

## 流通業界で話題の

キーワードや事象の最新事情を、  
 専門家の見方などを交えながら、  
 簡潔にアップデートします。



### 深刻さ増す万引きの高齢化と悪質化 官民合同で対策のガイドライン発表

近年、店舗の防犯・防災対策、いわゆるストアセキュリティに、特徴的な傾向がみられている。災害や事故、犯罪の発生件数そのものに大きな変化がない、もしくは減少傾向にさえある中で、万引きだけが突出して増える傾向にあり、総合的な対策の見直しが迫られている。

背景にあるのは、規範意識の低下や地域社会の絆が弱まったこと。それに伴う疎外感や孤独感から、犯行に走るケースが増えている。さらに、転売などを目的に、大量の商品を一度に盗む窃盗団による被害も多発している。

かつて万引き犯の半数近くを占めていた少年の割合は、すでに3割まで減少。代わりに、65歳以上の高齢者の割合が2割を超

え、20年前の6.8倍に急増。食品などの日用品の被害が大半を占めるようになってきているなど、犯罪の構造自体が地域社会の存続と深く関わりは始めている。

「今後も拡大、悪質化する万引きとの壮絶な闘いが始まる。たかが万引き犯罪とあなどってはいけない」と警告するのは全国万引犯罪防止機構で普及推進委員を務める稲本義範氏。

警察も、実態調査や防犯設備設置の指導などの対策に乗り出している。その一環として、警視庁と小売業界や関係団体による「東京万引防止官民合同会議」が結成され、本格的な万引き防止マニュアルとして「万引き防止対応ガイドライン」が作成された。

そのガイドラインを使った全国初の「万引き防止のための防犯責任者養成講座」が3月2日、東京商工会議所で開催された。

ここで公開された内容によると、ガイドラ

インは、「声かけ」などソフト対策と、防犯機器設置などハード対策、犯行を発見したときの捕捉時の対応の三本柱からなる。

中でも重要なのが、ソフト対策だという。万引き犯が犯行をあきらめるきっかけの6割以上が「従業員の声かけ」である。ガイドラインで推奨する「0.5秒のアイコンタクトで声かけ」を徹底することで万引きの未然防止ができるという。当日はその挨拶手法を全員で練習し、会場全体に笑顔の花が咲いた。その他、店内レイアウト、表示、警備・巡回体制、放送を併用し、万引きを未然に防ぐノウハウが紹介された。

防犯機器も進化しており、商品管理システム（一般名称：万引き防止器）の正しい使い方、さらに防犯カメラとの組み合わせで不審者の確認をする手法の説明、そして売場の写真を使った問題箇所探しなどの実践的内容で、参加者の理解を深めた。

欧米で行われている、製造段階で商品管理タグを商品に組み込む「ソースタキング」の導入も検討されており、本格的になれば一つひとつの商品に店舗でタグをつける作業から解放される。

「対応が緩いと、狙いやすい店として認知されるだけでなく、モラルが低下し、一般の消費者が安心して買い物できない店になってしまう」(稲本氏)。万引き対策はまったなしなのだ。

### 万引きされない店づくりのための「管理者用万引き防止セルフチェック表」

(「万引き防止対応ガイドライン」より抜粋)

#### 1. 従業員の教育・指導

- お声かけについて指導したか
- 不審者に隙を見せないための指導をしたか
- 店内放送について指導したか
- 従業員どうし、警備員との連携について確認したか
- 商品、商品棚、売場等の点検方法は指導したか
- 店内の整理整頓について指導したか
- 防犯設備の教育はしたか
- 不審行動を発見した際の連絡・連携等の訓練は実施したか
- 前兆不審行動の見分け方については教育したか
- 万引き発生時の対応について訓練したか
- 混雑時にレジ精算をお待たせしないような対応がされているか

#### 2. 防犯環境の確認

- 従業員、警備員の配置はいいか
- 防犯カメラ、防犯ミラーの効果的活用はしているか

- 店内表示の仕方は効果的に活用しているか
- 試着室のカーテン下を短くするなど工夫をしているか
- 店内放送は実施しているか
- 商品管理システム等の設置はあるか
- 高額品は施錠のあるケースに入っているか
- 万引き多発品はレジの近くに設置しているか
- 従業員等からの視野は確保されているか
- 店内の整理整頓はされているか
- 監視強化エリアの設定はできているか
- 警備会社との契約内容は「未然防止」であるか

#### 3. 通報・地域連絡体制の確立

- 警察への通報体制は確立されているか
- 地域の万引き防止協議会の活動に参加し、情報を得ているか
- 公立学校の職場体験に協力しているか
- 近隣の同業店と防犯情報を共有しているか



全国万引犯罪防止機構  
 普及推進委員  
**稲本義範氏**

「ソフト面とハード面の対策で万引きをさせない売場を実現する」