

2018年1月30日

報道関係者各位

エクスペリアンジャパン株式会社

エクスペリアン、アジア太平洋地域における不正防止対策の市場調査を実施

～デジタルサービスは消費者に前向きに受け入れられているが、
そのサービス企業のほとんどは高い信頼を得られていないことが明らかに～

エクスペリアン、および ICT マーケットリサーチとアドバイザリーの大手企業 IDC は共同で、アジア太平洋地域（以下、APAC）における不正防止対策の市場動向調査を実施しました。この度、2社協業で作成した『Fraud Management Insights 2017』報告書の Digital Trust Index（以下、デジタル信頼指数）によると、APAC での不正事件は非常に深刻な状況にあることが明らかになりました。この地域では、不正事件の直接的な被害に遭った人は 5 人に 1 人、自身またはその関係者が被害に遭った人となると 3 人に 1 人でした。調査予測では、高度な不正事件はデジタルサービスの普及に伴って増加の一途を辿るとされ、消費者からの信頼に悪影響を与えています。APAC における 10 カ国・地域を対象としたこの報告書では、消費者 3,200 人と、金融サービス業、通信業、小売業（以下、サービスプロバイダ）合計 80 社以上の企業（各社収益 US \$1,000 万以上）を対象に調査を実施しました。調査の対象国・地域は、オーストラリア、中国、香港、インド、インドネシア、日本、ニュージーランド、シンガポール、タイおよびベトナムの計 10 カ国・地域となっています。

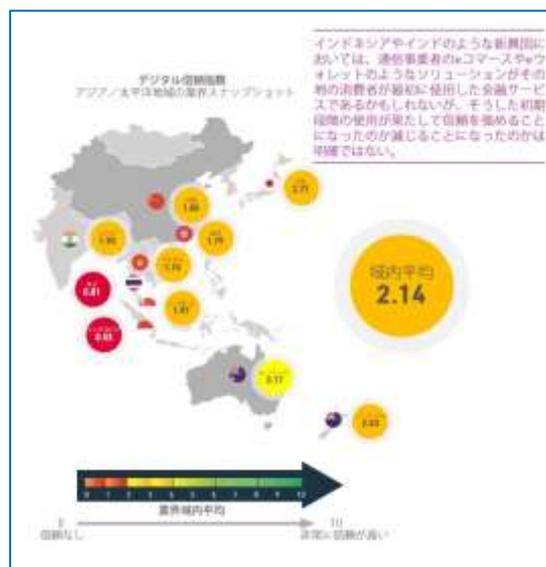


調査報告書の概要

デジタル信頼指数は、多くの地域や業界において、顧客と企業間における信頼レベルを定量化する「信頼のベンチマーク」として開発されました。この指数は、さまざまな基準に基づき業界や国を調査し、デジタルサービスに対する消費者の信頼レベルを数量化しています。また、消費者の行動および期待値を理解して改善方法へ反映することができ、スコアが高いほど、消費者はデジタルサービスにおける顧客体験に満足していて、スコアが低いほど、消費者からの信頼を失っています。



デジタル信頼指標(金融サービス業)



デジタル信頼指標(通信業)



デジタル信頼指標(小売業)

デジタル信頼指数は、デジタル化率、業界内での好感度、不正発生率、企業の不正防止対策能力といった4つの主要変数に基づいています。調査では、APACにおけるデジタルサービスに対する信頼値は平均して非常に低いということが判明しました。全体的なスコアは、10.0満点中わずか3.2点で、このうち最低点は通信業の2.1点、最高点は金融サービス業の4.9点でした。

興味深いことに、調査対象の企業のほとんどは、不正防止対策にしっかり取り組み、不正事件が発生した場合の顧客体験に自信を持っていましたが、消費者側はそのように感じていませんでした。シンガポールや香港など、高度な不正防止対策システムを利用していることで高い信頼スコアが期待されている国は、不正事件に対する寛容度が低く、企業側は不正事件発生後の対処が適切に行われていないことをあまり認識できていません。この不正事件に対する寛容度の低さは、多くの先進国にも見られますが、不正事件が最も頻繁に発生している国では、寛容度の低さはより広く認められています。小売業、特に電子商取引は、不正事件発生後の顧客体験に注力し、不正事件により発生した問題の解決に対して迅速に対応していることから、この面において優れている傾向にあります。

<デジタル信頼指数表>

順位	国別	デジタル信頼指数*
1位	ニュージーランド	4.2
2位	日本	4.1
3位	オーストラリア	3.8
4位	インド	3.3
5位	中国	2.8
6位	ベトナム	2.5
7位	香港	2.5
8位	タイ	2.3
9位	シンガポール	2.3
10位	インドネシア	1.8

* 金融サービス業、通信業、小売業の3部門全てのデジタル信頼指数スコアの平均に基づく
(数値は小数点第2位を四捨五入して記載)

エクスペリアンの APAC CEO、Ben Elliott は次のように述べています。

「信頼とは現在のデジタル時代における不可欠な通貨です。そしてデジタル化の加速により私たちの仕事、生活、趣味のあり方が変わるにつれ、その重要性はますます高くなっています。この地域（APAC）の政府機関は、デジタル化を推進しており、新しいデジタルサービスの採用により経済の見通しを改善する計画を策定しています。そのため、組織はデジタルサービスの信頼を確実にするための投資が必要不可欠です。この地域（APAC）のデジタル信頼指数が 10 点満点中 3.2 点と比較的低いということは、企業が取り組んでいる不正防止対策に対する自己評価と、不正事件が発生したときの実際の顧客体験に隔たりがあることを表しています。」

デジタルサービスに対する顧客からの信頼性を高めるため、デジタル信頼指数は、企業が顧客との信頼を強化するために取り組むべき主な 3 つの問題を提示しています。

問題 1： デジタル取引の増加

デジタル取引の急増は、この地域（APAC）の企業や経済を圧倒し続けています。企業にとって、この大規模な需要増加に取り組むには、デジタル取引を扱うインフラ基盤への投資を行うだけでなく、セキュリティ標準を維持し、デジタルサービスを利用する可能性と信頼性を維持し続ける必要があります。このインフラには、増加する取引件数を管理するツールも含まれます。

APAC 全体で、企業は自動化を推進し、デジタル取引とともに増加が予想される不正事件の対策に取り組む必要があります。

問題 2： 利便性に向けての競争

Ben Elliott は次のように述べています。「企業は、デジタルサービスおよびソリューションにより、より優れたシームレスな顧客体験を提供しようと競争していますが、シームレスな顧客体験と不正防止対策にはトレードオフが伴います。そのため、これら両方をバランス良く実現できる企業が、今後各分野における勝者となるでしょう。」

この地域（APAC）の企業は非破壊的な方法で不正を特定し、その背景となる顧客行動分析により、シームレスな不正防止対策および検知能力を向上させることが重要です。顧客を不正事件から保護しつつ、オンライン取引のフリクションを最小限に抑えることは、デジタル化が加速する上で非常に重要になります。

問題 3： 常に進化する不正との戦い

企業が取り組むべき不正の種類はさまざま、防止が難しく、まして効果的に対処することは不可能です。新しいタイプの不正は急速に発生し進化するため、APAC の企業は、過去に事例の無い数多くの不正に対応できるよう、将来が保証された不正防止対策能力に注目する必要があります。

そのためには、組織内のデータのサイロ化を解消し、分析をより効果的に活用する必要があります。データの急増とチャンネルまたはタッチポイントの多様化によりさらにデータがサイロ化され、組織がエコシステムおよび顧客を一目で把握することが難しくなっています。データのサイロ化を解消し分析を活用することで、企業は顧客行動の理解を深めるだけでなく、顧客確認の精度と速度の向上に繋がり、ひいては不正検知能力が改善され、消費者からの信頼も高まります。

将来が保証された企業の不正防止対策

オンライン不正およびなりすまし犯罪は、この地域（APAC）の企業における大きな懸念事項です。企業は、自身だけでなくその顧客を保護するため、新しいテクノロジーに切り替えています。通常これらテクノロジーには統合がありません。これに対するソリューションに、「スーパーID（アイデンティティ）」があります。これは、人工知能、生体認証および代替データを統合的な方法でまとめ、不正を効果的に処理する、多要素で動的な次世代デジタルIDです。

エクスペリアン社のAPAC担当 データ分析およびビジネスインテリジェンスディレクターMohan Jayaraman は次のように述べています。

「エクスペリアンの Hunter システムは、当社の顧客によりインドで実装され、毎月 300 万件以上の取引分析に利用されました。これにより、インドの国際 ID システム Aadhaar に生体認証が導入された後、不正事件の 75%がなりすまし犯罪であることがわかりました。そのため、企業はデジタル取引における正確な顧客の特定に役立つ、スーパーID システムにより顧客認証を向上することで、不正の検知および防止能力を強化し、顧客体験のフリクションを増やさずセキュリティを強化する方法を考慮する必要があります。」

IDC Asia/Pacific プラクティスグループのグループバイスプレジデント Sandra Ng 氏は次のように述べています。

「最終的に、デジタル化は新たな利便性の時代に私たちを導きます。デジタル時代において顧客の信頼を強化するには、これまでの努力が無駄にならないように、さらに多くのことが必要になります。次世代の不正防止対策は、ビッグデータおよび分析の技術進歩により日々進化しています。エクスペリアン社などの情報管理企業は、最新のデータおよび分析ツールを不正の防止や意思決定の自動化に役立てています。」

●Fraud Management Insights 2017 のインフォグラフィックはこちら

<https://www.experian.co.jp/41st/fraudnet/fmi2017.html>

●エクスペリアンについて

エクスペリアンは、世界をリードするグローバルな情報サービス企業です。住宅や車の購入から、子供の大学入学、新しい顧客とのビジネスに至るまで、人生の大事なときに消費者と企業が自信をもってデータを扱うことを可能にし、個人での財務管理と金融サービスの利用、ビジネスでの賢明な意思決定と目標達成、責任を持って融資する金融事業者、そして不正取引や犯罪を防止する組織を支援しています。世界 37 カ国で 16,000 人以上の従業員を擁し、お客様のあらゆるチャンスを最大化するために、日々、新しいテクノロジーと有能な人材、そしてイノベーションに投資しています。ロンドン証券取引所に上場し（EXPN）、FTSE 100 インデックスにも選ばれています。

詳細については、<http://www.experianplc.com>（英語）および、グローバルニュースブログ www.experian.com/blogs/news/（英語）をご覧ください。

<本件に関するお問い合わせ>

エクスペリアンジャパン株式会社 マーケティング部：瀬戸
TEL：03-6262-7600（代表） E-mail：prj@experian.com（広報窓口）

「Experian」とそのロゴは、エクスペリアンとその関連会社の、EU・米国・日本・各国における登録商標、または商標です。その他、記載されている会社名および製品・サービス名などは、各社の商標・登録商標です。無断複写・転載を禁じます。