ロス対策士の皆さん

今回は小売店におけるＡＩの研究事例です。人間のレジ、ＡＩを利用した人間に近いレジ、機械的なレジ（セルフレジ）を利用する上で消費者はどのような心理状態になるのかについてのものです。

**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

**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

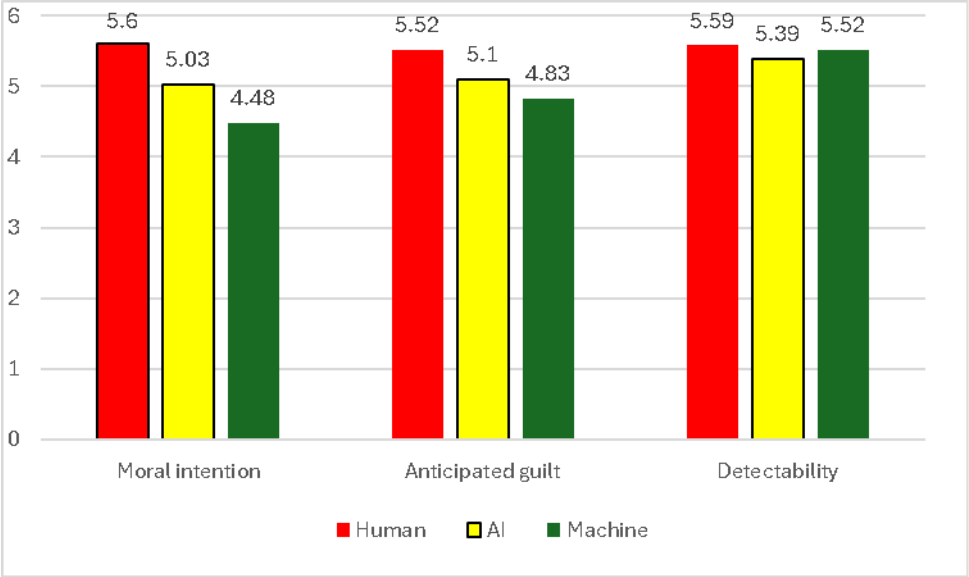
---

## 小売業の最新の不正リスクとその対策

**「AI と減少した罪悪感：人間と AI の間の小売店舗における道徳観の比較」**

結果：ＡＩやセルフサービスレジに対してモラル上の懸念が少ない傾向がある。つまり、雑に扱う傾向が強くなることが示された。そうした傾向がＡＩと人間の相互作用における罪悪感の減少に起因するものであることが明らかになった。
　この研究では、（１）人間のレジ担当、（２）人間ライクなＡＩレジ、（３）人間らしくない機械レジ（セルフレジ）の３つの会計方式による反応の違いを検証している。
　約 300 人の消費者を対象にそれぞれの方式で会計時に請求ミスが起こった場合、その事実を消費者が小売店に報告するかどうかというシナリオである。
　1000 円の買物をしたのにレジ画面に「900 円」と表示され、その違いに気づいたときに、消費者はどう倫理的な行動をするのかを実験したものである。
この実験によれば人間のレジ担当の場合（１）よりも、AI などテクノロジーを使った会計方式（２）（３）の方が、請求ミスを報告する意思が低くなる傾向があった。特に（３）セルフレジの場合にその傾向が顕著となった。
　その背景として、「罪悪感」が関係していると思われる。人間のレジ担当や人間ライクなＡＩレジに対して被験者はより罪悪感を抱きやすいことを示している。相手が目の前にいる人間だと丁寧に接触しようとする意識が働く一方で、顔の見えない機械的インターフェースが介在した途端、罪の意識が失われ、扱いが雑になる傾向があることは想像に難く

ない。




Moral intention：倫理的意思/Anticipated guilt：罪悪感/Detectability：検出可能性

もちろん、すべての消費者が倫理観を欠いた行動をとるわけではない。ただよかれと思って導入したＡＩシステムがかえって万引や破壊行為などの不道徳な行為を助長させてしまう可能性があるということである。

「業務効率化」「人員削減」のメリットがうたわれることが多いが、一方でこのように消費者心理に及ぼす影響とそれによってもたらされるデメリットも加味する必要がある。この論文では、買物シーンにおけるＡＩ化による倫理の欠けた消費者行動を防ぐためのひとつの解として、ＡＩに“人間っぽさ”を加えることを提案している。いわゆる擬人化である。

出典：日経 XTREND2025 年 2 月号 31-33page（Artificial Intelligence and Declined Guilt : Retailing Morality Comparison Between Human and AI (2022, Journal of Business Ethics. Vol.178, p.1027-1041）