

ロス対策士の皆さん

ロス対策士コミュニティのお知らせ

フェイスブックに「ロス対策士コミュニティ」を設けました。フェイスブックのアカウントをお持ちの方は、是非ご参加ください。

<https://www.facebook.com/groups/919653045344673>

お薦めは「[万引き保安員の記録]~疾走~保安員が護るべきトリアージ」

です。是非お読みください。

「ロス対策士」寺嶋良祐さんの書いたものです。

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

L P 教育制度作成委員会

万引き防止に AI が活躍！（フランス）

セキュリティは、顧客のロイヤリティ、モールや店舗などの評判に影響するため、小売業にとって最も重要なものの一つである。ショッピングモールは複雑な環境であり、さまざまな規模があるため、それぞれの問題に対処するためにカスタマイズされた損失防止とセキュリティのアプローチが必要である。フランスのソフトウェア開発会社 [Veesion](#) は、CCTV システムを通じて、店内にいるすべての顧客を追跡し、不審な体の動きを検証する。

AI が「泥棒になりそうな人」を発見

AI は、身振りや手振りをもとに泥棒を発見することができる。買い物カゴではなく自分のバッグに物を入れるなど、素早い異常な動きを検知し、管理者の携帯電話にリアルタイムでアラートを出し、万引き犯をタイムリーに捕らえることができる。Veesion を実際使用している、メリディアン・ストリートの Lunardi's Market（ルナルディーズ・マーケット）のディレクター・サンチェス氏によると、AI が「泥棒になりそうな人」を間違って発見したことは一度もない。本店では毎日 10～12 件のアラートがリアルタイムで届いている。カメラで、どの通路にいるのかすぐわかる。Veesion のカンントリーマネージャー・モウジ氏によると、この技術は、人種、性別、大きさなどを検知していない。全世界で 1,000 以上のハードウェア店、酒店、食料品店で使用されており、今後さらに拡大する予定である。

©Veesion

その他の事例

アメリカの次世代 AI ソリューションで民間警備業の強化をミッションにしたスタートアップ企業 [Scylla](#) が [Scylla Retail Security Suite](#)（スキュラ・リテール・セキュリティ・スイート）を 2020 年に公開した。本技術は万引き事件のみではなく、様々な武器を正確に識別し、

より安全で緊急な対応を可能にしている。また、顧客のロードマップ、サービス時間、人気商品のデータを収集し、効果的な商品計画や収益改善も実現可能である。

統計情報

世界中のリテール業では AI が活用されている。[調査レポート](#)によると、2019 年のリテール業における世界の AI 市場は約 27 億米ドル（約 0.36 兆円）で、2026 年には年間成長率 39% で 200 億 5 千万米ドル（約 2.7 兆円）程度に達すると予測されている。機械学習の用途は、レジ不要のサービスや商品検索ソリューションから、チャットボットやバーチャル試着室まで多岐にわたる。

損失防止専門家にとって大きな問題の 1 つは、在庫の縮小である。それは、従業員の窃盗、万引き、ベンダーの不正、その他のミスが組み合わさったものだ。米国最大の小売企業チェーン 118 社の盗難事件を分析した調査結果によると、米国の小売業者は盗難により年間 310 億ドル（約 4.2 兆円）以上の損失を出している。在庫ロスの主な原因は、従業員による窃盗と万引きである。フロリダ大学が行った調査では、損失の 48.5% 以上を従業員の窃盗に起因させ、小売店に 150 億ドル（約 3.4 兆円）という記録的な損害を与えていることが判明した。

<https://www.kron4.com/news/national/artificial-intelligence-used-to-stop-shoplifting/>

参考 URL

<https://veesion.io/en/>

<https://www.asiantrader.biz/exclusive-fight-shoplifting-with-ai/>

<https://www.scylla.ai/retail-security-suite/>

<https://www.scylla.ai/how-artificial-intelligence-can-benefit-retail-security/>

「万引き保安員の記録」～疾走～保安員が護るべきトリアージ

「貴方の仕事は捕まえることですよ？」

とある窃盗事件の裁判…法廷で弁護士さんから尋問を受けました。

被疑者を取り逃がしている僕に対して追求する弁護士さん…僕がプロとして法廷に立つことへの信頼性を評価するための問い掛けなのではないでしょうか？

厳しい言葉がかけられます。

「被疑者を取り逃がすこと自体…プロとしていかなものなのではないでしょうか？」

貴方の考えを聞きたい…と言われて僕は答えました。

「保安員の仕事は捕まえることではありません」

そんなこと、初めて聞きました…と驚き表情を浮かべる弁護士さん。

「保安員は窃盗による“商品ロス”を減らすため、ロス被害の回復を図るのが仕事です」

弁護士さんが僕の言葉に対して反論します。

「万引き G メンは捕まえるのが仕事だと…私の知っている保安員が言っていましたが違う

のですか？」

被疑者を捕まえるからこそプロなのではないか？

絶対に逃がさない…確実に捕まえるからこそプロとして信頼できる。

弁護士さんの言葉は…僕が過去に先輩保安員や同僚からも言われた言葉でした。

「君は弱いから被疑者を取り逃がす」

「被疑者を取り逃がさないのがプロです」

僕はこのような言葉から…プロとして仕事をしていく上で自信を無くしていた時期がありました。

“取り逃がすことは悪なのか？”

これまで…僕はこの問い掛けに NO とも YES とも答えられませんでした。

しかし、ある出来事を通して…一つだけ確信したことがあります。

そして、この法廷では“確信”を持って答えることが出来ました。

「僕の考えとは違います」

「警備員の仕事」とは、不意の事態に備え…人の生命、身体、財産などを護ることです。

中でも万引き保安員は“財産(商品)”を護ることが一番の目的になります。

しかし、護るべき“財産(商品)”よりも大切なものがあります。

警備における護るべき 3 つの要素…人の生命、身体、財産。

保安員には被疑者確保よりも護るべき“トリアージ(優先順位)”があります。

不意の事態に保安員が護るべき要素は“財産(商品)”だけではないのです。

これは、僕が逃走を赦した被疑者のお話です。

とある大型ショッピングセンターの食料品コーナーにて、20 代前半(18~20 歳位)の夫婦が店舗内を徘徊しているのに気がつきました。

男性(旦那)は金髪にピアス、色眼鏡をかけ…いかにもやんちゃそうな出で立ちをしています。

女性も金髪でやんちゃそうな出で立ちでしたが…胸元の抱っこ紐の中には産まれて間もない赤ちゃんがいました。

旦那は女性を置いてどんどん前を歩いていきますが…明らかに周囲を警戒しています。

女性もしきりに周囲を警戒する目付きから…僕は旦那と女性をマークすることにしました。

すると、女性は棚から“調味料”を 1 点…手に取ると、抱っこ紐の中にいる赤ちゃんの胸の“隙間”に調味料を挟み込みました。

旦那が彼女の後ろを警戒しつつ、先に店舗外へと退店します。

旦那は女性よりも先に駐車場へ入って行きました。

旦那に遅れて店を出た女性…僕は声をかけようと女性に近寄ります。

すると、背後に気配を感じたのでしょう…女性が振り返りました。

明らかな「恐怖表情」を浮かべた彼女と目が合います。

その瞬間…彼女は一目散に走り出しました。

“しまった！！”

彼女は声をかける間隙で僕が保安員だと気が付いたのです。

一気に駐車場内を走り抜ける彼女…歩道に出るや否や履いていたサンダルを走りながら脱ぎ捨て、裸足になりました。

猛スピードで走る彼女…追いかける僕に対して盗品である“調味料”を胸から取り出し投げ捨てます。

投げ捨てた“調味料”が勢いで車道へと落ちていきました。

商品を回収する余裕もなく、僕は彼女を追いかけます。

途端、背後からいきなり体当たりをされました。

僕はバランスを崩して民家の柵に激突します。

振り返ると、旦那が彼女を逃がす為に僕に向かってきていました。

怒声を響かせながら向かってくる旦那をかわし…再び彼女を追いかけます。

逃げる彼女に対して追跡する僕…そんな僕を追ってくる旦那という構図が出来上がりました。

旦那をぐんぐんと引き離し…彼女との距離を縮めていきます。

僕は高校生の頃…年に一回、全校生徒で行われる校内マラソン大会で1位の金メダルを獲得した実績があります。

剣道をやっていたこともあり…持久力と足の早さには自信がありました。

ぐんぐんと距離を縮められ、焦ったのでしょう…彼女も走るペースを早めます。

しかし、日頃から鍛えている僕の方が早く…振り返る彼女の表情に「恐怖」が増していきました。

そして、彼女が「恐怖表情」を浮かべながら何度も振り返ります。

その時…僕は赤ちゃんの頭が前後に“激しく揺さぶられている”ことに気がつきました。

“まずい！！”

僕は以前、被疑者の逃走事案を考察(シュミレーション)する上で…乳幼児(赤ちゃん)を抱えていた場合における乳幼児への影響を調べていました。

「乳幼児揺さぶられ症候群」

赤ちゃんは激しく揺さぶられると…首の筋肉が未発達なために脳が衝撃を受けやすく、脳の損傷による重大な障害を負うことや、場合によっては命を落とすことがあるそうです。つまり、乳幼児を抱えて逃走した場合…しっかりと赤ちゃんの頭や首が固定されていなければ逃走の際に生じる激しい衝撃により「乳幼児揺さぶられ症候群」になる可能性が高くなるのです。

彼女はまさに“全力疾走”していました。

しかも、赤ちゃんの頭と首は全く固定(保護)されていない為に…速度を上げれば上げるほど赤ちゃんの頭が揺さぶられる強さと激しさが増していきます。

彼女は逃げるのに必死で赤ちゃんのことは頭にないのか？…赤ちゃんの状況に全く気がつ

いていません。

このままではまずい…と感じた僕は彼女を“見逃す”ことを決断しました。

追いかける速度を落としながら彼女に向かって叫びます。

「もう、いい！！分かったから…走るな！！！」

僕は彼女の追跡をやめ、大声で彼女に捕まえないことを伝えました。

しかし、彼女は振り返り、「恐怖表情」を浮かべながら…尚も走り続けます。

「赤ちゃんを見なさい！！！」

僕は立ち止まり、母親である彼女に大声で訴え続けました。

すると、僕が本当に追ってこないことに気がついた彼女の走る速度が次第に緩くなります。

息を切らしながら速度を落とした彼女…赤ちゃんの頭の揺れは無くなりました。

疑心暗鬼からなのか？…彼女は不安そうな表情でこちらを何度も振り返ります。

そして、だんだんと彼女の姿が見えなくなりました。

“赤ちゃん…大丈夫かな”

彼女を見送り、立ち尽くす僕の背後から…遅れていた旦那が息を切らしながら追いついてきました。

大声を張り上げながら旦那が僕に向かってきます。

「この野郎！！」

彼女が無事に逃げ切ったことを悟った旦那が勝ち誇った表情で僕に掴みかかってきます。

「いい加減にきなさい！！」

僕は向かってくる旦那に対して逆に怒り表情で向かっていきました。

そんな僕の様子に怯んだのか…旦那が罰が悪そうな表情を浮かべて逃げ腰になります。

万引きの実行犯ではない旦那を捕らえる訳にもいかず…旦那には後からでも良いから彼女と一緒に自首をすようにと説得をしましたが。。無駄でした。

「知るか！！バカ！！」

旦那は捨て台詞を吐きながら住宅街へと走り去っていきました。

“最悪だ”

彼女が逃走中に車道に捨てていった調味料は車に踏まれて潰れていました。

これでは、もう売り物になりません。

僕は潰れた商品を回収して…店舗責任から苦言を呈されることを覚悟しながら店舗に戻りました。

店舗責任者に事の顛末を報告します。

「申し訳ありません」

報告を聞き終えた店舗責任は警察に通報し、現場保存の為に一緒に逃走現場に向かいます。

現場には彼女が脱ぎ捨てていったサンダルが転がっていました。

そのサンダルを見ながら店舗責任は言います。

「女性でも無理でしたか？」

僕が今まで逃走した被疑者もちちゃんと確保してきた実績から不思議に思ったのでしょう。

「赤ちゃんを抱えていたんです」

その言葉に店舗責任は驚き表情を浮かべます。

なるほど…と少し考えた後に店舗責任は僕に言いました。

「貴方が謝る必要はありませんよ」

店舗責任は今回の僕の判断は正しかったと言ってくれました。

潰れてしまった商品を受け取りながら…店舗責任は穏やかな微笑みを浮かべて「誰も怪我をしなくて良かったです」と言ってくれました。

本来なら被疑者確保もできず、盗品の回復もできない場合は明らかな“任務失敗”となります。

しかし、店舗責任は僕の仕事に対して“信頼しています”と言ってくれました。

その後も僕が店舗を訪れる度、貴方が入ってくれるなら安心ですと言ってくれたのです。

任務失敗を咎めることもなく…僕がこの店舗を去る時まで、店舗責任は僕の仕事を信じてくれました。

この出来事により、僕の考えは一つとなりました。

3つの要素である…人の生命、身体、財産。

これらを天秤にかけ、優先順位を決定する時…間違いなく“人の命”が一番最初になります。

人の命…自分の命を含む身体と財産という順位です。

こんな当たり前のことが…現場では当たり前にならないことがあります。

それは、保安員自身の捕まえたいという“欲求”或いは取り逃がせば“恥”という誤った認識が影響しています。

捕まえたい!!捕まえなければならない!!という信念であったり、被疑者確保への執着が時として命(自分も含む)よりも財産(被疑者確保)を選択してしまうことがあるのです。

保安員の捕捉してこそプロフェッショナルであるという…“捕捉主義(実績主義)”の固定観念が時として人命(自分の命)に関わる悲劇を生むことが実際にあり得るのです。

“取り逃がすことは悪なのか?”

僕はこの問い掛けに対して“NO”と言います。

3つの要素を天秤にかけたとき…僕は迷わず“財産(商品)”を捨てられる保安員で在りたいと思います。

それでは保安員としての意識が低い、保安員失格ではないか言われるかもしれません。

しかし、命をかけてまで護るべき“財産(商品)”はないのだと…僕が最優先するのは被疑者確保ではなく、自分の命を含めた人(相手)の命です。

あの時、無理をして追跡すれば…距離を縮めて彼女を確保することは出来ました。

彼女の表情にも“捕まる!!”といった諦めの表情が浮かんでいました。

しかし、その僅かな距離であったとしても…その間に揺さぶり続けられる赤ちゃんにとってはその僅かな時間(衝撃)も命取りになります。

赤ちゃんには何の罪もありません。

例え、命に別状がなかったとしても…脳に障害が残る可能性もあります。

赤ちゃんにもしものことがあった場合…これは保安員の判断ミス、責任です。

検挙の為に大切なものが何かを取り違えてはいけません。

仮に被疑者を確保したとしても、赤ちゃんにもしもの事があったなら…

それは取り返しのつかない大きな失敗(間違い)となり、それこそ大切な財産(命)を失うことになるのです。

任務成功の為に犠牲になって良いものは何一つとしてありません。

僕は店舗責任が信じてくれた仕事を…固定観念に縛られず、自らの意志で判断し、決断していきたいと思います。

“気がつくのが遅くなってごめんなさい”

僕は今でも赤ちゃんに対して申し訳ない気持ちでいます。

僕はあの時…捕まえることを優先しかけました。

彼女が逃げた瞬間…ほんの僅かな時間でも…赤ちゃんの事が頭から無くなり、捕まえることを優先したのです。

「乳幼児揺さぶられ症候群」以外にも、彼女がもしも転んでいたなら…赤ちゃんは無事でいられなかったでしょう。

僕は赤ちゃんを危険に晒したのです。

僅かな時間でも…判断を誤った自分を恥ずかしく、そして未熟者だったと後悔しています。

あの時、逃走を赦した僕の気持ちは彼女(母親)に伝わったのでしょうか？

彼女には赤ちゃんの為に自らの意思で歩みを止めて欲しかったです。

“逃げ切れた”

ではなく…

“なぜ、警備員は追うのをやめたのだろう？”

“なぜ、赤ちゃんのことを言っていたのだろう？”

彼女には母親として本当に大切なものが何かを考えてほしいと思います。

赤ちゃんには貴方達(ご両親)しかいません。

窃盗(犯罪)、逃走(成功)、逮捕(失敗)、赤ちゃんの幸福(命)…

自分達の判断と決断が赤ちゃんの為に…自分達の子供の為にできるように“トライアージ”をして欲しいと思います。

そして…あの子が幸福な人生を歩めるように“最善”の選択ができる母親と父親になっていて欲しいと思います。

僕が逃走を赦したのは赤ちゃんの未来の為にからです。

参照:<https://www.pref.saitama.lg.jp/a0704/boshi/sbs.html>