



ring

Ringは自社ECサイトから返品詐欺を 閉め出し、大幅なコスト削減に成功

7ヶ月で
回避した損失額
\$4M+

Ringについて

Ringは2013年の設立以来、すべての人がより安全に暮らせる地域作りに取り組んでいます。カメラ付きドアベルやカスタマイズ可能なアラームシステムなど同社が提供するスマートホームセキュリティ製品群や自社のアプリNeighbors by Ringを組み合わせることで、手頃な価格で自宅（屋内・屋外）とその近隣の安全を守ることができます。米Amazon傘下のRingは地域社会のつながりを強化しながら、誰でも手軽に安全安心を手に入れることができる環境作りを推進しています。

”当社の最優先事項である顧客の満足とポリシーの悪用取締のバランスを取ることが課題でした。Riskifiedを利用することで魅力的なポリシーを維持し、優良顧客に対してポジティブな体験を提供しながら、不正利用だけを防げるようになりました”

Ramiro Rodriguez
不正対策・リスク管理
マネージャー

不正な返品

サブスクリプションサービスに加えて、セキュリティ機器を提供するRingは、ほかのデジタル小売業社と同様に返品ポリシーのジレンマ — つまり「消費者のために手厚いポリシーを提供したい」が、「そのポリシーが悪用される可能性がある」という2つの相反する命題 — を抱えていました。

デバイスの返品に関して長年手厚い対応をしてきた同社でしたが、その数は年々増えており収益を圧迫していることは明らかでした。

2023年にRiskifiedの協力の下で不正利用に関する詳しい調査を行った結果、比較的少数の個人によって組織的に不正が行われていることが分かりました。その手口はドアベルなどのデバイスを一度に大量購入して返品を申請し、空箱やガラクタを入れた箱を送り返すというものでした。不正者は払い戻しを受けたあとに商品をオンラインで転売してさらなる利益を得ます。

Ringの不正対策チームは怪しい大量注文を見つけても、それらすべてが不正とは限らないためむやみに拒否することはできません。不正者たちはそこにつけ込んで何千ドルも荒稼ぎしていたのです。在庫を失うだけでなく、往復の輸送コストを負担していた同社は大きな損失を被っていました。

また、同じ調査で年間数百万ドルに及ぶ返品詐欺被害の実態だけでなく、ダークウェブの不正サイトで脆弱な小売業者として大きく取り上げられていることも分かりました。



Riskifiedを選んだ理由

Ringから依頼を受けたRiskifiedは独自の自動ツールと膨大なデータインテリジェンスを駆使して、不正者が身元を隠すために使っていた何千ものクッキー、メールアドレス、電話番号を発見しました。それらを分析した結果、わずか600の人または集団の不正者によって年間400万ドル以上の損失が発生していることが分かりました。その中には年間15万ドルに及ぶ不正行為を働いている不正者もいました。

Riskifiedのアイデンティティ検出技術を活用した自動ポリシー保護により、Ringは不正返品につながりそうな注文をチェックアウト時に拒否することができるようになりました。導入当初は拒否された注文を同社の不正対策チームがダブルチェックして正当な顧客でないことを確認していましたが、すぐにその判定精度の高さが証明され、より積極的な拒否判定を依頼しました。

同社の不正対策チームは、わずか7ヶ月で本来であれば純損失となるはずの400万ドル以上の返品詐欺を撲滅することに成功しました。

導入効果

節約できた金額

\$4M

7ヶ月でブロックした
不正購入の総額

不正アイデンティティの特定

600

特定した
不正なアイデンティティ



“Riskifiedと協力して損失を阻止したことで売上維持率が劇的に向上し、優れたROIを実現することができました。連携はシームレスで、顧客データ保護に関する当社の厳しい要件を満たしていました。これは組織全体にとっての勝利です”

Ramiro Rodriguez

不正対策・リスク管理マネージャー