

2013年度
万引防止機器ロス対策
報告書

平成26年5月

日本万引防止システム協会

協力：一般社団法人日本リサーチ総合研究所

第1章 調査の概要

1. 調査の目的

本調査は、EAS（Electronic Article Surveillance：電子商品監視）機器ユーザーのEAS機器に対する意識や意向、利用実態等についての情報を収集し、今後のEAS機器の普及促進のための基礎資料として活用することを目的とする。

2. 調査の方法及び回収結果

日本万引防止システム協会の会員企業（27社）よりご紹介頂いた、EAS機器のユーザー企業（231社）に対して、アンケート調査（「EAS機器の実態調査」）を実施した。アンケート調査の概要及び主な調査項目は、下表で示したとおりである。

<アンケート調査の概要>

○調査対象	EAS機器を利用しているユーザー
○調査対象数	231社
○調査方法	メール便で配布・郵送回収
○調査期間	2013年10月～2014年1月
○回収結果	回答企業数50社（回収率21.6%）

<主な調査項目>

- | | |
|-------------------|-----------------|
| 問1 調査対象企業の概要 | 問5 EAS機器の運用状況 |
| 問2 EAS機器に対する認識・評価 | 問6 万引き・ロスの実態 |
| 問3 EAS機器の効果 | 問7 ソースタギングの取り組み |
| 問4 お声がけの実践 | 問8 万引防止システムについて |

3. 本報告書における留意点

(1) 時系列比較について

- 本報告書では、今回調査（2013年度調査）の結果に加えて、前回調査（2008年度調査：調査期間は2008年11月～12月）と可能な限り時系列比較を行っている。
- 時系列比較にあたり、今回調査と前回調査で回答企業の属性（業種、規模等）がやや異なっている点にご留意ください。

(2) 本報告書の見方

- 調査結果の比率は、その設問の回答者数を基数として、小数点以下第2位を四捨五入して算出している。四捨五入の関係で、合計が100%にならない場合がある。
- 図表中の「N」の値は、質問票の構成上その設問に回答を求めた人数を表す。
- カテゴリーや質問における選択肢を統合し、《 》を用いて記述している場合がある。（例えば「かなり満足」と「やや満足」を統合して《満足》、「30人以下」と「30人超～100人以下」を統合して《100人以下》と記述している。）
- 時系列比較にあたり、今回行った2013年度調査は「2013年度」、前回行った2008年度調査は「2008年度」と表記している。

調査結果を考察するにあたり、次の表現を用いている。

(例)	80.1～80.9%	⇒	約8割
	81.0～82.9%	⇒	8割強
	83.0～84.9%	⇒	8割台半ば近く
	85.0～85.9%	⇒	8割台半ば
	86.0～87.9%	⇒	8割台半ばを超え
	88.0～88.9%	⇒	9割近く
	89.0～89.9%	⇒	9割弱

第2章 調査結果

1. 回答企業の概要

(1) 業種

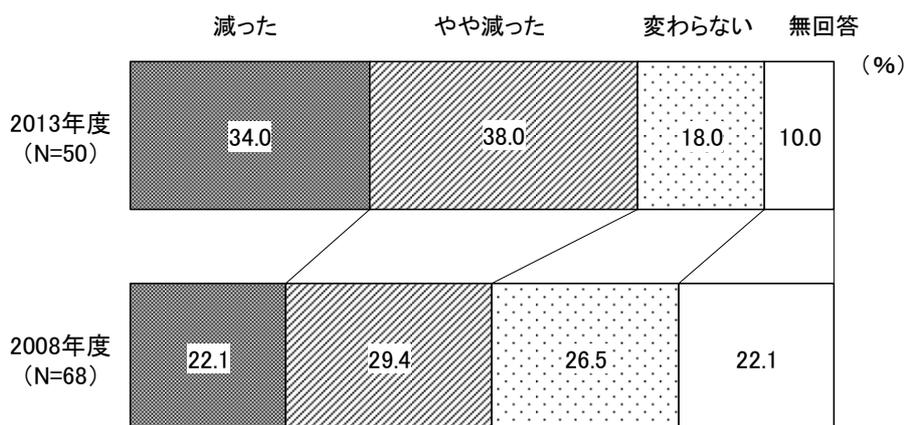
ドラッグストア ・GMS ・スーパーマーケット ・書店 ・家電量販店
書店 ・ホームセンター ・アパレルショップ ・リサイクルショップ
スポーツ用品店 ・ディスカウントストア ・レンタルショップ
カー用品店 ・釣具店 ・図書館 ・アウトドア用品店 ・家具インテリア
ビル所有管理

(2) ロス率

EAS機器の導入により、ロス率が改善された企業が7割強(72.0%:「減った」+「やや減った」)を占める。「変わらない」は2割弱(18.0%)である。

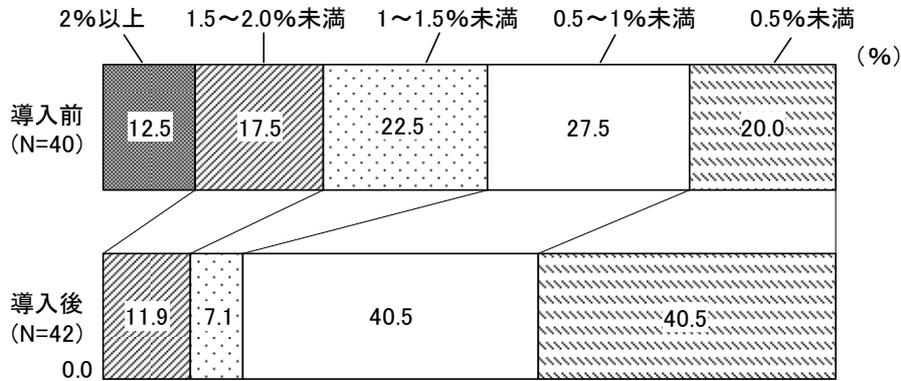
2008年度と比べて、ロス率が改善された企業が大きく増加している。

図表1-1 EAS導入前と導入後のロス率の変化



EAS導入前はロス率《1%未満》が47.5%であったが、EAS導入後はロス率《1%未満》が8割強(81.0%)に大きく増加している。

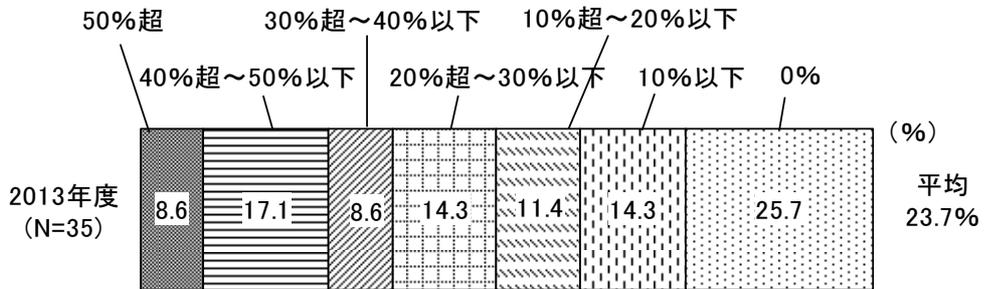
図表 1-2 EAS導入前と導入後のロス率



注：上図は回答があった企業についての集計。

ロス率の削減率を数字で見ると、削減率が《30%超》の企業が3割台半ば近く(34.3%)、《10%超~30%以下》の企業が2割台半ば(25.7%)で、両者を合わせた削減率《10%超》が全体の6割(60.0%)を占める。なお、ロス率の平均削減率は23.7%である。

図表 1-3 ロス率の削減率 (数字記入)



注：上図は回答があった35社についての集計。ただし、図表1-1のロス率の変化で「変わらない」と回答した企業はロス率の削減率を0%とした。

なお、ロス率の削減率は以下の計算式とした。

$$\text{ロス率の削減率} = (\text{導入後のロス率} - \text{導入前のロス率}) \div \text{導入後のロス率} \times 100$$

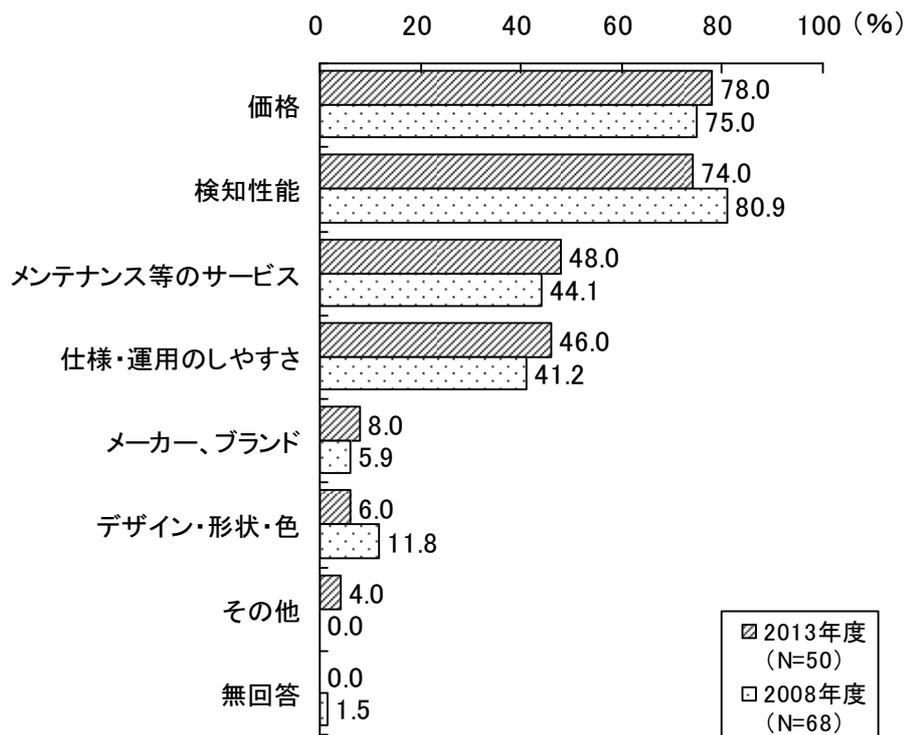
2. EAS機器に対する認識・評価

(1) EAS機器の導入で重視していること

EAS機器の導入で重視していることは「価格」(78.0%)と「検知性能」(74.0%)が多く、「メンテナンス等のサービス」(48.0%)、「仕様・運用のしやすさ」(46.0%)が続いている。「メーカー、ブランド」(8.0%)や「デザイン・形状・色」(6.0%)は1割に満たず少ない。

2008年度も同様に「価格」と「検知性能」を重視する企業が多くみられた。2008年度と比べて、「仕様・運用のしやすさ」と「メンテナンス等のサービス」がやや増えている。

図表2-1 EAS機器の導入で重視していること（複数回答）



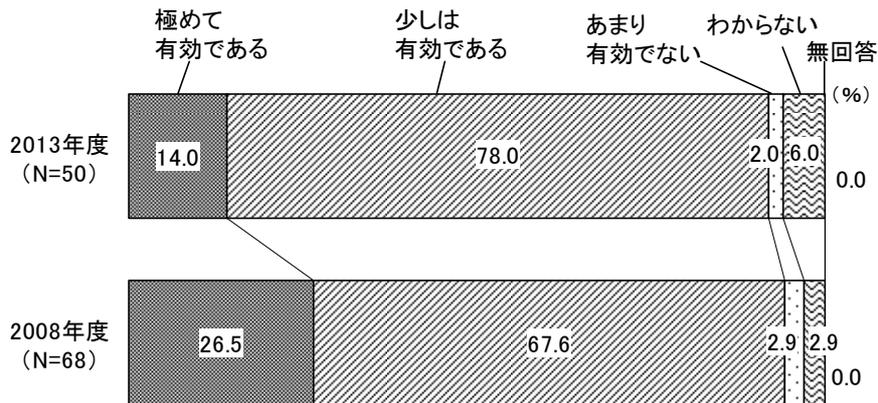
注：その他（2013年度）は「故障しにくさ」、「誤報がないこと」。

(2) 万引き対策への有効性についての評価

「極めて有効である」(14.0%)と「少しは有効である」(78.0%)を合わせた《有効である》が9割強(92.0%)を占めている。「あまり有効でない」はわずか2%である。

2008年度と比べて「極めて有効である」の割合が減少している。

図表2-2 万引き対策への有効性についての評価

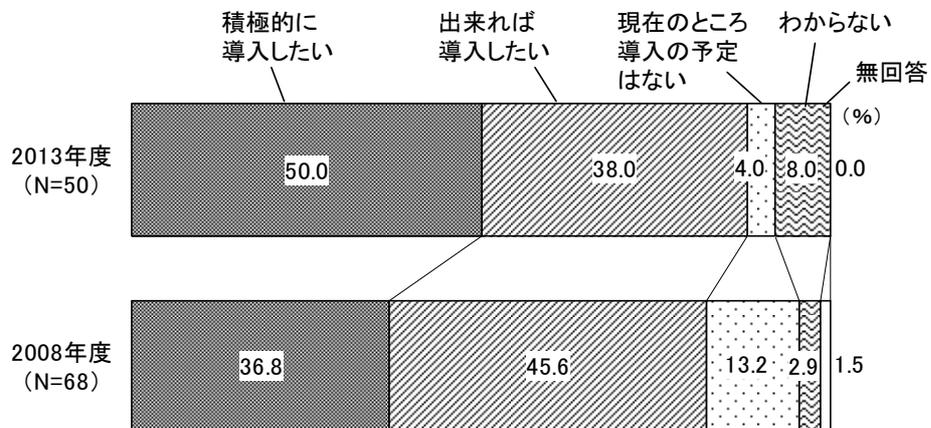


(3) EAS機器の導入意向

「積極的に導入したい」(50.0%)と「出来れば導入したい」(38.0%)を合わせた《導入したい》が9割近く(88.0%)を占めている。一方、「現在のところ導入の予定はない」はわずか4%と少ない。

2008年度と比べて、「積極的に導入したい」の割合が増加している。

図表2-3 EAS機器の導入意向



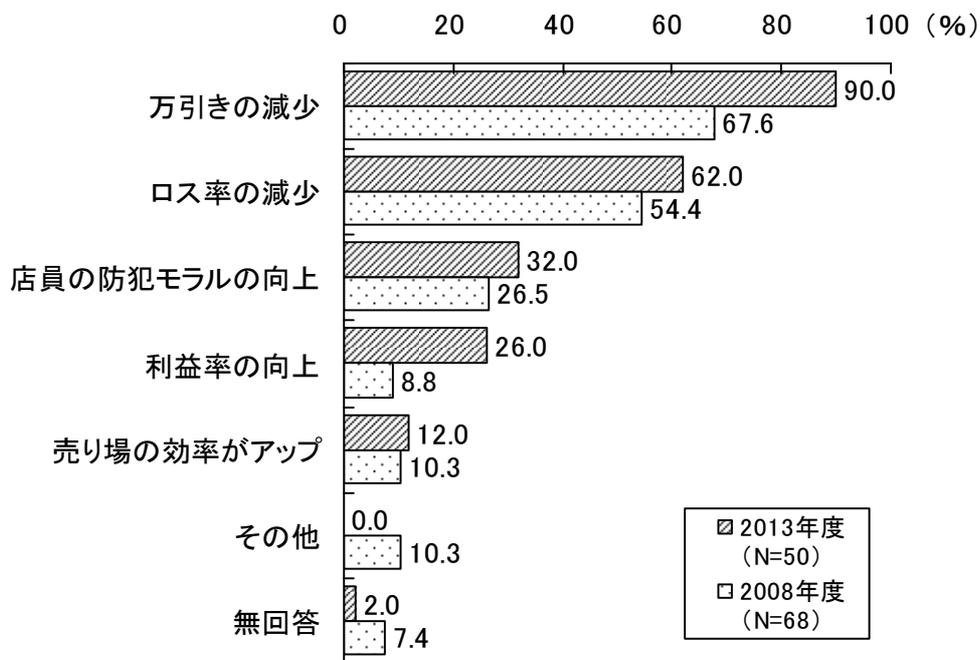
3. E A S 機器の効果

(1) E A S 機器の導入効果

E A S 機器の導入効果として最も多いのは「万引きの減少」で、全体の9割(90.0%)を占める。以下、「ロス率の減少」(62.0%)、「店員の防犯モラルの向上」(32.0%)、「利益率の向上」(26.0%)、「売り場の効率がアップ」(12.0%)などと続いている。

2008年度と比べて「万引きの減少」と「利益率の向上」が大きく増加している。

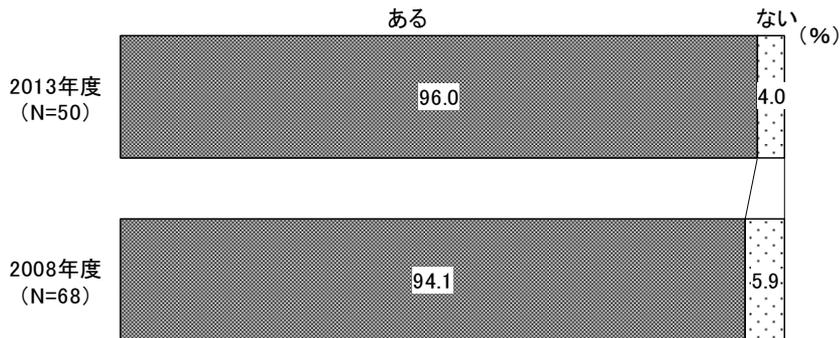
図表3-1 E A S 機器の導入効果(複数回答)



(2) E A S 機器以外で導入している防犯機器・システム等

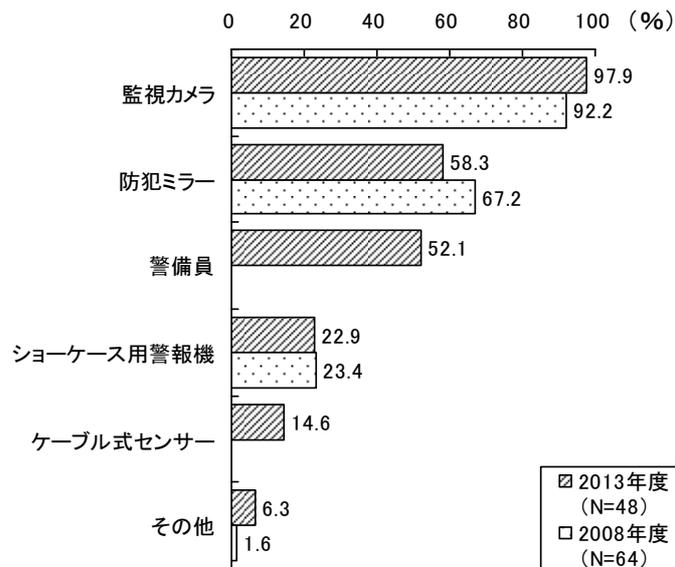
9割台半ばを超える企業（96.0%）が、E A S 機器以外の防犯機器・システムを導入しており、2008年度と比べて、この割合がわずかに高まっている。

図表 3-2 E A S 機器以外で導入している防犯機器の有無



E A S 機器以外の防犯機器で最も多いのは「監視カメラ」で、9割台半ばを超える（97.9%）企業で導入されている。次いで「防犯ミラー」の6割近く（58.3%）、「警備員」の5割強（52.1%）が多く、「ショーケース用警報機」は2割強（22.9%）、「ケーブル式センサー」は1割台半ば近く（14.6%）である。

図表 3-3 防犯機器の種類（複数回答）



注：上図は、図表 3-2 で「ある」と回答した企業（48社）についての集計。

2008年度は、選択肢に「警備員」と「ケーブル式センサー」はない。

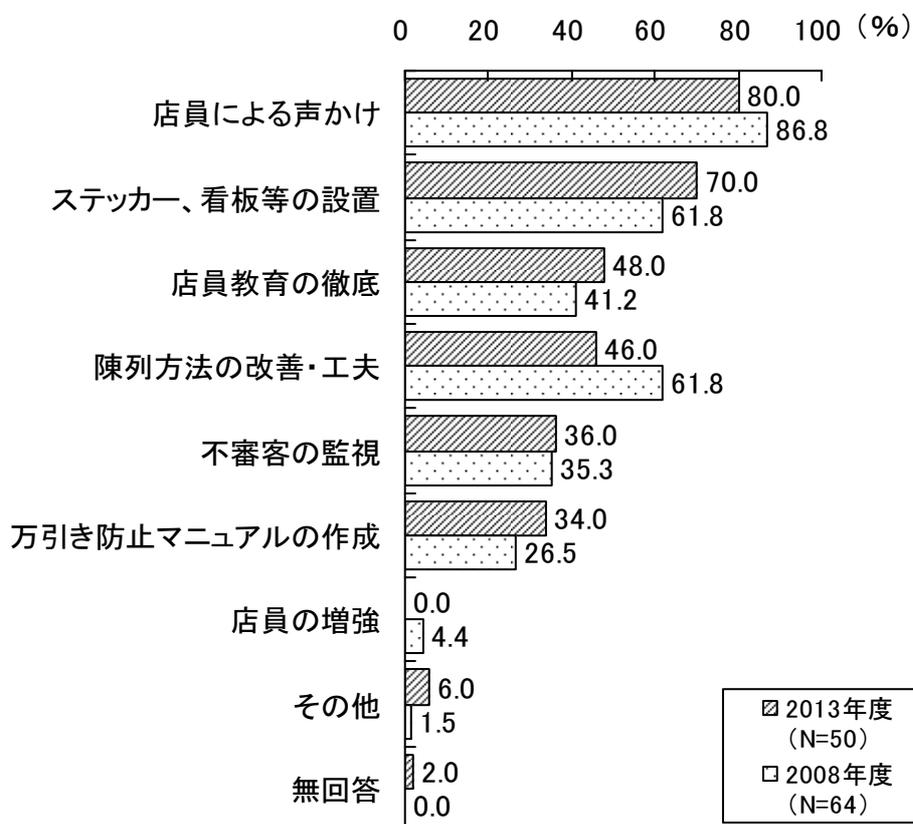
その他（2013年度）は「顔認証システム」（2件）など。

(3) E A S等の機器以外の防犯対策

E A S等の機器以外の防犯対策で最も多いのは「店員による声かけ」の8割(80.0%)で、次いで「ステッカー、看板等の設置」の7割(70.0%)が多い。以下、「店員教育の徹底」(48.0%)、「陳列方法の改善・工夫」(46.0%)、「不審客の監視」(36.0%)、「万引き防止マニュアルの作成」(34.0%)などと続いている。

2008年度と比べて、「ステッカー、看板等の設置」、「店員教育の徹底」、「万引き防止マニュアルの作成」などがやや増えている。

図表3-4 E A S等の機器以外の防犯対策(複数回答)



注：その他(2013年度)は「店長会議での講演」、「中抜き対策にテープ止め」など。

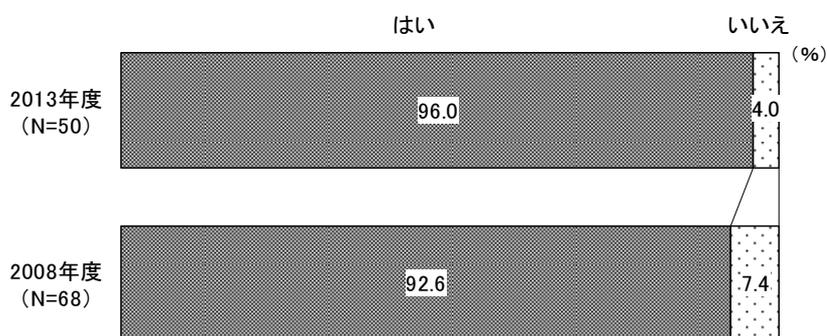
4. お声かけの実態

(1) お声かけ実施の有無

お声かけを実施している企業が9割台半ばを超え（96.0%）しており、お声かけを実施していない企業はわずか4.0%である。

2008年度と比べて、お声かけを実施している企業が増加している。

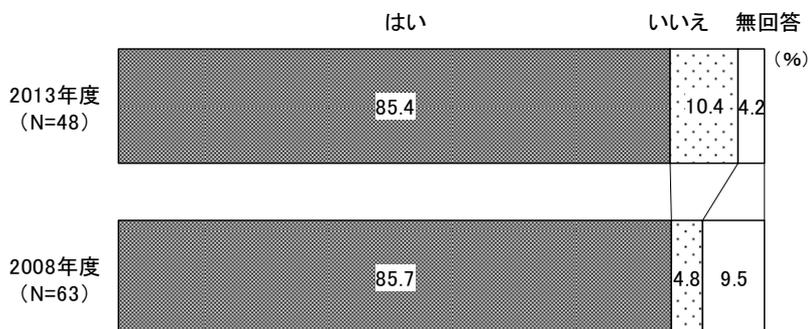
図表4-1 お声かけ実施の有無



お声かけを実施している企業に対して、EAS機器が作動した場合にお声かけをするかを尋ねたところ、「はい」が8割台半ば（85.7%）、「いいえ」が約1割（10.4%）である。

2008年度と比べて「いいえ」の割合が増えている。

図表4-2 EAS機器の作動によるお声かけ実施の有無



注：上図は、図表4-1で「はい」と回答した企業（48社）についての集計。

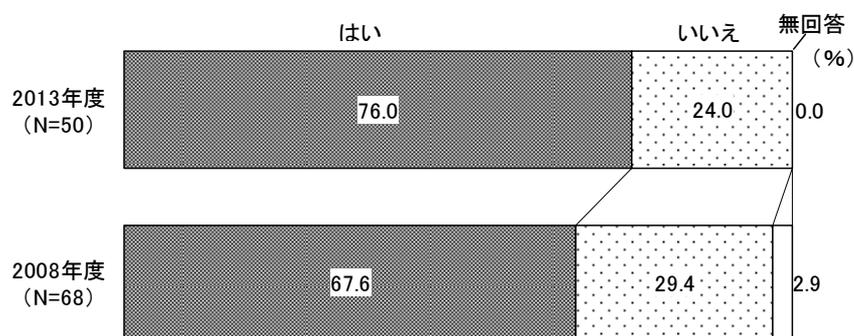
5. EAS機器の運用

(1) EASのスタッフ・トレーニング実施の有無とその時期

EASのスタッフ・トレーニングを実施している企業が7割台半ばを超え(76.0%)ている。実施していない企業は2割台半ば近く(24.0%)である。

2008年度と比べて、スタッフ・トレーニングを実施している企業が増えている。

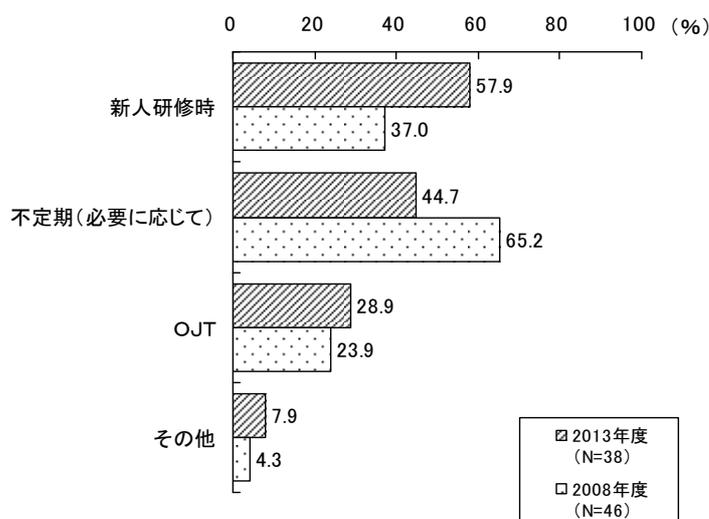
図表5-1 EASのスタッフ・トレーニング実施の有無



実施している企業38社に実施時期を聞いたところ、「新人研修時」が5割台半ばを超えて(57.9%)最も多く、以下、「不定期(必要に応じて)」(44.7%)、「OJT」(28.9%)の順が多い。

2008年度と比べて、「新人研修時」が増加し、「不定期(必要に応じて)」が減少している。

図表5-2 実施の時期(複数回答)



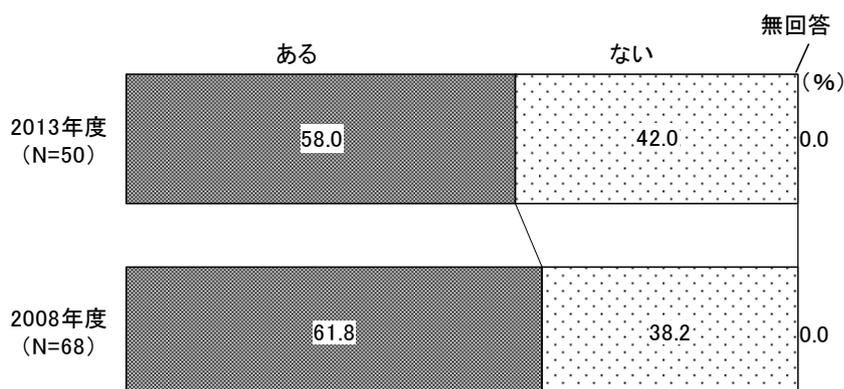
注：上図は、図表5-1で「はい」と回答した企業(33社)についての集計。
その他(2013年度)は「導入時」(3件)。

(2) 運用マニュアルの有無

運用マニュアルがある企業は6割近く（58.0%）で、ない企業の4割強（42.0%）よりも多い。

2008年度と比べて、運用マニュアルがある企業の割合がやや減っている。

図表5-3 運用マニュアルの有無

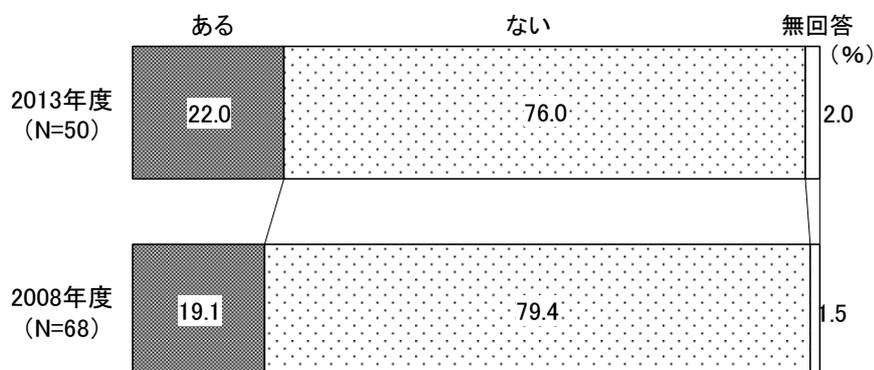


(3) 独自のメニュー・プログラムや研修体制の有無

独自のメニュー・プログラムや研修体制がない企業が7割台半ばを超えて（76.0%）おり、ある企業の2割強（22.0%）を大きく上回っている。

2008年度と比べて、独自のメニュー・プログラムや研修体制がある企業の割合がやや増えている。

図表5-4 独自のメニュー・プログラムや研修体制の有無

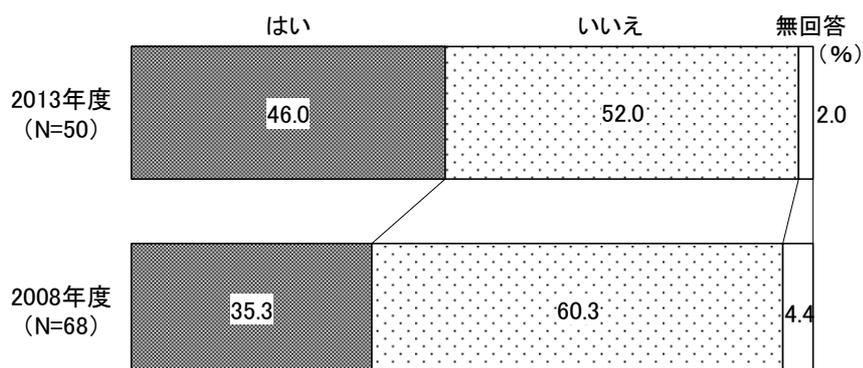


(4) 運用方法の徹底さに対する意識

運用方法が徹底されていると感じている企業（46.0%：「はい」の割合）よりも、感じていない企業（52.0%：「いいえ」の割合）の方が多い。

2008年度と比べて、運用方法が徹底されていると感じている企業の割合が増えている。

図表5-5 運用方法の徹底さに対する意識

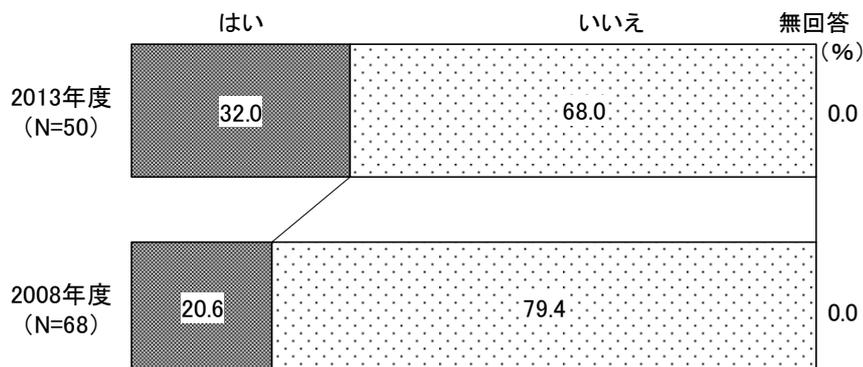


(5) 発報（EAS機器作動）履歴の管理について

発報（EAS機器作動）履歴を管理していない企業が7割近く（68.0%）と多い。管理している企業は3割強（32.0%）である。

2006年度と比べて、発報履歴を管理している企業の割合が増えている。

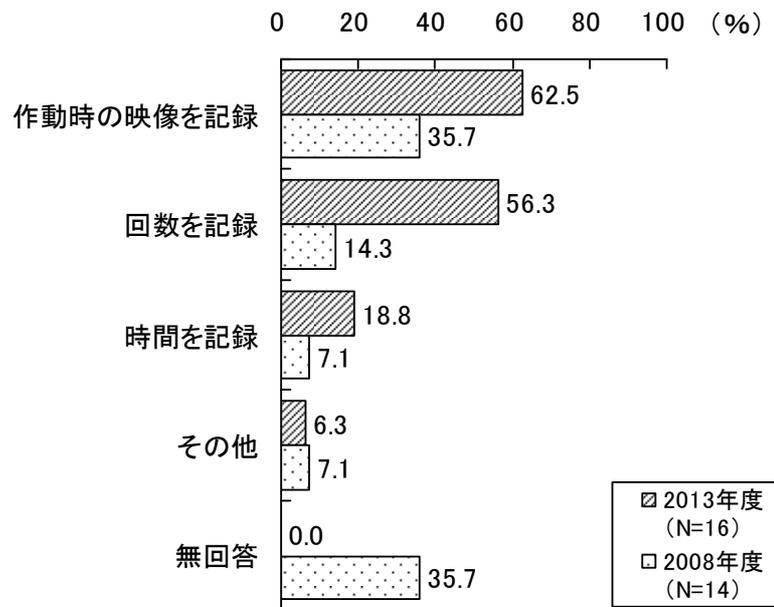
図表5-6 発報（EAS機器作動）履歴の管理の有無



発報履歴を管理している企業の管理方法は、「動作時の映像を記録」(62.5%)が最も多く、次いで「回数を記録」(56.3%)が多い。

2008年度と比べて、「動作時の映像を記録」、「回数を記録」、「時間を記録」のいずれも増加している。

図表5-7 管理方法(複数回答)

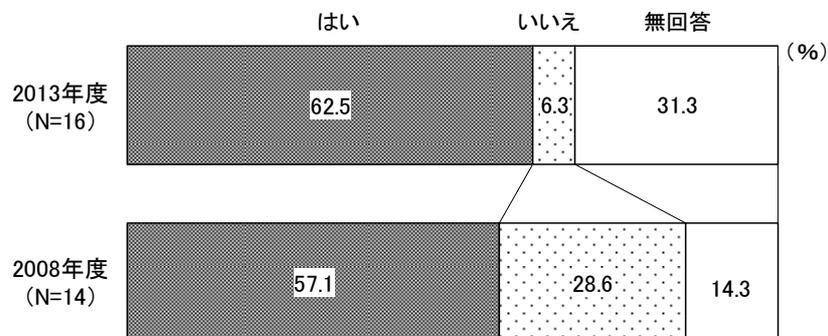


注：上図は、図表5-6で「はい」と回答した企業(16社)についての集計。

また、発報履歴を管理している企業の6割強(62.5%)が発報履歴を活用している。一方、活用していない企業はわずか6.3%である。

2008年度と比べて、発報履歴を活用している企業の割合が増加する一方、活用していない企業の割合は大きく減少している。

図表5-8 発報履歴の活用



注：上図は、図表5-6で「はい」と回答した企業(16社)についての集計。

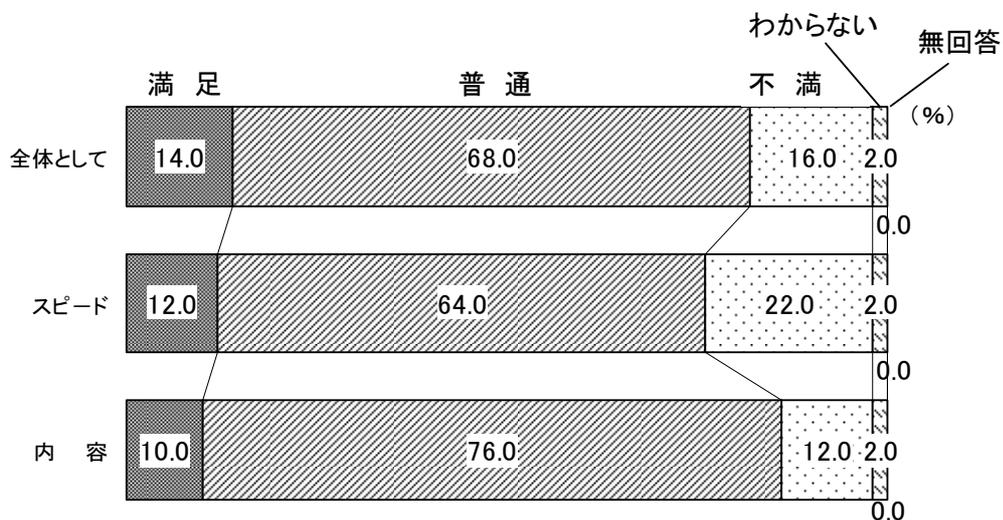
(6) EAS機器の修理や故障時の対応に対する評価

全体では、「普通」という評価が7割近く（68.0%）を占めて多くなっている。「満足」（14.0%）よりも「不満」（16.0%）の方がやや多い。内容よりもスピードにおいて、「不満」の割合が高くなっている。

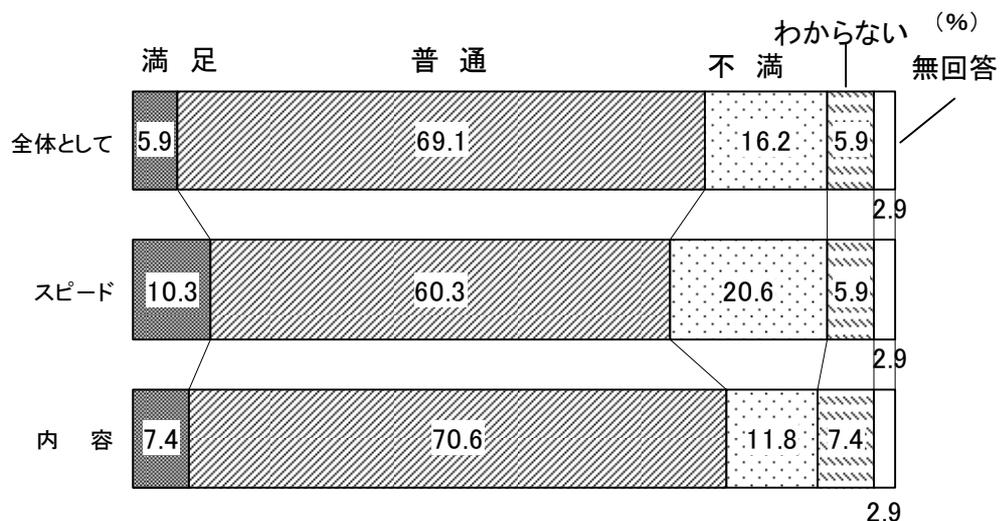
2008年度と比べて、全体、スピード、内容ともに「満足」の割合が増加している。

図表5-9 EAS機器の修理や故障時の対応に対する評価

【2013年度（N=50）】



【2008年度（N=68）】



(7) サポートに対する要望

導入後のサポートに対する要望について9件の記述があった。

図表5-10 サポートに対する要望（自由記述）

1	・機器の協力だけでなく、標準的なオペレーションやそれに伴う落とし込みのサポートが欲しい。
2	・入店発報が多い（約4割）。海外ブランド品の持ち込みが多いので、この解除対策を考えて欲しい。
3	・店舗で発生するトラブルに対する専用窓口の設置。 ・初めて設置している時は正常な状態であるが、使用中に何らかの影響で波長がずれる事がある。店舗でその位の修理が出来るアイテムを貸して欲しい。いちいち修理費用がかかる事に不満がある。
4	・具体的な活用方法を知りたい（防犯ゲート、防犯カメラ）。お声かけ事例集など（作動した場合）。
5	・社員教育をしていただけると助かる。
6	・防犯タグの故障が多い。コストが高い。もっと安いタグを作って欲しい。
7	・無料定期メンテナンス。
8	・電波が年数がたつと減衰し、中央を通ると鳴らなくなってくる。タグを多様化して欲しい。
9	・メンテナンスなどスピーディな対応をお願いしたい。 ・タグの単価をもっと抑えられないか。

6. 万引き・ロスについての実態

(1) 万引きやロスが多い商品

図表6-1 商品の分類

	大分類	小分類(主なもの)
1	医薬品	ビタミン剤、ドリンク剤、サプリメント、発毛・育毛剤、風邪薬、胃腸薬、鎮痛剤
2	医療・美容器具	理美容品、体温計
3	化粧品・コスメ	口紅、リップクリーム、香水、毛染め、マスカラ、マニキュア、スキンケア、化粧水、ファンデーション
4	食品	菓子、酒・ビール、健康食品、米、弁当、ペットフード
5	衣料品	Tシャツ、ジャケット、パンツ、ジーンズ、ネクタイ、下着、くつ下、くつ、タオル、マフラー、帽子、手袋
6	かばん・財布	バック、財布
7	電化製品	テレビ、ラジオ、パソコン、カメラ、ビデオ、オーディオ、クリーナー、炊飯器、ファンヒーター
8	家電小物・部品 ・周辺機器	電池、シェーバー、充電器、メモリー、腕時計
9	家電周辺グッズ ・消耗品	携帯電話アクセサリ、ヘッドホン、インクカートリッジ
10	AVメディア・ソフト	CD、DVD、AVソフト
11	ゲーム等ソフト	ゲームソフト
12	アクセサリ	アクセサリ
13	本	コミック、雑誌、文庫、写真集、辞典、図鑑、美術書
14	雑貨等小物	サングラス、包丁、歯ブラシ、接着剤、ネジ・ボルト、カミソリ、トレーディングカード、ベースボールカード
15	文房具・事務用品	文具、筆記具
16	工具類	電動工具、先端パーツ、スパナ、ドライバー
17	車・自転車	カーアクセサリ、バッテリー、カーナビ、LEDフォグ、LEDヘッドライト、ドライブ小物
18	スポーツ用品	テニスラケット、スポーツウェア
19	釣り用品	リール、ルアー、竿、ウキ、釣り糸、針、仕掛け類、灯具
20	寝具	羽毛布団、布団
21	その他	オイル、農薬

注：上記の分類は、アンケートの回答内容をもとに整理したものである。

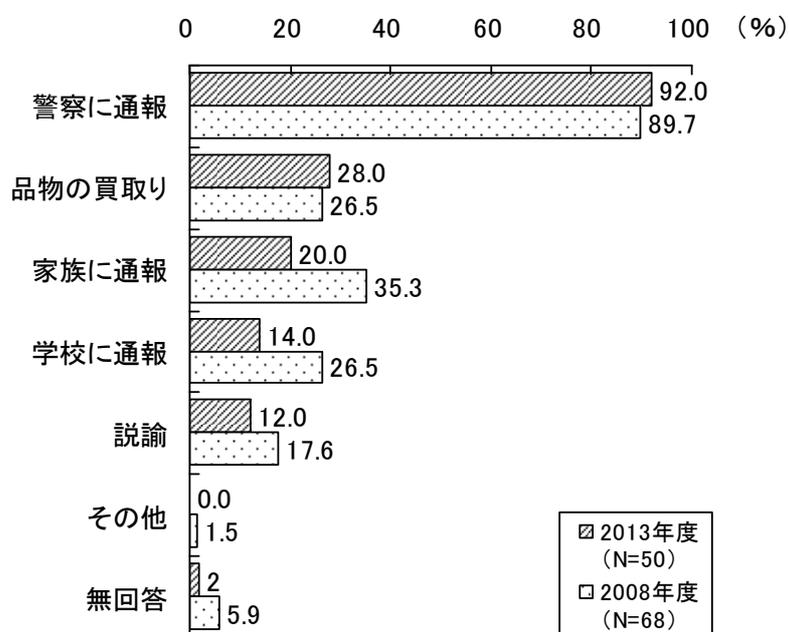
小分類において、具体的な商品名の記述があった場合は、一般的な名称で言い換えている。また、ブランド名のみ記述、あるいは「高額で売買できる物」といった抽象的な記述など、一般的名称が不明なものについては除いている。

(2) 万引き犯を捕まえた後の対応

万引き犯を捕まえた後の対応は、「警察に通報」が9割強(92.0%)と圧倒的に多い。以下、「品物の買取り」(28.0%)、「家族に通報」(20.0%)、「学校に通報」(14.0%)、「説諭」(12.0%)と続いている。

2008年度と比べて、「警察に通報」、「品物の買取り」がやや増加する一方、「家族に通報」、「学校に通報」、「説諭」は減少している。

図表6-2 万引き犯を捕まえた後の対応(複数回答)



7. ソースタギング^(注)に関する取り組みの現状

※ソースタギングとは、商品の製造または包装段階でセキュリティタグを装着すること。
万引きなどを防止する防犯タグを、最も安いコストで添付する方法である。

(1) 店頭でのタグ付け作業に対する負担感

店頭でのタグ付け作業に対して負担を感じるかを聞いたところ、「負担」が5割近く(48.0%)、「非常に負担」が3割近く(28.0%)で、両者を合わせた《負担である》が7割台半ばを超えている(76.0%)。「それほど負担に感じない」(18.0%)と「負担に感じない」(2.0%)を合わせた《負担ではない》は2割(20.0%)と少ない。

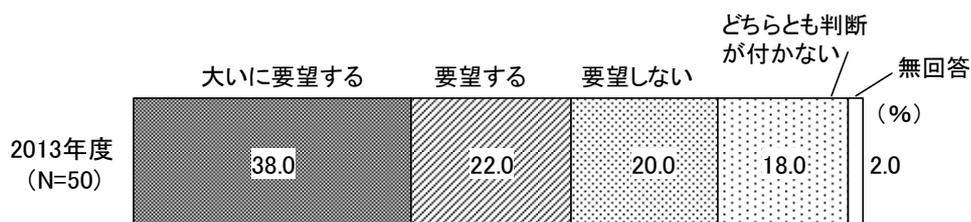
図表7-1 店頭でのタグ付け作業に対する負担感



(2) 国内商品に対するソースタギングの要望

国内商品にソースタギングを要望するかについては、「大いに要望する」(38.0%)と「要望する」(22.0%)を合わせた《要望する》が6割(60.0%)を占める。「要望しない」が2割(20.0%)、「どちらとも判断がつかない」が2割近く(18.0%)である。

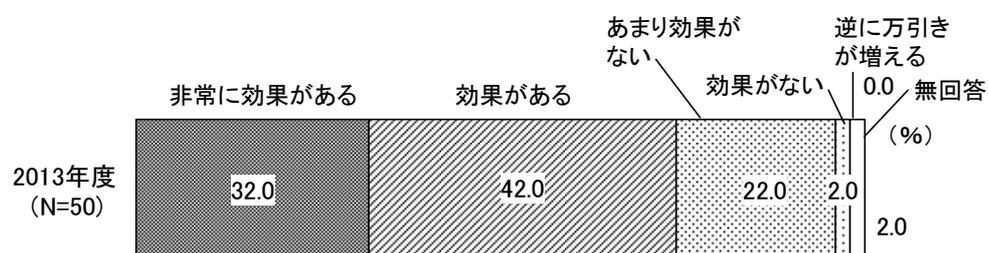
図表7-2 国内商品に対するソースタギングの要望



(3) 防犯タグによる万引き削減効果

防犯タグが商品のパッケージ内に内蔵された場合の万引き削減効果については、「非常に効果がある」(32.0%)と「効果がある」(42.0%)を合わせた《効果あり》が7割台半ば近く(74.0%)を占める。「あまり効果がない」(22.0%)と「効果がない」(2.0%)を合わせた《効果なし》は2割台半ば近く(24.0%)である。

図表7-3 防犯タグによる万引き削減効果



8. 万引防止システムについて

(1) 万引防止システムに関する要望

万引防止システムに関する要望として19件の記述があった。

図表8-1 万引防止システムに関する要望

1	<ul style="list-style-type: none"> ・タグの大きさを今以上に小さくして欲しい。 ・ゲート取付幅を2M位にして欲しい。 ・クレジット機能への干渉が多々あるので解消して欲しい。 ・タグ解除時のアラームを変更し、解除が確実にわかるようにして欲しい。
2	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯カメラの顔認証システム→全国の小売りとのデータ共有（警察も含む） ・RFID対応の防犯ゲートの種類を増やして欲しい。 ・万引という名前の変更→「窃盗」→罪を重くして欲しい。 ・安価で切り取りにくいワイヤーの開発。（防犯タグに付ける）
3	<ul style="list-style-type: none"> ・電池等の寿命を永くして欲しい。
4	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯ゲートにはカメラを搭載して欲しい。カメラオンゲートは犯人特定に非常に役立つ。 ・IPカメラの低価格化を推進して欲しい。
5	<ul style="list-style-type: none"> ・検知性能のアップ。検知範囲のアップ。
6	<ul style="list-style-type: none"> ・防犯タグの大きさ、形が利用し易いようにして欲しい。 ・ゲートの範囲を広げる。 ・ゲートの大きさをもっとスリムに。
7	<ul style="list-style-type: none"> ・ここ数十年、技術的な進歩が感じられず、システム自体盗犯に研究しつくされていると思う。安価で効率的な新システムの構築を望む。
8	<ul style="list-style-type: none"> ・発報時に防犯カメラとの連動により、画像の記録。
9	<ul style="list-style-type: none"> ・誤作動がなくなれば良い。
10	<ul style="list-style-type: none"> ・導入後のマニュアルがない。特に大型店でどの様に運用すれば効果が上がるのか対策がない。 ・無人発報が多すぎる。過去導入のゲートのリコールを行って欲しい。
11	<ul style="list-style-type: none"> ・自鳴式タグのサイズ改良。更に小さくなればよい。 ・ゲートの感知能力の向上（感知範囲の拡大）。
12	<ul style="list-style-type: none"> ・コストを安く。 ・誤報を少なく。

13	<ul style="list-style-type: none"> ・誤発報の減少。 ・他電波影響の減少。
14	<ul style="list-style-type: none"> ・検知間口が広くとれるゲートがあると通行の妨げとならない。
15	<ul style="list-style-type: none"> ・誤作動防止。
16	<ul style="list-style-type: none"> ・ゲート間口をもっと広くできないか。
17	<ul style="list-style-type: none"> ・ソースタギングの有無の明記。
18	<ul style="list-style-type: none"> ・中抜き対策によい方法は？
19	<ul style="list-style-type: none"> ・RF・IDのタグが、いつ、書籍に装着されるか？ 出版社・書店・買取り（古書店）がお互い手と手を取りあえば、実現できるものなのか？ 先が見えないので、早急に対応願いたい。

会員企業

企業・団体名

[アイアンドティテック\(株\)](#)

[IDEC システムス`&コントロールズ\(株\)](#)

<http://www.idec-sc.com>

[ACTUNI\(株\)](#)

<http://www.actuni.co.jp>

[\(株\)エイジス](#)

<http://www.ajis-group.co.jp>

[\(株\)S-Cube](#)

<http://www.s-cubekk.co.jp>

[NECソリューションイノベータ株式会社](#)

<http://www.nec-solutioninnovators.co.jp>

[エム・ケー・パビック\(株\)](#)

<http://mkpabic.com>

[\(株\)岡村製作所](#)

<http://www.okamura.co.jp>

[\(株\)キャトルプラン](#)

<http://www.quatre-plan.co.jp>

[\(株\)コージン](#)

<http://www.kojin-jp.com>

[コミー\(株\)](#)

<http://www.komy.co.jp>

[\(株\)ジーネット](#)

<http://security.g-net.co.jp>

[シグマ\(株\)](#)

<http://www.sigma-s.jp>

[住友スリーエム\(株\)](#)

<http://www.mmm.co.jp/library>

企業・団体名

[西武産業\(株\)](#)

<http://seibusangyo.com>

[セコム\(株\)](#)

<http://www.secom.co.jp>

[セフトHD\(株\)](#)

<http://www.sefto.co.jp>

[高千穂交易\(株\)](#)

<http://www.takachiho-kk.co.jp>

[タカヤ\(株\)](#)

<http://www.takaya.co.jp>

[チェスコムアドバンス\(株\)](#)

<http://www.chescom-a.co.jp>

[\(株\)チェックポイントシステムジャパン](#)

<http://www.checkpointsystems.com/ja-JP.aspx>

[\(株\)店舗プランニング](#)

<http://www.tenpo.co.jp>

[\(株\)トスカバノック](#)

<http://www.toska.co.jp>

[松尾産業\(株\)](#)

<http://www.matsuosangyo.jp>

[ユニチカ\(株\)](#)

<http://www.unitika.co.jp>

[\(株\)三宅](#)

<http://miyake-sec.com>

[ユニパルス\(株\)](#)

<http://www.unipulse.com/jp>

正会員数 27社 (50音順)

2013年度 万引防止機器ロス対策報告書

平成26年5月発行

日本万引防止システム協会

〒160-0004 東京都新宿区四谷1-2-8 中村ビル

TEL : 03-3355-2322 FAX : 03-3355-2344

URL : <http://www.jeas.gr.jp>