



2015年11月19日

PayPal Pte. Ltd.東京支店

## ペイパル、ショップやブランドを不正利用から保護する 「売り手保護制度」の適用範囲を拡大

物販だけでなくチケット販売や宿泊を含むサービス全般での不正利用が対象に  
「買い手保護制度」「売り手保護制度」がエコシステム全体をより安心・安全に

PayPal Pte. Ltd.（本社：シンガポール、東京支店カントリーマネージャー：エレナ・ワイズ（Elena Wise）、以下「ペイパル」）は、いままで物販のみを対象にしていた「売り手保護制度」を、イベントチケット販売、旅行チケット、ホテル・旅館での宿泊などのサービスまで拡大することを発表いたします。今回の対象拡大で、より多くのビジネスを不正利用から保護することが可能になります。

「売り手保護制度」とは、購入・決済・発送がすでに行われているのにもかかわらず、消費者から「決済・購入を承認していない」「頼んだ商品が届かない」などを理由にクレームや注文・支払いの取り消しがあった場合、売り手側の被害金額をペイパルが負担する無料サービスです。多くの場合、このような保護制度は、消費者（買い手）のみを守るサービスです。しかし、ペイパルの場合は「買い手保護制度」で不正利用から消費者を保護するサービスを提供すると同時に、ショップやブランド側も不正利用から同時に保護する「売り手保護制度」を提供することで、ペイパルを利用した売買が行われるエコシステム全体を安心・安全にし、消費者にも、ビジネスにも双方にメリットのあるオンラインショッピング環境を整えられることとなります。

今回、「売り手保護制度」の適用範囲が従来の物販からサービスへ拡大することにより、海外のお客様に対して安心・安全な決済を提供できるだけでなく、サービスを提供するビジネス側も安心してビジネスを行うことができるようになります。具体的には、急増する訪日観光業における各種チケット、宿泊、交通などのネット決済でペイパルを利用する場合などがこれに該当します。

ペイパルは17年の実績がある決済サービスとして世界203の国と地域で1000万以上のビジネスに利用されています。その理由は初期費用ゼロ、月額コストゼロ、手頃な手数料、最短三日の売上現金化、無料の24時間365日の不正取引監視システム、無料の年中無休・20言語対応の電話によるカスタマーサポート、そして消費者・ビジネス双方を保護する無料の「買い手保護制度」「売り手保護制度」など、すべて決済手数料に込みで提供していることです。



今後もペイパルは日本の中小企業やスタートアップから、越境 EC や訪日観光までに対応するネット決済におけるグローバルスタンダードとして、国内のビジネスを支援していきたいと考えております。

#### ■「売り手保護制度」について

売り手保護制度とは「承認していない」「商品が届かない」などを理由にクレームや支払いの取り消しがあった場合、適用条件を満たせば保護されるプログラムです。この度の変更で、サービスなどの無形商品(※1)に対し「承認していない」「商品・サービスが届かない」ことを理由に支払いの取り消しがあった場合、条件を満たせば売り手保護制度が適用されることになりました。適用条件の詳細は、ペイパルのホームページ

([https://www.paypal.com/jp/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=ja\\_JP#bus\\_premier\\_9](https://www.paypal.com/jp/webapps/mpp/ua/useragreement-full?locale.x=ja_JP#bus_premier_9))にてご確認ください。

※1 以下の商品・サービスは「売り手保護制度」の対象外となります。

- 車両(自動車、オートバイ、トレーラーハウス、航空機、小型船舶を含む)
- ゲーム、音楽、ソフトウェア、eラーニング、ホスティング、オンライン広告サービス等のデジタルグッズを販売する売り手
- ゲスト購入の取引(ペイパルアカウントを利用せずに支払われた決済)
- 説明と著しく異なる商品に対するクレームまたはチャージバック
- 無形商品・仮想(バーチャル)商品・サービスの未受領に対するクレーム
- 直接商品を手渡した場合
- ペイパルから発送をしないようにお伝えした後に発送してしまった商品
- マイアカウントの「取引の詳細」ページに記載されている受取人の住所に発送されていない商品

#### ■ペイパルについて

ペイパルは1998年に設立以来、お金のやりとりをもっと自由に、もっと安全にすることを目指し、一貫してデジタル決済のイノベーションに努めてきた米シリコンバレーのテックカンパニーです。ペイパルは、消費者に対して安心・便利なネット、リアルそしてモバイルでのショッピングや個人間送金\*1を実現するデジタルウォレットサービスを提供する一方、ビジネスに対してはシンプルかつ低コストな決済ソリューションから、越境 EC・訪日観光 EC、モバイル・アプリ、シェアリングエコノミー(C2C スキーム)、または次世代ショッピング&デジタルコマースまで対応できる幅広いプロダクトやサービスを提供しています。現在では203の国と地域で、100通貨以上での決済、57通貨で銀行口座への入金、26通貨\*2での支払いの受け取りが可能なネット決済のグローバルスタンダードとして、1億7300万人および1000万のビジネスが世界中でペイパルを利用しています。ペイパルは世界をリードするオープンデジタル決済プラットフォームとして、昨年40億件の取引を決済し、うち10億件はモバイル決済でした。

ペイパルに関する詳細は [about.paypal-corp.com](https://about.paypal-corp.com) をご参照ください。また [PYPL financial information](https://investor.paypal-corp.com) については [investor.paypal-corp.com](https://investor.paypal-corp.com) をご参照ください。ペイパルの日本語サイトは [www.paypal.jp](https://www.paypal.jp) となります。

(※1) 日本では個人間送金および個人の銀行口座からの支払いには対応していません。

(※2) 日本では22の通貨に対応しています。