

草案 (H22.5.24.A10)

万引き防止対応ガイドライン

(原案より一部抜粋)

本書の2ページからの内容は万引き防止対応ガイドライン作りの原案より「警備及びLP担当者業務」を抜粋したものです。

Deter if we can – Apprehend if we must

まずは予防に徹しなさい。それでも万引を実行してくる者に対しては法的な対応（検挙）しなければならない。という意味です。

米国LP協会のLPQテキストより

2024年12月12日（木）

NPO法人 全国万引犯罪防止機構
理事・普及推進委員長 稲本 義範

6. 警備体制と組織体制

6.1 万引き対策の手順

犯罪機会論と犯罪原因論を店内の防犯活動に当てはめてみると3つに分かれます。どれが正しいということはありません。店舗形態や商品の特性によって対応策を考えれば良いのです。但し、不審者が万引行為に及ぶ前に諦めさせる行為と万引行為に及んだ後に捕捉する場合のリスクを比べた場合、絶対的に捕捉業務の方は身体的危険度やクレーム時のリスクが格段に高くなります。リスクマネジメントの意味においても投資効果の観点から判断した場合、「万引きをさせない売場体制」作りが賢明な防犯方法であることは間違いありません。

1、制服警備や社員巡回による万引き行為の牽制

(予防主義・犯罪機会論)

2、私服警備（保安員）による万引行為の捕捉

(検挙主義・犯罪原因論)

3、制服警備（または社員）と私服警備の併用

(予防主義と検挙主義の併用)

大切なことは、現在自社で取り組んでやっていることが、予防主義の活動なのか、それとも検挙主義の活動なのかを理解し、目的にあった取り組み方法や評価の基準が必要になります。

すなわち店内立哨警備や店内の巡回警備員の主たる責務は万引行為の牽制であり、万引者の捕捉業務ではありません。従ってその評価基準は期間中何人捕捉したのかではなく、

①不審者を牽制すること（日時・内容などの詳細）

②巡回中の防犯観察（機器の状況・売場の状況・従業員さんの接客態度）

不審行為があった場所や内容の記録化や値札や空箱がいつどこに落ちていたのか、店舗の売場レイアウトのマッピングをすることです。これらの牽制業務と防犯面の報告業務の精度や質が制服警備の評価項目になります。店内の死角や不審行為が行われる場所を分析し、巡回ルートと確認項目、そして、従業員との連携体制を打ち合わせしていくことで「防犯対策の見える化」が促進されます。

6.2 万引対策の必要マニュアル項目

防犯マニュアルが整理されていない企業が、総務部長の判断で、ISO9001の認証取得に合わせ、良い機会だからと全防犯マニュアルを見直されました。下記の資料はその際に必要だと思われた項目をリストアップしたものです。これだけで50ページ以上のマニュアルになります。この総務部長は「マニュアルを整備することで人が変わっても、ちゃんと継続できるようにしたい」とお話しされていました。防犯プロジェクトチーム編成し、現場で役立つ水準になるよう、この防犯プロジェクトには店舗スタッフも参加されています。「まあ、必要なんだけど・・・」で終わらないように、来店客と現場の人たちの気持ちで安全・防犯対策を講じていただくことを切に願っています。

店舗防犯マニュアルの必要項目例

	店舗防犯マニュアル内容(一例)	社員	警備・管理	重要ポイント
1.	自店の防犯方針(目的と使命)	○	○	自社コンプライアンスに沿っていること。
2.	自店防犯教育プログラム(警備:従業員・管理職)	○	○	トレーナーの育成。教育ビデオの活用
3.	盗難防止のための店舗巡回場所と確認内容	△	○	立哨時間と場所、巡回経路と時間及び確認ポイント
4.	各売場の在庫確認と整理確認	○	△	高額品を規定数量以外置かない。
5.	防犯カメラ監視の手順	○	○	駐車場、子供の遊び場、食品、レジ(特に単独レジ)
6.	EAS(商品管理システム)アラーム画像管理	△	○	アラーム内容のデータ入力と不審者の確認
7.	万引き者発見から捕捉	△	○	
8.	万引き者の事務所同行から警察引渡し	△	○	事務室に移動する際に、商品を捨てられないように
9.	カラーボール・防犯ブザー・防刃ベストの使い方	△	○	
10.	不審者対応時の合図・店内連絡・連絡一覧	○	○	
11.	入退店時のルールとチェック内容	○	○	私物持ち込み・店内購入時のルール
12.	高額品(PCやタバコ)や指定医薬などの搬入・管理	○	○	
13.	集金時の対応	○	○	無線と防犯ブザーの携帯
14.	両替機・自販機の確認	△	○	
15.	返金詐欺やカード詐欺への対応	○	○	各種カード関係の停止連絡、被害届け
16.	置き引き・スリの連絡を受けた場合	△	○	パトカーのサイレンを鳴らさない旨を伝える。
17.	事務室へ強盗が侵入した場合の対応	△	○	
18.	トイレの確認	△	○	強姦・窃盗・恐喝・放火・異臭防火、防災マニュアルとの関連
19.	子供の遊び場や授乳コーナーなどの確認	△	○	
20.	迷子や徘徊老人への対応	○	○	
21.	車上荒らし・自転車窃盗やひったくり	△	○	お客様の立場に立って考える。施設の不備は改善
22.	痴漢・買付行為・強姦行為があった場合	○	○	
23.	営業時間外の機会警備と緊急連絡体制	○	○	人事異動の連絡表の変更(長期休暇中の代行対応必要)
24.	バックルームの不審者対応	○	○	
25.	バックルームの不審者発見時(潜伏者含む)の対応	△	○	ネームプレートが無い者への改善指示(役職関係無し)
26.	異臭があった場合の対応	△	○	
27.	脅迫・爆弾予告があった場合の対応	△	○	録音機材
28.	従業員更衣室やロッカーで盗難があった場合	△	○	
29.	地域警察や地域防犯協会との連携	△	○	
30.	個人情報管理	○	○	施錠できる場所での伝票管理、PC本体管理とデータ管理

6.3 実施項目の可視化

自店の店舗の防犯体制のことを聞いても、よくわかっていない店長がいます。「防犯は警備さんに任せたから・・・」謙遜で言われているのかと思ったら店でEASアラーム時の画像を記録していることもご存知ありませんでした。どの業界を問わず、防犯に無関心な方がいます。

過去に「そのことは副店長に任せているから・・・」という「任せた」という言葉が、部下育成の金言として持てはやされた時期がありました。しかし、パート化比率が70%を超えている店舗人員構成の中で放任主義は許されません。「任せてある」という言葉の向こうに不備や危機が隠されていることが多いのです。「部下に任せてある」という表現は、現在の小売業では禁句用語なのです。優秀な店長からは「それに関しては副店長が担当でやっているが、ウチの店の▲▲に関しては3つの問題があり、一つ目が■■であり、現在、××を実施して効果を確認しています」と明確な回答が戻ってきます。

本部担当者の重要な仕事として、防犯の年間業務をスケジュールの明確化しておくことをお勧めします。防犯上で日・週・月・半期単位で何をしなければいけないのか、必要なことを明確にしておくとうまいと思います。これらの実施事項(プロセス)が明確になれば、結果からのフィードバックが可能になります。結果的にちゃんとやっているところは万引き行為も減り、ロスが削減されますが、その‘ちゃんと’という部分を数値化できれば、組織全体としてさらなる改善が可能になります。「ロスは店長に付いて回る」という表現をよくお聞きしますが、それは、なぜ?と疑問を持っていただきたいのです。気づきはマニュアルに書かれていることの何倍も重要です。それは‘気づき’が万引き対策の決めてになることが多いからです。

下記の表は、制服警備が巡回中に確認している一例です。巡回業務もこのように可視化しておくことで売場の防犯体制が一定に保たれます。

万引き予防のための店舗巡回リストの例

2007年2月5日(月)～2007年2月11日(日)

店長	販売責任	後方責任	施設責任	警備責任

階	コーナー	ブランド	確認内容	2007年2月8日(木)			2007年2月9日(金)		
				Aさん	Bさん	Bさん	Aさん	Aさん	Bさん
				10時	●8時	23時	10時	●8時	23時
2階	化粧品	シーサー	①陳列量は3個までとなっているか	○	○	○	○	○	○
			②什器下ストックの施錠	○	○	○	○	○	○
			③無人になっていないか	○	○	○	○	○	○
			④基準外の高さのPOPは無い	○	○	○	○	○	○
			⑤1,980円以上の商品とデスターの管理タグ付け	○	○	○	○	○	○
			⑥パッケージの上フタはテープで閉じられているか	○	○	○	○	○	○
			⑦値札やPOPへの落書きは無い	○	×	○	○	×	○
			⑧中身の抜かれた箱が無い	○	○	○	○	○	○
			⑨カメラの向きは適切	○	○	○	○	○	○
			⑩夜間ネットと施錠	■	■	○	■	■	確認
			⑪人感センサーライトの確認	■	■	○	■	■	○
3階	ランファン	ワンゼ	①什器下ストックの施錠	○	○	○	○	○	○
			②無人になっていないか	○	○	○	○	○	○
			③基準外の高さのPOPは無い	○	○	○	○	○	○
			④2,480円以上に管理タグが付けられているか	○	○	○	○	○	○
			⑤在庫がまとまって無くなっている場所が無い	○	○	○	○	○	○
連絡通路	JR側		①パッシブセンサーの動作	○	○	○	○	○	○
			②カメラの向き	○	○	○	○	○	○
			③不審物は無い	○	○	○	○	○	○
				シーサーコーナーで女子高生がマニキュアでPOPに落書きしていたためその場で注意を与える。カメラ映像あり			23時にシーサーのネットの前でバックを持って携帯電話中がいたが、あわてて立ち去った。画像は本部●●●部へ転送済み。		

この表以外にも、売場で気づいたことがあれば記入してください。その例として

- ・従業員の挨拶やアイコンタクトはどうか → 売場の監視性や注意力がどうか
- ・販売員が帽子かぶっている → 視野が狭くなっていないか
- ・店内BGMが大き過ぎないか → 大きいとお客様の足音が聞こえない
- ・切れた照明がないか → 特にコーナーや壁面は死角が出来やすい。
- ・管理タグの解除器具や自鳴式タグの解除リセッターが売場やカウンター上に放置されていないか。

など、『ここが変だよ。売場の管理！』を探し出すためには心のアンテナの感度を高めて、売場の巡回をお願いします。

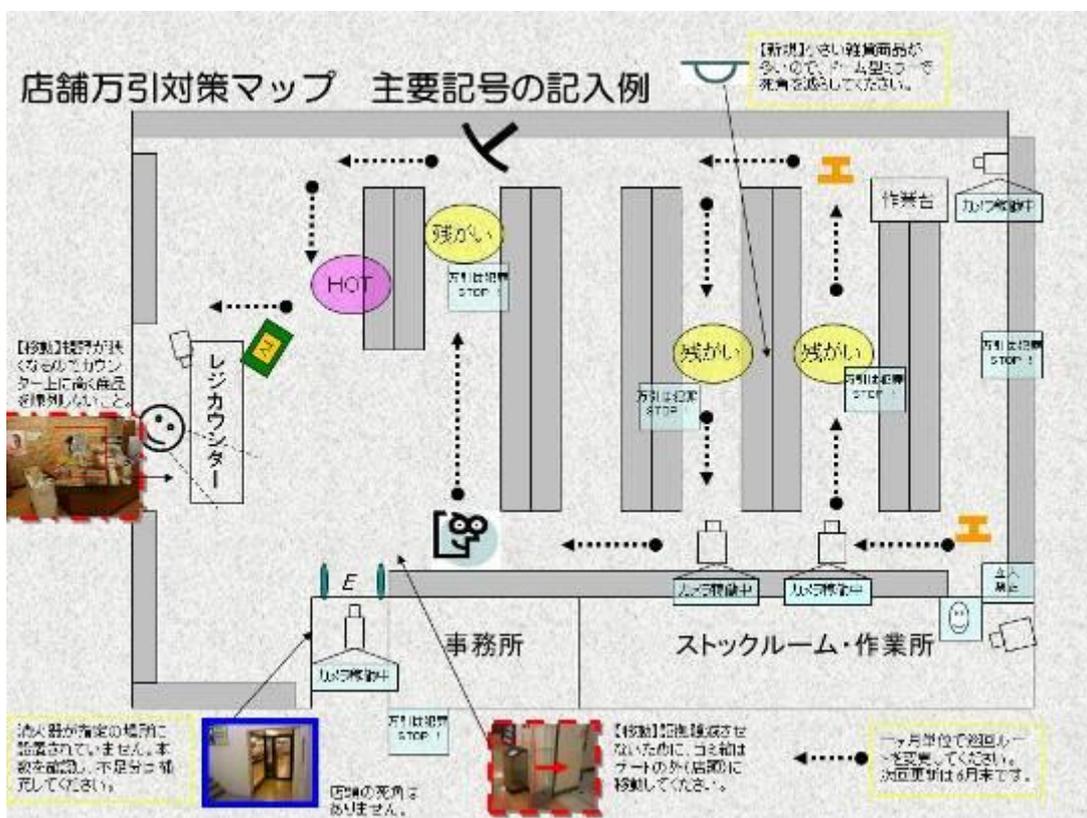
6.4 万引対策内容を記号化する

窃盗団による被害や不明ロス改善の調査レポートは文字ばかりになると見づらく、わかりにくいものになります。そこで万引対策を記号化したマークを使うと素早く的確に理解できます。重点改善項目は添付の写真を赤で枠取りする、ノウハウは青枠にしておくことと良いこと改善項目の区別が一瞬でできます。そうすれば人事異動があった場合に、後任店長との引継ぎもスムーズに行

えます。後任店長は「ここが万引きされやすい箇所か。なるほど、だから防犯カメラで撮影しているんですね」と適切な理解がなされるはずです。

主要な記号のご説明（参考例）

 EASゲート	 入退室管理の箇所	 未精算 未精算商品の持ち込み、持ち出し禁止POP
 固定カメラ	 固定ドーム型カメラ	 立入禁止 関係者以外は立入り禁止POP
 ダミーカメラ	 PTZドーム型カメラ	 写真 至急改善が必要なこと (重要項目に関すること)
 店内モニター(パブリックビュー)		 写真 防犯上のアドバイス (重要項目以外に関すること)
 社員用笑顔訓練のPOP	 エガオ挨拶ポイント	 写真 ノウハウや努力されていること
 レジ担当者・作業員からの視線		 HOT 万引される商品陳列場所
 カメラ稼働中	カメラ用お知らせPOP	 残がい 残骸や管理タグが見つかる場所
 万引きは犯罪STOP!	「万引きは窃盗犯罪です」POP	 制服警備さん・グリーターさんの主な立ち位置
		 スタッフ巡回ルート



店舗設計者用



～作ってはいけない売場20事例～

1. 店員が少ない内部対面売場(八卦の売場)・・・GMSなどの化粧品売場、DVD/CD店など
2. 通路がズれている(導線が段違いになっている什器配置)・・・レンタル、書店など
3. 外への抜け道がある・・・ファーストフードや花屋やサイクルショップが隣接している店舗
4. 中央アルプス売場(中央に高い什器が連なっている)・・・百貨店、GMSなど
5. 迷路売場(ジャングル陳列)・・・キャラクター専門店、24時間営業のディスカウント店など
6. レジから出入口が見えない・・・スーパー、DVD店など
7. 通路に面してレジがあり、背後に壁、その後ろに売場がある・・・百貨店、専門店など
8. 袋小路売場・・・ドラッグストア、書店など
9. 什器が高く、通路が狭い・・・ドラッグストア、子供服専門店、百円ショップ、雑貨売場など
10. 必要以上に出入口が多い店・・・商業施設内の専門店、駅ビル隣接店など
11. 非常口から外に出られる店舗・・・レンタル店、衣料のリサイクル店舗など
12. 高額品(万引多発品)と低額品が混在している売場・・・文具、付属品売場など
13. 売場什器の下のストックの施錠が無い、施錠忘れ・・・化粧品売場、書店など
14. 気づかれずにバックルームを通り外へ出られる店舗・・・スーパー、ディスカウント店など
15. 高額品がカウンター内で管理されずに置かれている・・・ゲームソフトや化粧品売場など
16. 壁面や柱まわりのスポット照明がズれている、またはその箇所が暗い店舗
・・・レンタル店、ファッション店、GMSの衣料品・家電コーナーなど
17. 演出物(POP、タペストリー)が人の目線やカメラの視野を遮っている売場・・・全業種業態
18. レジの場所が集中し過ぎている。レジが無い階がある・・・24時間スーパー、書店など
19. 売員が制服を着ていないのでスタッフが少なく見える売場・・・GMS、24時間スーパーなど
20. 店内放送設備が無い店舗、店内放送をしない売場・・・ドラッグストア、レンタル店など

6.5 被害報告書は作成基準を決めてレポートする

窃盗団の被害報告書を見ると、ある記入例では化粧品と書いてあり、別の記入例ではアリナミンEXの270錠入り3箱と記入されていました。記入方法がまちまちなので集計ができないと本部担当者が困っていました。このようなことにならないように報告書のフォームは事前に記載事項を決めておくほうが集計は楽です。被害にあった時間が分かる場合は、売場の社員数や空箱などがどこで発見されたのか、窃盗団の人数や風体、不審者画像や不審な車の車種やナンバーの情報などを記載しておくと思いいます。そのようにしておくことで後で定量的な分析ができるため、レイアウトや什器の高さ、人員のスケジュールなどで対策が打てます。レポートの集計フォームと集計・分析の業務は本部担当者の業務になります。

被害報告書には今後の改善策が記載されているかを本部担当者は確認してください。改善策が不十分と思われるようでしたら、被害店に対して具体的な改善アドバイスをお願いします。ゲームソフトや煙草などは、売場陳列していることが稀な商品です。売場に出ていない商品が万引きされるとは考えにくいので、社内の管理体制を見直さなければなりません。

大量盗難状況確認シートのフォーム例

大量盗難状況確認シート		
店舗名 店		
ヒアリング対象者 様		
分類	【機器事項】	【ヒアリング結果】
日時	1 事件発生日	
	2 時間帯	
	3 所要時間	
被害状況	4 点数	
	5 被害に遭った商品	
	6 被害に遭った商品	
犯人像	7 犯人確認有無	
	8 年齢・性別・容姿・人数	
	9 所持品	
	10 服装	
陳列位置	11 死角か	
	12 陳列方法	
	13 平場什置高さ	cm
ゲート	14 ゲート発射有無	
	15 電源及び感度	
	16 カメラ映像の打出し	
事後処理	17 情報共有	
	18 再犯	以前に大量盗難にあったか
その他	その他の状況	1ページ
【備考】		
従業員の人数も		

店舗スタッフさんは
何故かシューズの万引きが多くて・・・

報告

1. 日報や週報に防犯面の欄を設けてありますか？
2. 被害集計表は後から分析できるようにになっていますか？

集計

即改善に生かす

店舗防犯基準書に生かす

6.6 防犯情報共有の目的と方法

今まで知らなかったことを知り、それを実行して改善につながれば、業務に対する意欲は高まります。そしてさらに新たな情報を得たいと思います。情報は業務改善の重要な糸口になります。逆に誤った情報を適切な判断を阻害することになりますので、妥当性の無い、または根拠の無い情報に関しては精査が必要になります。

ある店舗でジーンズが大量盗盗の被害がありました。管理タグを装着していたのにもかかわらず、何十本もジーンズが盗まれたのです。EAS は正常に稼動していたため、窃盗原因がわかりませんでした。そこで本部担当者は被害店舗に行き、状況を確認すると窃盗被害にあったのは1万円未満のジーンズでした。管理タグが装着してあったのは1万円以上の高額ジーンズだけでした。このチェーン店舗では、3,000円以上のジーンズにタグ付けすることになっていたのですが、それが守られていなかったのです。残念ながらそのことを売場担当者が店長に伝えていませんでした。情報は良いことであれ、都合の悪いことであれ、正確に伝えることが必要です。情報共有の目的を理解した上で、情報伝達しないと改善にはつながりません。情報共有の方法は、スタッフの人員数や業種などでも異なってくると思いますので、自社にあった防犯情報共有のスタイルを構築ください。

【防犯情報共有の例】

- ①各担当者参加の防犯会議の開催
- ②防犯ノートの必要事項記入と関係者確認
- ③従業員用の防犯掲示板の利用
- ④防犯データベースに必要情報を登録、関係者の閲覧
- ⑤朝礼での防犯情報の発表
- ⑥従業員用ポケット版防犯リーフレット作成と更新
- ⑦店舗間の緊急電話連絡網の活用
- ⑧ロス対策年間チャートの活用



②③④に関しては、確認した方のサインや承認を残しておくことで伝達漏れが無くなるはずです。

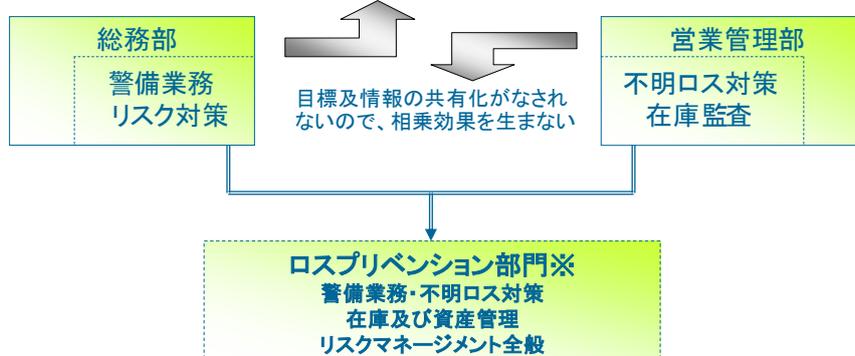
6.7 警備と不明ロス対策の統括部門

警備側が万引きの多い箇所や商品、EAS のアラームが多い時間がわかっていれば、そこを重点的に警備するはずです。しかし、ある店舗では、その情報は別部門が担当しているために警備側には知らされていませんでした。買い物のたびに EAS を発報させた不審者の情報も警備側に知らされていませんでした。理由は警備と EAS の運用を担当している部門が異なっており、連絡も密に行っていなかったからです。

限られた経営資源である人や防犯予算をより効果的に活用するためには、警備&不明ロスを統括する部門が必要です。その部門が防犯や安全管理に関する店舗目標や数値を管理し、警備側も不明ロス数値目標に高い関心をもってこそ、万引対策や防犯対策が進みます。

警備と不明ロス対策の統括部門が必要

課題：警備を統括する部門と不明ロスを統括する部門が異なっているため警備業務と不明ロス対策が連動していない。つまり、EASの運用情報・防犯カメラ情報・警備業務情報・従業員の防犯情報が効果的に活用されていない。それは「警備の仕事でしょ」「それは営業管理の仕事でしょ」という表現がそのことを表している。



※欧米企業においては、ロスプリベンション部門の予算権限と人事権限はオペレーションライン(営業部門)ではなく、副社長または役員会が有する。理由は内部牽制やリスクマネジメントレベルの維持が求められるからである。

7. 万引き対策の手順と事例

7.1 万引き対策の手順

万引きが多い、不明ロスが高いということで、保安員の増加や防犯カメラの強化を計画されるケースが多いと思いますが、仮設と検証の手順、従業員のモチベーションを確認しないで改善を急ぐと思ったほどの効果が出ないことがあります。加えて機器の設置方法や使い方を打合せしないで進めると思わぬクレームにつながるケースもあります。警備などの人的対応についても同じことが言えます。実験と検証をプロセス行いながら、自社売場に合った防犯体制を構築してください。その際、地域の万引防止協会への参加や同業他社との情報交換も必要です。

【万引対策の手順】

① 実地調査・データ分析等によるリスク実態把握

店舗の実地調査、対象店舗の従業員向けアンケート、事故データ等に基づき、店舗毎・曜日毎・アイテム毎などの万引き等窃盗犯罪リスクの実態を把握・分析。

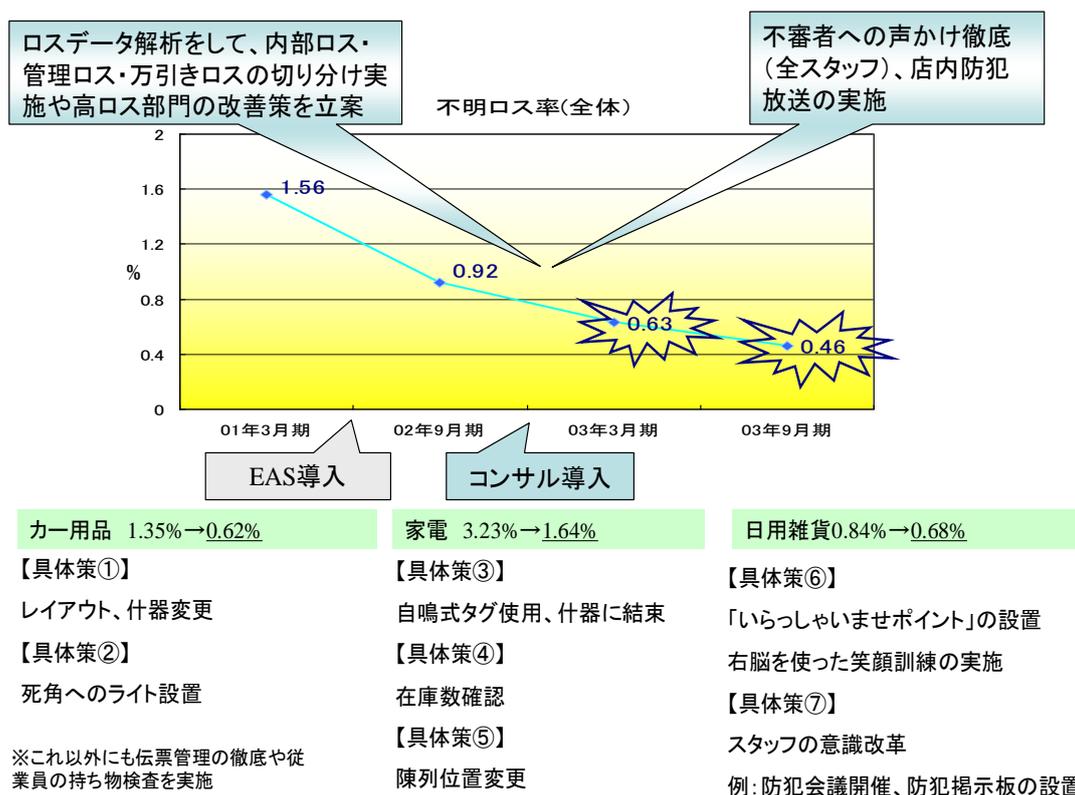
② リスク軽減のための具体的提案手法の実施

上記で得られた実態を踏まえ、防犯マニュアルや鍵の所有ルールなどの各種規程類の整備・新規策定の支援や、効果の高い防犯機器類の選定・設置・運用案、店舗レイアウトの具体的改善や万引き等窃盗犯罪リスクの低減に向けた改善策を実施。

③ 防犯体制 維持向上のための社内体制整備

継続的な万引き・窃盗犯罪による盗難リスク実態の把握や、防犯意識高揚のための評価制度の立案、店舗への監査基準を策定すること等で総合的な防犯管理体制の確立。

不明ロス低減の事例



7.2 【事例紹介1】従業員教育

わが子が万引きしても「金さえ払えばいいでしょ」と謝らない親、いいかげんな親がいます。自分中心、自分さえ良ければいい、自分だけ得をすればいいという人たちが、30代・40代に広がっています。そのような人たちが親になり子育てをしています。学校で先生が子供たちに「万引きはいけない」と説いても、いいかげんな親であれば全く無力です。今そのような親に対して教育する手立てがありません。しかし、なかにはそのような親が皆さんのお店の従業員として働いているかもしれません。そのような事情から企業内においても公共性に関する道德教育が必要になっています。挨拶励行・言葉遣い・報告の徹底などの仕事上のルールの徹底、そして仕事の意義・不正に対して許さないなどの社会的責任の遵守を教育しなければいけません。あるデスカウント店のスイングドア裏面に「売場に出るときは、まず挨拶をしましょう。やっていない場合はやり直していただきます」と書いてありました。実際に出来ていない方は「その場でやり直してもらいます。人として当たり前のことですからね」と店長は話されていました。店長は「笑顔や挨拶はその人の一生を左右するもっとも大切な財産ですから」と一言。

直後、その店で働いているパートさんのご主人と小学生の娘さんが来店されました。店長はすかさず「レジ担当の●●さんのご主人様ですね、今日はどうぞごゆっくりしてってください。（娘さんに対して）今日はお母さんにお仕事頼んでね。でもそのお陰で店はすごく助かっているんだ。ありがとう」とその子の目線に合わせお話されていました。このような従業員の家族へのいたわりの気持ちや来店されるお客さまへの日頃の対応の中にも道德教育があると思います。

7.3 【事例紹介2】大量万引きグループのカゴダッシュ対策

平成20年8月から平成21年6月の10ヶ月間で456件の大量万引きを行った組織が逮捕されました。関東及び新潟県で高速道路を利用しながら1日平均20件ほどの店舗で万引きを犯していました。かれらの手口は、

①お客を装い金属カートに高額商品を集め ②出口に近いところにカートをしばらく置く ③店員が来ないことを確かめ ④カードを押しながら店頭の商品を見に行く ⑤店頭の商品をしばらくながめ ⑥店員に気づかれていないことを確かめて ⑥車の後方ドア（ハッチバック式）を開け、カートの商品を積み込む ⑦車で逃走

③⑥で店員に声を掛けた場合は、「他の商品を見たかったので」「店頭の商品を見たかったので」と言い訳をして、その店では万引きはしなかったそうです。犯人たちは「EASが発報しても従業員が対応しないケースが多い」または、「ゲートが反応しないこともあった」と証言しています。つまりEASの動作確認や発報時の対応訓練を日ごろから行っておくこと大切です。カゴダッシュと言葉から想像すると走って逃げるイメージがありますが、実際には手順を踏んで店外に商品を持ち出します。

近隣の同系列店においても根こそぎ被害に遭ったため、企業間で窃盗団情報の共有化を図りま

した。被害があった場合に近隣店舗に以下のように携帯でメール情報を交換しました。
(イメージ)

09/04/26

大量窃盗連絡

埼玉県新座市稲野町 ミルク缶

男 40代 GAP のトレーナー アリスの堀〇〇〇さんにそっくりです。白のハイエース 札幌ナンバーです。

近隣店舗がメールの内容を受け取り万引犯に対する注意力を高めることができました。犯人は③⑥の段階で従業員に声掛けされたので、商品を放置し帰りました。未遂に終わったケースであっても店舗側は警察に連絡しました。理由は売場に残された商品に付着した指紋や汗(DNA鑑定)、車のナンバーから犯人を特定するためです。このような関係者の連携プレーにより犯人グループ14名を逮捕することができました。

7.4【事例紹介3】地域密着の店舗運営でロスを大幅改善

このコンビニチェーンの年間不明ロス金額は平均51万円でした。少ない店舗では40万円、多い店舗で100万円のロスが発生していました。毎年51万円のロスが発生すると5年間で500万円という大変なロス金額です。このすべてが店舗の損になります。神奈川に多数店舗持つコンビニのオーナーさんの年間平均ロスは50万円ありました。このロスを下げるためにオーナーさんと店長さん達は、万引きを防ぐ方法として、お客様と仲良くなることにより万引きを防ごうと考えました。地域の学校行事や部活情報、入試の情報を入手し、来店されるお客様との会話に生かしました。

「部活帰りの学生には、大会の話や顧問の先生のこと」「合唱コンクールの際は合唱曲のこと」「塾帰りの子どもには受験の話」などの話をしました。店長さん達は、来店した子どもがどの学校のどの学年のどのクラスの生徒ということまで分かるようになったのです。職場体験も積極的に受け入れました。職場体験の最終日に、彼らが働いている様子を写真にしてプレゼントしました。そのような地域密着型の顧客作りの成果で、数年後このコンビニオーナーの店舗のロスは1/3に減少しました。人は「自分たちのことをよく知っている」「自分たちのことを大切にしてくれる」お店では万引きをしようと思いません。

2010年4月の神奈川県万引防止協会の総会より

7.5【事例紹介4】見てみぬふりをさせないために

不審者を見つけても店長に報告しない従業員から“なぜ、知らせなかったのか”その理由を聞いたことがあります。「万引きが悪いことぐらい僕だって分かります。店長や副店長に万引犯のことを話しました。でも、わずらわしいことはごめんだよ。と懸け合ってくれませんでした。それからというもの自分も作業を優先することにしました」そして、たまにくる窃盗団の顔も知っていることも話してくれました。このような従業員は彼だけではありません。ますます店舗は効

率化や生産性を求められています。その狭間でこのようなケースが多くなっています。逆に万引犯や強盗への対応を知らされていないばかりに不慮の事故に巻き込まれるケースがあります。互いの情報を伝えあう手段が必要です。ウチは忙しいから朝礼も出来ていないんだよ。え？そんなんですか？ それ自体問題なのでは・・・ 忙しいのなら連絡ノートを作り、“気になること”や疑問を書いてもらうなどの対応策が必要です。ただ書いているだけでなく、店長やリーダーが率先してコメントを返信してあげることで、そのノートは継続されます。時には本部の担当者やスーパーバイザーもコメントを返してあげるとよいと思います。

7.6【事例紹介 5】長寿社会への対応

最近、＜防犯＞の腕章をして挨拶巡回する年配スタッフを大型商業施設や本屋さんなどで見かけることがあります。不審者が入れば「挨拶」をして撃退しているそうです。また探し物をされているお客様のお手伝いをすることもあるそうです。忙しい時間などカウンターから離れられない従業員にかわって店内巡回を実施したり、EAS 発報時のお声かけをされています。高齢の方が多いのですが、とても素敵な笑顔をお持ちです。聞けば、皆さん小売業経験者だということです。毎日たくさん歩くので健康にも良いとのこと。わが国はあと数年で4人に1人が高齢者の長寿社会になります。その方々が元気で活躍できる環境作りも必要です。人生の先輩方である高齢者が万引きをする社会でなく、高齢者が長年培ってきた知識や道徳心を次の時代に継承できる社会の仕組み作りが今問われています。



8. むすび

万引問題を解決できるのは強い意思を持った人間であり、易きに流れる「性弱」な弱い心を見過ごさない管理者意識だと思います。性弱説とは、人間の本性は性善説や性悪説ではなく、性弱であるという考え方のことです。そもそも人間は善を持って生まれるが、生きていく中で「弱き」「易き」に流れやすい。だからこそ権限委譲や役割分担のときは、任せきりにしない。「任せきり」とは「安易な性善説」であり、管理者は常に懐疑心を忘れてはいけません。健全な懐疑心こそが真の意味での性善説だという考え方が防犯対策には求められます。万引きが起きにくい売場づくりには管理者の健全な懐疑心が必要です。

万引きという反社会的な行為に対して、小売業の現場で出来ることは限りがあります。しかし、それぞれが強い意思を持つことで改善できることも多いのです。万引きの撲滅、そして社会規範

の再生のためにも、マニュアルに内容を日々の活動に生かしていただくことを切望しております。この社会は誰かの為にあるものではありません。共に生き“人と人の絆”を紡いでいくためにあるのです。この“命のあるべき姿”を体感していくことが“生きる力”になります。

万引犯罪撲滅の最終目的は、「自分さえ良ければいいんだ」「自分には関係が無い」という利己主義的な人間形成を目指しているものではありません。万引犯罪が自分の街の大切なお店を苦しめ、そこの従業員さんたちの生活を脅かし、そして自らの人間としての価値を貶めているのだと、「心の痛みとして受けとめることができる人材」の育成こそが万引犯罪防止対策の真の目的なのです。

備考

本文中の防犯理論はこちらの図「犯罪機会論」と「犯罪機会論を月刊自動認識平成23年2月号記事「万引防止に利用されるシステム・運用体制」をご参照いただければ理解が深まると思います。

犯罪機会論 「犯罪に強い3要素」

	犯罪の強い要素	ハードな要素	ソフトな要素
標的	抵抗性 …犯罪者から加わる力を押し返そうとすること	恒常性 …一定不変なこと	管理者意識 …望ましい状態を維持しようと思うこと
場所 (領域)	領域性 …犯罪者の力が及ばない範囲を明確にすること	区画性 …区切られていること	縄張意識 …侵入は許さないと思うこと
	監視性 …犯罪者の行動を把握できること	視認性 (無死角性) …見通しがきかない場所がないこと	当事者意識 …自分自身の問題としてとらえること

※犯罪に強い3要素のうち、ハードを重視する考えが「防犯環境設計」、ソフト面を重視する考えが「割れ窓理論」です。

平成17年6月工業会日本万引防止システム協会通常総会での立正大学 小宮信夫教授 講演より

月刊自動認識平成23年2月号記事「万引防止に利用されるシステム・運用体制」

https://www.jeas.gr.jp/pdf/jidou_2.pdf

以上