

渋谷プロジェクトの開始後2年目の状況について

標記の件につき、以下お知らせいたします。

1. 対象期間：2020年8月1日から2021年7月31日まで。
2. 定量面から（資料参照）
  - 1) 登録人数及び事案件数は44名（前年+5名）71件（同+18件）。他に登録断念（不鮮明、商品隠匿映像なし）が4件あります。
  - 2) 事案71件には盗撮1名1件が含まれます。
  - 3) 再来店事案は19名28件で前年+12件でした。
    - ①28件の対応内訳は抑止と捕捉の合計が16件で、ビデオ映像による事後確認等が12件でした。
    - ②対象期間中に再来店が確認できた19名中最多来店回数は6回でした。
    - ③また今期の再来店者19名中14名は同一店舗への再来店で、5名は他店舗への再来店がありました。
    - ④再来店率は大幅増。4月にグローリー社製の顔認識ソフトのバージョンアップによるマスク顔での検知率アップが奏功しました。
  - 4) 登録事案71件中70件は単独敢行で、他1件は2人組でした。
  - 5) 抑止は全体では22件で、前年+15件です。
  - 6) 捕捉は11件で前年+4件です。
  - 7) 1年を超えて敢行に及ぶ対象者も確認できました。
  - 8) ロス率は、3店舗とも改善しました。
    - ①ロス率がマイナス0.02ポイント改善された店舗では、ロス率が過去5年で2番目に低く、ロス金額では同期間で最少で、その前年比はマイナス30%となりました。
    - ②ロス率がマイナス0.09ポイント改善された店舗では、ロス改善率がチェーン全体のそれを上回りました。
    - ③ロス率そのものが過去最低の0.05%に下がった店舗では、ロス金額が1年目の40万円減に続いて、50万円減となり、ロス率最低値更新が続いています。
3. 定性面から
  - 1) マスク着用の来店客が増えたことで当初、再来店検知率が大幅に減少していましたが、4月に顔認識ソフトウェアをバージョンアップしたことで
    - ・警戒発報の精度が向上しました。
    - ・その精度はマスク未着用時と同程度と評価できます。
  - 2) 活動の実績が見える化され共有化されることで、各担当者の当該活動へのモチベーションアップにつながっています。

- 3) 客数の減少により万引き犯の数も比例して減少しています。また客数減により売り場担当者が売場内の客の行動を把握しやすくなっています。

#### 4. 3年目の活動計画

- 1) 再来店時対応の精緻化

○前述の通り今期の再来店事案 28 件の内、事後確認によって判明した事案が 12 件あることから、これを精査の上各店と協議し、対象者の再来店時の万引敢行を抑止します。

- 2) 2022 年春施行の令和 2 年改正個人情報保護法への対応

○当プロジェクトはすでに同改正を先取りしている点もありますが、改正内容に照らしてガイドライン等の再点検を行い、常に適切な運用が行われるように努めます。

- 3) 更に安全なシステムへの改良

○お客様に安心してご来店いただけるよう、更に安全なシステムへの改良に着手しセキュリティを向上いたします。

#### 5. 検証委員からの総括

- 1) 一般人の感覚として、カメラの精度が上がることでプライバシーへの影響も増すと思われがちですが、精度が上がることで誤認識がなくなるというメリットを丁寧に説明すべきでしょう。引き続き安心してもらえるための情報開示と発信を継続してください。

- 2) このシステムに登録されているのは犯罪を行ったことが確かな人だけであって、一般のお客様には影響がないものだけということをお客様に分かってもらう努力を継続すること。顔識別カメラに対する気持ちが悪い等のもやもや感を払拭していくことで「安心」を伝えていってほしい。

- 3) プロジェクト拡大に関し法的スキームは様々に紹介され、様々な意見に耐えうるものになっているが、肝心のどれくらい役に立っているのか？について確認したい。実効性の担保が今後の拡大の鍵になる。施策として耐えうるように、その点をどこかに発表することがいいと思う。

- 4) そして当プロジェクトは法的見解や社会受容性を綿密に検討して進めてきましたが、故に形式だけを取り入れた同様の取組みが現れることを懸念します。この取組みと同様の取組みをお考えの企業は、その本質的成果や法的スキームを理解し、かつ社会への受容性を十分担保したうえでの実施が必須です。

◎当プロジェクトは今後とも、その成果を広く発信して参ります。

以上

○本件に関するお問い合わせ・ご相談先  
渋谷書店万引対策共同プロジェクト事務局  
電話：03-5280-6044  
メール：info6@manboukikou.jp