



コンバージョンの向上+セキュアな決済環境の両立はどうすればいい?

EMV 3-Dセキュア 必須化で知っておくべき ECビジネスの 最新対策とトレンド

クレジットカードの不正利用の増加、EMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)の導入必須化、安心・安全な決済環境を求める消費者の声——。決済周りを巡るECビジネスの環境はここ数年で大きく変わった。セキュアな環境を保ちながらコンバージョンを伸ばすにはどうすればいいのか。3Dセキュア2.0を巡るVisa、Mastercard、JCBという3社の国際カードブランド、大手ECモール「Qoo10」、決済プラットフォーム提供のAdyenへの取材から、“その解”を探った。

Table of Contents

ECサイトのクレジットカード不正被害が拡大。

事業者が行うべき「不正ログイン対策」「EMV 3-Dセキュア」を解説 3

国際ブランドインタビュー

- ① Visa | 「VisaのEMV 3-Dセキュアを、より安心・便利に」
カード番号のトークン化やパスキー認証などの技術開発に邁進 6
- ② Mastercard | Mastercard、サイバーセキュリティと不正対策を強化 8
- ③ JCB | 「EMV 3-Dセキュア」導入メリットを周知していく——
JCBならではの取り組みとは 10

導入事例 | Qoo10

- セキュリティと利便性の両立をめざした「Qoo10」は、
なぜAdyenを選んだのか? 12

専門家インタビュー | Adyen Japan

- 「EMV 3-Dセキュア導入でCVRが下がる」の心配は無用!
Adyenなら不正対策+ユーザーエクスペリエンスを両立 15

ECサイトのクレジットカード 不正被害が拡大。 事業者が行うべき 「不正ログイン対策」 「EMV 3-Dセキュア」を解説

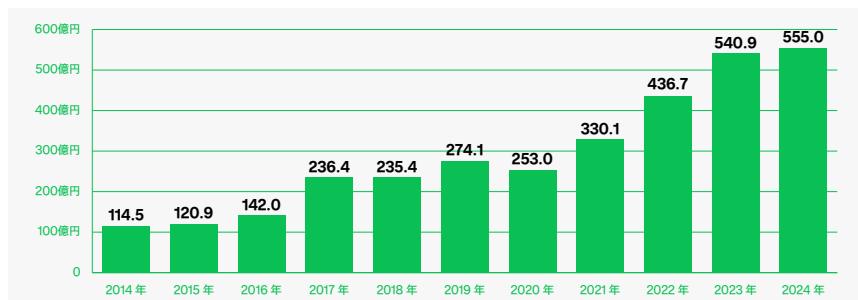
拡大するクレジットカードの不正利用といった不正取引を防ぐと同時に、導入が必須化されたEMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)の実装を踏まえた消費者にとって便利で安心な決済をEC上で実現するには、どのような対策が必要なのか。事業者が実施すべき対策をまとめた「クレジットカード・セキュリティガイドライン(6.0版)」を踏まえ、ECに求められる「不正ログイン対策」やクレジットカード決済における「本人認証(3Dセキュア)」、そして安全でかつ購入しやすいといった買い物環境を同時実現する方法を解説する。

不正被害額は過去最悪を更新

国内で発行されたクレジットカードの不正利用は増加の一途にある。一般社団法人日本クレジット協会の調査では、2024年の被害額は前年比2.6%増の555億円。同協会が公表している1997年以降でもっとも多く、被害額の約9割をECが占めている^{※1}。

※1一般社団法人日本クレジット協会 公式サイト

ECサイトでクレジットカードの不正利用が発生すると、チャージバックによって売り上げが取り消される場合がある。EC事業者は売上高を得られず、商品が戻ってこなければ商品原価や出荷コスト、送料などが損失になる。クレジットカードの不正利用はEC事業者にとって深刻な経営リスクであり、不正取引対策は喫緊の課題だ。



クレジットカード不正利用被害の発生状況(偽造カード被害額、番号盗用被害額、その他不正利用被害額の合計)
出典:一般社団法人日本クレジット協会

ECサイトの「不正ログイン対策」が重要に

クレジットカードの不正利用による被害が拡大していることを受け、クレジット取引セキュリティ対策協議会は、クレジットカード取引の関係事業者が実施すべきセキュリティ対策をまとめた「クレジットカード・セキュリティガイドライン(6.0版)」を策定した。

このガイドラインおよび付属資料には、EC事業者に求められる対策も多数掲載されている。対策は多岐にわたるが、クレジットカードの不正利用に関連するものでは、不正に取得したカード情報で会員登録する「不正アカウントの作成」を防ぐ対策、正規会員になりすまして買い物をする「アカウント乗っ取り」を防ぐ対策として次のようなものがある。

主な不正ログイン対策

●会員登録時

- ①会員登録時の個人情報(氏名・住所・電話番号・メールアドレス等)が不自然な表示ではないか、また不自然な組み合わせではないかを確認する。攻撃者が海外である場合には、漢字やカナなどの入力されている個人情報が間違っている場合が多く、確認を行う
- ②「不審なIPアドレスからのアクセス制限」を行う。特に海外からの攻撃が非常に多いため、海外からのアクセスが不要な場合は遮断を行う
- ③不正ログインをされた場合でも、会員本人に気づきを与えるように、2段階認証などによる本人認証を行う
- ④属性・行動分析を利用する

●会員ログイン時

- ①会員登録時②および③と同じ
- ②アカウント/パスワードクラッキングの対応として、ログイン試行回数の制限強化、スロットリングを行う
- ③会員ログイン時のメールやSMS通知などを行う
- ④その他、「デバイスフィンガープリント」等を利用する

●属性情報変更時

- ①会員登録時①および②と同じ
- ②属性情報などの変更時には、元々登録されていた本人に対して気づきを与えるように2段階認証などによる本人認証を行う
- ③属性・行動分析やデバイスフィンガープリント等を利用する

出典:クレジット取引セキュリティ対策協議会 2025年3月 EC加盟店におけるセキュリティ対策 導入ガイド 補足資料

本人認証「EMV 3-Dセキュア」が必須化

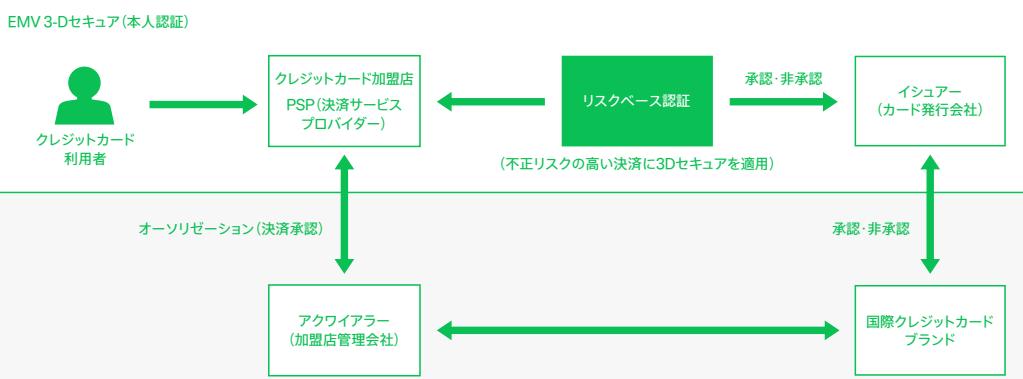
不正取引対策として重要な取り組みの1つが、クレジットカード利用者の本人認証を行うEMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)の実装だ。カード利用者のデバイス情報や属性情報を活用してリスク判断を行い、不正リスクが高い決済はワンタイム・パスワードや生体認証などで本人確認を実施する。こうした本人認証フローによって、フィッシングやクレジットマスター(カード番号をランダムに生成する方法)などで取得したカード情報の悪用を抑止できる。

EMV 3-Dセキュアは動的のパスワードや生体認証を使うため、固定パスワードを使う「3Dセキュア1.0」と比べて信頼性が高い。カード利用者はパスワードを登録したり覚えておいたりする必要がなく、ユーザー体験が下がりにくいことも特長である。また、「リスクベース認証」と呼ばれる仕組みがあり、不正リスクが高い注文に限定して本人認証を行うため、適正なカード利用者にとってストレスが少なく、適正なカード利用者が買い物の途中で離脱(カゴ落ち)するリスクも軽減できる。

EMV 3-Dセキュアは欧州などで特に普及率が高く、不正取引の防止に一定の効果が出ていると言われている。日本でも「クレジットカード・セキュリティガイドライン(6.0版)」において2025年3月末までの導入が求められた。

「EMV 3-Dセキュア」の特長

- ・精緻な本人認証で「なりすまし」を防ぐ
- ・生体認証など利便性に優れたUIで「カゴ落ち」を抑制
- ・「リスクベース認証」で本人認証の対象を調整できる



クレジットカード決済におけるEMV 3-Dセキュアのイメージ

不正対策は「コンバージョン最適化」が重要

クレジットカードの不正利用を防ぐ上で、忘れてはいけないポイントが「ユーザーエクスペリエンスを損なわないように配慮すること」だ。不正取引を防ぎつつ、ユーザーエクスペリエンスにも配慮することで、コンバージョン率の最適化を図ることが欠かせない。適正なカード利用者にまで過度な本人認証を行い、カゴ落ちを招いてしまう事態は避けたいところだ。

ユーザーエクスペリエンスに影響するポイントの1つは「リスクベース認証」の精度にある。適正なカード利用者であるか否か、その判断の精度を高めるには、カード利用者のデバイス情報（デバイスID、OS、IPアドレス等）、行動情報（アクセス地域、アクセス時間等）、ユーザーの属性情報（住所、メールアドレス、電話番号等）などを、加盟店（またはPSPやアクワイアラー）からイシューに対して適切なデータ形式で送信することが欠かせない。こうしたデータを過不足なく、迅速かつ安定的に処理していくことが重要になる。

それに加えて意識しておきたいのは、適正なカード利用者にはEMV 3-Dセキュアを適用しないという運用を検討することだ。ECサイト側で一定のセキュリティ対策をとっているれば、EMV 3-Dセキュアを適用する対象を、ある程度まで任意に調整できる。つまり、EMV 3-Dセキュアを適用する範囲を極小化することである。適用対象を調整する場合には、そういった仕組みに対応したEMV 3-Dセキュアのプロバイダーと契約する必要がある。不正リスクを判断する知見も不可欠であるため、その判断の裏付けとなる膨大な決済データを持つプロバイダーを選ぶことも重要になる。

不正対策におけるコンバージョン最適化のポイント

- ・ユーザーエクスペリエンスを損なわないUIをめざす
- ・リスクに応じて本人認証の対象を調整する
- ・加盟店とイシューとのスムーズなデータ連携

「VisaのEMV 3-Dセキュアを、より安心・便利に」カード番号のトークン化やパスキー認証などの技術開発に邁進

グローバルペイメントブランド「Visa」は、これまで以上に強固かつ便利な本人認証を実現するため、「EMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)」のバージョンアップ、パスキー認証などの技術開発を進めています。カード情報をトークン化して保存する「ネットワークトークン」や、決済時にカード情報やパスワードの入力が不要な「Click to Pay」の普及に注力するなど、カード決済のセキュリティ対策へ先進的に取り組む「Visa」の不正取引対策をうかがいました。



国内加盟店を狙った不正取引が2020年以降に増加

Adyen Japan プロダクト企画推進本部長 三田和弘: VisaカードにおけるEMV 3-Dセキュアの導入状況や利用率を教えてください。

ビザ・ワールドワイド・ジャパン リスクマネジメント部長 ジョン クロスリー氏: EMV 3-Dセキュアの利用率は国・地域によって差はありますが、たとえば欧州やインドなど必須化されている地域は非常に高いです。日本は数年前まで低い水準でしたが、2025年3月末に必須化されたこともあり、現在はグローバル水準に達しています。



ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社
リスクマネジメント部長 ジョン クロスリー 氏

三田: クレジットカードの不正利用に関して、近年の特長やトレンドはありますか？

クロスリー氏: たとえば日本では、2020年以降に国内加盟店を狙った不正取引が顕著に増えました。かつては日本の発行カードが海外の加盟店で不正に利用されることが多かったのですが、現在は日本人のカードが日本の加盟店で不正に使われることが増えています。その原因については仮説になりますが、「日本の加盟店は狙いやすい」と不正犯が感じているのかもしれません。

より強固で便利な本人認証技術を開発

三田: EMV 3-Dセキュアは不正取引を減らすことに効果を発揮していますか？

クロスリー氏: 効果があると評価しています。EMV 3-Dセキュアの普及率が高い国・地域ほど不正取引の割合が下がることは、Visaの決済データからも明白です。日本では2024年後半から、ECサイトなど非対面取引の加盟店における不正取引の比率が低下傾向にあります。結論を出すにはもう少し長期的にデータを分析する必要がありますが、日本でEMV 3-Dセキュアの普及率が高まった効果ではないかと考えています。

三田: EMV 3-Dセキュアの利用率をさらに高めていくには、どのような取り組みが必要でしょうか。

ビザ・ワールドワイド・ジャパン テクニカル・イネーブルメント部 部長 田中俊一氏: 必要なことは多岐にわたりますが、特に重要なポイントの1つは、より強固で、より便利な本人認証技術を開発していくことだと考えています。

EMV 3-Dセキュアの本人認証技術についてVisaは、ワンタイムパスワードなどの動的パスワードだけでなく、生体認証を使ったパスキードなど、ユーザー体験に優れている認証方法の開発・実装を進めてきています。強固な本人認証であるのはもちろんのこと、カード利用者に不便さを感じさせない認証方法、すなわちカゴ落ちしにくい認証方法を開発・提供していくことがEMV 3-Dセキュアの利用率向上の鍵になるでしょう。



ビザ・ワールドワイド・ジャパン株式会社
テクニカル・イネーブルメント部 部長 田中 俊一 氏

不正取引の撲滅に向け、VisaとAdyenが並走

三田: Visaはカードの不正利用を撲滅するために、技術開発においても業界を牽引していく気概を感じます。

田中氏: 不正利用対策の技術開発に終わりはありません。私たちはEMV 3-Dセキュアのほかにも、カード情報のトーカナイゼーション（カード番号を別の文字列に変換して該当の加盟店でしか利用できないようにする技術）を利用したネットワークトーケンや、決済時にカード情報やパスワードの入力が不要な「Click to Pay（クリック・トゥ・ペイ）」など、さまざまな技術やプロダクトの普及に注力しています。そういった取り組みを通じて、カード決済を、これまで以上に魅力的かつ安心なものへと進化させていきたいです。

Click to Pay（クリック・トゥ・ペイ）とは？

ECサイトなどの買い物において、カード情報やパスワードを入力することなく、簡単に支払いを完了できる決済サービス。トーケン技術を使用しているためカード情報の漏えいリスクが従来の決済方法よりも低いとされる。すでに英国や豪州などで利用が進んでおり、「Visa」は2025年から日本でも本格展開していくことを発表している。

「Click to Pay」での決済イメージ
(画像はVisaが公開している動画からキャプチャ)

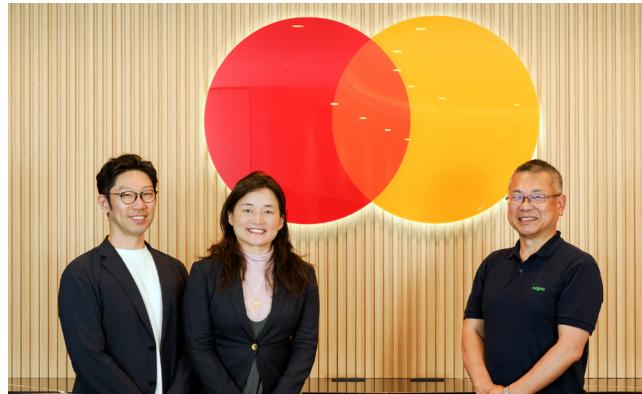
三田: カードでの買い物体験をより良いものにしていくために、Adyenは全世界で年間210兆円を超える取引額がありますのでそのデータや、Visaをはじめとする国際ブランドの最新技術を利用しながら、加盟店そしてカード利用者に、より安心・安全でかつより便利な決済体験を提供していきたいと考えています。

田中氏: Adyenは決済ソリューションプロバイダーとして、AI（人工知能）を活用した不正検知システムを開発するなど、カード決済の信頼性向上に貢献しています。また、アクワイアラーとして加盟店におけるEMV 3-Dセキュアのユースケースなどをよくご存知です。そういった技術や知見を持つAdyenと、グローバルでの決済データを持つVisaが連携することで、EMV 3-Dセキュアのさらなる利便性向上につなげていけるのではないかと私たちも期待しています。

AdyenとVisaはグローバルパートナーとして、EMV 3-Dセキュアや「ネットワークトーケン」、「Click to Pay」などの普及を推進してきています。今後も不正取引に関する情報共有などで協力しながら、世界最高の決済体験を作り上げていきましょう。

Mastercard、 サイバーセキュリティと 不正対策を強化

安全かつスムーズなクレジットカード取引を実現するため、Mastercardはセキュリティ技術の開発と投資を継続しています。特に「EMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)」の活用を推進することで、カード不正利用の防止と真正な利用者にとっての円滑な取引体験の両立をめざしています。Mastercardがパートナー企業と連携しながら、認証および認可の高度化を通じて、デジタル決済の安全性と利便性をどのように高めているのかについて話を伺いました。



サイバーセキュリティ技術の開発と投資に注力

Adyen Japan プロダクト企画推進本部長 三田和弘: Mastercardはテクノロジーを基盤としたサイバーセキュリティ・プロダクトおよびソリューションの開発と投資に積極的に取り組んでいますね。

Mastercard アジア太平洋地域プロダクト担当 ヴァイスプレジデント Gautam Pande氏: はい。Mastercardは「セキュリティ・バイ・デザイン」のアプローチを採用しており、これはMastercardのすべてのデジタル・プロダクト、サービス、インフラにおいて、初期段階からセキュリティを組み込む基本戦略です。このアプローチにより、すべてのシステムは標準で高い耐障害性を備えるようになります。



Mastercard アジア太平洋地域プロダクト担当
ヴァイスプレジデント Gautam Pande氏

三田: オンラインでのクレジットカード決済のセキュリティ強化において、重視していることを教えてください。

Pande氏: 私たちは常にカード発行会社および加盟店との連携を通じて、認証のスピードと精度の向上、ならびにトークン化された支払い情報の活用に取り組んでいます。これにより、カード発行会社がより多くのコンテキスト情報をもとに承認(オーソリゼーション)判断を行えるようになります。継続的な協業とトランザクション・パフォーマンスのモニタリングこそが、デジタル決済のセキュリティを強化し、信頼性を高める鍵となります。



Mastercard 日本部門プロダクト&ソリューション担当
ヴァイスプレジデント 高橋可菜氏
取材当日は日本市場のプロダクトリードとしてインタビューをサポート



Pande氏への取材はオンラインで実施しました

決済セキュリティとカード会員の利便性の両立

三田:承認の質を高める為には、本人認証手段としてEMV 3-Dセキュアも重要ですね。Mastercardが提供するEMV 3-Dセキュアの概要と利用状況について教えてください。

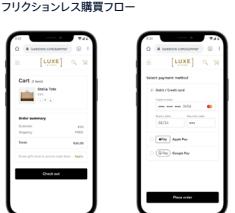
Pande氏:「Mastercard Identity Checkプログラム」は、EMV 3-DセキュアプロトコルとMastercard独自の技術を組み合わせ、グローバルな認証ソリューションを提供しています。このプログラムは、デジタル取引のセキュリティを高め、加盟店とカード発行会社間のデータ連携を強化し、ユーザーフレンドリーな認証体験を実現することを目的としています。導入率は国によって異なりますが、インドや欧州経済領域（EEA）では特に高く、日本でもここ数年でカード発行会社および加盟店による導入と利用が飛躍的に進んでいます。

三田:EMV 3-Dセキュアの利用促進に向けて、特に意識して取り組んでいることはありますか？

Pande氏:カード決済のセキュリティを一層高める技術開発と、カード利用者の利便性向上を両立させることが不可欠だと考えています。多様なニーズに対応した導入促進のために、Mastercard Identity CheckにEMV 3-Dセキュア 2.3.1.1を組み込み、次の機能を実装しています。

- アプリベースのアウト・オブ・バンドのユーザーエクスペリエンス(OOB UX): EMV 3-Dセキュアリクエストアプリから認証アプリへの完全自動フローを実現
- セキュア・ペイメント・コンファームーション:FIDOベースの認証により、ブラウザ上でのペイメント・リクエスト APIを通じて、安全にペイメント・コンファームーションまたはペイメント・チャレンジを実行
- デバイス・バインディング:特定のデバイスと認証済みユーザーを紐づけることで不正アクセスのリスクを低減し、オンライン取引の信頼性を向上

フリックレス購入フロー



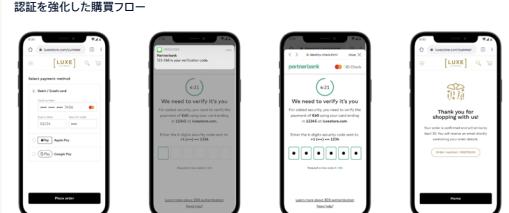
1.ショッピングカードに商品を追加します。Mastercardの支払い方法を選択します。

2.ご注文を確認します。取引は認証のために銀行に送信されます。

3.取引はMastercard Identity Checkにより、銀行がリアルタイムで確認します。

4.取引は即座に確認され、注文が行われます。

認証を強化した購入フロー



1.ショッピングカードに商品を追加します。Mastercardの支払い方法を選択し、注文を確定します。

2.取引はMastercard Identity Checkにより、銀行がリアルタイムで確認します。ワンタイムパスコードはSMSで送信されます。

3.お支払いの詳細を確認し、受け取ったワンタイムパスコードを入力、送信します。

4.取引は即座に確認され、注文が行われます。

三田:ユーザビリティ向上の観点では、カード利用者にとってストレスの少ない認証フローを構築することも重要ですね。

Pande氏:まさにその通りです。私たちはパートナーと連携し、市場ごとのニーズやグローバル・ローカル両方の基準に対応しながら、高い決済成功率と低い不正発生率を実現する高品質な認証を追求しています。たとえば、正当なカード会員であっても何らかの理由でEMV 3-Dセキュア認証に失敗した場合、そのトランザクションデータを分析し、カード発行会社・加盟店・アクワイアラーに対して推奨される改善策をフィードバックしています。これにより、パートナーの継続的な最適化を支援しています。

パートナー企業と共にエコシステムの成長をめざして

三田:クレジットカード決済をより安全かつ便利にするために、今後どのようなことに取り組んでいきますか？

Pande氏:Mastercardは、デジタル決済と認証を支える最先端のテクノロジー・プロダクトとサービスを日本市場に提供し続けています。同時に、オンライン決済の安全性と利便性を高めるには、カード発行会社、アクワイアラー、加盟店とのパートナーシップが不可欠です。

私たちはAdyenと強固な協力関係を築いており、密接に連携しながらグローバルにプロダクトの導入促進や成功事例の共同発表を行っています。また、EMV 3-Dセキュアの活用にとどまらず、トークナイゼーションなどの革新的な技術を通じて、オンライン不正対策にも幅広く取り組んでいます。今後は、こうしたパートナーとの連携をさらに深め、Mastercardのエコシステムを一層発展させていくことをめざしています。

「EMV 3-Dセキュア」導入 メリットを周知していく—— JCBならではの 取り組みとは

日本発唯一の国際カードブランド「JCB」は、カード利用者や加盟店を不正取引から守るため、「EMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)」におけるリスクベース認証の最適化を後押ししています。JCBカードにおけるEMV 3-Dセキュアの利用状況、国際ブランドだけでなく、イシュー(カード発行会社)およびアクワイアラー(加盟店管理会社)としての顔も持つJCBならではの取り組みについて、お話を伺いました。



EMV 3-Dセキュアのメリットや必要性を周知

Adyen Japan プロダクト企画推進本部長 三田和弘:JCBカードにおけるEMV 3-Dセキュアの利用状況を教えてください。

ジェーシービー ブランドインフラ本部 ブランドインフラ二部 デジタル認証グループ 次長 藤田雄吾氏:日本では2025年3月末までに、ほぼすべてのイシューおよびアクワイアラーに導入していただきました。加盟店への導入も着実に進んでおり、過去に不正取引が頻発したECサイトなど優先度の高い加盟店への対応もほぼ完了しています。加盟店への導入率100%をめざし、さらなる導入の働きかけをしているところです。なお、グローバル全体で見るとアクワイアラーベースで7割ほどがEMV 3-Dセキュアを導入しています。



株式会社ジェーシービー
ブランドインフラ本部 ブランドインフラ二部
デジタル認証グループ 次長
藤田 雄吾氏

三田:EMV 3-Dセキュアの利用率を上げていくには、どのような取り組みが必要でしょうか。

ジェーシービー ブランドインフラ本部 ブランドインフラ二部 デジタル認証グループ 主事 有馬啓二郎氏:EMV 3-Dセキュアのメリットを、加盟店やカード利用者に周知していくことが大切だと考えています。EMV 3-Dセキュアを導入すると不正取引の割合が大幅に減ることはJCBの決済データでも明確に示されています。また、EMV 3-Dセキュアを適用した取引は、原則としてライアビリティ(債務責任)がイシューに移りますので、加盟店は本人が利用していないという理由でのチャージバックの責任を負いません。そういったメリットを引き続き周知していきます。



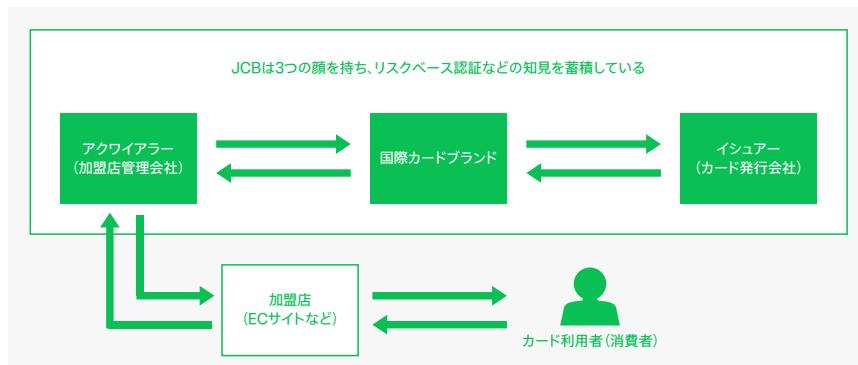
株式会社ジェーシービー
ブランドインフラ本部 ブランドインフラ二部
デジタル認証グループ 主事
有馬 啓二郎 氏

リスクベース認証の最適化で コンバージョン率低下の懸念を払拭

三田:今年の4月からEMV 3-Dセキュアの導入必須化に際して、過去に3Dセキュア1.0の導入時に発生したコンバージョン率が大幅に下がった経験からEMV 3-Dセキュアの導入に懸念をもっていた加盟店も多かったです。

藤田氏:その懸念を払拭するには、不正リスクが高い取引はしっかりと防ぎつつ、正しい取引がリジェクト(拒絶)されないリスクベース認証の精度向上を追求していくことが必要だと考えています。リスクベース認証を最適化するには、加盟店からイシューにデータを過不足なく送信することが重要です。たとえば、購入者のアクセス地域や時間帯、デバイスID、IPアドレスなど、さまざまなデータを正確にイシューへ送ることがリスクベース認証の精度向上につながります。それと同時に、イシューはリスクベース認証のロジックを最適化するためにチューニングしていくことも欠かせません。

JCBは国際カードブランドであるだけでなく、国内ではイシューおよびアクワイアラーとしても活動しており、EMV 3-Dセキュアにおけるリスクベース認証についてその3者の立場での知見を持っている点がユニークです。その知見を可能な範囲で(JCB自社発行以外の)イシュー、PSP(決済代行会社)、加盟店などに提供することで、リスクベース認証の最適化に貢献できると考えています。なお、リスクベース認証の最適化に向けて2025年9月よりJCBブランドルールを改訂し、必要なデータ範囲を最新化(アップデート)する予定です。



EMV 3-Dセキュアにおけるデータの流れ(イメージ)

業界が一丸となって不正取引を撲滅へ

三田:国際カードブランド・イシュー・アクワイアラーという3つの顔を持つJCBだからこそ担える役割があるので、カードの不正利用を減らすには、藤田さんがおっしゃるように、業種の垣根を超えて情報共有を行っていくことが、ますます重要になりそうです。

藤田氏:カード業界の健全な発展のためには、国際カードブランド、イシュー、アクワイアラー、PSP(決済代行会社)、加盟店が一丸となってセキュリティの水準を底上げし、「日本は(不正を)やりづらいマーケットだ」と不正犯に思わせることが重要だと考えています。EMV 3-Dセキュアにおけるリスクベース認証の最適化においても、業界各社と情報共有などをしながら、JCBの役割を果たしていきたいです。

有馬氏:JCBは「クレジット取引セキュリティ協議会」など業界団体での活動も含めて横のつながりを深めていきました。そういう取り組みの延長で、JCBが持つ知見や、決済プロバイダーであるAdyenが持つ全世界で取引されている大量のデータや知見などを持ち寄り、EMV 3-Dセキュアのベストプラクティスを業界に共有していくと良いですね。

セキュリティと利便性の両立をめざした「Qoo10」は、なぜAdyenを選んだのか？

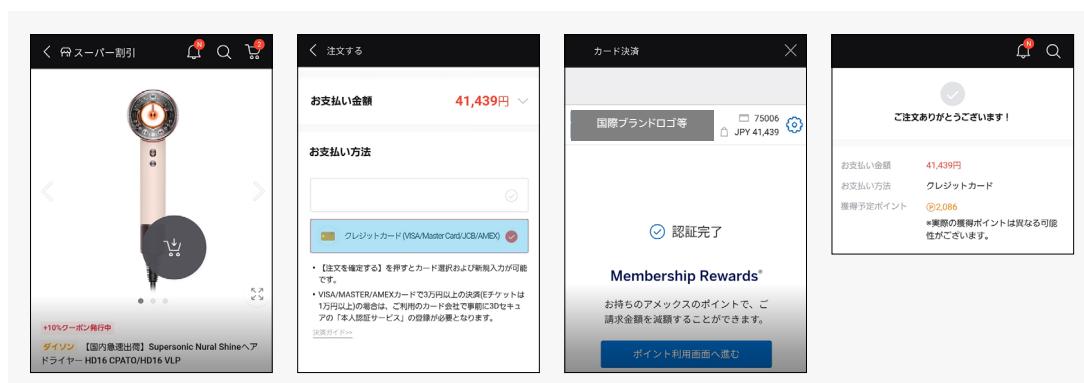
総合ECモール「Qoo10」を運営しているeBay Japanは、クレジットカード決済のセキュリティ対策を強化するため、Adyenの「EMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)」を2024年に導入しました。その結果、ECサイトのユーザー体験を損なうことなく、不正取引やチャージバックの削減に成功しています。同社がAdyenのEMV 3-Dセキュアを導入した理由とその成果とは。Qoo10の決済システムを担当しているイ・ウンジュ氏に話をうかがいました。

セキュリティと利便性の両立めざし EMV 3-Dセキュアを導入



——Qoo10にEMV 3-Dセキュアを導入した経緯を教えてください。

オンラインショッピングのユーザー体験を損なうことなく、クレジットカードの不正利用を削減するために、2024年にEMV 3-Dセキュアを導入しました。Qoo10での支払い方法はクレジットカード決済が最も多く、購入者やセラーを保護するには、カードの不正利用を防ぐEMV 3-Dセキュアが欠かせません。現在は新規のクレジットカードを利用する際や高額商品の購入、分割払い、一部のデジタルコンテンツなど、不正リスクが高いと判断された注文において、スマートフォンの生体認証やSMSのワンタイムパスワードなどで本人確認をしています。



EMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)の本人認証フロー

——EMV 3-Dセキュアを導入する以前は、どのような不正取引対策を行っていたのでしょうか。

「3Dセキュア1.0」を導入していました。ただ、3Dセキュア1.0は購入者があらかじめ設定した暗証番号を本人認証に使用するため、暗証番号を忘れてしまったり、そもそも設定していなかったりする購入者がカゴ落ちすることが課題でした。

——EMV 3-Dセキュアのプロバイダーを選ぶ際、どのような点を重視しましたか？

セキュリティの強さとユーザー体験のバランスを重視しました。クレジットカードの不正利用を防ぐことができた

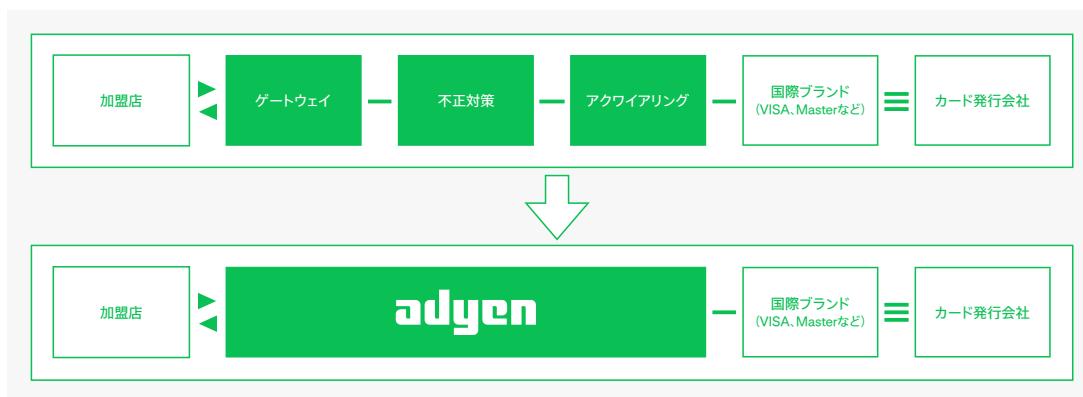
としても、本人認証のフローが購入者にとってストレスになり、買い物の途中で離脱してしまうようでは本末転倒です。AdyenのEMV 3-Dセキュアなら、セキュリティと利便性を両立できると感じたので導入を決めました。

——Adyenを選んだ決め手を具体的にお聞かせください。

実績と技術力を評価しました。Adyenはグローバルでセキュリティ対策において豊富な実績があります。そして、膨大な決済データを活用した機械学習、高い精度で不正取引のリスク判定を実施するなど、その技術力にも定評があります。

また、ユーザー体験という観点では、サーバ稼働に安定感があり決済エラーが発生しにくく購入者にストレスを与える、「メガ割」など大型セールでトラフィックが急増しても対応できます。

そして、Adyenは決済代行会社でありながら、アクワイアラー（加盟店管理会社）やセキュリティプロバイダーでもあります。通常であれば複数の会社に分断されている決済システムが、Adyenでは1社に統合されているため、決済データの処理が迅速かつスムーズに進み、決済エラーが発生しにくい点も大きなメリットだと感じました。



Adyenの仕組み

AdyenのEMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)を選んだ決め手

- ・機械学習を活用した高精度のリスク判定
- ・システムやサーバの安定性
- ・決済データを迅速かつスムーズに処理する統合システム

決済承認率を維持してチャージバックを削減

——EMV 3-Dセキュアの導入効果を教えてください。たとえば、チャージバックを削減できているでしょうか。

チャージバックの削減にもつながっています。Qoo10の年間流通額は年々拡大しており、2023年以降は前年比15%ほどのペースで成長していますが、チャージバックの金額は減少しています。また、チャージバックが減ったことで顧客対応や返金処理などの業務負担が軽減されたことも、EMV 3-Dセキュアの導入効果だと考えています。

——EMV 3-Dセキュアは新規カードに対して認証を求めることが必須ですが、Qoo10さんの月々の新規登録カードは膨大と伺っています。その状況で、コンバージョン率に影響はありませんでしたか？

コンバージョン率について具体的な数字は公表していませんが、Qoo10にEMV 3-Dセキュアを導入したことでクレジットカード決済の承認率が下がったということはありません。

——EMV 3-Dセキュアでコンバージョン率が下がることを心配するEC事業者も多いようです。

コンバージョン率の低下を懸念する気持ちはよく理解できます。しかし、EMV 3-Dセキュアのプロバイダーを吟味し、本人認証のフローや対象範囲を適切に設定すれば、コンバージョン率について過度に心配する必要はないと考えています。

なによりEMV 3-Dセキュアを導入してECサイトの安全性を高めることは、長い目で見ればお客さまから選ばれる理由になると思います。「コンバージョン率が下がるかもしれない」という目先のリスクに囚われるのではなく、未来を見据えて、ユーザー体験を改善していくことが大切ではないでしょうか。

——EMV 3-Dセキュアのフローやユーザーインターフェースにおいて、ユーザー体験を高めるために意識して取り組んでいることを教えてください。

本人認証フローの簡略化や、リスクベース認証における対象者の適切な絞り込みなど、購入者にとってできるだけストレスの少ない仕組みをめざし、改善を続けています。Qoo10では複数の決済代行会社を利用しておらず、すべての決済手段を統一されたユーザーインターフェースで提供しています。購入者にとって使いやすい決済画面や決済フローを追求すると共に、決済エラーが発生したら即座にテクニカルサポートチームが原因を突き止めて改善するなど、さまざまな観点からユーザー体験を損なわない仕組みをめざしています。



eBay Japan 合同会社
Head of Korea Controllership
イ・ウンジュ 氏

EMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)が ユーザー体験の向上に貢献

——EMV 3-Dセキュアの重要性について、あらためてQoo10さんのお考えをお聞かせいただけますか？

私たちはQoo10におけるユーザー体験の改善を追求し続けており、そのための手段の1つがEMV 3-Dセキュアだと考えています。決済のセキュリティを強化し、安心して買い物をしていただける環境を整えることは、ユーザー体験の向上につながるはずです。

——決済のセキュリティを強化していく上で、Adyenに期待することをお聞かせください。

Qoo10はAdyenを含めて複数の決済代行サービスを導入していますが、Adyenはセキュリティの強度が高く、決済エラーも発生しにくくなど品質に満足しています。今後も便利で安全な決済システムを提供していただけることを期待しています。

また、Adyenの担当者さんは、クレジットカード決済のトレンドや各国の規制に関する動きなど、最新情報を提供してくれます。日本でも2025年4月からEMV 3-Dセキュアが必須化されました。そういう規制への対応を含めて、時代の流れに乗り遅れることなくセキュリティ対策を進めるには、最新情報にキャッチアップすることがとても大切です。これからも最新情報を共有していただけるとありがたいです。

Adyenの担当者さんとは月1回ミーティングを実施し、課題の共有や運用改善の相談などを行っていますが、今後もさまざまな場面でサポートをお願いすると思います。EMV 3-Dセキュアの導入がゴールではありません。Qoo10の購入者やセラーにとって最適な決済システムを作るために、これからもお力添えをいただけるとうれしいです。

「EMV 3-Dセキュア導入でCVRが下がる」の心配は無用! Adyenなら不正対策+ユーザーエクスペリエンスを両立

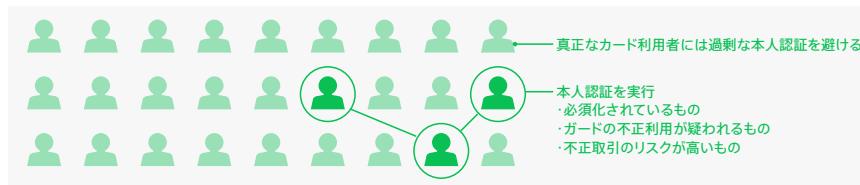
ECサイトにEMV 3-Dセキュアを導入すると、コンバージョン率が大幅に下がるのではないか——そういった懸念はもう過去の話。Adyenが提供する「EMV 3-Dセキュア(3Dセキュア2.0)」は、カード利用者の顧客体験に配慮しながらクレジットカードの不正取引を防ぐため、カゴ落ち防止が期待できる“売り逃しを防ぐ不正対策”だ。「Qoo10」といった大手ECサイトにも続々と採用されているAdyenの「EMV 3-Dセキュア」。不正取引を防ぎ、顧客体験を損なわない認証の仕組みに迫る。



リスク管理とユーザーエクスペリエンスのベストバランスを実現

Adyenが提供しているリスクプロダクトの特長を一言で表現するならば、「リスク管理とユーザーエクスペリエンスのベストバランスが実現すること」。規制要件に準拠しながら、かつ人工知能(AI)を活用したリスク判定などを用いて、カードの不正利用が疑われる取引にはEMV 3-Dセキュアを適用する。一方で、真正なカード利用者への過度な本人認証は避ける——。こうした仕組みによって、真正なカード利用者のカゴ落ちを抑止しつつ、不正取引を防ぐことが可能になる。

EMV 3-Dセキュアの適用範囲を決定するロジックのイメージは、たとえば、過去に本人認証を実施済みの会員が、普段と同じ環境で買い物をする場合には原則として適用しないが、その会員が普段とは異なる地域や時間帯で購入しようとしたケースでは、不正リスクが高いと判断して自動的にEMV 3-Dセキュアを適用する——といった運用方法だ。



AdyenのEMV 3-Dセキュアのリスク判定イメージ

運用の手間がかからず、コンサルタントのサポートも充実

こうしたリスク判定の精度を高めるには、AI学習に使う大量のデータが必要になる。Adyenはグローバルで年間212兆円を超える決済トラフィック、延べ10億人のカード利用者という膨大なデータから、さまざまな不正取引のパターンを蓄積。そのデータをAI学習に活用することで高精度のリスク判定を実現している。

リスク判定をするのはAIだが、その強度や追加のパラメーターを加盟店が任意で設定できる。導入当初は標準的な強度で運用し、チャージバックの件数やコンバージョン率を分析しながら強度をチューニングしていくといった運

用が可能だ。運用中に疑問や課題が出てきた場合、「リスクオフィサー」と呼ばれるAdyenのコンサルタントによるサポートも受けられる。

EMV 3-Dセキュアを適用する範囲は、加盟店様のビジネスモデルや、加盟店様が実施しているセキュリティ対策の内容などに応じて、チューニングしていくことも大切です。EMV 3-Dセキュアを導入することがゴールではありません。不正取引の抑止とコンバージョン率のバランスを最適化していくために、Adyenは導入後のサポートを含めて、加盟店様のビジネスに伴走します。(三田氏)



Adyen Japan株式会社
プロダクト企画推進本部長
三田 和弘 氏

統合されたプラットフォームだからユーザー体験が向上する

Adyenの特長は、統合プラットフォーム上で決済ゲートウェイとしての機能、EMV 3-Dセキュアをはじめとする不正防止機能、国際ブランド等とつながるアクワイアラー(加盟店管理会社)機能が統合運用されていることだ。

複数のプロバイダーが入り組んだ各システム間でデータをやり取りする場合と比べて、Adyenの統合プラットフォームではデータがシームレスかつ安定的に処理される。決済データの処理速度はTPS(1秒間に処理できるトランザクション数)も世界最大規模であり、大型加盟店が大規模セールでトラフィックが急増しても決済遅延などのトラブルを避けられる強靭なシステムだ。こうした技術的な強みもあいまって、カード利用者にストレスを感じさせないUXが実現し、ひいてはコンバージョン率の最適化へとつながっていく。



Adyenの統合プラットフォームのイメージ

カード決済の健全な発展に貢献していく

Adyenはオランダから始まり、今や欧米・中南米・日本を含むアジア太平洋圏・中東でも広く選ばれているアクワイアラーとなった。グローバルに展開しているプラットフォームであるため、日本企業が海外展開する際にも使いやすい。多くの日本企業が海外市場に目を向け始めている今、どこの国でも同一のUI/UXで利用でき、日本からでも全世界の取引を管理できる決済プラットフォームであることは大きなアドバンテージになるだろう。

総合決済プロバイダーであるAdyenは今後、プロダクト群をどのように進化させていくのだろうか。

EMV 3-Dセキュアのさらなる改善に加え、より手間が少なく簡単で、より安心・安全な決済プロダクトの提供を進めています。

今回は触れませんでしたが、EMV 3-Dセキュアが不要にも関わらず安心・安全で、かつユーザーの決済体験が非常に簡単、更には承認率も高い「Apple Pay」は、Adyenをご利用いただければ技術的な手間がほぼ不要で、アプリやウェブサイトに簡単・シームレスに導入いただけます。

またカード情報をトークン化することでセキュリティが高く維持でき、かつ承認率が高くなるネットワークトークンも、Visa、Mastercard、Amexのみならず、JCBも全世界で初めてAdyenが実装しました。そのネットワークトークンの技術を利用した、簡単な決済ができる「Click to Pay」というプロダクトもAdyenはすでにローンチしており、海外の加盟店では利用され始めています。

このようにAdyenは、継続的に国際ブランドやAppleといったパートナーと共に、決済サービスの更なる品質向上を図り、カード決済の健全な発展に貢献していきたいと考えています。(三田氏)