

ロス対策士の皆さん

アメリカでのセルフレジ不正問題は日本と同様に問題となっています。したがって、一時大手小売業がセルフレジを撤去したという複数のニュースがありましたが、実態は一部の動きに過ぎず、同じ企業でも立地などの条件によって使い分けているのが実情です。

セルフレジ拡大の動きは相変わらずです。先日、幕張メッセで開催されたスーパーマーケットトレードショーでも大手レジメーカーのひとつである東芝テックのブースでは盛んにセルフレジとそのセキュリティ対策の展示がありました。

さて、もうひとつの記事はO R Cの事例紹介です。もちろん日本ではこれほどの犯罪はほとんどありません。むしろ電話による詐欺事件の方が大きな被害が起きています。しかし、今後どのように変化していくのは判然としません。まずは、こんなことが起きうるのだということをおこの例から学んでください。

#### 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  
L P教育制度作成委員会

---

#### 調査結果：小売業にとってのロスの原因は何か

<https://www.dragonfruit.ai/industry/retail>

<https://solink.com/resources/self-checkout-security/>

#### 小売環境におけるセルフレジでの盗難を防ぐための効果的な対策

セルフレジでの盗難行為は増加傾向にあり、スーパーマーケットなどの食品小売業界で最も頻繁に試みられる犯罪手口のひとつとなっている。

#### セルフレジでの不正行為とは。またなぜそれほど顕著なのか

セルフレジの魅力は、利便性と効率性である。忙しいライフスタイルと自律性を求める顧客は、買物を自らがそれにかかわることで、より早く済ませることができていることを高く評価し

ている。効率的なこのシステムによってレジ待ちの長い行列が回避され、買物客は自分のペースで買物ができる。これらの魅力がセルフレジの普及を後押しし、現代の小売環境の定番となっている。

しかし、それはまた、商品の窃盗、詐欺犯罪のさらなる機会につながる可能性があり、それがセルフレジにとってよりセキュリティ対策が必要であることを示している。

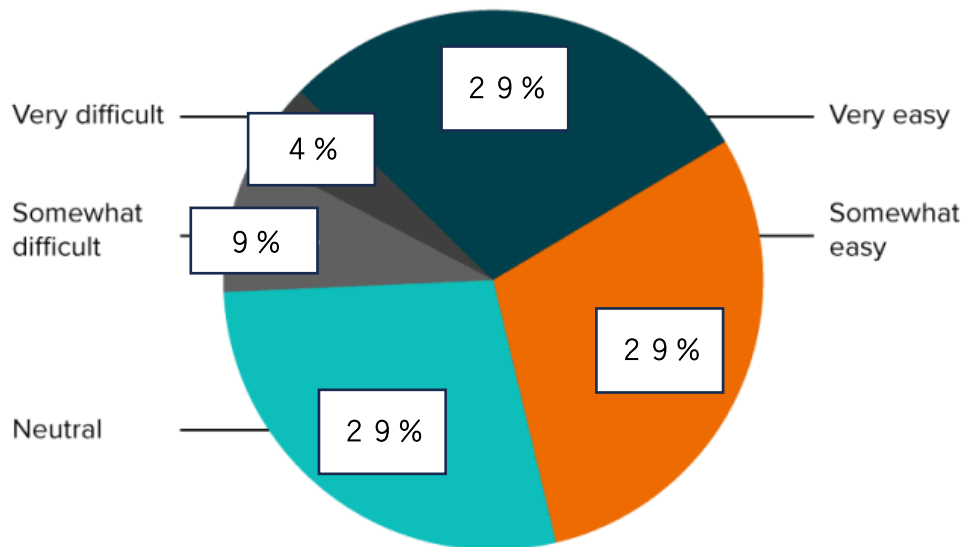
セルフレジでの窃盗などの不正行為は特に珍しいことではない。[最近の世論調査では、セルフレジユーザーの 69%が、セルフレジによって窃盗が容易になると考えており、買物客の 15%が意図的に商品を盗んだことを認めている。](#)さらに恐ろしいのは、その統計を引用した同じ記事で、窃盗の潜在的な結果(感情的であろうとなかろうと)にもかかわらず、窃盗犯の 44%が再び犯行を繰り返す可能性が高いと述べていることだ。

買物客による窃盗などの不正行為を念頭に置いてセルフレジを計画的に導入することは簡単なことではない。[NPR の Planet Money ポッドキャストには、セルフレジのセキュリティに関する古典的なエピソードがあり、この課題について論じている。](#)主な理由のひとつは、店舗には多種多様な商品が存在し、サイズや重さも大きく異なっているということだ。そのため、従来の[ロスプリベンションシステムでは、セルフレジ不正に対処するのが難しくなっている。](#)さらに問題がある。[多くの消費者は、セルフレジ不正がいわゆる窃盗であるとは感じておらず、それほど大きな罪悪感を抱いていない。](#)彼らはそれを「セルフレジでの不正行為をゲームのように楽しむ」または「本来店舗従業員が行うべき商品登録作業を自分たちが行っているのだから、その仕事に対する対価としての報酬」と考えている。

[最大の万引などの不正行為への抑止力は、「恥ずかしさ」であるが、その効果を失ってしまうことになりかねない。](#)ほとんどの人は、自分が間違っていると感じることをすることで罪悪感を感じるはずだ。

[ロスプリベンションメディア](#)は最近、セルフレジの盗難の心理を理解するためにインタビュー調査を実施した。その結果は次のとおりである。

## Theft Using Self-Checkout



セルフレジから盗むのが難しい、または非常に難しいと考えていたのは、インタビュー対象者のわずか13%だった。逆に、回答者の半数以上が、セルフレジから盗むのが簡単(29%)または非常に簡単(29%)だと考えている。

最近の [BBC の記事](#) によると、このテクノロジーは実際には多くの異なる企業の期待に応えているとはいえない。世界的に、店舗はこれらのシステムに対するスタンスを変えており、アナリストや業界関係者の間では、セルフレジが消費者と小売業者の両方にとって有害であるというコンセンサスが広がっています。(訳者注：筆者の誤解がある。それほど広がってはいない。以下の例も事実ではあるが、立地や客層によって一部の店舗では導入しないという判断をすることになる。)

多くの小売業者は、大きな初期投資を伴うセルフレジ導入に対して見直している。ターゲットは 2023 年からセルフレジのお客が一度に購入できる商品の数に制限を設けている。(訳注：10 個との報道あり) [一方、ウォルマート](#) は、特定の店舗からセルフレジを撤去する選択をした。(訳注：「特定の」なので「特定以外のもの」は撤去していない) 同様に、イギリスのスーパーマーケットチェーンであるブーツ (訳注：ドラッグストアの誤り) は、セルフレジの不人気と信頼性の低さに対する顧客の苦情により、セルフレジを縮小した。

米国では、急拡大している小売大手の [ダラー・ゼネラル](#) も戦略の見直しを進めている。2023 年 [12 月の決算発表](#) によると、セルフレジへの投資にもかかわらず、CEO のトッド・バソスは、店舗、特にレジエリアの人員を増やす計画を発表した。

セルフレジシステムには課題があるが、そのメリットを認識することも重要だ。これらのシステムは、顧客の利便性と効率性を向上させることができ、レジ待ちの長い列に並ばずにセルフレジを使い、自分のペースで精算支払いを済ませることができる。さらに、セルフレジは、

業務を合理化し、人件費を削減するのに有効である。不正行為やその信頼性に関する懸念は当然あるものの、セルフレジシステムがすぐに完全になくなる可能性は低いだろう。テクノロジーの継続的な進歩とオートノマス（自律：自分の意思で行う）に対して好ましいと感じる消費者が多くおり、セルフレジは、従来のフルサービスレジと並んで、小売環境では定着するのではないだろうか。

### セルフレジ不正にはどのような種類があるか？

ジ・アトランティックは、セルフレジ不正について主に三つのタイプがあると報告した。それは、①バナナトリック、②パスアラウンド、③スイッチルーである。

それぞれかわいらしい名前がついているのは、セルフレジを舞台にして不正に商品を手に入れようとする行為をゲームと見なしていることの証拠といえるだろう。

#### バナナトリック

バナナトリックは、重い商品の重さを量りながら、安い商品のコード（プリセットキー）を打ち込む。この手口は、バナナが最も安価な果物のひとつであることからその名前が付けられている。（アメリカはローストビーフのようなデリも量り売りがあるため）

\*いわゆるデリカテッセンの省略形はデリ:deli であるデリカではない。

#### パスアラウンド

パスアラウンドは、一部のアイテムをスキャンせずに袋に詰めるだけである。商品をひとつスキャンして、同時に別の（高価な）商品を袋に入れるといったものだ。ほとんどのセルフレジシステムには、スキャンしたアイテムの重量を測定するための重量センサー機能を持っているものがある。ただし、食品を取り扱う多くの店舗では商品の重量情報が不確か（バラツキ有）であり、セットしたバッグに既に商品を入れておくなどして重量センサーを偽ることができる。

#### スイッチルー（プロダクトスイッチ）

スイッチルーは、最も古い詐欺の手口のひとつの新しい形のものだ。レジで商品を登録する買いをするとき、万引犯は高価な商品のバーコードを安価な商品のバーコードを置き換えて読ませる。（フリスクなどを高価な商品のバーコードの上に重ねて、フリスクのバーコードをスキャンして高価な商品をスキャンせずに不正に窃取しようとするもの）

セルフレジでの盗難や詐欺を防ぎ、セキュリティを向上させるにはどうすればよいのだろうか。

#### 防犯カメラ

当たり前だが防犯カメラは、ここでも重要である。セキュリティカメラの抑止力だけでなく、ウォルマートで展開されている一部のセルフレジシステムでは、[AI カメラ](#)を使用して商品

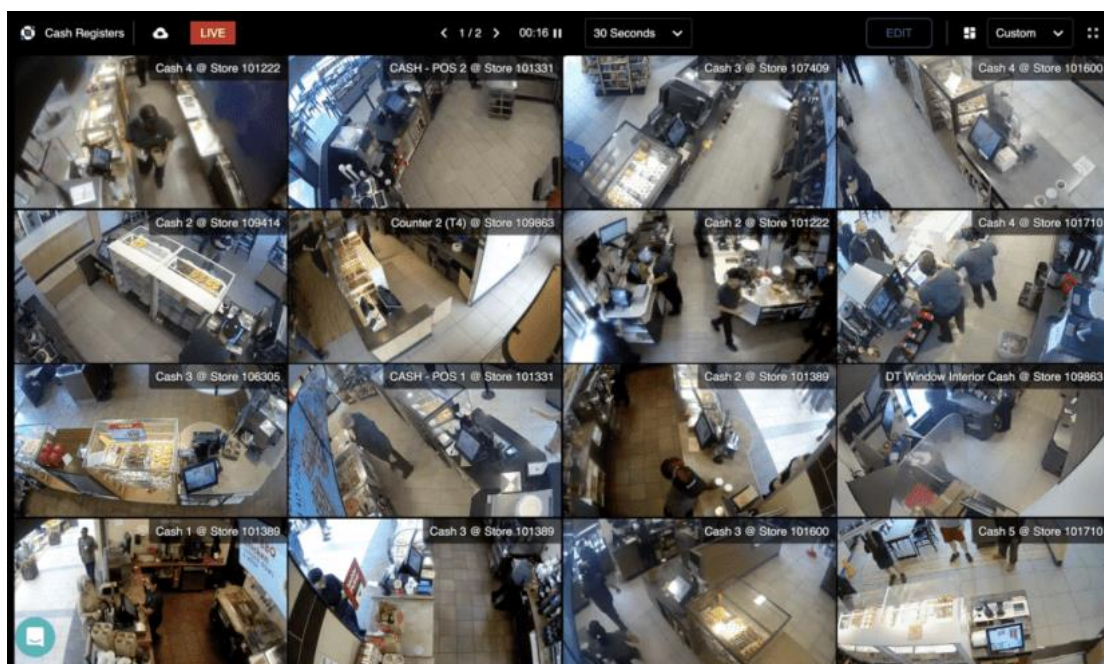
の外観画像と商品のデータベースと突合することができる。

重量と画像をデータベースと比較することで、システムは不一致の疑いのあるものをスタッフに適切に知らせることができる。このようにカメラを適切な場所に設置し、適切なソフトウェアがカメラと連動することで、セルフレジのセキュリティを高めることができる。

### 防犯カメラビデオ分析ソフトウェア

防犯カメラを設置すると、ビデオ分析プラットフォームは、ビデオフィードをセルフレジのデータと組み合わせて、不正行為を容易に発見できるようになる。

Solink のイベント検索機能を使用すると、[割引クーポンの不正利用](#)、異常な購入パターンなどをすばやく見つけることができる。Solink プラットフォームは、セキュリティに対するより効率的で統合されたアプローチを提供する最先端のソリューションといえる「ビデオウォール」と呼ばれるものも備えており、高度な機能とユーザーフレンドリーなインターフェイスで効果的なセキュリティ運用を可能にする。



### 気配りのできる経験豊かなサービスアテンダント

不正行為をしたと判断したのにもかかわらず、は誤りである可能性がある。つまり「誤認」である。慎重さが求められるが、また顧客への対応は親切で、顧客をむやみに疑うなどしてはならない。やはり、重要なのは最終的に人間なのだ。先に述べたように、セルフレジでの窃盗行為を行う多くの人々は、それを実際には犯罪である窃盗行為ではなく、単なるゲームと見なしている。したがってセルフレジでの窃盗や詐欺行為はれっきとした犯罪であることを認知される必要があるのだ。

サービスアテンダントがセルフレジでスキャン精算をしている顧客を監視しているという

事実は、不正行為の抑止には有用である。一方で、あくまでもそれは観察レベルであること、つまりアテンダントの対応が押しつけがましく、疑いを感じさせるものであってはならない。ただ観察するだけだ。

### **セルフレジの利用制限**

ターゲットのようにセルフレジを使う条件として、商品の数量もしくは金額で制限を設けていることがある。これらの制限は店舗の管理者によって設定され、スキャン精算のプロセスを通じてコントロールし、不正行為を抑止し、店舗ポリシーの遵守を促進することを目的としている。セルフレジ使用の制限策は、セルフレジの悪用や誤用のリスクを最小限に抑え、すべての顧客に公正で効率的な精算作業を可能にする。さらに、これらの制限は、アイテムの偶発的または意図的なスキャン漏れの事象を防ぐのに役立ち、全体的なロス対策の取り組みに貢献する。

### **ランダムチェック（抜き取り）または出口でのチェック**

ランダムチェックは、セルフレジ端末を通じて処理された取引の定期的かつ抜き打ち検査である。店舗担当者が無作為にスキャンをして（もしくはレシートを見て）購入された商品と突合するものである。このようなランダムなチェックの実施、不正行為の抑止に効果がある。これらのチェックは、不正の抑止の機能としてだけでなく、同時にレジ取引のプロセスの不正や問題を特定でき、それを改善することにつながる。さらに、ランダムチェックは、顧客間の説明責任を持たせることになり、セルフレジ取引における誠実さを強化し、また誠実さの重要性を知らしめることができる。

### **計量器の利用**

セキュリティのための計量器（デジタルスケール）は、多くのセルフレジに標準装備されている。それらは各アイテムの重量を量り、データベースに登録された商品の重量を含む仕様と一致することを確認できる。一部の計量器では、AI を用い取得したデータをもとに学習することで誤ったアラートを減らすことができる。

<https://sirixmonitoring.com/blog/self-checkout-theft-techniques-best-ways-to-prevent-theft/>

## **ORC（組織小売犯罪）2025 年 3 月のニュース**

ORC(組織的な小売犯罪)は、全米および世界中の小売業者にとって依然として深刻な問題である。毎日、犯罪企業が店舗から商品を奪い、顧客や従業員の安全を脅かし、小売業界の

構造そのものを脅かしているという話が数え切れないほどある。この問題の大きな影響をより深く感じてもらうために、2025 年 3 月に発生した事件の一部を紹介する。

### (1) ニューヨーク全域のホームセンター小売店を利用した 2000 万ドルのマネーロンダリングスキームで 7 人を起訴

不正に入手したホームデポとロウズのギフトカードを使用してニューヨーク中の数十の小売店で商品を購入し、ニューヨーク市の地元企業に商品を再販する組織的なスキームに対する 15 か月の調査の後、7 人の個人がマネーロンダリング（ギフトカードの現金化）と共謀の容疑で逮捕された。この巧妙な 2000 万ドルを窃取するスキームは、北東部の店舗で不正に入手したホームデポとロウズのギフトカードを現金化するというものであった。捜索当局は、12 台のボックストラック、現金 10 万ドル、および商品がまだ入った被告のバン数台を満たすのに十分な製品を接収した。調査は継続中である。

### (2) 麻薬取締局(DEA)、テキサス州境近くのブルーベリー事件に隠された 500 万ドルの覚醒剤を発見

麻薬取締局(DEA)は南部国境付近で大規模な麻薬摘発を行い、約 500 万ドル相当の覚せい剤を押収した。麻薬はメキシコからテキサス州に出荷され、米国で配布される予定だったが、1,500 ポンドのクリスタル・メタンフェタミンがブルーベリーのケースに隠されていたことが、テキサス州マッカレンの倉庫で発見された。麻薬取締局は、麻薬はメキシコ南部の一部から来て、南東部の他の都市に向かう前にアトランタに向かっていたと言う。(麻薬犯罪は O R C とは直接関係はないが、麻薬は万引などの要因となっている)

### (3) ロサンゼルス郡保安官事務所は、ターゲット、メイシーズなどから 400 万ドル相当の商品を回収

ロサンゼルス郡保安官事務所の組織小売犯罪タスクフォースによる大規模な逮捕事件で、7 人の容疑者が逮捕され、400 万ドル相当の盗品が回収された。商品は、ターゲット、アルタビューティ（化粧品）ノードストロム、メイシーズ（いずれも百貨店）など 17 の小売店から盗まれたものだ。2 月、機動部隊は小売業者と協力して、組織的な万引犯と商品を販売するものたちを追尾した。同局によると、商品はブースター（万引実行犯）グループによって盗まれ、ロサンゼルスとサウスゲートの場所に運ばれ、その後、さまざまなフェンシング（故買屋）に転売された。複数の場所で商品の回収が行われた。

### (4) 貨物コンテナから 200 万ドル相当の商品が盗まれた後、2 人が逮捕

デソト郡保安官事務所によると、当局が貨物コンテナから盗まれた 200 万ドル相当の盗品を発見し、2 人が逮捕された。犯罪捜査課、SWAT チーム、その他の機関は、ミシシッピ州サウスヘイブンの 2 か所でユニオン・パシフィック鉄道警察の搜索令状を執行した。回収

されたアイテムの中には、30,000 ドル相当以上のミルウォーキーツール、盗まれたハーレーダビッドソンのオートバイ、盗まれたカンナムレネゲード ATV、機関銃変換装置を装備したグロックピストルが含まれていた。捜査が進むにつれて、他の被害が発見され、共犯者の逮捕が行われる可能性がある。

#### **(5) バイエリアで接収された120万ドルの盗まれたタバコ類**

地元企業での複数の盗難に続いて、120万ドル以上の盗品が回収されたが、警察はまだ容疑者を捜索している。バイエリアでは、倉庫から盗まれたタバコが、他の違法に購入されたタバコとともに発見された。犯行は3か月に及び、盗難だけではなく倉庫へ被害もあった。1台の車両がフェンスに衝突し、数人の犯人が車から降りて倉庫内に入り、商品を持ち出していた。監視ビデオには、自動拳銃を持った強盗がタバコの詰まった箱を運ぶ様子が捉えられていた。捜査官はこの事件の主要な容疑者を特定し逮捕を目指している。

#### **(6) 逮捕は、77万9千ドル相当の商品のORCが発生**

バイエリアの大規模な組織的な小売窃盗（ORC）に関与する容疑者が逮捕された。調査の結果、バイエリア全体のさまざまな企業が標的にされていることが明らかになった。CHP（カリフォルニア・ハイウェイ・パトロール）によると、回収された盗品はなんと合計で779,000 ドル以上で、調査の結果、オークランドに拠点を置く故買屋の摘発につながった。だが、CHPは商品が盗まれた店舗を特定していない。小売犯罪対策班は、オークランドの住宅で盗まれた商品が発見し、後に商品を回収した2か所で捜索令状を執行し、オークランドの41歳の女性が逮捕された。

#### **(7) 南カリフォルニアの女性は350,000ドル以上の盗品を押収され逮捕**

警察が小売店の窃盗事件を捜査していたところ、容疑者が運営する店舗に捜索が入った。盗品でいっぱいの棚が並ぶ大きな倉庫を発見した。盗品には美容およびヘルスケア製品、スキンケアアイテム、スニーカー、衣類、タンブラー、アクセサリなどの膨大なものであった。それら商品は、ロス、TJ マックス（いずれもオフプライスストアと呼ばれる衣料品のディスカウンター）、メイシーズ（百貨店）、ターゲット、CVS、ウォルグリーンズ（いずれもドラッグストア）、クローガー（スーパーマーケット）などの小売業者から盗まれていたものだった。

#### **(8) 二人の成人と未成年者がアルタビューティから高額な香水と盗んだとして逮捕**

バージニア州とメリーランド州のアルタビューティの店舗から19万ドル以上の高級フレグランスを盗んだ疑いで、二人の成人と未成年者が逮捕された。容疑者は、高価な香水を盗む計画を立ててアルタビューティの店舗を事前に調べ上げて、逃走経路まで確保する計画を

立てていた。容疑者は、マスクと手袋を着用しながら、頑丈なハンマーで武装していた。警察官はナンバープレートリーダー（車のメーカー、モデル、色を追跡する AI が含まれている）を使用して容疑者の車を追跡した。容疑者は複数の盗難車トナンバープレートを使用していた。

#### **（９）キング郡全体で化粧品で 143,000 ドルを盗んだとして 3 人組を逮捕**

ワシントン州レントン警察署は、キング郡全体で O R C の一部である疑いのある万引事件で 3 人を逮捕した。その被害額は 143,000 ドル以上となる。この 3 人組は、買い物袋を手に持ってアルタビューティの店舗に入るか、クロスボディバッグから買物袋を取り出し、中に商品を入れてから支払いをせずに立ち去ったとされています。報告によると、容疑者はさまざまな化粧品、クリーム、フレグランスを盗んだとされている。

#### **（１０）容疑者はハンマーを使用して J C ペニーから 14 万相当以上の商品を盗む**

サリナスの J C ペニーで容疑者はハンマーを使ってガラスのディスプレイを壊した後、14.5 万ドルの商品を盗んだ。最近、容疑者による複数の強盗が行われた後、O R C 対策チームと一部のロスプリベンション担当者は、容疑者を追跡し、逮捕することができた。

#### **（１１）ミシガン州のスーパーマーケットで販売されたギフトカードをターゲットにした計画で 2 人のカリフォルニア在住の男が逮捕される**

警察官がスキームを調査したところ、約 3,000 枚のギフトカードが見つかった。カードは改ざんされており、引き換え番号がスキャナーによって読み取られて記録される。その後、数字は再び隠され、カードが新品であるかのように表示される。その後、犯人は、変更されたギフトカードを元の予定の小売販売時点に戻し、コンピュータープログラムを使用して、カードが残高でアクティブ化されるタイミングを監視する。買物客がカードに残高を置くとすぐに、犯人は残高を別のデジタルアカウントに送金できる。（これを読んだだけでは訳者には理解できないところが多いが、このようなギフトカード、それもデジタルで管理しているものには抜け穴が多いのかもしれない。）

[https://losspreventionmedia.com/organized-retail-crime-monthly-news-recap-march-2025/?utm\\_source=ActiveCampaign&utm\\_medium=email&utm\\_content=March%20ORC%20Recap%20%7C%20PLUS%20the%20Latest%20LP%20Industry%20Updates&utm\\_campaign=25%2F4%2F2](https://losspreventionmedia.com/organized-retail-crime-monthly-news-recap-march-2025/?utm_source=ActiveCampaign&utm_medium=email&utm_content=March%20ORC%20Recap%20%7C%20PLUS%20the%20Latest%20LP%20Industry%20Updates&utm_campaign=25%2F4%2F2)