

2025年12月2日

## セルフレジで不正に商品を盗む消費者が増加、価格高騰のせいにする者も

セルフレジは、特にレジの混雑時や購入する商品が少ない場合などに便利なツールとして多くの消費者に支持されている。だが、一方では、それを悪用して不正に商品を手に入れようとする者がいるのも事実である。LendingTree が 2,050 人の米国消費者を対象に行った調査によると、セルフレジ利用者の 27%が、意図的にスキャンせずに商品を持って行ったことがあると回答している。驚くべきことに、生活必需品の高騰（47%）と関税による値上げ（46%）をその動機としている。

### 調査結果の概要

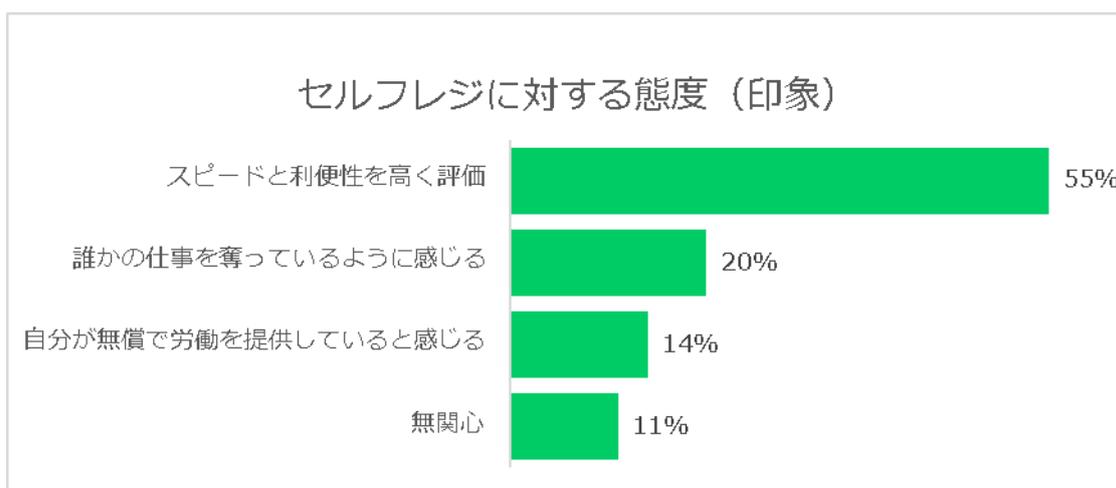
- ・ セルフレジは依然として支持されており、55%がセルフレジのスピードと利便性を高く評価していると同時に、利用者の 69%はセルフレジでの不正行為が起きやすいと考えている。セルフレジ利用者の中には、高齢者層は盗難に遭う可能性があるとも最も懸念しており、ベビーブーマー世代（46～64年生まれ）では77%、ジェネレーションX世代（65～80年生まれ）では70%となっている。
- ・ セルフレジ利用者の多くは、意図的か否かを問わず、商品のスキャンをせずに商品を持ち去ったことを認めている。27%がスキャンせずに意図的に商品を持ち去った経験があり、これは2023年の同様の調査結果(15%)と比較して12ポイントという大幅な増加だった。その中でミレニアル世代（81～96年生まれ）は41%、Z世代（97～2021年生まれ）の37%は、少なくとも一回は意図的に窃盗行為を行ったと回答している。さらに、利用者の36%が、スキャンされていない商品を誤って持ち去った経験があると認めており、そのうち22%は過去1年間に持ち去ったと回答している。誤って商品を持ち去った経験のある者の61%は、返却はしなかったと回答している。
- ・ これまでセルフレジでの不正を行った者のうち42%は、過去1年間でセルフレジでの不正が難しくなったと感じている。具体的には、従業員による監視の強化（61%）、セルフレジエリアにある防犯カメラまたはAIを用いた監視システム（49%）、重量/計量器の検証の感度向上（42%）を挙げている。
- ・ その動機は、商品の価格があまりにも高いと感じたことであり、セルフレジ利用者が故意に商品を盗んだ動機の多くは、物価上昇により商品を購入することが手に入らなくなったこと（47%）、関税による値上げ（46%）、価格が不当または高すぎると感じたこと

(39%)と答えている。また不正を働こうと考えている者は、食料、水、ヘルスケア製品などの生活必需品を盗むと回答している(60%)。

- 不正行為に対する後悔の気持ちを持つものはいるが、また再犯の意図は確かに存在する。セルフレジ利用者のうち、不正を行った者の46%見つかってしまったと回答しているが、31%は後悔していないと回答している。実際、セルフレジの不正を行った者の55%は、再び同じことをするだろうと回答している。

### セルフレジに対する消費者の評価は高い

アメリカ人の半数以上(55%)は、セルフレジのスピードと利便性を高く評価している。しかし、5人に1人(20%)はセルフレジを利用することで、自らが店舗に対して無償で労働を提供しているように感じており、14%はセルフレジの利用で誰かの仕事を奪っているように感じると回答している。一方、11%はセルフチェックアウトに無関心である。



セルフレジ利用者の69%は、こうしたシステムによって不正に商品を盗むことが容易になると考えている。この考えは特に高齢のセルフレジ利用者に多く見られ、61歳から79歳のベビーブーマー世代では77%、45歳から60歳のジェネレーションX世代では70%に上る。

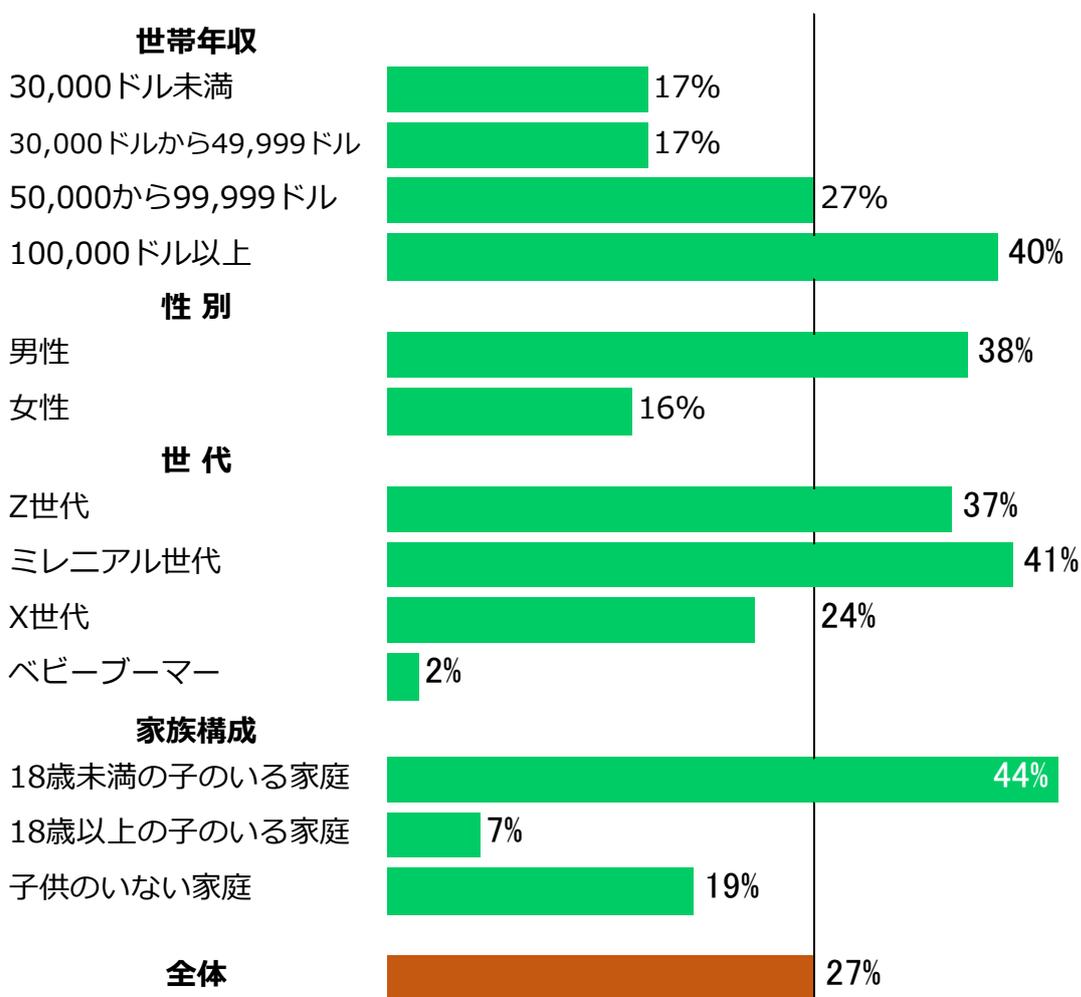
こうした懸念は根拠がないわけではないかもしれない。特に、利用者の35%がセルフレジで窃盗行為を目撃しており、23%が過去1年間にそのような事件を報告しているからだ。不正行為を目撃した者のうち、42%が店舗責任者に通報し、29%は何もせず、20%が犯人を止めようとし、7%が警察に通報した。

## すべての窃盗が意図的というわけではない

セルフレジでの窃盗行為を目撃するだけでなく、多くの利用者が実際に窃盗行為を行っている。実際、セルフレジ利用者の 27%が、商品をスキャンせずに意図的に持ち去った経験があると答えている。2023年にこの調査を実施した時点では、この数字は15%だったので、わずか2年で意図的な不正が12ポイントも増加したということである。

年齢層別では、29歳から44歳のミレニアル世代(41%)と18歳から28歳のZ世代(37%)が、少なくとも一度は故意に商品を手に入れた経験があると最も高い割合を示している。18歳未満の子供がいる世代(44%)と6桁の収入がある世代(40%)もその比率が高い。男性(38%)は女性(16%)の2倍以上だった。

意図的にセルフレジで不正を行ったことがあると回答した比率



意図的な窃盗に加え、セルフレジ利用者の 36%が、スキャンされていない商品を誤って持ち帰ったことがあると認めており、そのうち 22%は過去 1 年間にその経験があると答えている。意図的な窃盗ではないにもかかわらず、誤って商品を持ち帰った者の 61%が、返却せず、33%は商品を返却し、6%は具体的には覚えていないと回答している。

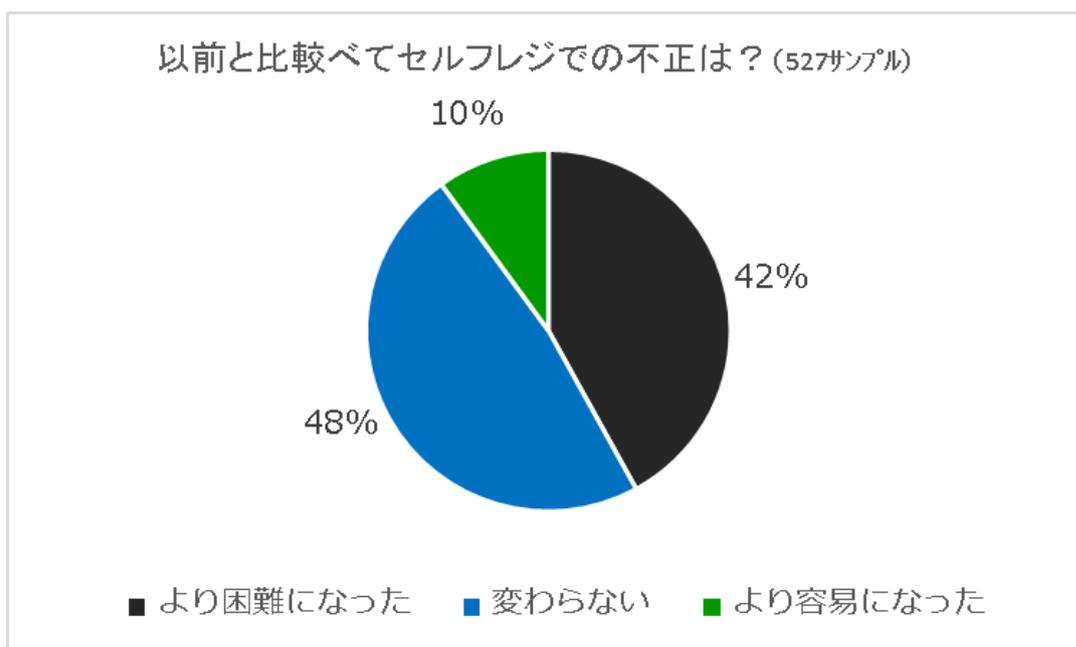
セルフレジ利用者のかなりの割合(54%)が誤って何かをスキャンしたことがある。

不正に商品を盗む行為はもちろん問題だが、それとは別に不正の誤認も別の問題である。実際セルフレジ利用者のうち、14%が、実際には何もしていないにもかかわらず、スキャンせずに商品を盗んだと告発されたと回答している。一方、9%は実際にその不正を告発され、7%は商品を盗んだにもかかわらず告発されなかったと回答している。

窃盗の疑いをかけられた者のうち、87%が盗品を元に戻したと回答し、14%が盗品を持ち去ったと回答しています。(四捨五入のため、これらの割合は 100%を超えている。)

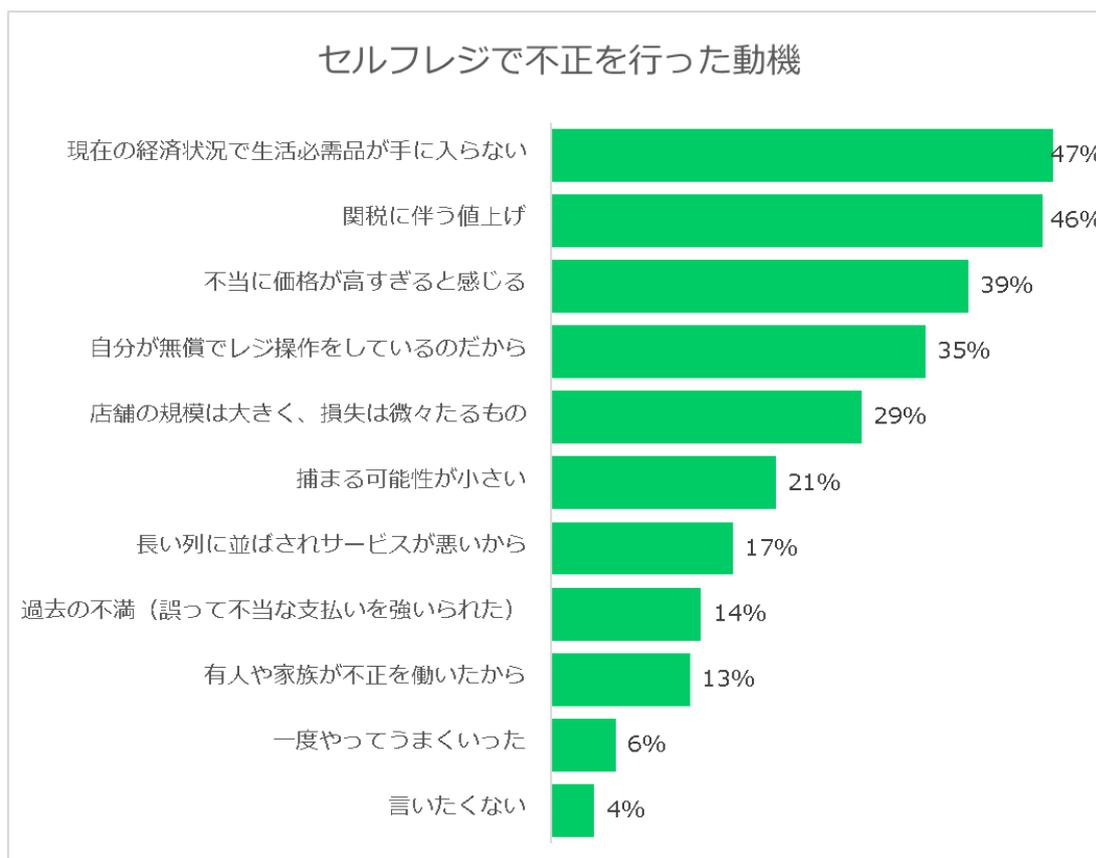
#### レジでの不正行為はより困難になったと考える者も

セルフレジ不正は増加傾向にあるようだが、店舗側の対策により犯行が困難になってきたと考える者もいる。意図的に商品を盗んだセルフレジ利用者のうち、42%が過去一年の間に盗みにくくなったと回答している。その理由として挙げたのは、従業員の監視強化(61%)、セルフレジエリアのカメラまたは AI テクノロジーを取り入れた監視システム(49%)、重量/計量器の検証の感度向上(42%)である。一方、10%は犯行が以前よりも容易になったと回答している。



## 価格高騰が不正行為を誘発

懸念すべきことに、セルフレジでの窃盗行為は“必要に迫られて”行われているという側面もあるようだ。意図的な不正を行った者の47%は、現在の経済状況で生活必需品が手に入らないことがその動機だと回答している。次いで46%が関税に伴う値上げ、39%が不当に価格が高すぎると感じていると回答している。

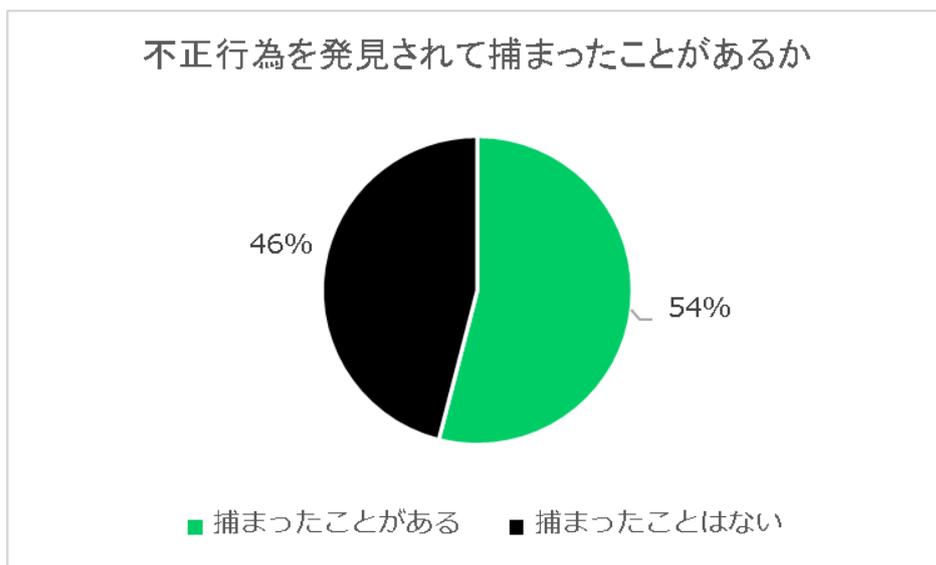


盗みは悪いことだとわかっていて、自分が負うリスクもほとんどの人が理解しているにもかかわらず、厳しい時代には難しい選択が必要であり、明らかに多くの人がリスクを負う意思がある。

窃盗犯は、自分の欲しいものだけでなく、生活に必要なものも狙う。繰り返しセルフレジでの不正を行おうと考える者のうち、60%は食料、水、医療用品などの生活必需品を狙うという。一方、33%はカートの中で最も高価な商品をスキャンせずに手に入れようとするという回答している。

## 逮捕することによって、必ずしも不正行為を抑止できるわけではない

たとえ逮捕されるリスクがあったとしても、セルフレジでの不正を働くことに罪悪感を抱く人は皆無である。セルフレジで実際に盗みを働いたことがある者のうち、46%が捕まったと答えている。



それでも犯行者の 31%は後悔していないと答えている。実際、55%は再びセルフレジでの窃盗を犯すかもしれないと答えている。

レンディングツリーのシュルツは、「それは結局のところ、現代の生活費の高さと、人々が物事が劇的に改善することに対してほとんど希望を持っていないということに対する継続的な不満に起因するのかもしれない」と述べている。

「人々は長年物価の上昇を目の当たりにし、小売業者の利益も上がり続けているのを目にしてきた」と彼は言う。「パン一斤やアイスクリームパイントを金を払わずに店から持ち出したとしても、その企業にとってはわずかな誤差程度にもならないはずで、それは自分たちの生活を少し楽にしてくれるのだ、と人々は感じている。」

## 価格高騰の中で生き残るための専門家のアドバイス

価格が高騰しているため、セルフレジで商品をスキャンせずに済ませてしまいたくなるが、家計のやりくりで苦勞している人たちのために、シュルツは以下のことを推奨している。

1. 「盗みは悪いことだと覚えておきましょう。生活の困難さにイライラするのは分かりますが、誰も小売店で代金を払わずに帰るように勧めるべきではありません」と彼は言う。「それは絶対に間違っています。」

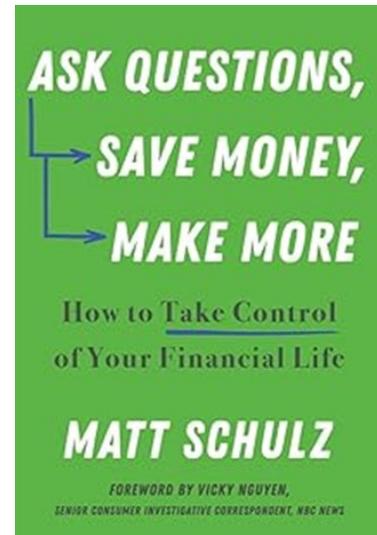
2. 「地域社会の助けを求めましょう。このように自分を弱くするのは難しいかもしれませんが、地域社会のサービスを利用することは助けになります」と彼は言う。「例えば、近くのフードバンクは、困難な時期に本当に必要な援助を提供してくれるかもしれません。」

3. 「借金の一歩化を検討しましょう。利息の支払いが家計を圧迫しているなら、利息を減らす対策を講じましょう」と彼は言う。「信用力が高いなら、0%の残高移行クレジットカードは素晴らしい効果を発揮します。そうでない場合は、債務一本化のための個人ローンも役立ちます。カード会社に電話して、クレジットカードの金利を下げてもらえないか尋ねることもできます。想像以上に効果があるのです。」

### 調査方法

LendingTree は、2025 年 10 月 9 日から 13 日まで、18 歳から 79 歳までの米国消費者 2,050 人を対象にオンライン調査の実施を QuestionPro に委託した。調査は非確率抽出法を用いて実施され、サンプルベースが人口全体を代表するよう設定された。調査員は品質管理のため、すべての回答を精査した。

マット・シュルツについて：LendingTree のチーフ消費者金融アナリストであり、『節約し、もっと稼ぐ：あなたの家計を管理する方法』（Ask Questions, Save Money, Make More: How to Take Control of Your Financial Life）の著者



[https://www.lendingtree.com/debt-consolidation/checkout-theft-survey/#:~:text=the%20past%20year.-,More%20employee%20monitoring%20\(61%25\)%2C%20cameras%20or%20AI%E2%80%91assisted,willing%20to%20take%20a%20risk.%E2%80%9D](https://www.lendingtree.com/debt-consolidation/checkout-theft-survey/#:~:text=the%20past%20year.-,More%20employee%20monitoring%20(61%25)%2C%20cameras%20or%20AI%E2%80%91assisted,willing%20to%20take%20a%20risk.%E2%80%9D)