犯罪の起きにくい社会づくり

―コンビニエンスストア業界の取り組み―

土方清日本小売業協会会長（日本フランチャイズチェーン協会前会長、サークルKサンクス相談役）講演

日本防犯システム協会（JEAS、東京都新宿区、山村秀彦会長、TEL03・3355522322）は、先月開催された総会後、土方清日本小売業協会会長を招き、「犯罪の起きにくい社会づくり―コンビニエンスストア業界の取り組み―」と題した講演を開催した。今号では、同講演におけるコンビニエンスストア業界が取り組むセーフティステーション活動（SS）、万引き被害の現状などについて紹介する。

ここにおられる皆さんが、日々万引き防止に取り組まれておられる。私は小売業協会の会長という役を拝命しまして、小売業全体にとっても、非常に大きな課題です。こういった小売業全体の課題、更に大きく言えば社会全体の課題の1つでもあるということで、そうしたことに皆さんがご努力されていることに感謝申し上げます。資料を見ておりますと、万引きによる全国の被害総額は、年間で4600億円を越していることですので、経済的損失は多いわけですが、それ以上に社会規範意識の低下がもたらす社会秩序の乱れが、治安悪化に繋がっていく。或いは健全な社会の発展に繋がっていかないということが大きいと思っています。そこで、コンビニが取り組んでいる犯罪の起きにくい社会づくりをどう実行しているのかをお話させて頂きます。

よくコンビニの成長要因を一言で言うと何ですかと聞かれたときに、コンビニの成長を支えてきた最大の要因というのは、利便性というキーワードを徹底的にイノベーションし続けてきた結果、生活者のニーズを一番身近で捉えることができた、或いは一番利用しやすい店舗であるということが、私はここまで伸びてきた要因だと思います。現段階では、（コンビニは）極めて小売業界の中でも重要な位置付けにあります。

社会インフラとしてのコンビニ

社会インフラとしてのコンビニについてお話したいと思います。東日本大震災から丸三カ月経ちましたが、発生直後から翌日、或いは翌々日には、現地に救援物資を殆どの大手企業は何らかの手段で届けました。阪神大震災の時もそうでした。そういう想定外の時に、対応できるような仕組みがコンビニ各社の中にあります。今回の大震災で、現地の責任者がマニュアルや契約にないことはできないと言ったら、こういうことはできません。想定外のことが起きたら、想定してある規定やマニュアルを無視しても、あなたに1000万円権限与えますから、地元のお客さんたち、加盟店のために、それを有効活用しなさいと指示さえしてあればできる。そういうことが、コンビニの場合できていたということで、ベンダー、メーカーさんの協力もあり、いち早く現地へお水、お茶、弁当、カップラーメンなどを届けられた。それ以降も調達した商品を最優先で東北に運びました。私がコンビニは社会のインフラだということを、ずっと言い続けてきました。社会のインフラであると同時に、ライフラインでもあると。電気、水道、ガス、鉄道、通信は勿論ライフラインです。しかし、食べるもの、食材そのものがなければ生きて行けない訳です。我々はそれを届けられる物流センター、工場を全国に持っています。そういうことができるのはコンビニです。ライフラインとしても、社会的責任を同時に果たしていくことが、地域のお客様から支持されることになる。このことは各社のトップも同じ考え方で、今回対応されたということです。

セーフティステーション（SS）活動の現状

2年半程度前に、経済産業省と有識者の方々に加わって頂き、社会インフラとしてのコンビニエンスストアのあり方研究会を立ち上げました。半年程度かけて、各委員からご意見を頂き、取りまとめとして、コンビニの進むべき方向を4つ宣言しました。1番目が今日のテーマと直結する内容で、まちの安全・安心に貢献する。安全・安心なまちづくりへ積極的に参加することを通して、コンビニがその地域の生活拠点であると同時に、安全・安心なセーフティステーション（SS）になると宣言しました。セーフティステーションでは、「私たちは地域社会の安全・安心に貢献するお店を目指します」というポスターを全店に貼ってあります。防犯活動や大災害時の生活のライフラインということで、全国の自治体、協会、各社ごとに協定を結んでいます。東日本大震災の際、トイレをお貸ししたり、店内でひと休みして頂きました。これは商売ではなく、8兆円を越す規模の産業となったことで、我々も社会的責任を背負っていかなければならないということで、我々も宣言をして、各自治体と包括協定を結んで対応しています。

SS活動は、平成15年に実験的に取り組みを始め、全国展開したのが平成17年で、今年の10月で7年目に入ります。協会加盟コンビニエンスストア（SS実施）は、23年3月末現在で4万5140店。SS活動のテーマは、「安全・安心なまちづくりに協力」、「青少年環境の健全化への取り組み」の2つがあります。

店舗、地域住民の方々、国・地方の行政機関、関係団体と連携して取り組んでいます。各県の県警さん、特に生活安全部の方々と一緒になって、各県ごとにSS活動をやっています。「安全・安心なまちづくりに協力」の1番に、自主防犯（強盗・万引き等の防止対策）ということで、安全・安心なまちづくりのためには、自主防犯が大事です。また緊急事態に対する110番・119番への通報ですが、これは結構あります。女性・子ども等の駆け込みへの対応も行っています。ポスターは、原則、コンビニの店頭、入口のドアのところに貼ってあります。（ポスターに記されているのは）名前が「エスゾウくん」というゾウのマークです。SS活動のエスにゾウさんということで、大きな耳で街の声を拾って、大きな体と長い鼻で困っている人を救うんだというイメージで、コンビニの社会的な責任を示しています。各政府機関からも後援を頂いており、この徹底をはかっていこうということです。

SS活動を通じて、そのような対応をしているかですが、本年度実施した店舗へのアンケートから紹介したいと思います。女性の駆け込み対応、子どもの駆け込み対応、高齢者の保護対応の何れも、前年より増えています。女性の駆け込みもストーカー等の原因で、店舗に助けを求めて来店された方が9200店舗、件数で1万1611件。夜の11時から5時、深夜の時間帯が過半数です。深夜に駆け込むところは、殆どコンビニです。これは対応件数で、実際はこの何倍かに及ぶと調査で把握しています。子どもの駆け込み対応は3538店。前年が3286店ですから、子どもさんの方も増えている。子どもさんについては、午後3時前後が下校時間なので、その時間に自主的に学校の通学路になっている店のオーナーや店長さんが外に出て旗を持ったり、早く帰りなさいといった声かけなどを対応している店舗が30%くらいあります。高齢者の保護対応は、徘徊、急病が大半を占めますが、824店です。前年から大幅に増えており、高齢化社会を反映しており、引き続き増えると見ています。

コンビニでの万引き動向

110番通報の状況で、一番多いのが万引き、窃盗です。全体の4分の1、25・4%もあります。総件数5万2496件のうち、1万3357件が万引きで、実際にはもっとあると見ていますが、これはアンケートで答えられた数字です。万引きについて、アンケートにお答え頂いた店舗の75・6%で発生していると回答がありました。では25%では万引きが全く無いのかと言えば、そうではないと思います。なぜこうした回答になるかと言えば、棚卸しの際、帳簿在庫と実在庫の差が少なければ、万引きは発生していないと回答していると推測します。おそらく9割以上のところで発生していると思っています。万引きについては、児童・学生に比べ、50歳以上によるものが22・6%を占めている状況というのは懸念されます。ここ数年来の傾向として、中年から老年になる層が多くなっています。私どもでは、店舗のポスターでも万引き撲滅宣言というものを謳っています。万引きが殆ど発生していない店舗というのは、お店の売り場管理が良く、接客が良い。お客さんがお店に入られて、「いらっしゃいませ、こんにちは」とお客様の目を見る、アイコンタクトをする。商品だしている人も、作業を休まなくて良いですから、こだまのように「いらっしゃいませ、こんにちは」と声をかける。常に声をかけているところは、ロスそのものが非常に少ないということが言えます。

犯罪の発生しにくいお店の環境づくりをコンビニ、小売店そのものが目指していかなければならないと思います。