## 1.「クロネコwebコレクト」不正検知機能について

日頃、通信販売の運営をされるなかで、受注情報の中から不審な決済を見つけだすのは、加盟店様にとって大変負担になる作業です。

「クロネコwebコレクト」の不正検知機能は、ご注意いただきたい受注情報を抽出して不正検知メールで気づきをご提供することで、加盟店様によるお取引相手のご確認業務をサポートいたします。

加盟店様にとりまして不正決済による被害防止の一助となりましたら幸いです。

本機能から配信される不正検知メールは、不正決済が確定したことのお知らせではございませんので、購入者様へのご対応には十分ご注意くださいますようお願い申し上げます。

## 2. 不正検知機能の使い方

### (1)利用の準備

不正検知機能のご利用にあたり、下記の手順で不正検知メールの配信先メールアドレスの設定をお願いいたします。

①加盟店管理画面にログイン

②「加盟店情報・動作環境設定」を選択

③「不正検知サービス通知用メール設定」に、不正検知メールの配信先メールアドレスを設定する。

・初期設定では、ご担当者様メールアドレスが1番目の欄に設定されております。

・メールアドレスは10件までご登録いただけます。

・20時頃までに登録したメールアドレスが、翌朝以降の配信から反映します。

※不正検知機能で検知対象にならなかった受注については、不正検知メールは配信されません。

### (2)不正検知機能の使い方について

不正検知機能では、7時～22時の間に、約1時間(※)ごとに検査を行い、その結果をメールで配信しています。

※時間帯等状況により2～3時間後の配信になる場合があります。

稼働時間外の受注情報は、翌朝に検査されて配信されます。

次の2種類の分析を行い、検知対象になった取引について、あらかじめご登録いただいたメールアドレスに不正検知メールとして配信します。

**①属性行動分析**

「クロネコwebコレクト」でクレジットカードの受注が発生しますと、加盟店管理画面に表示されている情報などを元に、過去の不正決済情報や独自の分析ロジックから、不正決済である可能性がないか、不審な特徴がないか検査を行います。

与信の通過、非通過、出荷などに関係なく、加盟店様では作業をすることなく、受注データが加盟店管理画面に表示された時点で、そのデータが検査対象となります。

そのため、「クロネコwebコレクト」に正確な購入者情報が連携されていないと、正しく検査をすることができません。

例えば、購入者の情報に「購入者名：購入者　電話番号：00-0000-0000　メールアドレス：test@test.com」など、ダミーの情報を投入されている場合は、間違えた検査結果をご提供する可能性があります。

検査の結果、スコアが10以上になった場合は、1～3時間ごとに加盟店様に不正検知メールが配信されます。

**②配送先情報**

B2／EDIでヤマト運輸の宅急便伝票を発行し、加盟店管理画面の「出荷情報登録」で、その送り状番号を登録していただきますと、B2／EDIで入力いただいた配送先情報が不正検知機能に連携されて、過去の不正記録との照合検査が行われます。

※クロネコwebの加盟店管理画面から、ヤマト運輸の伝票番号を登録する必要があります。
他社の配送伝票も登録可能になる配送オプションをご選択いただいているお客様は、全ての登録伝票が判定対象になりません。

過去の不正決済と一致した場合は**送り状番号の登録から1～3時間後**に不正検知メールが配信されます。

そのため、商品の出荷直前、または出荷後に送り状番号を登録されますと、商品を出荷されたあとに不正検知メールが届いてしまいます。

本機能を有効にご利用いただくために、受注後なるべく早い段階で（出荷までに十分時間をあけて）送り状番号のご登録をしていただきますようお願いいたします。

配送先情報の検査は**商品をご出荷いただかなくても、送り状番号の登録だけで**実施されます。

## 3. 不正検知メールに記載されている情報の見方

不正検知メールに表示された情報は以下のように評価してください。

### (1)属性行動分析の結果・・・スコアで表示

属性行動分析の結果は、スコアとして数字が表示されます。

| スコア | 評価 |
|---|---|
| 50以上 | およそ、その数字%で不正決済の可能性があります。<br>例えばスコア70の場合は、およそ70%程度で不正決済の可能性があるという分析結果です。 |
| 50未満 | 警戒するべき特徴が発見されたと注意を促すレベルです。<br>数字がいくつであっても、不正決済である確率はおよそ5%くらいです。 |

注文者情報の特徴分析から計算上の不正決済である確率を現したもので、確実に不正または不正ではないと判断できるものではありません。

不正検知メールを元に対応方針を決める際には、正規の購入者であった場合にトラブルにならないよう十分にご注意ください。

### (2)配送先情報の照合検査・・・3種類の照合結果を表示

配送先情報を用いて行う検査です。

#### ①住所照合結果

配送先情報と過去の不正決済の発生記録との照合結果です。検知対象となった場合は、下記の3種類で評価されます。

| 住所照合結果 | 評価 |
|---|---|
| ★★★危険 | 住所の番地、階、部屋番号(または海外転送ID)が、過去の不正決済記録と一致したものです。<br>配送先住所の表記ゆれ等により、部屋番号、階、海外転送IDについては正確に判定できない場合があります。 |
| ★★注意 | 住所の番地まで、過去の不正記録と一致したものです。 |
| ★警戒 | 住所の番地が過去の不正記録と近い住所です。 |

不正決済は空き家で行われることが多く、空き家には新しい住人が入居します。

住所が過去の不正記録と完全一致していても、正規の購入者である可能性を十分考慮に入れてご対応ください。

#### ②海外転送住所照合

配送先住所と海外転送サービスの住所と照合する検査で、以下2種類の結果がでます。

| 海外転送住所照合 | 評価 |
|---|---|
| 海外転送サービス | 配送先の住所が海外転送サービスの住所です。 |
| 海外転送サービスの可能性 | 配送先の住所が海外転送サービスである可能性のある住所です。 |

**＜海外転送サービスとは＞**

海外在住の購入者が日本の通販を利用したいと思っても、海外の住所に配送指定ができるお店は多くありません。

そこで、国内販売しかしていないお店の商品を、購入者に代わって日本国内で受け取り、それを海外に転送してくれる業者が海外転送というサービスを提供している業者です。

海外転送サービス宛の取引の全てが不正決済というわけではありませんが、販売者側では最終的な届け先で購入者が商品を受け取ったことを確認することができず、また不正決済に多く利用されていることから、海外転送サービスを宛先とした取引は原則として規約で禁止されております。

一般的に海外転送サービスを宛先とした注文が普段発生しないお店様に、海外転送サービスを宛先指定した注文が入った場合は、比較的危険な取引として、この不正検知メールだけで十分な取引リスクを知ることができます。

日常的に海外転送サービス宛にご出荷されている加盟店様の場合は、この不正検知メールではリスクの判別ができません。

## ◆FAQ

### Q1 荷物を発送してから不正検知メールが届く場合があるのはどうして？

A1 属性行動分析は受注から1～3時間、配送先情報による検査は、B2／EDIによる配送伝票の送り状番号をwebコレクトの管理画面に**ヤマト運輸の伝票として登録**してから1～3時間で不正検知メールが配信されます。

特に注意したい点は、配送伝票の番号登録のタイミングです。

商品の発送後や発送直前に登録するのではなく、受注後、まだ発送までに時間の猶予がある段階で、配送伝票番号の登録を実施してください。

### Q2 別の二人から同じ住所に配送指定があり、片方だけ不正検知メールがきたのだけど

A2 注文者の情報と日時が完全に同じでないかぎり、二つの注文に共通する点があったとしても異なる結果が出ることがあります。

不正検知機能は、人間では気がつかなかった受注への気づき、または人間の目で確認してほしい情報の抽出を目的としています。

人間の目で不審だと感じた取引は、不正検知メールがなかったら安全な取引に変化するわけではありません。

人間が気づいたものも、不正検知が気づいたものも、最終的にご自身の判断で安全な取引相手であると思えなかった購入者様であった場合は、クレジットカード以外の決済方法へのお切り替えを推奨いたします。

### Q3 不正ではないと思われる注文が検知されることがあるのはどうして？

A3 不正検知機能では、過去の不正決済の情報などを元に、受注情報に類似点、不審な特徴がないかなどの分析をして、計算上不正決済である可能性が一定以上になった場合に、注意を促すために不正検知メールをお届けしています。

実際にその購入者が不正決済をしている人であること個別に身元調査してお知らせしているわけではありませんので、確実に正確な判定がでるわけではありません。

お店様から見て、信用できる購入者様の場合は（何年も前からお取引きをしている常連様、お知り合いの方など）、必要以上に不正検知を重要視する必要はございません。

## Q4 不正決済だと思われる受注があっても不正検知メールがこないことがあるのはどうして？

**A4** 不正検知機能で全ての不正決済を確実に抽出することはできません。

不正検知機能は加盟店様によるお取引相手様のご確認業務の代替え手段ではなく、確認業務の補助をする目的のツールになります。

自動車でいうところの、加盟店様のお立場はドライバー、不正検知機能は衝突などの危険を察知するセンサーにあたります。運転をセンサーに任せてハンドルから手を放しても、すべての事故が防げるという機能ではございません。

また、人間の目で見て発見しやすい不正決済と、不正検知機能の判定で発見しやすい不正決済があります。

例えば、有名人の名前や、ふざけた名前で連続注文が入り、不正であったというケースもありますが、人間は以下のような判断ができるため、不審であることを感じ取ることができます。

・有名人の名前が連続で並ぶのは「おかしい」（徳川家康、真田幸村・・）

・ふざけた感じの名前が連続で並ぶのは「おかしい」（りるれれれ、あわあわ・・）

しかし不正検知機能は大量の照合や複雑な条件を演算するのは得意ですが、このような人間の「センス」で感じ取る異常を苦手としています。

また、不正決済者は、過去の不正情報と照合させないために、注文者情報に細工をすることが多々あります。

例えば、①のように記載された住所について、人間ならば宛先住所を、②であろうと読み取ることができますが、機械的にその判断をするのは困難です。

①「東京都世田谷区東京都黒猫１－１－１－101ハイツ黒猫」

②「東京都世田谷区黒猫１－１－1ハイツ黒猫101」

不正決済の過去情報と一致したかどうか以前に、このような「異常を感じる」表記であった時点で危険性は高いです。

不正検知機能で照合結果が出なかったケースであっても「人間の目で見て異常を感じた」ものは、実際に異常ですので、警戒してご対応いただくようにしてください。

逆に不正検知機能では人間が目で見ても不正であるか判別できなくても、特徴を利用した計算や過去の情報との比較などで、見えざる不審な点を見つけだすことがあります。

このように、人が発見しやすいものと、機械が発見しやすいものには違いがあることをご理解されたうえで、それぞれに警戒をいただきますと不正被害を防げる範囲が広くなります。

## Q5 不正検知メールが届いたから取引を断ったらトラブルになったのだけど？

A5 不正検知メールは、確実に不正決済だけをお知らせする機能ではございません。

「あなたには不審な点があるから売れない！」と決めつけた対応してしまうのは危険です。

正規の購入者様とトラブルにならないよう、お取引きのお断り、または決済方法の変更をご案内する際には十分ご注意ください。

不正検知メールの有無にかかわらず、当社は加盟店様と購入者様のトラブルに関与いたしません。

また、不正決済や検知システムに関するご説明を代理することもできません。

詳しくはクレジット決済利用加盟店規約をご確認ください。

## Q6 電話番号 00-0000-0000 メールアドレス a@a.com のようなダミーデータや、自分の店舗の電話番号などを購入者情報として登録しても不正判定はできるの？

A6 分析する元の情報が無い、または正しくない場合は、不正検知システムは正しく機能できません。

不正検知メールが届いたとしても、その検知結果は正しくない可能性がありますので、不正決済防止の判断材料にはならない場合があります。

## Q7 検知の判定理由をもっと詳細に知ることはできないの？

A7 不正検知機能の具体的な判定材料は2つの理由から開示ができません。

1つはどのように判定しているか仕組みが流出してしまうことで、いずれは犯人たちに知られてしまう可能性があります。そうなりますと、検知ができないよう対策をとられてしまうためロジックや精密な判定理由は極秘としています。

もう1つは、購入者の方のプライバシー保護です。「その人の行動に関する具体的な情報」などを他者に開示してしまうと、重大なプライバシー違反になってしまいます。

そのため、不正検知メールでは、あまり具体的な検知理由をお知らせしておりません。

また、個別にお問い合わせいただいても開示しておりません。

## Q8 チャージバックの保証セットはないの？

**A8** 不正検知機能とのセットではありませんが、チャージバック保証を提供されている保証会社様とご契約いただくことで、チャージバックの際に保証を受けることができます。

また、3Dセキュア（本人認証）を導入いただきますと、認証を通過したお取引きを不正利用によるチャージバックの免責対象とすることができます（3Dセキュアのご利用料金は無料です）。

・3Dセキュアを通過した取引でも、金額変更や予約販売などの「再与信」を行うと、3Dセキュア未通過の与信で上書きされるため、チャージバックは免責になりません。

・与信後7日を超えた売上や売買トラブル、商品未着などの「不正注文（なりすまし注文）以外」を理由としたチャージバックは3Dセキュアによる免責対象になりません。

保証契約は、別途保証会社様とのご契約と保証料の支払いを要します。

保証契約をご希望される際は、弊社カスタマーサポートセンターにお問い合わせください。

折り返し担当者よりご案内させていただきます。

＜ヤマト運輸株式会社　決済カスタマーサービスセンター＞

e-mail：payment@kuronekoyamato.co.jp

フリーダイヤル：0120-69-5090　※携帯電話からも繋がります。

（受付時間：9:00 -18:00）