

# 万引き抑止に求められる調査研究

## 適切な柵卸で不明ロス原因の発見

### 日本万引防止システム協会

日本万引防止システム協会（東京都新宿区、戸田秀雄会長、TEL 03・33055・2332）は、万引き対策に関する講演会を開催。高齢者による万引き増加、組織による大量窃盗などへの対策が求められる中、注目される内容となった。今号では講演概要について紹介する。

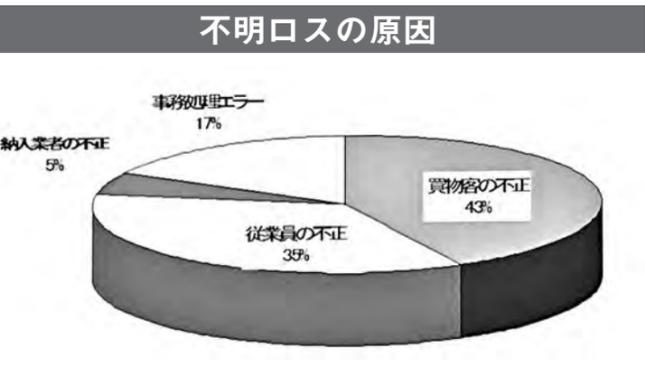
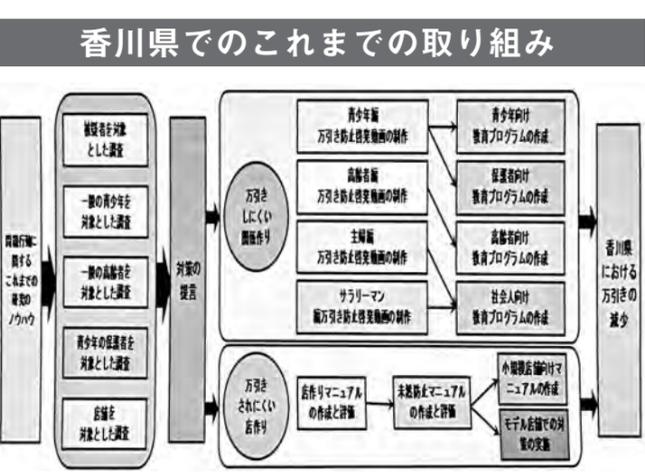
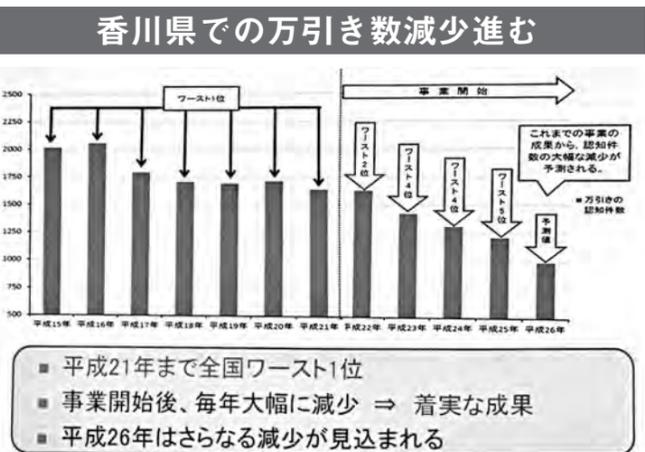
### 「実態調査を店舗の万引き対策に生かす」テーマに 大久保智生 香川大学教育学部准教授が講演



研究者間の通説として、実際に効果があるという方向性は評価する一方で、「真面目にやったらパンクする、もしくはパンクしかかって理由として、全ての万引きに被害層を出す結果、店舗数の多い地域では警察官が付きつき

香川県は平成21年まで、人口一人あたりの万引きが発生する店で連続全国ワーストワンだった。こうした状況を改善するため、警察、香川県万引き防止対策協議会など産学共同研究を開始。この研究に率先して取り組んだ立場から、調査などへの考え方を示した。

大久保准教授は、研究者の立場ながら、実際の現場へ足を運び、自ら声をかけするなど、万引き対策を実践。そうした経験への自負もあり、現状の万引き対策が行き詰まっているとの見方を示した。警察庁では万引き犯の全件届出を推し進めて



不明ロス原因の具体例	売場	倉庫 (バックルーム)	店舗外 (オフィスなど)
顧客不正	万引き (窃盗)		
内部不正	商品持出し、消費レジでの不正 (つり銭、返金)	商品持出し、消費納入業者と共謀 検収ごまかし	
作業ミス	レジ登録、つり銭誤り、売価表示登録誤り 棚卸の間違	検収の誤り 棚卸の誤り 伝票未記入 商品移動 廃棄、売価変更処理の不備	経理処理の誤り 伝票遅れ 日付間違い 商品間違い

ロスの原因は、数値に権威がないからである。そんな状況下では、棚卸をいい加減にやる、伝票が引き出しに残っているのを知っているなどに加えて、伝票の改ざんなどエスカレート化する懸念もある。対策としては、数表の数字が事実を反映していると思いきませるよ

結果、調査実施初年度は全国ワースト2、その後半年間1割程度に及ぶ大規模な減少が実現している。香川県では調査研究を促す結果を生かして、その結果を生かした対策を行った。県ではそれまでも様々な取り組みを続けてきた。その結果、調査実施初年度は全国ワースト2、その後半年間1割程度に及ぶ大規模な減少が実現している。香川県では調査研究を促す結果を生かして、その結果を生かした対策を行った。県ではそれまでも様々な取り組みを続けてきた。その結果、調査実施初年度は全国ワースト2、その後半年間1割程度に及ぶ大規模な減少が実現している。香川県では調査研究を促す結果を生かして、その結果を生かした対策を行った。県ではそれまでも様々な取り組みを続けてきた。

### 「正確な柵卸から始まるロス対策」について 近江元エイジス常務取締役が提言



エイジスは柵卸の専門企業として、国内で8割近いシェアを持ち、海外へも事業を拡大している。こうした柵卸に携わることで、店側の実態を知る立場として登壇し、ロスとは何か

同社の顧客数は、イオンなど約2000社。年間延べサービス実施店舗が約15万店あり、全都道府県でサービスを提供している。同社のチェーンストアオパレーションの基本

また、防犯設備士などの協力も得ている。被疑者、一般市民、店舗の調査を行い、その結果を万引きしにくい環境づくり、万引きされにくい店舗づくりとして纏めた。実践にあたり、香川県では何度も新しいものを作った。評価に基づいて新たなものを作るといって新たな効果がない。世代及び初犯・再犯ごとの対策の必要性に加え、世代を問わず若い人間が大切なGメンの存在があり、実際に現場を知っている人の参画がなければ、対策ができないとの考えを示した。

正確な実地柵卸を行うには、①完璧な事前準備 ②従業員事前教育 ③完璧な柵卸作業とプロセス管理 ④迅速な不明ロス調査の4つが必要となる。迅速な不明ロス調査

日本ではロス対策と表裏がある。英語ではロス「ロス」では、不明ロスに対する徹底した取り組みに加えて、セキュリティ、安全に関する対策も行うポリシーがあることが紹介された。

不明ロス調査は、店側で実施するのも重要だが、本部のロスプリベンション部門などが別組織として、専門に行う部署があつた方が効果的。ロスの事例を多数有しているのは、原因究明や発見するスピードが異なる。また、無い筈の在庫があるといった逆ロスは、管理レベルでの問題で、従来からの店舗オペレーションに大きな齟齬がある可能性があるため注意が必要。放置したままでは、大きなロスの要因となりかねない点を指摘した。