特集　ワイド

日本万引防止システム協会

小売店舗の万引対策

電子商品監視（EAS）機器の普及と発展を目的とした日本万引防止システム協会（山村秀彦会長＝高千穂交易）は6月3日、千代田区内の会館で平成26年度通常総会を開催した。1部では総会、2部では2人の講師を招き、万引防止対策に関する講演を行った。【文・写真　新野雄吾】

店員の防犯意識に変化

実態調査を店舗の万引対策に生かす

【香川大学教育学部・大久保留生准教授】

大久保准教授

香川県は2003～2009年まで、7年連続で万引認知件数（人口1万人あたり）でワースト1位を記録した。これを受けて、同県では香川県警察と香川大学が連携して調査研究を実施し、その結果に基づいた様々な万引防止の取り組みを行ってきた。

大久保留生准教授が一般市民を対象とした意識調査によれば、「小学生はしつけ」「中高生は仲間」「大学生は個人の特性」「高齢者は経済状況、社会的孤立」などが影響するという。このような調査研究から、店舗での万引対策は防犯機器だけでなく、客の観察や店員教育などのソフト面の対策も重要だとし、ソフトとハードを融合した対策を打ち出した。

そこで、県内のスーパーやホームセンターをモデル店舗に指定。警察、万引コンサルタント、万引Gメン、防犯設備士、弁護士と協議を重ね、3か月にわたって万引防止対策を実施して、その効果を検証した。

具体的には、①挨拶の徹底②販売意欲の向上③万引されやすい商品の認知④死角の確認と防犯マップ作成⑤防犯情報の共有⑥商品の位置確認⑦出入口への注意⑧防犯機器の活用――の8項目をリストアップ。店員向けの講習会や防犯設備士による定期的な指導を行った。

モデル店舗での調査の結果、挨拶を徹底することで万引の防止効果があることが明らかになった。特に、高齢者は入店してから犯行を決意する傾向があるので、声かけすることで万引を思い留まらせる効果が高い。

また、店員のサービス向上への意欲や万引されやすい商品を把握することで店員間で情報共有したり、店内の死角になりやすい場所を巡回するようになった。そして、防犯意識が向上したことによって、店全体の雰囲気が変わったという。大きな声で挨拶するなど、お客も店の雰囲気が変わったことを素早く察知し、万引抑止効果だけでなく、来店者・売上増につながるといった効果も見込めることも分かった。店員の意識が変わったことで防犯機器に依存することなく、逆に機器の長所と短所を理解して効果的に活用し、万引防止効果が高まるという結果につながった。

講演会の様子

防犯機器のメリット・デメリット

防犯カメラ	長所：実行者の顔や犯行日時、実行場所、手口が確認できる。 短所：真下が死角になりやすい。設置場所を誤ったり、確認する必要がある。高画質でないと活用しにくい。
防犯ミラー	長所：死角があっても目が届く。誰かに見られている感覚が生まれる。 短所：店員がいないことが分かると万引きに利用される。
防犯ゲート	長所：発報すれば視線が集まる。防犯に力を入れていることがわかる。 短所：抜け道が多く、そのやり方が知られている。誤発報が起きやすい。過信しやすく誤発報が多いと意識が低下する。
防犯タグ	長所：防犯対策のアピールとなる。タグを切ろうとすると挙動が出やすい。 短所：抜け道が多くある。商品によって活用できないものがある。

出典：香川県万引き防止対策協議会

正確な棚卸から始まるロス対策

【エイジス・近江元常務取締役】

エイジスの近江氏

続いて、実地棚卸サービスなどを通してチェーンストアをサポートするエイジス（千葉）の近江元常務取締役が、数値管理面から見た不明ロス改善の重要性について講義した。この中で近江氏は最初に、値下げや廃棄、などの“計画（把握可能な）ロス”と実地棚卸で在庫を確定して発見されたり、発見されても原因の特定が困難な“不明ロス”の2つがあることを解説。また、ロスはゼロにしたり減らすものではなく、一定にするものであると強調した。

続いて、ロス率1％を売上高100とした場合、ロス率2％なら120％、ロス率3％なら150％の売上伸長が必要となる。いかに、ロス率をほらつきなく低い数値に安定させることが重要であると説いた。

不明ロスの原因は万引など顧客の不正の他、商品持ち出しやレジでの不正といった内部不正、釣り銭の誤りや経理処理の間違いなど作業ミスの3つが考えられる。繰り返しの実地棚卸によって原因を追究し、実情に即したロス対策を講じることが重要である。

近江氏は「ロス対策の第一歩は正しい数値から」と話す。棚卸をいい加減にごまかす、伝票が引き出しに入っているのに放置する、伝票の改ざんがあるといったことが日常的に行われているようでは不明ロスは抑えられない。そこで“数値の権威を取り戻す”ことが求められる。

そのためには、数表の数字は事実を反映したものだと思い込むよう従業員を教育することが求められる。日頃から検収、伝票取扱い、店舗への出入り管理、売上管理などが厳密に運用されなければならない。今回の講演を通して、近江市はロス率を低減させるために、様々な角度から正確な棚卸を実施することの意義を強調した。

正確な実地棚卸のための構成要件

平成26年度通常総会

山村会長

刑法犯認知件数が10年連続で減少する中、万引犯罪は認知件数こそ減っているものの、依然として高止まり状態が続いている。平成24年以降、万引の検挙・補導人員は65歳以上の高齢者が少年を上回り、社会問題として取り上げられている。また、最近では海外で不法販売ルートが構築され、国内の闇業者を通じて買付けの依頼を行い、化粧品などを大量に万引させ海外で転売するといった新たな組織的犯罪が登場してきた。

総会の冒頭、山村秀彦会長は大きく変化する万引犯罪の状況を踏まえ、「万引防止は小売業の収益管理だけでなく、高齢者を含む地域の安全安心な街づくりや教育場面での青少年の健全育成など社会的側面からも重要だ。万引が起きにくい社会の実現を目指すとの認識を深めていきたい」と述べた。

続いて、平成25年度事業報告・収支決算、組織・人事、平成26年度事業計画・収支予算などの議案が審議された。組織・人事では戸田秀雄氏（高千穂交易・代表取締役社長）が新会長に就任することが決定した。

同協会では「EAS機器の市場規模に関する調査」「万引防止機器ロス対策」の2つの報告書をまとめ、総会で出席者に配布した。閉会後、その内容の一部を紹介した。