

平成20年度  
EAS機器の実態調査  
報告書

平成21年6月

日本EAS機器協議会

協力：社団法人日本リサーチ総合研究所

# 目 次

第1章 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の方法及び回収結果	1
3. 本報告書における留意点	2
第2章 調査結果	3
1. 回答企業の概要	3
(1) 業種	3
(2) 売上高	4
(3) 従業員数	4
(4) 店舗数	5
(5) ロス率	6
2. EAS機器に対する認識・評価	8
(1) EAS機器を導入した理由	8
(2) EAS機器の導入で重視していること	9
(3) EAS機器を導入していない店舗の有無とその理由	10
(4) 万引き対策への有効性についての評価	11
(5) EAS機器の導入意向	11
3. EAS機器の効果	12
(1) EAS機器の導入効果	12
(2) EAS機器による万引き犯の認知件数	13
(3) EAS機器の導入に伴う問題等の有無とその内容	14
(4) EAS機器以外で導入している防犯機器とその導入理由	15
(5) EAS等の機器以外の防犯対策	17

4. 「お声かけ」の実態 .....	18
5. EAS機器の運用 .....	20
(1) EASのスタッフ・トレーニング実施の有無とその時期 .....	20
(2) 運用マニュアルの有無 .....	21
(3) 独自のメニュー・プログラムや研修体制の有無 .....	21
(4) 運用方法の徹底さに対する意識 .....	22
(5) 発報（EAS機器作動）履歴の管理について .....	22
(6) EAS機器の修理や故障時の対応に対する評価 .....	24
(7) 保守契約について .....	25
(8) サポートに対する要望 .....	27
6. 万引き・ロスについての実態 .....	28
(1) 万引きの手口 .....	28
(2) 万引きやロスが多い商品 .....	29
(3) 万引き犯を捕まえた後の対応 .....	32
7. ソースタギングに関する取り組みの現状 .....	33
8. 日本EAS機器協議会について .....	34
(1) 日本EAS機器協議会の活動の認知度 .....	34
(2) JEASステッカーの添付率 .....	34
(3) 評価している活動、有益な活動 .....	35
(4) 今後取組むべき活動、協議会への要望 .....	35
[調査票] .....	36

## 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EAS機器協議会の会員企業(22社)よりご紹介頂いた、EAS機器のユーザー企業(347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	347社
○調査方法	郵送調査
○調査期間	2008年11月～平成20年12月
○回収結果	回答企業数68社 (回収率19.6%)

#### <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 日本EAS機器協議会について |

(※詳細については巻末資料の「調査票」をご参照ください。)

### 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（2008年度調査）の結果に加えて、前回調査（2006年度調査：調査期間は2007年2月～平成3月上旬）との時系列比較を行っている。

時系列でみる場合は、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。なお、回答企業の属性の違いについては、本報告書「第2章 1. 回答企業の概要」を参照してください。

#### (2) 本報告書における図表の見方

本報告書では、(N=○)という形式で、各設問の集計対象数を記述している。また、小数点以下の四捨五入の関係で合計が100%とならない場合がある。

時系列の比較にあたり、今回行った2008年度調査は「2008年度」、前回行った2006年度調査は「2006年度」と表記している。

作図・表の都合上、設問や回答の選択肢を省略している場合があるので、巻末の「調査票」を参照してください。

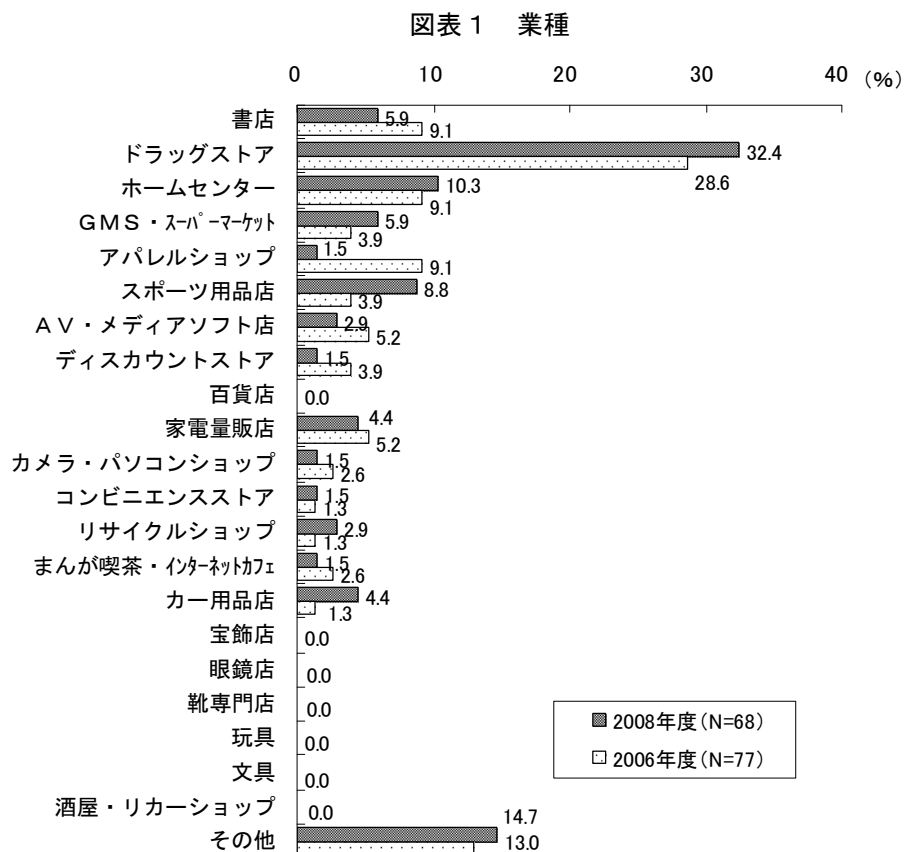
## 第2章 調査結果

### 1. 回答企業の概要

#### (1) 業種

回答企業の業種で多いのは「ドラッグストア」の約3割（32.4%）であり、次いで「ホームセンター」（10.3%）、「スポーツ用品店」（8.8%）、「書店」と「GMS・スーパーマーケット」（5.9%）などである。

2006年度調査（以下、「2006年度」と略記）と比べて、ドラッグストア、ホームセンター、スポーツ用品店、カー用品店などが増えている。一方、アパレルショップ、書店、AVメディアソフト店、ディスカウントストア、家電量販店などは減っている。このように、2008年度と2006年度で、回答企業の業種構成がやや異なっている。



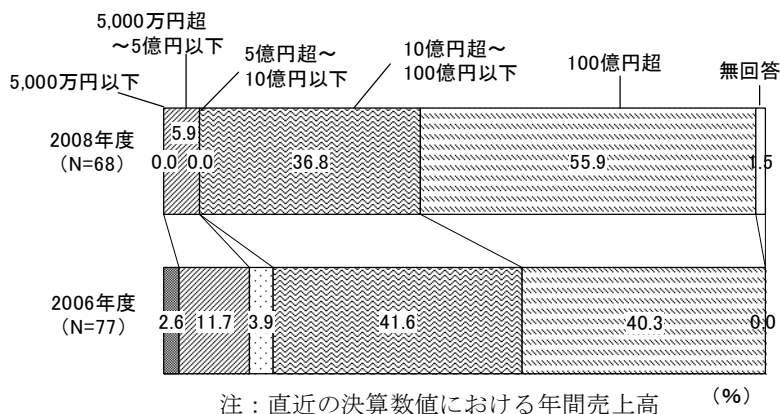
注：その他（2008年度）は、「雑貨店」が3社、「レンタルショップ関係（ビデオ、CD・DVD、本等）」が3社、「釣具店」、「アニメショップ」、「高級時計店」など。

## (2) 売上高

「100億円超」の売上の企業が55.9%と半数を超えている。次いで「10億円超～100億円以下」が4割弱(36.8%)を占め、両者を合わせた10億円超の大規模企業が92.7%と全体の9割を超える。「5,000万円超～5億円以下」は5.9%であり、「5億円超～10億円以下」と「5,000万円以下」は0%であった。

2006年度は、10億円超の大規模企業が約8割(81.9%)であったが、今年度はこの割合が9割を超えており、大規模企業の割合が高くなっている。

図表2 売上高

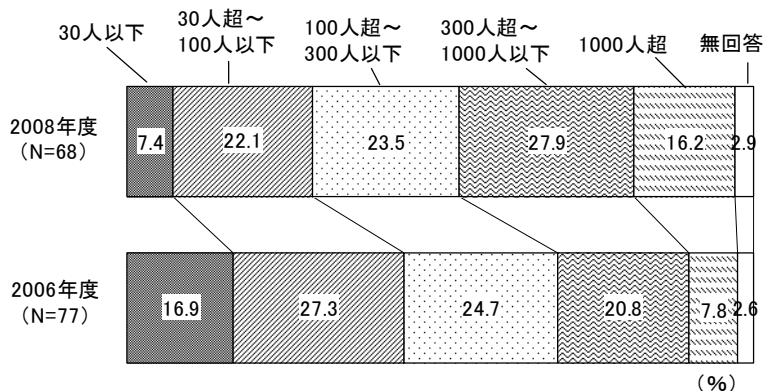


## (3) 従業員数

従業員数(経営者を含む、パートは除く)は、「300人超～1000人以下」が27.9%、「1000人超」が7.8%であり、両者を合わせた300人超が全体の44.1%を占める。一方、「100人超～300人以下」が23.5%、「30人超～100人以下」が23.5%、「30人以下」が7.4%であり、企業規模は分散している。

2006年度では300人超の大規模企業が3割弱(28.6%)であったが、今年度は44.1%と4割を超えており、従業員規模の大きな企業の割合が高くなっている。

図表3 従業員規模

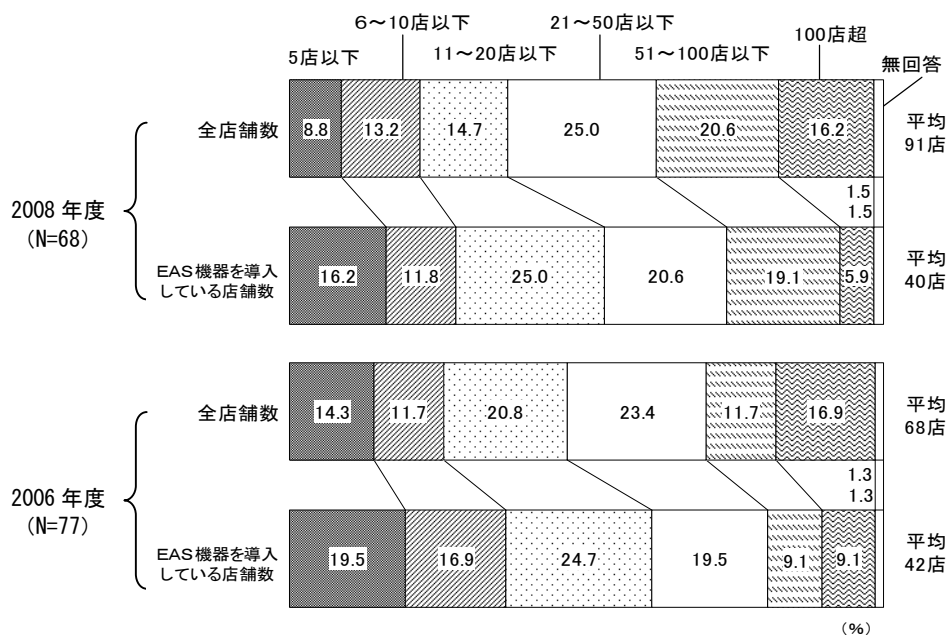


#### (4) 店舗数

店舗数の分布をみると、10店以下が22.0%、11～100店以下が60.3%、100店超が16.2%という構成である。全店舗数の平均は91店である。

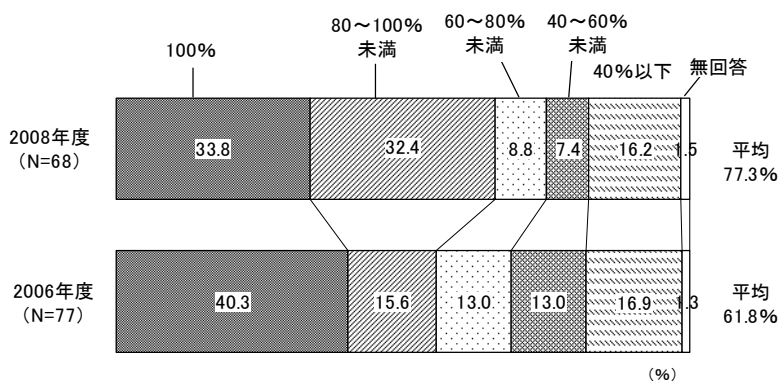
2006年度と比べて、全店舗数が多い企業の割合が高くなっている。

図表4 店舗数



EAS機器を全ての店舗で導入している「100%」企業が全体の3割強(33.8%)を占め、これに「80～100%未満」(32.4%)を加えると、全体の6割以上が80%以上の店舗でEAS機器を導入している。平均では77.3%の導入率であり、2006年度より上昇している。

図表5 全店舗に占めるEAS機器を導入している店舗の割合



注：上図は、回答企業ごとに「EAS機器を導入している店舗数÷全店舗数×100」(＝導入店舗率)を計算し、その分布をみたもの。また、平均は各企業の導入店舗率の合計の単純平均であり、無回答を除いて算出した。

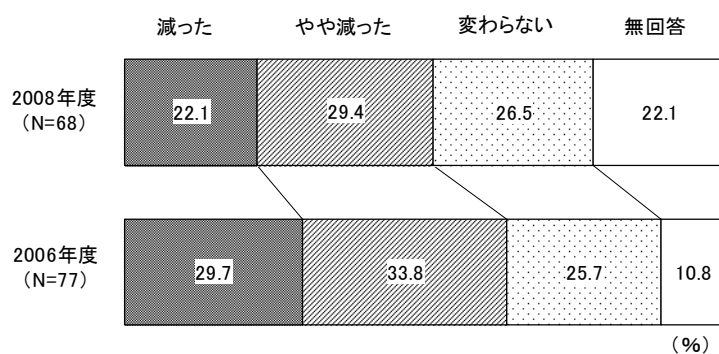


## (5) ロス率

EAS機器の導入により、ロス率が改善された企業が5割強(51.5%:「減った」+「やや減った」)で、「変わらない」は26.5%である。

2006年度と比べて、ロス率が改善された企業がやや少ないという結果であった。

図表6 ロス率の変化



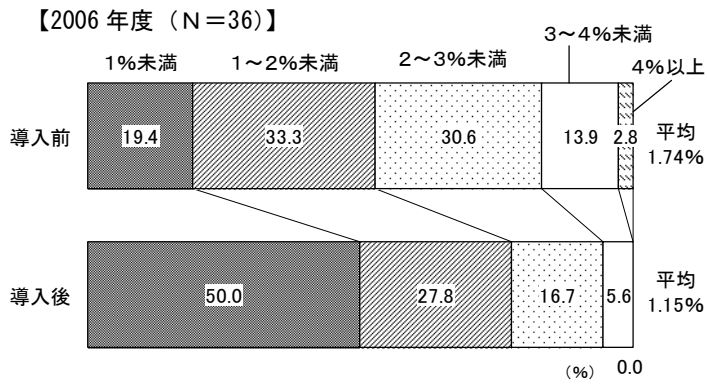
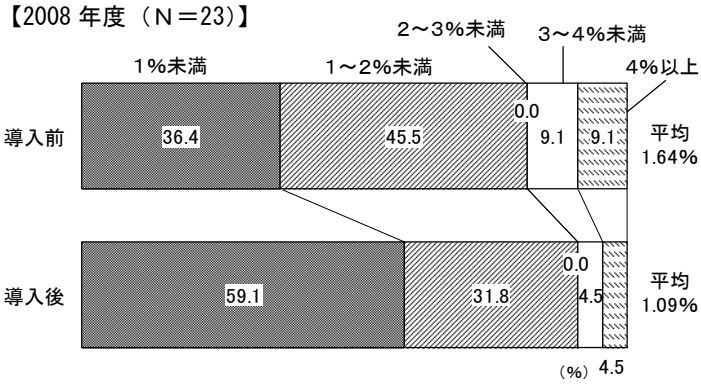
注：無回答には「開店時から導入しているのでわからない」を含む。

ロス率及びその変化を数字で見ると、平均では、導入前(1.64%)と導入後(1.09%)で0.55%改善された。ちなみに2006年度では、0.59%の改善であった。

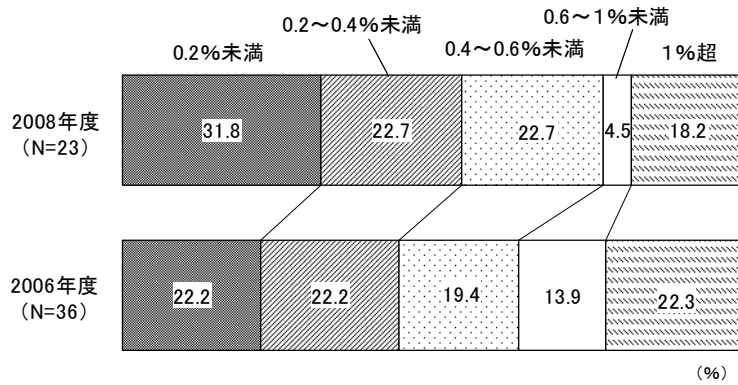
また、ロス率「1%未満」の割合は、導入前の36.4%から導入後は6割(59.1%)と大きく増加した。さらに、ロス率が「1%超」下がった企業が2割弱(18.2%)みられた。

図表7 ロス率及びその変化（数字記入）

①ロス率



②ロス率の変化



注：上図は数字による回答があった企業についての集計。また、上図②は、回答企業ごとに「導入前ロス率－導入後ロス率」を計算し、その分布をみたもの。

## 2. E A S 機器に対する認識・評価

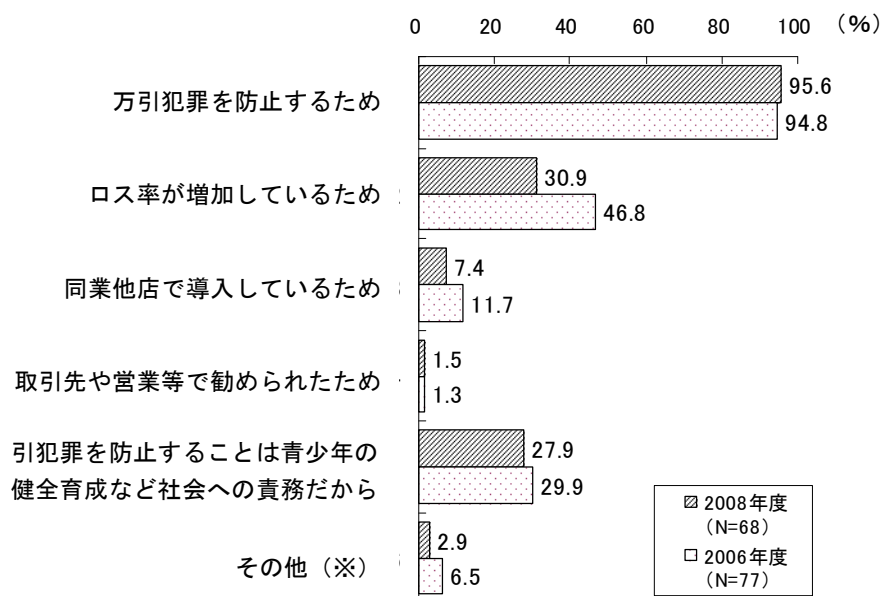
### (1) E A S 機器を導入した理由

E A S 機器の導入理由のほとんどが「万引犯罪を防止するため」(95.6%)である。

そのほか、「ロス率が増加しているため」(30.9%)、「万引犯罪を防止することは青少年の健全育成など社会への責務だから」(27.9%)が3割程度であり、「同業他店で導入しているため」は7.4%である。

2006年度と比べて、「ロス率が増加しているため」の割合が低くなっているが、大きな変化はない。

図表8 E A S 機器を導入した理由(複数回答)



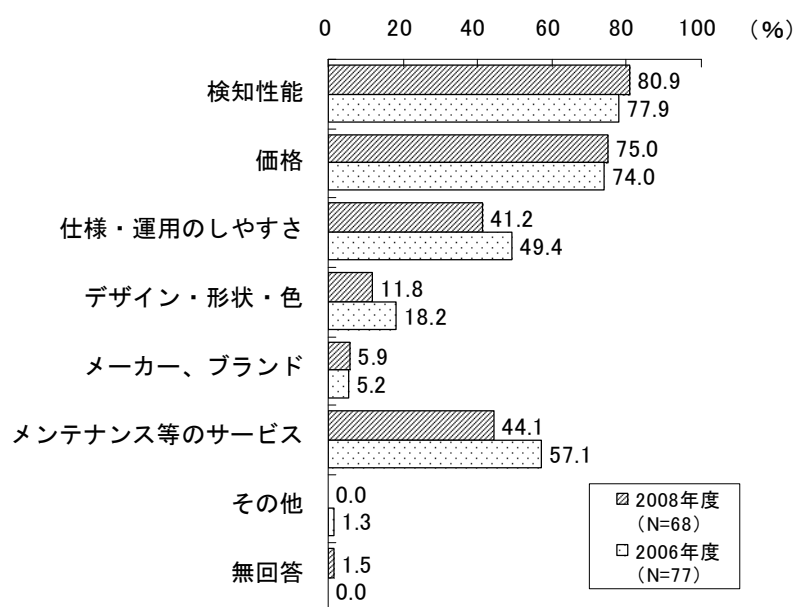
注：その他(2008年度)は、「高額品を自由に陳列できるようにするため」、「管理上、ロス率を把握するため」等。

## (2) EAS機器の導入で重視していること

EAS機器の導入にあたり、「検知性能」(80.9%)と「価格」(75.0%)がとりわけ重視され、次いで「メンテナンス等のサービス」(44.1%)と「仕様・運用のしやすさ」(41.2%)が重視されている。「デザイン・形状・色」(11.8%)や「メーカー、ブランド」(5.9%)は少ない。

2006年度と比べて、「メンテナンス等のサービス」、「仕様・運用のしやすさ」、「デザイン・形状・色」等の割合がやや下がる一方、「検知性能」、「価格」はわずかではあるが増えている。性能と価格を重視する姿勢がより高まりつつあることがうかがえる。

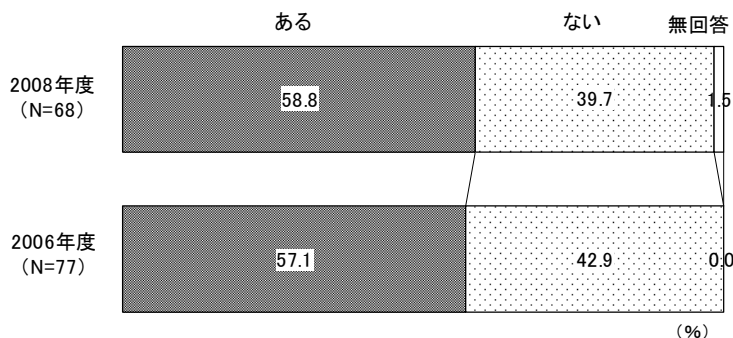
図表9 EAS機器の導入で重視していること(複数回答)



### (3) EAS機器を導入していない店舗の有無とその理由

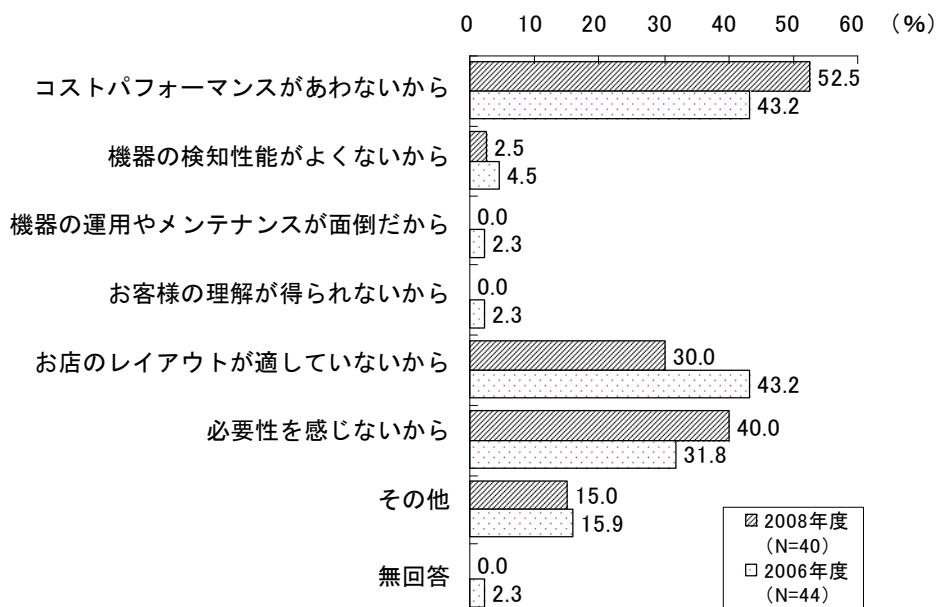
EAS機器を導入していない店舗がある企業は全体の約6割(58.8%)で、残りの約4割(39.7%)の企業は全ての店舗で導入している。2006年度と比べて、導入していない店舗がわずかではあるが増加している。

図表10 EAS機器を導入していない店舗の有無



導入していない店舗がある理由として、最も多いのが「コストパフォーマンスがあわないから」(52.5%)であり、「必要性を感じないから」(40.0%)、「お店のレイアウトが適していないから」(30.0%)といった理由が次いでいる。2006年度と比べて、「コストパフォーマンスがあわないから」と「必要性を感じないから」といった理由が増加している。

図表11 EAS機器を導入していない理由(複数回答)

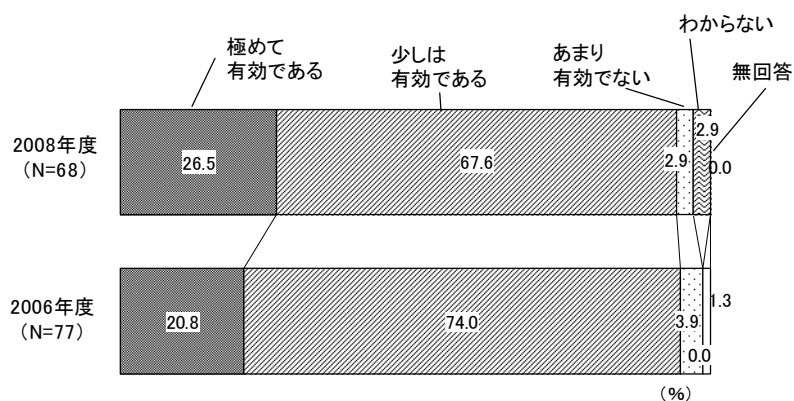


注：上図は、図表10で「ある」と回答した企業についての集計。  
 その他(2008年度)は「インショップのため」、「スペースがとれないため」、「費用、万引きが少ないため」など。

#### (4) 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」(26.5%)、「少しは有効である」(67.6%)を合わせて、約94%の企業がEAS機器の万引き対策への有効性について評価している。2006年度と較べて「極めて有効である」の割合が増加しており、有効性に対する評価が高まっていることがうかがえる。

図表12 万引き対策への有効性についての評価

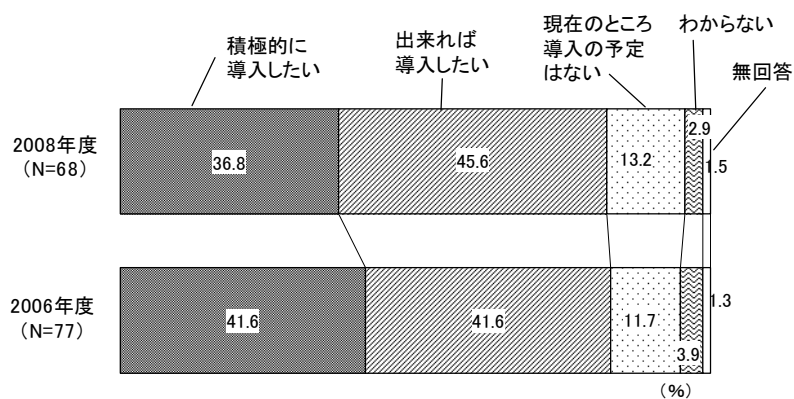


#### (5) EAS機器の導入意向

「積極的に導入したい」(36.8%)、「出来れば導入したい」(45.6%)を合わせて、8割を超える企業が今後も導入していきたいと考えている。一方、「現在のところ導入の予定はない」が1割強(13.2%)みられる。

2006年度と比べて、「積極的に導入したい」の割合がやや減少したが、「出来れば導入したい」も含めた今後も導入していきたい企業が8割を超える点については、変化はない。

図表13 EAS機器の導入意向



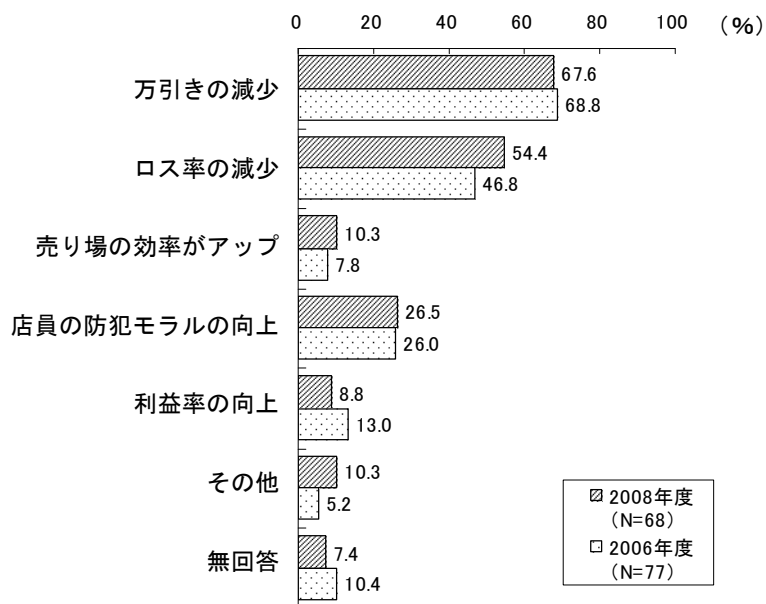
### 3. EAS機器の効果

#### (1) EAS機器の導入効果

EAS機器の導入効果として大きいのは、「万引きの減少」(67.6%)と「ロス率の減少」(54.4%)である。以下、「店員の防犯モラルの向上」(26.5%)、「売り場の効率がアップ」(10.3%)、「利益率の向上」(8.8%)などの順となっている。

2006年度と比べて「ロス率の減少」がやや増加したものの、2006年度とほぼ同様の結果であった。

図表14 EAS機器の導入効果（複数回答）



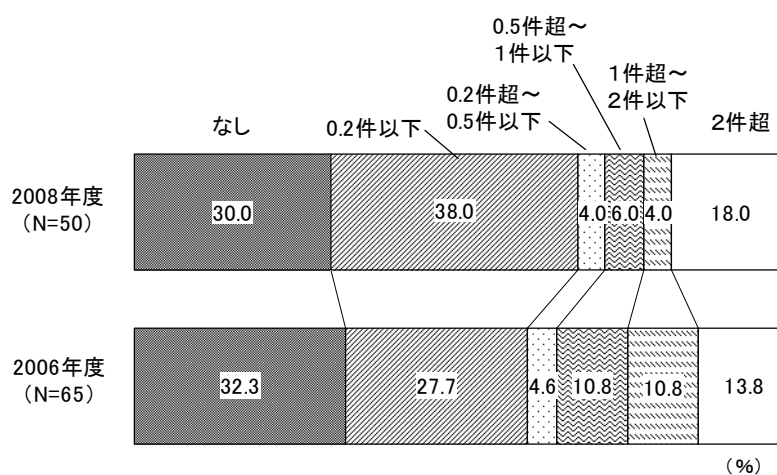
注：その他（2008年度）は「万引きの抑止力」、「カメラ連動なので万引きの証拠になった」など。

## (2) EAS機器による万引き犯の認知件数

EAS機器設置店の1店あたりのEAS機器による万引き犯の認知件数(月平均)が1件を超える店舗は、全体の2割強(22.0%)である。一方、「なし」(30.0%)と「0.2件以下」(38.0%)で7割弱を占める。

2006年度と比べて、「0.2件以下」と「2件超」の割合が増加している。

図表15 1店あたりのEAS機器による万引き犯の認知件数(月平均)



注：上記は不明と無回答を除いて集計。

上記は、2008年度調査においては平成19年1~12月、2006年度調査においては平成18年1~12月における月平均の数字。

1店あたりのEAS機器による万引き犯の認知件数(月平均)は以下の式で算出。

$$\begin{aligned} & \text{「1店あたりのEAS機器による万引き犯の認知件数(月平均)」} \\ & = \text{「1~12月の月平均件数(全店の合計)」} \div \text{「EAS機器を導入している店舗数」} \end{aligned}$$

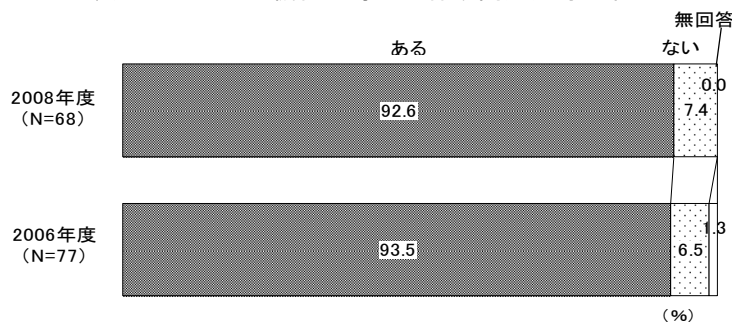


### (3) EAS機器の導入に伴う問題等の有無とその内容

EAS機器が原因で、販売や営業活動にデメリットや問題などが発生したことがあると回答した企業が全体の9割強(92.6%)を占め、ないと回答した企業は7.4%と少ない。

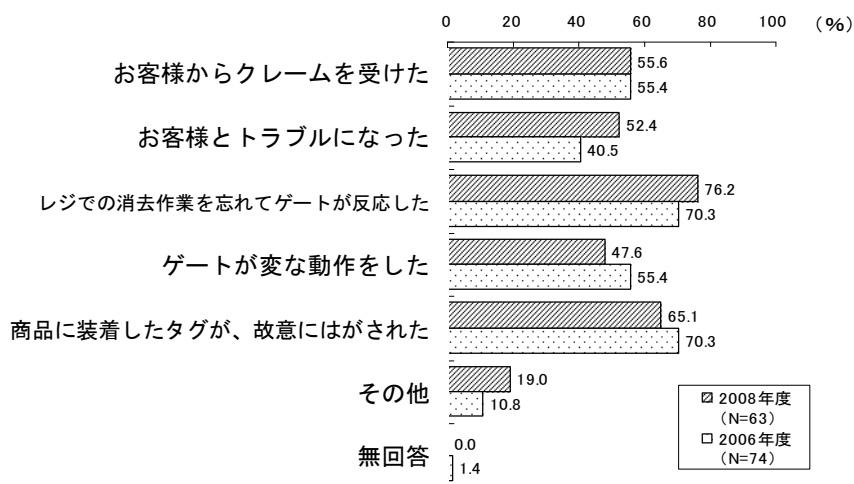
2006年度とほぼ同じ結果であった。

図表16 EAS機器の導入に伴う問題点等の有無



あると回答した企業にその内容を尋ねたところ、「レジでの消去作業を忘れてゲートが反応した」(76.2%)が最も多く、以下、「商品に装着したタグが、故意にはがされた」(65.1%)、「お客様からクレームを受けた」(55.6%)、「お客様とトラブルになった」(52.4%)、「ゲートが変な動作をした」(47.6%)の順であった。2006年度と比べて、「レジでの消去作業を忘れてゲートが反応した」と「お客様とトラブルになった」がやや増えている。

図表17 問題点等の内容(複数回答)



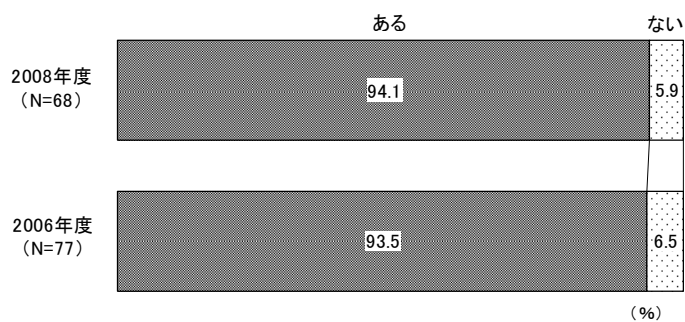
注：上図は、図表16で「ある」と回答した企業についての集計。

その他(2008年度)は「中抜きの方引きが増えた」、「他店や海外ブランドのタグで反応」、「金属で反応して鳴ったりする」、「通路幅が狭くなった」など。

#### (4) E A S 機器以外で導入している防犯機器とその導入理由

全体の 94.1%と 9 割を超える企業が、E A S 機器以外の防犯機器を導入している。  
2006 年度と比べて、この割合に大きな違いはみられない。

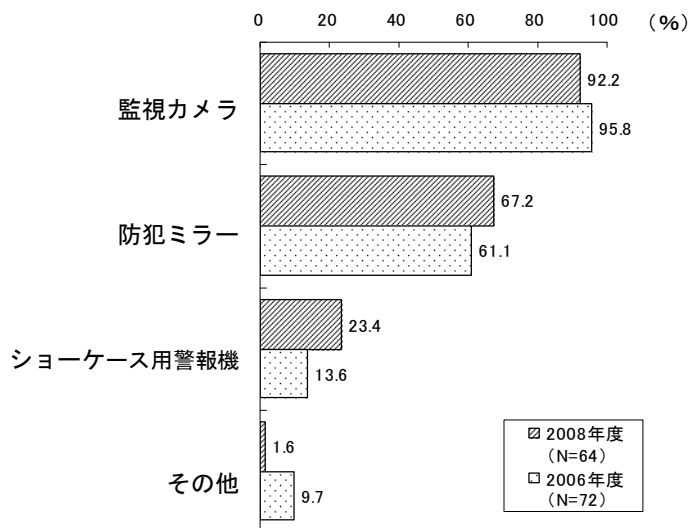
図表 1 8 E A S 機器以外で導入している防犯機器の有無



E A S 機器以外の防犯機器を導入している企業にどのようなものかを尋ねたところ、「監視カメラ」の導入が 9 割強 (92.2%)、「防犯ミラー」が 7 割弱 (67.2%)、「ショーケース用警報機」が 2 割強 (23.4%) であった。

2006 年度と比べて、「ショーケース用警報機」の割合がやや増えている。

図表 1 9 防犯機器の種類 (複数回答)

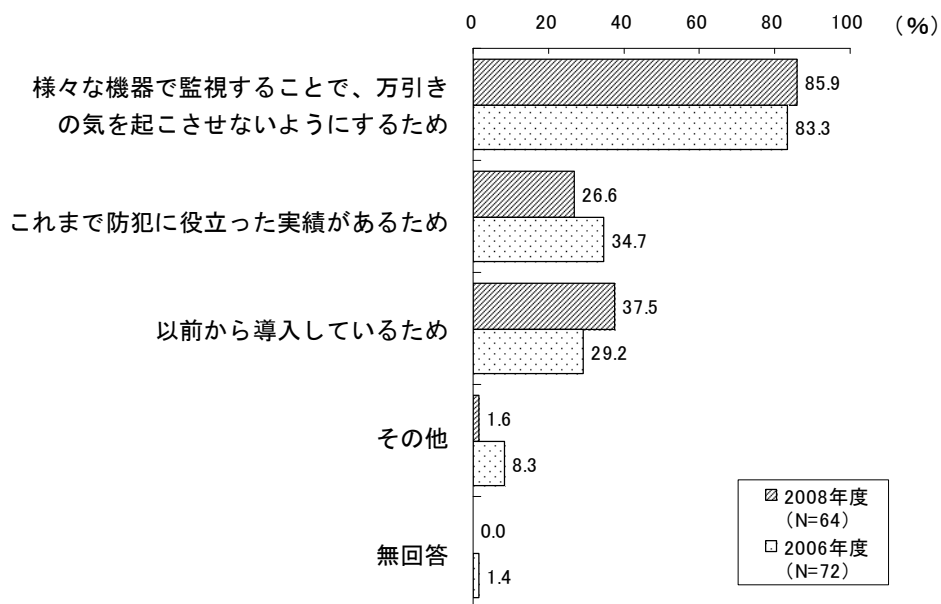


注：上図は、図表 18 で「ある」と回答した企業についての集計。  
その他 (2008 年度) は「警備会社通報ボタン」。

導入している理由は、「様々な機器で監視することで、万引きの気を起こさせないようにするため」が85.9%を占めて最も多く、次いで「これまで防犯に役立った実績があるため」(37.5%)、「以前から導入しているため」(26.6%)が続いている。

2006年度と比べて、「これまで防犯に役立った実績があるため」と「以前から導入しているため」の順位が変わったものの、どちらも3～4割程度の回答となっている。

図表20 導入している理由（複数回答）



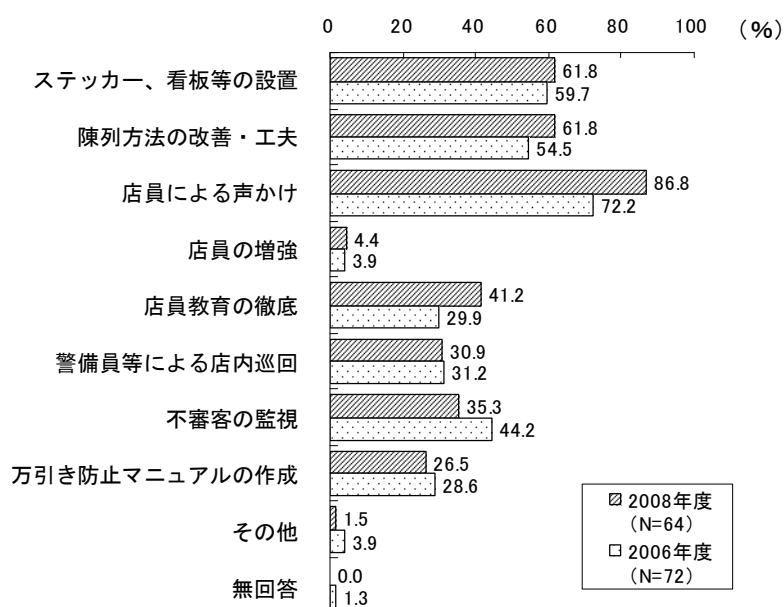
注：上図は、図表18で「ある」と回答した企業についての集計。  
 その他は「凶悪犯罪への対応策」。

### (5) EAS等の機器以外の防犯対策

EAS等の機器以外の防犯対策では、「店員による声かけ」(86.8%)が最も多く、「ステッカー・看板等の設置」と「陳列方法の改善・工夫」の6割強(61.8%)が次いでいる。以下、「店員教育の徹底」(41.2%)、「不審客の監視」(35.3%)、「警備員等による店内巡回」(30.9%)、「万引き防止マニュアルの作成」(26.5%)などと続いている。

2006年度と比べて、「店員による声かけ」、「店員教育の徹底」、「陳列方法の改善・工夫」などがやや増えている。

図表2-1 EAS等の機器以外の防犯対策（複数回答）

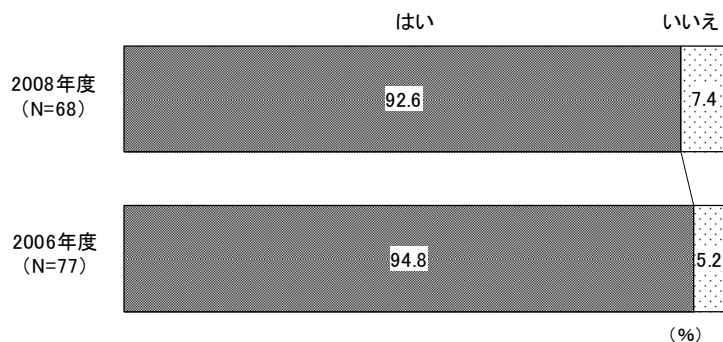


注：その他（2008年度）は「カメラ録画」。

#### 4. 「お声がけ」の実態

お声がけを実施している企業が全体の92.6%を占め、していない企業は7.4%と少ない。  
2006年度と比べて、この傾向に大きな違いはみられない。

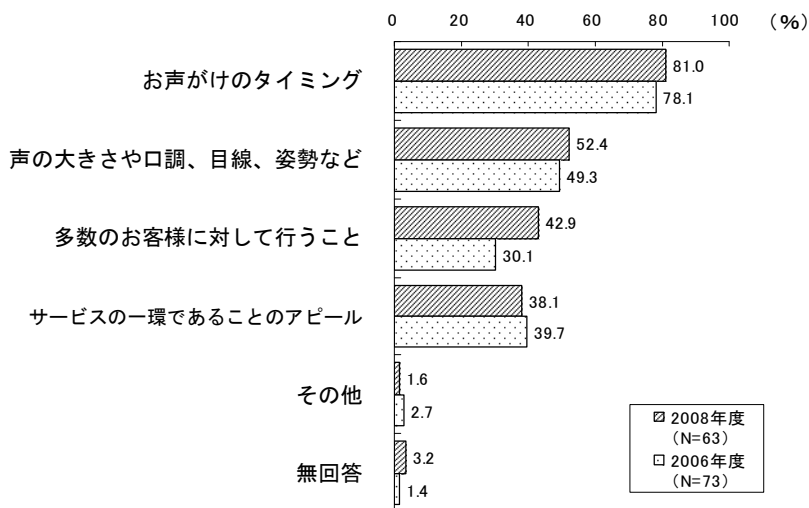
図表 2 2 お声がけ実施の有無



お声がけの際に特に気をつけていることは、「お声がけのタイミング」(81.0%)が最も多く、以下、「声の大きさや口調」(52.4%)、「多数のお客様に対して行うこと」(42.9%)、「サービスの一環であることのアピール」(38.1%)などの順で続いている。

2006年度と比べて、「多数のお客様に対して行うこと」が増えている。

図表 2 3 お声がけで気をつけていること (複数回答)

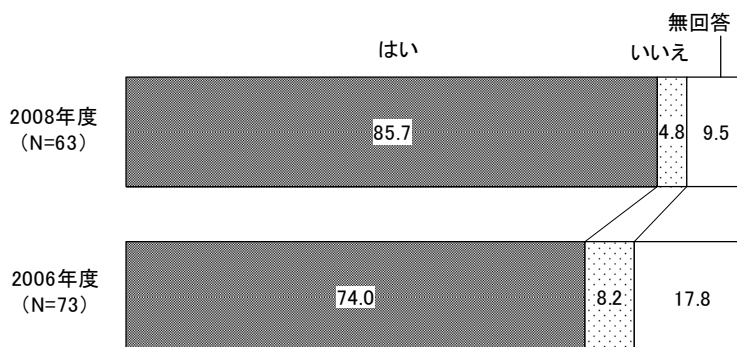


注：上図は、図表 22 で「はい」と回答した企業についての集計。  
その他 (2008年度) は「まずあやまる」など。

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85.7%であるのに対して「いいえ」は4.8%と少ない。

2006年度と比べて、「はい」の割合が増えている。

図表 2 4 EAS機器の作動によるお声かけ実施の有無

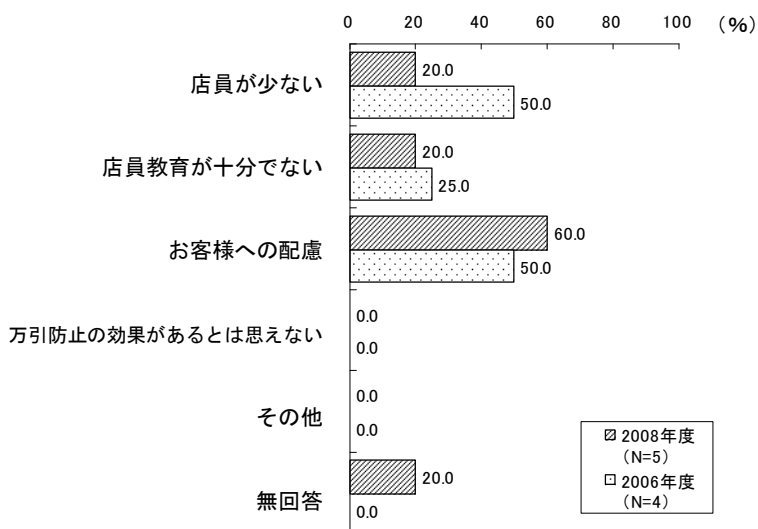


注：上図は、図表 22 で「はい」と回答した企業についての集計。

お声かけを実施していない企業にその理由を尋ねたところ、5社のうち3社が「お客様への配慮」という回答であった。

2006年度と比べると、回答数が少ないので単純な比較は難しいが、「店員が少ない」の割合が減り、「お客様への配慮」の割合がやや高くなっている。

図表 2 5 お声かけを実施していない理由（複数回答）



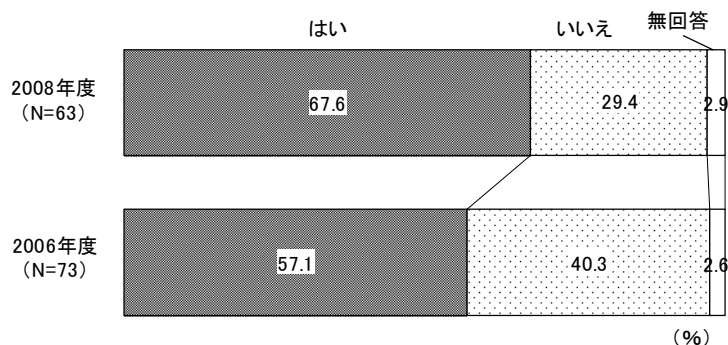
注：上図は、図表 22 で「いいえ」と回答した企業についての集計。

## 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

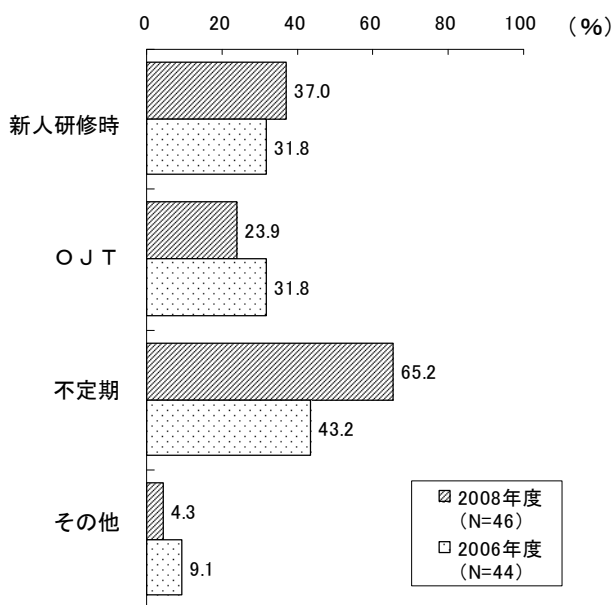
EASのスタッフ・トレーニングを実施している企業が7割弱（67.6%）、していない企業が約3割（29.4%）である。2006年度と比べて、スタッフ・トレーニングを実施している企業が増えている。

図表26 EASのスタッフ・トレーニング実施の有無



実施時期については「不定期」が65.2%を占め、「新人研修時」の37.0%、「OJT」の23.9%と続いている。2006年度と比べて、「不定期」の割合が増えている。

図表27 実施の時期（複数回答）

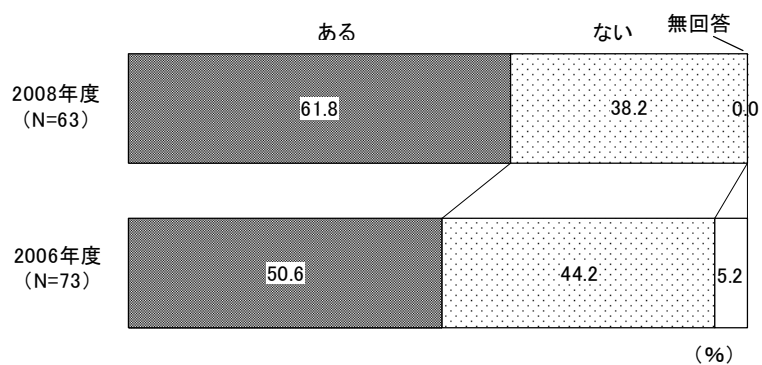


注：上図は、図表26で「はい」と回答した企業についての集計。  
 その他は「導入時」、「新規オープン」。

## (2) 運用マニュアルの有無

運用マニュアルがある企業が6割強(61.8%)、ない企業が4割弱(38.2%)という割合である。2006年度と比べて、運用マニュアルがある企業の割合が増えている。

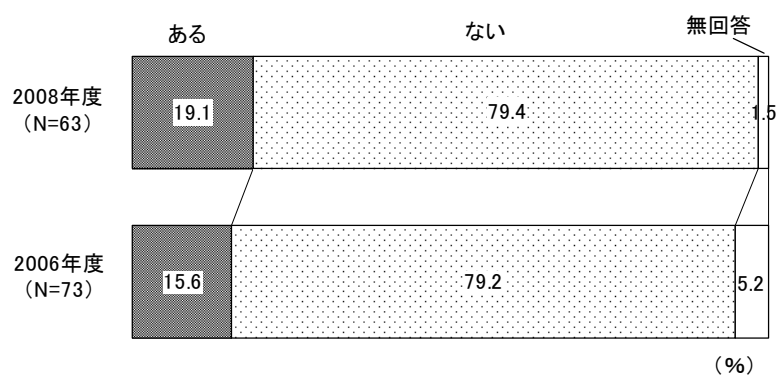
図表28 運用マニュアルの有無



## (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約8割(79.4%)を占めており、ある企業の約2割(19.1%)を大きく上回っている。2006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増えている。

図表29 独自のメニュー・プログラムや研修体制の有無

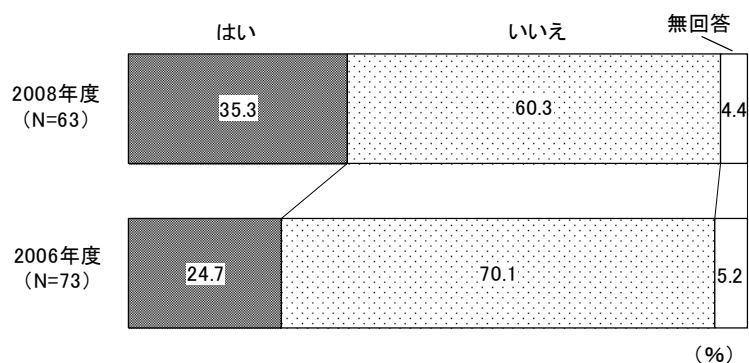




#### (4) 運用方法の徹底さに対する意識

運用方法が徹底されていると感じている企業が35.3%（「はい」の割合）であるのに対し、感じていない企業は約6割（60.3%：「いいえ」の割合）と多い。2006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。

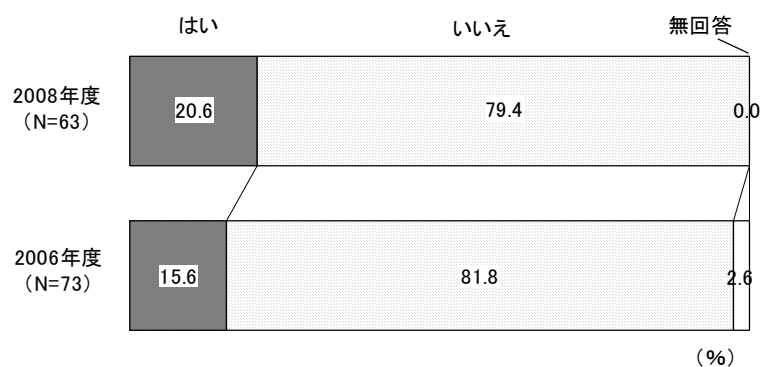
図表30 運用方法の徹底さに対する意識



#### (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約8割（79.4%）、管理している企業が約2割（20.6%）となっている。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。

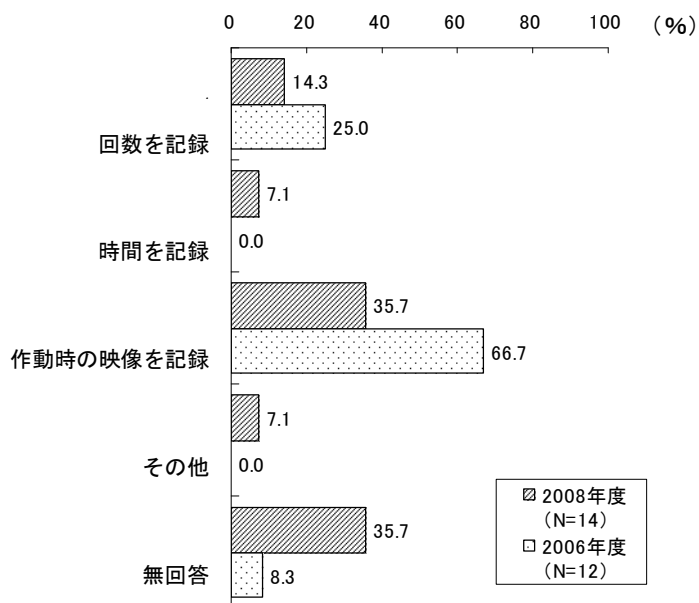
図表31 発報（EAS機器作動）履歴の管理の有無



発報履歴を管理している企業の管理方法では、「動作時の映像を記録」(35.7%)が多くなっている。

「動作時の映像を記録」は、2006年度と比べて回答割合が少なくなったものの、今年度においても、最も多い管理方法となっている。

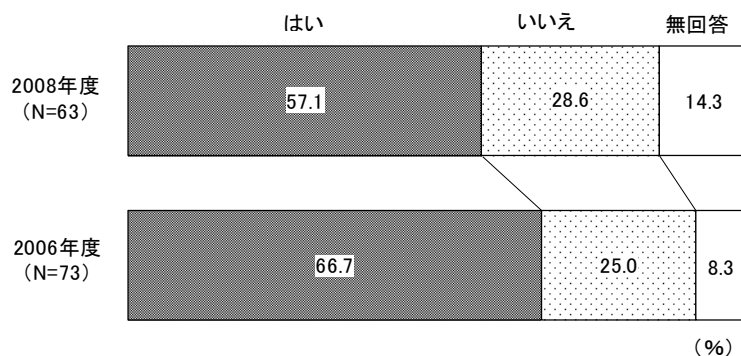
図表 3 2 管理方法



注：上図は、図表 31 で「はい」と回答した企業についての集計。

また、発報履歴を管理している企業の6割弱(57.1%)が、発報履歴を活用しているとの回答である。2006年度と比べて、発報履歴を活用している企業の割合が減っている。

図表 3 3 発報履歴の活用



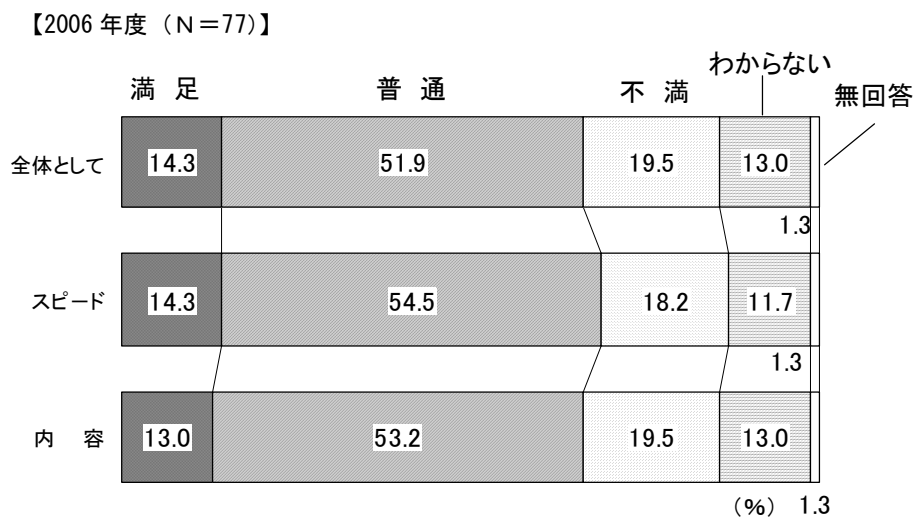
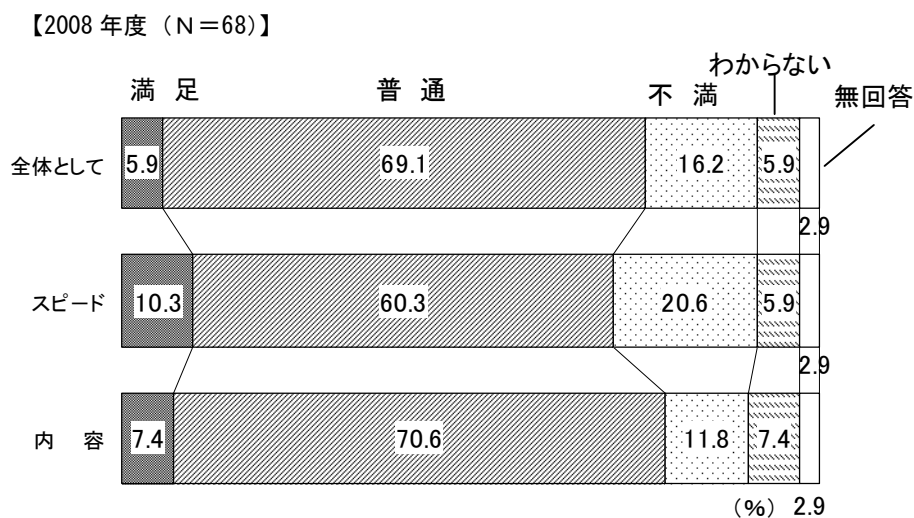
注：上図は、図表 31 で「はい」と回答した企業についての集計。

(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」という評価が約7割(69.1%)を占めて多い。「満足」の5.9%に対し、「不満」の方が16.2%とやや多い。内容よりもスピードにおいて、「不満」の割合がやや高くなっている。

2006年度と比べて、「普通」という評価が増えた一方、「満足」と「不満」は減少している。また、2006年度では、どちらかというスピードよりも内容で不満が高かったが、今年度はこれが逆転し、スピードで不満が高まっている。

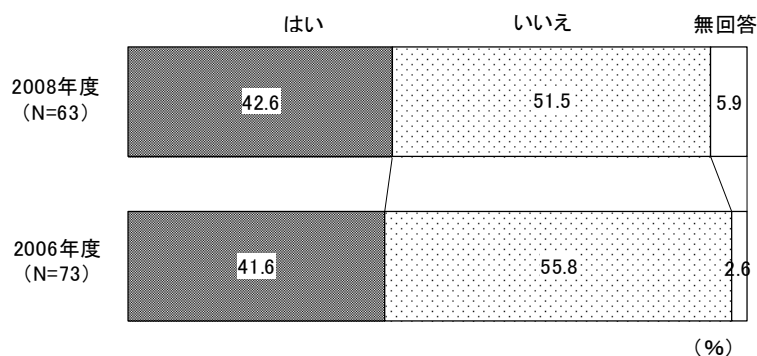
図表34 EAS機器の修理や故障時の対応に対する評価



## (7) 保守契約について

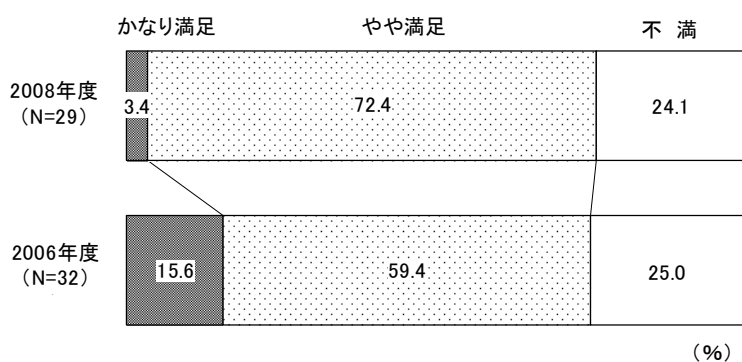
「保守契約を結んでいる企業」が4割強（42.6%）、「保守契約を結んでいない企業」が5割強（51.5%）である。2006年度と比べて、保守契約を結んでいる企業の割合がやや増加している。

図表35 保守契約の有無



保守契約を結んでいる企業に費用対効果の点を尋ねたところ、満足（「かなり満足」＋「やや満足」）が75.8%、「不満」が24.1%である。2006年度と比べて、「かなり満足」の割合が減ったものの、満足（「かなり満足」＋「やや満足」）している企業の割合は75%程度と変わらない。

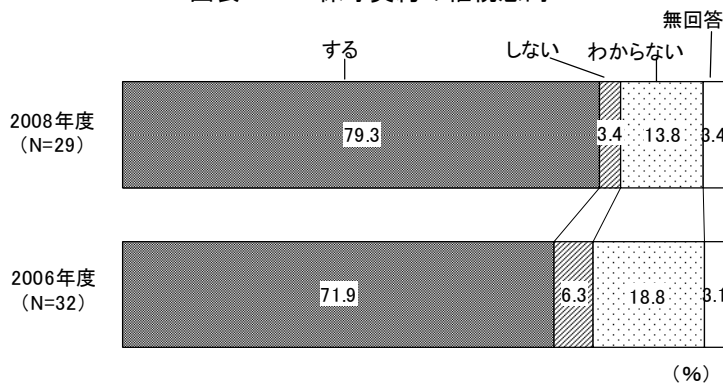
図表36 費用対効果に対する評価



注：上図は、図表35で「はい」と回答した企業についての集計。

保守契約を今後も継続したいとする企業は約8割（79.3%）であり、2006年度と比べてやや増加している。

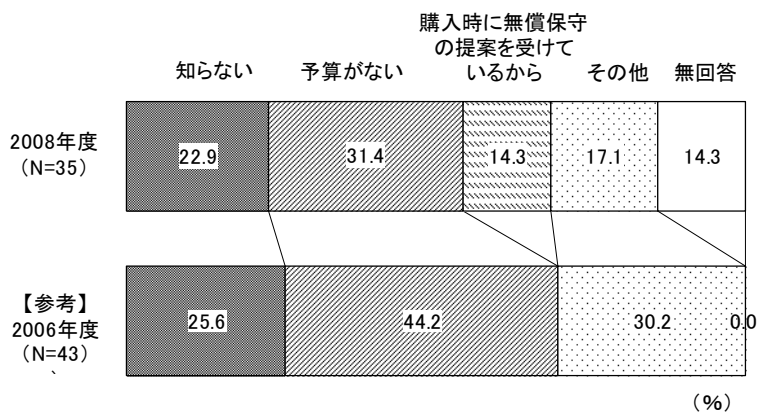
図表37 保守契約の継続意向



注：上図は、図表35で「はい」と回答した企業についての集計。

保守契約を結んでいない35社の理由は、「予算がない」（31.4%）、「知らない」（22.9%）、「購入時に無償保守の提案を受けているから」（14.3%）の順が多い。なお、「その他」には、「保守費用が高い」、「故障が少ない」、「都度対応して頂ける」などの理由があげられている。なお、「予算がない」という回答は、2006年度でも4割を超えて多くなっている。

図表38 保守契約を結んでいない理由



注：上図は、図表35で「いいえ」と回答した企業についての集計。

2006年度調査では、「購入時に無償保守の提案を受けているから」という選択肢がないので【参考】とした。

その他（2008年度）は「保守費用が高い」、「故障が少ない」、「コストパフォーマンス」、「都度対応して頂ける」、「必要となった時から契約を検討する」など。

## (8) 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7件の記述があった。

図表39 サポートに対する要望（自由記述）

1	消却機の調整に時間がかかりすぎ。 特定の機械だけで、月に何回も調整依頼する事多い。
2	毎回「感度」の事で業者に問い合わせをする。 防犯タグのみに反応する製品作りをして欲しい。
3	機器の寿命にバラつきがある。
4	スピーディな対応。
5	メーカーによって保守料の差が大きすぎる。
6	定時的巡回等、業者さんからのアプローチを希望する。
7	・誤動作の原因解明 ・同型のゲートを他企業が使用しているが、消去作業が出来ていないため、当社のゲートで反応してしまい、店舗従業員に声掛の落込みがしにくい。

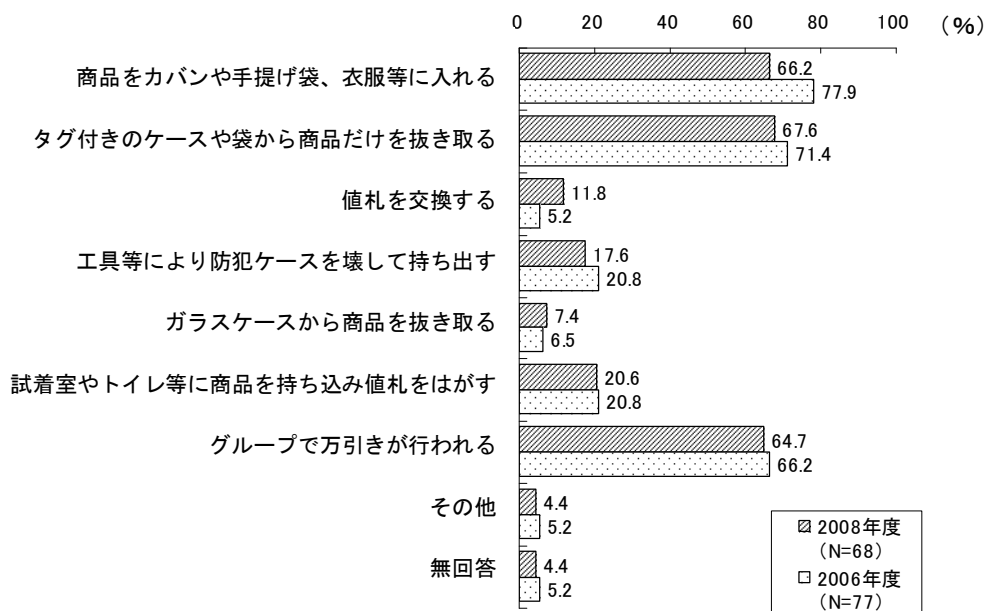
## 6. 万引き・ロスについての実態

### (1) 万引きの手口

最近の万引きの手口では、「タグ付きのケースや袋から商品だけを抜き取る」(67.6%)、「商品をカバンや手提げ袋、衣服等に入れる」(66.2%)、「グループで万引きが行われる」(64.7%)の3つが、6割を超えて多くなっている。

2006年度と比べて、「商品をカバンや手提げ袋、衣服等に入れる」がやや減ったが、大きな変化はみられない。

図表40 万引きの手口（複数回答）



注：その他（2008年度）は「タグをはずしてから持ち出す」、「持ち逃げ」など。

## (2) 万引きやロスが多い商品

よく万引きされる商品、ロスが多い商品を具体的に記述してもらい、図表4-1で示した商品分類にしたがって、大分類と小分類のそれぞれについて集計を行った。

図表4-1 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、喫煙補助剤、風邪薬、便秘薬、強壮剤、鎮痛剤
2	医療・美容器具	血圧計、美容器具、健康器具
3	化粧品・コスメ	口紅、香水、毛染め、マスカラ、ネイルケア用品、スキンケア、化粧水、ファンデーション
4	食品	お菓子、酒、ソフトドリンク、健康食品、パン、米、タバコ、ペットフード
5	衣料品	スカート、シャツ、ニット、ジャージ、ジャケット、パンツ、ジーンズ、下着、くつ、ハンカチ
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、TVゲーム
8	家電小物・部品 ・周辺機器	電池、電球、懐中電灯、電気カミソリ、アンテナ部材
9	家電周辺グッズ ・消耗品	プリンタ用インクカートリッジ、携帯電話用ストラップ
10	AVメディア ソフト	CD、DVD、ビデオテープ、ビデオカード
11	ゲーム等ソフト	TVゲーム、ゲームソフト、パソコンソフト
12	アクセサリ	アクセサリ、ネックレス
13	本	コミック、雑誌、文庫、写真集、辞書
14	雑貨等小物	老眼鏡、鍋、弁当箱、接着剤、金具、水栓、トレーディングカード
15	文房具・事務用品	文具、ペンケース、テブラ
16	工具類	先端工具(ドリル刃)、電動工具、作業工具
17	車・自転車	カーアクセサリ、バッテリー関連、カーナビ、カーレコーダー、ステッカー、自転車
18	スポーツ用品	ゴルフクラブ、キャンプ用品
19	釣り用品	リール、ルアー、竿、ウキ、釣り糸、針、ハリス、仕掛け類、ナイフ等小物

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、あるいは高単価商品のような抽象的な記述など、一般的名称が不明なものについては除いている。

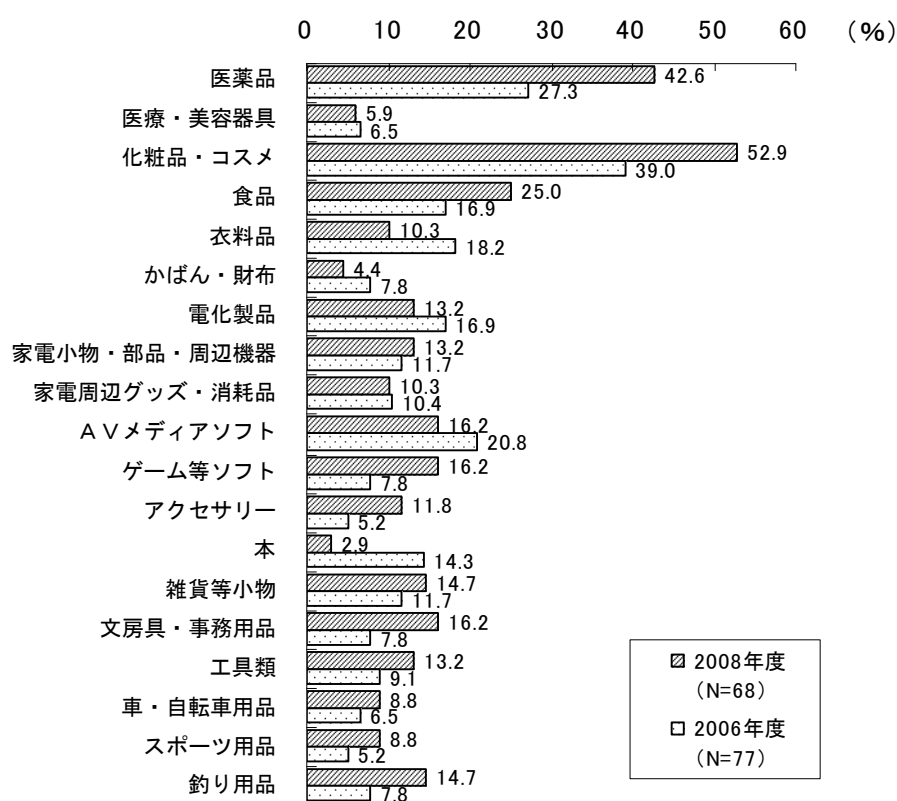


よく万引きされる商品、ロスが多い商品を大分類でみると、最も多いのが「化粧品」(52.9%)で、「医薬品」(42.6%)、「食品」(25.0%)と続いている。

そのほか、「AVメディアソフト」「ゲーム等ソフト」「文房具・事務用品」(16.2%)、「衣料品」(18.2%)、「雑貨等小物」「釣り用品」(14.7%)などが相対的に多い。

2006年度と比べて多くなった商品は、「医薬品」、「化粧品・コスメ」、「食品」、「文房具・事務用品」、「釣り用品」などで、少なくなった商品は、「衣料品」、「AVメディアソフト」、「本」などである。

図表4-2 よく万引きされる商品、ロスが多い商品（大分類）  
（10点まで記述）

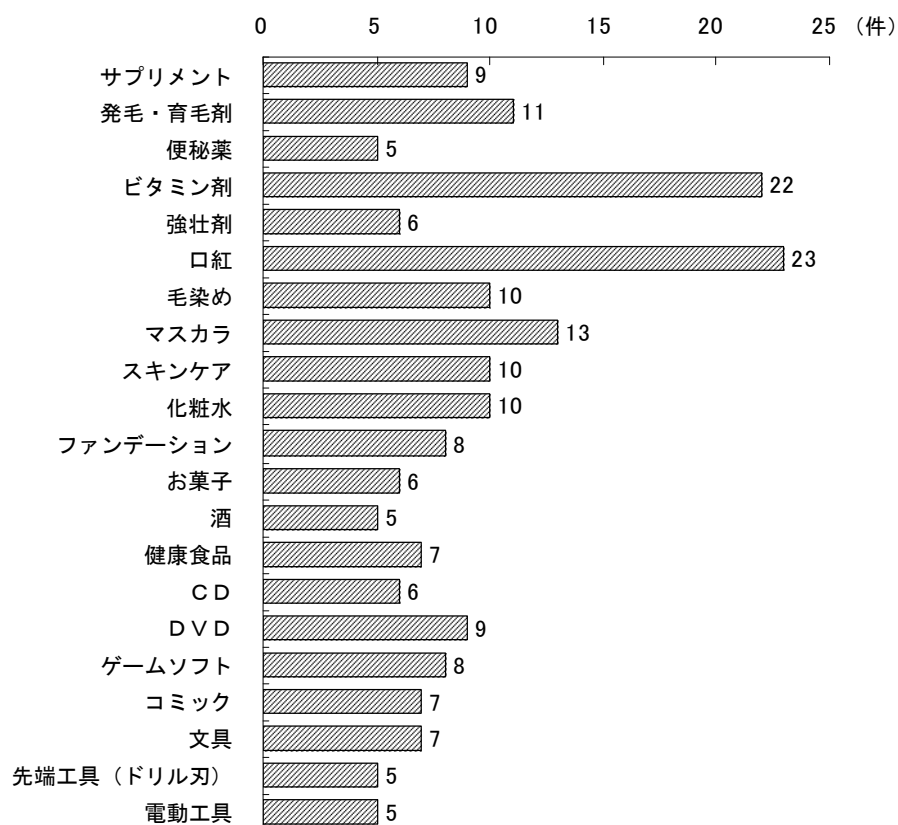


注：上記の数字は、商品を大分類で分類したときに、「よく万引きされる商品、ロスが多い商品」として回答した企業の割合を示している。例えば「医薬品」は、42.6%の企業が「よく万引きされる商品、ロスが多い商品」としてあげている。

なお、アンケートにおいて、図表4-1の小分類における商品の記述があれば、大分類に記述があった企業とみなして1カウントしている。また、小分類に複数の記述があっても、同じ大分類に属する場合は1カウントとしている。

小分類でみると、「口紅」(23件)と「ビタミン剤」(22件)が多い。そのほか、「マスカラ」(13件)、「発毛・育毛剤」(9件)、「毛染め」「スキンケア」「化粧水」(10件)、「サプリメント」「DVD」(9件)、「ファンデーション」「ゲームソフト」(8件)などが上位にあげられている。

図表 4 3 よく万引きされる商品、ロスが多い商品 (小分類)  
(10点まで記述) (N=68)



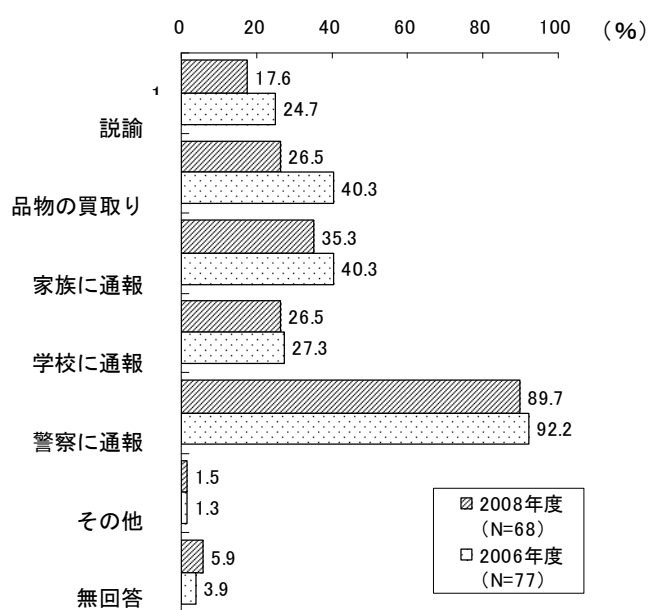
注：上記の数字は、具体的な商品名の記述があった商品について、その数をカウントしたものである。例えば、商品名ではなく「化粧品」だけの記述の場合は、商品名がわからないのでカウントされていない。なお、単位は「件」とし、5件以上あった商品についてのみグラフ化した。

※ 小分類については、今年度調査で多かった商品が、2006年度調査で多かった商品と必ずしも一致しないので、ここでは時系列比較は行っていない。ちなみに2006年度の上位は、DVD (12件)、CD (9件)、ドリンク剤、健康食品、コミック (7件)、毛染め、ゲームソフト (6件)、文具、先端工具 (ドリル刃) (5件) など。

### (3) 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」(89.7%)が圧倒的に多い。以下、「家族に通報」(35.3%)、「品物の買取り」と「学校に通報」(26.5%)、「説諭」(17.6%)と続いている。このような傾向は、2006年度と比べて大きな違いはみられない。

図表4-4 万引き犯を捕まえた後の対応(複数回答)



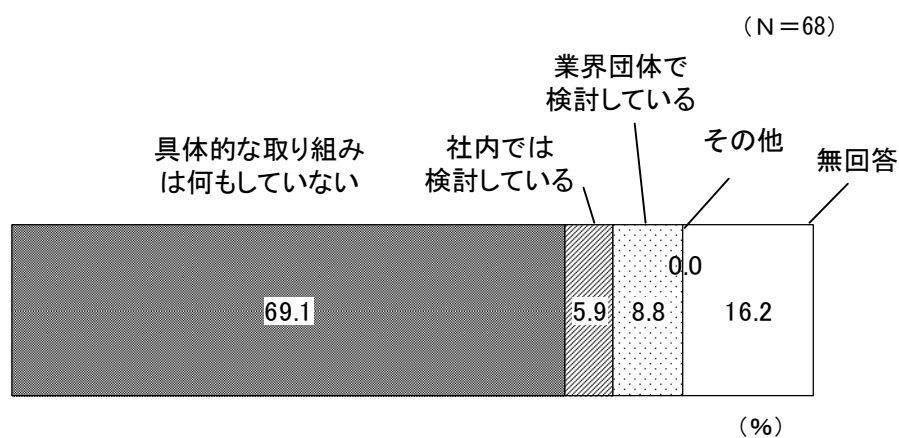
## 7. ソースタギングに関する取り組みの現状

ソースタギング（注）の早期実現に向けて、具体的な取り組みを尋ねたところ、「業界団体に検討している」が 8.8%、「社内では検討している」が 5.9%であり、検討している企業は全体の 14.7%と少ない。

これに対して「具体的な取り組みは何もしていない」は約7割（69.1%）を占める。

〔注：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。〕

図表 4 5 ソースタギングの早期実現に向けた具体的な取り組み

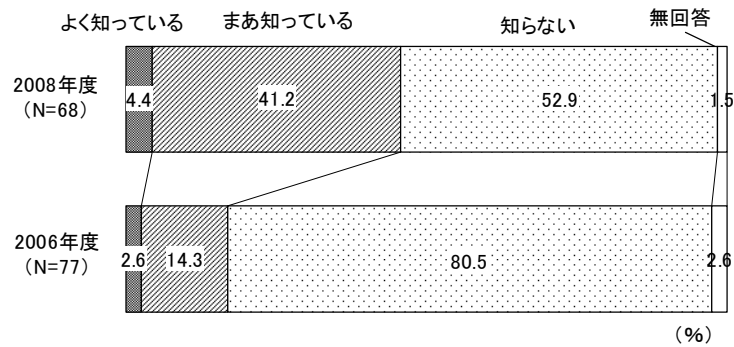


## 8. 日本EAS機器協議会について

### (1) 協議会活動の認知度

日本EAS機器協議会の活動について、「よく知っている」が4.4%、「まあ知っている」が41.2%で、あわせて45.6%が知っているとの回答であった。一方、「知らない」企業が5割強(52.9%)と半数を超えている。2006年度と比べて、「知らない」との回答が減っている。

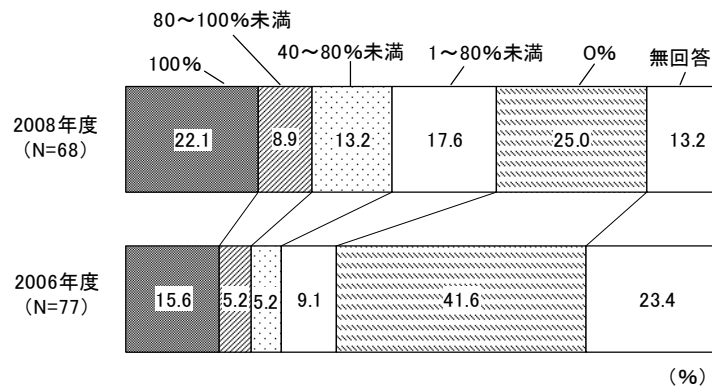
図表46 協議会活動の認知度



### (2) J E A Sステッカーの添付率

J E A Sステッカーの添付率が80%以上の企業は、全体の約3割(31.0%)である。一方、1~40%未満が17.6%、0%が25.0%みられるなど、添付率が低い企業も4割強(42.6%)みられる。2006年度と比べて、J E A Sステッカーの添付率が高い企業が増えている。

図表47 J E A Sステッカーの添付率(数字記入)



### (3) 評価している活動、有益な活動

協議会の活動で評価・有益と感じていることに関して4件の記述があった。

1	万引きに有効手段です。ソフト面でも強化が必要です。
2	万引牽制の役割を果たしている。
3	店頭における窃盗犯罪は近年、急激に増えており、さらに、組織化、悪質化しています。お客様から見ると、こうした防犯システムは、理解しがたい物であると思いますが、協会の普及活動により、お客様の防止、抑制効果の認知度は上がっていると思います。
4	採用側のコスト削減に役立つ開発や、高性能の機器製造及び共通システムの構築。

### (4) 今後取組むべき活動、協議会への要望

今後取組むべき活動、協議会への要望に関して9件の記述があった。

1	もっとEAS機器の認知度、理解度が向上すればクレーム等減ると思います。
2	複数の仕様の機器があるためソースダギングなどの話がでも応じられないのが実情。電波、磁気双方に対応できる機種の開発を望みます。
3	現在の窃盗手口や、傾向、対策等を教えて頂く事が業界全体の情報共有化とロス率低下への対策になると思います。各業種の導入事例や良い例を教えてください。
4	団体として犯罪防止に活躍をお願いします。
5	防犯上、複数化、手口の複雑化などで、考えているより、先を進んでいる。タグの取りはずし、感知しない袋の持ち込み等で大量発生が頻繁になっている。更に、危険リスクも増加している為、深追いをしない等で益々被害が増えている。 全国レベルでの情報の共有化、取り組みの開示などをしてもらいたい。アンケートの依頼と結果報告ばかりで具体的なものがなにより一つ得られないので、今後もこうした状況だと協力しかねる。
6	・機器等のグループ化と、それによるコスト削減。 ・業種ごとに、開発担当も含めて、メーカーから小売まで、全商品統一して、実施できるような働きかけをして欲しい。
7	・盗品と思われる物の効果買取りを根絶させる方法を検討して欲しい。 ・店の看板に「高価買取り」表示をなくさせるか、「〇点以上の持込みは買取りません」と明記するよう協議して欲しい。 ・タグ取り付け、取り外しをしないでレンタルショップを営み他店で誤解を招かせる運用をしている店と、正規の取り付け、取り外しをしている店とで業界のあり方について、大いに議論して欲しい。
8	お客様の普及啓発活動をさらに強化して取り組んで欲しいと思います。こういったことには関係ない一般のお客様がさらに安心して快適にお買い物ができるような活動も必要ではないかと思っています。ソースダギングは色々な問題が多数あると思いますが、実現に向けて取り組んでいただきたいと思っています。
9	採用側のコスト削減に役立つ開発や高性能の機器製造及び共通システムの構築に向けて、協議会全体でレベルアップを目指して頂きたい。

# [調 査 票]

--	--	--	--

## 2008 年度 EAS機器の実態調査

EAS機器は「Electronic Article Surveillance」の略で、電子商品監視機器のことです。万引防止機、盗難防止装置とも呼ばれています。

2008 年 11 月

<ご記入にあたって>

- ご記入は黒のボールペンまたは鉛筆でお願い致します。
- 質問の回答は、該当する項目の番号に○印をつけるものと、数字または具体的に内容を記入していただくものがあります。各質問の指示にしたがってご回答ください。（とりわけ○印の数にはご注意ください。）
- 記入済の調査票は、**同封の返信用封筒に入れて** ご投函ください。
- ご投函は **2008年12月5日(金)までに** お願いいたします。
- 調査で集められたデータはEAS機器市場の健全な発展のための参考とさせていただきます。他の目的に使用されることはございません。
- この調査票についてご不明の点がございましたら、下記担当者までお問い合わせください。

【調査の主旨に関して】 調査企画： 日本EAS機器協議会  
電話番号： 03-3355-2322  
担当者： 小原 史郎

【アンケートの記入方法に関して】  
調査機関： (社)日本リサーチ総合研究所  
電話番号： 03-5216-7313  
担当者： 桜井 昭



問1. 貴社の事業概要についてお伺いします。

(1) 業種(1つだけ○)

1 書店	12 コンビニエンスストア
2 ドラッグストア	13 リサイクルショップ
3 ホームセンター	14 まんが喫茶、インターネットカフェ
4 GMS・スーパーマーケット	15 カー用品店
5 アパレルショップ	16 宝飾店
6 スポーツ用品店	17 眼鏡店
7 AV・メディアソフト店	18 靴専門店
8 ディスカウントストア	19 玩具
9 百貨店	20 文具
10 家電量販店	21 酒屋・リカーショップ
11 カメラ・パソコンショップ	22 その他(具体的に )

(2) 売上高(1つだけ○)

※貴社における直近の決算数値でお答えください。  
例えば、3月決算の会社は2005年4月～2006年3月、  
12月決算の会社は2006年1月～12月の数字となります。

1 5,000万円以下	4 10億円超～100億円以下
2 5,000万円超～5億円以下	5 100億円超
3 5億円超～10億円以下	

(3) 従業員数(経営者を含む、パート等を除く数字を記入)

⇒  人

(4) 店舗数(数字を記入)

①全店舗の数

⇒  店

②うち、EAS機器を導入している店舗の数

⇒  店

(5) ロス率(欠損した商品の比率)

①ロス率はどう変化しましたか。(1つだけ○)

1 減った	2 やや減った	3 変わらない
-------	---------	---------

②ロス率の変化を具体的に数字で教えてください。(数字を記入)

【EAS機器導入前】

【EAS機器導入後】

%

%

〔※1 推計値でも結構です。  
※2 小数点第一位までご記入ください。〕

問2. 貴社のEAS機器に対する認識や評価などについてお伺いします。

(1) EAS機器を導入した理由は何ですか。(いくつでも○)

1 万引犯罪を防止するため	5 万引犯罪を防止することは青少年の健全育成など社会への責務だから
2 ロス率が増加しているため	
3 同業他店で導入しているため	6 その他〔具体的に〕
4 取引先や営業等で勧められたため	

(2) EAS機器の導入にあたり、重視していることを、以下から3つまで選んでください。(3つまで○)

1 検知性能	5 メーカー、ブランド
2 価格	6 メンテナンス等のサービス
3 仕様・運用のしやすさ	7 その他〔具体的に〕
4 デザイン・形状・色	

(3) EAS機器を設置していない店舗はありますか。(1つだけ○)

1 ある
2 ない

→ SQ それは何故ですか。(いくつでも○)

1 コストパフォーマンスがあわないから
2 機器の検知性能がよくないから
3 機器の運用やメンテナンスが面倒だから
4 お客様の理解が得られないから
5 お店のレイアウトが適していないから
6 必要性を感じないから
7 その他(具体的に)

(4) EAS機器は万引対策に有効だと思いますか。(1つだけ○)

1 極めて有効である	3 あまり有効でない
2 少しは有効である	4 わからない

(5) 今後もEAS機器を導入していきたいと思いますか。(1つだけ○)

1 積極的に導入したい	3 現在のところ導入の予定はない
2 できれば導入したい	4 わからない

問3. 貴社におけるEAS機器の効果についてお伺いします。

(1) EAS機器の導入後、どのような効果がありましたか。(いくつでも○)

1 万引きの減少	4 店員の防犯モラルの向上
2 ロス率の減少	5 利益率の向上
3 売り場の効率がアップ (店員が接客行為に専念できるなど)	6 その他 [具体的に ]

(2) EAS機器の作動により、万引き犯を認知する件数はどれくらいですか。平成19年1~12月の月平均件数(全店の合計)を、おおよそで結構ですのご記入ください。

月平均(全店の合計)で  件くらい ※ない場合は「なし」とご記入ください。

(3) EAS機器が原因で、販売や営業活動に何かデメリットや問題などが発生したことがありますか。(1つだけ○)

1 ある
2 ない

→ SQ それはどのような内容ですか。(いくつでも○)

1 お客様からクレームを受けた
2 お客様とトラブルになった
3 レジでの消去作業を忘れてゲートが反応した
4 ゲートが変な動作をした
5 商品に装着したタグが、故意にはがされた
6 その他 [具体的に ]

(4) EAS機器以外で導入している防犯機器・システムがありますか。(1つだけ○)

1 ある
2 ない

→ SQ1 それはどのようなものですか。(いくつでも○)

1 監視カメラ
2 防犯ミラー
3 ショーケース用警報機
4 その他 (具体的に )

SQ2 何故、導入しているのですか。(いくつでも○)

1 様々な機器で監視することで、万引きの気を起こさせないようにするため
2 これまで防犯に役立った実績があるため
3 以前から導入しているため
4 その他 (具体的に )

(5) その他、防犯対策として実施していることがありますか。(いくつでも○)

1 ステッカー、看板等の設置	6 警備員等による店内巡回
2 陳列方法の改善・工夫	7 不審客の監視
3 店員による声かけ	8 万引き防止マニュアルの作成
4 店員の増強	9 その他 (具体的に )
5 店員教育の徹底	

問4. 貴社では、お客様に対して「お声がけ」を実践していますか。(1つだけ○)

1 はい
2 いいえ

→ SQ1 お声がけの際、特に気をつけていることは何ですか。  
(いくつでも○)

1 お声がけのタイミング(例:来店時に必ず行うなど)
2 声の大きさや口調、目線、姿勢など
3 多数のお客様に対して行うこと
4 サービスの一環であることのアピール
5 その他 (具体的に

SQ2 EAS機器が作動した場合、お声がけをしますか。  
(1つだけ○)

1 はい	2 いいえ
------	-------

↓  
SQ お声がけをしないのは何故ですか。(いくつでも○)

1 店員が少ない	4 万引防止の効果があるとは思えない
2 店員教育が十分でない	5 その他 (具体的に
3 お客様への配慮	

問5. 貴社におけるEAS機器の運用状況についてお伺いします。

(1) EASの運用について、スタッフ・トレーニングを実施していますか。(1つだけ○)

1 はい 2 いいえ	→	SQ  いつ実施していますか。(いくつでも○)
1  新人研修時      3  不定期(必要に応じて) 2  OJT              4  その他(具体的に      )		

(2) 運用マニュアルはありますか。  
(1つだけ○)

⇒

1 ある	2 ない
------	------

(3) 社内で独自に取り組んでいるメニュー  
プログラム、研修体制はありますか。  
(1つだけ○)

⇒

1 ある	2 ない
------	------

(4) 店内で運用方法が徹底されていると  
感じていますか。(1つだけ○)

⇒

1 はい	2 いいえ
------	-------

(5) 発報(EAS機器作動)履歴を管理していますか。(1つだけ○)

1 はい 2 いいえ	→	SQ1  どのように管理していますか。(1つだけ○)
1  回数を記録 2  時間を記録 3  作動時の映像を記録 4  その他(具体的に      )		

SQ2 発報履歴を万引き対策に活用していますか。(1つだけ○)

1 はい	2 いいえ
------	-------

(6) 導入後のEASの修理や故障時の対応に満足していますか。(1つだけ○)

①スピード	⇒	1 満足	2 普通	3 不満	4 わからない
②内容	⇒	1 満足	2 普通	3 不満	4 わからない
③全体として	⇒	1 満足	2 普通	3 不満	4 わからない



問6. 貴社における万引きの実態やロス全般についてお伺いします。

(1) 最近の万引きの手口で多いのはどのようなものですか。(いくつでも○)

1 商品をカバンや手提げ袋、衣服等に入れる
2 タグ付きのケースや袋から商品だけを抜き取る
3 値札を交換する
4 工具等により防犯ケースを壊して持ち出す
5 ガラスケースから商品を抜き取る
6 試着室やトイレ等に商品を持ち込んでから値札をはがす
7 グループで万引きが行われる
8 その他(具体的に )

(2) よく万引きされる商品、ロスが多い商品を、10点まであげてください。

(※例えば医薬品であれば、「ドリンク剤」、「サプリメント」、化粧品であれば「口紅」、「香水」といったように、具体的にお書きください。(同封しました「平成 18 年度EAS機器の実態調査報告書」の 26 ページにある『小分類』をご参照ください。)

1	6
2	7
3	8
4	9
5	10

(3) 万引き犯を捕まえた後の対応はどのようにしていますか。(いくつでも○)

1 説諭	4 学校に通報
2 品物の買取り	5 警察に通報
3 家族に通報	6 その他(具体的に )

問7. ソースタギングについてお伺いします。

(1) 前回のアンケートでソースタギングの早期実現についてのご要望をいただきましたが、貴社での具体的な取り組みがあれば、ご記入をお願いします。

1 具体的な取り組みは何もしていない
2 社内では検討している
3 業界団体で検討している
4 その他 (具体的に )



問8. 日本EAS機器協会についてお伺いします。

(1) 日本EAS機器協会の活動を知っていますか。(1つだけ○)

1 よく知っている      2 まあ知っている      3 知らない

(2) 貴社におけるJEASステッカーの貼付率はどれくらいですか。

(EAS機器設置表示ステッカー)

⇒  %くらい

<EAS機器設置表示ステッカー>

JEASでは、EAS機器の普及啓蒙活動の一環として、「EAS機器表示ステッカー」を作成し配布しています。EAS機器の設置場所を明示することにより、犯罪の未然防止効果を高めるだけでなく、とりわけ埋め込み型医療用機器(心臓ペースメーカー及び除細動器)を装着されている方が安心して買物をしていただくために、機器の設置場所を容易に把握する事が可能となります。

EAS機器ご利用の皆様には、同ステッカーの掲出にご協力賜りますようお願い申し上げます。



EAS機器導入店表示ステッカー見本

(3) 日本EAS機器協議会の活動で評価していること、有益と感じていることなどがあれば、ご記入をお願いします。

--

(4) 日本EAS機器協議会が今後取り組むべきことや、協議会に望むことなどがあれば、ご記入をお願いします。

--

.....

差し支えなければ、お名前と連絡先等のご記入をお願いいたします。(記入漏れなどがあつた場合、内容の確認をさせて頂くためのものです。集計の対象にはいたしません。)

会社名		部署名	
お名前		電話番号	

~~~ ご協力、どうもありがとうございました ~~~