

ロス対策士の皆さん

「万引など犯罪を犯すのは悪い人間だからだ。だから刑務所で罰を受ければよい。」と短絡的に考えると問題は解決しないと思います。今回は、なぜ万引が起きるのか、特に深刻な社会問題でもあるアメリカの ORC（集団窃盗）に関するレポートのパート 3 です。

（やや思い込みがあり、政治的には民主党色が強くでているのが気になりますが、両側から見る、全体を見るという意味では読んでおきたい内容です。）

また、RFID をスマートショッピングカートに使用し、スーパーマーケットでの精算支払いを自動化するという記事も紹介します。

### 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

---

---

## 「組織的な小売犯罪（ORC）」に対するアメリカの不条理な戦争（その 3）

2020 年に 250 店舗を閉鎖したヴィクトリアズ・シークレットは、昨年、ORC が「私たちが経験する不明ロスの重要な要素」とであると述べた。しかし、在庫のロス、同社の最大の問題からはほど遠いものである。その市場シェアは何年もの間減少しており、業績不振は必ずしもロスのせいではない。投資家やアナリストは、モール（大型商業施設）の衰退、効果のないマーケティング・キャンペーン、そして元親会社の CEO とジェフリー・エプスタインとの関係によって引き起こされたトラブルが、この業績悪化の原因であるとしている。

（訳注：確かにヴィクトリアズ・シークレットの業績不振は明らかで、その原因のすべてが ORC にあるとは思われないし、彼らがそのように述べてはいないはずだ。ヴィクトリアズ・シークレットは小売業全体から見ると特殊だとみるべきである。）

万引犯が精神疾患や薬物中毒の治療を受けることを許すのではなく、小売業者は彼らを刑務所に入れることを強く求めている。（訳注：と執筆者は決めつけている。別に精神疾患の治療や薬物中毒の治療を受けることをすべきではないとの主張はないと思われるし、大手チェーンストアの CEO などの発言には少なくとも訳者の知る限り見当たらない。）

ヴィクトリアズ・シークレットのブラジャーに縫い付けられたタグに無線周波数識別チップが付着しているのを見つけた買物客もおり、ネット上では、この RFID タグが顧客のス

パイに使われていたのではないかという陰謀論が広まっている。同社の広報担当者は 2020 年に、「このテクノロジーは、従業員が顧客のニーズを効率的にサポートできるように、在庫管理に役立てるために、バックルームと売場でのみ使用しています」と答えている。しかし、タグは、ミッション・ディストリクトのフリーマーケット事件の中心にいた 2 人の女性、ヴェロニカ・ルンブレラス・ビジャヌエバとデイシ・ラミレスを告訴する上で重要だった。警察は、ヴィクトリアズ・シークレットのセキュリティ担当者が、フリーマーケットでブラジャーを売っていたテーブルにフラグを立てること（タグを読み込んで未精算であることを検出すること）ができたのは、その法品が「レジを通過していない」と検出したからだと言っている。彼女たちが店から盗む映像はない。（訳注：確かに盗品を販売していたという証拠はあるが、店舗で盗んだかは証明できない。）検察官は、ヴィクトリアズ・シークレットの ID チップ（RFID）のみに頼っているように思われる。

2 人の女性の予備審問は、逮捕されてから約 1 年後の 10 月 3 日に行われる予定だ。検事局は、この件についてコメントしなかった。ヴィクトリアズ・シークレットの広報担当者は、「私たちは盗難の問題を深刻に受け止めており、この種の調査について適切な当局と緊密に協力しています。私たちは法律の最大限の範囲で犯罪者を起訴します。」と述べている。

多くの小売企業が、万引事件によって負傷したり、トラウマを負ったりした従業員のためではなく、自社の損失を取り戻すために多額の賠償金を要求している。私が話を聞いたあるホームレスの女性は、バス・アンド・ボディワークスから商品を盗み、路上で売った罪で 8 カ月間刑務所に収監され、バス・アンド・ボディワークスに 1 万 5000 ドルの賠償金を支払って刑務所を出た。そして、被告が薬物依存症やその他の問題に対する カウンセリングを受けることができる代替裁判所（訳注：ADR と呼ばれる裁判外紛争解決手続）への出廷を希望した場合、店舗や検察側は、時間をかけた十分な審理を求めた。サンフランシスコのブルーミングデールズ（百貨店）からジーンズを盗んだ容疑者が関与した事件で、ブルーミングデールズは、賠償金を認めて懲役刑を求めていることを明らかにしている。

ギャビン・ニューサム知事は、カリフォルニア州の都市に 2 億 6,700 万ドルを提供し、ORC の防止を強化するための 10 の新しい法案に署名した。

近年、CVS、ウォルグリーン、ウォルマートは、オピオイドの過剰摂取を助長した（訳注：オピオイドは常習性が強く、長期の服用や多量摂取で依存症を引き起こし、最悪のケースでは死に至る。2021年の年間 8 万人がこれが原因で死亡したとされる）として裁判を起こされており、数十億ドルを州や郡に支払うことを求められている。（訳注：これ自体は万引窃盗と別の問題と直接的には関係はないが、筆者は、大手ドラッグストアが容易にオピオイドを入手できるようにして、その結果、薬物中毒者が増加して、その結果万引犯が増えたといいたい。合法的に入手可能な薬物による中毒は日本のオーバードーズ問題にも近いものがある。）

クローガー（米国最大手スーパーマーケット企業）の 従業員の 3 分の 2 が食事と住居の購入に苦勞している（訳注：低賃金で働かされているの意）ことが明らかになった。店舗での万引窃盗が増加しているとすれば、それは ORC とはあまり関係がなく、大手小売業者が十分な給与を支払っていないことと関係があるのかもしれない。（訳注：論理の飛躍。みずか

らの主張に都合の良い解釈をしている。証拠を示せていない。)

サンフランシスコで保釈金なしで拘留されている 20 歳のクアウテモック・ラミレスは、逮捕されたとき、車の中で生活し、アルコールと薬物をやめるのに苦労していた。彼は、ウォルグリーン、セーフウェイ (スーパーマーケット)、その他の大手小売業者から 10 万ドル以上の製品を盗んだ「集団窃盗グループの一員」として告発されている。彼がサンフランシスコに来たのは、サンフランシスコが貧国者を支援している街だと聞いたからだ。「自分の人生を変えたい」と彼は言う。「もし裁判に出て負けたら、6 年から 8 年の懲役刑です。私は精神保健法廷で裁きを受けたいのですが、今私は誰の助けも受けられずにここでの (一般的) 裁判を待っています。」さらに彼は ORC (小売店における集団窃盗) が起きるのは「それを犯すすべての人間が自分たちが依存症で苦しんでおり、そこから抜け出すためになんとかしたいと思っているからで」と付け加えた。

\*\*\*精神保健法廷 (mental health courts) 通常であれば刑務所に入れられるであろう犯罪者を地域ベースの長期治療につなげ犯罪者のメンタルヘルスのニーズと地域社会の公共安全上の懸念の両方に対処するために、メンタルヘルスの評価、個別の治療計画、継続的な司法監視を行うもの。薬物法廷、家庭内暴力法廷、地域法廷など、他の問題解決法廷と同様に、精神保健法廷は、犯罪行為の一因となる根本的な問題に対処することを目指している。]

**スマートショッピングカートは、スーパーマーケットでの精算支払いを自動化する**

(RFID を使った生産方式はユニクロが有名ですが、スマートショッピングカートと RFID の組み合わせは私の知る限り現時点でこれだけです。)

Cust2Mate は、RFID 対応の 3.0 インテリジェントショッピングカートリリースした。この商品のプロモーションは勿論、カートでのセルフチェックアウトまで、買い物客にインテリジェンスを提供している。スマートカートは、顧客の体験をよりシームレスにし、店舗は買い上げ点数 (=客単価) を向上させる可能性がある。

小売業を対象としたテクノロジー企業である [Cust2Mate](#) は、顧客に適切な情報 (プロモーション) を提供し、支払いも自動化できるカートの特徴とするコネクテッド・ショッピング用のスマートショッピング・プラットフォーム・テクノロジーの最新バージョンをリリースした。このソリューションにより、買物客は陳列棚から商品を取り、それらの選択に関連するコンテンツと推奨事項が表示される。そして自動的な精算を実現している。

Cust2Mate 3.0 スマートカートプラットフォームは、センサー、プロセッサ、ワイヤレス接続が組み込まれた取り外し可能なタッチスクリーンを持っている。このユニットには、商品を識別する複数の機能と、店舗内のカートの位置も把握できる。このようなタッチスクリーンは、客人が売場を移動する際のショッピング・アシスタントとして機能すると、Cust2Mate の CEO であるガイ・モドリッチは説明している。

**ヨハナノフ・グロサリーでの導入実績**

Cust2Mate はイスラエルを拠点とするテクノロジー企業で、米国に拠点を構えており、

既に開発している SmartCart2.5 は、ヨハナノオフなどのスーパーマーケットへの導入実績がある。

イスラエルの大手小売業のひとつであるヨハナノフは、すでに複数の店舗で 1300 台のスマートカートを使用している。SmartCart2.5 プラットフォームは、カート一体型のものでパネルを取り外しできるようにしたために、

(訳注：スマートカートで端末機器をカートから取り外せるタイプは他にも Shopic がある。<https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=ag8Wi-w5UMk>)

買物客は支払いを完了し、パネルを指定された充電ポートに置いた後、カートを店舗から駐車場に停めた車に持ち込むことができるようになった。(訳注：トライアルカンパニーは取り外しができないため、店外に持ち出さないように掲示してあるが、実際、商品を満載したカートを手で積み替えることは不可能で、多くの客は外に持ち出すことになる。雨が降るなど屋外での使用を前提していないため、メンテナンス上の問題が発生することになる)

3.0 パネルには、すべてのカートに取り付けられているセキュリティスケールが付属しており、商品がカートに置かれるときに重量を量る。(訳注：カートを移動しながら使用することが前提なので実現には相当難易度が高いものと思われ、高い技術が求められる。) パネル自体には、Wi-Fi 接続が組み込まれた 13.3 インチの画面、UHF RFID リーダー、バーコードスキャナー、AI コンピュータービジョンテクノロジーカメラで構成されている。

### 店舗の購入者をターゲットにする

このシステムを使用することで店舗での買物体験を向上させることができる。パネルをハンドルに取り付けたカートを使用すると、パネルの Wi-Fi 接続により、システムソフトウェアはカートが店内のどこにあるかをほぼ識別できる。各カートのステータスと場所をリアルタイムで、または分析のために表示でき、それを店舗側が見ることができる。

買物客にとっては、パネル上の画面には、自身が店内のどこにいることがわかり、また商品に関連する情報が表示されます。

これにより、店舗は買物客とコミュニケーションを取り、スナック売り場にポテトチップスの袋を置いたり、チップスを選択したらサルサの瓶を買ったりするなど、リアルタイムでプロモーションを提供する機会を得ることができる。

### 購入の追跡

買物客は、商品を購入するたびに、パネルの内蔵スキャナーで商品のバーコードをスキャンしてカートに入れる。高額商品などの場合、店舗は通常、製品のシリアル番号と一致する一意の ID でエンコードされた UHF RFID タグを取り付けており、これによりセキュリティがさらに強化される。

実際、モードックによると、「セキュリティには五つのレイヤーがあり、①バーコードスキャン、②製品の重量、③高額商品の RFID タグの読み取り④AI カメラからのデータ、そして最後に、⑤予期しない動作があるかどうかを判断するソフトウェア レイヤーで構成されている。

## フリクションレスショッピング

買物を終えたならば、チェックアウトに限らず、店内のどこにいても、精算支払いができる。出口で、パネルユニットをカートから取り外し、充電スペースに置くだけである。

## 盗難防止

このシステムは、発生する可能性のある問題も検出して対処するように設計されている。たとえば、買物客が商品の代金を支払い、カートに別の商品を入れた場合、システムはそのアクションを識別し、店舗マネジャーにアラートを送信できる。

Bluetooth テクノロジーを使用すると、システムは買物客のパネルが未購入のアイテムを持ってドアに近づいたときに識別し、カートの車輪をロックしたり、出口ゲートを閉じたりすることさえ可能としている。

「私たちは、店舗側が商品を不正に持ち出そうとする可能性のある者にどのように対処したいかを設定できるようにしている」とモードリッチは述べている。

## パネルを大量に生産する

同社は現在、3.0 ソリューションを、中東、北米、アジア太平洋、ヨーロッパに拠点を置く小売業に提供している。ヨハナノフは、既存のスマートカート置き換えるためにさらに1,300 台を発注し、さらに約 2,000 枚のパネルを追加している。

「私たちは、これらすべての注文を実際に処理できるように、大量生産に移行しているところです」とモードリッチは述べている。

このソリューションを採用することで、顧客が売場にいる間に関連商品の売り込みを行うことで、顧客の場所や買物行動に基づいて売上が増加するなど、複数のメリットがある。

「私たちは、小売業者がより多くの広告をカートに持ち込み、パーソナライゼーションとロケーションベースの機能を追加できるようにする小売メディアプラットフォームを提供しています」とモードリッチは付け加える。

## 売上の増加

関連商品のプロモーションの機会に基づいて、Cust2Mate は、買い上げ点数がセルフチェックアウトまたは通常のレジよりも最大 60% も多いと報告している。(訳注：あくまでも「60%」は最大でありどの程度のサンプル数があるかはわからず、信用度は低い。)

もう一つの利点は、よりシームレスな購買体験により、顧客満足度とロイヤルティが向上することである。そして、このテクノロジーは人員の不足や労働生産性などの課題を乗り越える一助になるはずである。

スマートカートやパネルを 50 台設置するごとに、レジの列の数が 2~3 列に減少する事例がある。レジの列を減らすことで、店舗はそれだけレジ待ちのためのスペースを減らすことができ、その分売場を拡張することが可能になる。

### シームレスな買物体験

このテクノロジーは、オンラインまたは「e コマース」の買物体験を実店舗と結びつけることを目的としている。ユーザーは、店舗サイトまたはアプリでショッピングリストを作成でき、カートのパネルを使用して店舗にサインインすると、購入したい商品への案内ができる。

<https://www.rfidjournal.com/news/smart-shopping-cart-automates-payments-in-grocery-stores/202342/>