

第46回インターネット消費者取引連絡会 株式会社ネットプロテクションズ



商号	株式会社ネットプロテクションズ
代表取締役社長	柴田 紳
創業	2000年 1 月
資本金	1億円
社員数	210名（2022年3月31日現在）
本社所在地	東京都千代田区麹町4丁目2-6 住友不動産麹町ファーストビル 5階
主要株主	株式会社ネットプロテクションズホールディングス（※） ※リコーリース株式会社、株式会社ジェーシービー、株式会社三井住友銀行、株式会社博報堂DYホールディングス、株式会社インフキュリオン、株式会社アドバンテッジパートナーズ関連ファンド等


年間GMV^{*2*3}
約**4,381**億円


加盟店総数^{*2}
約**76,000**店舗


年間取引件数^{*2}
約**6,600**万件

約 3 億件

累計取引件数^{*1} 02/3期 03/3期 04/3期 05/3期 06/3期 07/3期 08/3期 09/3期 10/3期 11/3期 12/3期 13/3期 14/3期 15/3期 16/3期 17/3期 18/3期 19/3期 20/3期 21/3期 (FY)

事業内容：国内 BNPL（Buy now pay later）のリーディングカンパニー

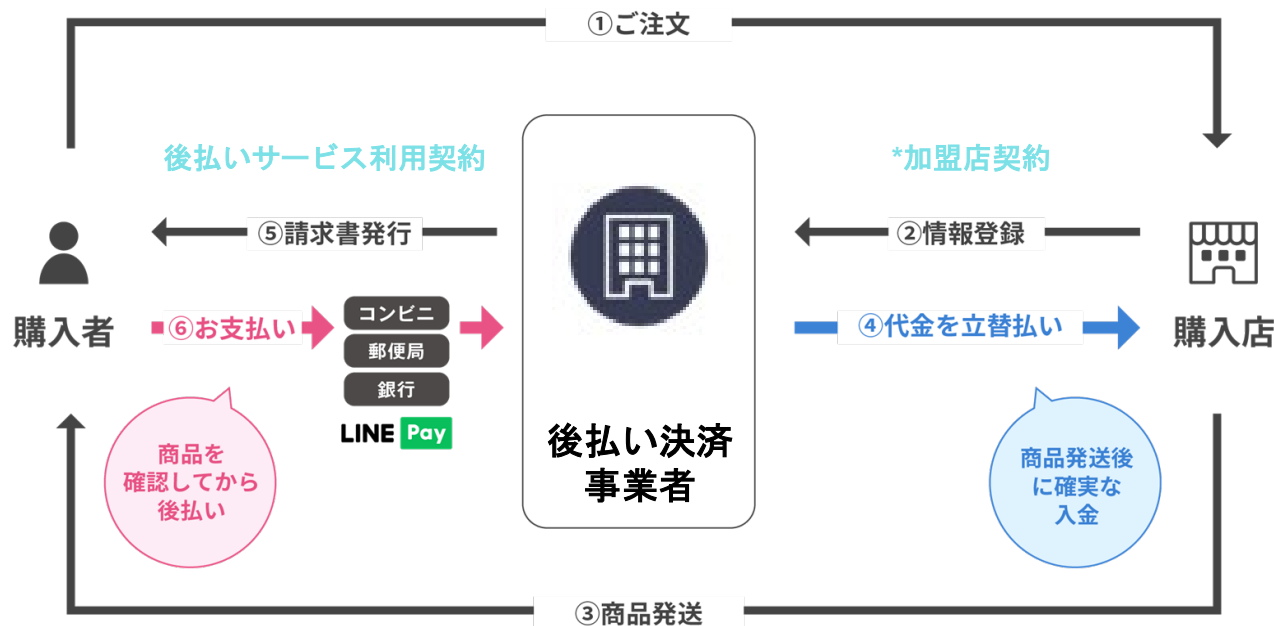
*1 NP後払い、atone、NP掛け払い、AFTEEのサービス提供開始から2021年3月31日時点迄の各事業年度末日の累計取引件数

*2 年間取扱高、加盟店総数、年間取引件数はBtoC取引向けサービス及びBtoB取引向けサービスの21年3月期合計値

*3 AFTEEの為替レートは前月末のレートを月次ベースで使用

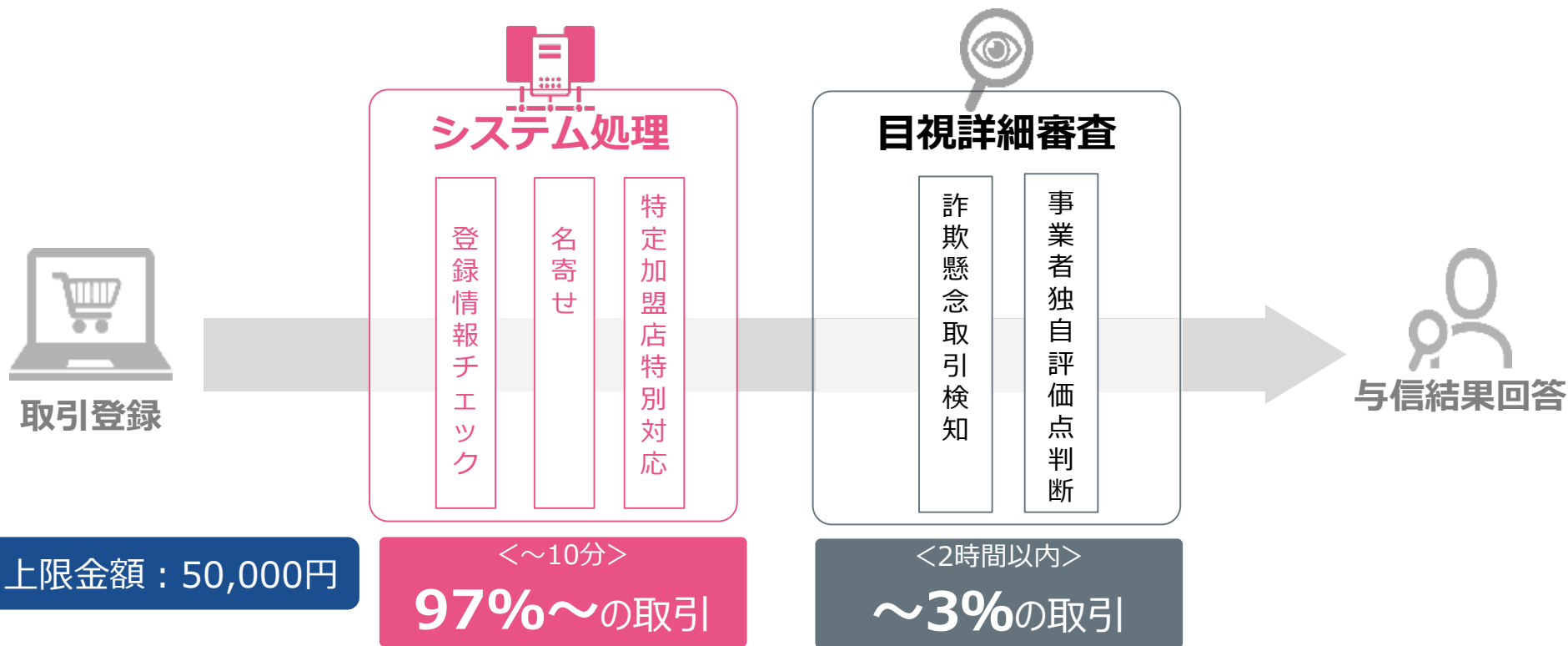
Copyright(C) Net Protections, Inc. All Rights Reserved.

後払い決済とは(スキーム説明)



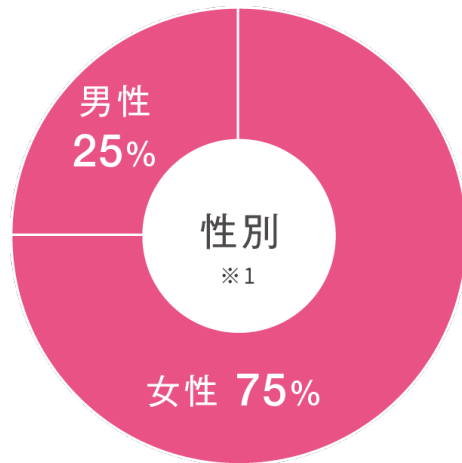
先に商品を受け取ってから、支払いをすることができる決済方法です。
(定期販売では商品発送ごとに情報登録 (②) し、**都度**与信審査を行っています。)

※購入店からネットプロテクションズへの「債権譲渡方式」

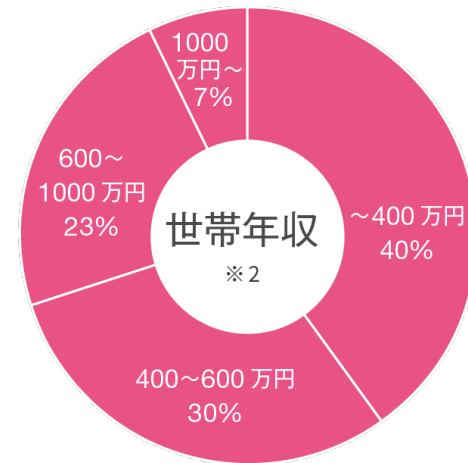
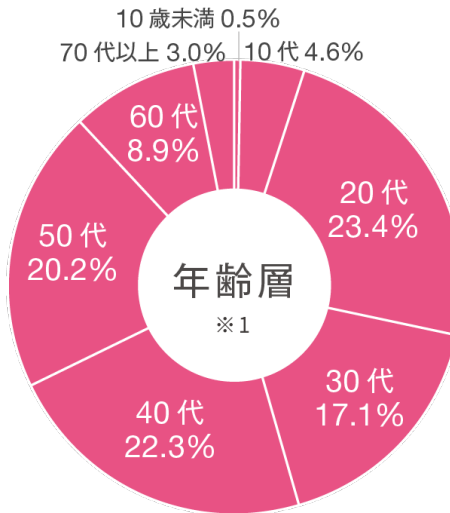


過去の支払い状況や不正傾向等をもとにした与信審査をおこなっています。

どのような方に後払い決済をご利用いただいているのか



平均利用
5,500円程度



日本の中央値は427万円

※1：2022年3月31日時点 ※2：【調査方法】NP会員向け当社インターネット調査【実施期間】2018年12月28日～30日【対象】全国の20代以上の男女1,738人

女性を中心に幅広い年代の方にご利用いただいています。

わかりにくい注文画面

画像はイメージです



30日分が 980円

初めての方限定

2020年10月1日まで

※6ヶ月定期コースをお申し込みの場合の1回目の金額になります。2回目は10,000円/回。

いますぐ申し込む ▶

- ・「**初回限定でお得な料金**」で購入可能といった表記になっております。
- ・初回価格等の表記に対して、契約条件の文字サイズが小さいなどといった要因で、**購入者が認識できずに定期契約**してしまう。
- ・販売サイト（LP）が**頻繁に更新**される、決済画面に**販売条件が表記**されていません。

購入店の悪質な販売方法により、
トラブルにつながってしまうケースの増加に繋がります。

後払い決済でトラブルになりやすい例②

後払い決済でよくあるお問い合わせ

請求書の再発行	請求書をなくしてしまった。
請求書が届かない	引っ越し前の住所だった/旧姓だった。
支払い状況照会	支払いができているかどうか確認したい。
商品について	交換したい・キャンセルしたい。
ご注文について	定期購入をやめたい。

後払い決済事業者
が対応する
お問い合わせ

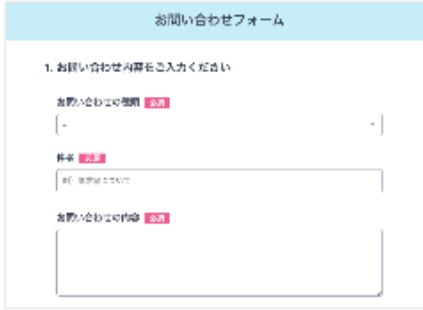
購入店で対応
いただく
お問い合わせ

購入店の問い合わせ機能が充実していないことで
トラブルになるケースの増加に繋がります。

電話サポート



メールサポート



お問い合わせフォーム

1. お問い合わせ内容を入力ください

お問い合わせの種類 必須

[-]

件名 必須

[件名を入力してください]

お問い合わせの内容 必須

[内容を入力してください]

- ① 電話/メールでのお問い合わせ対応（営業時間：平日 9 時～18 時）
- ② 東京、沖縄、札幌で合計100名程度のオペレーターが対応を実施
- ③ 年間約66,000件の問い合わせに対応しています。（年間取引件数：約6,600万件）

NP後払いは購入者が
安心してご利用いただけるサポート体制を整えています。

「よくある質問」webサイト



<https://help.npatobarai.jp/hc/ja>

「よくある質問」webサイト



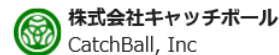
<https://np-atobarai.jp/faq/>

電話やメールだけでなく、「よくある質問」や対策サイトを設け、これからも購入者様の問題解決に向けた様々な取り組みをしていきます。

後払い決済サービスに係る取引を公正にし、後払い決済による取引に携わる関係事業者の業務の適正な運営の確保、利用者の消費生活の向上と利便に貢献することを目的として、後払い決済サービスを提供する7社で昨年5月に日本初の後払い業界団体を立ち上げました。



協会会員（全8社/50音順）



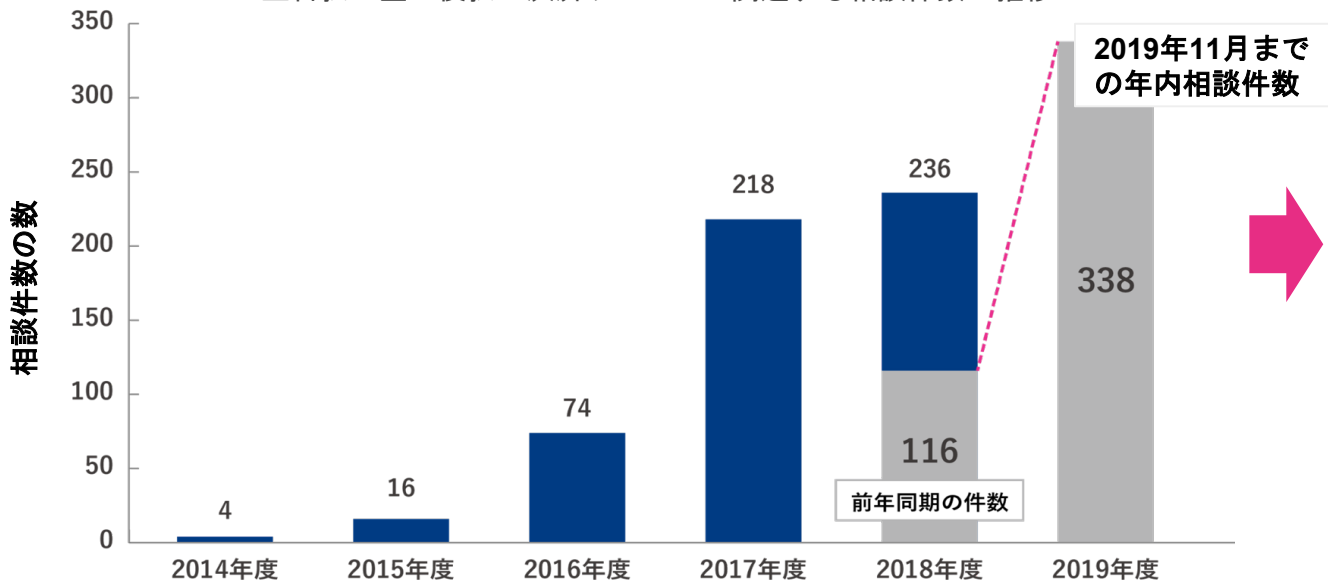
ジャックス・ペイメント・ソリューションズ株式会社



2022年5月新規加盟

2020年はEC事業者が起因する消費者トラブルが増加し各種メディアでも取り上げられるなど、社会的に関心が高まっています。

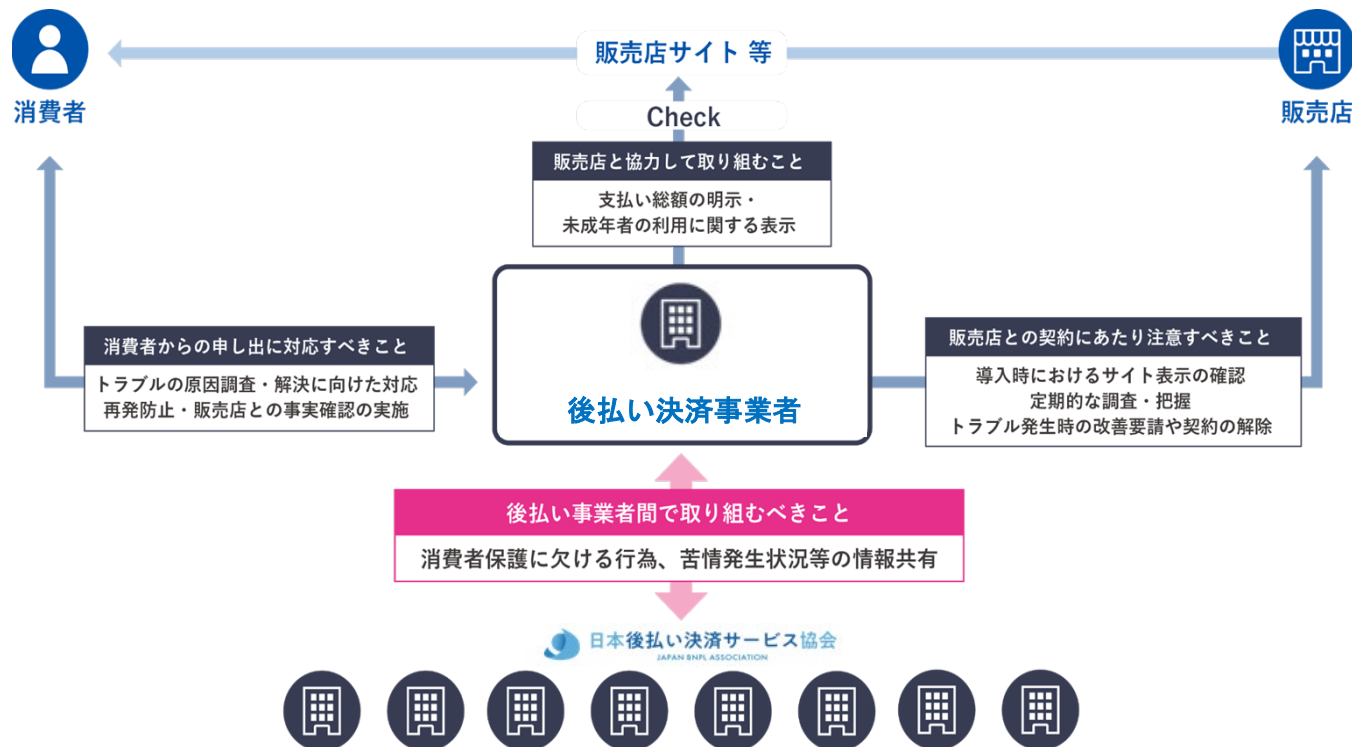
立替払い型の後払い決済サービスに関連する相談件数の推移



これらの状況を受け、
通販事業者への規制が
強化されている。

出典：独立行政法人 国民生活センター 令和2年1月23日リリース資料から

当協会と会員である後払い決済事業者として、以下のような取組みを実施。



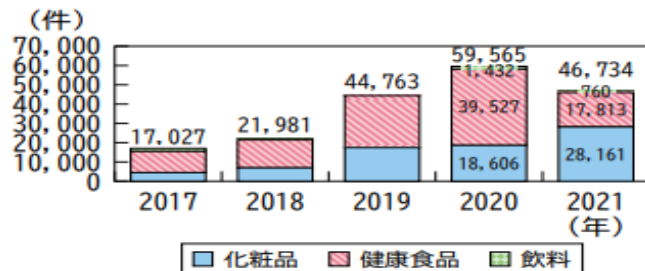
減少傾向ヘシフト

令和4年 消費者白書にて、「2021年の『通信販売(ネット通販)』に関する相談割合は前年比で減少」とあり、全体の件数のピークアウトを確認できました。こちらは 協会員である後払い決済事業者の個別取組の効果が奏功したと思っております。一方で、「化粧品の相談件数の増加 や SNS等を利用した 新手法の販売方法」への確認・対応を強化する必要があります。

令和4年 消費者白書（抜粋）

図表 I-1-4-5

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移(商品別)



- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2022年3月31日までの登録分）。
 2. 通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数。

「定期購入」に関する相談は大きく減少

通信販売における「定期購入」に関する消費生活相談件数は、2020年まで増加傾向が続いていましたが、2021年は46,734件と、減少に転じました。商品別にみると、「健康食品」の相談が大きく減少している一方で、「化粧品」の相談は増加しています（図表 I-1-4-5）。

出典：令和4年版消費者白書本文 29ページから抜粋

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/assets/2022_whitepaper_all.pdf

