

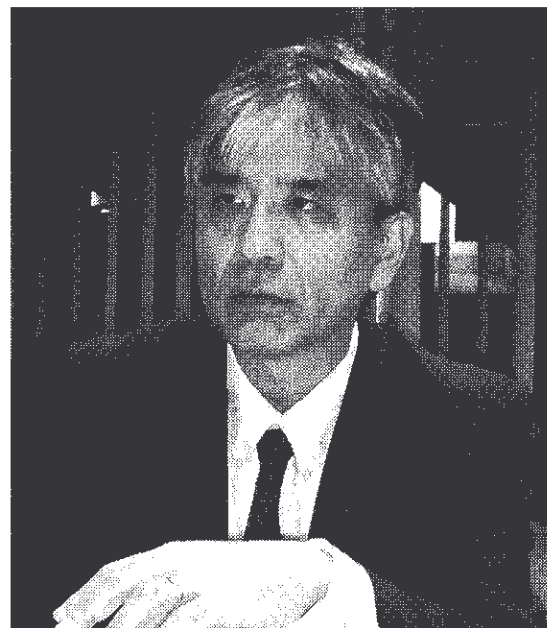
# 万引き対策の処方箋

## 未然防止につながるコミュニケーションのすすめ

小売店内の万引き犯罪は、高齢者による犯行急増や青少年の健全育成の面からも社会問題となっているが、万引き犯罪が地域、社会の安全性の悪化にもつながりかねないことから、万引き防止対策の必要性はますます重要度を増している。万引き犯罪防止のための万引き防止機器メーカーなどで構成される全国団体、全国万引き犯罪防止機構 (万防機構) が 3 月に実施した 12 年度全国小売業万引被害実態調査のアンケートで書籍・文具のロス率 (欠品総額を売上高実績で割った数) は、15 社中 10 社の有効回

答で 0.51% となり、ここ 3 年間では最も少なかったが、ロス率の内訳を見ると「万引き」が 66.1% と半数以上を占め、万引きに起因する割合が高い。インターネット経由での転売もありえることから、同機構・普及推進委員の稲本義範氏は不明が高いのは要注意で早い段階で気づく必要があると指摘。社内はもとより競合店間でコミュニケーションを図ることや、店内では通路ごとにカメラを設置することを提案する。最近の万引きの傾向と対策について、稲本氏に話を聞いた。(清水)

### 全国万引犯罪防止機構 普及推進委員 稲本義範氏 に聞く



稲本義範氏

フが励行することで、不明ロス率を 6 分の 1 に下げること成功。このようにソフト面の対策がしっかりしている店舗は、ハード面である EAS やカメラなどの万引防止システムもうまく使いこなしています。

モデル店舗は万引き対策責任者養成講座を受講し、証書を受けて所轄警察からの推薦を受け、地域への貢献度も鑑み、同会議での審査を経て認定されるものです。

養成講座では、笑顔の作り方として 0.5 秒のアイコンタクトなどの訓練を受けます。

アイコンタクトの狙いは来店客の黒目を見て、「いらっしゃいませ」と言いながら心の中で「いい人ですね」とつぶやきながらあいさつすると、相手もいい人ですねと思ってくれるというものです。

に地域の警察に相談すれば解決の糸口も見いだせたり、優秀で熱心な地域巡回ボランティアの協力も得られることもあります。

島根県のある書店では新刊書店、新古書店で本の大量窃盗があった場合は連絡網を作り、警察の仲立ちで情報共有をしています。

商売については競合店ですが、万引き防犯対策という観点では連携し、地域社会のためにも連携を図っています。

リプロ池袋本店も地域の競合書店 4 店舗と、対策会議を開いています。警察も入れて不審行為の情報共有を行っています。

#### 内部犯行の対処は

社内内部で不正があった時に社内に公開するべきか悩むことがあります。私は公開するべきとアドバイスしています。

同じ環境で同じ人間がいる場合、また同じことが起こる可能性があるからです。環境がそうさせ

(7 面に続く)

#### 事前対策は

予定数より在庫が多い逆ロスという現象が起こることがあります。これは、商品が先に入庫され、棚卸時に伝票は後で作成される期ずれが考えられますが、こうした期ずれを安定化させることが必要です。

ロス率が期ごとに増減を繰り返すのはよくありません。数値的な管理からも、個数管理に優れている先進店舗に観察に行く、または教わりに行くのもいいのではないのでしょうか。

また、店内に落ちていた短冊スリップも放置せず、購入されたものか盗まれたものかを確認し、返品詐欺に遭う可能性もあることから、店の床などに落ちていたレシートに注意するなど、領収書類の管理も重要となります。レシートの不正利用の対策にはデジタルレコーダーで画像解析し、実際の購入者とレシートを持参した人とが一致しているかを照合することも重要ではないでしょうか。

売場のレイアウトも機材を設置した後では修正が難しいため、店舗開設前に CAD ソフト 3D 映像でレジからの死角や防犯カメラの設置場所などをシミュレーションすることも大事になります。

#### 手間を掛けない効率的な商品管理とは

一定のタイミングで、伝票の日付別、順序別で確認していくことが大事です。不明率の高い店舗に限って、まとめてダンボール箱に入れてあったり、伝票の扱いが煩雑になっている場合が多く、後で仕分けができません。棚卸中に什器の内側から本が大量に見つかったという例もあります。

すべての品目を管理するのではなく、盗られやすい売れ筋商品を重点管理することです。たとえば POS データの確認や売れ筋の数量カウントを毎日行うことも一つの対策となります。

売れ筋商品の万引きを防ぐことで販売機会の損失も防ぐことが出来、売り上げにも直結していきます。

#### 先進的に取り組んでいる書店はありますか

リプロ池袋本店 (東京・豊島区) が昨年 4 月に警視庁、東京都、小売流通関係団体が連携して立ち上げた、東京万引防止官民合同会議でモデル店舗に選ばれました。

挨拶の励行を徹底させ、客の顔を見て挨拶をすることで、万引できない店と思わせました。笑顔づくりを含む挨拶を、アルバイトを含む全スタッ

また自分で勝手に判断せず、対策の指針となる基準を作ることも大事です。カメラ、ゲートを導入することで健全な来店客が態度を変えるのではないかと考えるなど、見えない敵と闘うようなことはしないで欲しいと思います。

中学生、高校生への万引きに関する全国青少年意識調査では、効果的な店舗の万引き対策として、ゲートの設置が最も高い結果となりました。つまり、お客から見て抵抗はまったくないということです。こういう客観的なデータを参考に、他社の事例に学びながら導入を判断して頂きたいと思います。

#### 店内の機材・備品でほかに設置場所に配慮すべきものはありますか

ゴミ箱は店舗内ですと短冊スリップ、万引き防止のタグを捨ててゲートを抜け出る可能性があります。店舗内で証拠隠滅を図られないようにするレイアウトも大事になります (写真① 7 面参照)。

万引きの多い店ほど、独りで悩んでいます。逆

#### 防止機器の効果高めるには

EAS の導入や通路ごとにカメラを設置する店舗が多くなっていますが、さらに効果を高めるためには、EAS 導入店は、店頭で「EAS稼働中」の POP を掲示する。またカメラが設置されていれば「防犯カメラ録画中」など犯罪抑制の文言が入ったポスター、POP を設置することによって万引き犯への強い抑止にはなります。

また、特に重要なのは設置する場所ごとに、設置目的を統括している部署で把握することを勧めます。店長だけに任せては対策が継続されないからです。つまり、なぜここに防犯カメラを設置したのかわからない、ではなく図表などを作成して後任の店長に引き継いでいくことが必要です。

ロス率も店長の異動とともに変動していきますので、多店舗展開している企業はチェーンストアとしても個々の店舗での取り組みでなく、本部としても見つめて欲しいと思います。

るから、悪しき環境を潰していく必要があります。

——コミュニケーションが大事なのです

万引き犯と店員という関係性のみでなく、社会総ぐるみという観点から万引きに対して寛大な対処と諦めではなく不正を正すことを諦めず、疑わしきは迷惑行為として店内での声掛けを実施することなどに取り組むことが大事です。

——お店が被害者であるという気持ちも伝えていく必要があるのでは

加害者の人権でなく被害者の人権を重んじ、被

害を受けた小売業者の痛みや悲しみの広報活動も絶えず言い続けていかないといけないと思っています。

当機構では、万引被害に遭った小売業者の困っている気持ちを伝えるために、「商品をお店に陳列するのが嫌になりました」などの文言が入ったポスターをカラーで作成し、全国の公立私立の中学校に配布し校内に貼って頂いています。こういう声を高らかに上げることが、地域社会の安全対策の一環となります。

——追跡のリスクは

10月末に和歌山の書店で、漫画本13冊をかばんに入れるところを男性店員に見つかり、つかまえられた際に逃げようとしてこの店員の顔を数回殴った疑いで警察署員に逮捕されました。

窃盗犯も逃げ

ので、リスクを考えて無理をしないことが大事です。

——全件通報・全件届出の意義は

警察に届け出、通報することが重要です。その後は警察の判断に委ねて、説諭で帰らせた後でいざこざが起きた場合に対処できるようにした方がいいでしょう。誤認だった場合でも、警察に知らせておくことが賢明です。

——都道府県別の被害動向は把握できますか

継続的な万引防止活動の一助となる「万引防止年間チャート制作」小委員会を立ち上げています。月別万引きチャートで、季節商品ごとに多い万引き被害品目をまとめていきます。

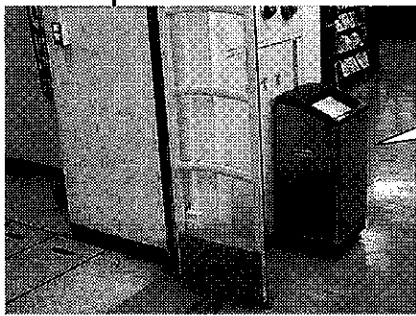
警察庁の月毎の年代別・検挙件数データをベースにして、万引防止のための年間対策表を作成し将来的には、当機構ホームページに掲載します。

——中学生以下からの古物買取に際し、保護者同伴の自主ルールが策定されましたが

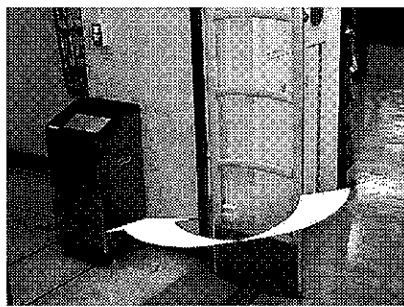
業界の自主ルールなので、誰かが継続的に取り組まれているか見守り、定点観測していく必要があるのではないのでしょうか。その一翼を担っているはマスメディアだと考えます。

写真①

●●● ゴミ箱の位置



問題点  
・消火栓の前に物を置かない。  
・ゴミ箱にセキュリティケースや管理タグが捨てられる。



# 日本メディアコンテンツリユース協議会 古物買取りに関する新たな自主ルール制定



抜き打ちで店舗を訪問したという鈴木氏

——自主ルール制定の経緯は

もともとゲームの古物買い取りだけが、1万円未満でも本人確認と記録保存をすることになっていましたが、書店、CD販売店など粗利の低い商品は小売店の経営に直結するほか青少年の万引き抑止の観点からも書籍、CD、DVDも含めたメディアコンテンツを対象に、古物営業法が改正されました。

ゲーム業界団体で取り組んでいた自主ルールは、小学生は保護者同伴、中学生は保護者の同意書持参ということで実施してきましたが、万引きが収まらないため、自主ルールを

ゲオ、TSUTAYA、ブックオフなどが加盟する日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合(CDVJ)と日本テレビゲーム商業組合は、「日本メディアコンテンツリユース協議会」を設立し10月1日から、小・中学生からの古物

もう少し厳しくすることになりました。

大手2社が高校生から盗品の疑いのある商品の買い取り、そのことを警察に連絡しなかったためその違反として2週間行政処分を受けたことがありました。2社のうち1社は盗品と分かった上で買い取っていた疑いが持たれ警察の捜査が入り、このことが後押しになりました。

——ルール策定にあたって業界内での反対意見は  
商売ベースで考えると当然で、企業によって買い取り数が減少するなど影響が大小ありますが、取り組まなければいけないということで一致し制定しました。

——自主ルールは業界に浸透しましたか

東京、埼玉の10店舗を、抜き打ちで訪問しました。告知ポスターが利用されていることを確認しました。

——リアル店舗での規制だけだとインターネットの取引に流れてしまうと考えられますが

ネットの取引には本人確認が必要で、さらに18歳未満は制限があるため青少年個人が売買するのは難しいと思いますが、青少年以外の大人が代わりに行えば、盗品がネットに流れることがあ

の買取りについては保護者同伴とする自主ルールを制定した。同協議会設立の経緯と、課題についてCDVJコンテンツ企画グループ渉外チーム・鈴木仁チームリーダーに話を聞いた。(清水)

り得ます。

盗品の疑いのあるカーナビが大量にネットオークションに出品された時は、シリアル番号の明記を出品条件にしたことで出品が減りましたが、シリアル番号に類似するものは本、CD、DVDは事実上ありません。盗品かどうかの判別、追跡手段はないため、その辺をどうするのかです。

個人的には取り引き時、匿名性は問題があると感じています。個人名、居住する市区町村だけでも開示されればなかり抑制されると考えます。

——書店にとっては自主ルールの順守が継続されるかが気になります

買い取り時の注意事項はこれまで、マニュアルはあっても現場レベルまで実行が徹底がなされていなかったため、自主ルールを一気に厳しくしたところがあります。たががゆるんでなし崩しにならないように継続的に講習会、啓発活動を行い、形骸化しないようにする努力を続けていくしかないと考えています。