ロス対策士の皆さん

ネットでの商取引が多くなってきている中で万引窃盗で得られた盗品の販売は大きな問題です。一方で、「チャージバック」問題も大きく取り上げられることはありませんが、業種によっては深刻な被害が出ています。詳細は本文をお読みください。

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

万防機構のＸをフォローしてください。「万防機構」と検索すると見つかります。

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

小売業の最新の不正リスクとその対策

デジタルの課題にはデジタルソリューションが必要

食料小売業は、常に詐欺行為で受ける被害のリスクがある。データによると、米国とカナダの小売業者は、１ドルの詐欺被害が発生するごとに平均 3 ドルの費用負担を強いられており、2023 年には米国の小売業界が支払い決済における詐欺によって合計 600 億ドル（約９兆円）の損失を被ったことが明らかになっている。小売業者が心配するのは物理的窃盗、すなわち万引だけだった時代は終わり、犯罪の手口は巧妙で、返品、欠陥のある製品、または払い戻しに関して不当な行為によって被害はもたらされている。

特にスーパーマーケットなど食品小売業の経営を揺るがしかねない脅威となっている。それに対して、小売業者は、収益、店舗の評判、サプライヤーとの関係、顧客の安全などを含み、その結果に対処しなければならない。

米国の小売業者にとって詐欺が問題になっているのはなぜか?

調査によると、e コマース事業者の 60%、小売業者の 53%が、2023 年を通じて不正行為が増加したと回答している。

その最大の理由は買物体験自体の変革である。他社との競争競合の中で、顧客への商品提供を容易にし、その運用コストを削減するためのより効率的なシステムに注目が集まっている。その例として、実店舗のデジタル・インタラクションは指数関数的に増加している。

例えば、スマートスキャンショッピング、セルフスキャンレジ、クリック&コレクト機能など、これらのプロセスの大部分は、COVID-19 のパンデミック以前から、オンラインで

の購入、店舗受け取り(BOPIS)などによって詐欺の機会を増やしていた。COVID-19 のウイルスはこれらの流れを加速させただけに過ぎない。

そこで浮かび上がったのは、犯罪者によりタルプロセスが詐欺に使用されていることを認識を新たにするためのスタッフのトレーニングだった。

デジタル機能が発展することによる小売業者が直面する主な脅威は、未成年者 ID や返品詐欺、モバイルバンキングプロバイダーの顧客第一主義を悪用して、実際に受け取った商品をチャージバックする「フレンドリー詐欺」である。これは、2023 年に世界で 1,174 億 7,000 万ドル（約１７兆円）の損失に相当する大問題である。

小売業者は、増加する詐欺に対抗するためにデジタルシステムをやめるつもりはない。その流れから後退することで、詐欺のリスクを減らすことができるかもしれないが、顧客に支持される指標としての市場シェア、収益性、自社の評判も損なわれてしまう。それでは、リスクとメリットのバランスをとるためにはどうすべきだろうか。

身分証明書の偽造

まず、アルコールなどの年齢制限のある商品を購入するため、偽の ID の使用により未成年に商品を販売した場合は、多額の罰金が科せられたり、場合によっては販売ライセンスが取り消されたりする可能性がある。その対策として、企業は年齢確認のための検証ソリューションを進化させる必要がある。

AI を活用したドキュメント検証、生体認証分析、ID ドキュメントの自動更新などの最先端テクノロジーを使用して、ほとんどの偽の ID を正確に識別するソリューションが市場には存在している。これらの機能は、物理的なチェック（人間が行う視認による）とほぼ同じ速さで行うことができるため、顧客体験に支障をきたすことはない。

同様に、現在 13 の州で使用されているモバイル運転免許証(MDL)は、米国の一般市民にますます受け入れられるようになると思われる。MDL やパスポートの認証情報をモバイルウォレット（スマートフォン）に保存すると、ID の紛失、盗難、複製など、企業と個人の両方のセキュリティが向上するだけでなく、ID の表示とスキャンが容易になり、双方のプロセスがより効率的になる。

返品詐欺

返品詐欺の防止に関しては、本人確認ソリューションはさまざまな小売環境で効果的であることが証明されている。この場合、不正防止を念頭に置いてシステムセキュリティが強化され、顧客は返品時に ID をスキャンする必要があり、リアルタイムで不正を検出できる。あるユースケースでは、ロウゼズ・マーケットはシステム導入の最初の 5 週間で返品の合計額が 36%減少した。同じテクノロジーとプロセスを、BOPIS(Buy On Line Pickup In Store)や配送詐欺に対抗するためにも同じように活用することができる。

フレンドリー詐欺

フレンドリー詐欺に対抗するためにも同様に既にあるソリューションが有効である。

フレンドリー詐欺に対抗するには、詳細な記録管理、明確な返品および返金ポリシー、正確な請求も必要だが、金融プロバイダーのシステムは依然として顧客を信用することで成り立っている。これは必ずしも悪いことではないが、特に顧客の返金や返品が本物かどうかを識別するには十分とはいえない。フレンドリー詐欺を初期段階で止めるのは非常に困難であるが、返品または返金をリクエストする顧客の身元を確認するシステムが導入されている場合、自動化されたスマートラーニングシステムは、顧客が再試行したときにフラグを立てることもできる。

もちろん、企業は、さまざまな機会に顧客が正当な理由でチャージバックを求めるやり取りもある。ただし、一部のプロバイダーシステムには、データ分析と傾向分析が含まれているため、実際に犯罪が発生したときにフレンドリー詐欺にフラグを見つける可能性を高めることができる。これらのシステムは近い将来、ますます高度化し、企業はフレンドリー詐欺を特定することができるようになるだろう。

実店舗における詐欺被害

実店舗での詐欺は常に存在する。それに対抗するために設計されたシステムにどれだけ投資するかは、個々の企業の判断による。だが、覚えておくべきポイントのひとつは、現在提供されているソリューションは、既に運用保証と顧客ロイヤルティ、支払い、および再購入の機会とを組み合わせることにより、顧客体験の観点からもより安全で楽しいものにすることができる。時間をかけて不正防止ソリューションを活用するために、入念なプロセスと徹底的なトレーニングを行っている企業は、近い将来、収益改善とその維持と顧客満足度を得ることが容易になるはずである。

フレンドリー詐欺とは：フレンドリー詐欺はチャージバック詐欺とも呼ばれ、消費者が自分のクレジットカードでオンラインショッピングを行い、購入した商品やサービスを受け取った後に発行銀行にチャージバックを要求した場合に発生します。承認されると、チャージバックにより金融取引がキャンセルされ、消費者は支払った金額の払い戻しを受けます。使用された支払い方法によっては、チャージバックが発生した場合に販売者が責任を負う場合があります。

フレンドリー詐欺はインターネット上で蔓延しており、物理的な商品の販売とデジタル取引の両方に影響を及ぼしています。デジタル取引詐欺に対抗するために、顧客の支払いを確実にするための効果的な代替手段としてプリペイドカードが提供されています。

2003 年、マスターカードは、クレジットカードのポリシーと手数料がインターネットベンダーを特にフレンドリー詐欺の標的にしているとして、インターネットベンダーから訴えられました。フレンドリー詐欺のような不正取引が発生した場合、インターネットベンダーは通常、損失の多くを支払わなければなりません。

Retail’s Latest Fraud Risks, and How to Counteract Them｜Progressive Grocer

Nebraska、トーハン／博文堂書店 田無店に無人営業化ソリューション導入

2024 年 12 月 16 日 11:24

Nebraska はこのほど、「博文堂書店田無店」（東京都西東京市）に、無人営業化ソリューション「デジテールストア（旧サービス名 MUJIN 書店）」を導入した。

「デジテールストア」は、収益性・顧客体験の向上を実現する高汎用性 DX ソリューション。セルフ化、有人営業時間の調整による人件費最適化に加え、LINE と QR コードを用いた入店システムにより無人営業を可能とし、深夜～早朝も店舗を稼働させて収益を拡大する。
一方、顧客に対しては、24 時間化により営業時間に縛られない購買体験を提供。合わせて、来店・購買データの活用により、LINE およびウェブアプリを通じたダイレクトマーケティングの展開を目指す。
今回の田無店では、時間帯により有人・無人を切り替えるハイブリット型の 24 時間営業をスタートする。
デジテールストアの利用には LINE が必要。あらかじめデジテールストアの LINE 公式アカウントを友だち追加しておく。無人営業中の入店は、自動ドア横の QR コードを読み込むと入口が開く（有人営業中は認証不要）。会計は、完全セルフ＆キャッシュレスで行う。購買履歴などを LINE で確認可能だ。
なお、Nebraska は 2023 年 3 月、「デジテールストア」を活用した実証実験を「山下書店世田谷店」（東京都世田谷区）でトーハングループと共同実施した。結果、売上向上と販管費低減の同時達成という成果を収めている。同年 11 月には実証実験店舗 2 号店として「メディアライン曙橋店」（東京都新宿区）、2024 年 3 月には 3 号店「メディアライン大山店」（東京都板橋区）をオープンした。
各店とも 24 時間営業化により、夜間早朝の購買ニーズに応えたことで売上が増加。キャッシュレスセルフレジを組み合わせた無人営業化により店舗収益にも改善効果が確認されている。顕著な万引被害増加はなく、店内での迷惑行為なども発生していないという。
トーハングループとの実証実験で大きな成果を得られたことで、トーハングループ以外への本格展開を開始。「博文堂書店田無店」での導入は、その第 1 号店となった。
また、トーハングループとは今後も出版業界・書店業界の持続可能な活性化を目指すパートナーとして DX・イノベーションを推進し、次世代型書店モデル創出に取り組んでいく。無人化を単なる無人化･省人化の手段ではなく､LLM のような機械学習と組み合わせるなど、高付加価値な店舗 DX ソリューションの開発を目指す。
■博文堂書店田無店
営業時間：有人 10 時～21 時、無人 21 時～翌 10 時（年中無休）
所在地：東京都西東京市田無町 4-28-17 田無マーブルビル 1 階
アクセス：西武鉄道 田無駅 北口より徒歩すぐ
運営会社：東西哲学書院
Nebraska、トーハン／博文堂書店 田無店に無人営業化ソリューション導入 | 流通ニュース