

<プレスリリース>

au コマース & ライフ株式会社

## au PAY マーケットの「不正ゼロ」で安心・安全にお買い物できる 売り場づくりの実現に向けた取り組みについて

～やらせレビューは年間20万件を削除、偽造品・模倣品対策はブランド権利者と共に対策強化～

au コマース & ライフ株式会社（以下、当社）は、総合ショッピングサイト「au PAY マーケット」において、「不正ゼロ」で安心・安全にお買い物できる売り場づくりの実現に向けた取り組みを推進しています。

今般、当社が2024年度において推進している不正対策強化のための5つの取り組みをご紹介します。

### au PAY マーケットの 「不正ゼロ」に向けた不正対策強化の取り組み

クレジットカード  
による  
不正利用の  
未然防止



不正注文・  
不正レビュー  
対策



店舗審査の  
強化



製品安全対策



偽造品・  
模倣品対策の  
強化



#### ■取り組みの背景

コロナ禍で EC 利用が定着して以降、日本の国内 EC 市場規模は年々拡大を続けており、経済産業省の調査によると、2023年の日本国内の BtoC-EC（消費者向け電子商取引）市場規模は24.8兆円となり、今後も伸長する（※1）ことが予想されます。

一方で、EC サイトでの買い物においては、クレジットカードの不正利用や偽造品・模倣品の蔓延など、トラブルが多発しています。実際に国内 EC サイトのクレジットカード不正利用額は2023年に

540.9 億円、2024 年上半期（1 月～6 月）に 268.2 億円で過去最多（※2）というデータもあります。

当社では、「共に創る不正ゼロの安心と信頼のプラットフォーム」をスローガンに、お客さまへ安心・安全な売り場をご提供するため、店舗さまと共にサイト健全化に向けて取り組みを強化しています。

## ■不正対策強化のための 5 つの取り組み

### 1. クレジットカードによる不正利用の未然防止

昨今、EC におけるクレジットカードの不正利用の被害が増加傾向にあり、お客さまに安心してお買い物を楽しんでいただくために不正利用防止に対する早急な対応が求められています。2023 年には経済産業省より 2025 年 3 月を目途にすべての EC 加盟店に 3D セキュア 2.0 の導入を義務化することが発表（※3）されました。

当社ではお客さまと店舗さま双方をクレジットカード決済の不正利用から保護するため、2023 年 10 月には全店舗で 3D セキュア 2.0 の導入を完了し、EMV 3-D セキュアによる本人認証サービスを導入することで、クレジットカード決済の不正利用を未然に防止しています。

また、AI 機械学習による不正注文の 24 時間自動検知に加えて、専門の不正対策担当が 365 日目視で取引審査を行い、不正利用の疑いがある取引が検知された場合には店舗さまへアラート連絡を行い、店舗さまと共に不正利用の未然防止に取り組んでいます。

これらにより、不正利用としてクレジットカード会社から店舗さまにチャージバックされる可能性の高い取引を年間約 99%削減しております。

### 2. 不正注文・不正レビュー対策

2023 年 10 月の不当景品類及び不当表示防止法の改正によるいわゆるステルスマーケティング規制の強化を受け、au PAY マーケットでは、レビュー投稿に対して独自の基準を設け常時モニタリングすることにより、やらせレビュー投稿（自作自演等の不正が疑われるレビュー投稿）などの不適切なレビュー投稿の検知、表示抑制を強化しています。

これによって年間約 20 万件の不正レビュー削除を実現しています。

### 3. 店舗審査の強化

お客さまのお買い物体験価値の改善に向け、店舗さまの au PAY マーケット出店前審査の厳格化を進めています。特定商取引法に則った販売者情報の実在確認のため各種公的書類の提出必須化はもちろんのこと、過去の販売実態や商品倉庫・商品に関するエビデンスの提出まで踏み込んで確認を実施しております。

### 4. 製品安全対策

当社は、2023 年 6 月にリコール製品や安全ではない製品から消費者を守るための日本版「製品安全誓約」に署名し、関係省庁との製品の安全に関わる情報連携および店舗さまとの連携の強化を推進してい

ます。関係省庁からの情報提供を受けた場合には、迅速に店舗さまへ情報フィードバックおよび必要な対応を進める体制を構築し、お客さまへの影響を最小化すべく運営を強化しています。

## 5. 偽造品・模倣品対策の強化

当社では、ブランドの不正な使用による偽造品や模倣品の排除を徹底するために、権利者や権利者団体との連携を強化し、偽造品・模倣品を迅速に検知し、取締りおよび排除を行っています。

偽造品・模倣品対策として、当社の取り組みに賛同をいただける消費財メーカー、アパレルブランド、化粧品メーカー等と個別に協定を締結し、連携を密にして偽造品・模倣品の取締り強化を推進しております。今後も本取り組みを推進するため、協力企業を順次拡大していく予定です。

au PAY マーケットでは、引き続き不正対策強化の取り組みを業界団体・関係省庁等との連携のもと推進し、お客さまおよび店舗さまが安心してご利用いただけるサイトを目指してまいります。

※1 出典：経済産業省「令和5年度デジタル取引環境整備事業（電子商取引に関する市場調査）」（2024年9月25日）

※2 出典：一般社団法人日本クレジット協会「クレジットカード不正利用被害の集計結果について」（2024年9月30日）

※3 出典：経済産業省「クレジットカード・セキュリティガイドライン【5.0版】」（2024年3月15日）

### （参考）

## ■ 「au PAY マーケット」の特長

「[au PAY マーケット](#)」は、auをご利用のお客さまに限らず、すべてのお客さまにご利用いただける総合ショッピングサイトです。

Pontaポイントを「au PAY マーケット」のお買い物限定ポイントに最大1.5倍増量できる「[お得なポイント交換所](#)」、生放送の商品紹介で視聴者と出演者が双方向にコミュニケーションできる「[ライブTV](#)」などでお買い物をおトクにお楽しみいただけます。

※お得なポイント交換所：au/UQ mobileをご利用のお客さま、またはPontaパス会員なら最大1.5倍、そのほか1.5倍の対象ではないお客さまも、誰でもポイントを1.1倍に増量が可能です。詳しくは[こちら](https://wowma.jp/event/ptexchg_potat/index.html)（[https://wowma.jp/event/ptexchg\\_potat/index.html](https://wowma.jp/event/ptexchg_potat/index.html)）をスマートフォンよりご確認ください。

以 上