

アメリカン・エクスプレス『キャッシュレス決済のセキュリティに関する調査』を実施

セキュリティ軽視の傾向に、専門家も「より充実した補償が受けられるサービスを選択することが重要」と警鐘

キャッシュレス決済、 7割以上がセキュリティへの不安を抱えながら、6割以上がお得感で選択 複雑化する不正利用の検知に、テクノロジーによる機械学習を活用するAmexの取り組み

アメリカン・エクスプレス・インターナショナル, Inc. (東京都港区、日本社長：吉本浩之、以下：アメリカン・エクスプレス) は、「キャッシュレス決済利用に関するセキュリティ意識調査」を実施いたしました。

近年、キャッシュレス決済の利用が増加する一方、不正利用被害につながるリスクも増えています。今回の調査の結果からは、過去になんらかのトラブルを経験した人*1が、6人に1人と決して少なくない割合でいる中、キャッシュレス決済の選択基準は引き続き年会費やポイント重視の傾向が高く、**7割以上がセキュリティ*2への不安を抱えながらも6割以上がお得感でカード選びをしている実体が明らかになりました。**

今回の主な調査結果と、調査結果に対する専門家からのコメントは以下の通りです。

*1：実際に被害に至らなかったが、不正利用につながる何らかのトラブルを経験した人も含む。以下同様

*2：ここでいう「セキュリティ」とは、「不正利用の事前防止体制」と「不正利用にあった際の、対応や補償」を指します

調査結果のポイント

P.2~7

- キャッシュレス決済の利用機会が増加する中、フィッシングメールも増加傾向。(P.2)
- キャッシュレス決済のセキュリティに7割が不安。**安心な方法を知りたいと回答した人は8割**(P.3)
- お得感でキャッシュレス決済手段を選ぶ傾向に。**6割以上**が年会費の安さやポイントを重視する一方、カードについて、万が一の不正利用を考え選ぶ人は**2割以下**。(P.4)
- 不正利用につながるトラブルを経験した人は15.8%。約6人に1人が経験という結果に。(P.5)
- 被害はお金にとどまらない！トラブル経験者の8割以上が、再発行などの手続きストレスを実感。(P.6)
- セキュリティ対応の充実ぶりで、経験者の約6割がポジティブな気持ちに。一方で、決済サービス会社との対応の違いを約6割が理解していない。(P.6~7)

Interview

P.8

セキュリティ対応、充実した補償が受けられるサービスを選択することが今後は重要



山本正行氏

山本国際コンサルタンツ合同会社
代表/明治学院大学法学部講師

キャッシュレス決済の利用増加に伴い、消費者が不正被害などのトラブルに巻き込まれる事例も出ています。

今後は、利用が多い場合や安心してキャッシュレス生活を楽しみたいと考える消費者は費用を負担してもより充実した補償が受けられるサービスを選択することが重要です。

アメリカン・エクスプレスのセキュリティへの取り組み

P.9~

グローバルな知見と最新技術を駆使した高度なセキュリティ管理、
万が一の不正利用発覚時にも、充実したプロテクションサービスを用意

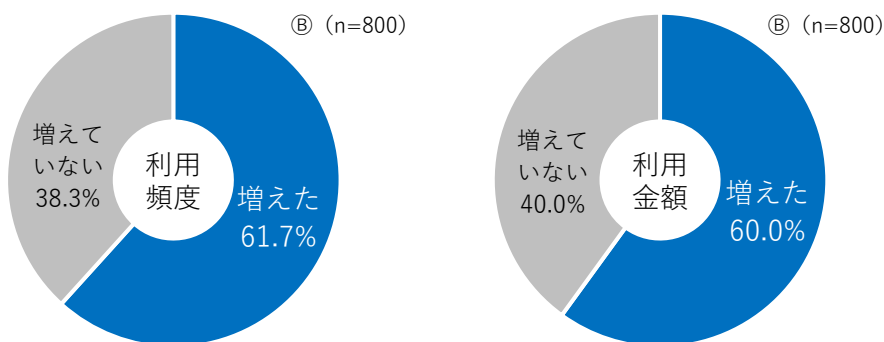
近年、国境を越えてグローバル規模で活動する組織的サイバー犯罪も増加しています。アメリカン・エクスプレスは最新のデジタル脅威に対処する能力を高めるため、継続的な投資を図り、不正の識別および防止のためのサポート体制を強化しています。

Part. 1 キャッシュレス利用の増加とともに、高まる不正利用のリスク

■ キャッシュレス決済の利用機会が増加する中、フィッシングメールも増加傾向。
ECでのショッピングが増えた人の約3割がフィッシングメールの増加を実感。

2018年、日本政府は「キャッシュレスビジョン」を発表し、キャッシュレス決済比率40%の目標に向けキャッシュレス社会への移行を強く後押ししています。さらに、新型コロナウイルス禍で現金による接触を回避する傾向も追い風となり、キャッシュレス決済が普及の兆しを見せています。本調査においても、コロナ禍以降（2020年3月以降）のキャッシュレス決済の利用状況を尋ねたところ、利用頻度、利用金額ともに、約6割の人が「増えた」と回答しました。

コロナ禍以降（2020年3月以降）のキャッシュレス決済の利用頻度（左）と利用金額（右）の変化



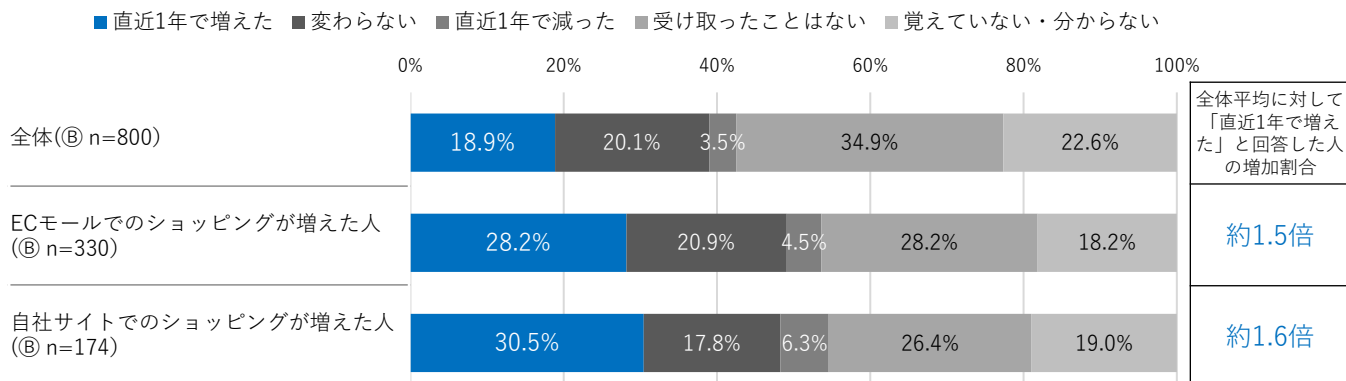
キャッシュレス決済が広がりを見せる一方で、不正利用のリスクも高まっています。中でもメールの送信者を詐称した不正なメール（いわゆるフィッシングメール）は、クレジットカード番号やIDやパスワードなどのアカウント情報を盗み出し、不正利用につながる恐れがあります。

フィッシング対策協議会のレポートによると、2020年のフィッシング情報の届け出件数は前年比較で約4倍に*1、2021年も引き続き増加傾向が続いていますが*2、本調査でも「直近1年でフィッシングメールが増えた」と回答した人は、約2割（18.9%）に及びました。

さらに、フィッシング協議会の報告では、金融機関やECサイトのなりすまし送信が多い*1と報告されていますが、本調査においても、ECモールやメーカー等の自社サイト(D to Cサイト)でのショッピングが増えたと回答した人では、約3割がフィッシングメールが増えたと回答し、その割合は全体平均と比べ、約1.5~1.6倍となっています。

*1: [フィッシング対策協議会「フィッシングレポート 2021」](#) *2: [フィッシング対策協議会「フィッシング報告状況月次報告書」](#)より算出

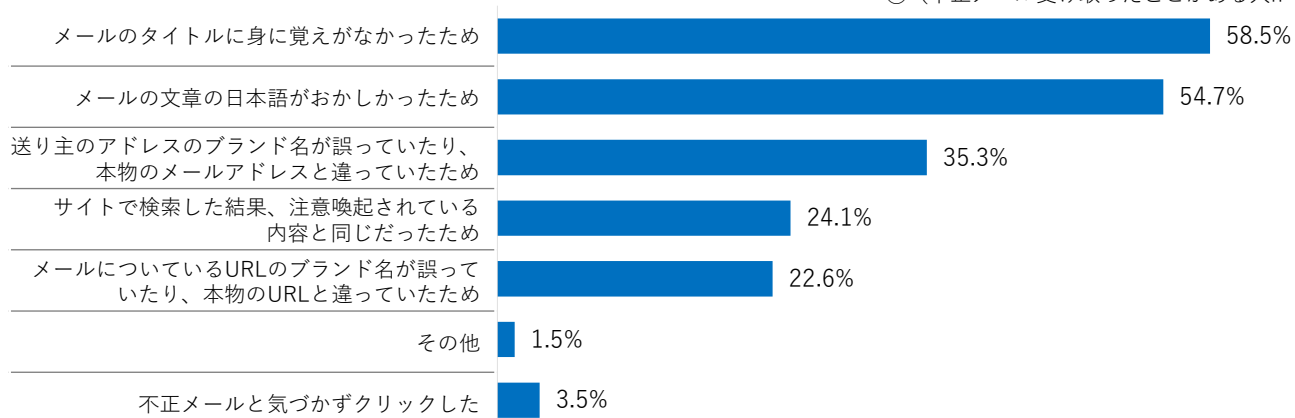
不正なメール（いわゆるフィッシングメール）の受信状況



不正メールを受信したことがあると回答した人に、なぜ不正メールと気づいたかを聞いたところ、最も多い回答が、「メールのタイトルに身に覚えがなかったため」（58.5%）でした。次いで、「メールの文章の日本語がおかしかったため」（54.7%）となり、メールのタイトルや文章から不信に感じる人が多い傾向にありました。

メール受信時に不正メールと気づいた理由 (MA)

⑥ (不正メール受け取ったことがある人n=340)



Part. 2 セキュリティ不安意識は強いものの、お得感でカードを選ぶ傾向に

■ セキュリティに不安を持つ人は7割以上、30代・40代の女性は8割以上に。

ネット詐欺のニュースが流れることも多い中、キャッシュレス決済サービス会社が提供する不正利用の事前防止体制や被害に遭遇した際の対応や補償といったサービスのセキュリティに不安を抱く人は少なくありません。

キャッシュレス決済サービス会社のセキュリティに「不安がある（とても不安+やや不安）」と回答した人は、全体の7割以上（72.0%）に及びます。さらに、「セキュリティ上最も安全な決済方法を知りたいか」と尋ねたところ、8割以上（82.9%）が「知りたい（とても知りたい+やや知りたい）」と回答しました。

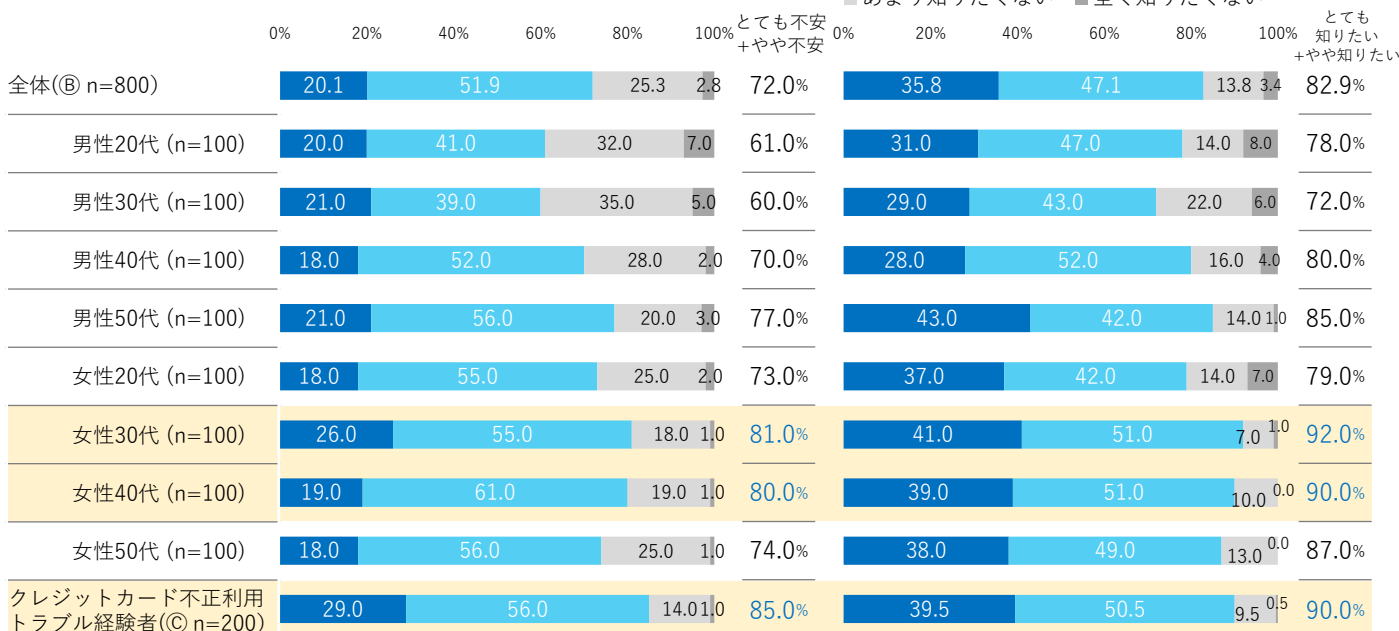
特に、30代・40代の女性、また不正利用トラブル経験者は、いずれも全体と比較して不安感が強く、セキュリティ上安全な決済方法を知りたいと思う意向も強いことが分かりました。

キャッシュレス決済サービス会社が提供するセキュリティサービスへの不安

セキュリティ上最も安全な決済方法を知りたい

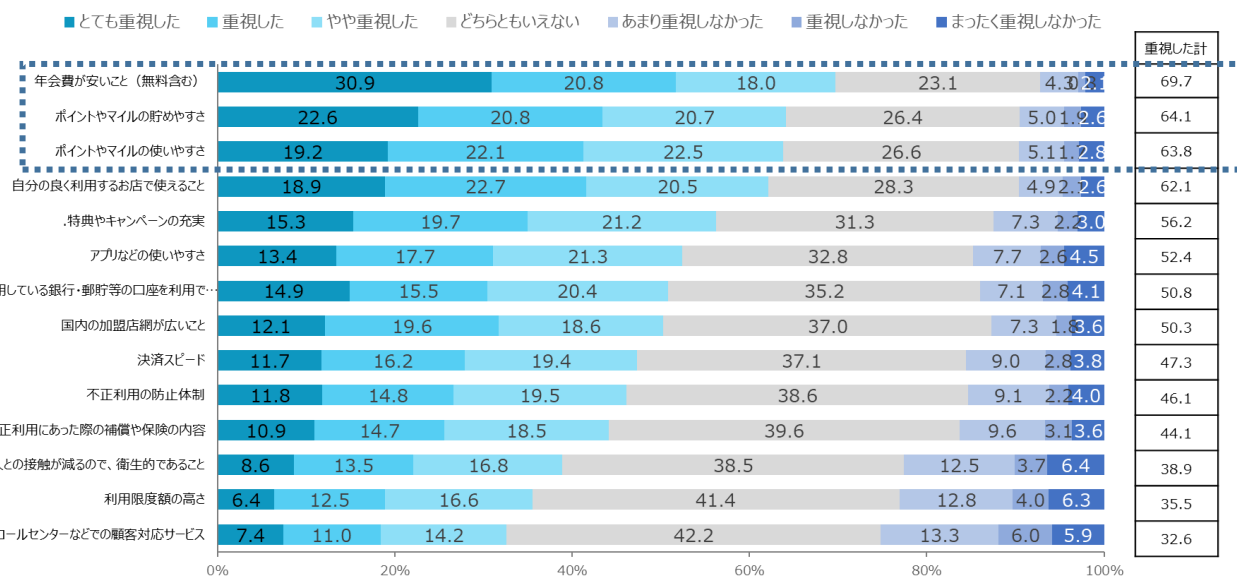
■ とても不安
■ やや不安
■ あまり不安ではない
■ 全く不安ではない

■ とても知りたい
■ やや知りたい
■ あまり知りたいくない
■ 全く知りたいくない



■ キャッシュレス決済は、6割以上が年会費の安さや特典を重視。クレジットカードの選択で、万が一の不正利用を考えカードを選ぶ人は2割以下。

今回の調査において、最も利用しているキャッシュレス決済について、下記の項目についてそれぞれの程度重視した聞いた結果、年会費やポイントに関して回答した人が6割を超えました。

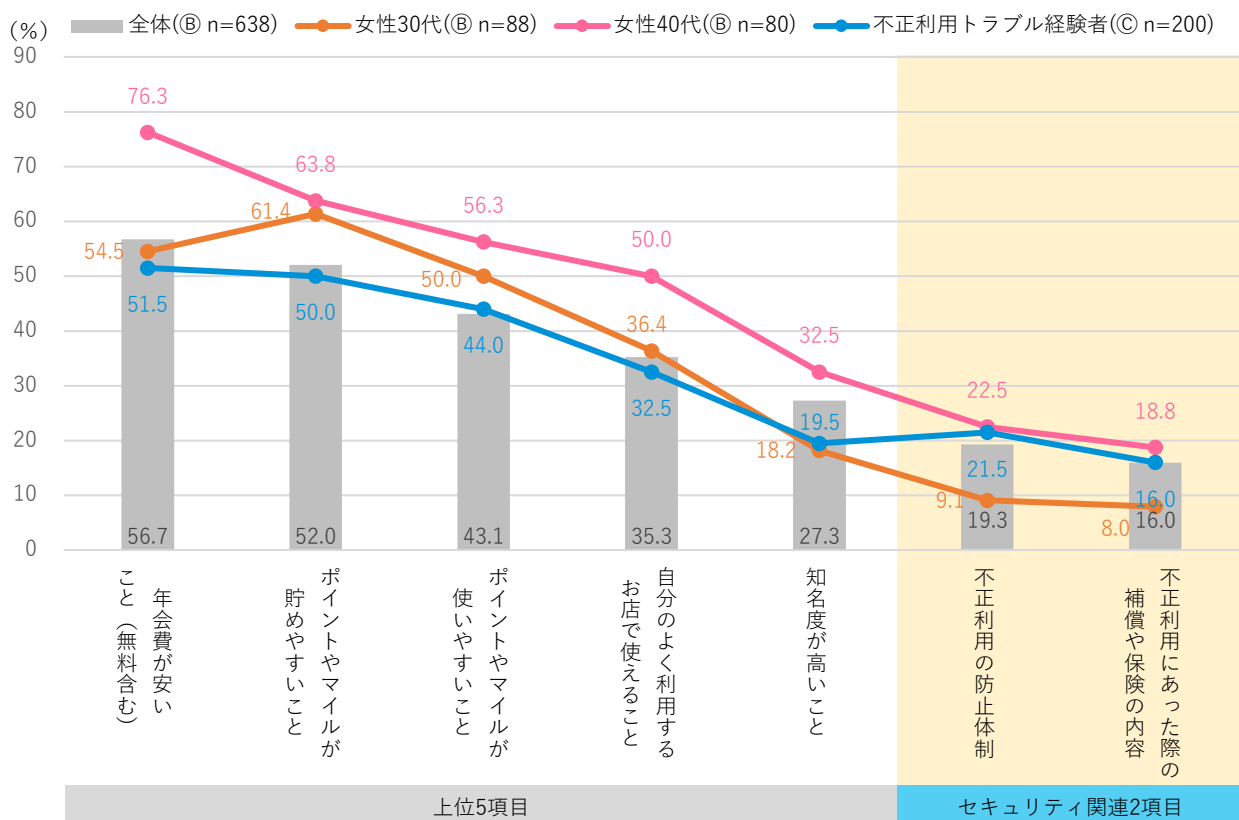


では、クレジットカードをつくるとき、利用者は何を重視しているのでしょうか。クレジットカード決済利用者に聞いた結果、上位2項目は「年会費が安いこと（無料含む）」（56.7%）や「ポイントやマイルが貯めやすいこと」（52.0%）で、半数以上の人がお金の節約や特典を重視していることが分かりました。

一方、セキュリティに関する「不正利用の防止体制」「不正にあった際の補償や保険の内容」は、いずれも2割を切る回答率で、セキュリティに対する不安が強かった30代・40代の女性や、不正利用トラブル経験者であっても低い回答率にとどまっています。特に40代の女性は「年会費が安いこと（無料含む）」が76.3%、「ポイントやマイルが貯めやすいこと」が63.8%と、全体平均を大きく上回る結果となりました。

クレジットカードをつくるときに重視しているポイント（MA）
上位5項目とセキュリティに関する2項目

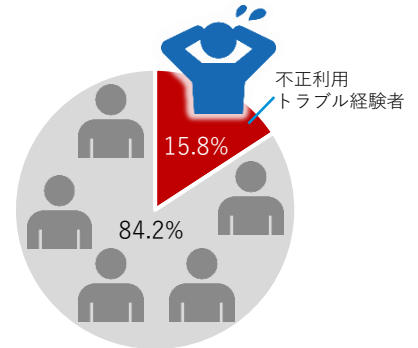
*現在クレジットカードを
決済として利用している人ベース



■ 不正利用につながるトラブルを経験した人は15.8%。約6人に1人が経験という結果に。

実際に不正利用につながるトラブルを経験した人はどれぐらいいるのでしょうか。キャッシュレス決済利用者における不正利用トラブル経験者は15.8%と、ほぼ6人に1人の割合でトラブルに遭遇していました。

キャッシュレス決済利用者における不正利用トラブル経験率



④ (キャッシュレス決済を利用している人n=7994)

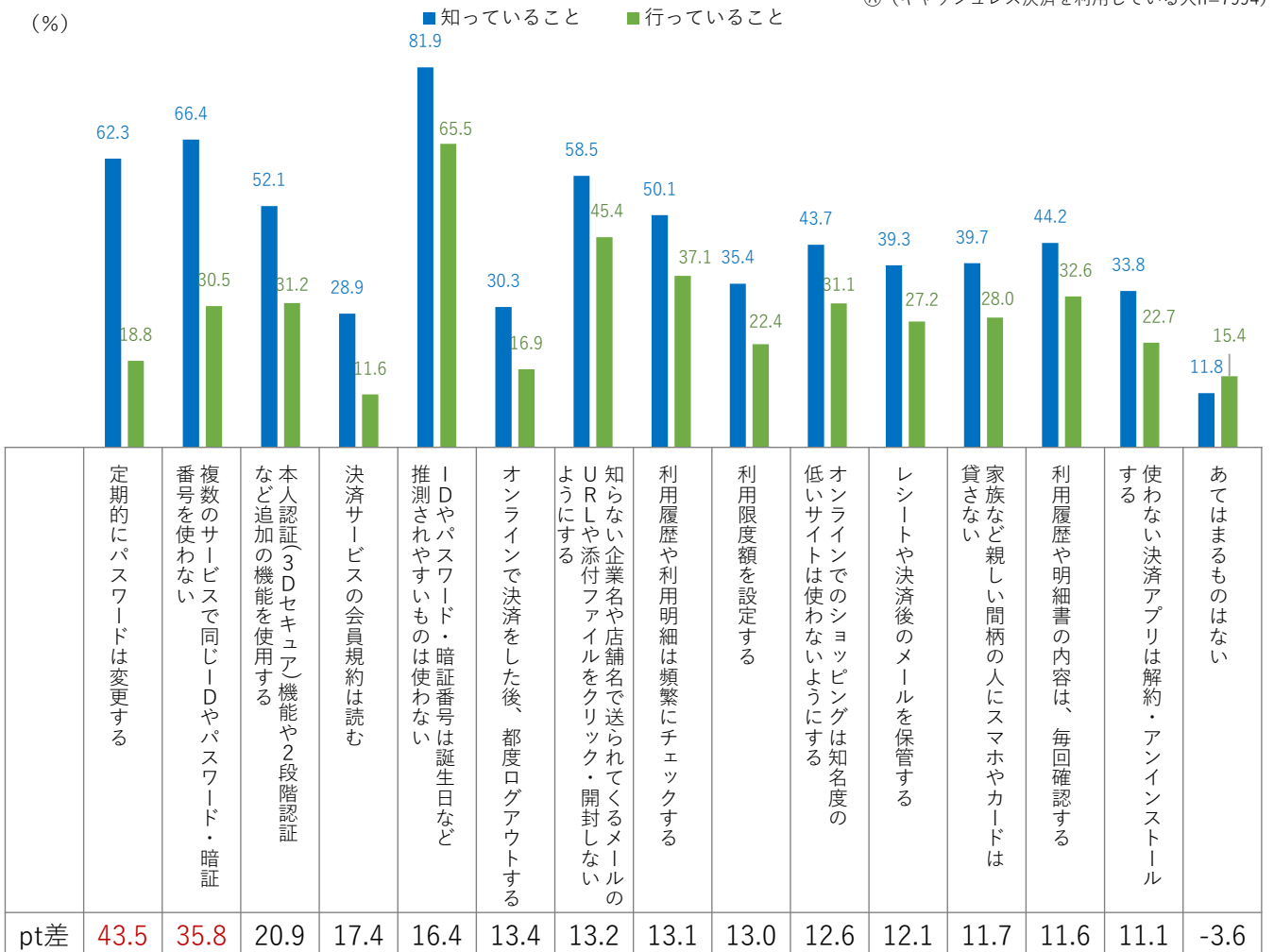
■ 不正利用防止対策の認知と行動にギャップあり、特にパスワード対策には大きな溝が。

キャッシュレス決済を通じた不正被害にあわないためには、利用者自身ができる対策をしっかり講じていることが重要です。調査対象者に、不正利用を防ぐ対策として「知っていること」と実際に「行っている」ことについて聞いてみました。

最も認知が高かった項目は、「IDやパスワード・暗証番号は誕生日など推測されやすいものは使わない」(81.9%)で、実際に65.5%の人が対策も講じています。次いで認知が高かった項目は、「複数のサービスで同じIDやパスワード・暗証番号を使わない」(66.4%)、「定期的にパスワードは変更する」(62.3%)でしたが、この2項目に関しては、実際に対策を行っている人が少なく、全項目の中で最も認知と行動のギャップが大きくなりました。

キャッシュレス決済利用者の不正利用に対する対処法認知と実際の行動 (認知と行動のギャップの差の順)

④ (キャッシュレス決済を利用している人n=7994)

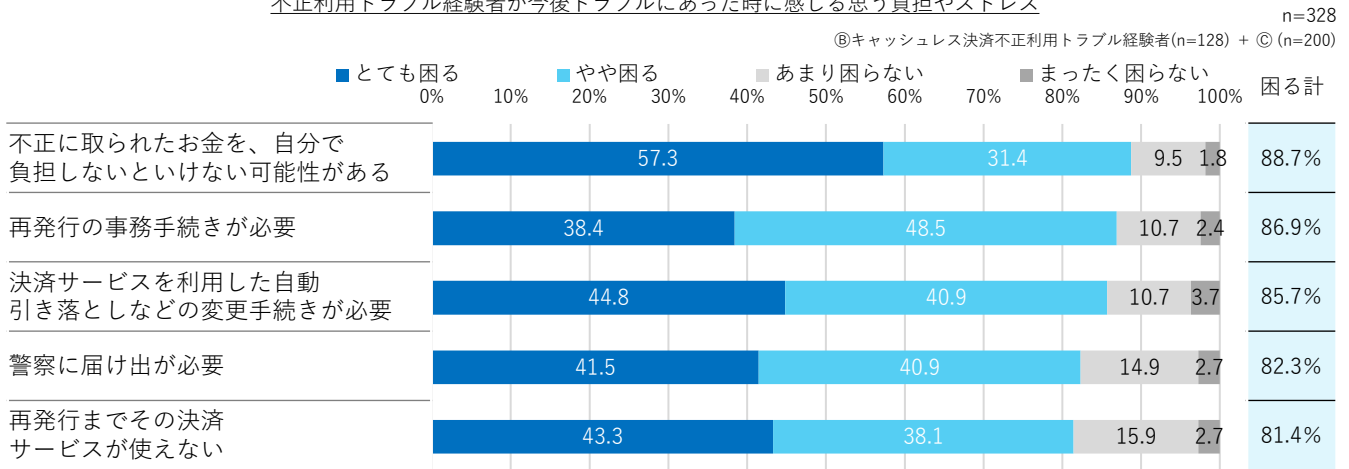


■ トラブル経験者の8割以上が、手続きストレスを実感。

6人に1人がトラブルに巻き込まれる可能性がある不正利用被害ですが、実際にトラブルに巻き込まれた人は、トラブルに遭遇したとき何に困ると考えているのでしょうか。調査の結果を見ると、最も回答が多かった項目は、「不正に取られたお金を、自分で負担しないといけない可能性がある」の88.7%（とても困る+やや困る）でしたが、「再発行の事務手続きが必要」（86.9%）、「決済サービスを利用した自動引き落としなどの変更手続きが必要」（85.7%）をはじめ、いずれの項目も8割を超える結果でした。

この結果から、不正利用のトラブルに巻き込まれると、その被害はお金にとどまらず、手続きをするための負担も多く、心身のストレスを受けることが分かります。

不正利用トラブル経験者が今後トラブルにあった時に感じる思う負担やストレス



自由回答より

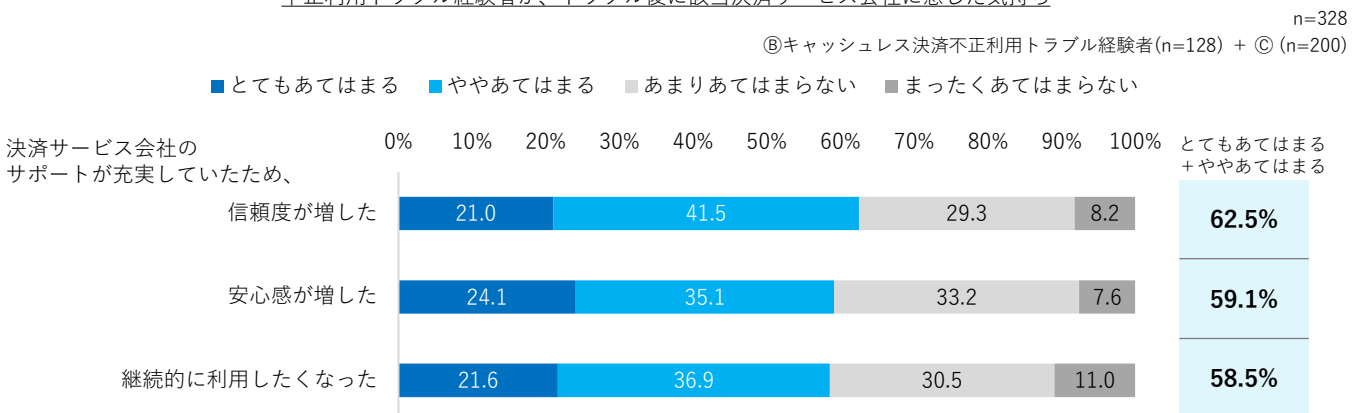
- こんなにもすぐに情報を抜き取られるのか！と不安になった（20代・女性）
- 金銭的には保証してくれたので良かったが発覚した時の精神的苦痛は、計り知れない（30代・男性）
- どこから情報が漏れたか怖くなった（40代・女性）
- 情報がどこまで漏れていたのか不安になった（40代・女性）
- 詐欺メールがたくさん届くようになった（40代・男性）
- 光熱費の引き落としが間に合わず、手数料がかかった（50代・女性）
- どれが本当の情報か見分けがつかない。何を信じてよいか分からない（50代・女性）



■ セキュリティ対応の充実ぶりで、経験者の約6割がポジティブな気持ちに。

不正利用トラブルは心身のストレスをもたらす一方で、決済サービス会社のサポートの充実ぶりが、不正利用経験者の6割にポジティブな感情（信頼感・安心感・継続意向）を引き起こしていたことも明らかになっています。

不正利用トラブル経験者が、トラブル後に該当決済サービス会社と感じた気持ち

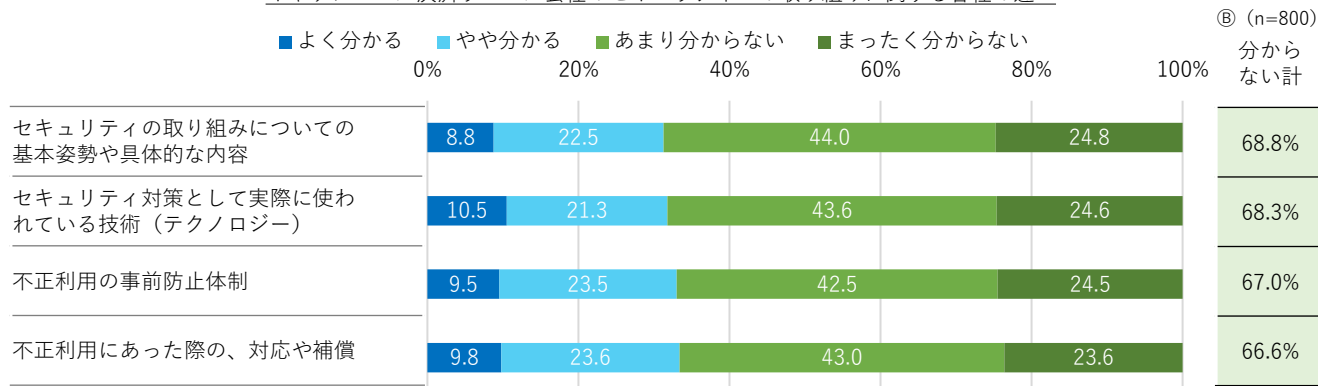


■ 決済サービス会社のセキュリティ対応の違いを約6割が理解していない。

キャッシュレス決済サービスは、各社（あるいはサービス）によって、不正利用が起きた際の対応や補償が異なります。また、本人認証や不正利用検知システムなど、事前の防止体制やそのために導入している技術も異なり、事業者のセキュリティへの取り組み姿勢は、こうした点にも表れているといえるでしょう。

しかし、調査対象者に各社のセキュリティへの取り組みについて理解しているかを聞いたところ、すべての項目について6割以上の方が「分からない（あまり分からない+まったく分からない）」と回答。セキュリティ対応に関する各社の違いがあまり認識されていないことが分かりました。

キャッシュレス決済サービス会社のセキュリティへの取り組みに関する各社の違い



[調査概要] 調査期間：2021年8月2日（月）～8月4日（水）

調査方法：インターネット調査

調査対象：

①スクリーニング対象 10,000人（人口構成比で回収）から除外職種該当者を除いた9,415人

②男女20～50代キャッシュレス決済利用者 各100サンプル 計800サンプル

③クレジットカード不正利用トラブル経験者 200サンプル

※各グラフのn数の対象となる群は、上記の①②③として記しています。

※本リリース上のスコアの構成比（%）は、小数第2位以下を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100%にならない場合もあります。

山本正行氏

山本国際コンサルタンツ合同会社 代表／明治学院大学法学部講師
地方自治体消費者行政アドバイザー(埼玉県、京都府、愛知県)、監査委員など

主に電子決済（キャッシュレス）関連事業を専門とするコンサルタント。事業会社の決済サービスへの参入、法制度、コンプライアンス、事業提携などの支援を主な業務としている。近年増加傾向にある電子決済が絡む消費者問題の解決を支援しており、消費生活相談員、行政職員、弁護士など向けにキャッシュレスサービスに関するセミナーも実施。著書に「60分でわかる！キャッシュレス決済最前線」（監修：技術評論社）、「カード決済業務のすべて」（編著・きんざい）などがある。



政府の推進策やスマホ決済の積極的なPRなどが功を奏し、キャッシュレス決済が利用できるシーンが増えました。キャッシュレス決済は便利な上にポイント、キャッシュバックなどの特典も得られることから利用が大きく増えています。事業者にとっても売り上げ増進や現金の扱いが減り合理化につながるなどのメリットがあります。このような状況から、2015年に18%だったキャッシュレス決済比率*が2020年度には30%近くまで増えています。

ところが、キャッシュレス決済の利用増加に伴い、消費者が不正被害などのトラブルに巻き込まれる事例も出ています。今回の調査結果を見ると、キャッシュレス決済サービスに関して7割の人がセキュリティに不安を持ち、実際に6人に1人が不正トラブルを経験していることが分かります。このような状況から、消費者がサービスを選択する際にはセキュリティ対策の充実度や、万一被害にあった場合にどのような補償が受けられるのかはとても重要なポイントであることが分かります。しかしながら、消費者はセキュリティ対策よりも年会費が安いことやポイントをためやすいなどの「お得感」でカードを選んでいるという、矛盾した現実も浮き彫りになりました。

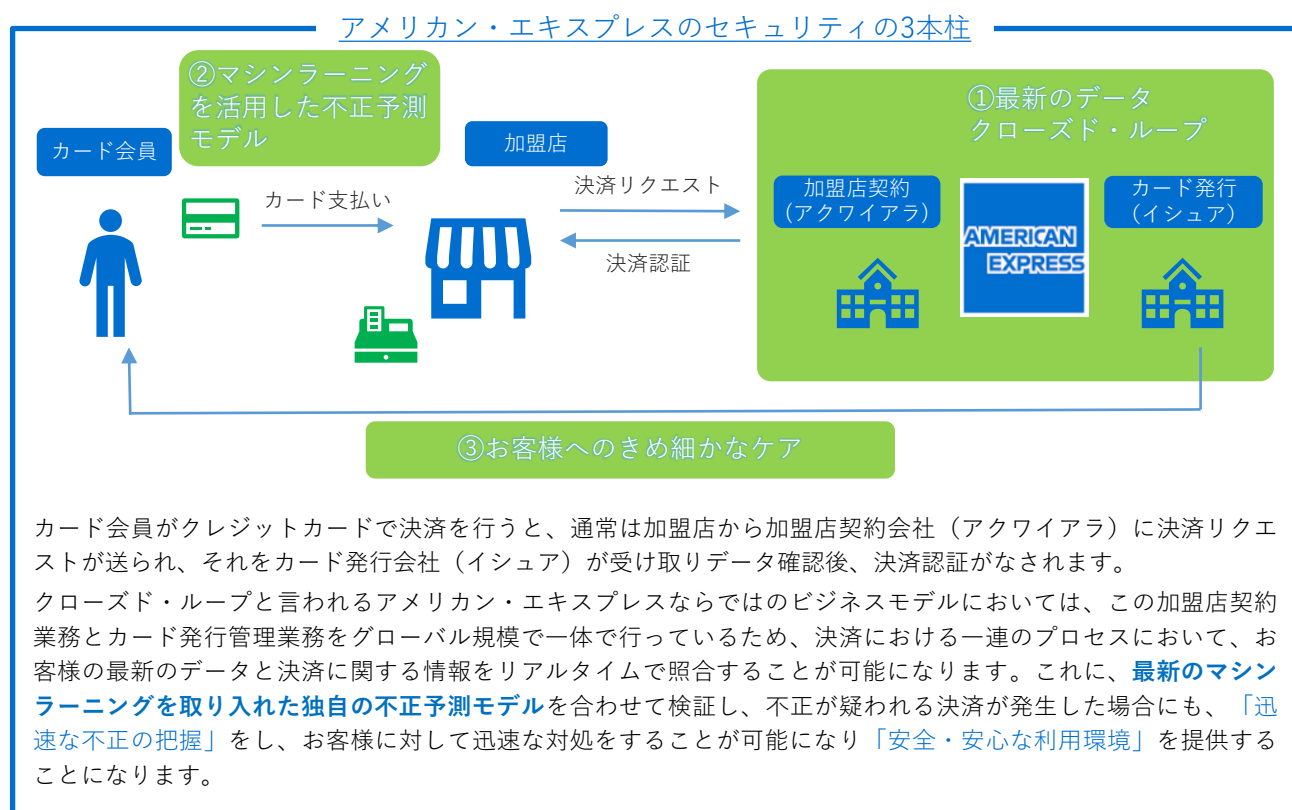
キャッシュレス決済には便利でお得という大きなメリットがありますが、消費者が不正被害やトラブルに巻き込まれるリスクにどう対処するかが課題です。年会費が無料のキャッシュレス決済サービスでも、基本的なサービスや一定の補償が受けられるようになっていきます。しかし今後は、利用が多い場合や安心してキャッシュレス生活を楽しみたいと考える消費者は、費用を負担してもより充実した補償が受けられるサービスを選択することが重要になってくるでしょう。

※キャッシュレス決済比率：一般社団法人日本クレジット協会「クレジット関連統計」、日本銀行「決済動向」、一般社団法人キャッシュレス推進協議会「コード決済利用動向調査」、内閣府「国民経済計算」よりNRI作成

グローバルな知見と最新技術を駆使した高度なセキュリティ管理、 万が一の不正利用発覚時にも、充実したプロテクションサービスを用意

アメリカン・エクスプレスは、世界170以上の国や地域で事業を展開し、日本でも100年以上の歴史を持つグローバル・サービス・カンパニーです。創業以来、「サービス（SERVICE）」「信頼（TRUST）」「安心（SECURITY）」を、アメリカン・エクスプレスのブランドを支える3つの柱として捉え、お客様の生活の中で、「日々、世界最高の顧客体験を提供する。」というビジョンの実現に向けて、さまざまな事業を展開しています。

アメリカン・エクスプレスのカード決済をお客様に安心してご利用いただくため、とりわけセキュリティにおいては、グローバルで最優先事項の1つとして取り組んでいます。近年、国境を越えてグローバル規模で活動する組織的サイバー犯罪も増加するなか、最新のテクノロジーを積極的に取り入れ、不正検出の取り組みを進化させてきました。



①最新技術を駆使した高度なセキュリティ管理

年間1兆2000米ドル以上の取引をEnd to Endで一元管理 《クローズド・ループ》

アメリカン・エクスプレスは、自社でカードの発行および加盟店の取得を行い、世界規模の加盟店ネットワークを管理・運営しています。カード会員と加盟店に直接支払いサービスを提供しているため、カード会員と加盟店、双方の情報を把握することが可能になっています。

「クローズド・ループ」と呼ばれるこのビジネスモデルにおいて、アメリカン・エクスプレスは、自社で取り扱う年間1兆2000億米ドル以上に及ぶ自社のネットワークシステムを用いて行われるグローバルの取引において、カード会員の過去の利用履歴と加盟店での利用履歴、取引情報などを自社で照合・確認し、不正利用の疑いがある取引への迅速な対応が可能になっています。



不正の兆候をリアルタイムに判断 《不正予測モデル》

不正利用の手口が巧妙化する中、アメリカン・エクスプレスは最新テクノロジーへの投資を積極的に行うことで、25年以上にわたり不正検出の取り組みを進化させてきました。

2010年には、不正利用を検出するための機械学習を用いたモニタリングの研究を開始し、2014年に不正使用の予測に機械学習（マシンラーニング）の技術を用いたモデリングを実装化。これにより不正検知率は当時で30%改善されました。

2014年以降、モデリングは定期的にアップグレードされ、現在高度なAI技術を駆使した第10世代のものを導入しています。これにより、アメリカン・エクスプレスの全取引を一つの決済につき、1000分の2秒の間に数千のデータを処理して判断し、15秒以内には、カード会員に対して、SMSやメール、スマートフォンアプリのプッシュ通知などでアラートを送ることが可能となっています。例えば、午前10時にニューヨークで買い物をし、午前10時5分にロサンゼルスで電車の切符を購入した場合、それを直ちに不正と判断し、アラートを出すことが可能なのです。

このようリアルタイムな管理は年々精度を高め、アメリカン・エクスプレスがデジタル技術を活用して検知、解決した不正取引は2014年と比較して2019年には約2倍となり、業界で最も低い水準の不正発生率を実現しました。また、新型コロナウイルス感染拡大によりオンライン決済が増加し、サイバー攻撃手法も巧妙になっていますが、アメリカン・エクスプレスでは、こうした高度なセキュリティ技術によって、コロナ禍においても大幅な不正利用による被害の増加は見られていません。



2010年から
機械学習による
技術研究をスタート

システム導入により
不正検知が30%向上
(2014 vs 2019)

AIが
1000分の2秒の間に
数千のデータを処理

システムの進化により
検知・解決した不正取引
は2倍に (2014 vs 2019)

コロナ禍でも
不正は増加せず

機械学習の最新テクノロジーを活用し、新たな不正攻撃パターンを予測

アメリカン・エクスプレスは、2010年に機械学習を用いた不正検知の技術研究を導入しました。

不正利用の予測モデルを立てるための専門組織であるGlobal Decision Scienceチームには、350名を超える科学や数学の修士号や博士号を取得した専門家が下り、最新のテクノロジーをもとに、不正予測のモデリングに取り組んでいます。

良質な自社データを活用し、高度な知識を有する自社の専門アナリストによる解析で、不正利用の見地の精度を高めています。



②安全性の高いカード技術

SafeKey2.0やICチップ技術を搭載した安全性の高いカード技術

クレジットカードの不正利用被害額の中でも最も多いのが、フィッシング等による番号盗用被害です。特に近年のネットショッピングの普及を背景に、増加傾向はつづいています。こうしたキャッシュレス決済の不正利用を防ぐため、アメリカン・エクスプレスでは、ICチップのカードへの搭載や「アメリカン・エクスプレス Safekey」と呼ばれる3Dセキュアの導入を行っています。

「アメリカン・エクスプレス Safekey」は、参加加盟店でネットショッピングをする際に、認証コードを入力することで本人認証を行うサービスです。第三者が不正に買い物をしようとしても、登録したEメールアドレスやSMSに送られる認証コードによる本人認証が必要となるため、カードの不正使用を防止できます。さらに2017年にはグローバルな業界標準「EMV® 3-Dセキュア」をベースにした「アメリカン・エクスプレス Safekey2.0」をリリース。モバイル決済にも対応したほか、アメリカン・エクスプレスが高リスクだと判断した場合のみ追加認証を行う「リスクベース認証」を業界に先駆けて導入するなど、セキュリティの強化とともに利便性の向上を図っています。

The illustration shows a man holding a card. To the right, four panels describe features: 1. 'タップで管理' (Tap to manage): Push notification usage, tap to complete authentication. 2. '安全性が高い' (High security): Push notification or code entry for authentication, reduces risk. 3. 'PW管理不要' (No password management): Only code or push notification needed, no password management. 4. 'SafeKey' logo and card image.

③充実したプロテクションサービスや買い物後のトラブルにも手厚い対応

アメリカン・エクスプレスでは、「まさか」の時にも会員の方に安心してカードをご利用いただけるよう、不正利用に対する補償はもちろん、購入した品の破損・盗難、返品不可商品まで補償の対象としたさまざまなプロテクションサービスを充実させています。こうした買い物後のトラブルに対するサービスの充実は、まさにネット通販で頻発しているトラブルを幅広くカバーしているといえるでしょう。

主なセキュリティ補償や対応

- 不正利用が疑われる場合、請求は原則行わない
- 不正利用の決済は、過去2カ月分が補償対象に
- 1週間程度でカード再発行
再発行までの期間も店舗でのカード利用は可※
※一部使用不可の場合あり

プロテクションサービス (例)

※提供される保険の種類や補償内容は、カード券種によって異なります。詳しくは各カードの規約をご参照ください。

対象物	購入時	購入後の補償/保証			
		購入後90日	1年	2年	3年
オンライン・オンライン ショッピング	全て	リターン・プロテクション (AXP独自) (返品不可商品について購入代金を補償)			
	高額商品 (例: 時計や宝飾品)	ショッピング・プロテクション (盗難や破損について購入/修理代金を補償)	ショッピング・プロテクション・ワイド (補償期間を1年まで延長可)		
	スマホ		スマートフォン・プロテクション (画面の破損について最大5万円を補償)		
家電 (iPad, PC含む) ※対象カード限定		ホームウェア・プロテクション (保証期間の制限は無し) (盗難や破損について購入金額の最大100%を保証)			
		メーカー保証	ワランティ・プラス (故障について購入金額の最大80%を保証)		家電総合補償制度 (補償期間を5年まで延長可)
旅行などサービス		キャンセル・プロテクション (サービス利用時まで) (入院や死亡等によりキャンセルした場合のキャンセル費用を補償)			
オンライン	全て	オンライン・プロテクション (不正利用された被害額を補償)			
		オンライン・ショッピング補償サービス* (未着や遅延等について購入金額を補償)			

ショッピングサイトが補償を提供

<アメリカン・エクスプレスについて>

1850年（嘉永3年）米国ニューヨーク州にて創立したグローバル・サービス・カンパニーです。多様な商品・サービスを通し個人顧客には「特別な体験」をお届けし、また優れたデータ分析や経費削減ツールを用い、幅広い法人顧客のビジネス成長を支援しています。日本では、1917年（大正6年）に横浜に支店を開設し、世界170以上の国や地域に広がる独自の加盟店ネットワークとトラベル・サービス拠点を通じ、最高品質のサービスを提供し続けています。また、アメリカン・エクスプレスのカードは、JCBとの提携により、従来からのホテル、レストランや小売店などに加え、公共料金からスーパーマーケット、ドラッグストアなど日々の生活で使えるお店が拡大しています。