

報道関係各位

2023年9月21日
SAS Institute Japan株式会社

消費者の3分の2が、不正行為被害や安全強化のためにプロバイダーを変更

13,500人の消費者を対象とした調査において、回答者の4分の3が不正行為の被害を恐れ、10人中9人が企業は消費者保護を強化すべきと回答

AIおよびアナリティクスのリーディング・カンパニーである米国SAS Institute Inc. (以下 SAS)は、最新の不正行為に関する消費者調査を発表しました。この調査によると、コロナ禍において頻発した詐欺行為は今もなお増加の一途をたどっており、不正行為に対する人々の不安はますます高まっていることが判明しました。また、不正行為の蔓延によって消費者保護に関する企業の義務に対する期待値も変わり、セキュリティ強化のためには何らかの代償を払うこともいとわないことも明らかになっています。

16カ国13,500人の消費者を対象に行った調査「Faces of Fraud: Consumer Experiences With Fraud and What It Means for Businesses (不正行為の様相: 消費者の被害状況と企業への影響)」は世界的な不正行為の問題の深刻さを明らかにしています。

- 70%の消費者がこれまで少なくとも1度は何らかの不正による被害を経験したことがあると回答しており、10人中4人は、不正による被害に2回以上あったことがあると回答
- ほぼ半数(47%)は、2022年中にそれまでより多くの不正を経験したと回答
- 10人中9人近く(86%)が、以前よりも不正行為を警戒するようになったと回答

今回の調査で不正の手口として最も多く報告されたのが、銀行口座情報や個人データを入手しようとするものです。不正行為者が最初の接触に用いるコミュニケーションチャネルとして、携帯電話と電子メールの頻度が高くなっています。

SASのリスク・不正対策およびコンプライアンス担当シニアバイスプレジデントであるスチュ・ブラッドリー(Stu Bradley)は、次のように述べています。「不正行為者は巧みな手口で犯罪を成功させており、金融機関や保険会社、行政機関、小売、テレコミュニケーションなど、ターゲットを絞り込んだ特定の業界が、気が付かれないうちに犯罪行為のパイプ役にされています。今回の調査で、消費者の3分の2は不正行為があった場合、あるいはより優れた不正対策を提供するプロバイダーがあった場合、サービスプロバイダーを変更すると回答していることを考えると、何の対策も取らずにいることは非常に重大な結果につながる可能性があり、この点を見逃すべきではありません」

進化する顧客の期待値へのギブ&テイク

消費者の意識の変化を見ると、強固な不正対策の重要性が改めて浮き彫りになっています。今回の調査では回答者の89%が、企業が不正対策にもっと力を入れるべきだと考えていることが明らかになりました。これは企業にとって歓迎すべきことなのでしょう。ほとんどの顧客は、より強固な安全対策のためなら、多少の不便はいとわないと考えています。

- 回答者の4分の3は、不正対策が強化できるのなら、トランザクションにおける遅延やチェックが増えても良いと回答
- 10人中8人は、決済や取引に顔認証や手のひら認証、網膜認証、音声認証などの生体認証をしたいと回答しており、半数以上(57%)は取引の際には決まったパスワードを記憶しておくよりも、生体認証のような固有の識別子を使用して認証を行うほうが良いと回答
- 10人中7人が、不正防止策強化を前提に、より多くの個人情報(ロケーション、行動など)をサービスプロバイダーと共有する意思があると回答

AIの持つ可能性: 摩擦を最小限に抑えてセキュリティやカスタマー・エクスペリエンス(顧客経験)を最大化
デジタルサービスの爆発的な広がりを見ると、組織としては、迅速で低摩擦なカスタマー・エクスペリエンスと、適切な規模の不正対策防御とのバランスを取らなければなりません。デジタル取引に伴う不正リスクが高まっているにもかかわらず、消費者がこうしたデジタルサービスを好む傾向は拡大する一方です。今回の調査

でも回答者の86%が今後も引き続き、デジタルサービスを利用すると予想しており、これまで同様のレベルで利用する(65%)、あるいはこれまで以上に利用する(21%)と回答しています。

AIを活用した不正検知はいずれにとってもベストな形を実現することができ、企業がより多くの不正行為を早い段階で発見できるようにして、リアルタイム不正検知と事前の防御戦略の両方について、効率も精度も高めることができます。不正行為者が簡単にテストしてすり抜けることのできるルールとは違い、機械学習のアプリケーションは組織がリアルタイムで異常を判別し、急速に進化する脅威に対して常に先手を打つことができます。

これこそが数十年に渡ってSASの不正防止・金融犯罪対策ソリューションの基準となってきたものです。そして、この分野で市場をけん引するテクノロジーの開発に対するSASのコミットメントは、先ごろ発表した「AIを活用した業界別ソリューションへの10億ドルの投資」にも反映されています。

この点について、SASのステュ・ブラッドリーは次のように述べています。「生成AIツールの急速な普及によって、不正行為者や組織的な犯罪集団は、従来の不正検知の手法をますます容易に出し抜けるようになっていくでしょう。同様に高度なアナリティクスを使った多階層型の不正検知機能を導入することにより、組織はそれぞれ自分たちの土俵で犯罪者たちに打ち勝つことができます。顧客の期待に応える企業は、不正検知・防止機能を顧客のロイヤリティの向上につなげ、最終的には不正による損失を削減しながら、ビジネスの自動化や成長を手助けする競争優位性へと転換することができます。

調査の手法

SASは2022年末に、3Gem Research and Insightsに委託して、消費者に対する不正行為の主要トレンドに関するグローバル調査を実施しました。調査結果は、男女半々の合計13,500人から得た回答をもとにまとめられています。回答者は、英国およびヨーロッパ、米国、カナダ、ブラジル、UAE、南アフリカの方々に構成されています。

この調査報告書「Faces of Fraud」はeブックに加えて、SASのオンラインダッシュボードで調査結果を国別、年齢層別に詳細に検討することができるデータ可視化ツールを提供しています。[SAS.com/frauddashboard](https://sas.com/frauddashboard)にて調査データを詳細にご覧いただけます。

本調査を引用される場合は、SASのクレジット表記をお願いします。

本発表は、SASのテクノロジーカンファレンス[SAS Explore](https://sas.com/explore)で行われたものです。SASの最新情報は、X/Twitterで[@SASsoftwareNews](https://twitter.com/SASsoftwareNews)をフォローしてください。

*2023年9月12日に米国SAS Institute Inc.より発表された[プレスリリース](#)の抄訳です。

本原稿はSAS本社プレスリリースの原稿を抄訳したものです。本記事の正式言語は英語であり、その内容および解釈については英語を優先します。

SASについて

SASは、アナリティクスのリーディング・カンパニーです。SASは、革新的なソフトウェアとサービスを通じて、世界中の顧客に対し、データをインテリジェンスに変換するためのパワーとインスピレーションを届けています。SASは「The Power to Know®(知る力)」をお届けします。

*SASとその他の製品は米国とその他の国における米国SAS Institute Inc.の商標または登録商標です。その他の会社名ならびに製品名は、各社の商標または登録商標です。

本件に関するお問い合わせ先

SAS Institute Japan株式会社
広報担当: jpnpress@sas.com
SAS PR事務局 (PRAP Japan)
sas_pr@prap.co.jp