

ロス対策士の皆さん

第七回ロス対策士検定試験が終わりました。可否は既に万防ホームページで公表しています。今後9月、来年1月に検定試験が予定されています。今回は米国のロス・プリベンション・メディアの記事を紹介します。テーマは「顔認識技術について」で、もう一つは「アメリカの現状」を示すものです。アメリカ大手企業26社のうち21社はロスが増えたそうです...

### 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>

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構  
LP教育制度作成委員会

---

## 小売業における顔認証（識別）技術と動画画像分析の活用

June 5, 2023

[Adrian Beck](#)

現在、最も議論の多い動画画像分析の1つは顔認識（顔識別）である。この技術に対しては、善なのか、それともこれまでに開発された最も邪悪な監視技術のひとつなのか、世界中で少なからず議論を巻き起こしている。直近のECRの小売業を対象にしたロスに関する調査では、このテクノロジーがもたらす価値や、小売業界での運用におけるいくつかの課題など、このテクノロジーに関する対照的な見解がいくつか明らかになった。

回答者の意見は次の三つに分類できる。一つ目は、この技術が近年の最も重要な防犯対策技術と捉えているグループ。次に、その利用が自社の評判に悪影響を与える可能性を深く懸念しているグループ。最後に、小売環境でどのようにコスト効率よく機能させることができるかについて思い悩んでいるグループである。ただし、これらのものにおいて複数の考え方を持つ企業もある。

### **防犯の機会**

ECRの小売業ロス調査への回答者のほとんどは、常習的な万引窃盗に対処するために顔認識（識別）技術がどのように活用できるか、その可能性について非常に興味を持っていた。ある回答者は、これはロス対策技術における大きな実質的な変化であると示唆し、「ロス対策を大きく変える可能性において非常に期待をしている。」と答えている。

多くの点で、回答者がこのテクノロジーに高い関心を持つ理由は容易に想像がつく。常習的な万引犯がいつ店舗に入ったかを特定するのは容易ではない。既存の方法は通常、その場にいた店舗従業員（もしくは保安警備員）が記憶し対応することしかできない。さらに、この種の犯罪者に対する事件記録の作成は現在、手作業で非常に時間のかかる作業となっている。したがって、顔認識（識別）技術に魅力を感じるのは理解できる。この技術によって店舗内に侵入した登録された既知の万引犯人を「自動的に」識別できるからだ。もちろん、現実には微妙であり、懸念されるのは、顔認識（識別）システムが導入されている店舗に入る顧客に、顔認識（識別）システムが自身のプライバシーにとってどの程度の脅威とみなすかが問題である。

### 店舗の評判への悪影響

この懸念は、回答者の多くが現在顔認識（識別）技術の利用を妨げている最大の要因と答えている。この問題のため、顔認識（識別）技術の導入には懐疑的である企業も多い。確かに、いくつかの国での顔認識（識別）技術に関する否定的な世論がある。特に中国の警察やその他の政府機関による顔認識（識別）技術の広範な使用の例を知ること、より個人情報についての懸念や批判が高まっていたのは事実である。その結果、公的機関および民間企業によるその使用の合法性およびその使用目的について多くの懸念が生じている。

### 顔認識（識別）技術の実用化

これらの懸念により、多くの小売業者は顔認識（識別）技術の導入に踏み出すことには消極的だった。しかし、一部の小売業者は実験を行い、肯定的な経験と否定的な経験の両方を報告している。自分の経験を積極的に記録に残そうとする、つまり公表する者はほとんどない。（風評問題に対する懸念のもう一つの指標）一部の非公開の業界フォーラムで情報を共有した者は次の点を強調している。

- ・ 万引窃盗などは、顔認識（識別）システムの導入店舗において抑止にプラスの影響を与えている。
- ・ システム導入店舗では従業員の信頼と安心感が高まる。
- ・ 誰がアラートに対応すべきか、また、どのようなアクションをとるべきかについての懸念がある。
- ・ 共有された犯罪者データベースにアクセスする際の責任問題に関する懸念がある。
- ・ 確度の高い、投資収益率モデルを構築することが困難。（つまり投資対効果の評価）

確かに、顔認識（識別）システムから得られるデータをどのように運用するかという問題は、将来のユーザーが対処する必要がある問題である。どの店舗スタッフがアラートを受け取るべきか、どのように対応すべきか、そしてこれらの質問に対する答えは企業の方針にど

のように適合するかなどである。さて、貴社はスタッフの安全とセキュリティに関するポリシーを明示されているだろうか。

### 顔認識（識別）と物体認識（識別）

動画画像記録による個人の識別は、多くの主要な小売業者にとってはまだ実用化への前のステップかもしれないが、物体認識システムと呼ばれるものに対する熱意は確実に高まっており、プライバシーに関連した摩擦はかなり減少している。これは、人間であれ商品パッケージあれ、オブジェクトを一意に識別して追跡するための画像記録技術である。このシナリオでは、システムは必ずしも私が誰であるかを認識したり気にしたりするわけではない。私がどこに行ったか、何をしたか、いつ行ったかに関心があり、特別個人を特定することはしない。たとえば、一部のセルフ・チェックアウト・システムでは、買物客が指定されたエリアから離れる前に、買物客を支払いポイントに関連付けるために「追跡」する。現在のところ、この種のシステムは否定的な注目を集めることはほとんどなく、特に小売業者がロスの防止の問題をより効果的に管理できるようになれば、短期的には公共空間の画像認識(識別)技術としてより受け入れられる形態になる可能性がある。

### 小売の不明ロスの問題を解決しなければならない。そして我々にはできるはずだ。

[Tony D'Onofrio](#)

June 13, 2023

「残念な事実だが、暴力事件が店舗や小売業全体で増加していることだ。そして、商品の窃盗は当然のことながら顧客にその商品を提供できなくなり、店舗の安全への懸念に加えて、ロス率の悪化が業績に大きな圧力をかけていることは間違いない。」 — ターゲットのCEOブライアン・コーネルは、ウォール・ストリート・ジャーナルの取材に対して答えている。

5月初旬に、ターゲットは、組織的な小売犯罪（ORC）により、今期のロス高は、前期と比較して5億ドル増加すると予測していると述べた。同じように問題が深刻だと公表している他の大手企業には「ホームデポ」「ウォルマート」「ベストバイ」「ウォルグリーンズ」「CVS」などがある。

米国のロス対策の最優先事項として挙げられている三つの大きな課題は、銃撃、それを除く安全に対する脅威、そしてORCである。最新のデータは何を物語っているのだろうか？テクノロジーは問題解決につながっているだろうか？ それでは、この問題を最終的にどのように解決すればよいのだろうか？

## ロスが増加している企業は全体の81%

ヘイズ・インターナショナルの最新の不明ロス調査は、小売業界が直面している課題について憂慮すべき内容である。調査対象となった大手小売業者26社から得られた結果の中には、次のようなものがある。

- ・ 小売業者の81%が昨年ロスが増えていると回答
- ・ 逮捕者は2021年と比較して45.6%増加
- ・ 万引や内部従業員の不正の発覚により7億7,200万ドル（およそ1000億円）以上を回収し、その額は前年比70.5%増加
- ・ 万引犯の検挙数は50.9%増加し、回収総額は90.5%増の2億3,700万ドルで、逮捕されなかった万引犯から回収された総額は4億8,500万ドルに上り、44.1%増加
- ・ 摘発された不正従業員の数は18%増加し、5,000万ドル以上が回収され、前年比14.7%の増加

従業員不正の深刻度をさらに評価するために、ヘイズ・インターナショナルは毎年、小売業の求職者に与えられた厳選された応募者審査アンケート（採用前の「誠実さテスト」）を分析している。調査対象者のうち、申請者の64.1%は過去の不正行為を認めたこと、および正直か不正直な行動に関する態度では19.3%は高リスクと評価された。

	High Risk	Low Risk
→ I have <i>frequently</i> associated with fellow employees who admitted they were stealing merchandise from the company.	18.4%	5.4%
→ I am <b>not</b> an honest person and might steal or cheat.	9.3%	1.7%
→ I could be tempted to steal from my employer.	26.7%	7.8%
→ I might help friends steal from my company.	14.6%	1.3%
→ I have stolen money within the past 3 years.	17.5%	5.2%
→ I have stolen merchandise within the past 3 years.	15.9%	4.5%

高リスク求職者の盗難被害額の平均被害額は 692.03 ドルであったのに対し、低リスク求職者の場合は 58.56 ドルだった。

ヘイズ・インターナショナルの調査に反映されている盗難と不安の増加は、パンデミック後の小売業者のより積極的な事業拡大（売上確保に向けた）を目指して積極的な行動を起こしていることが原因になっていると一般論として考えられている。しかし、多くの小売業の CEO や CFO が不明ロスに対する懸念を直接表明していることからわかるように、何か大きな変化が生じていることは間違いない。

### **店舗での暴力事件は増加し続けている**

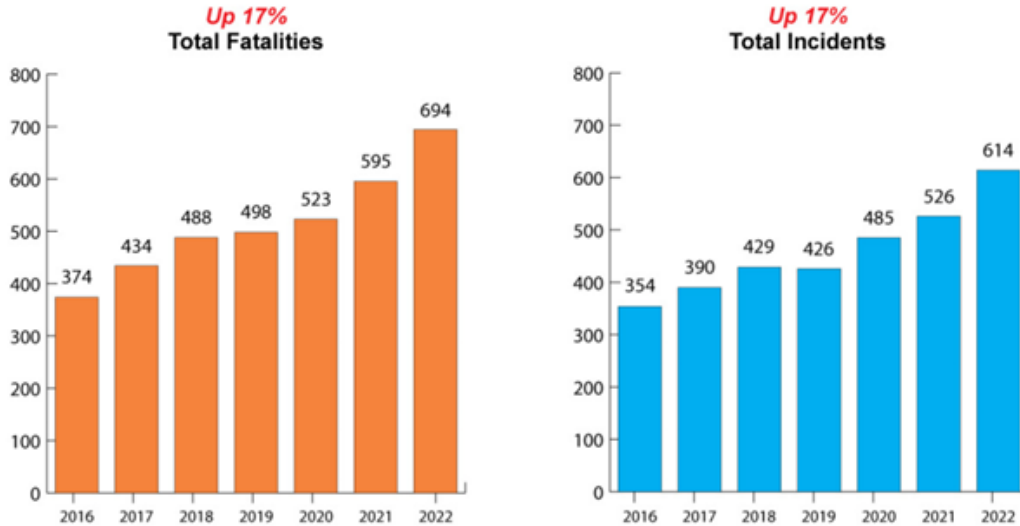
店舗での暴力事件が増加しているというターゲットの CEO の発言は正しい。D&D Daily の最新調査によると、小売業での死亡事故は 2022 年に前年と比較して 17% 増加し、2016 年と比べると 86%増加したという驚異的な数字となっている。

2022 年の死亡者 53%は小売店の駐車場で、43%は店内で、3%は敷地外で、1%はショッピングモールで死亡した。これと比較すると、2021 年には死亡事故の 50% が店舗またはモール内で発生し、45%が駐車場で発生している。

死亡者の比率が最も高かったのは顧客もしくは従業員以外の者だった。

2022 年、顧客が被害を受けた死亡者数は 18%増加し、従業員の死亡者数は 12%増加した。警察官や保安警備担当者の死亡者数は、前年と比べて 72%という驚異的な増加となっている。

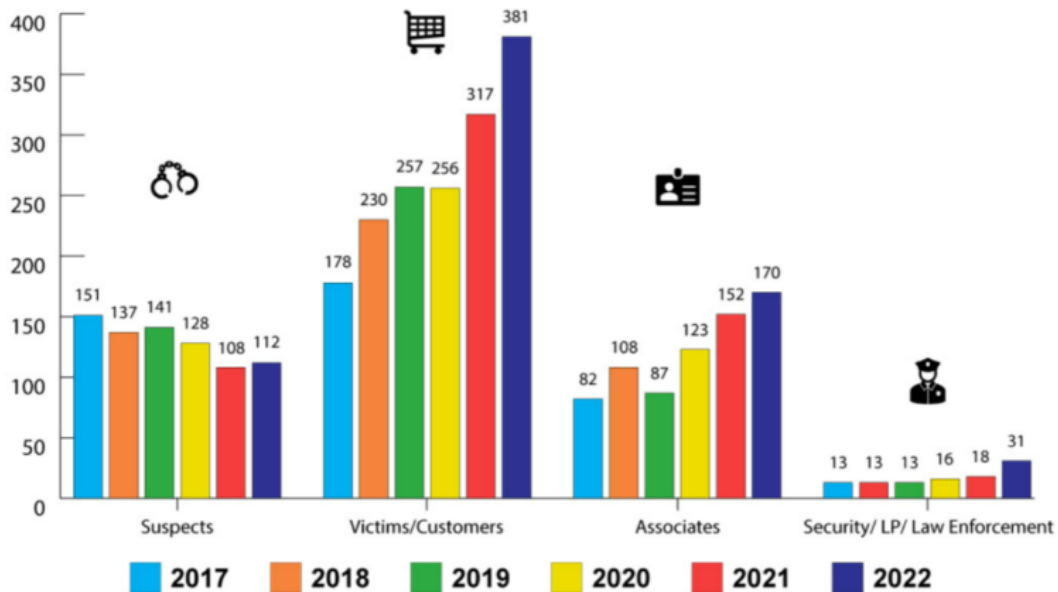
## Yearly Comparison 2016 - 2017 - 2018 - 2019 - 2020 - 2021 - 2022



- **Fatalities up 86% from 2016 & 17% from 2021**
- **Incidents up 73% from 2016 & 16% from 2021**

### 2022's 694 Retail Violent Fatalities by Category

**84% Victims - 16% Suspects**  
**381/55% Customers, 170/24% Associates, 112/16% Suspects,**  
**31/4% LP/LE/Security**



2022年の死者数のうちコンビニエンスストアが32%を占め、次いでレストラン(19%)、ガソリンスタンド(8%)、食料品店(6%)、ショッピングモール(5%)となっている。2021年も同様のパターンで、最もリスクの高い場所の上位2位はコンビニエンスストアとレストランとなっている。

### 小売における不明ロスの解決にむけて

パンデミックは小売店舗での犯罪の発生を増加につなげた。ウォール・ストリート・ジャーナルの記事の中で、CVS(米国ドラッグストア最大のチェーン)の広報担当者は、パンデミックが始まって以来、同社のドラッグストアでの盗難が300パーセント増加したと述べた。

ORCの増加は、小売業と社会の問題を複雑にしており、ORCは全国の小売店でさらに大胆で暴力的な犯行を引き起こしている。これらの窃盗を組織している犯罪組織の多くは、人身売買、麻薬密売、武器密売などの他の重大な犯罪活動にも関与している。この増大する脅威に対処することは、全国の小売店舗従業員、買物客、地域社会の安全にとって重要である。小売業における犯罪の脅威は現実のものとなり、より顕著により暴力的になっている。また、同様のパターンが米国だけではなく英国やオーストラリアなど他の国でも出現している。

上の図の主要なメッセージは次のとおりである。防犯対策のテクノロジー開発は問題の拡大に追いついていない。ニッチな機会を追いかけるサイロ化した(孤立して情報が共有できない)ものが多く、この記事の冒頭で概説した上位3つの優先事項に必要な統合されたアプローチで課題に取り組んでいない。(①顧客にその商品を提供できなくなり、②店舗の安全への懸念に加えて、③ロス率の悪化が業績に大きな圧力をかけている)

法制度は過去を引きずり、現実と乖離しているため、問題をさらに深刻化させ、解決に有効な手を打てないでいる。インターネットは小売業にとってビジネス機会であると同時に犯罪の温床となる負の部分があり、その課題に対処するには、より良いソリューションが求められる。

不明ロスの問題を効果的に解決するためには情報共有とシステム連携が求められるのは当然である。特に小売業と警察当局との間での強力なパートナーシップが必要である。

ロスを減らすために商品へのアプローチを制限すると売上が減少し、顧客はますますeコマースに移行するようになる。だが問題に対処するためにどのような方法をとるとしても安全は最優先事項である。

パンデミックは、すでに進行していた業界全体でマイナス傾向を加速させた。不明ロスがコントロールされ、顧客が安全で快適な買物体験でき、業績の改善を実現する未来に向けて、小売業はもう一段階の改革が必要な時期に来ている。