

ボットや偽ユーザーによる

EC サイトの 顧客ファネルの汚染

不正トラフィックが
EC 業界に与えている影響

CHEQ



目次

はじめに 3

序文・調査方法 4

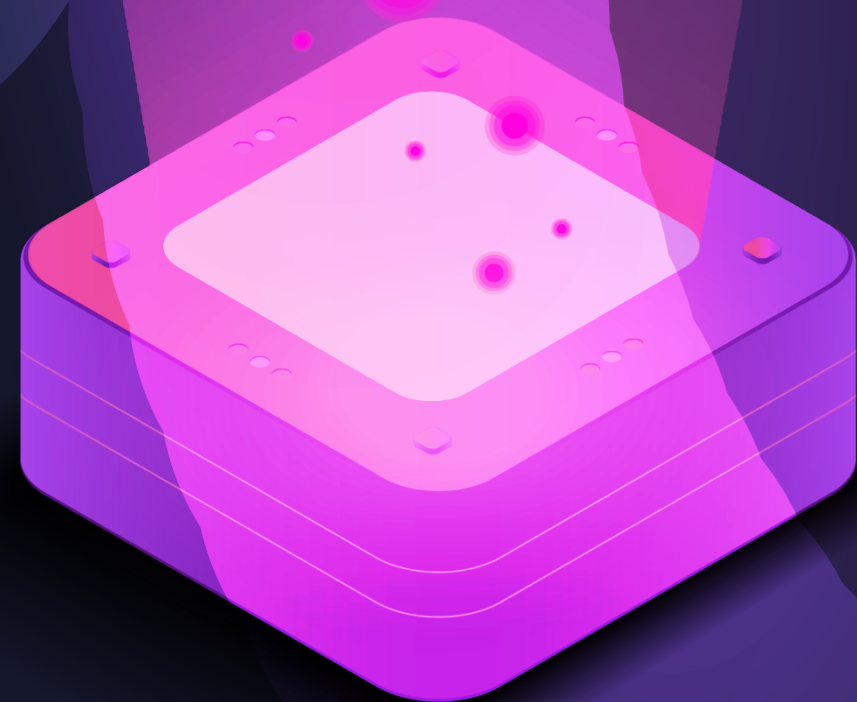
EC サイト上の不正トラフィック 5-8

データ 9-10

結論 11

Chapter 1

はじめに



イスラエルサイバーフォーラム会長 リオール・フレンケル氏

近年、サイバー攻撃の手口が巧妙化し、急増しています。従来は政府のみがアクセスできた攻撃手段やツール、テクノロジーの流出により、犯罪組織によるこれらの悪用が横行し、サイバー犯罪を拡大させてしまっています。

残念ながら、サイバー攻撃は当面拡大し続けてしまうでしょう。この傾向はランサムウェア攻撃の増加や犯罪組織による悪意ある攻撃の巧妙化、重要インフラを狙ったサイバー攻撃といった結果として表れています。サイバー犯罪集団は攻撃を巧妙化させ、世界中でデジタルマーケティングや EC に携わる企業において機会損失の要因となっています。サイバー攻撃は、顧客獲得コストの拡大及びそれによる純利益の低下を引き起こしています。

これに加えて、偽のユーザーアカウントやボットは、企業や組織が現状を可視化することを阻害し、パイプライン、販売予測、収益予測に歪みを生じさせます。こうした状況を打破するため、サイバーセキュリティへの注目が高まっており、サイバー攻撃への迅速な対応が求められています。



**サイバー犯罪集団は攻撃を巧妙化させ
世界中でデジタルマーケティングや EC に携わる
企業において、機会損失の要因となっています。**

序文・調査方法

Go-to-Market セキュリティの第一人者である CHEQ ではサイバーセキュリティの専門家チームが、世界中の何万もの Web サイトをスキャンして、潜在的に有害なボットや偽ユーザーを探しています。当調査では、このデータを利用して、不正トラフィックの種類毎の特徴や流入元、更に EC サイトや消費者にもたらしている影響の範囲について測定しています。

不正トラフィックには、スクレイパーやクリックファームから、クレジットカード詐欺実行者やアカウントハイジャック犯まで、様々な種類があります。不正行為の目的はトラフィックの種類により異なるものの、全ての不正トラフィックは EC サイトの目標達成を妨げる可能性があります。CHEQ が行った過去の調査では EC サイトにおけるオーガニックトラフィックのほぼ3分の1が不正トラフィックに占められていることが判明し不正トラフィックが EC 業界全体に与えている影響をより深く理解するために、今回の調査を行うきっかけとなりました。

当調査においては、世界中の何千もの EC サイトに関する1年分のデータを基にしています。CHEQ ならではのサイバーセキュリティに関するデータにより、不正トラフィックがこれらの EC サイトにもたらしている被害の規模や影響を測定しました。

このレポートでは、不正トラフィックの EC サイトへの流入手法や、EC マーケティング、データ分析、Go-to-Market 戦略の目標達成への影響についてまとめています。

Chapter 2

EC サイト上の 不正トラフィック



不正トラフィックによる EC サイトの Go-to-Market 戦略への影響を軽減するために

EC サイトへ流入するオーガニック及びダイレクトトラフィックの32%は不正トラフィックであり、ファネルの各段階における目標達成を妨げます。

ビジネス目標の達成や日々の業務の効果的な運用を妨げる不正トラフィックが、EC サイトにもたらす影響をまとめました。

- ペイドマーケティングにおける機会損失
- 大規模な実体のないユーザー
- ショッピングカート放棄による機会損失

不正な広告クリックによる EC サイトの機会損失は2340億円

ボットや偽ユーザーは、買い物客向けのオンライン広告をクリックすることがよくあります。こうした不正クリックは広告予算を浪費し、そのため正当なユーザーに適切に広告が表示されず、購入いただく機会を逃します。

また、リターゲティングやスマートキャンペーンが広告主の意図に反して、不正ユーザーに対して最適化されてしまうと、多くの準備を重ねた広告キャンペーンの効果を低下させたり、使用できなくさせたりしてしまう可能性があります。

WARC のデータによると、世界中で毎年 5 兆 8500 億円が EC 広告に投資されています。この数値を基に EC サイトにペイドチャネル経由で流入する不正トラフィックに関する独自のデータを集計しました。

CHEQ の計算では、EC マーケティングにおいて通常広告から得られる ROI や、世界的な EC サイトの CAC（顧客獲得コスト）：LTV（ライフタイムバリュー）比率も考慮に入れています。

これら全てのインサイトを測定し、EC 広告に対する不正クリックの影響を考慮すると、ボットや偽ユーザーによる広告の不正クリックは、毎年少なくとも 2340 億円の機会損失を生み出していると推定できます。

5 兆 8500 億円

世界中で EC サイトが
投資している広告費の総額

オーガニックトラフィックとして流入した 「買い物客」のうち、5億人は偽ユーザー

前ページにて説明させていただいた通りペイドマーケティング経由で流入したボットや偽ユーザーによる経済損失は深刻です。しかし、オーガニック及びダイレクトトラフィックにおける不正トラフィックの割合は、通常ペイドマーケティング経由のものよりも高くなります。CHEQ の分析によると、EC サイトに流入したオーガニック及びダイレクトトラフィックの3分の1はボットや偽ユーザーです。

70%

検索からスタートする
オンライン購入の割合

32%

ボットや偽ユーザーが
オーガニックトラフィックに占める割合

さらに、EC サイトにおける商品購入のほぼ70%は、Google、Bing、Yahoo等での検索から始まります。もちろん、EC サイトで実際に買い物をする検索エンジン経由のユーザーは少なくありません。ただし、オーガニックトラフィックには正当な顧客ではない様々な種類の不正トラフィックも多く含まれています。

EC サイトへの流入を生んだ検索クエリの量やオーガニック及びダイレクトトラフィックにおける不正トラフィックの割合を分析したところ、検索エンジンからEC サイトにアクセスしたユーザーのうち、少なくとも4億7000万人は、実際にはボットや偽ユーザーでした。

ボットのショッピングカート放棄による 機会損失は5700億円

ECの専門家は、カート放棄が毎年数億円、時には数千億円の収益損失につながる可能性を指摘しています。

The Bayard Institute は、全てのカートの69.8%が注文完了前に放棄されていることを発見しました。正当なユーザーが Web サイトで買い物をしようとして、カートに商品を追加しても、注文完了に至らない理由はいくつかあります。

ただし、ECサイトのボットや偽ユーザーを分析したところ、放棄されたカートの多くは、悪意あるスクレイパーや、商品購入の意思がないクレジットカード詐欺行為者、Webサイト上の情報を収集しているオートメーションツールによるものであることがわかりました。

これらのボットや偽ユーザーは、様々な目的で Web サイトをクリックしますが、実際に収益につながる顧客になる意図や能力はありません。ECサイトを訪れたが注文を完了しなかったボットの行動を分析したところ、不正トラフィックによるカート放棄は5700億円の機会損失につながっていることがわかりました。

69.8%

注文完了前に放棄された
ショッピングカートの割合

Chapter 3 データ

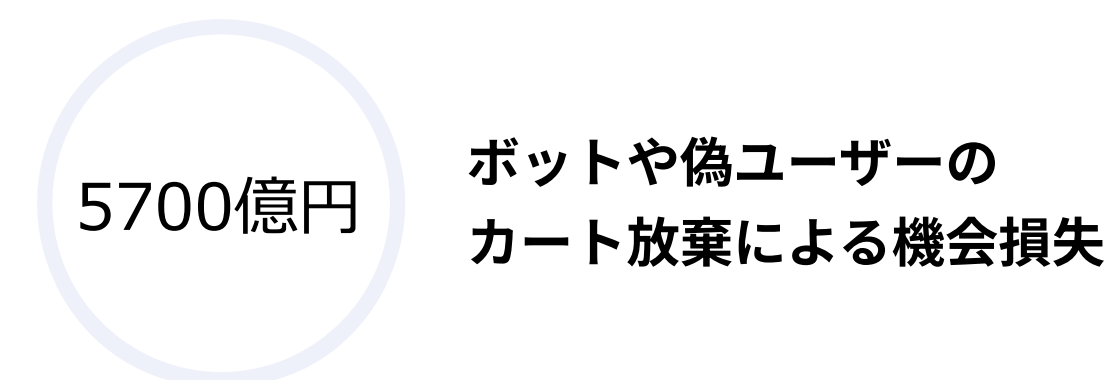
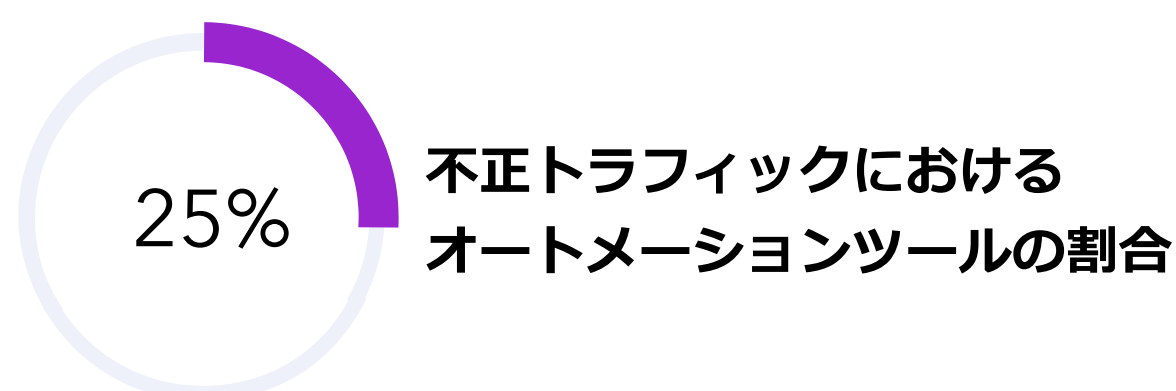
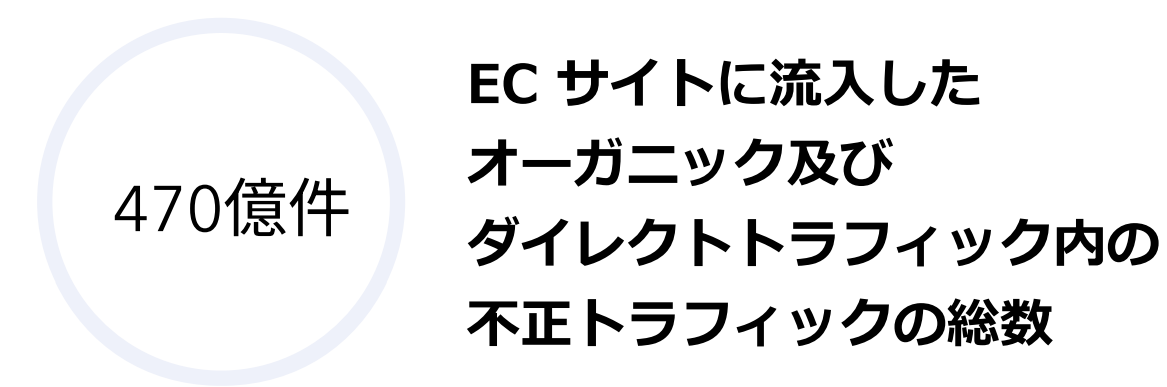
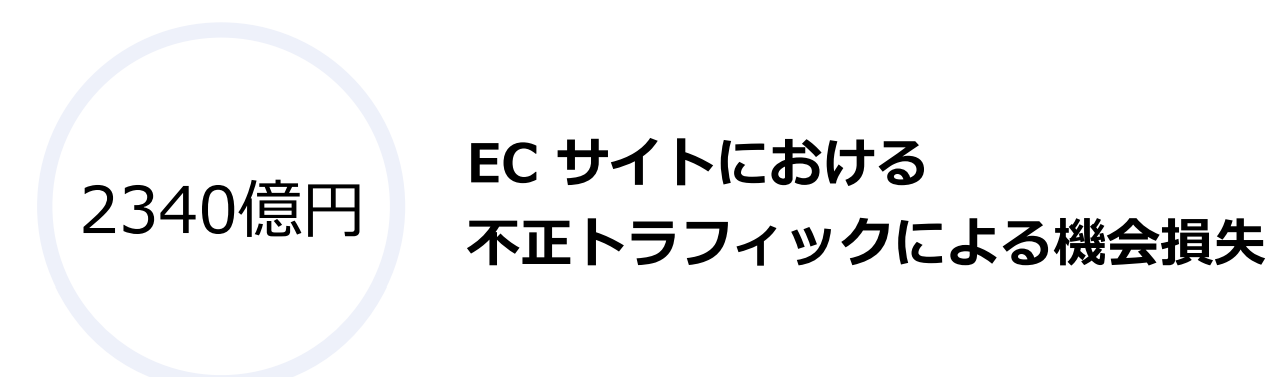
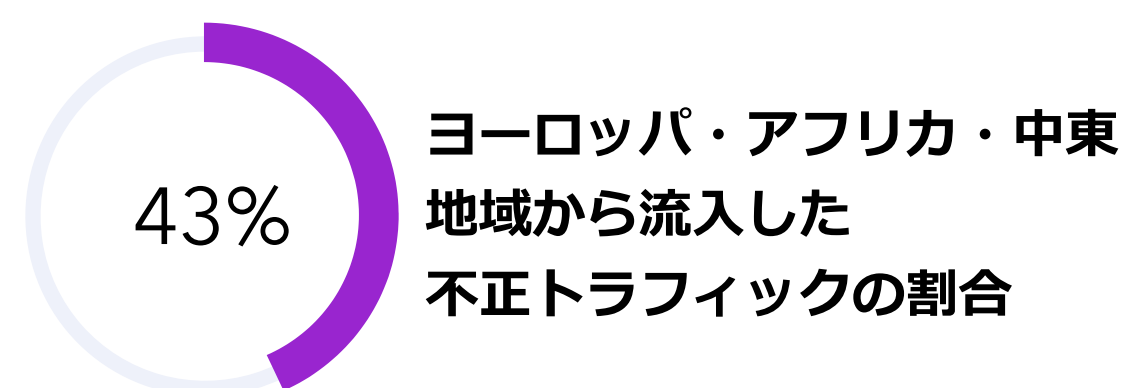


考察

32%

EC サイトに流入した
オーガニック及びダイレクト
トラフィックにおける
不正トラフィックの割合

EC 業界全体の不正トラフィック率を分析したところ、32%がボットと偽ユーザーによるものでした。EC サイトに流入したダイレクト及びオーガニックトラフィックにおける不正トラフィックの種類や流入元について、ご確認ください。

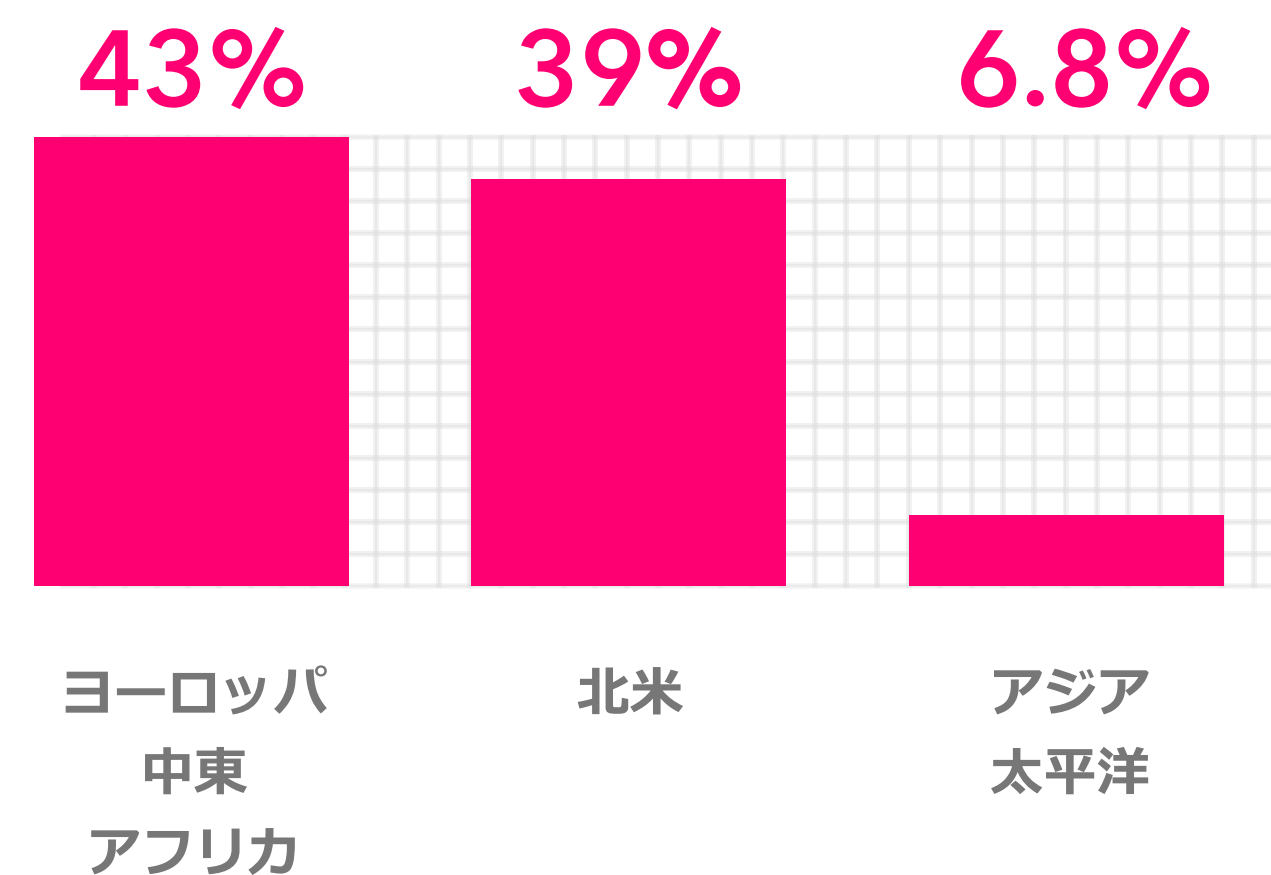


データ

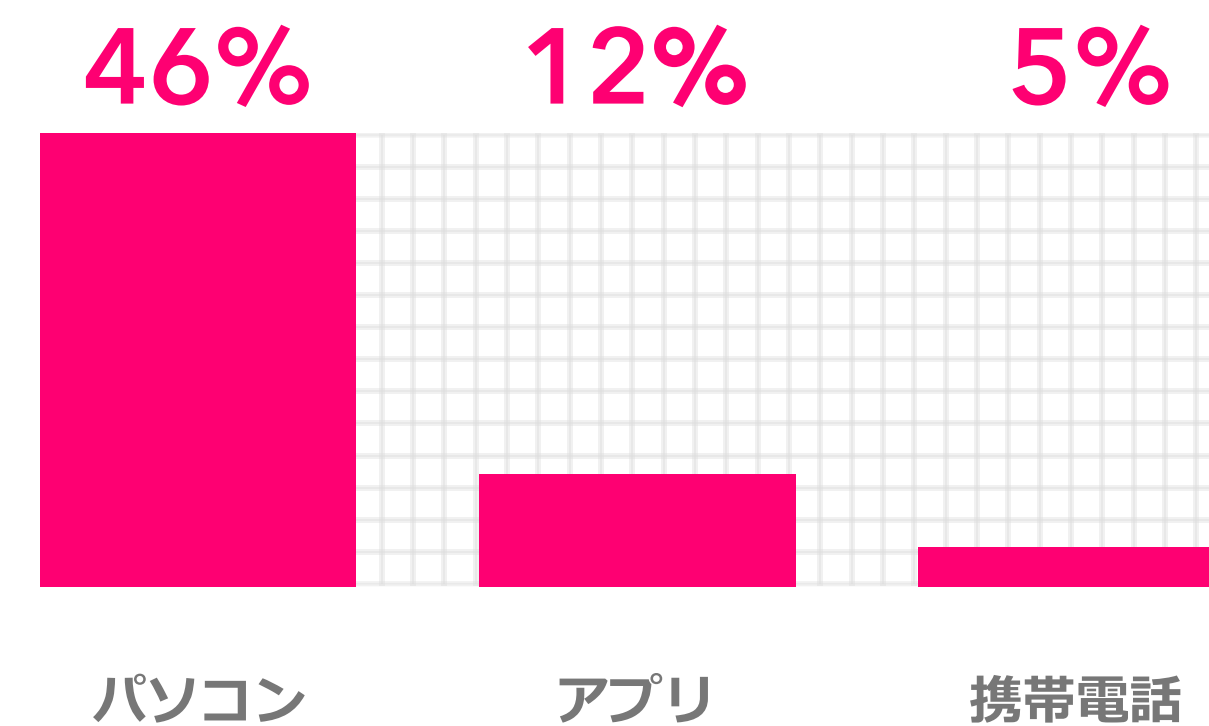
EC サイトにおける不正トラフィック率

地域別の不正トラフィック率

オーガニック及びダイレクトトラフィックにおいて不正トラフィックの割合が最も高かったのはヨーロッパ・中東・アフリカ地域であり、全てのEC サイト訪問者のほぼ半分でした。また、北米地域も39%とかなり高くなっています。



デバイス別の不正トラフィック率



オンライン購入の大部分は携帯電話経由で行われますがEC サイト内の不正トラフィックの多くはパソコンを利用していました。この点を留意しておく、パソコン経由のトラフィックが EC サイトにて急増した場合、ボットや偽ユーザーが Web サイトにアクセスしていないか確認するきっかけとなります。



不正トラフィックが EC マーケティングや Go-to-Market 戦略に与える影響の規模や範囲

当レポートにより、全てのオーガニック及びダイレクトトラフィックの32%が不正であり、人間以外の、自動化された、悪意ある、疑わしいユーザーで構成されていることが明らかになりました。多くの不正トラフィックは EC サイトのセキュリティに影響を与え、ビジネス目標の達成や日々の業務の効果的な運用を妨げています。

こうした状況は、EC サイトの顧客ファネルの各領域に影響を与えています。不正クリックに汚染されたペイドマーケティングは、2340億円の機会損失を引き起こしており、不正トラフィックがリマーケティングや顧客育成に流入してしまうと、更に大きな被害を生む可能性があります。また、Web サイトにオーガニック及びダイレクトトラフィックとして流入した偽の買い物客も470億件となっています。その上、商品を購入する意図や能力を持たない不正ユーザーやボットによるカート放棄は驚くべき速さで広がっています。