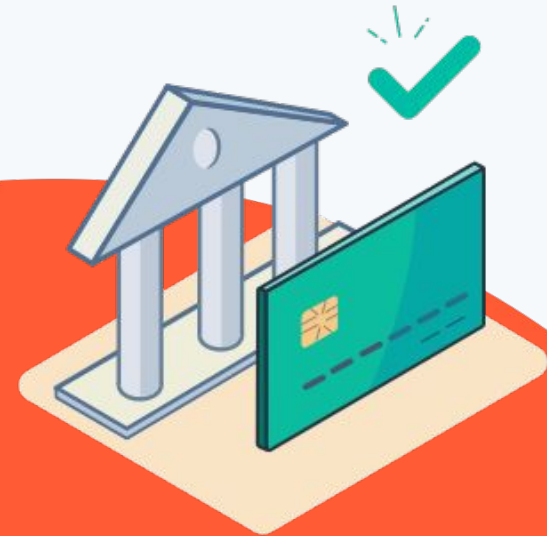


オンライン決済ガイド



目次

| | |
|------------------------|-------|
| はじめに | ・・・ 3 |
| オンライン決済の概要 | ・・・ 4 |
| 7種類のオンライン決済 | ・・・11 |
| 決済代行サービスについて | ・・・19 |
| オンライン決済導入における注意事項 | ・・・26 |
| ユーザーの利便性を第一に考えて導入しましょう | ・・・29 |
| HubSpot製品のご紹介 | ・・・30 |



はじめに

インターネットを使って商品やサービスを販売する場合、Webサイトの商品ページ構築や顧客管理の構築などと共に、購入者の支払いをスムーズに完了する「オンライン決済」サービスの導入は欠かせないものと言えます。

令和3年 情報通信白書によると、インターネットで何かを購入する際にはクレジットカードを利用する人が79.8%*と最も多いため、クレジットカードがオンライン決済の基本となります。一方クレジットカード決済のほかにも様々な決済方法があるため、しっかり情報収集をして、自社のビジネススタイルに適した決済方法を導入する必要があります。

本書では、オンライン決済の導入検討時や、あらたな決済方法を追加したい時などの参考となるよう、オンライン決済サービスの種類と特徴、さらに決済サービスをまとめて契約できる決済代行サービスについてご紹介します。

*参照:「[令和3年 情報通信白書\(第2部 第4章\)](#)」総務省)



オンライン決済の概要



オンライン決済とは

「オンライン決済」とは、現金そのものの受け渡しを行わず、インターネットを介して商品・サービス代金の決済が行える仕組みのことです。

一方、お店で現金にて商品代金を支払う場合や、宅急便の配達時に着払いで現金を支払う方法などは、インターネットを経由しないため「オフライン決済」といいます。



“決済”とは

一般的に「決済」とは、日々行われている、「お金(商品代金)」と「もの・サービス」を交換する経済取引のうち、お金の支払い・受け取りが完了することをいいます。

※参照：[「決済とは何ですか？」日本銀行](#)

オンライン決済の場合は支払いの完了に合わせて、クレジットカード決済などでは与信決済(仮決済)を持って商品やサービスの購入ができる仕組みです。





オンライン決済導入のメリット

01

購入機会の損失を防げる

ユーザーが利用できる決済方法が見つからなければ、商品やサービスを購入したくても利用できずに離脱してしまい、事業者はせっかくの販売機会を損失することになります。

しかし、ユーザー層に合わせて数種類のオンライン決済サービスを導入すると、個々のユーザーにとって使いやすい決済方法が選択でき、スムーズに購入手続きが完了できます。また、利便性を感じてもらえたことによる継続購入も期待できます。

02

経理業務・売上管理の負担が減る

オンライン決済サービスを導入すると、定められた期日に決済会社から商品代金がまとめて入金されます。個別取引ごとの入金確認・集計が不要となり、経理業務の負担が軽減されます。また大抵のオンライン決済サービスではブラウザやアプリで操作する管理ツールが提供されており、決済情報や売上金額など自動計算された情報を手間をかけずに確認・管理できます。

03

代金未回収のリスクが減る

オンライン決済サービスは、基本的にユーザーが決済を完了していれば、決済代行会社や決済サービス会社から入金されます。さらに保証制度が適用される決済サービスもあり、仮にユーザーがその後代金を支払わなかったとしても、決済された金額が決済サービス会社から入金されます。

しかしクレジットカード不正使用などで起こるチャージバックは、保険に加入していない場合、事業者が損失を被ります。100%安全ではないことを前提に、セキュリティ対策を施すことが重要です。



オンライン決済の種類

オンライン決済は以下の7種類に分けられます。

| 決済方法 | 主な決済サービス | ユーザー利用方法 | 主な顧客層 |
|----------------|--|---|--------------------------------------|
| クレジットカード決済 | 各決済代行会社*、Stripe、Square等 | クレジットカード番号、有効期限、名義といった情報を入力(2回目以降は入力不要の場合も有り) | 成人以上のユーザー層。高額商品の買い物ユーザー。 |
| コンビニ支払い決済 | 各決済代行会社 | 決済時にコンビニ支払いを選択。その後、払込情報をもとにコンビニエンスストアで支払い | クレジットカードを持たないユーザー。主に若年層、または現金を好むシニア層 |
| インターネットバンキング決済 | 各決済代行会社、Pay-easy、PayPal | 決済時にネットバンキングを選択。その後、払込情報をもとにネットバンキングで支払い | 高額の現金決済を必要とするユーザー。またはB2B決済。 |
| 後払い決済 | 各決済代行会社、NP後払い、atone、後払い.com、Paidy | 支払い時に後払い決済を選択。後日届く請求書やメール情報にてコンビニやATMで支払い | クレジットカードを持たないユーザー。主に若年層、または現金を好むシニア層 |
| キャリア決済 | 各決済代行会社、NTTドコモ、au、Softbank | キャリアに登録しているIDとパスワードを入力して支払い。 | 携帯キャリア利用者のユーザー層 |
| ID決済 | 各決済代行会社、PayPay、楽天ペイ、Amazon Pay、Apple Pay、Google Pay、PayPal | 決済サービスのIDとパスワードを入力。サービスによっては配送情報の入力も省ける場合あり | 成人以上のユーザー層(サービスにより特徴あり) |
| 電子マネー決済 | 各決済代行会社、Suica、楽天Edy、QuicPay、iD、nanaco | 支払い時に電子マネー決済を選択。アプリを起動して支払い。PCでは専用読み取り端末を使用。 | 全ユーザー層(サービスにより特徴あり) |

* 決済代行会社は日本ではSBペイメントサービスやGMOペイメントゲートウェイ、ペイジェント等が挙げられます。

その他、オンラインでの購入に利用される決済方法として「オフライン決済」も利用されています。払込票やATMを使って金融機関で直接現金を支払う「銀行振込」や、宅配便の受け取り時に配達員に代金を支払う「代引き」などがあります。

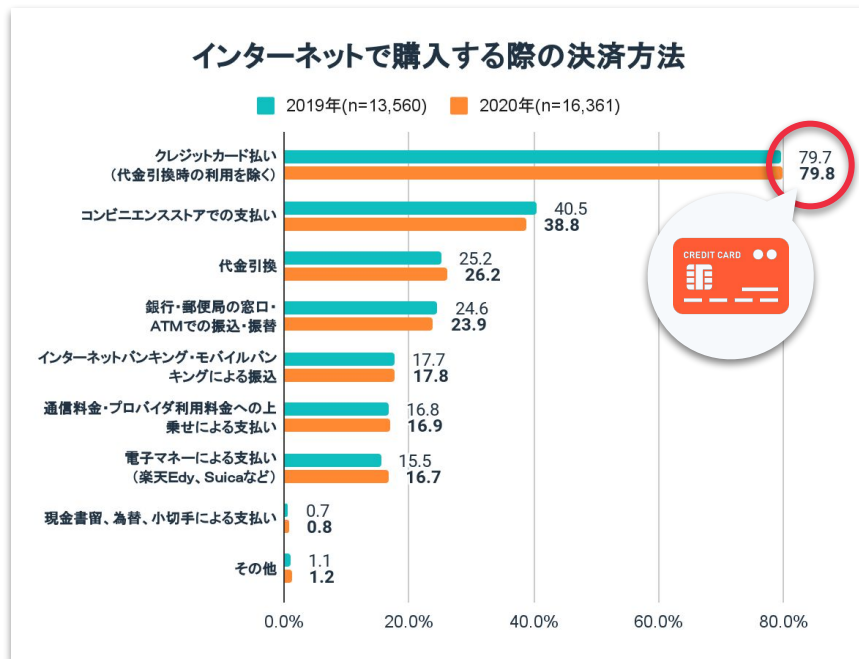


最も利用されているオンライン決済方法

総務省発表の「令和3年 情報通信白書」によると、「インターネットで購入する際の決済方法」として約80%が「クレジットカード払い」を利用していることがわかります。

以下に続くのが、「コンビニエンスストアでの支払い」38.8%、「代金引換」26.2%、「銀行・郵便局の窓口・ATMでの振込・振替」23.9%と、現金支払いが主となる決済方法が上位になっています。

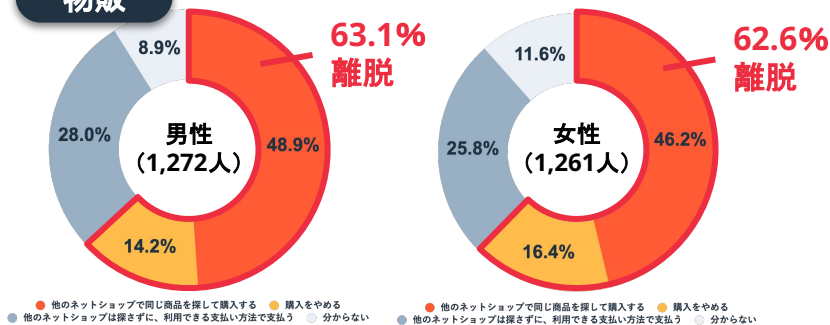
現金が安心という利用者が少なくないということもありますが、決済方法の種類が少ない事業者がまだまだ多く、クレジットカードを所有していない、または選択したくない場合に、選べる決済方法が限られているということも言えるかもしれません。



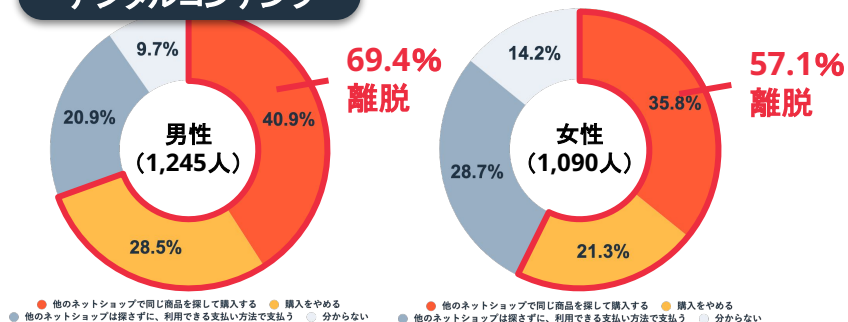
決済方法次第で離脱してしまう

決済手段不足→決済手段不足によるサイト離脱率

物販



デジタルコンテンツ



SBペイメントサービス株式会社の調査によると、ECサイトで購入しようとした際に、よく利用する決済方法がない場合、約60%~70%の方が購入せず離脱すると回答しています。

ユーザーが使いやすい決済方法を用意しておくことは、商品・サービスの購入を検討しているユーザーの離脱率に大きく影響することがわかります。

※参照：[ECサイトにおける決済手段の利用実態に関するアンケート調査\(SBペイメントサービス株式会社\)](#)



ユーザー層に合った決済方法を導入

オンライン決済の導入は、約80%の利用率があるクレジットカード決済の導入が基本となります。さらにユーザビリティの質を上げ、コンバージョンを確実に創出する目的で、ユーザー層の特徴にあった決済方法を導入します。この場合、オフライン決済も含めて検討することが重要です。



20代～50代の中間層

利用率の高いクレジットカード決済のほか、独自のポイントや還元サービスが利用できるID決済も相性が良いといえます。普段の買い物で使い慣れているサービスが利用できれば、ユーザーの利便性が上がると同時に、大手サービス会員の自社サイトへの集客も期待できます。

PayPay・d払い®・楽天ペイ・LINE

Pay・Amazon Payなど様々なID決済から、自社の顧客に合わせて導入を検討しましょう



10代～20代の若年層

クレジットカード保有率が低いため、現金で支払うのに便利な後払い決済やコンビニ決済が有力な決済方法となります。また利用率が高くなくとも、新しいサービスを受け入れやすい層という特徴から、現金のチャージで利用できるID決済系も含め、多種類の決済方法を導入しておくことも検討しましょう。



60代以上のシニア層

現金を好まれる層が一定数いることから、現金派の方が抵抗なく支払い手続きができるよう、コンビニ決済、さらにはオフライン決済の代引きや銀行振込の導入も検討します。

※海外のユーザー層

海外のユーザー利用を促進したい場合は、ターゲット層の国でよく利用されている決済方法（PayPalなど）の導入を検討します。また海外で発行されたクレジットカードの使用可否についても検討が必要になります。また外国語のページも必ず準備しましょう。



7種類のオンライン決済

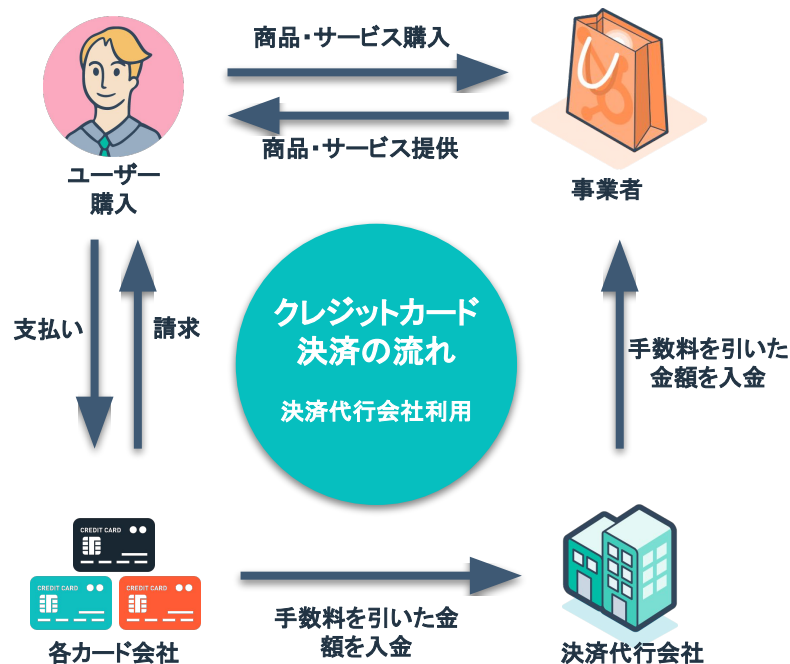


①クレジットカード決済

クレジットカード決済は、利用者が最も多いオンライン決済方法で、事業者にとっては導入は必須となります。

購入者がカード情報を入力するだけで即時で決済が完了し、後日、購入代金が購入者の銀行口座から引き落とされる仕組みです。事業者はクレジットカード会社や決済代行会社と契約することでクレジットカード決済を利用できるようになります。

クレジットカード決済は分割払いが利用できることに加えて、利用上限金額も比較的高く、購入単価の向上が見込める決済方法とも言えます。また継続課金の決済にも適しています。



②コンビニ支払い決済

コンビニ支払い決済は、オンライン決済で2番目に多く利用されている決済方法です。

商品やサービスの購入時にコンビニ支払いを選択して決済を完了し、指定されたコンビニエンスストアで購入代金を支払うという決済方法です。

1. **前払い方式**・・・コンビニエンスストアに受付番号を持参して支払いが完了した後に購入商品が納品される
2. **後払い方式**・・・商品到着後に払込票を使ってコンビニエンスストアで支払う

全国のコンビニエンスストアで24時間支払いが可能で、クレジットカードを所有していないユーザーや現金支払いを好むユーザーなどに利用されています。

前払い方式の流れ



購入時に受付番号発行

受付番号:〇〇〇〇〇



端末で発券
レジで支払い

後払い方式の流れ



払込票で
支払い



③インターネットバンキング決済

インターネットバンキング決済は、ネット専業銀行やPay-easy(ペイジー)を利用して決済する方法です。

Pay-easyは、都市銀行、地方銀行、信用金庫など、国内の多くの金融機関が加盟し、収納機関と金融機関を共同のネットワークで結ぶ、銀行決済サービスです。

決済時に利用する金融機関の専用ページにログインし、出金口座を選択、または確認番号などを入力することで決済が完了できます

現金の移動で即座に支払いを完了したいユーザーには便利な決済方法です。

ATM

注文時に受付番号を発行し、期限までにATMにて支払う方式も併用可能です。

インターネットバンキング決済の流れ



ユーザー
購入



インターネットバンキング

1. 支払い銀行を選択
2. 銀行の画面でログイン
3. 金額を確認して支払い



④後払い決済

商品やサービスの購入時に後払い決済を選択して決済を完了し、後日届いた払込票やメールの情報をもとに、指定された金融機関やコンビニエンスストアで購入代金を支払うという決済方法です。

一部、分割払いが可能なサービスや、ID決済に対応している後払いサービスもあります。

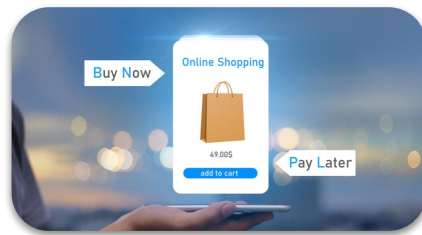
コンビニ支払い決済の後払い方式に似ており、クレジットカードを持っていないユーザーや、後日余裕を持って支払いをしたいユーザーには便利な決済方法です。なお、購入上限金額の設定が比較的高くないため、高額商品の決済には向いていません。

後払い決済の流れ



主な後払いサービス

- NP後払い
- Atone
- 後払い.com
- Paidy



⑤キャリア決済

キャリア決済とは、携帯電話会社やインターネットプロバイダなどの通信キャリアが提供している決済サービスで、利用ユーザーは、購入商品の代金を通信料金と一緒に支払えます。

決済時に遷移した各キャリアのページでログインを済ませ、支払い内容を確認すれば決済が完了します。

継続課金でも利用できるため、クレジットカードを持たないユーザーの購入促進にも繋がります。

キャリア決済の流れ



⑥ID決済

ID決済は、登録済みサービスのユーザーIDとパスワードのみで支払いができる決済方法です。主に「PayPay」「楽天ペイ」「LINE Pay」「Apple Pay」「Google Pay」「Amazon Pay」などが有名です。

購入時にID決済を選択した後、遷移したページでログインを済ませるか、スマートフォンのアプリと連動して決済が完了となり、選択したサービスに登録してあるクレジットカードやポイント、チャージ金額を使って支払いが行われます。

ユーザーはクレジットカードなどの情報をその都度サイトに入力する必要がないため、すばやく安心して決済できます。

サービスごとにポイントアップキャンペーンやキャッシュバックなどが積極的に行われていることも牽引し、利用者が増えている決済方法です。

ID決済の流れ



ユーザー
購入



IDサービス画面にログイン、またはスマートフォンアプリから確認し支払い

主なID決済サービス

- PayPay
- 楽天Pay
- LINE Pay
- リクルートかんたん支払い
- Amazon Pay
- Apple Pay
- Google Pay
- PayPal



⑦電子マネー決済

電子マネー決済は、現金をチャージして商品やサービスを購入するというプリペイド方式の決済方法です。

主な電子マネーには「Suica」など交通系のものと「楽天Edy」「nanaco」「WAON」などの流通系のものがあります。

特に毎日の移動に使われる交通系電子マネーは、幅広い年齢層が所持しています。

それぞれスマートフォンアプリが用意されており、アプリを使って決済をします。オンライン決済では主にスマートフォンで利用される決済方法となります。

主な電子マネー決済サービス

- Suica
- 楽天Edy
- QuicPay
- iD
- nanaco
- WAON
- PayPal

電子マネー決済の流れ



ユーザー
購入



各電子マネーアプリから確
認し支払い



専用読み取り端末をパソコンに接続すること
で、パソコンでも対応可能です。



決済代行サービスについて



決済代行サービスとは

決済代行サービスとは、前章でご紹介した多種多様な決済サービスを、決済代行一社との契約でまとめて導入できるとも便利なサービスです。

各クレジットカード会社や各サービス会社と個別に契約交渉をしていては導入まで時間や労力が非常にかかる上に、それぞれの入金タイミングや締め間隔が異なるなど、運用時の事務処理も非常に煩雑になります。またクレジットカード会社との契約において、企業規模やその他の要因で直接契約ができない場合もあります。

ユーザーの購入機会損失を減らすためには、数種類の決済方法を用意することが望ましく、一方で契約手続きや売上管理業務の負担を軽減するために、多くの企業が決済代行サービスを利用しています。



決済代行サービスが提供している主なサービス

- 各決済機関との契約手続きの代行
- 各決済方法の審査申請
- 決済処理の実行
- 売上代金の入金処理
- 決済システムのアップデート
- オンライン決済での不正利用を防止するセキュリティ対応
- 運用サポート





決済代行会社 利用のメリット

01

契約・手続き業務を効率化

各決済機関と個別契約をする場合、各社への審査手続きやそれぞれに契約書類を取り揃えるといった作業が必要で、非常に多大な労力と時間がかかります。決済代行サービスを利用することで、個別に交渉・契約をする手間がなくなり、各決済機関の審査や契約手続きから導入まで、一手にサポートが受けられます。

02

売上・入金の一元管理ができる

決済代行サービスを介して、売上や入金を一元管理できるので、売上管理や経理処理にかかる手間の軽減や確認漏れ防止に繋がります。決済代行会社が各決済機関からの入金をひとつにまとめられ、決まったタイミングや間隔で入金されるので、決済機関ごとの売上管理は不要となり、経理担当者の手間が軽減されます。

03

導入開発コストの軽減

各決済機関が提供する決済システムは仕様が統一されていないため、個別に決済機関と契約した場合には、それぞれの仕様に合わせた自社システム開発や Web サイト改修が必要となります。決済代行サービスを利用すれば、個別の開発が不要となり、その分のコストも準備期間も削減できます。



決済代行会社の種類

決済代行サービスは、数多くありそれぞれでサービス領域が異なります。主に4つの種類に分類できます。

① オンライン決済対応

ECサイトやダウンロードコンテンツ、アプリなどオンライン上での決済に対応

② 店舗とオンラインの両方決済に対応

オンラインでの決済と合わせ、実店舗では専用決済端末を設置して両方の決済に対応

③ B2B

一般的に法人の請求書管理・掛売りに伴う業務を代行

④ CMS独自の決済代行サービス

特定のCMSを利用している場合に利用できる CMS独自の決済代行サービス



決済代行会社 比較ポイント

✓ 費用・手数料

決済代行サービスを利用する場合、初期費用に加え、月額使用料や決済手数料、決済処理費用などの手数料が発生します。

同じ決済方法だったとしても、各費用や手数料は、決済代行会社によって異なります。また業種や取り扱い高によっても変動します。複数の決済代行会社から見積もりを取り、実際の運用時に近い費用を比較してみることをおすすめします。

▼ 決済代行サービスにかかる費用例

| | |
|--------------------|----------------------------|
| 初期費用 | 導入時の手続きや導入サポート、システム設定費用 |
| 月額使用料 | 決済代行サービスを利用するためのシステム費用 |
| 決済手数料 | 決済金額に対し決済方法ごとに定めた料率で発生する費用 |
| 決済処理費用(トランザクション費用) | 決済機関との1件当たりのデータ通信費用 |

✓ 決済方法の種類

利用する決済代行会社が、必要としている決済方法を扱っているかが重要です。希望する決済方法が揃わない場合は別途契約先を見つけなくてはならず、一括管理ができなくなるため、手間やコストが増える可能性があります。

また今は不要でも将来を見据えて決済方法のラインナップを確認しておきましょう。加えて、今後の決済手段の追加予定などもチェックしておきます。

✓ 課金方式の種類

課金方式には「都度課金」と「継続課金」があります。定期的な集金が必要な場合は、継続課金に対応している決済代行サービスを選択する必要があります。

月会費やサブスクリプションサービス、定期購入などがある場合に、継続課金ができれば都度支払いの手続きをする必要がなく確実な集金と業務を効率化が可能です。



✔ 連携可能なCMSの種類

現在使用している、あるいは使用を予定している CMSとスムーズに連携できるか、という点も重要な要素になります。決済代行企業も CMSもお互いに連携実績が乏しい場合、ゼロから連携構築することになり、時間もコストも多くかかってしまうことがあります。

✔ セキュリティ体制

オンライン決済においてはセキュリティ体制の確認が欠かせません。セキュリティが甘ければ、決済情報流出や不正使用の恐れがあります。金銭的にも社会的な信用においても大きな損失のリスクがあります。また、本人認証サービスや、不正検知サービス・攻撃的アクセスといったセキュリティ対策サービスの提供があるかもチェックしましょう。

✔ 導入実績

導入社数の多さや、多様な業種の導入実績は、サービスの質や信頼度をはかる判断材料になります。また、自社と同業の実績も併せてチェックしておきましょう。自社との相性やより良いアドバイスなどへの期待も持てます。



オンライン決済向き決済代行サービス5選

ここではオンライン決済を扱う代表的な決済代行会社を紹介します。

| 名称 | 対象 | サービス領域 | 申込～利用までの期間 | 決済方法の種類 | セキュリティ | 特徴 |
|-----------------------------------|-------|-----------|--------------|------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| ソフトバンク・ペイメント・サービス | 法人 | オンライン・実店舗 | △ 3週間～2か月 | ◎ 様々な決済方法 | ◎ISMS,PCI DSS,Pマーク | 業界トップクラス。実店舗対応にも強い。 |
| GMOペイメントゲートウェイ | 法人 | オンライン・実店舗 | △ 3週間～2か月 | ◎ 様々な決済方法 | ◎ISO27001,PCI DSS,Pマーク | 業界トップクラス。グループ内サービスが充実。 |
| ゼウス | 法人・個人 | オンライン・実店舗 | ◎ 約8日～2週間 | ○ | ◎ISO27001,PCI DSS,Pマーク | 審査期間が短く、短期間で導入可能 |
| ペイジェント | 法人・個人 | オンライン | ○ 約1.5か月 | ○ | ◎ISMS,PCI DSS | 中堅ながら大手取引豊富。5営業日で入金。 |
| Stripe(ストライプ) | 法人・個人 | オンライン・実店舗 | ◎ 最短1日 | △ クレジットカード他数種 | ◎PCI DSS,SSAE18/SOC1/2,PSD2 | 導入が簡単。一律手数料でランニングコストが抑えられる |

さらに決済代行会社に関する詳細はこちらをご参照ください。 [【2022年版】オンライン決済代行サービス 17選徹底比較 | 特徴や手数料を紹介](#)



オンライン決済導入における 注意事項



オンライン決済でのリスク

クレジットカード決済、キャリア決済、PayPalなどは、「チャージバック」というリスクがありその負担は販売する側にあります。

チャージバックとは

クレジットカードの所有者が、何らかの理由で自身のクレジットカード決済の取消しを要求した場合に、クレジットカード会社が加盟店に対して支払いを拒絶することです。

商品を発送、サービスを提供済みの場合であっても、チャージバックは発生し、販売側はそれを拒否することはできません。この場合、商品や代金の回収は販売側自身で行うしかないということになります。



対策ポイント

クレジットカード決済の3Dセキュア(本人認証)とセキュリティコード

- 3Dセキュア: クレジットカード決済の際に、クレジットカードのパスワードの入力をしてもらうことで本人確認を行う仕組み
- セキュリティコード: カード裏面に印字されている末尾3桁 (AMEXの場合は表面の4桁)の数字を入力してもらうことで本人認証を行う仕組み

注文内容のチェックで自己防衛

【チェック項目の例】

- 注文者の名前が不自然、名前とフリガナが違う
- 類似したメールアドレスでの注文が続いている
- 初めての注文で高額
- 複数の異なる注文者から同じ届け先の注文が続いている
- 転売対象になりやすい商品の大量注文
- 商品の届け先が倉庫
- 過去の不正注文と情報が一致、または類似



領収書の扱いについて

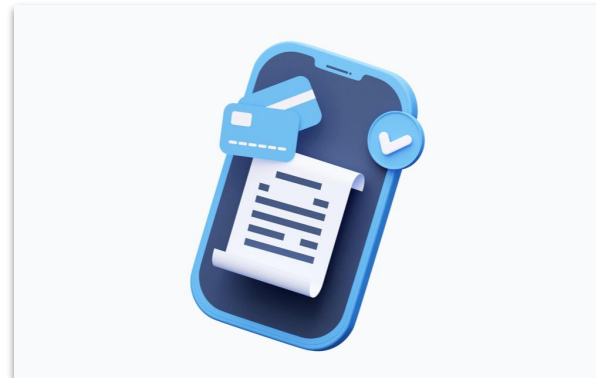
基本的に、購入者が領収書の発行を求めた場合、事業者（販売店）は領収書を発行する義務があると民法で定められています。

しかしながら、代金の受け渡しと同時に領収書の発行を行うべきとする同時履行の原則が前提になっています。

クレジットカード決済やID決済などの場合、商品購入時点では代金の受け渡しは行われていません。しかも、購入者の代金支払い先は、事業者ではなく決済サービス会社になります。したがって、事業者には領収書を発行する義務はないということになります。

一般的に決済会社が発行する利用明細やお客様控えが、領収書の代用として使用できます。

サービスとして領収書の発行を行っている事業者もありますが、その場合は税法上の領収書とは扱われないことになり、購入代金が5万円を超える場合も収入印紙の貼付は必要ありません。



ユーザーの利便性を第一に考えて導入しましょう

ここまで、オンライン決済とはどのようなものか、そして一元契約ができる代行決済の種類や特徴についてご紹介しました。

キャッシュレス化やオンラインショッピングを利用するユーザーが増えている中、様々なユーザーが安心して買い物しやすくするために、クレジットカード決済はもちろんコンビニ支払い決済やID決済など、さまざまな決済方法に対応する必要があります。

ユーザーに合ったオンライン決済方法を導入することで、販売機会の損失を防げるため、多くの購入者の創出にもつながるでしょう。



HubSpot製品のご紹介

HubSpot CRM

無料のCRMで、パーソナライズされた顧客体験を提供し、自社の成長を実現しましょう。

[無料で試してみる→](#)

CMS Hub®

企業のウェブサイト構築・運用に必要な機能を全て兼ね備えたCMS(コンテンツマネジメントシステム)。一元化による時間の短縮に加えて、1人ひとりに寄り添った体験を提供可能です。

[製品を確認する→](#)