

<プレスリリース>

au コマース & ライフ株式会社

## au PAY マーケット、2025 年下半期「安心・安全への取り組みレポート」を公開 全取引への 3-D セキュア導入でクレジットカード不正発生を 99.99%以上削減 ～AI 活用による店舗サービス品質改善を実現し、模範店舗を称える「グッド CS 賞」を新設～

au コマース & ライフ株式会社は、運営する総合ショッピングサイト「au PAY マーケット」において、安全・安心への取り組みと実績をまとめた 2025 年下半期（7 月～12 月）の「安全・安心への取り組みレポート」を公開しました。

当社では、すべてのお客さまに安心してお買い物いただける環境を提供するため、AI を活用した最新の不正検知システムの導入や、店舗さまとの連携強化によるサービス品質の向上に継続的に取り組んでいます。2025 年下半期においても、AI を活用した新たな店舗品質改善活動や、継続的な決済・レビュー不正対策などの取り組みを強化し、安心・安全な利用環境のさらなる向上を実現しました。

安心・安全への取り組みレポート：[https://wowma.jp/user\\_guide/safe-support/safety-report](https://wowma.jp/user_guide/safe-support/safety-report)



### ■不正ゼロに向けた 2025 年下半期の取り組み

1. 「全取引への 3-D セキュア導入」により、不正な決済によるチャージバック発生率を 99.99%以上削減

当社は 2022 年 10 月より、クレジットカード決済の不正利用を未然に防止するため、全店舗・全取引

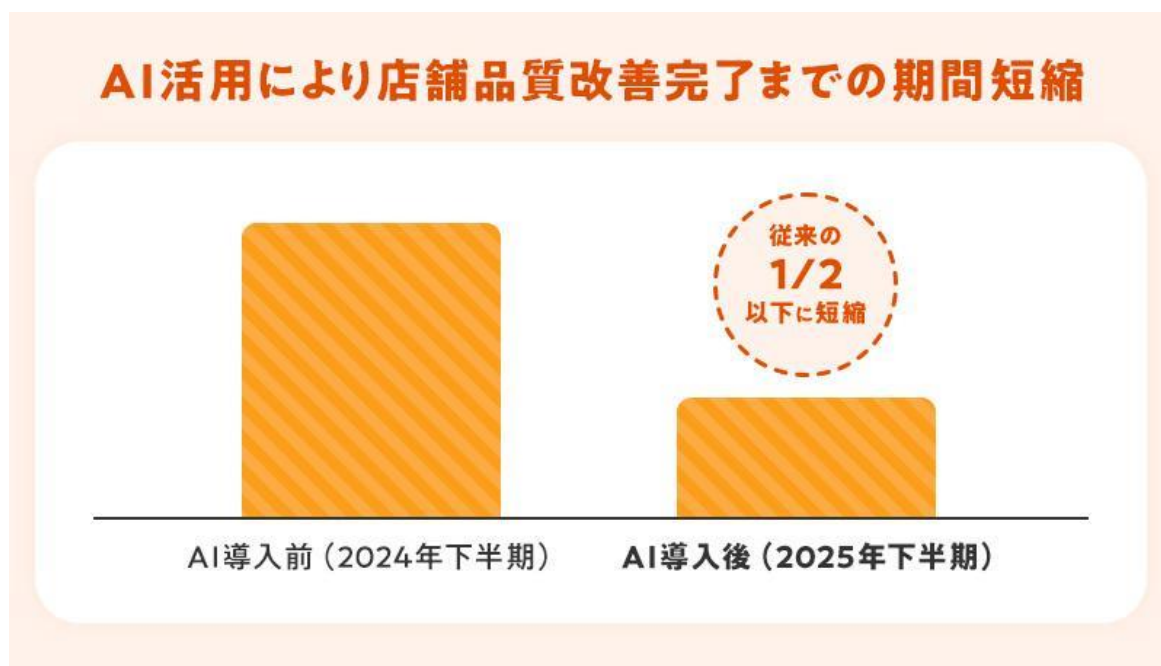
を対象に「EMV 3-D セキュア（本人認証サービス）」による審査を導入しています。

すべての取引に認証を適用したことで、全クレジットカード決済の 99.99%以上においてチャージバックを発生させることなく、安全な取引環境を実現しています。この強固なセキュリティを支えるのは、全取引を対象とした EMV 3-D セキュアに加え、多角的な注文分析を行う最新 AI による 24 時間自動検知と、専門チームによる 365 日体制の目視審査を組み合わせた高度な監視体制です。

疑わしい取引を即座に特定し、店舗さまと迅速に連携することで、店舗運営の安全を強力に支援しています。

## 2. 生成 AI による VOC 分析を導入、店舗運営改善のリードタイムを半分以下に短縮

2025 年下半期より、お客さまの声（VOC）やレビューの管理・分析に生成 AI を導入しました。これにより、店舗さまの運営品質に改善が必要な兆候を早期に捉え、店舗さまへの改善案内から改善完了までのリードタイムを従来の 2 分の 1 以下に短縮しました。また、万が一悪質な行為が確認された場合には速やかに対処する体制を強化し、こうした迅速なアプローチの結果、お客さまからモールに寄せられる店舗関連の問い合わせは 21%抑制され、より快適なお買い物環境が整っています。



## 3. より良いお買い物体験のために「安心」を育てる、au PAY マーケットの取り組み

当社では、対応品質に懸念がある店舗の取り締まりだけでなく、模範となる店舗さまと共に「安心」と「信頼」を創り、その真摯な取り組みを広く称える活動を推進しています。

年間の優秀店舗を表彰する「BEST SHOP AWARD 2025 (※)」(2026 年 3 月 13 日に開催)において、お客さまからのお声をもとにサービス品質の向上に向けた日頃の努力を総合的に考慮し表彰する「グッド CS 賞」を新設しました。さらに今後はサイト内のコンテンツを通じて「グッド CS 店舗」を紹介する仕組みを構築し、店舗さまと共に安心・安全なマーケットプレイスの実現を目指します。

そのほか、ブランド模倣品の自動検知 AI のチューニングによる検知効率改善や、最新の不正パター

ンに対応した不正レビュー取り締まりの強化も進めています。

詳細は、こちら ([https://wowma.jp/user\\_guide/safe-support/safety-report/20260316](https://wowma.jp/user_guide/safe-support/safety-report/20260316)) をご確認ください。

au PAY マーケットでは、引き続き業界団体や関係省庁と連携し、すべてのお客さまが安心してご利用いただけるサイトを目指して邁進してまいります。

※「BEST SHOP AWARD」は、au PAY マーケットに出店する数多くの店舗の中から、年間の売上実績や成長率に加え、お客さまからの支持を反映した投票、さらには「顧客満足度」や「リピート率」など多角的な指標に基づき、その年の象徴となるベストショップを選出・表彰するアワードとなります。

## (参考)

### ■ 「au PAY マーケット」の特長

「[au PAY マーケット](#)」は、au をご利用のお客さまに限らず、すべてのお客さまにご利用いただける総合ショッピングサイトです。

Ponta ポイントを「au PAY マーケット」のお買い物限定ポイントに最大 1.5 倍増量できる「[お得なポイント交換所](#)」や生放送の商品紹介で視聴者と出演者が双方向にコミュニケーションできる「[ライブ TV](#)」などに加え、Ponta パス会員向けの新たな特典「Ponta パス ポイント UP セレクト」でお買い物をおトクにお楽しみいただけます。「Ponta パス ポイント UP セレクト」は、Ponta パス会員なら有名ブランドをはじめとする厳選された対象商品が最大 50%の Ponta ポイント還元となります。

さらに、ハズレなしで最大 3,000 円の割引クーポンが毎週あたる「ポイント UP セレクト特典ガチャ」や対象店舗での日曜日のお買い物で 5%のポイント還元となる「Ponta パス特典」など、Ponta パス会員限定の特典も充実しています。

※お得なポイント交換所：au/UQ mobile をご利用のお客さま、または Ponta パス会員なら最大 1.5 倍、そのほか 1.5 倍の対象ではないお客さまも、誰でもポイントを 1.1 倍に増量が可能です。詳しくはこちら ([https://wowma.jp/event/ptexchg\\_potat/index.html](https://wowma.jp/event/ptexchg_potat/index.html)) をスマートフォンよりご確認ください。

以 上