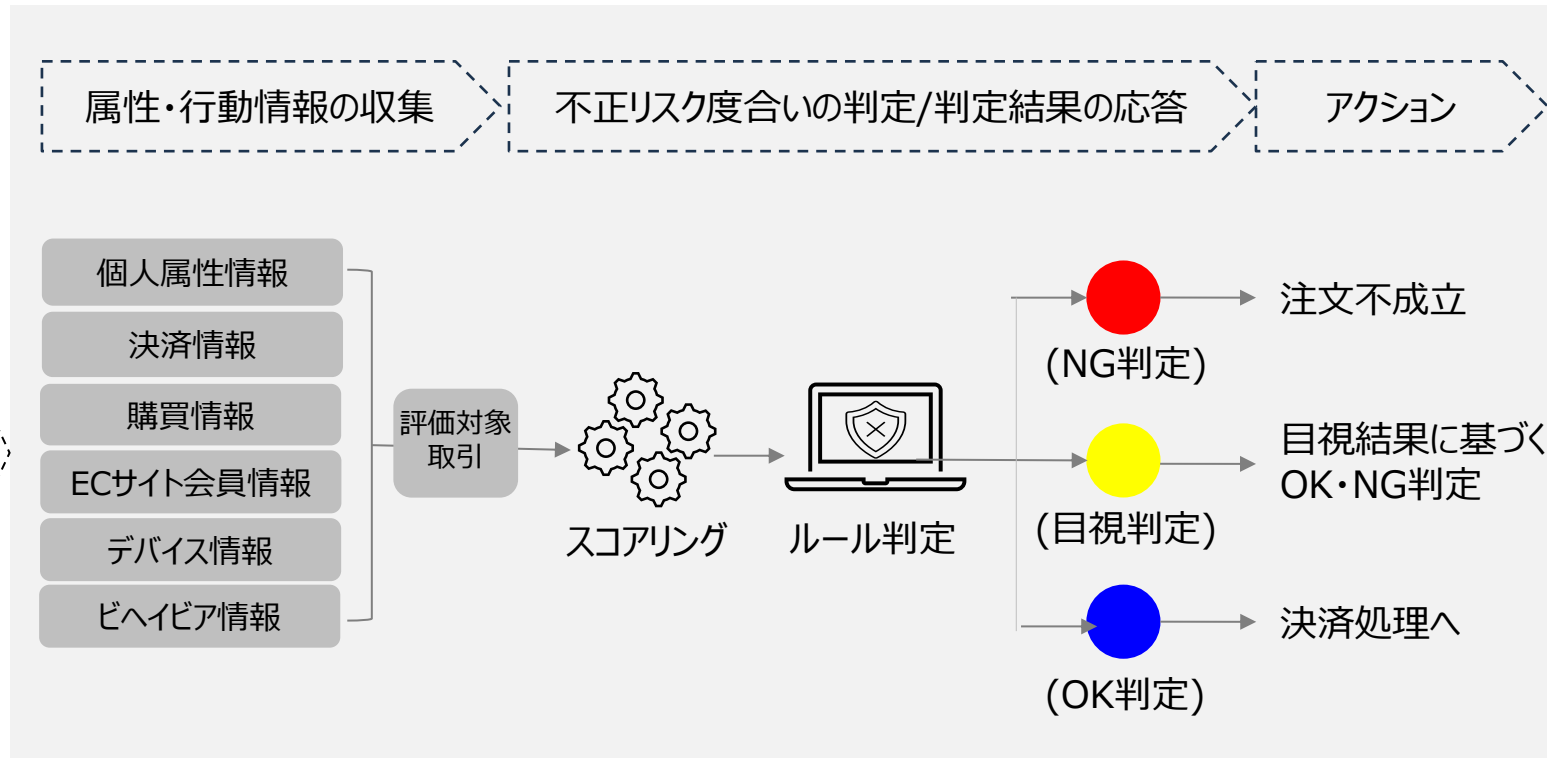
# 本書の位置づけ・目的

- 日本クレジット協会のインフラ整備部会傘下不正利用対策検討WGでは、非対面分野の不正利用対策の検討のため、非対面取引における不正利用被害の状況や、非対面取引加盟店の不正利用対策の実施状況について調査を行っている。
- 上記調査結果を分析したところ、不正利用発生率の抑制に対して「組織体制面を伴ったプロダクト(属性・行動分析)の活用が有効」であることが取りまとめられた。
- 分析内容を受けて、同WGでは属性・行動分析と組織体制面の整備の観点を中心に、不正利用の抑制を実現している加盟店の具体的な取り組み内容について、ヒアリング調査を実施している。
- 本書では上記ヒアリング調査により取りまとめた具体的な内容がEC加盟店における不正利用対策の一助となることを期待し、調査結果を「好事例集」として示すものである。

# 1 章 概要

# 1-1. 属性・行動分析の概要①

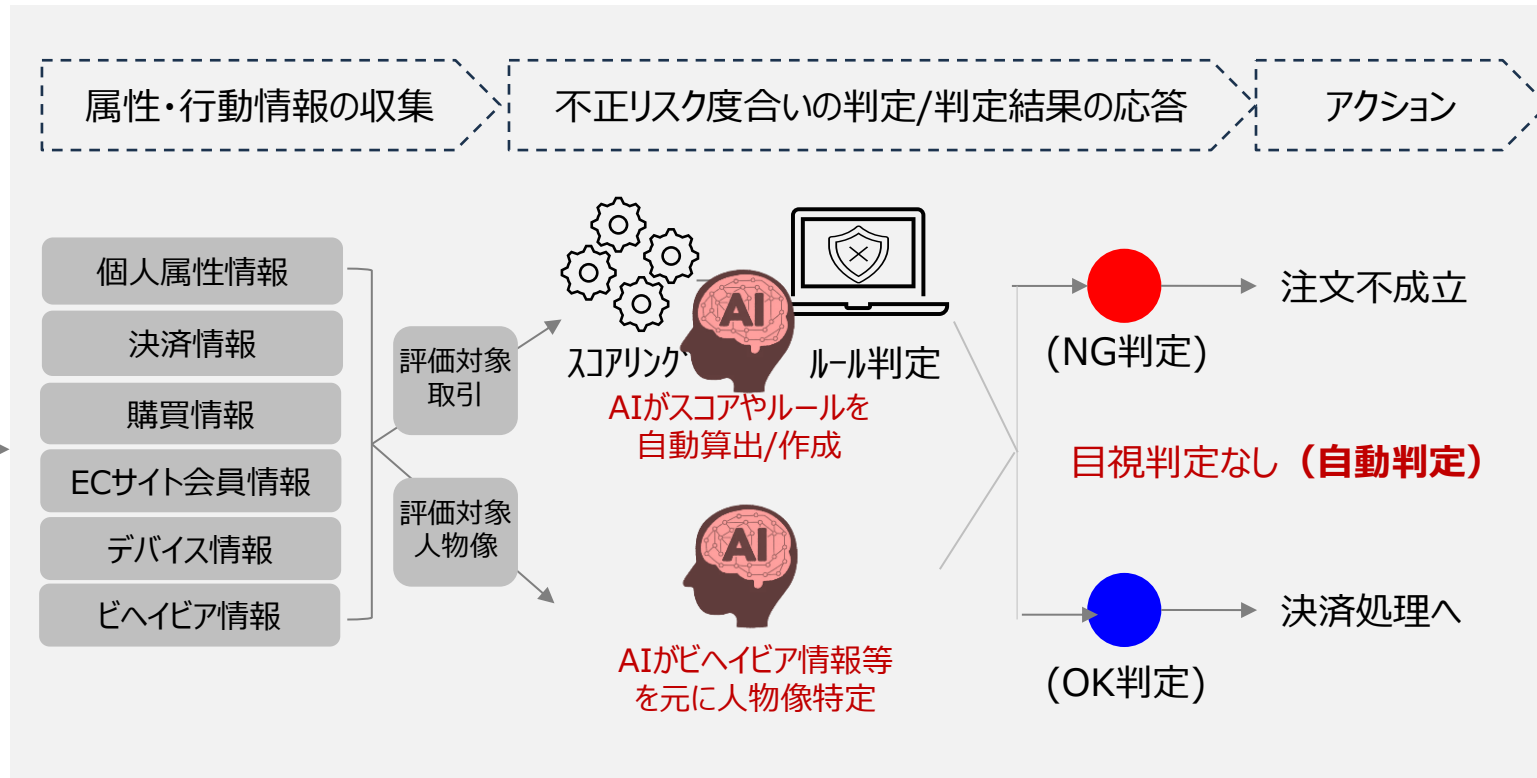
## 1. 加盟店主導で最終判断を行う支援型不正検知モデル



# 1-1. 属性・行動分析の概要②

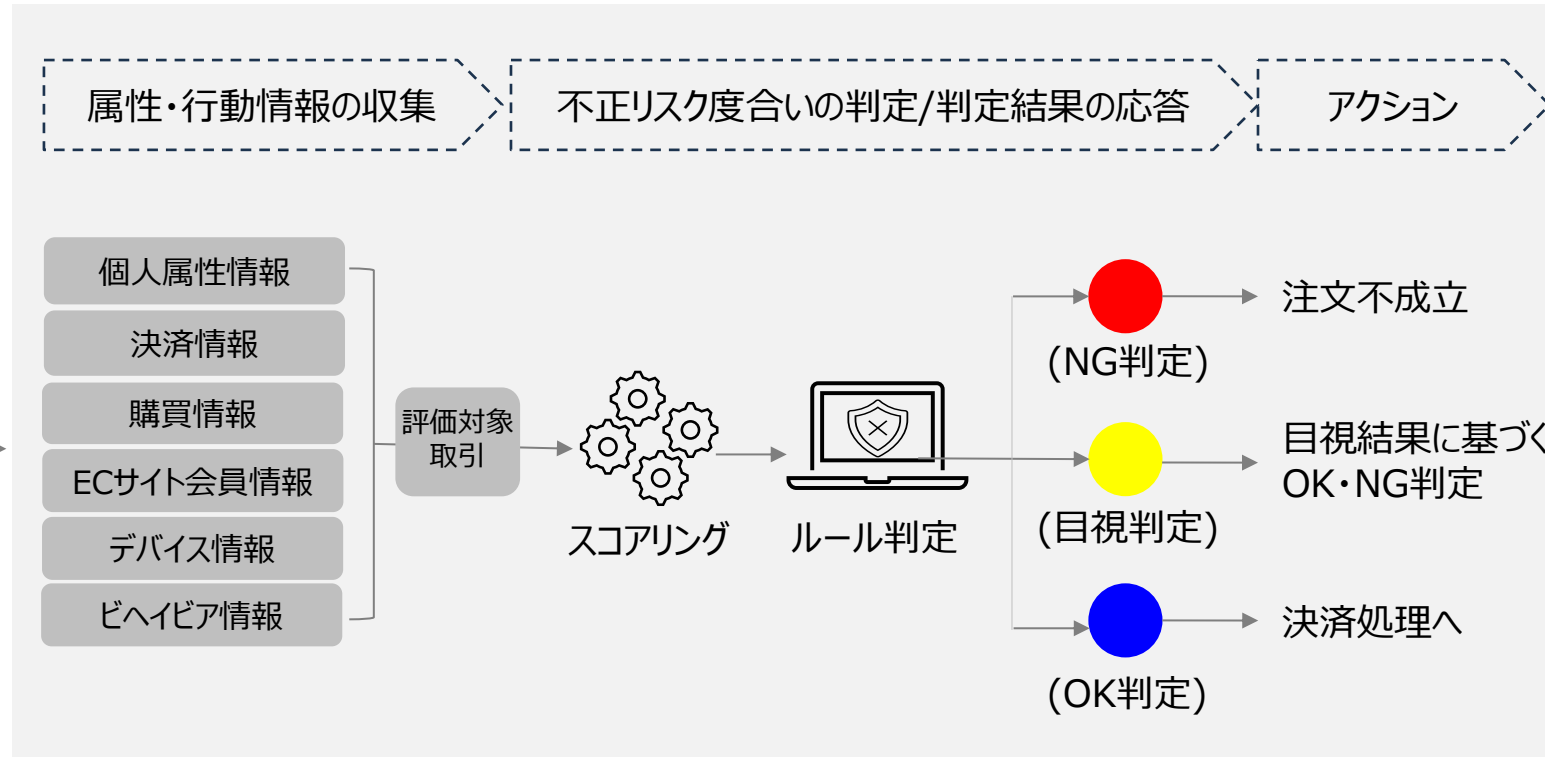
## 2. AI（機械学習）を伴った属性・行動分析

 [ご購入はこちら](#)



# 1-2. 組織体制を伴った属性・行動分析活用イメージ

ヒアリング結果から“附属文書19”で示されている組織体制を伴った属性・行動分析活用の留意点※などをしっかり履行していることが見えてきた。※次ページ参照



## 体制整備



不正利用対策  
方針策定  
KPI/予算設定



カード会社等からの  
不正利用情報入手  
/ネガ登録



継続的かつタイムリーな  
スコアリングやルールの  
作成/変更



目視判定や  
決済後対応



# 1-3. 好事例の総括

- 不正発生率を抑制している本書好事例の共通点は、①不正抑止や承認率向上といったモチベーションを持つきっかけがある（属性・行動分析の導入がゴールではない）、②附属文書19に示されている“留意すべき要素”をほぼ全て※実践している、③一定数の人的リソースを確保している。但し、十分な人的リソースを確保出来ないケースが多数。そのような状況下でも、知恵と工夫（選択と集中）で結果を出している。
- 繰り返しとなるが、属性・行動分析の導入で満足することなく、限られた人的リソースの最適な配置の上、附属文書19で示される“留意すべき要素”を実践することが目的達成の確度を上げている。
- 勿論、事例1（10ページ参照）のように、高いモチベーション、十分な人的リソース、最適な配置、プラスアルファの工夫を整えた上で附属文書19で示される“留意すべき要素”の実践が理想像である。
- また、テクノロジー進化により、AI・機械学習モデルを用いた属性・行動分析がトレンドとなっており、実際本書記載事例においても5社中2社が導入していた。導入した2社(事例4、5)は、人的リソースの制約がある中、AI・機械学習によって“継続的な見直し”など附属文書19の“留意すべき要素”を網羅し、不正利用発生率や承認率を大きく改善させている。

詳細は8ページ以降の事例集を参照されたい。

※附属文書19の“留意すべき要素”に含まれる「個人情報保護法等の遵守」については「不正利用対策検討WG」の調査対象外のため未確認(詳細は次ページも参照)

# 【参考】附属文書19で示される“留意すべき要素”

	留意すべき要素	確認出来た事例
1	属性・行動分析への適切な情報提供	事例1、2、3、4、5
2	ネガティブ情報の蓄積と活用	事例1、3、4、5
3	属性行動分析の運用における継続的見直し	事例1、2、3、4※、5※
4	トレーニングと教育、体制の整備	事例1、2、3、4※、5※
5	個人情報保護法等の遵守	—

※AI・機械学習によるもの

# 2章 好事例集

## 2-1. 好事例5加盟店のパターン

以降は、加盟店の不正利用対策における好事例をご紹介します（4パターン）

### 1. 人的リソースを充足させ、属性・行動分析をフル活用

専門部隊組成の上、属性・行動分析をフル活用した最も正攻法の取組

### 2. 人的リソース不足(人員数)を補うべく、商材毎にスコア/ルール強度の緩急設定

狙われる商材にはNG判定を積極的に活用する取組

### 3. 人的リソース不足(スキル)を補うべく、サービス提供者サポートをフル活用

未経験者のルール作成/目視判定スキルをサービス提供者サポートで実現する取組

### 4. 人的リソース不足（人員数/スキル）を補うべく、AIを伴う属性・行動分析を活用

スコアやルール作成/修正、目視確認の手間をAIで補う取組～

## 2-2. 事例 1

### 1. 人的リソースを充足させ、属性・行動分析をフル活用

専門部隊組成の上、属性・行動分析をフル活用した最も正攻法の取組

2. 人的リソース不足(人員数)を補うべく、商材毎にスコア/ルール強度の緩急設定  
ねらわれる商材にはNG判定を積極的に活用する取組

3. 人的リソース不足(スキル)を補うべく、サービス提供者サポートをフル活用  
未経験者のルール作成/目視判定スキルをサービス提供者サポートで実現する取組

4. 人的リソース不足(人員数/スキル)を補うべく、AIを伴う属性・行動分析を活用  
スコアやルール作成/修正、目視確認の手間をAIで補う取組～

## 2-2. 事例 1

### ● 専担組織組成 & 属性・行動分析活用で多額の不正被害をほぼゼロに

過去から導入していた属性・行動分析を活用する体制が未整備だったことで、多額の不正被害が発生。経営上の課題となったことで、不正被害抑制のため専担組織を組成した。ルール設定に若干名、不正検知後の目視対応に比重を置いた人員配置。チャージバック抑制観点からEMV3-Dセキュアを導入したことに加え、属性・行動分析サービス提供者のサポートも受け、専任担当者が属性・行動分析のルール見直しを実施（当時の不正トレンドに応じたルールを新規作成、トレンドを過ぎたルールは削除等）。専担組織発足から約1年で不正被害の大幅な削減を実現。

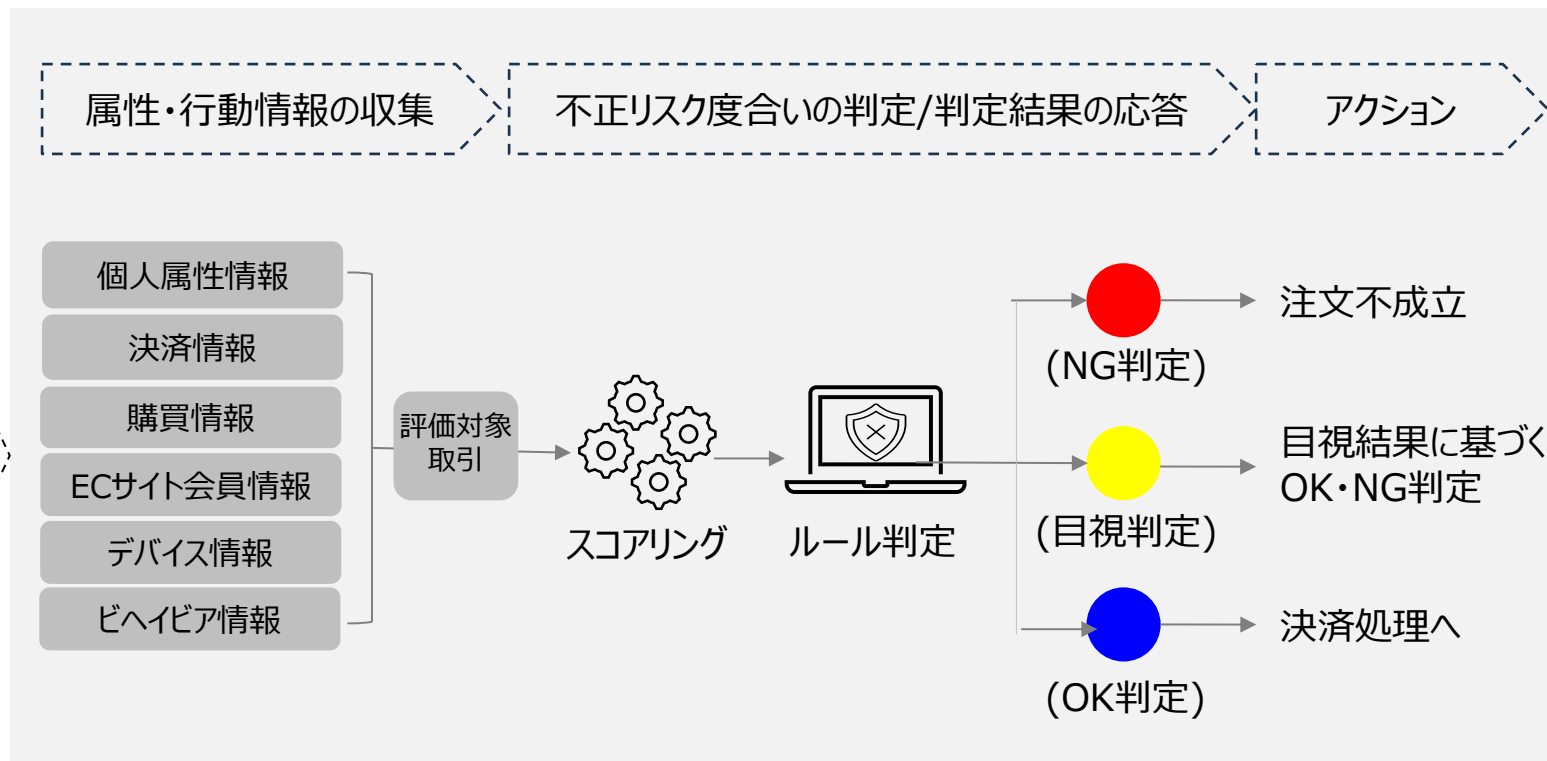
### ● 過去の不正利用からネガティブ情報を蓄積した芋づる式の不正検知も奏功

属性・行動分析によりNG判定とした取引や目視対応（カード会社への属性照会など）で不正利用が判明した取引をベースに、類似属性（名前・メールアドレス等）の他注文履歴について配送停止・アカウント停止を実施。属性・行動分析での検知をきっかけにして、芋づる式に不正取引の検知やアカウント停止する決済前/後対応にも注力している。

#### <ヒヤリングまとめ>

確保した人的リソースを、不正トレンドに合わせたルールを設定する役割と、目視対応の役割に適切に配置。属性・行動分析を上手く活用し、継続的に被害をほぼゼロに抑制している好事例。不正利用された取引の属性情報をネガティブ情報として芋づる式に他の不正取引検知やアカウント停止するなど決済前/決済後対応にも注力するなど、線の考え方で示す属性・行動分析の理想的活用方法とも言える。

## 2-2. 事例 1



体制整備



① 大方針策定・専担組織を組成



② カード会社等からの不正利用情報入手/ネガ登録(芋づる式)



③ 若干名  
タイムリーなスコア・ルールの設定・変更



④ 複数名  
目視判定属性照会  
ネガ登録(芋づる式)

## 2-3. 事例2

### 1. 人的リソースを充足させ、属性・行動分析をフル活用

専門部隊組成の上、属性・行動分析をフル活用した最も正攻法の取組

### 2. 人的リソース不足(人員数)を補うべく、商材毎にスコア/ルール強度の緩急設定 狙われる商材にはNG判定を積極的に活用する取組

### 3. 人的リソース不足(スキル)を補うべく、サービス提供者サポートをフル活用

未経験者のルール作成/目視判定スキルをサービス提供者サポートで実現する取組

### 4. 人的リソース不足(人員数/スキル)を補うべく、AIを伴う属性・行動分析を活用 スコアやルール作成/修正、目視確認の手間をAIで補う取組～

## 2-3. 事例2

### ● 不正利用多発によりカード決済停止の危機

特定商材の不正利用が急増。カード会社や国際ブランドからカード決済停止の可能性が通達されるという大きな課題に直面したことを契機に、他社加盟店で実績のある属性・行動分析サービスを導入した。

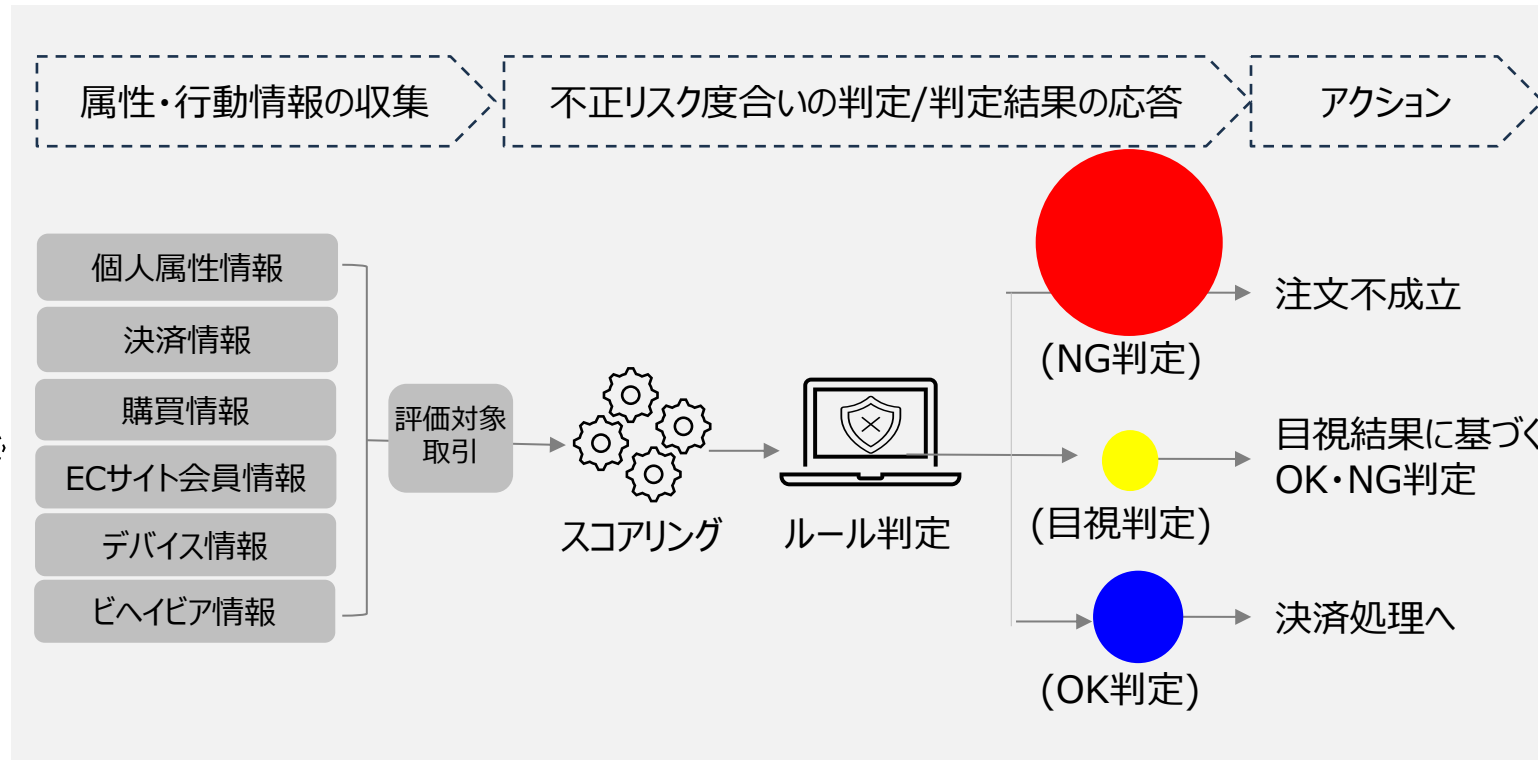
### ● 狙われる商材には、NG判定の積極的活用

不正被害抑止を第一に考え、継続的に不正利用される商材に対して、スコアリングやルール強度を高め、NG判定を積極的に活用している。また、属性・行動分析サービス提供者からのサポート（サービス提供者が有する不正利用情報の提供）を元に、スコアリング/ルールの精度向上にも努めている。一方、不正リスクの低い商材に対しては、スコアリングやルール強度を緩和するきめ細かい対応も行う。ルール対応と目視対応に数名の担当者を配置。更には、不正犯に対する牽制効果を狙い、アクワイアラからの不正情報連携や配送停止依頼に基づくキャンセル対応にも注力。

#### <ヒヤリングまとめ>

ここ数年継続して不正発生率を低位に抑制しており、NG判定の積極的活用が奏功していることが伺える。十分な人的リソースを確保出来ない問題を、リスクの低い商材に対してルールなどを緩和し、目視対応の負荷を軽減するなど強弱つけた属性・行動分析の活用で活路を見出している。これら2点の手法は、不正被害額・発生率抑制の課題や人的リソース課題を感じている加盟店の解決策のひとつではないだろうか。

# 2-3. 事例2



体制整備



① 大方針策定  
(カード決済停止の危機を二度と発生させない)  
数名の担当者配置



② (兼務) 属性・行動分析  
サービス提供者からの不正情報



③ NG判定強化  
低リスク商材のルール緩和



④ 目視判定

## 2-4. 事例3

### 1. 人的リソースを充足させ、属性・行動分析をフル活用

専門部隊組成の上、属性・行動分析をフル活用した最も正攻法の取組

### 2. 人的リソース不足(人員数)を補うべく、商材毎にスコア/ルール強度の緩急設定

狙われる商材にはNG判定を積極的に活用する取組

### 3. 人的リソース不足(スキル)を補うべく、サービス提供者サポートをフル活用

未経験者のルール作成/目視判定スキルをサービス提供者サポートで実現する取組

### 4. 人的リソース不足(人員数/スキル)を補うべく、AIを伴う属性・行動分析を活用

スコアやルール作成/修正、目視確認の手間をAIで補う取組～

## 2-4. 事例3

### ● 不正利用急増が契機となり、不正対策強化方針へ転換

過去に例がない程の不正利用が発生したことを発端に、至急不正対策を強化する会社方針を決定した。

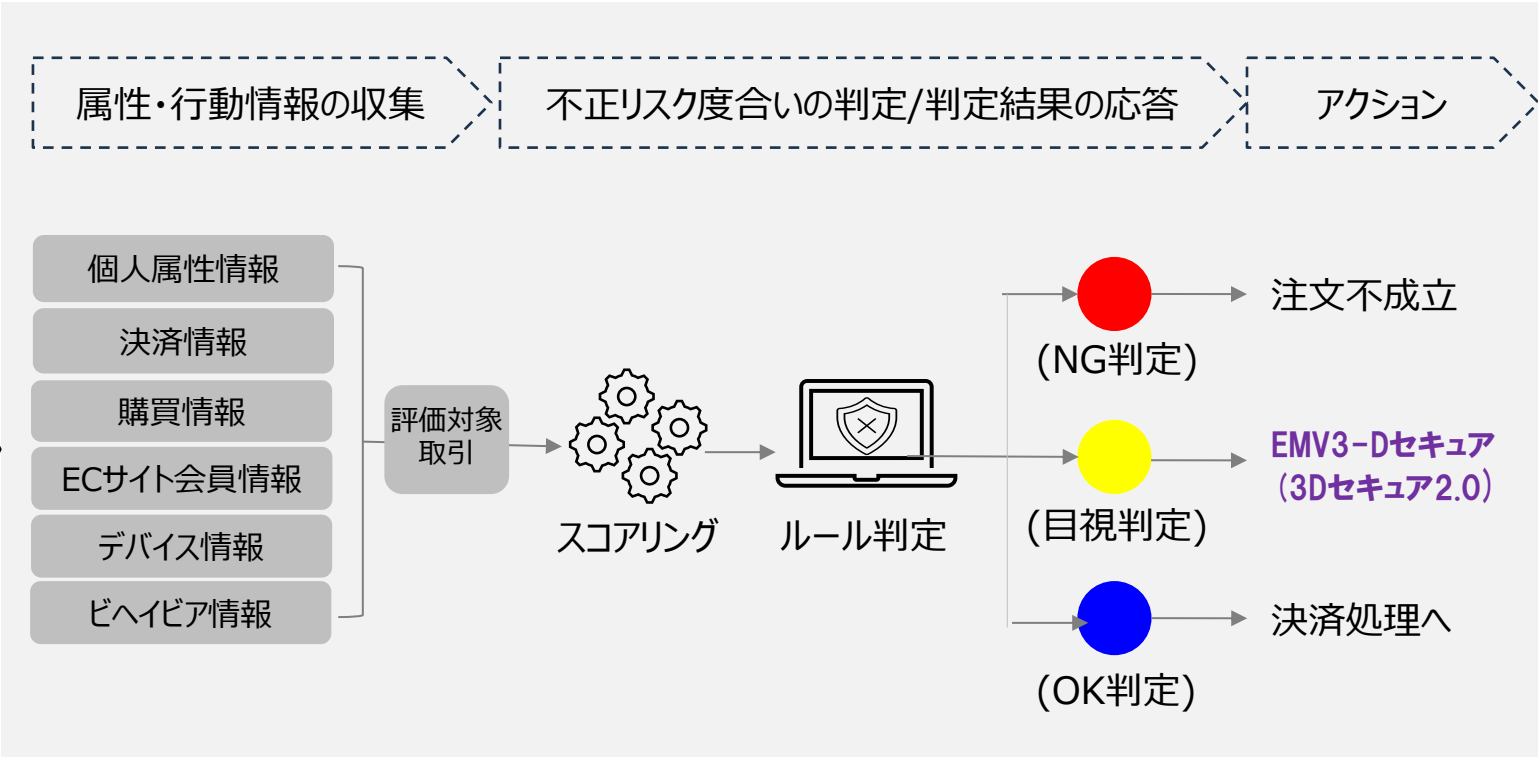
### ● 担当の経験やノウハウ不足はベンダーサポートをフル活用して乗り切る

カード会社や決済代行会社から推奨された属性・行動分析サービスを候補として導入検討開始。複数のサービスを比較の上、操作性やリスク判別結果がわかりやすく、導入に最適と評価した属性・行動分析サービスを導入。配置した担当者は当初経験やノウハウがなく、不正注文の見分け方など運用に不安を抱えていたが、属性・行動分析サービス提供者のサポートを活用しながら、精度の高いルール作成や目視判定方法などノウハウを蓄積。導入当初は、目視判定となった注文や不正判定分の配送停止を粘り強くマニュアル対応していたが、EMV 3-Dセキュア導入以降は、目視判定となった注文をEMV 3-Dセキュア認証を実施する運用へ移行することで効率化。

#### <ヒヤリングまとめ>

不正利用対策の経験・ノウハウが社内になく体制面の不安を抱えて属性・行動分析を導入したが、不正注文傾向や不正注文の識別方法等を、属性・行動分析サービス提供者の伴走サポートを得ながら徐々に社内のノウハウとして蓄積。導入当初は十分な経験やノウハウが無くとも、不正被害発生率を抑制出来ることを示した好事例と言える。

# 2-4. 事例3



体制整備



方針策定  
(不正利用対策強化)  
担当者配置



(兼務)  
ベンダーからの  
不正利用情報入手



スコアとルールの作成・修正



目視判定



## 2-5. 事例4

### 1. 人的リソースを充足させ、属性・行動分析をフル活用

専門部隊組成の上、属性・行動分析をフル活用した最も正攻法の実施

### 2. 人的リソース不足(人員数)を補うべく、商材毎にスコア/ルール強度の緊急設定

狙われる商材にはNG判定を積極的に活用する実施

### 3. 人的リソース不足(スキル)を補うべく、サービス提供者サポートをフル活用

未経験者のルール作成/目視判定スキルをサービス提供者サポートで実現する実施

### 4. 人的リソース不足(人員数/スキル)を補うべく、AIを伴う属性・行動分析を活用

スコアやルール作成/修正、目視確認の手間をAIで補う実施～

## 2-5. 事例4

### ● 既存の対策だけでは限界を感じたことを契機に追加対策を導入を決意

不正利用が急増したことで、EMV 3-Dセキュアを導入。一定の不正利用抑止効果は確認できたものの、再び不正利用が増加。特にサービス利用直前購入が増えたことで、利用前までに対策が間に合わないというケースが多発し、EMV 3-Dセキュアや既存の対策のみでは対応しきれない状況が明らかになり、属性・行動分析の導入を決めた。

### ● 専任スタッフ配置は困難、AIベースの属性・行動分析を選択

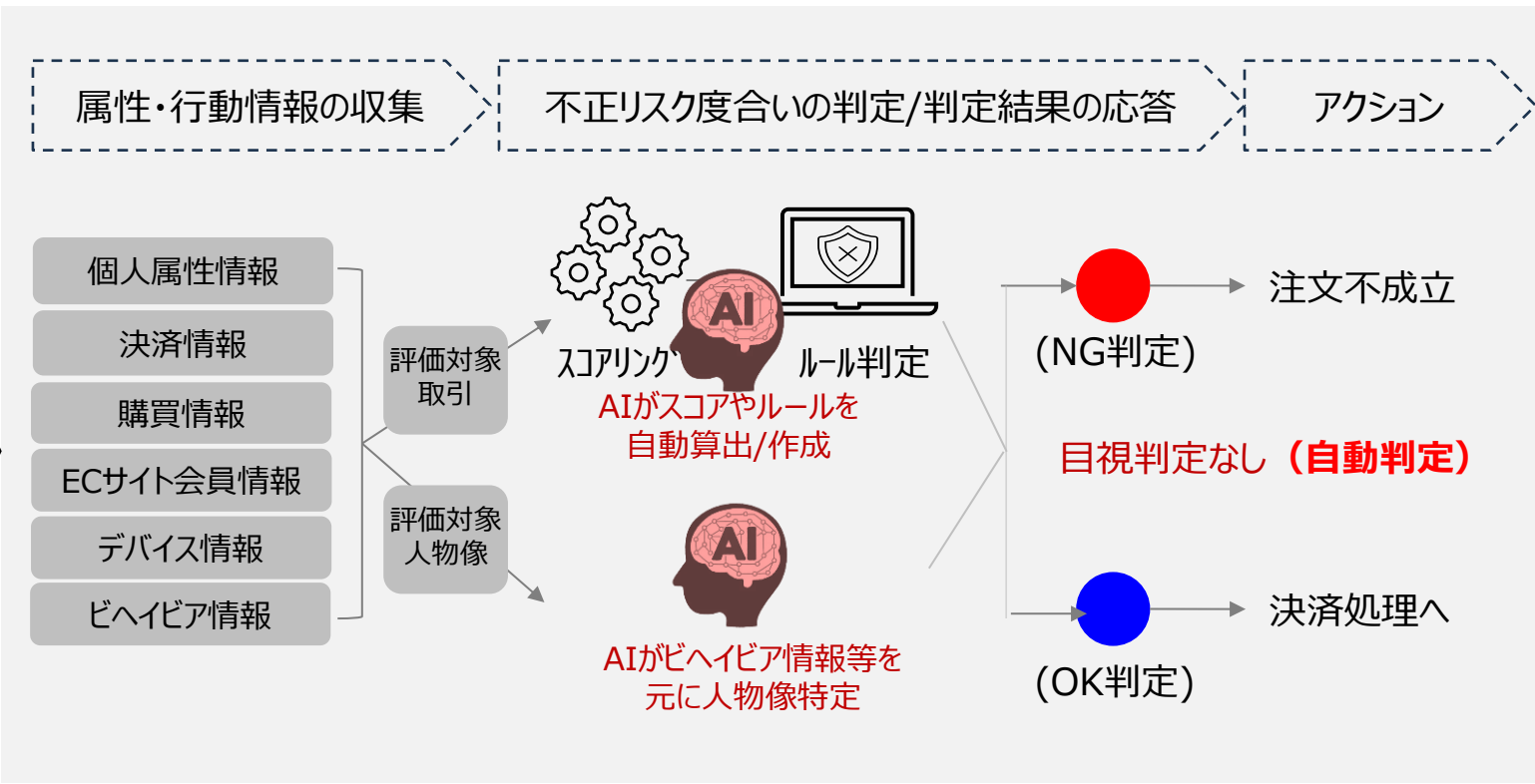
社内ではカード決済の不正対策専門スタッフを配置することが難しい状況であったため、導入する属性・行動分析は、マニュアル対応が極力不要であることを前提条件として検討した結果、AI(機械学習)ベースの属性・行動分析を採用。専任ではないものの他業務との兼務者にて、アクワイアラから受領する不正利用情報をネガティブ情報として登録することで機械学習モデルの判定精度の維持・向上を図っている。

#### <ヒヤリングまとめ>

組織体制面のハンデ(十分な人員を割けないという事情)を、AI(機械学習)ベースの属性・行動分析を選択することで乗り越え、不正利用発生率を大きく改善させた好事例(ピーク時の1/100以下まで改善)。  
AI(機械学習)ベースの属性・行動分析は、ルールベースの属性・行動分析で加盟店の業務負荷が高いとされるルール作成業務、目視判定業務が原則不要であることから、カード会社から入手する不正利用情報のネガ登録などを担当する最低限の人員配置のみで運用。人員確保に課題を抱える加盟店にとって解決策の一つとなるのではないか。

# 2-5. 事例4

ご購入はこちら



体制整備



① 大方針：最低限の人員で、不正被害を削減せよ



② カード会社から入手した不正利用情報をAIに学習させる/ネガ登録



③ (AI任せ)



④ (目視判定なし)

## 2-6. 事例5

### 1. 人的リソースを充足させ、属性・行動分析をフル活用

専門部隊組成の上、属性・行動分析をフル活用した最も正攻法の実施

### 2. 人的リソース不足(人員数)を補うべく、商材毎にスコア/ルール強度の緊急設定

狙われる商材にはNG判定を積極的に活用する実施

### 3. 人的リソース不足(スキル)を補うべく、サービス提供者サポートをフル活用

未経験者のルール作成/目視判定スキルをサービス提供者サポートで実現する実施

### 4. 人的リソース不足(人員数/スキル)を補うべく、AIを伴う属性・行動分析を活用

スコアやルール作成/修正、目視確認の手間をAIで補う実施

## 2-6. 事例5

### ● 不正利用被害に加えてオーソリ承認率の低下という2つの課題に直面

不正利用に伴うチャージバックに悩まされ、EMV3-Dセキュア（3DS2.0）の導入により一定の不正抑止効果は確認できたものの、突破されるケースも発生。さらに、不正利用の増加とともにオーソリ承認率も低下し同時に2つの課題に直面したため追加の対策導入を検討。

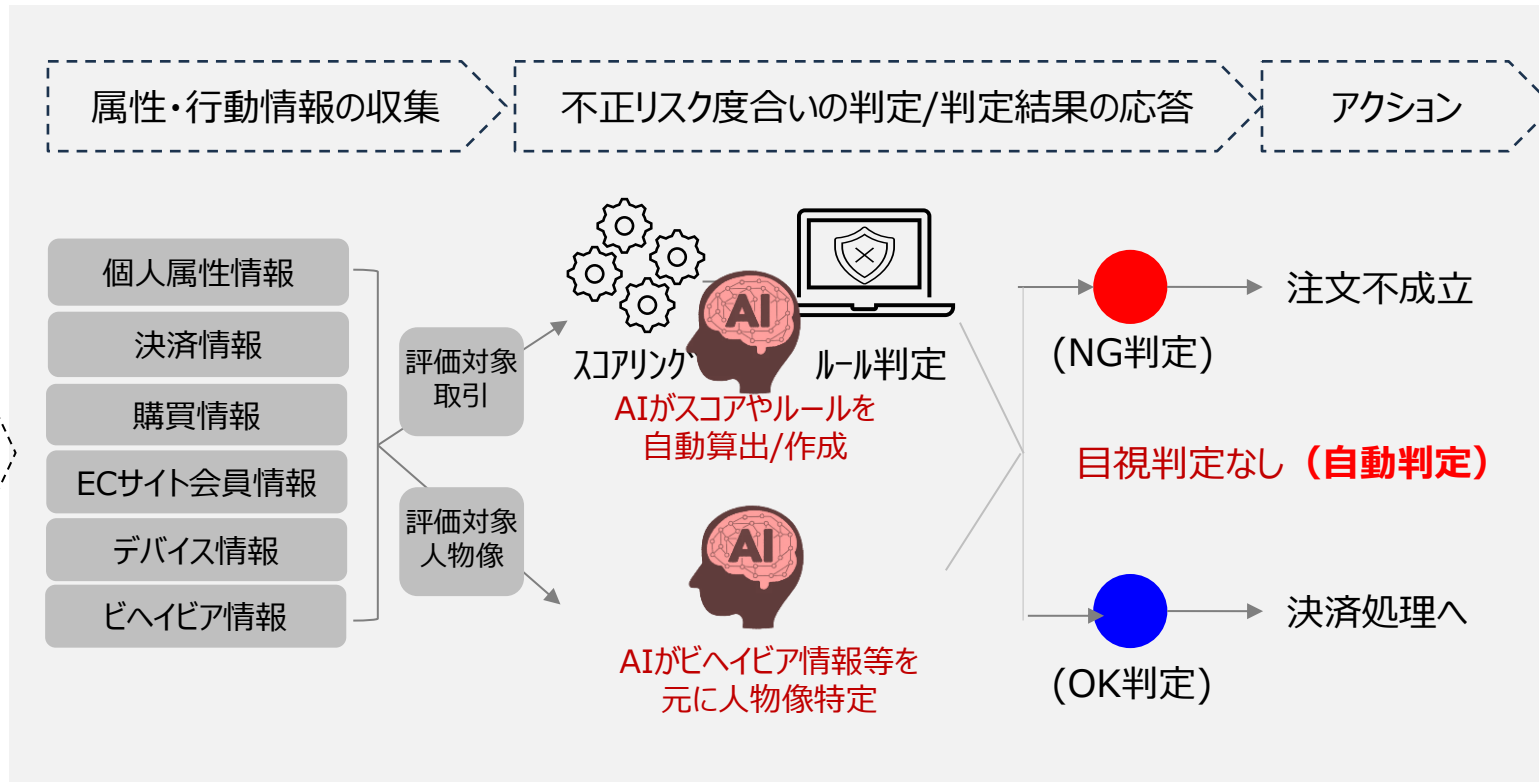
### ● 属性・行動分析導入 & 専門部署・専任スタッフ配置で不正対策を万全に

この状況を打開するため属性・行動分析の導入検討を開始。ルールベースのサービスの場合、不正検知条件の設定やグレー判定の目視確認が属人化する懸念があったため、人的対応に依存しないAIベースのサービスを採用。体制面では、経営層をトップとするセキュリティ対策ユニットを組成して全社的な管理体制を構築。導入後わずか数カ月で不正発生件数はほぼゼロとなり、オーソリ承認率も大幅改善を実現。カード会社から入手する最新の不正利用情報や配送停止依頼情報等をネガティブ情報として登録し、AIに学習させ続けることで不正検知精度を維持向上させている。一方で不正検知基準を厳しくしすぎると真正会員の利用阻害にも繋がるため、不正対策と利用阻害のバランスを維持すべく属性・行動分析サービス提供者と2週に1度のペースで打合せを実施。

#### <ヒヤリングまとめ>

人的依存を回避しながら不正被害抑止とオーソリ承認率向上に成功した事例。ルールベースの属性・行動分析は担当者の熟練度によって判定精度に差が出てしまうことを課題と感じていたため、目視確認を必要としないAI（機械学習）ベースのプロダクトを採用。人による目視確認を必要とせずとも不正抑止できる環境を構築した。本事例はルールベースの属性・行動分析を採用している加盟店で目視スキルの偏りに課題を感じている加盟店の解決案のひとつとして参考になるのではないか。

# 2-6. 事例5



体制整備



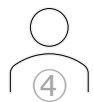
大方針  
不正被害の削減  
とオーソリ承認率向上



カード会社から入手した  
不正利用情報をAIに学習  
させる/ネガ登録



(AI任せ)



(目視判定なし)