

## 第24回 消費者法分野におけるルール形成の在り方等検討 ワーキング・グループ

2021年1月21日

# NP後払いのご説明

企業概要・サービスの仕組み・取引の流れ

与信審査概要

加盟店審査基準フロー

加盟店審査時の自主ルール

業界における情報交換の状況

サポート体制について



# 会社概要

会社名	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
従業員数（連結）	310名（2020年4月1日現在）
本社所在地	東京都千代田区麹町4丁目2番地6 住友不動産麹町ファーストビル5階
関西オフィス	京都府京都市下京区函谷鉾町79 ヤサカ四条烏丸ビル 3階
福岡オフィス	福岡県福岡市中央区天神1丁目1-1 アクロス福岡 6階
台湾	台北市基隆路1段200号11樓之1
事業概要	BtoC通販向け決済「NP後払い」の運営 BtoCサービス向け決済「NP後払いair」の運営 BtoB向け決済「NP掛け払い」の運営 BtoC向け会員制決済「atone（アトネ）」の運営 BtoC台湾向け決済「AFTEE（アフティアー）」の運営 ポイントプログラムの運営
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、株式会社アドバンテッジパートナーズ関連ファンドが株主

# 後払い決済とは

## 後払い決済

### メリット

- 商品を見てから支払える
- 手持ちの現金が不要
- クレジットカードで懸念されるカード情報漏洩のリスクがない

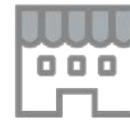
購入者



後払いの提供



加盟店



### メリット

- 顧客の取りこぼし減少
- 顧客満足度の向上
- 売上の向上

一方で

## 多くの決済業務が発生

- ・ 与信審査
- ・ 代金の回収
- ・ 請求書の発行
- ・ 入金の確認と消込
- ・ 督促
- ・ 貸倒れ対応

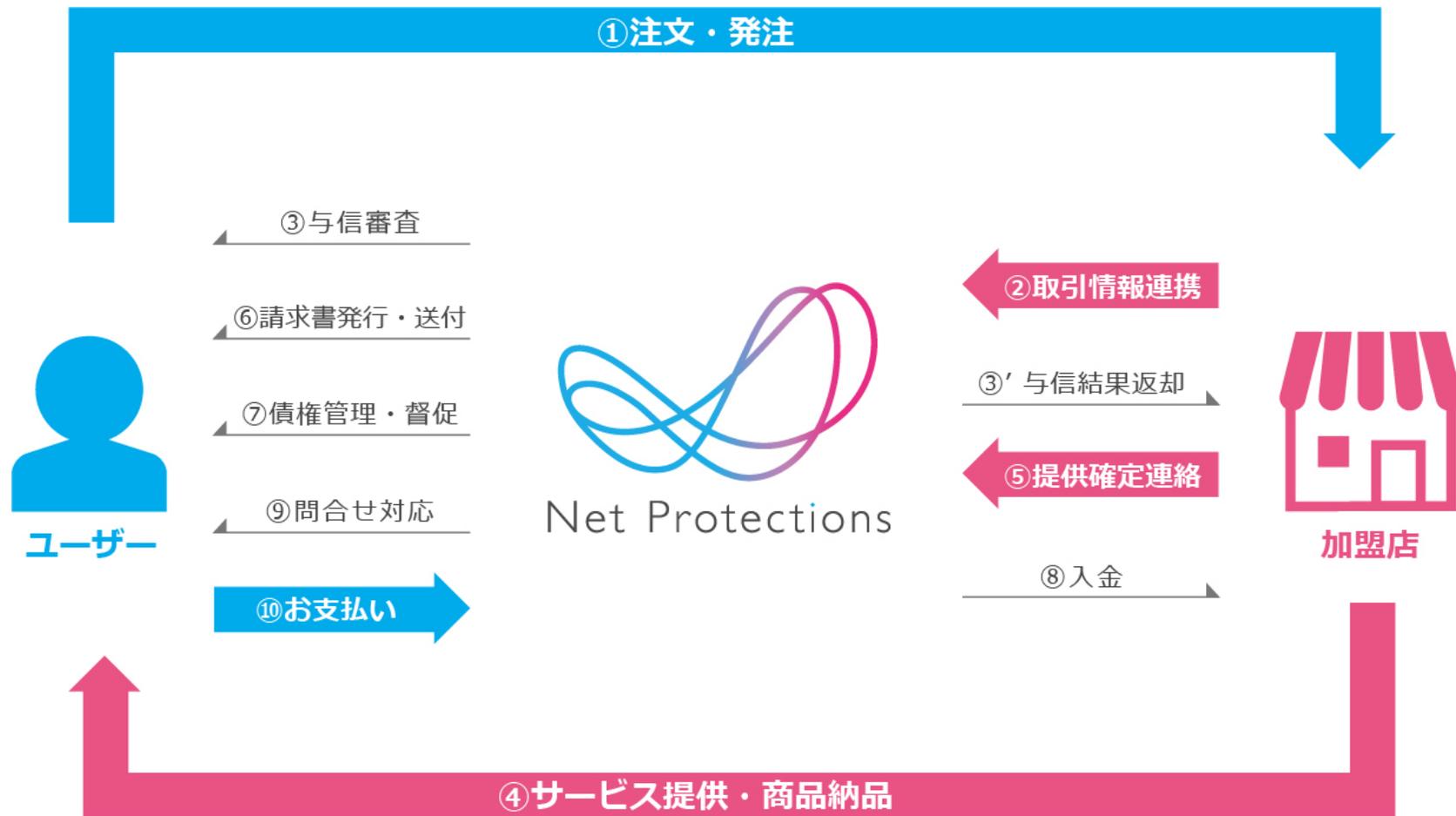
# NP後払いとは

## NP後払い

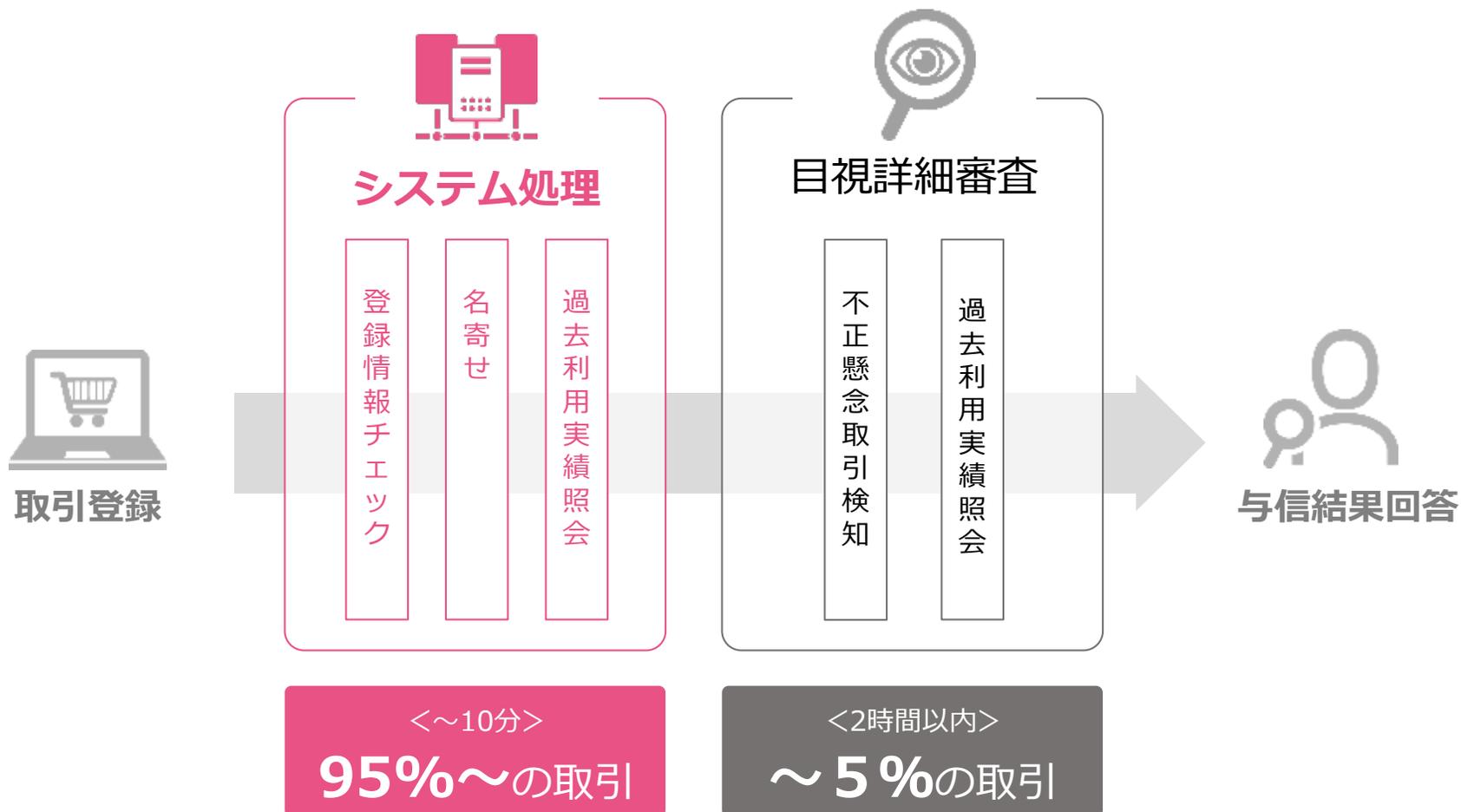
すべての決済業務を代行し、後払い決済を提供



# NP後払いとは



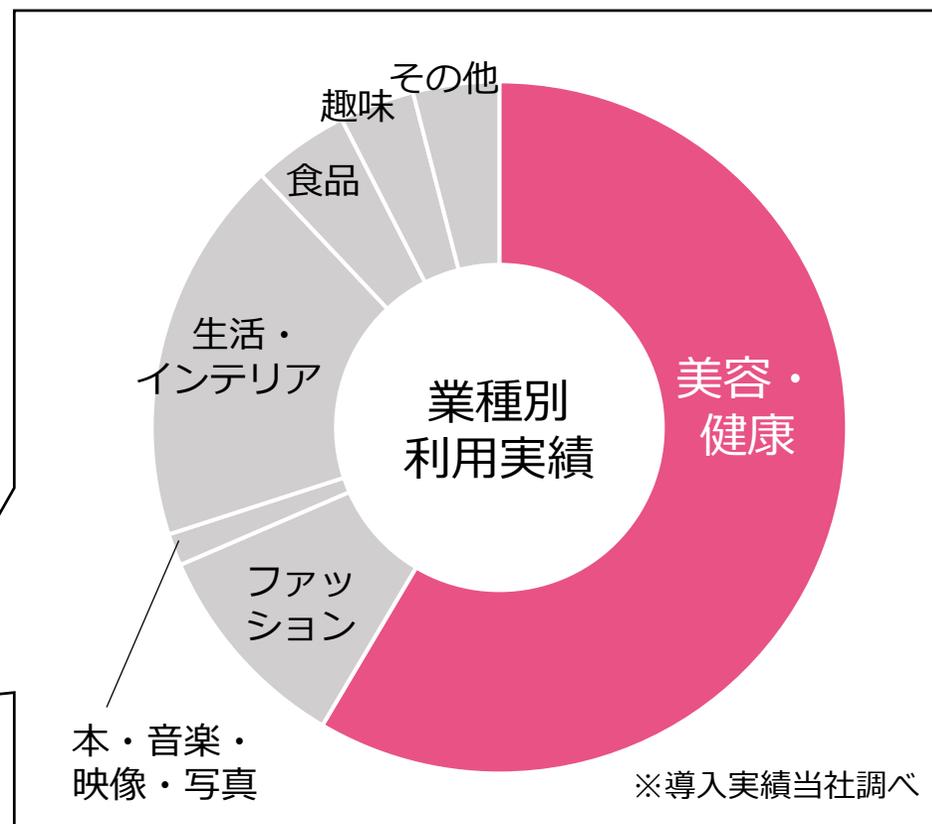
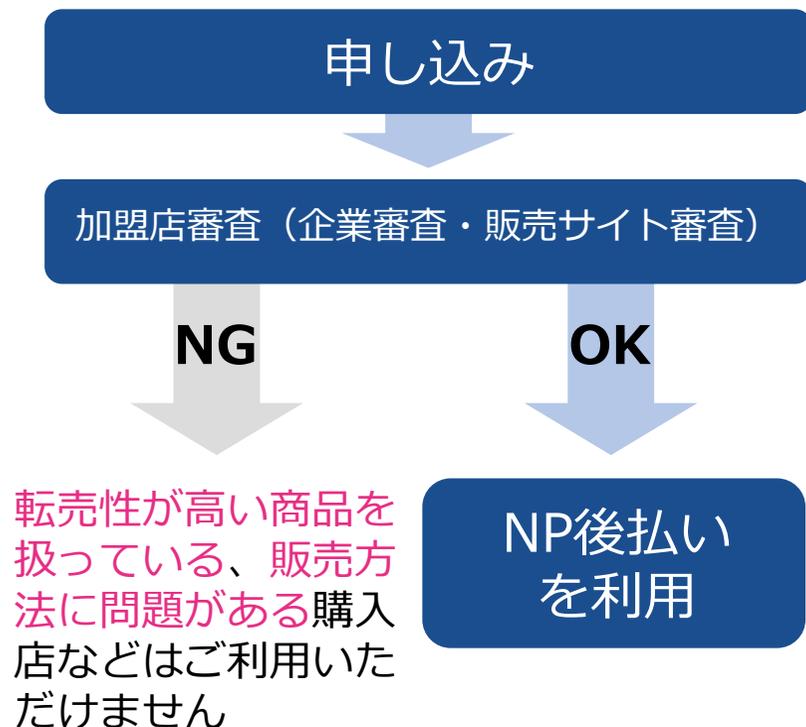
# 与信審査



過去の利用実績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

# NP後払い加盟店審査

NP後払い利用開始までの流れ



**弊社の加盟店審査を通過した店舗に、NP後払いをご利用いただいています**

## 加盟店審査時の確認事項（基本的な社内ルール） ※抜粋し主なものを記載

### 加盟店審査時の確認項目

- 販売店名称、住所、電話番号、代表者及び主要役員などについて
- 販売店資本金や営業年数等
- 取扱商品の種類・内容等
- 商品の販売方法・勧誘方法等
- 特殊商材については、クレームの有無や内容
- 特定商取引法に関するチェック
- 反社会的勢力のチェック

# 加盟店審査時の確認事項（継続定期の社内ルール） ※抜粋し主なものを記載

## 販売条件について（加盟前）

- ・ 最低継続回数と総額（商品代金+送料）について

## 販売条件等の視認性について（加盟前）

- ・ 以下の条件等が購入者が視認できる位置に記載されていること
  - － 最低継続回数と最低継続回数分の購買を行った際の請求総額
  - － 毎回の請求金額
  - － お届けサイクル（1か月間隔の際には不要）
  - － 解約条件
  - － 継続条件

## 運用状況モニタリング（加盟後）

- ・ 以下事項についてモニタリングを実施
  - － 問い合わせ発生状況
  - － お支払い状況
  - － SNS等での風評状況

# 業界における情報交換の状況

## 実施状況

- 2週に1度程度の頻度で実施
- 後払い決済事業者7社が参加

## 議題等

- 消費者保護に関する情報交換ならびに議論
- 加盟店管理に関する情報交換ならびに議論

# NP後払いのサポート体制①

電話サポート



メールサポート

- ① 電話とメールで対応しています（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おこなっております
- 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5,000万件）

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

## NP後払いのサポート体制②

### 「よくある質問」ウェブサイト



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

### お困りごと相談ウェブサイト



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

電話やメールだけではなく、「よくある質問」やお困りごと相談サイトを設け、これからも購入者の問題解決に向けた様々な取り組みをしていきます

# 未成年の利用について

加盟店の決済選択ページおよびお支払いに関する説明ページへ、法定代理人の利用同意を得るよう促す注意文を記載するよう徹底しています。

## 注意文言例

※規定文言（NP後払い説明文）  
法的文言を含みますので、必ず全文の記載をお願いいたします。

ご利用者が未成年の場合、法定代理人の利用同意を得てご利用ください。

## 画面イメージ

NP後払い 商品到着後、請求書で「後から」お支払い 14日間OK

コンビニ LAWSON FamilyMart 銀行 LINE Pay

○このお支払方法の詳細  
商品の到着を確認してから、「コンビニ」「郵便局」「銀行」「LINE Pay」で後払いできる安心・簡単な決済方法です。請求書は、商品とは別に郵送されますので、発行から14日以内にお支払いをお願いします。

○ご注意  
後払い手数料：無料  
後払いのご注文には、株式会社ネットプロテクションズの提供するNP後払いサービスが適用され、サービスの範囲内で個人情報を提供し、代金債権を譲渡します。ご利用限度額は累計残高で55,000円（税込）までです。詳細は「Pay」をクリックしてご確認ください。  
ご利用者が未成年の場合、法定代理人の利用同意を得てご利用ください。

NP後払いは購入者が  
安心してご利用いただけるように様々な取り組みをしています