

# ポイントサービスにおける消費者保護の取組みについて

**V O Y A G E**  
**M A R K E T I N G**

# VOYAGE MARKETING について

VOYAGE MARKETINGは、  
ECナビ・PeXという計1000万会員を抱える  
ポイントメディアの運営、デジタルギフト  
販売など各種ソリューションを活用し、顧  
客エンゲージメント実現・顧客満足度向上  
の支援をいたします。



社名	株式会社VOYAGE MARKETING
設立	2007年1月22日
資本金	1億9,800万円(資本準備金含む)
主要株主	株式会社VOYAGE GROUP 100%
代表者	代表取締役 CEO 古谷 和幸
役員	取締役 安藤 敦士 取締役 笹部 雅弘 取締役 福田 剛広 監査役 野口 誉成
事業内容	メディア事業 ポイント事業 マーケティング事業
運営サービス	ポイントサイト「ECナビ」 ポイント交換サイト「PeX」 デジタルギフト「デジコ」 給与前払いサービス「Remone」 企業ポイントとのポイント交換連携 デジタルギフト一括発行サービス

# CARTA HOLDINGS / VOYAGE GROUP について

CARTA HOLDINGSは電通グループにおけるデジタル領域に特化した事業開発会社です。  
その中においてVM社はコンシューマ事業領域に特化したサービスを展開しております。



社名	株式会社 CARTA HOLDINGS
設立	1999年10月8日
代表者	代表取締役会長:宇佐美 進典 代表取締役社長:新澤 明男
設立	2007年1月22日
資本金	1,086百万円(2019年3月末時点)
上場市場	東証第一部(証券コード:3688)
決算期	12月
売上高	19,503百万円(2018年1~12月)
従業員数	1,111名(2019年3月末時点)

## 事業紹介①



お買い物やアンケート回答、モニター参加、ミニゲームをすることで、簡単にポイントが貯まるポイントサイトです。貯めたポイントはポイント交換サイトPeXを通じて現金やギフト券などと交換できます。

URL: <https://ecnavi.jp/>



会員数  
720万人

月間PV数  
3.6億PV

メルマガ会員  
250万人

※2021年1月時点



ECナビをはじめとしたポイントサイトやアンケートサイトなど様々なポイントを集約し、共通ポイント、デジタルギフト、現金等に交換することができる日本最大級のポイント交換サービスです。ユーザ数は約200万人、交換可能な商品数は6,000以上となります。

URL:

<https://pex.jp/>

電子マネー・ポイント

d POINT LINE POINT R POINT nanaco WAON POINT Ponta

マイレージ・現金

JAL JP BANK ゆうちょ銀行 Rakuten 楽天銀行 MIZUHO 住信SBIネット銀行 SBI Sumishin Net Bank

グルメ・家電

交換商品  
6,000 以上



# ポイントサイト・ポイント交換サービスの事業モデル

ポイントサイトは、サービス内に掲載するアンケート・ショッピング・広告等の利用に応じて広告主より報酬を得て、その一部をユーザーに還元しております。

ポイント交換サービスは、各種ポイント・ギフト券の販売・交換手数料を主な収益モデルとしております。



# 消費者保護の取組みについて

# お客様の大切な情報・ポイントを守るため対策

ECナビ720万人、PeX200万人の会員の皆様に安心してサービスをご利用いただくためさまざまな取組みを行っております。

## ■ アカウント保護

- ログイン時にセキュリティ認証(reCAPTCHA)を必須化
- 多数のログイン試行があった際にアカウントロック
- 不審なアカウントに関してはKYCサービスを用いた本人確認を実施
- パスワード使い回し防止を注意喚起・啓蒙

## ■ ポイント交換

- SMS/電話番号等を使った多要素認証の導入
- 1日のポイント交換数に上限を設定

情報セキュリティマネジメントシステム国際規格 ISO/IEC 27001審査通過済  
Pマーク取得 プライバシーマーク登録番号 10824903 (01) 号



# トラブルを避けるための対策

---

## ■ 掲載広告・取引先の可否審査

- 掲載広告の安全・健全性担保のため可否審査を実施
- ポイント交換提携先・取引企業の反社チェック、与信審査を実施

## ■ わかりやすい表記と利用状況のわかるサイト作り

- ポイントの獲得条件・交換レート・注意事項を明記
- ポイントの増減履歴やショッピング・広告の利用履歴をマイページで確認可能

## ■ JIPCにおけるインシデント事項の共有と対策協議

- 共通ガイドラインの遵守
- 事例の共有
- 対応策に関する協議

## ■ カスタマーサポートチームによる問合せ対応

- 問合せフォーム、メール、電話による問合せに対応
- 専門チームを構築し、土日祝日を除く平日10:00~18:00で対応

# お客様からの相談内容

## ■ご相談内容

ポイントが付与されない

ポイントが失効した

ログインできない

## ■主な要因

利用対象外の申込み  
(注意事項の見落とし)  
トラッキング漏れ  
広告主側の誤却下 など

有効期限の見落とし など

ID/パスワード忘れ  
別のメールアドレスで登録している  
重複登録をしている など

## ■弊社の対応・対策

ポイント獲得条件/注意事項の明記・  
記載内容の充実  
ポイント獲得・ショッピング/広告の  
利用履歴ページの提供  
広告主・ASPへの調査依頼  
※広告主側で調査を受け付けない場合もあり、クレーム  
に繋がりがやすくなっている

サイト上・メールによる失効期限を  
お知らせ  
2か月前からサイトTOPにて失効期限  
のお知らせを表示  
失効期限までに複数回のメールリマ  
インド

パスワードリマインダーの案内  
ヘルプ情報の充実  
問合せによるアカウント状況の確認

# お客様とのコミュニケーション

インターネットサービスだからこそ、オープンに。近い存在に。



## 実際に会ってコミュニケーション

座談会やCSR活動をお客様と一緒にやる機会を定期的に設けることで、サービスへのご要望やご利用における課題をお客様から直接ヒアリングしております。



## SNSを活用したコミュニケーション

Instagram、TwitterなどのSNSでカジュアルに情報発信を行うことで、お客様から気軽にコミュニケーションをとれるよう心がけております。

# ポイントサービスを安全にご利用いただく為に

---

## ■ ご利用いただく前にご確認いただきたいこと

- サービス運営企業の安全性
  - サービスの運営実績
    - 会員数
    - ポイント発行・交換実績
    - サービス運営年数
    - 上場有無・資本金
  - セキュリティ・消費者保護ガイドラインの確認
    - 個人情報保護の方針・Pマークの取得
    - JIPCへの加盟 など

## ■ サービスをご利用いただく上でご注意いただきたいこと

- 利用条件・注意事項をしっかりとご確認いただいた上でご利用いただく
- パスワードを他サービスと使いまわさない

**V O Y A G E**  
**M A R K E T I N G**