

ロス対策士の皆さん

ここ一年以上、セルフレジ不正問題はあちこちで取り上げられており、万防機構にもテレビ、新聞などのマスコミからの問い合わせや取材申し込みがあります。また、スーパーマーケットを中心とした企業からも相談が多くあります。

そんなわけで今回は、セルフレジ不正に関するアメリカでの買い物客を対象としたアンケート調査についてお知らせします。

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。

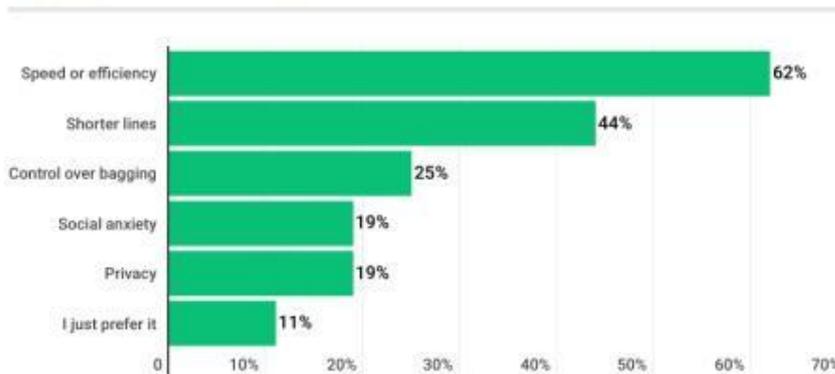
<https://www.facebook.com/groups/919653045344673>

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

買い物客はセルフレジでの不正行為について率直に語る

LendingTree の最新の調査により、不明ロスとセルフレジにおける不正との直接的な関係が明らかになった。

Why do you use self-checkout?



Source: LendingTree survey of 1,924 U.S. consumers who've used self-checkout, conducted in October 2023. Note: Respondents could select multiple answers.



グラフの説明

精算のスピート、効率の良さ 62%

社会的不安

19%

レジの列が短くなる	44%	プライバシー	19%
自分で袋詰めできること	25%	単純に好ましいと考える	11%

ほとんどの買物客はセルフレジを利用したことがあり、それを好ましく思っている。一方で、**多くの人は依然として、代金を支払わずに商品を得たいという誘惑に駆られている。**

多くの小売企業がすでに知っているか、疑いを持っていることを裏付けるように、最近の調査では、**回答者の15%が、スキャン中に意図的に商品を持ち出した**としている。

セルフレジを導入したスーパーマーケットなどの食品小売業にとってさらに悪い兆候として、そのうちの**60%がその後後悔したもの、44%が成功したために再び商品を盗もうと**考えているという。この種の不正行為の問題として広く認識されており、**消費者の69%がセルフレジが不正の一因となっていることを理解している。**

不正を行わない人間でも、不正を目撃した場合、それを咎めたり、店舗側に知らせることはやりたがらない。**調査によると、誰かがセルフレジでの不正行為を目撃したことがあるセルフレジ利用者は23%おり、そのうち45%はそれに対して何もしなかったと回答している。**

セルフレジでの不正行為について人口統計上の顕著な違いがあることがわかった。Z世代の買物客のほぼ3分の1(31%)とミレニアル世代の21%が、意図的に商品をスキャンせずに入手したことがある。性別ベースでは、男性の52%が再度セルフレジでの不正行為を繰り返すと回答しているのに対し、女性は33%となっている。18歳未満の子供を持つ人の半数は、セルフレジでの不正行為をこれからするだろうと答えたのに対し、子供のいない者39%が同様の回答をした。

確かに、深刻なインフレ傾向の中で食料品の値上げは、供給不足がセルフレジでの不正の一因となっているが、調査では、購買層の一部はそれとは無関係に窃盗行為を行っていることが示されている。調査会社のLendingTreeのチーフクレジットアナリストであるマット・シュルツは「経済的に苦しい人々の中には、お金を払わずに商品を手に入れたいという誘惑に駆られる人があるのは間違いない」と述べた。「しかし、セルフレジではそれが可能であるから、もしくはスリルがあるから、セルフレジで不正をやっているという者のほうが多いのではないかと思う。また、うまくいけば、もう一度やりたくなることは十分に考えられる。初めに成功すると、さらに何度も同じことを繰り返すだろう。」

この調査は多くの消費者の倫理的問題を浮き彫りにしているが、いくつかの前向きな調査結果もあった。回答者の約3分の2(62%)がセルフレジの効率性を気に入っており、44%がレジの列で待つ時間が短縮していることを評価していると回答した。アメリカ人のほぼ全員(96%)が少なくとも一度はセルフレジを利用したことがあると回答している。

シュルツは、小売企業は競争力と収益性を維持するために不明ロスと戦う中で、セルフレジのリスクとセルフレジの導入によって得られるメリットのバランスをとる必要があると述べた。「セルフレジは便利だが、不正行為のリスクがあるのは間違いない」と彼は言う。「最終的に小売企業は、セルフチェックアウト端末がリスク(不正行為によるロス)を負う

だけの価値があるかどうかを判断する必要がある。確かに、レジに必要な人数が減るため、人件費を削減できるとしても、それ以上に盗難の増加を上回るかどうかである。おそらく多くの小売企業がこの問題に取り組んでいるだろう。」

この問題は勿論、業界では大きな話題になっている。英国では最近、ブースというスーパーマーケットチェーンが、消費者からの不評やその他の問題のために、ほぼすべてのセルフレジエリアを撤去すると発表した。米国では、ウォルマートがニューメキシコ州の一部店舗からセルフレジを撤去する計画を共有する一方、ターゲットの一部店舗ではセルフレジを10品目以下に制限し始めた。この秋初め、ショップライトはデラウェア州の店舗に有人レジに戻した。非会員の購入に対抗するため、コストコは現在、セルフレジで会員認証と写真付き身分証明書を要求している。(訳注：日本でも入店時に顔写真のついた会員カードを提示する必要がある。)

https://progressivegrocer.com/shoppers-get-candid-about-stealing-self-checkout?mkt_tok=ODI1LUxTUC01NDUAAAGPkgjpFTGbCztIsZYtpQ50hi2c_HO_JRwYgValbES2yRg1UD5pyDHHhbL5HaRfYpKQqQtqKV4ZknEyrPk66SejgDLvZRS6Eye4k-UZKabmslBm&utm_source=swiftmail&utm_medium=email&utm_campaign=PG_NL_TechTrend