

# 万引きの発生を防止するお店の環境設計基準(例)

声かけ・店内放送・店内表示は、万引をしようとしている者に対して、「この店では、悪いことはできない」という気持ちを起こさせるために行う対策です。それは同時に、お店が万引を防止して、お客様に安心して買い物を楽しんでいただくことでもあります。各店舗の実情に合わせて、効果的な対策を講じてください。

## あいさつ・声かけ

お客様への「いらっしゃいませ」は、お店に活気を与えるだけでなく、不審者に対しては、「お店はあなたを認識しています」という合図になります。

お客様が来店したら  
お客様を見かけたら



「いらっしゃいませ」  
「何かお探しですか」

接客の基本です。相手の顔を見て、明るく挨拶を。

周りを気にするなどの不審な行動をとるお客様に対しては



「何かお探しですか」  
「レジをお探しですか」  
「ご用の際はお声かけください」

サービスの一環として、しっかり相手の目を見て声かけを。

## ポイント

- ・お客様に好印象を与え、反発を招きにくい声かけは、明るい表情と丁寧な態度です。
- ・声かけに苦情・文句を言う不良グループや威圧的な態度の人に対しても、「声かけはサービスのひとつです。お客様に対する気配りは大切な仕事です。」と、毅然とした対応をとることが大切です。

## 店内放送

店内放送を利用すると、より多数のお客様に対して、具体的な声かけができます。店内放送を活用して、万引防止対策をしているお店であることをアピールしましょう。

### 声かけ・巡回を実施していることをアピールする具体例

当店では、お客様にお買い物を楽しんでいただくために、従業員がお客様にお声をおかけするサービスを行っております。ご用の際は、お近くの従業員にお声かけください。

お客様に安心してお買い物をとお楽しみいただきますよう、警備員(従業員)が店内を巡回しております。ご不明な点などは、お気軽にお声かけください。

## ポイント

- ・挨拶・声かけ・巡回が、サービスの一環であることを理解してもらう表現に配慮しましょう。
- ・万引多発時間帯は夕方、多発する曜日は土・日です。多発時間、混雑時を狙った放送が効果的です。

### その他、防犯対策をあらかじめアピールする具体例

当店では、防犯システムを導入しております。防犯タグを付けたまま店外に持ち出しますと、警報音が鳴ります。その際は、お声をかけさせていただきます。よろしくご協力のほどお願いいたします。

当店では、店内専用かごをご利用くださいますようお願いいたします。商品を専用かご以外にお入れになった際には、お声をおかけする場合がございます。

## ポイント

- ・防犯対策をアピールすると同時に、お客様に対してあらかじめのご協力をお願いします。

## 店内表示

防犯ポスター・表示物などを効果的に用いて、明確にお店の防犯対策・方針をアピールすることで、万引防止だけでなく、あらかじめお客様とのトラブルを防止することにもつながります。

### 万引に対するお店の方針をアピールする具体例

当店では、次のような行為を発見した場合には、お声をかけさせていただきます。あらかじめご了承ください。

商品をカバン、手提げ袋等に入れた場合

商品を衣服等に入れた場合

その他これらに類する行為をした場合

当店では、万引を発見した場合、直ちに警察に通報します。

少年の万引に対しては、万引という犯罪を繰り返させないことを願い、警察・学校・保護者に連絡します。

その他、標語として

「万引は犯罪(窃盗罪)です」「STOP the 万引」「私たちは万引0(ゼロ)を目指します」

「当店は、少年の健全育成に努めています」「万引は規範意識を低下させます」

## ポイント

- ・お店の万引に対する対応を明確に示すために、店舗入口など目立つ場所に表示します。
- ・このような対応・対策の目的(少年の健全育成、万引等犯罪抑止、社会秩序向上など)を明示し、地域・社会の協力を求めることも大切です。

## その他、万引対策をアピールする具体例

声かけ運動実施中	サービスの一環として声かけをしていることを強調し、万引未然防止のための声かけをしやすい環境を整えます。
安心してお買い物を楽しんでいただくため、警備員が巡回しています。  お買い物は店内専用かごをご利用ください。商品を専用かご以外にお入れになった際には、お声をかけする場合がございます。	各防犯対策を導入していることをアピールし、万引と疑わしい不審行動を発見した場合の声かけをスムーズにする環境を整えます。
防犯カメラ作動中 防犯システム導入店 タグを外さず店外に持ち出しますと、警報音が鳴ります。	防犯カメラ・システム導入店であることを積極的に明示して、防犯効果を高めます。
試着室などでは ご試着ご希望のお客様は従業員にお声かけください。 商品の持ち込みは、2点までとさせていただきます。	試着への従業員の立ち会いを徹底し、従業員による商品の確認が容易になるようにします。
トイレなどでは ご精算前の商品の持ち込みはお断り申し上げます。 ご清算前の商品を持ち込まれた際には、お声をかけする場合がございます。	トイレを悪用した万引を防止します。未精算品の持ち込みを発見した際の声かけをスムーズにする環境を整えます。

## ポイント

- ・お店の雰囲気、客層、万引被害の実態(被害の多い商品・場所・方法など)を総合的に判断して、適切な店内表示を選択することで、効果が高くなります。