

クレジットカードの悪用・不正利用を防ぐ、不正審査サービス

推奨対策マニュアル



- 当資料は「イーディフェンダーズ」 × 「LexisNexis」が提供する不正検知サービスの審査結果に応じた、推奨不正対策をまとめたマニュアルです。
- 不正注文や詐欺行為は日々進化しています。当資料に記載された推奨通りの対策を行っていただいた場合でも、不正行為が防げない場合がございます。不正審査サービスは不正行為を100%防止するものではありませんので、あらかじめご了承ください。
- 当資料は弊社のデータと照らし合わせて作成した日本版のマニュアルです。海外でお使いの場合はLexisNexis管理画面のドキュメントを参照ください。
- 操作マニュアルは別途資料をご確認ください。

はじめに

不自然な注文や不正注文が疑われる場合は、下記の対策を推奨しております。

1

注文者へ確認連絡

注文者へ直接連絡をして確認する方法です。「ご注文はお間違いありませんか?」といったメールを送りなにかしらのアクション（返信やURLクリック等）で確認をする方法や、登録された電話番号へ直接電話・口頭確認を行い、正規の注文なのか見極めましょう。不正注文者であれば「疑われた」という後ろめたさから、連絡がつかないケースが多く、一定の見極め基準になります。



2

属性確認

クレジットカード会社または決済代行会社に連絡をし、注文者の名前・住所・電話番号がクレジットカード会社に登録されているものと全て一致するかを確認する方法です。

クレジットカード会社に登録されている情報と、注文者情報が異なる場合は、不正注文とみなす方法です。



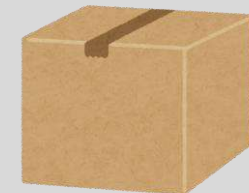
3

支払い方法の変更

不正注文が疑われる場合に最も効果的な対策として、**支払い方法の変更**が挙げられます。

- 銀行振込で先払い
- 代引きで同時払い

を弊社では推奨しています。万が一代金引換で受取拒否をされた場合でも、商品は渡さずに済むため、被害額は送料のみに抑えられます。



※当資料は当社のデータをもとに作成された不正注文・詐欺行為を防ぐための基本マニュアルです。製品やサービスの特性にあわせてアレンジしてご活用いただくとより効果的です。

審査結果別 推奨対策マニュアル

「この点数は危険？」 検索後の不正対応を解説します。

リスク高

リスク中

点数	説明	推奨する対応・対策
900-999	過去に不正行為を行った可能性が高いです。 非常にリスクの高い取引です。	取引終了を推奨します。 「在庫切れ」等を理由に、注文をキャンセル・商品を発送しないようにしましょう。
800-899	過去に不正が疑われる取引を行った・ネガティブな情報が紐付いているIPからの注文等の理由から、リスクの高い取引であることを示しています。	取引終了を推奨します。 「在庫切れ」等を理由に、注文をキャンセル・商品を発送しないようにしましょう。
601-799	注意が必要な審査結果です。 メールアドレスが無効・および直近で作られたメールアドレスの可能性がります。 ※不正注文者は、複数のメールアドレスを使用する傾向があります。直近で作られた・利用実績がないメールアドレスには注意が必要です。 ※なお、お客様がメールアドレスの入力を間違えた可能性もあるため、必ずしも不正行為の可能性が高いわけではありません。	注文者へ確認連絡・属性確認を推奨します。 またはお支払い方法の変更をおすすめします。 ■注文者へ直接連絡して確認をする方法 「ご注文はお間違いありませんか？」といったメールを送りなにかしらのアクション（返信やURLクリック等）で確認をする方法や、登録された電話番号へ直接電話・口頭確認を行い、正規の注文なのか見極めましょう。不正注文者であれば「疑われた」という後ろめたさから、連絡がつかないケースが多く、一定の見極め基準になります。 ■属性確認 クレジットカード会社または決済代行会社に連絡をし、注文者の名前・住所・電話番号がクレジット会社に登録されているものと全て一致するかを確認する方法です。

リスク中

リスク低

点数	説明	推奨する対応・対策
301-600	<p>念のため注意してください。 当システムに紐づく限りではネガティブな情報はありますが、低リスクと判断できるポジティブな要素もありません。</p> <p>※直近で作られた・利用実績がないメールアドレスには、ポジティブな情報が紐付いていないため、審査結果が500点となる場合があります。不正注文者は複数のメールアドレスを使用する傾向があり、常に新しいメールアドレスを発行しています。念のため注意しましょう。</p>	<p>注文者へ確認連絡・属性確認を推奨します。 またはお支払い方法の変更をおすすめします。</p> <p>■注文者へ直接連絡して確認をする方法 「ご注文はお間違いありませんか？」といったメールを送りなにかしらのアクション（返信やURLクリック等）で確認をする方法や、登録された電話番号へ直接電話・口頭確認を行い、正規の注文なのか見極めましょう。不正注文者であれば「疑われた」という後ろめたさから、連絡がつかないケースが多く、一定の見極め基準になります。</p> <p>■属性確認 クレジットカード会社または決済代行会社に連絡をし、注文者の名前・住所・電話番号がクレジット会社に登録されているものと全て一致するかを確認する方法です。</p>
101-300	<p>比較的低リスクの取引です。 1-2年前から取引実績があったり、IPに紐付けられた関連情報がポジティブであることを指しています。</p>	<p>低リスクの場合でも、稀に不正行為が発生する場合があります。可能な限り下記を確認しましょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・過去に自社での購入履歴があるか ・怪しい注文（詳細P.●）に該当しないか ・注文者へ確認連絡 ・属性確認
0-100	<p>リスクの低い取引です。 該当のメールアドレスは、基本的には4年以上存在していることに加えて、銀行や公的機関などにも登録されています。</p>	<p>同上</p>

審査結果は中-低リスクの場合でも、下記の注文に当てはまる場合は注意が必要です。
注文者へ確認連絡 or 属性確認、またはお支払い方法の変更をおすすめします。

項目	悪質な注文例や説明
高額注文	自社の単価に応じてボーダーラインを設定しておく、スムーズに対応できます。 例) アパレル系ECサイト：合計3万円以上で注文者へ確認連絡をする。
初回注文者	不正行為は初回注文で行われるケースが多い傾向にあります。 なお1~3回程度は通常通りの取り引きを完了させ、リピーターとして安心感を与えた上で、不正注文を行うパターンもありますが、一定の基準にはなりません。
転売ニーズが高い商品の注文	ブランドとのコラボ商品や限定商品など、転売ニーズが高い商品も注意が必要です。 定価より高値で転売・換金できる可能性があるため、非常に狙われやすくなっています。
複数買い	10個以上や同色・同サイズの複数買い等、不自然な複数買いにも注意が必要です。 転売しやすい商品のみを集中的に狙ってくるケースがあります。
ターゲット層とは異なる注文者	ターゲット層とは異なる注文者も注意が必要なケースがあります。 プレゼントや家族の分を購入したなど、見極めが難しいケースが存在しますが、明らかに不自然と感じた場合は、確認するようにしましょう。 例) 女性用アンチエイジング化粧品を若い男性が大量注文

※当資料は当社のデータをもとに作成された不正注文・詐欺行為を防ぐためのマニュアルです。必ずしも上記に該当する方および取引が不正注文・詐欺行為に該当するわけではございませんのでご了承ください。

ちょっと待った、怪しい注文かも！

2-2

審査結果は中-低リスクの場合でも、下記の注文に当てはまる場合は注意が必要です。
注文者へ確認連絡 or 属性確認、またはお支払い方法の変更をおすすめします。

項目	悪質な注文例や説明
一般的な日本人名以外での注文者名・ 発送先名の場合	当サービスは日本国内の加盟店様を対象としております。 見極めが難しいケースもありますが、自社の不正注文状況を考慮したうえで、商品 発送前に追加で確認を行いましょう。
発送先の住所の末尾に英数字の記載が ある場合	転送会社や倉庫など、自宅以外での受け取りの場合は注意が必要です。 なお近年では末尾に英数字の記載がない転送会社も存在しているため、不自然と感 じた場合は確認しましょう。
注文者・発送先に記載の電話番号が不 自然な場合	故意的に存在しない電話番号を入力している可能性があります。お電話で確認のう え繋がらなかった場合は、メールで確認をお勧めいたします。
発送を急ぐ注文者	不正注文者は審査を逃れることを目的として、スピード発送・当日発送が可能なオ ンラインショップを狙う傾向があります。翌日受け取りを希望される方など、発送 を急がれる注文者には注意が必要です。
2週間以内での同一注文者の連続注文	不正注文者はブラックリストに登録される前の短期間を狙い、短期集中的に不正注 文を繰り返す傾向があります。一概には言えませんが注意しましょう。

※当資料は当社のデータをもとに作成された不正注文・詐欺行為を防ぐためのマニュアルです。必ずしも上記に該当する方および取引が不正注文・詐欺行為に該当するわけではございませんのでご了承ください。

発送前の不正対策の実施方法一覧

日々、不正手口は巧妙化しつづけます。
原則すべての注文で、下記の不正対策を実施のうえ、商品の発送をお願いします。

No.	説明
1	現在貴社で行っている不正対策は継続をお願いします。
2	外国人名による注文の場合は発送前に本人確認を行う。
3	注文主や発送先の氏名、住所、電話番号のいずれかに不自然な点がある場合は発送前に本人確認を行う。
4	転送会社や倉庫または、短期滞在施設への発送の場合は発送前に属性確認（または本人確認）を行う。
5	短期連続注文の受注時には2回目以降発送前に本人確認を行う。
6	イーディフェンダーズ提供の不正発生住所リスト記載の発送先の場合は発送前に本人確認を行う。
7	注文者・発送先名義・カード名義の内容いずれか不一致の場合は発送前に属性確認（または本人確認）を行う。
8	同一商品大量注文の受注時には発送前に属性確認（または本人確認）を行う。
9	高額決済での受注時には発送前に属性確認（または本人確認）を行う。

※当資料は当社のデータをもとに2022年10月に作成された不正注文・詐欺行為を防ぐための対策です。

参考資料

過去の不正注文事例

実際に過去にあった不正注文事例をご紹介します。

ご参考に：実際にあった過去の不正注文事例

実際にあった過去の被害事例をご紹介します。○内は審査結果／赤線は推奨アドバイス



審査結果
920点

被害額
11,800円

内容

高

高級キッチン用品（フライパン）が該当商品となった。繁忙期で忙しかったため、審査を行わずに商品を送ってしまった。業務が一段落した際に後追いで審査を行ったところ、高リスクだったことが判明。



都度審査をしましょう。



審査結果
800点

被害額
94,744円

内容

高

サプリの大量まとめ買い。審査結果が高リスクだったので、注文者へ確認メールを送信。「私が注文したもので間違いありません。」と返信があったため、商品を送ってしまった。



高リスクは取引中止を推奨します。

※当資料は当社のデータをもとに作成された不正注文の事例です。必ずしも同じことが発生するとは限りませんのでご了承ください。

ご参考に：実際にあった過去の不正注文事例

実際にあった過去の被害事例をご紹介します。○内は審査結果／赤線は推奨アドバイス



審査結果
899点

被害額
25,300円

内容

高

アパレルECサイトにて、某有名ブランドとのコラボ品が狙われた。審査結果がハイリスクだったが発送してしまった。後からよく確認すると、配送先住所が自宅ではない倉庫であったり、名前が不自然な人物名になっていたりした。



高リスクは取引中止を推奨します。



審査結果
610点

被害額
98,197円

内容

中

アウトドア商品複数点をまとめ買い。高額注文に加え、注文者名が外国人名ではあったものの、審査結果は中リスクだったため商品を送付。約10万円の売上マイナスは、予算に響く痛い結果となってしまった。



中リスクの場合でも、P.4に記載がある通り高額注文には注意しましょう。

※当資料は当社のデータをもとに作成された不正注文の事例です。必ずしも同じことが発生するとは限りませんのでご了承ください。

ご参考に：実際にあった過去の不正注文事例

実際にあった過去の被害事例をご紹介します。○内は審査結果／赤線は推奨アドバイス



審査結果
520点

被害額
11,210円

内容

中

某有名ブランドの数量限定スニーカー。不自然な注文者情報はなく、審査結果も中リスクだったため商品を送付。のちにフリマアプリで高額で大量出品されていることを確認。該当注文品も転売目的であった可能性が高い。



中リスクの場合でも、P.4に記載がある通り転売ニーズが高い商品の注文には注意しましょう。



審査結果
500点

被害額
35,200円

内容

中

アパレル系ECサイトにて被害が発生。審査結果は中リスクだったため商品を送付した。被害を確認後に調査すると初回注文者だった。不正注文者はあらゆる店舗で不正行為を行っており、常に新しい店舗を探して狙っている。



中リスクの場合でも、P.4に記載がある通り初回注文者には注意しましょう。

※当資料は当社のデータをもとに作成された不正注文の事例です。必ずしも同じことが発生するとは限りませんのでご了承ください。

ご参考に：実際にあった過去の不正注文事例

実際にあった過去の被害事例をご紹介します。○内は審査結果／赤線は推奨アドバイス



審査結果
500点

被害額
25,740円

内容

中

人気ゲームソフト数点をまとめ買い。審査結果は中リスクだったが、住所がとある倉庫になっていた。当時この会社では住所を確認せずに商品を発送していたため、現在は住所確認を行っている。



ゲームなど転売ニーズの高い商品を扱う会社様は、P.5に記載がある通り転送会社など、ご自宅以外の発送先にはとくに注意しましょう。



審査結果
400点

被害額
9,010円

内容

中

女性用アパレル用品。審査結果は中リスクだったため商品を発送。被害を確認後に社内調査を行うと、短期間に複数回注文を繰り返していたことが判明。高額注文ではないため見逃していたが短期集中的に狙われていた。



高額注文ではない場合も、P.5に記載がある通り短期集中的に注文を繰り返す方には注意しましょう。

※当資料は当社のデータをもとに作成された不正注文の事例です。必ずしも同じことが発生するとは限りませんのでご了承ください。

ご参考に：実際にあった過去の不正注文事例

実際にあった過去の被害事例をご紹介します。○内は審査結果／赤線は推奨アドバイス



審査結果
240点

被害額
6,614円

内容

低

女性用ルームウェア。審査結果は低リスクでクリア。配送先が高級住宅地であることや、リピーター様であることなど、不安要素がなかったため商品を発送。思わぬ被害となってしまった。



稀にすべての要件を満たしていても、不正注文となる場合があります。今後はブラックリスト登録を推奨。



審査結果
157点

被害額
10,560円

内容

低

プレミアム価値のあるお酒。審査結果は問題なく、高額注文ではない点や注文者名なども問題なかったため商品を発送。該当のECサイトでは短期間で同じような不正注文が相次いだ。巧妙かつ集中的に狙われたと見られる。



稀にすべての要件を満たしていても、不正注文となる場合があります。今後はブラックリスト登録を推奨。

※当資料は当社のデータをもとに作成された不正注文の事例です。必ずしも同じことが発生するとは限りませんのでご了承ください。