連載

キャッシュレス時報
CASHLESS JIHO

長内　智
㈱大和総研
金融調査部
主任研究員

# 第19回　広がりを見せるセルフレジでの支払

## 1 消費者自らレジを使う店舗の増加

### ●セルフレジの２つのタイプ

近年，スーパーやコンビニ，飲食店，アパレル専門店において「セルフレジ」を導入する店舗が増えてきました。セルフレジとは，店舗のレジカウンターで店員が行っていた商品の読み取りと会計という一連の作業を，消費者自ら行うレジシステムのことです。また，店員がいるレジを「有人レジ」，店員がいないセルフレジを「無人レジ」と呼ぶこともあります。

一般に，セルフレジは，消費者がすべての作業を行う「フルセルフレジ」，会計のみを行う「セミセルフレジ」の２つに大きく分類されます。

フルセルフレジでは，バーコードによる商品の読み取りに不慣れな消費者がいると，その分だけ時間がかかり，レジの行列が長くなる傾向にあります。これに対し，セミセルフレジでは，慣れた店員が商品の読み取りを行うことによって一連の作業がスムーズに進むため，店舗が混雑しているような場合には，フルセルフレジに比べてレジの待ち時間を短くできるという効果が期待されます。

### ●人手不足と人件費増加への対応

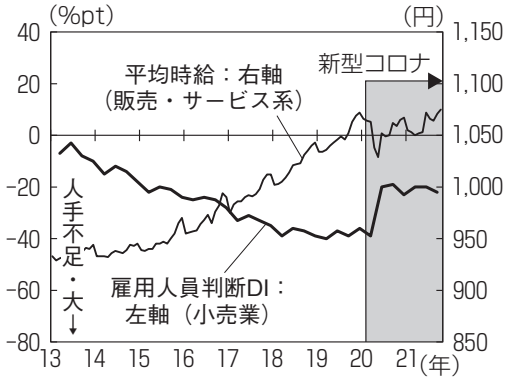
セルフレジを導入する店舗が増えてきた背景には，新型コロナ以前に深刻化していた人手不足と人件費増加という問題があります。例えば，日銀短観（全国企業短期経済観測調査）の雇用人員判断DI（小売業）は低下傾向が続き，人手不足感が強まっていた様子が読み取れます。また，ジョブズリサーチセンターの調査によると，販売・サービス系の平均時給は，景気回復や最低賃金の引上げの影響などにより上昇傾向にありました（**図表**参照）。

こうした中，人手と作業時間の減少につながり，さらに全体のコスト抑制も期待できるセルフレジの導入が進められてきたのです。

### ●新型コロナ下で非接触ニーズが高まる

店舗にセルフレジを導入するメリットには，①人手や作業時間を減らす省人化，②省人化による人件費削減効果，③消費者がレジに並ぶ時間の短縮化，④お金を手渡ししない非接触対応があります。とりわけ新型コロナ下では，感染対策として非接触ニーズが高まりました。

**【図表】雇用環境と平均時給**




（出所）日本銀行「全国企業短期経済観測調査」，ジョブズリサーチセンター「アルバイト・パート募集時平均時給調査」より大和総研作成

他方，デメリットは，①導入・維持のためのコスト負担，②レジ設置スペースの確保，③万引きリスク（フルセルフレジの場合），④不慣れな消費者に負荷がかかることなどです。

## 7 セルフレジとキャッシュレス化

**●海外のセルフレジは現金不可も当たり前**

海外のキャッシュレス先進国では，基本的に，セルフレジで現金は利用できないと考えておいたほうがよいと思います。世界で最もキャッシュレス化が進んでいる国の１つとして有名なスウェーデンを筆者が2019年秋に訪れた際，スーパーのフルセルフレジでは，現金は利用できず，クレジットカードで支払いました。

現金を取り扱わないセルフレジには，必要な機能が少なくて済むため端末代が安くなり，釣銭の補充や売上金を銀行に預け入れるための手間やコストを抑えられるという利点があります。また，レジ内の現金を狙った強盗対策という面でも有効です。さらに，クレジットカードやデビットカードといったキャッシュレス決済しか利用できないため，国内のキャッシュレス化にもつながります。

**●日本では国民の嗜好に合わせて多機能化**

日本のセルフレジは複数の支払方法を選ぶことができ，大抵の場合，現金も使えます。今のところ現金が利用できないのは，特定のファーストフード店や無人店舗のセルフレジなど，ごく一部にとどまっているのが現状です。

実際の利用においては，支払方法を選べる日本のセルフレジのほうが便利です。現金払いでも，お釣りは自動的に出てくるため，会計時間が遅いと感じることはありません。

ただ，現金も便利に使える多機能なセルフレジの普及は，日本のキャッシュレス化という観点からみると，あまり好ましい状況ではないと考えられます。この点は，現金志向の強い国民に合わせた日本版セルフレジの気づきにくい課題といえるかもしれません。

### 次世代型「レジレス店舗」の誕生

**●顔パスで買い物ができる時代へ**

最近，最先端のテクノロジーを駆使した次世代型店舗として，レジのない店舗への注目度が高まっています。この店舗は，消費者が欲しい商品を手に取って，そのまま退店するだけで自動的に商品が認識され，事前に登録した方法で決済まで完了するというのが大きな特徴です。これまで当たり前だったレジは必要なくなり，「レジレス店舗」とも呼ばれています。

レジレス店舗を実現するためには，店舗を訪れた消費者を的確に識別する必要があり，その方法として，入店時に専用アプリをインストールしたスマホをかざすタイプや顔認証技術を活用するタイプがあります。後者については，文字どおり「顔パス」で買い物ができるというのが特筆すべき点です。

**●レジ行列がなくなり機会ロスも減少**

消費者には，①レジの列に並ぶ，②商品を読み取る，③支払うという一連の作業がなくなり，買い物にかかる時間を短縮できるという利点があります。また，急いでいる朝や昼の時間帯に，レジの行列を見て店に入るのを諦めたことがある人は少なくないと思いますが，そうした行列はなくなります。

店舗側にとっては，レジ対応をする店員が不要になることで人手不足の問題を改善することができ，レジ端末を購入する必要もなくなります。レジの行列を見て買い物を諦める消費者による販売の機会ロスを減らす効果も期待できるでしょう。さらに，商品位置も含む陳列情報をリアルタイムに把握することで，商品の補充・発注作業の省力化や棚卸作業の自動化など業務の効率化も見込めます。

現金も利用できるセルフレジと異なり，レジレス店舗では現金が使えず，キャッシュレス化にも寄与します。まだ，コストや運用面での課題はあるものの，レジレス店舗の展開は今後も注目しておきたい動向の１つです。