

## 五十嵐ゆうこの米國小売業最新レポート

2020年7月31日

### The Good and Bad side of Technology

オンラインと宅配を利用して食料品を購入する消費者が増えている米国では、注文した商品の盗難や紛失、そしてクレジットカード番号を含む個人情報の漏洩問題が浮上しています。

直近の小売業界でショッキングな出来事は、New York Post のトップで取り上げられた “Instacart の顧客データが、ユーザーあたり\$2 で Dark Web で取引されている！” という物騒な報道です。

Dark Web とは別名で闇ウェブと呼ばれ不正や犯罪に使用される事が多い危険なサイトです。



以前、私のレポートで Instacart を紹介していますが、2012 年にカリフォルニア州北部サンフランシスコで創業したスタートアップ企業がウェブアプリケーションのテクノロジーを活用して食料品の買い物代行から宅配までを即日で行うサービスです。



パンデミックとロックダウンが食料品の配達需要を急増させたことで、ロックダウン直後の3月に Instacart アプリのダウンロード数が前月から218%上昇し、4月の前年同月比では500%も増加するという驚異的な記録を打ち出しました。

Instacart は6月末に2億2500万ドルの新規資本を調達して評価額が137億ドルに引き上げられたと発表され、まさにグロサリーのオンライン&宅配事業の中でトップの座に躍り出たのです。

報道では Instacart のオンラインで使用された利用者の名前、注文略歴、メールアドレスやクレジットカード番号の一部などが、なんと総計 278,531 件もの情報一件につき \$2 の価格で Dark Web を通じて販売されているとの初期報告があったと伝えています。

Dark Web の売り手は 6 月頃からデータのアップロードを開始し、現在もリスティングを続けているようですが、その出所や確かな入手方法は未だ判明していないそうです。

Instacart 社は同社本体の関連する情報やサービス・商品を展開する土台となる環境いわゆるプラットフォームへの侵害は無いと語っており、恐らくハッカーはフィッシングを行い、偽の E メールなどを用いて信頼されている送信元になりすまし偽のサーバーへ誘導してその他の情報を奪う またはクレディエンシャル・スタッフイング・テクニクという既知のユーザー名とパスワードのペア情報を Facebook などの SNS から盗んでアカウントへ侵入する手法を用いて個々のユーザーを狙ったかもしれないと発表しています。

またその後の調査では一部は重複、または偽情報も含まれている可能性もあるとしています。



直接的な関連性は不明ですが、7月16日に Instacart 社がグロサリーの宅配をスタートした Uber に対して商品の画像や説明、サービス内容などを含む知的財産情報盗難、IP 盗難の疑いで訴訟を起こした事がニュースになったばかりです。

Uber がグロサリー宅配を始めるために、昨年末に買収したラテンアメリカ創業のグロサリー宅配サービス Cornershop 社がデータの収集経験があるエンジニアを雇い Instacart 社が独自開発したグロサリー商品のカタログのファイル名を変更して無断使用した と訴えています。

Instacart 社の広報は「Instacart 社の商品カタログは数千万ドルの開発費用、大変な労力を費やし構築された世界最大で最も包括的な内容であり、同社の成功のキーテクノロジーであり、業界内での競争とイノベーションは歓迎するが現在 Cornershop が行っていることは違法である！」と主張しました。

対する Uber 側はファイナンシャルタイムズや IT 専門の情報誌 Engadget などを通じ「新しいライバルの参入に対して Instacart がとった最初の行動が競争でなく訴訟であり、誠に残念である。」と応戦していますが、これでは指摘された問題に対する解決には至っていません。

そしてこの対 Uber への訴訟問題が取り上げられて1週間程過ぎてから浮上してきた事件が、例の Dark Web 問題ですので偶然と言うにはあまりにもキナ臭い感じがします。





テクノロジーを使用してグロサリーを購入することは慣れると便利で、感染者数が収まらない現状の中で宅配サービスを選択することは自らを危険に晒すよりもはるかに安全です。

仮に今回のスキャンダルがパンデミックの始まる前に起こっていたとすれば、Instacart 社にとっては顧客離れの要因となったかもしれません。

しかし今はある程度の情報流失問題にいちいち目くじらを立てている場合には無い と諦める消費者が多いのか利用者数にさほどの影響は見られない様子です。

最新のテクノロジーの話題は、米国の大手食肉加工業の Tyson 社がロボットの開発を急ピッチで進めている事です。



以前に私のレポートで Tyson Foods を始めとする米国にある大手食肉加工業の施設が新型コロナウイルス感染拡大で一時停止となり、生産の遅延が進んだことで肉の流通問題が深刻となった ことを報告しました。

この解決策として人の代わりに肉の解体や処理を行うロボットの開発を加速させています。

Tyson 社は今回のパンデミックが起こる 3 年前からロボット開発に 5 億ドルの投資を行って徐々にプロジェクトはスタートしていた模様です。

しかし 5 月に同社の工場で感染者が多く出たために作業が中断し米国全体が肉不足に追い込まれ、ロボット開発の緊急性を高めました。



Tyson 社の最高責任者 Mr. Noel White が Wall Street Journal に語ったところによれば、同社は現在アーカンソー州スプリングデール市の本社内に設けた専用の施設でエンジニアと科学者が食肉加工用ロボットのテストと開発を集中的に行っているそうです。

そして直近の報道で、Tyson 社の鶏肉加工場に毎週納められる 3900 万羽の鶏から骨を抜くプロセスをロボットが行う という緊急プロジェクトを進めていると報じています。

現在、食肉加工をロボットで補おうと計画しているのは Tyson 社だけではありません。

JBC 社や Pilgrim's Pride 社などの競合企業も早急な技術開発に取り組んでいます。

JBC 社の最高責任者 Mr. Andre Nogueira は「ロボット開発がスタートした数年前に比べて、現在では技術が進歩し、更に人が行う作業に近づいた。」と Wall Street Journal に断言しています。

自動化されたロボットは感染症の危険に晒されることなく、生産性も高まりますが現在 4500 万人近い失業者を生み出している米国経済でロボットが人間にとって代わることはパンデミックが収まり人々が仕事に戻る頃には、多くの工場で働いた人たちの職も奪ってしまうという懸念もあります。

一昨年前に巨大な食肉処理工場のあるネブラスカ州の町に仕事で滞在した際、1つの町で働く成人の約8割は食肉加工業に携わっていると聞きました。

このまま感染が長引いてロボットが本格的に導入されたら、あの町で暮らす人々の生活が一体どうなるのか 気がかりです。

私は先週末に知り合いから沢山の玉ねぎを頂いたので、ミートソースを作ろうと思い、オンラインで水煮トマトの瓶詰を注文致しました。

米国では大容量な商品が多く、店舗では瓶などの重量のある商品を購入するのは持ち帰りを考えると少し抵抗がありますが、宅配ですと重さの事は全く気にすること無く、最近また感染者数が急激に増えているので買い置き用の食料品と合わせての注文となりました。

アプリは注文した商品の発送完了連絡や到着予定日時を逐一知らせてくれるので、その連絡を見ながら肉や玉ねぎを炒め終え、あとは水煮トマトを投入すれば良い状態で鼻歌を歌いながら待っていました。

ですが、いくら待ってもトマトが届く気配がありません。食事の時間も差し迫っていたので段々心配になり、アプリ内のチャットを使い、私の大事なトマトが一体どこに行ってしまったのか、届かない旨の連絡を伝えた所、先方が記録を紛失してしまったらしく「発注をやり直します」と言われ、「ええ？これからですか？」と私は少し恐れおののきました。到着は週明けの月曜日とのことでした。

もう完全に間に合わないので近所の店舗にダッシュし、幸か不幸か偶然にも同じ種類の 瓶詰 2 つで 1 瓶あたり半額値引き なるセールも発見してしまい思わずもうこの際だから買ってしまえ と 2 瓶購入し、汗をかきながら帰宅し、お腹を空かせた家族に何とかミートソースを出すことができました。





そして、週明けには、もう1瓶大容量の水煮トマトがご丁寧に我が家に到着しました。

五十嵐家のキッチンには水煮トマト祭り状態となり、少し残念な月曜日となりました。

米国の宅配は何回かに一度はこのようなことが起こりますので、私は常に冷静に大人の対応をしております。

「あらいやだわ、最初からお店に行って買えばよかったのかしら。」と思うのですが、感染者急増や抗議運動が近所で起きているとグロサリーをオンラインで購入、宅配は便利なのでついつい利用してしまいます。

ですが今回の Instacart のニュースで自分の個人情報の流失と悪用は、正直なところとても恐ろしく、今後、慎重にならざるを得ません。

最後はいつも繰り返しになってしまいますが、一日も早く感染が終息し、安心してオンラインでも店舗でも自由に選んで買い物が出来る日が来ることを

コロナ以前のように豊富な種類のお肉が、出来ればロボットではなく人の手によってカットされて、店舗の棚に並ぶことを今日も心の底から願っております。