



# 意外と知らない、データで見る越境EC

2019年7月23日

---

## アジェンダ

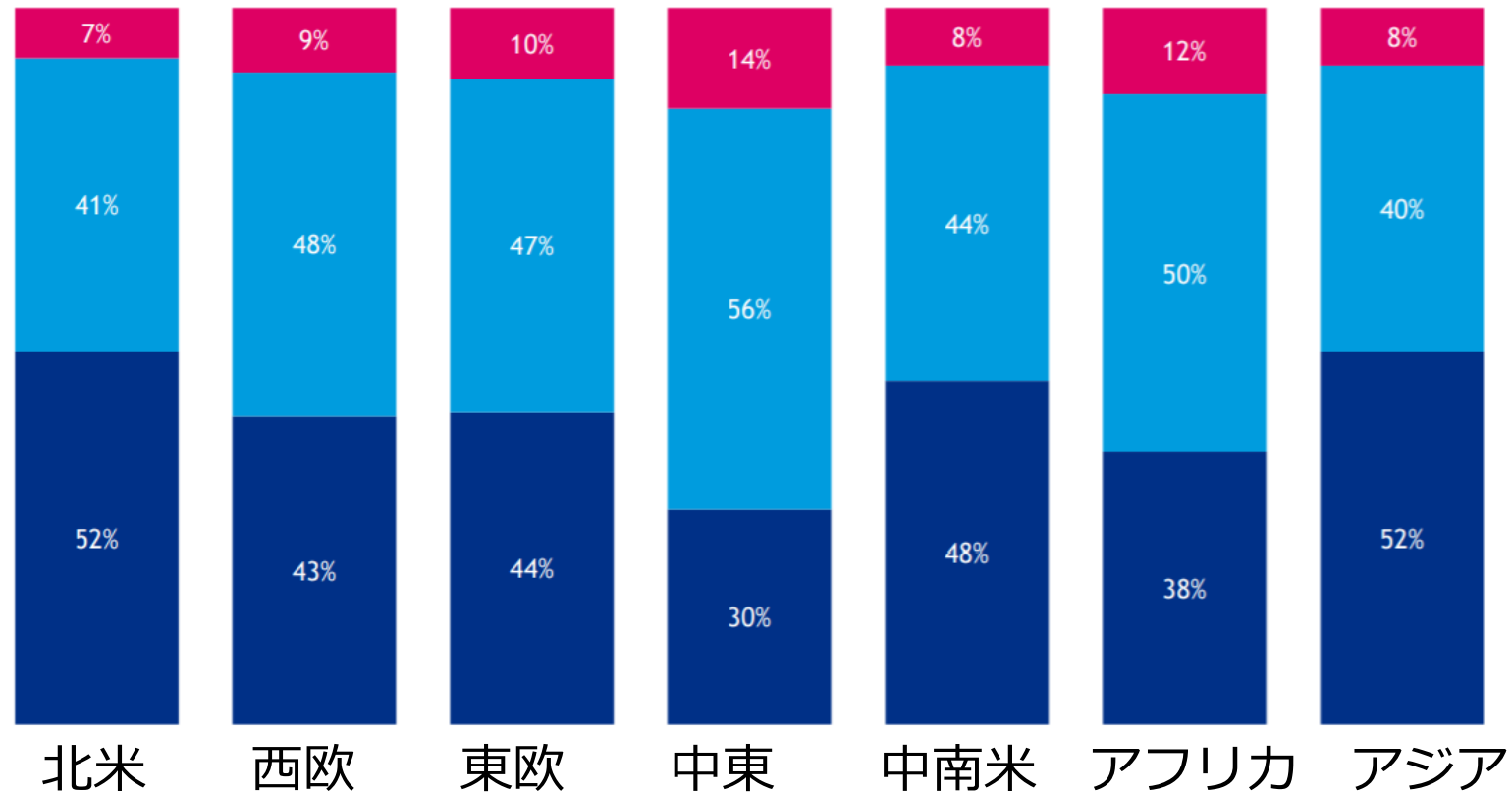
1. 越境EC市場の概要
2. 越境ECでペイパルが果たす役割

# 1. 越境EC市場の概要

# 世界の消費者にとって越境ECは日常に

ほぼすべての地域で、**半数以上**の消費者が越境ECでの購入を経験

● % 国内のみ      ● % 国内/越境両方      ● % 越境のみ



\*Results are among all consumers surveyed in each region, not weighted for population size

Source: Ipsos PayPal Insights 2018

Q27. Thinking about shopping online, from which of the following country or regions' websites have you purchased in the past 12 months? Please include your home country if applicable. Base: Online shoppers (base size in appendix)

# 成長する越境EC市場

2021年には…



越境EC市場規模 (B2C)

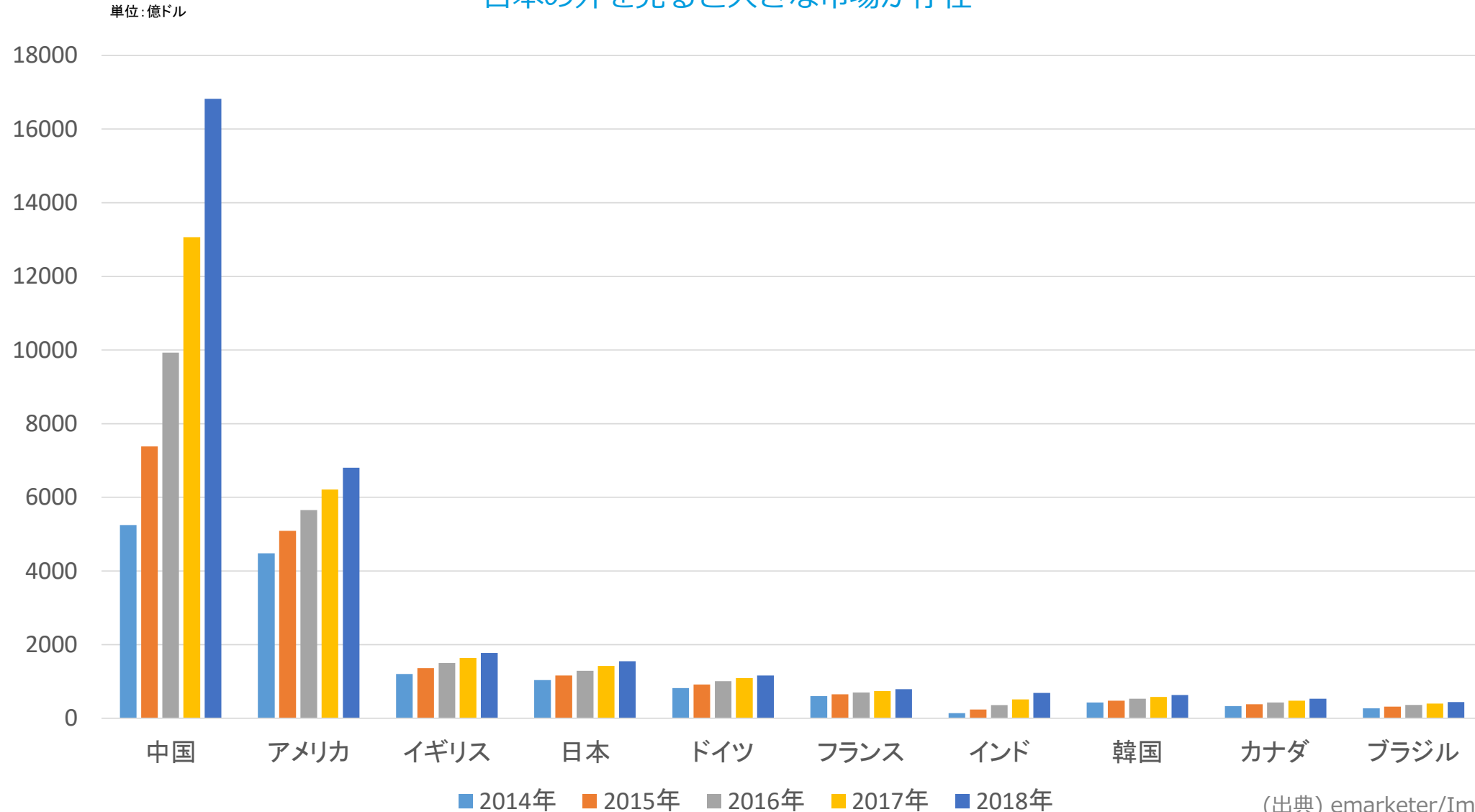
**\$4240億** ドル  
(約**46兆** 円)

越境ECの販売額が全EC市場の

**15%** に

# 世界各国のEC市場規模

日本の外を見ると大きな市場が存在

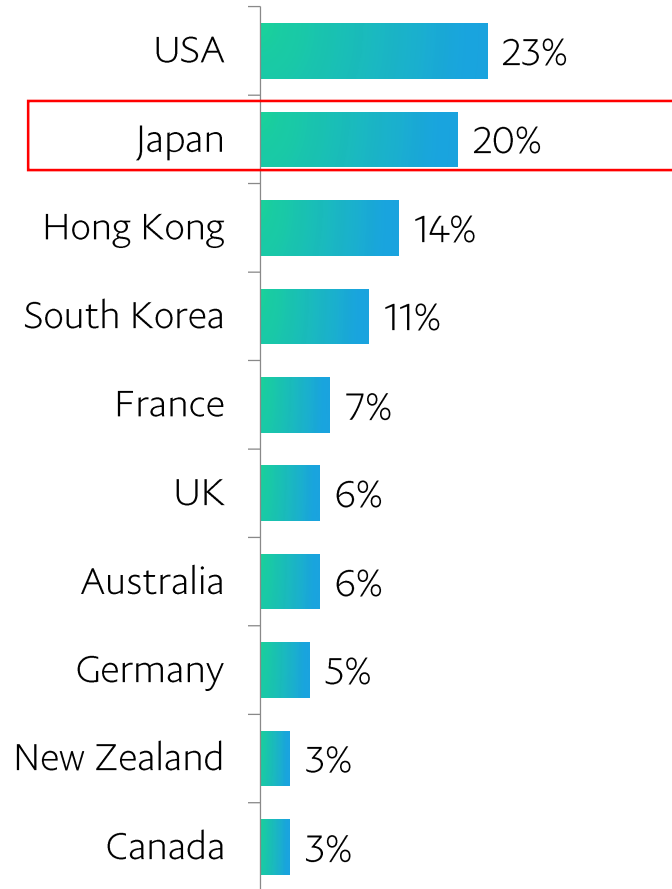


(出典) emarketer/Impress調査

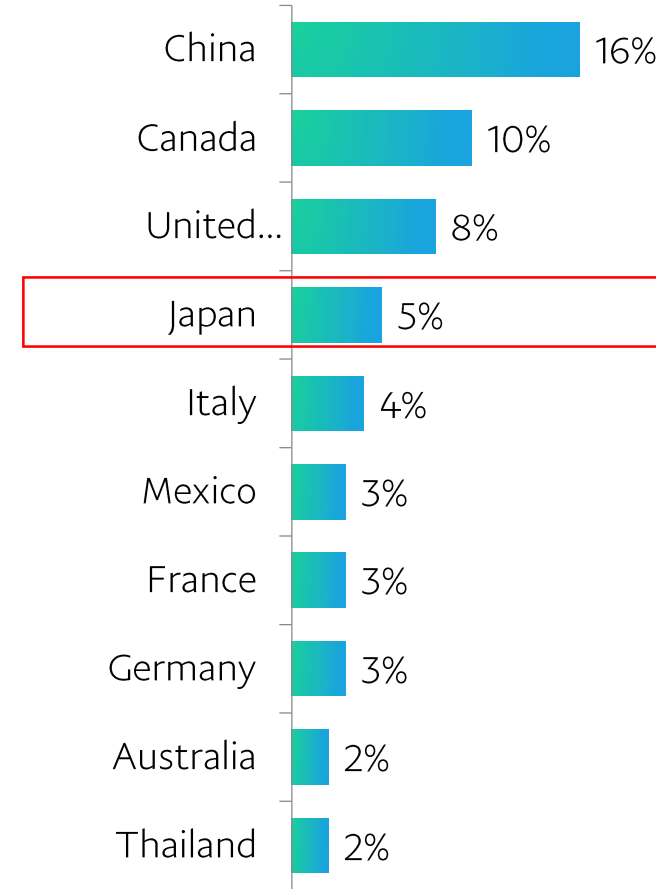
# 越境ECで人気の国は？



## 中国人に人気の国ランキング



## アメリカ人に人気の国ランキング



Source: Ipsos PayPal Insights 2018

Q27. Thinking about shopping online, which of the following countries or regions' websites have you purchased from in the past 12 months? Please select all that apply and include your home country if applicable. Base: Online shoppers (n = 863)

A woman with long brown hair, wearing sunglasses, a striped long-sleeve shirt, and light-colored pants, is walking on a city street. She is carrying several shopping bags (two brown paper bags and two dark blue/black bags) and has a black shoulder bag. The background shows modern buildings and a clear sky.

# 世界の消費者に高い人気のある日本

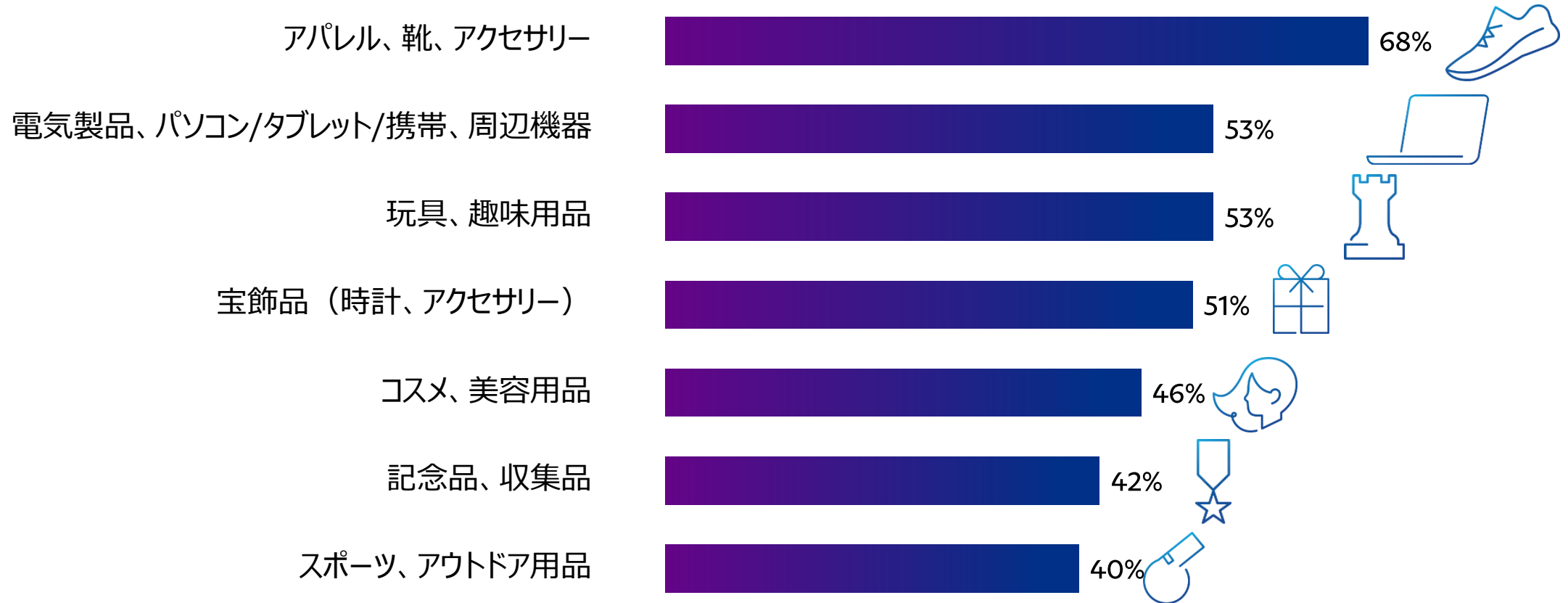
越境ECの購入先として世界5位

- 高品質
- 自国では見つからない魅力的な商品
- “ジャパン・ブランド”の公式サイト／公式商品



# 越境ECで人気の購入カテゴリー






Q.過去12ヶ月、オンラインでどのカテゴリーの商品・サービスを海外から購入しましたか（複数可）？



Q28. In the past 12 months what kinds of products have you purchased from websites in other countries?  
Base: Cross-Border shoppers (size shown in appendix)

\*Results are among all consumers surveyed, not weighted for population size

# 各国の越境EC購入者に人気のカテゴリー

					
衣類・アパレル	①	①	①	①	①
音楽・ビデオ・ゲーム	②	③			②
おもちゃ・ホビー	③				
本・CD・DVD		②		③	
化粧品・コスメ			②		
食料・アルコール			③		
電化製品				②	③

(出典) PayPal IPSOS CBT Research 2015/PayPal Passport

# なぜ越境ECで購入するのか？

- #1 価格が安い(72%)
- #2 自国で手に入らないものが買える(49%)
- #3 最新の興味深い製品が探せる(34%)
- #4 品質が高い(29%)
- #5 配送費用の手ごろ感(24%)

\*Results are among all consumers surveyed, not weighted for population size

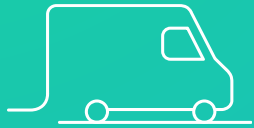
Q34c. You say you have made purchases online from the "country"/"countries" shown at the top of the "column"/"columns" on the right. Please select your main reasons for shopping on websites from this/these "country"/"countries" rather than the country where you live Base: Cross Border shoppers spending in each country.



# 越境ECで購入をやめてしまう理由



#1 配送費用が高いのでは？(25%)



#2 届くまで時間がかかるのでは？(24%)



#3 きちんと配送されるかどうか不安(24%)



#4 関税や手数料への不安(24%)



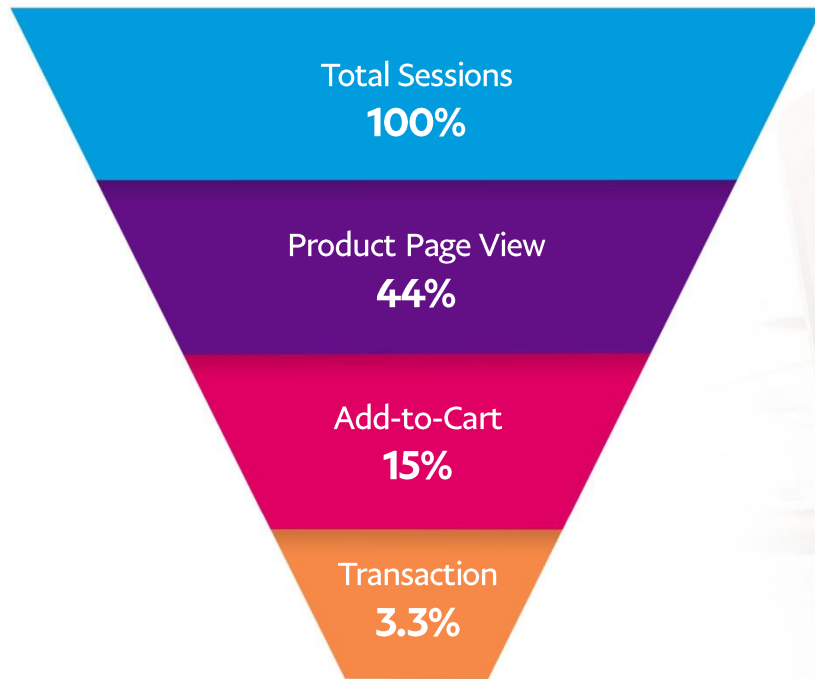
#5 返品が簡単にできるかどうか不安(22%)





# 購入に至るまでに、 多くの離脱が存在

Online session profile for 500 global online merchants<sup>1</sup>



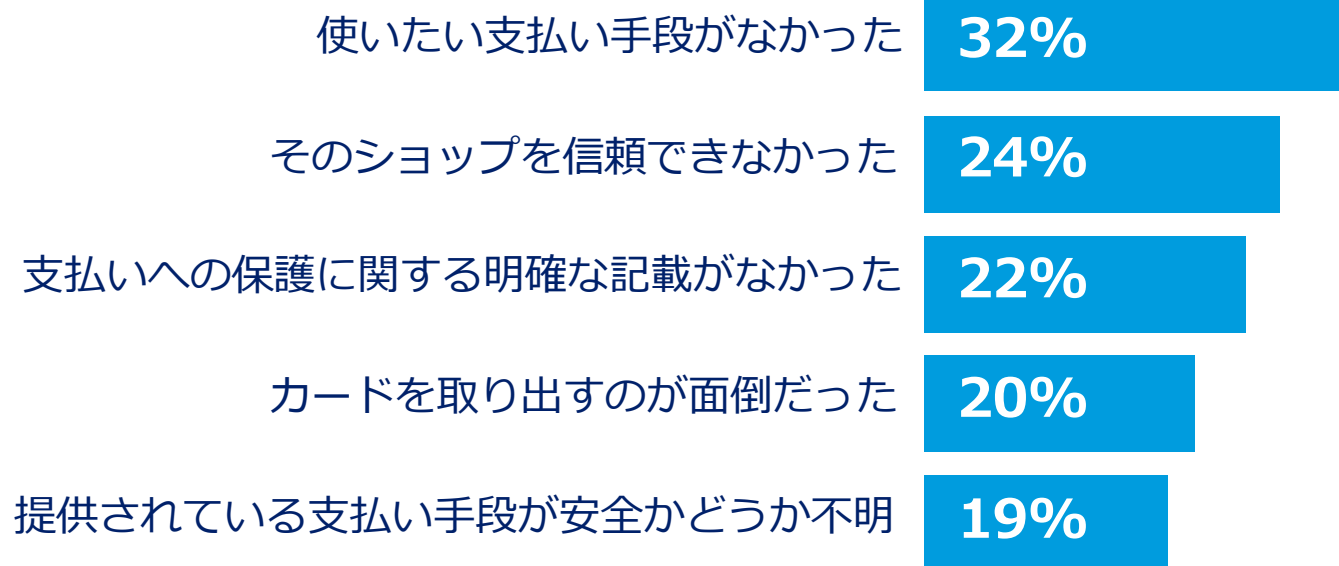
Source: 1. Monetate E-Commerce Quarterly Q2 2018 2 Ipsos conjoint research 1,500 US shoppers A09. When you've been shopping online, have you ever put things into your shopping basket or cart and then not gone through with the purchase?

# 購入フロー上での断念は、約半数が決済原因

## 支払いの段階で購入をやめる割合

46.1%

## 支払いの段階で購入をやめる理由



Source: Internet Retailer's research among U.S. online shoppers



Sources: 1. Monetate E-Commerce quarterly Q2 2018 2 Ipsos survey of 1,500 on-line shoppers strongly agreeing with phrase, "I have abandoned a transaction because my preferred payments provider wasn't there" Q2 2018. 3 Ipsos survey of 1,500 shoppers A11. Thinking about when you have ever stopped shopping with items in your basket/ cart before getting to the point where you were shown options for payment, which of these, if any reasons, why you did this? A12. Thinking about when you have ever stopped shopping at the payment stage or when you were asked to confirm payment, which of these, if any were reasons, why you did this? A13 4 comScore 2015

# EC事業者は、決済によって信頼性を上げ、 購入を促進することが可能

47%

良い支払いフローがあるサイトを、  
より信頼する。

32%

自分の好きな支払い手段で支払える  
サイトでしか購入しない。

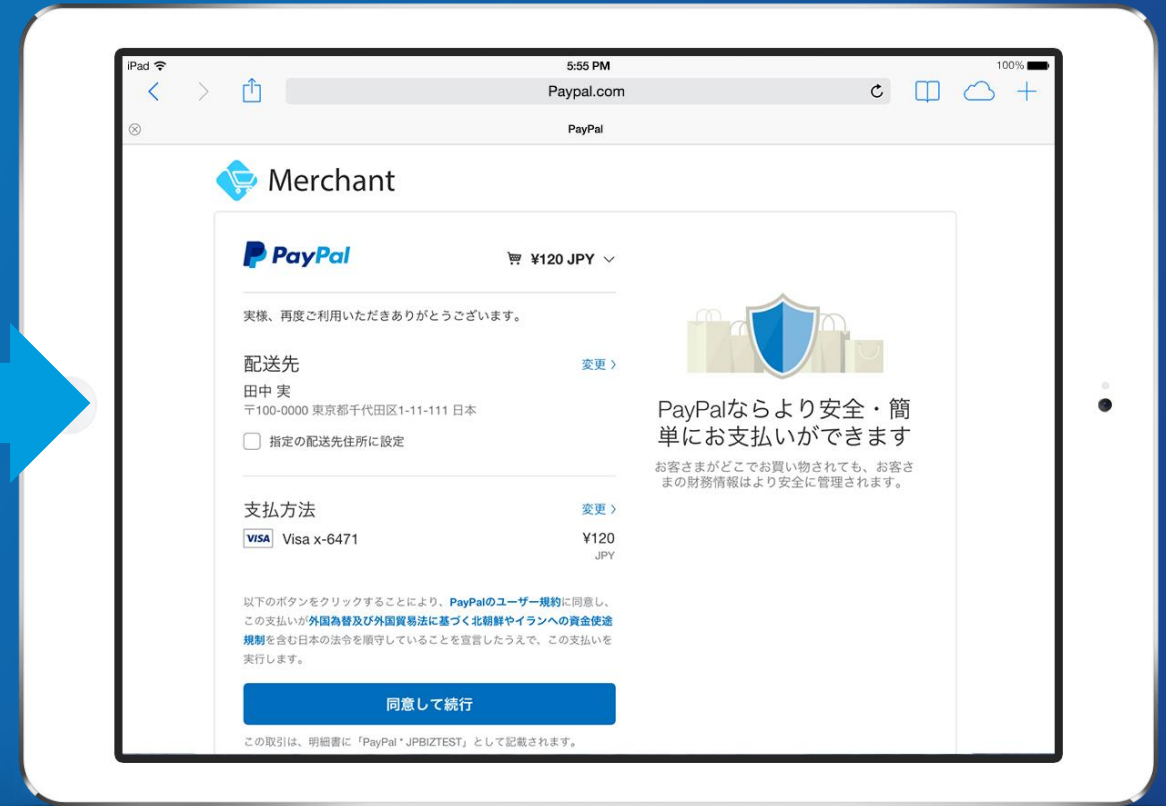
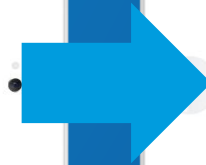


Source: Ipsos Research A07. Thinking about your own shopping, how much do you agree or disagree with... Base: PayPal users (888)

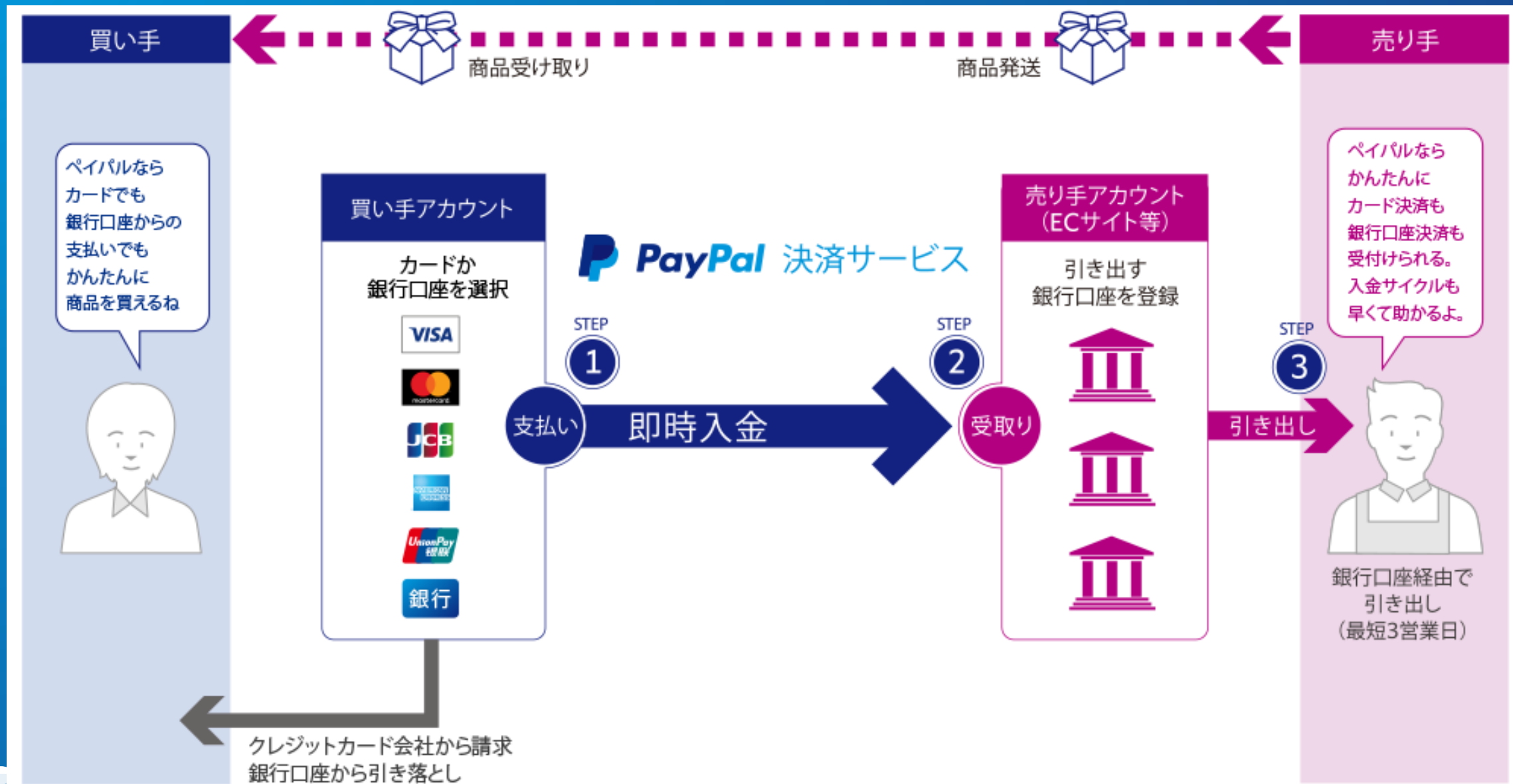
## 2. 越境ECでPayPalが果たす役割



# ペイパル決済とは



# ペイパルとは



# 決済のグローバルスタンダード

2.77億

アクティブアカウント数

+2,100万

導入店舗数

+¥63兆

年間取扱高

203

の国と地域

+100

の通貨に対応

25

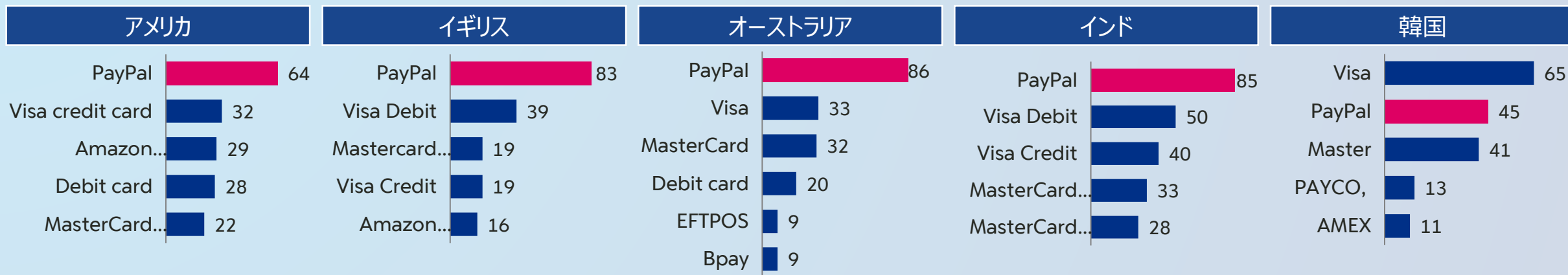
の通貨に口座が対応\*2

**No.1  
ブランド**

15年以上の決済事業における実績を持つシリコンバレーのテックカンパニーとして、消費者より信頼度の高さと、プライバシー保護に関して、第一に選ばれています。\*1

# 選ばれる理由は「安心・安全」

海外のECサイトからの購入で過去1年間に利用したことのある決済方法：



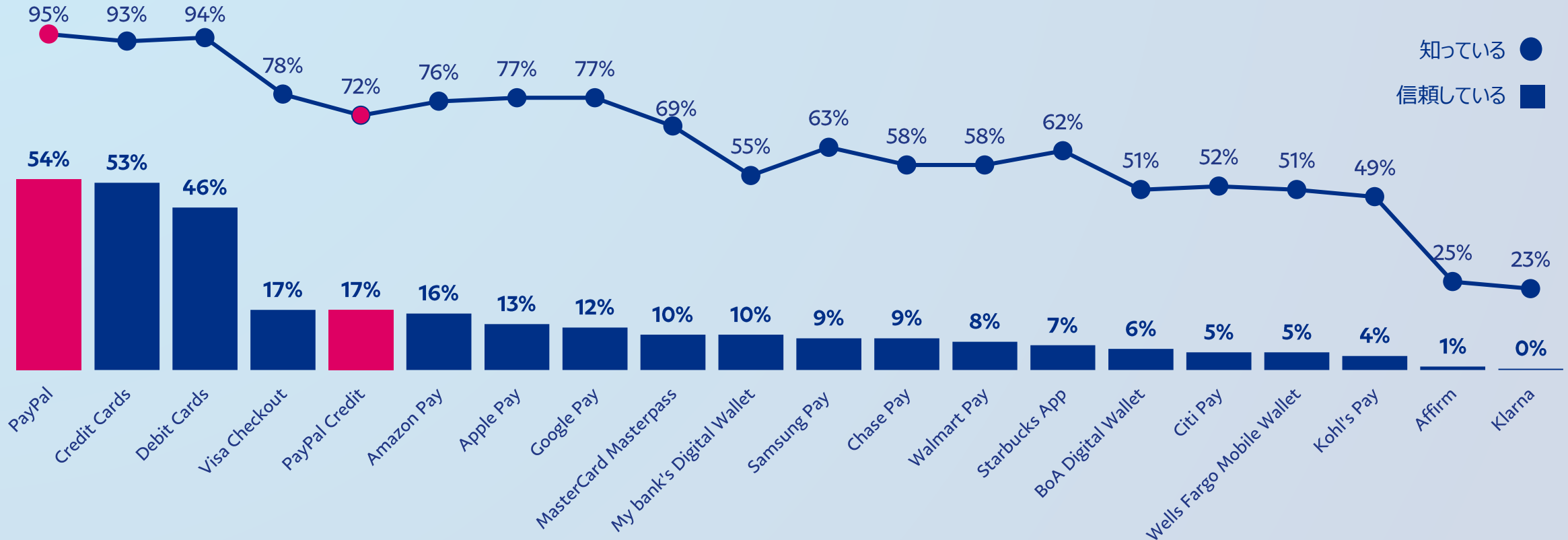
(海外のECサイトでペイパルを使う理由)

アメリカ	イギリス	オーストラリア	インド	韓国
<b>安心・安全 – 53%</b>	<b>安心・安全 – 60%</b>	<b>安心・安全 – 66%</b>	早い決済 – 56%	高い利便性 – 28%
カード情報が共有されない – 50%	高い利便性 – 44%	信頼のブランド – 56%	<b>安心・安全 – 54%</b>	早い決済 – 26%
信頼のブランド – 47%	信頼のブランド – 42%	カード情報が共有されない – 46%	信頼のブランド – 50%	信頼のブランド – 25%

Q27. Thinking about shopping online, which of the following countries or regions' websites have you purchased from in the past 12 months? Base: Online shoppers n = 564

# 全ての決済手段の中で、最も高い認知度と信頼度

「知っている」決済手段と「信頼している」決済手段：



Base (Total Sample) n=2003 Awareness – Q4. How often do you use each of the following payment types? (Selects I use it regularly, I rarely use it or I don't use it but know what it is) Trust – Q17. Which of the following payment methods do you trust to keep your financial information secure? (Select all that apply)

Source: PayPal Kelton Digital Trends 2018



Copyright ©2018 PayPal Inc. All rights reserved.

# ペイパルが選ばれる理由

## 安心・安全

と世界の消費者が認識\*1

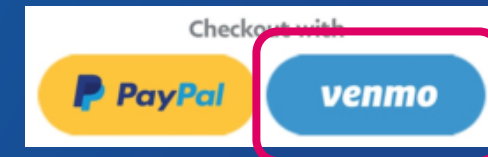
- ユーザーアンケート\*1  
29ヶ国中,22ヶ国でPayPalが1位
- 選ばれる理由は“安心・安全”

## ID, パスワードだけで 素早く決済

- カード番号や住所情報の  
入力不要

## 各地域の支払い手段 (クレジットカード,通貨) に対応\*2

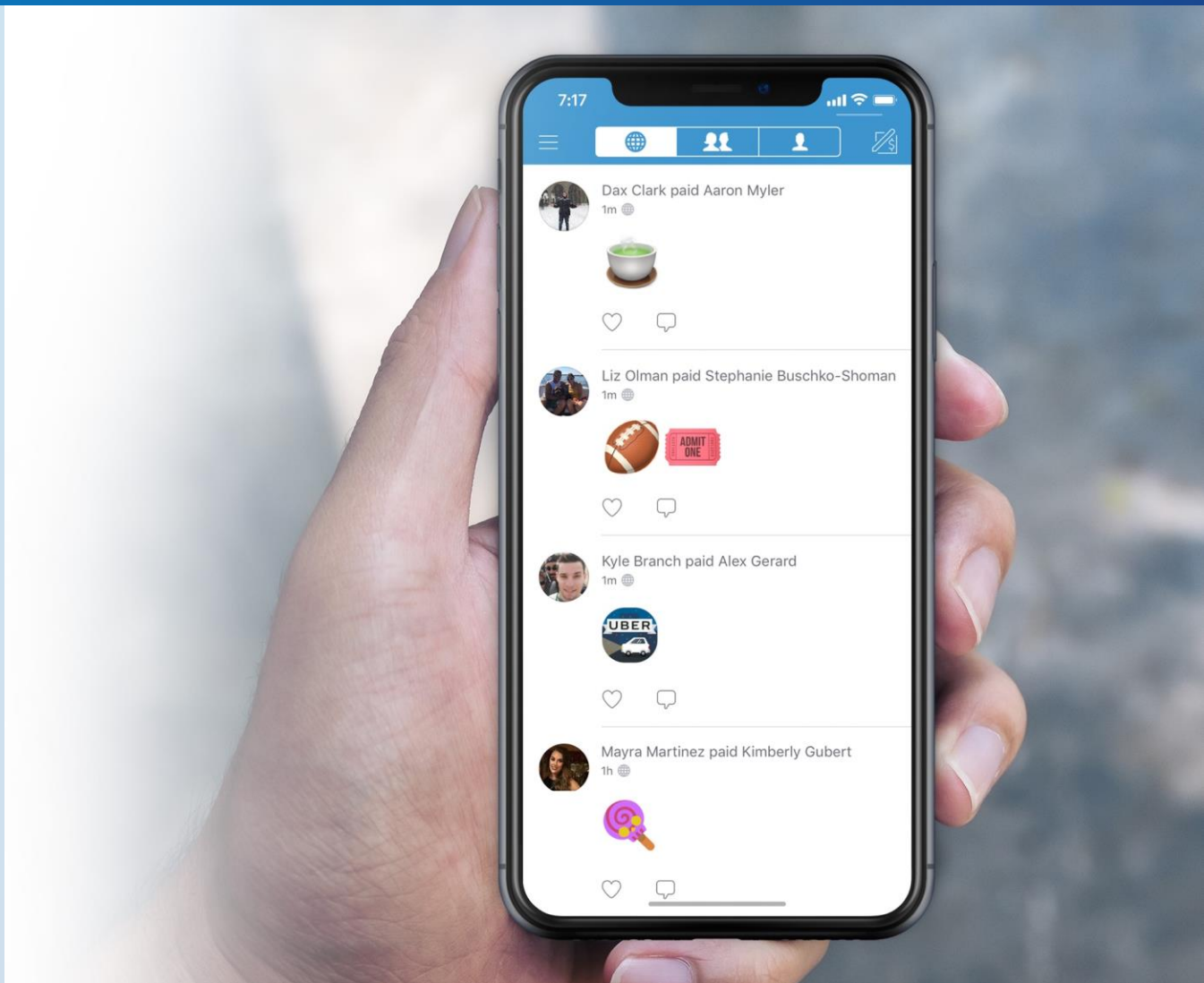
- 主要クレジットカード対応
- 100の通貨に対応\*2



# 各地域の支払い手段例：Venmo（ヴェンモ）

- アメリカで広く利用されている**個人間送金アプリ**
- 支払いと同時に、誰に何の代金を払ったか等をシェアできる**ソーシャルフィード機能**が人気
- 年間約**6兆8千億円**を約**4千万人**のユーザーがやり取り
- 2013年～**ペイパル傘下**に
- 現在、ペイパル決済ができるショップでは**Venmoの残高**を使って支払うことが可能  
(アメリカのユーザー向け機能)

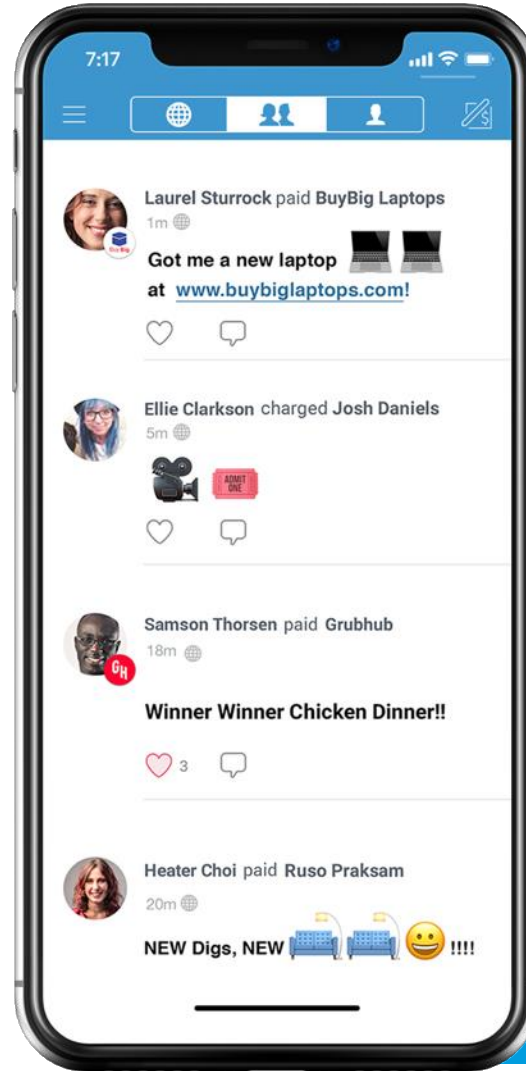
Source: PayPal Financial Reports of 2018





# Venmo Can Convert Social Currency Into Sales

ソーシャルフィードが購入のきっかけに



**40%** 友人のフィードを見た後に何らかのアクションを取ると回答

「この画面を見た後に何をしますか?」という質問に対して

**75%** 友人にその購入について質問する

**18%** buybiglaptops.com. のサイトに行ってみる

**22%** GrubHubのサイトに行ってみる

Base (Among Total Sample) n=2003 and (Among Total Sample who would take action) n=791 Q33. Please take a moment to look at the following picture. The image below is a picture of a Venmo feed. In case you didn't know, Venmo is a mobile app that allows you to make and share payments with friends and people. Please imagine the image below is what you would see on your Venmo feed and the people were your friends. Which of the following are you likely to do after seeing this on your Venmo mobile app?



# 導入事例：Tokyo Otaku Mode Inc.様

“導入後数ヶ月で売上が約2倍に”

The screenshot shows the Tokyo Otaku Mode SHOP website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Tokyo Otaku Mode SHOP' and a search bar. Below it are category tabs: Figures & Dolls, Plushies, J-Fashion, Otaku Apparel & Cosplay, Home & Kitchen, Toys & Knick-Knacks, and Books. A 'New Items' section lists various products with their prices and discounts. A 'Best Sellers' section on the right highlights popular items like Kizuna AI figures. A large white text overlay is centered on the product grid.

画面キャプチャの転載は  
ご遠慮ください

- + 2011年創業、海外の消費者向けに日本のホビーグッズを販売
- + 2013年、海外のユーザーから多くのリクエストを受けてペイパルを導入
- + 導入後、新規顧客からの購入が大幅に増大

# 不正被害から売り手を守る「売り手保護制度」

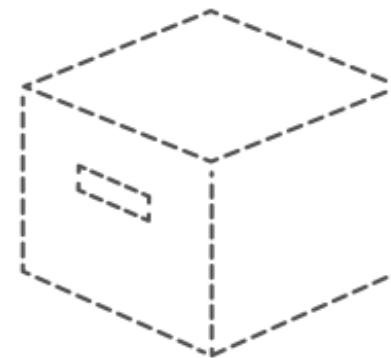
未承認の支払い 取り消しがあった場合



canceled

未承認取引であることに基づき  
支払いの取り消しがなされた場合、  
適用条件を満たせば保護の対象となります

発送した商品が、顧客に届かなかった場合



not delivered

商品を発送した、またはサービスを提供したにもかかわらず、  
商品またはサービスが届かないことを理由に  
支払いの取り消しがなされた場合、  
適用条件を満たせば保護の対象となります。

# 売り手保護 事例その1：税関で商品が止まって届かない

セラーが配達証明等の書類を提出し、商品代金をPayPalが負担

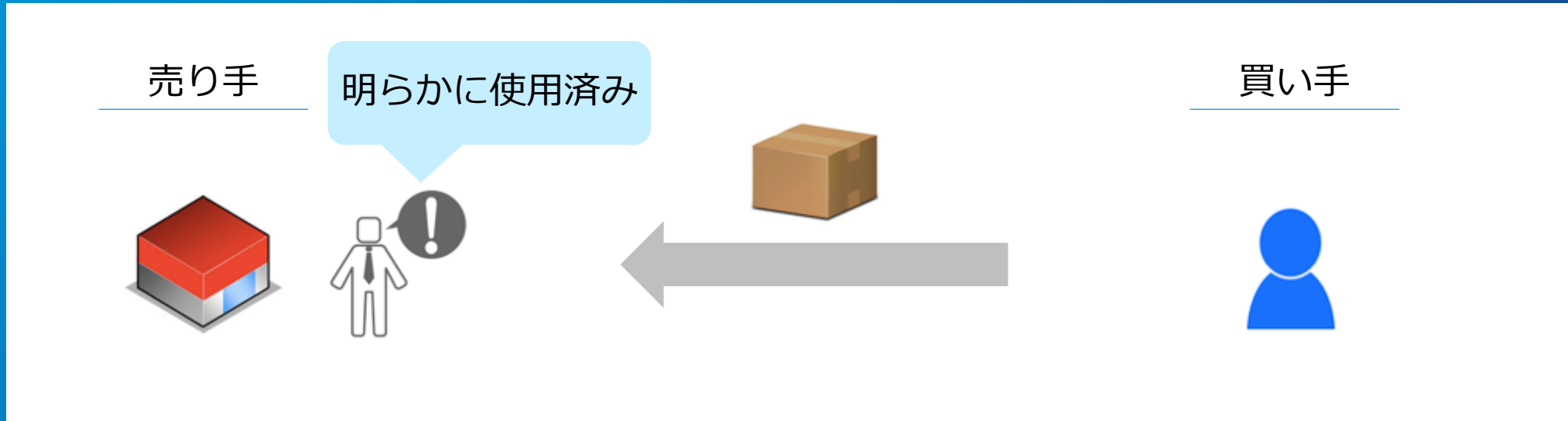


## 売り手様へのお願い

- 配達証明書は必ず保管しておいて下さい
- 数量は必ず正確な数量を記載下さい
- 買い手とのやり取り（email等）も保管しておいて下さい

# 売り手保護 事例その2：返品されてきた商品の状態が悪化

買い手の悪意行為とPayPalが判断し、代金を買い手に返金せず

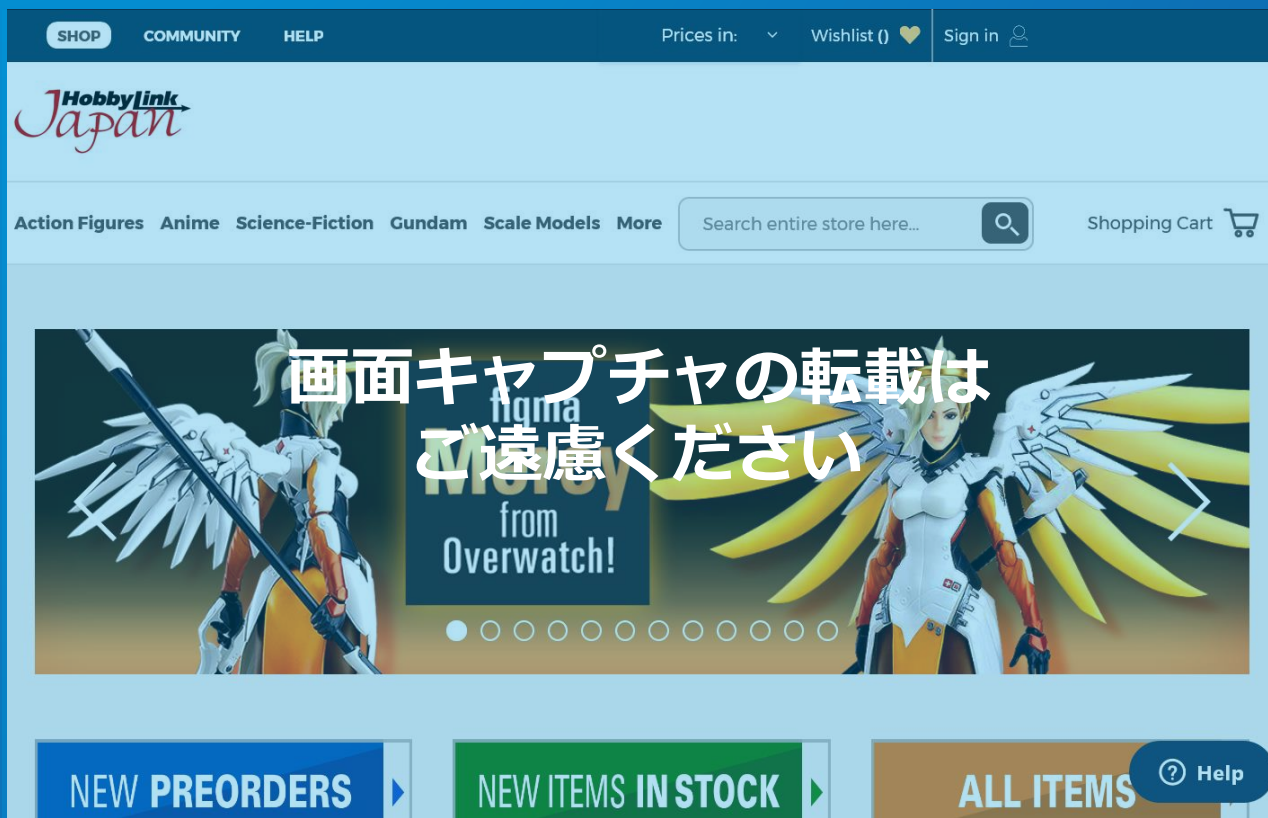


## 売り手様へのお願い

- 返金は必ず返品されてから
- 返品された商品に異変があれば写真を撮影、警察への被害届をお願いします
- 買い手にはPayPal経由で異議を上げてもらってください

# 導入事例：HobbyLinkJapan様

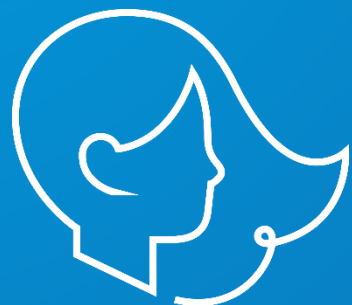
“不正取引による損失が大幅に減少”



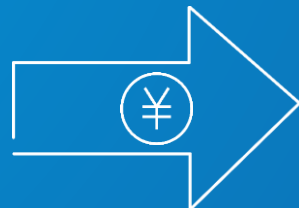
- + 1995年創業、クールジャパングッズ販売の老舗
- + チャージバックや不正取引で問題が多発していたため、ペイパル決済に完全移行
- + 月100万円近かった不正利用が大幅に減少
- + ペイパルの「売り手保護制度」も活用して損失を最小化

## ※国内購入者向けの機能

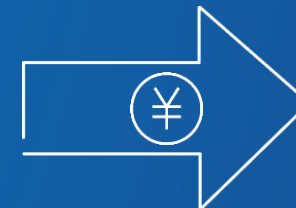
2018年10月より、銀行口座を資金源とした支払いの受付が可能に



買い手



クレジット・デビットカード  
・銀行口座で支払い



アカウントへ入金



売り手



口座振替対応銀行



みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、  
ゆうちょ銀行、りそな銀行、埼玉りそな銀行に対応。  
ペイパルに登録すれば、個別の導入は不要です。



## ※国内購入者向けの機能 ペイパルの銀行決済のご利用メリット



買い手

- ATMやコンビニへ出向かず支払い完了、口座振替設定も紙の申込書不要で**手間なし**
- 二度目以降の利用なら、**IDとパスワード**だけで瞬時に決済が完了



売り手

- 即時入金／自動引き落としで**未入金リスク削減**
- 振込結果と注文情報の**突合作業が不要**
- 快適な決済フローで**コンバージョンアップ**

# 導入事例：激ロックエンタテインメント様

## “国内販売も海外販売も、ペイパルで対応”



- + バンド・グッズ～国内外のロックファッション・ブランドを販売
- + 同社が運営する音楽メディアの記事から、直接商品ページへ連携できる仕組みをEC-CUBEで構築
- + 当初はカード決済の手段としてペイパルを導入
- + アニメ系楽曲など、邦楽好きの海外顧客が増加  
→海外販売時も国内と同じように運用でき、クレーム・返金などの対応もスムーズ

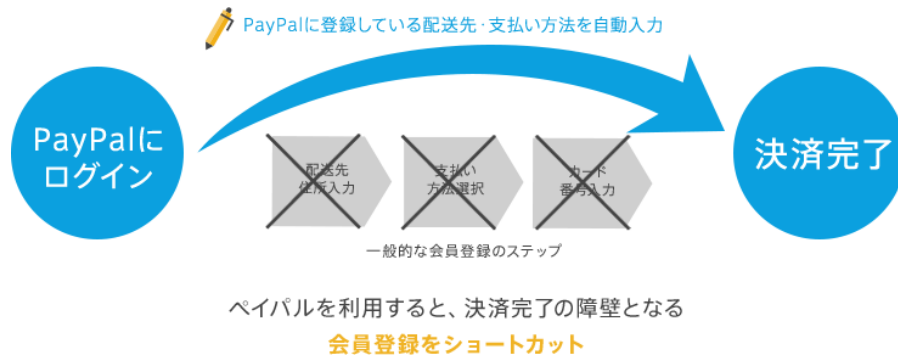


# 本日のまとめ

- “越境EC”は大きな市場—ECビジネスをするなら必ず視野に
- 「配送」と「決済」が重要なポイント
- 越境ECの決済は、ペイパルを導入すれば安心

# ～お知らせ～

- 4系プラグインを本日リリース！！
- 購入者にわかりやすい、銀行決済の新しい表示が可能に
- ショートカット決済にも対応



支払い方法

PayPal

カードでも銀行口座からでも、IDとパスワードでかんたん・安全にお支払い。新規登録は無料です。

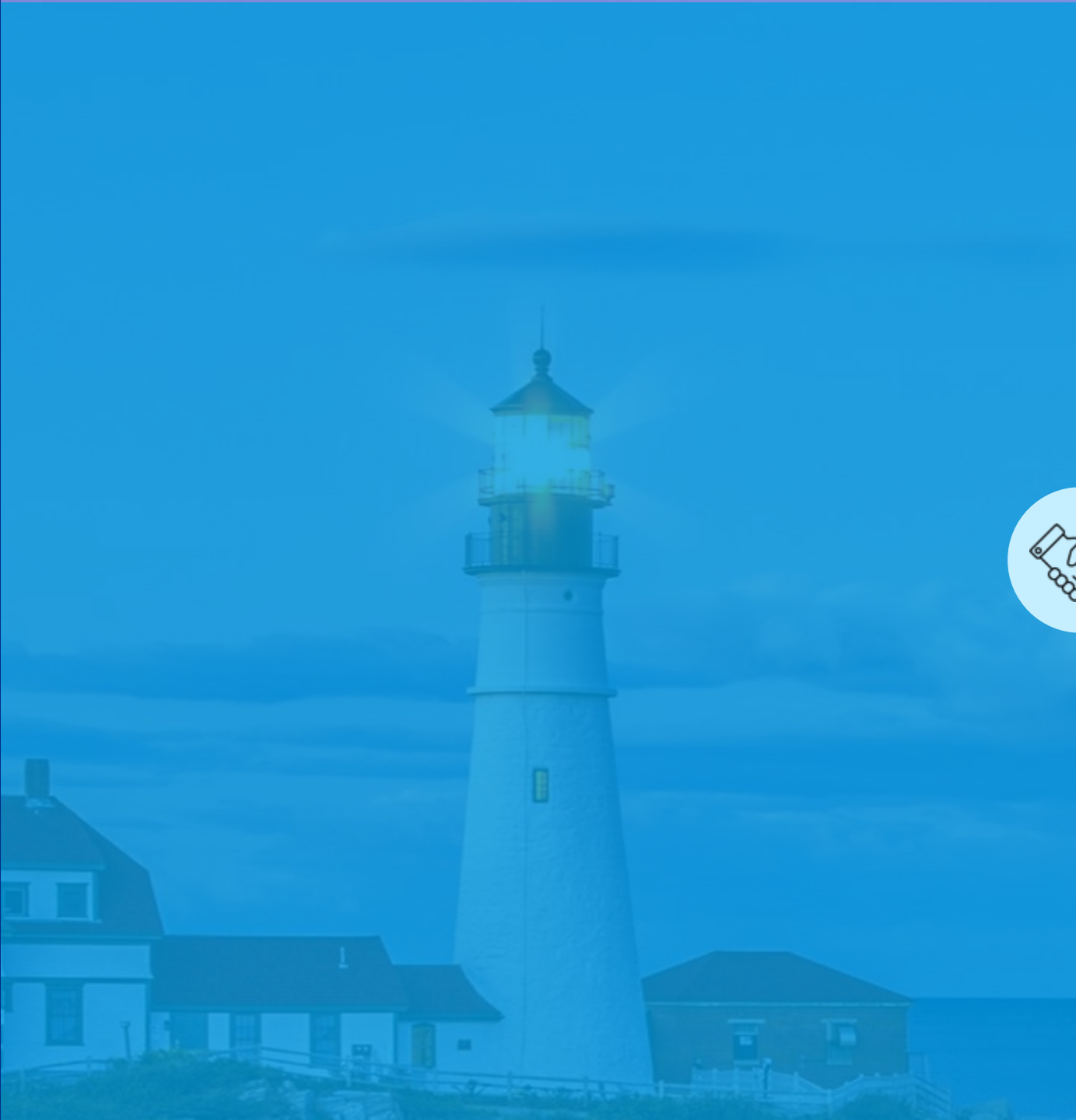
ペイパルについて

かんたん銀行決済 PayPal

銀行口座からのお支払いでも、一度設定すれば素早くかんたん。新規登録・振込手数料も無料です。  
※ご利用可能な銀行は、みずほ銀行、三井住友銀行、三菱UFJ銀行、ゆうちょ銀行、リソナ銀行・埼玉りそな銀行です。

銀行口座のご利用について

PayPalアカウント開設のご相談・お問合せ窓口：[DL-PP-Tokyo-SMBDirect-ECCUBE@paypal.com](mailto:DL-PP-Tokyo-SMBDirect-ECCUBE@paypal.com)



Thank You