日本流通産業新聞
＜第三種郵便物認可＞

改正法対応の自動応答システム

ベリトランス 篠 寛 社長

オペレーターが情報に触れない

決済代行事業を展開するベリトランス（本社東京都、篠寛社長、㊫03－6367－1500）は、音声の自動応答によりカード決済を実施する「IVR決済ソリューション（IVR決済）」の第一人者として知られる。郵送や電話で注文を受け付ける、メールオーダー・テレフォンオーダー（MO・TO）事業者に対してIVRサービスの導入を提案している。IVRを導入するメリットは、コールセンターのオペレーターが全くカード情報に触れないままに決済が完了するという点にある。改正割販法で、加盟店におけるカードセキュリティー対策の義務化が決定した今、加盟店はどのような対策を取るべきか、ベリトランスの篠社長に聞いた。

――改正割販法について事業者にとっての課題は何だと考えますか。

多くの専門家が指摘するように、「PCIDSSへの準拠」、と「カード情報の非保持化」の内、どちらに対応していくべきか、ということが事業者にとっての課題になると考えます。

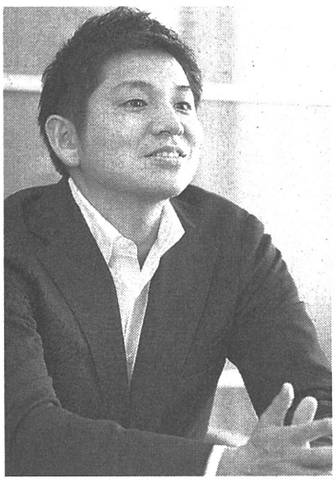
大手の決済代行会社（PSP）が設立したEC決済協議会という団体では、「実行計画2017」で定義があいまいだった、MO・TO加盟店向けの対策・対応ソリューションが、議論の焦点となっています。

「実行計画2017」では、国際的なセキュリティー基準である「PCIDSSへの準拠」か、「カード情報の非保持・非通過（※）」が求められています。MO・TOの加盟店が、コスト・運営の両方で負担の多い、「PCIDSS」に準拠するのは非現実的です。そこで、実行計画の中の「非保持・非通過」に対応したソリューションを、各社が提供し始めているのです。

――加盟店の対応状況は。

加盟店側でも、改正割販法や実行計画で加盟店に求められる対応について、徐々に理解されつつあります。「PCIDSSへの準拠」と、「非保持・非通過」とで、どちらを選ぶべきかという選択も、それぞれの加盟店が行い始めています。

ただ、EC事業者などに比べると、MO・TOの事業者の対応に遅れが目立ちます。それは、MO・TOの領域についての「非保持・非通過」の基準や実現方法が、17年11月まで不明瞭だったからです。それが11月末に協議会が公表した資料で、ようやくクリアになったのです。



――そもそもどうして基準が不明瞭のままだったのでしょうか。

電話でオペレーターがカード番号を聞く決済処理は、例外的な対応です。ECに比べて主流ではない決済手段なので、一番後回しになっていたのではないかと思います。

今回の大きな問題点は、17年2月公表の実行計画の17年版で、非保持化の定義が16年版から変更されたことです。16年版では、MO・TOの通販企業が顧客から電話で聞いたカード情報を、自社の管理システムに打ち込むような業務の流れで、カード情報を保持していても、問題ないとされていました。

一方、17年版では定義が変わり、PCなど業務端末を含む自社環境上でカード情報を保持・処理・通しないことが「非保持化」の定義とされました。

これまでMO・TO加盟店が非保持と認識していた業務フローが、改正法施行まで1年を切ったタイミングで、「通過・処理」とみなされることになったのです。加えて17年11月までには、「非保持・非通過」の具体的な実現方法も不明確なままでした。

改正割販法への対応のために、仕組みを改めることが求められる、MO・TOの加盟店はかなり多いのです。これらの加盟店を救済すべく、PSP各社が現状の運用フローに即しながら、非保持・非通過を実現できるソリューションをそれぞれ企画・提供するに至っています。

――ベリトランスでは、改正法に沿って、どのようなソリューションを提供していますか。

当社が提供している「IVR決済」ならば、加盟店の非保持・非通過をシンプルに実現できるのではないかと考えています。これまでのカード情報の漏えい事案を見ると、コールセンターのオペレーターがメモした紙の情報が流出したり、オペレーターが故意にカード情報を盗み取ったりといった事例もありました。

その対策として、そもそもオペレーターにカード情報を触れさせないようにしようという動きは、今回の改正割販法・実行計画2017の以前から持ち上がっていたのです。

教育サービス大手の情報漏えい事件の与えたインパクトが大きかったと思います。コールセンターに業務を委託するにあたって、コールセンターのオペレーターがカード情報に触れること自体を嫌がる企業も増えてきているのです。

当社も、ある事業者から要望を受けて、どうすれば顧客が使いやすく、しかも離脱しないような、カード情報保護の仕組みを作れるのかについて、通販事業者からのヒアリングを行いながら、検討を重ねました。その結果、事業者との協力で専用の仕組みを構築したのが、当社のIVR決済です。

IVR決済を導入した結果、受注率が下がったり、離脱率が上がったりするとすれば、それは通販会社が最も嫌うことだと、当社では認識しています。だからこそ、スムーズな決済の仕組みを強く意識して構築しています。

――具体的にはオペレーターはどのような対応をしますか。

オペレーターは、カード決済のタイミングになると、IVR決済システムに電話を転送します。顧客の決済が終わった後で、再度オペレーターに通話が戻ってくる仕組みになっています。

オペレーターも手元の端末で、顧客の決済状況を確認して、戻ってきた電話に対応します。音声自動応答の通話を、改めてオペレーターに戻す方式は、当社独自のものであり、特許として認められた技術でもあります。

今回の改正割販法に際して、MO・TOの通販事業者に向けては、二つのIVR決済のメニューを用意しようと思っています。

一つは、自動音声に対して、顧客自身が情報を入力する方式です。オペレーターが電話で注文を受ける際には、決済金額を当社のシステムのウェブ管理画面に打ち込んだ後、顧客の電話をIVR決済システムに転送するという流れになります。こちらは従来から提供しています。

もう一つは、電話で受けるカード決済の量が少ない加盟店に対して提供する、新しいメニューです。新方式では、オペレーターが顧客から聞き取ったカード情報を、IVRを通じてカード会社に送ります。事業者側の管理画面に提示される、個別のIVR専用の電話番号に、事業者のオペレーターが直接電話をして、自動音声を基にカード情報を入力するのです。

IVR決済以外の方法も、当社としては提供していく予定です。事業者側のネットワーク環境に接続しない、接続制限の掛かったタブレット端末の管理画面から、オペレーターに決済処理をしてもらう方式がその一つです。専用端末による接続方式も提供していく予定です。

――改正割販法の罰則について教えて下さい。

改正割販法は、カード会社に加え、PSPも登録する制度となっています。PSPは加盟店に対し、カード情報漏洩対策や不正使用対策に取り組むよう指導し、管理する義務も負っています。

これらの法的義務に違反し、業務改善命令に従わなかった場合、立ち入り検査や登録の取り消しといった措置を受けることもあります。

一方、加盟店には法令上、罰則は記載されていません。ただ、PSPの是正指導に従わない場合、加盟店契約を解除される恐れは十分にあります。

当社では改正割販法と対応策について、個別にセミナーを開催したり、関連するテーマのコラムやメールマガジンを配信するなど、さまざまな手段で加盟店に案内をしています。

営業担当が加盟店を訪問する回数を増やすといった、地道な方法での周知活動も行っています。

電話受注時のカード情報非保持化を実現
IVR 決済ソリューション
ベリトランス株式会社 特許 第5457498号
https://www.veritrans.co.jp ☎ 03-6367-1510