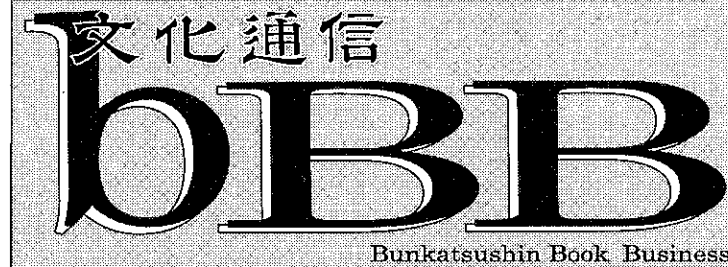


出版産業のシステムとマーケティング情報



特集「書店の万引き対策を考える」

- ◆アンケート
書店の万引き被害の動向と対策…1～3
- ◆子供への教育も重要
東京都商店街振興組合連合会の
資料から…3
- ◆防犯機器の紹介1
導入書店が急増 ダイワハイテックス…4
- ◆盗られない店作りを提案
ウェリカジャパン…5
- ◆防犯機器の紹介2
高千穂交易、三宅など…6・7
- ◆万引き関連書籍の紹介…7
- ◆加速する出版流通システム…8

書店の万引き被害の動向と対策

万引きのリスクを念頭に置いた経営をしいられる小売業、とくに書店は、1冊の被害を取り戻すためにかなりの数を販売しなければならず、死活問題におよぶ。

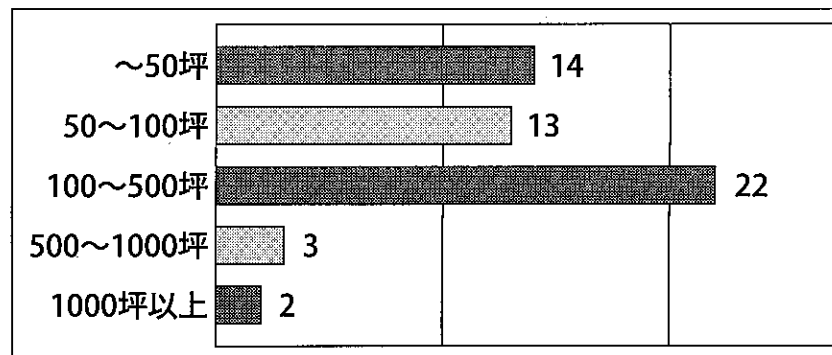
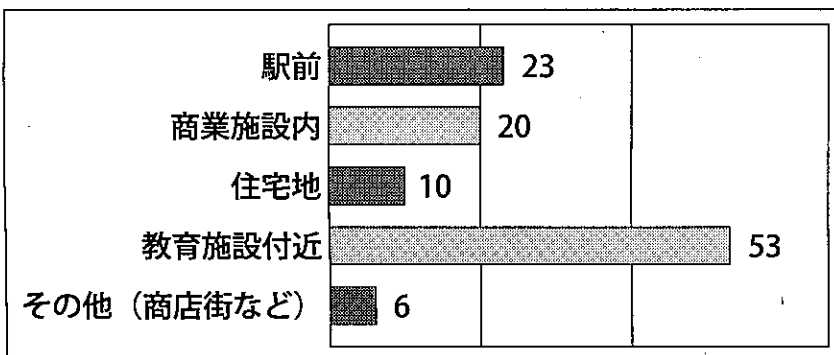
被害を可能な限り軽減するために必要な対策は何であろうか。文化通信「bBB」では、万引きの被害が多発する小中学校の長い休みの期間に合わせ、調査対象店舗の立地と売り場面積

をアンケート調査を実施、被害の把握から被害を受けやすい商品など、被害の全容、さらに、万引き防止のために導入している機器や、その効果、将来の投資について質問を行った。

今回の対象としたのは関東近隣の店舗と、複数の店舗を有している企業の本部、120件にアンケート調査を依頼し、回収した54件(回収率45%)から、主要な設問(複数回答)を抜粋し統計をと

った。

なお、「盗品が販売されている状況」「理想的な万引き対策」について様々な意見を記述式の回答で得ているが、代表性のある意見を抜粋し、3月25日から文化通信デジタル(<http://www.bunkanews.jp/special/index.php?type=3&subtype=15000>)に掲載する予定。お忙しい中、アンケートに協力頂いた皆様にお礼を申し上げます。



短期に被害把握し、他店舗と情報共有

1 被害の確認方法

被害の確認作業は、被害の未然防止に直接影響しないため、棚卸し時と捕捉時がほとんどだった。毎週1回、毎月1回と短期間に定期的に行っている店舗もあったが、「警察や他の店舗と情報共有することが必要」とする回答が多いことを考えると、可能な限り短い期間に被害状況を確認し、情報を日々更新することが、共有する情報の価値が高まるようだ。例えば「〇〇というコミックの1巻から10巻まで被害にあった」という情報で、

周辺店舗で11巻以降の

監視を強化するとか、古書店と情報を共有すれば、転売を防ぐことにも繋がる。前年度のロス率については、把握しているのは数店舗で、マイナス2.1%から10%の間。ほとんどの店舗で不明の回答だった。

また、警察での書類作成が面倒で通報しなかったことがある店舗は14件あった。一般的に「調書を取るのに警察に出向かなければならないこと」など、業務ができなくなってしまうことがネックと考えられる。調書を店舗内で取れるようにするなど、警察との話し合いで、解決できることもあるかもしれない。

被害の確認方法

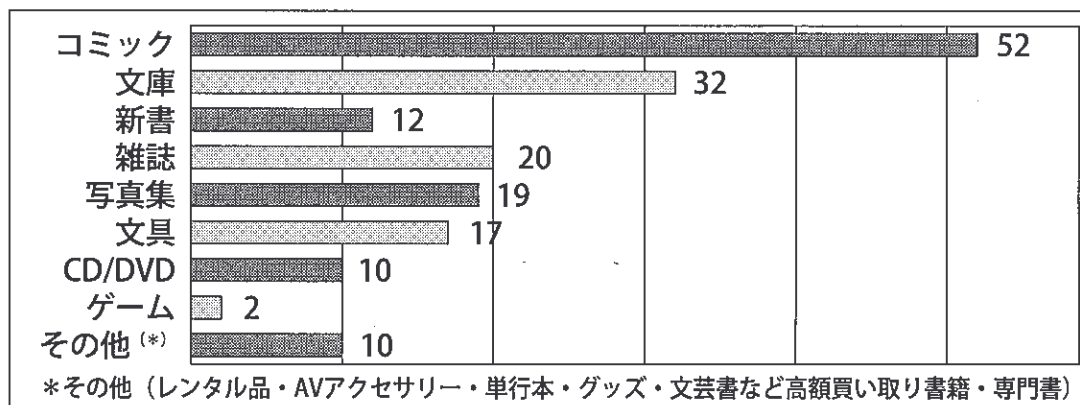
棚卸し時	29
毎年1回	1
毎月1回	1
毎週	2
捕捉時	25

転売目的で狙われる高額商品

2 被害を受けやすい商品

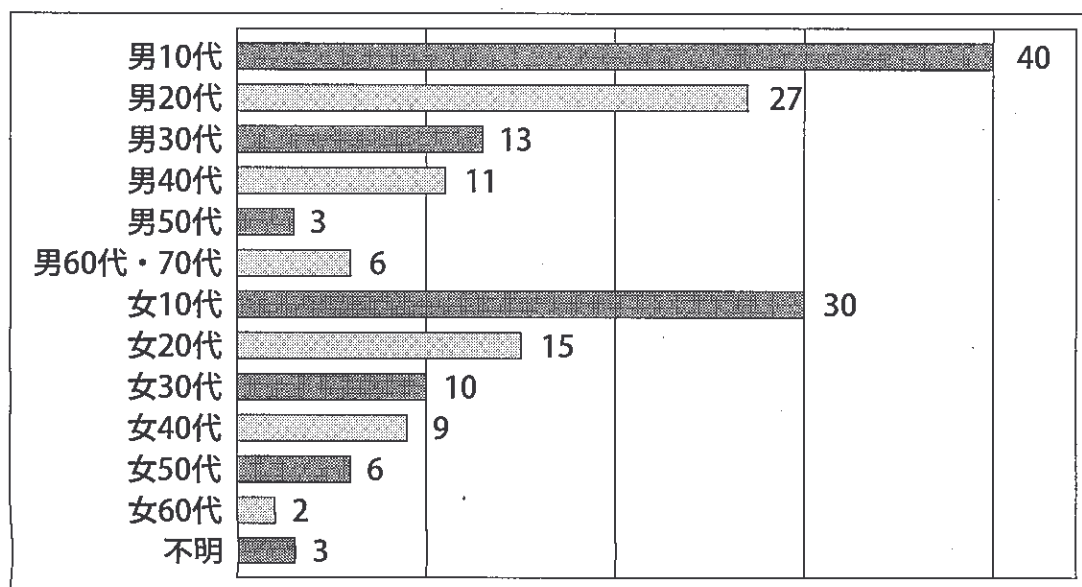
全般的に被害を受ける商品に極端な偏りはないが、コミックがもっとも高く52店舗、文庫、雑誌と続く。本や雑誌以外では、文具、CD/DVD、ゲーム、その他にはレンタル品、AVアクセサリーのほか、単行本、グッズ、文芸書など、高額な買い取りが予想できる書籍や人文・理工分野の専門書もあった。

被害を受けやすい商品



転売が生業か、再犯多し!

万引き犯の年代



3 万引き犯の年代

万引き犯の年齢は男女とも10代が多く、続いて20代。男女とも40～60代以上も散見される。男女比は5割ずつの店舗もあったがほとんどの店舗で男性の比率が高く、単独犯と複数犯の比率では単独犯が多かった。

初犯、再犯の比率は、過去に万引きをした際に、処分が甘く「懲りていない」からなのか、転売を生業としているため繰り返すのか、再犯が多かった。

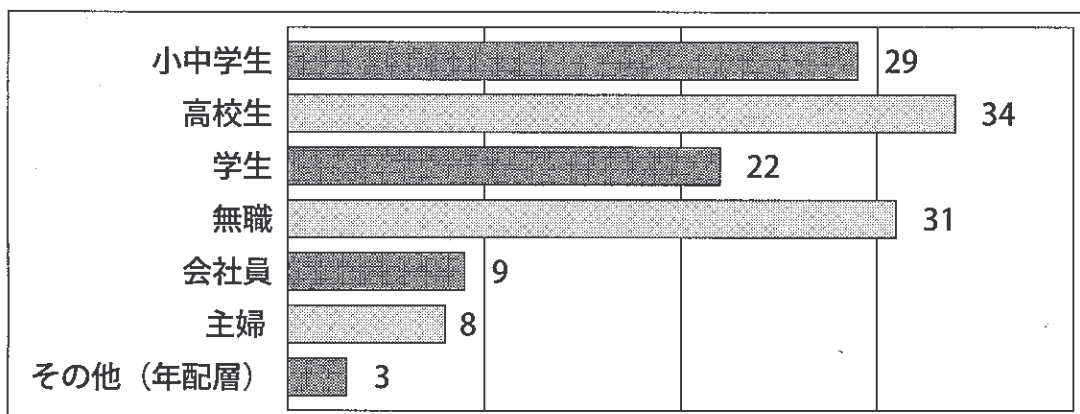
損害賠償の請求は本部からが4件、店舗単位が17件。監視員の雇用費を損害賠償として請求している店舗は3件だった。

犯行におよばせない取り組みも

4 犯人の職業

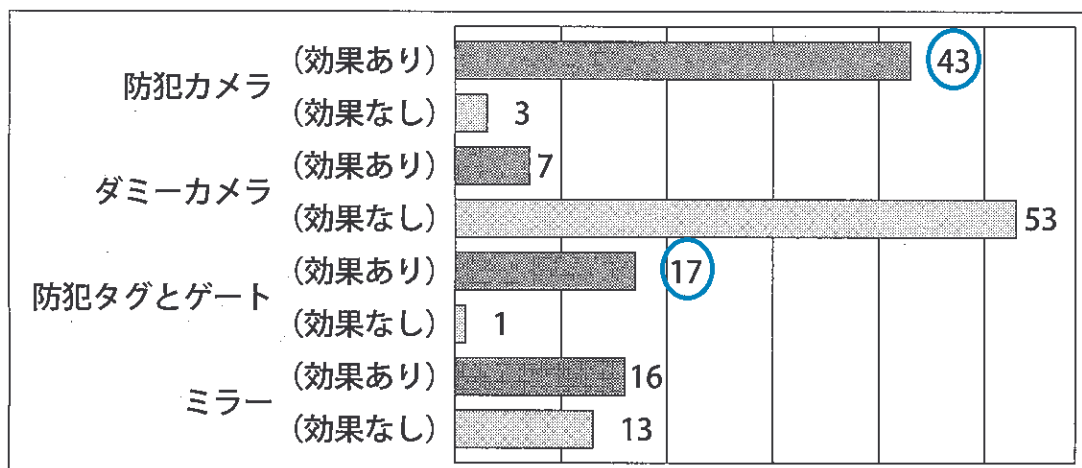
犯人職業は、高校生、小中学生、大学生・専門学校生が大部分を占める。春夏冬の学生の長期の休み中に被害が増えると言われていることから、一般客に配慮をしつつこの期間に警戒を強める必要があるようだ。「万引きをしないで帰ってもらう」という、未然防止を重要視する意見もあり、こうした取り組みも今後必要になる。無職が多いのは高齢者が増えていることを示していると考えられる。

犯人の職業



防犯カメラは監視作業と一体で効果

使用している機器と効果



5 使用している機器とその効果

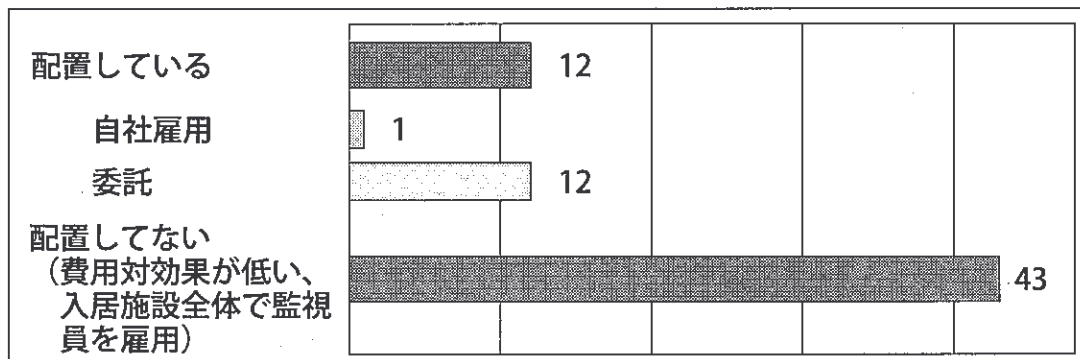
現在、使用している万引き防止機器は、防犯カメラが51件、防犯タグとゲートのセットが19件。ダミーカメラやミラーもあった。防犯カメラはほとんどが効果を認める回答だったが、カメラが設置してあるだけでは犯行抑制につながらないためかダミーカメラにはほとんどが効果なしという回答。防犯カメラの効果は監視作業と一体になっていることを裏付ける。ミラーは効果ありが、なしをやや上回る結果だった。

監視員の配置は雇用費がネック

6 専門監視員の配置/雇用の方法

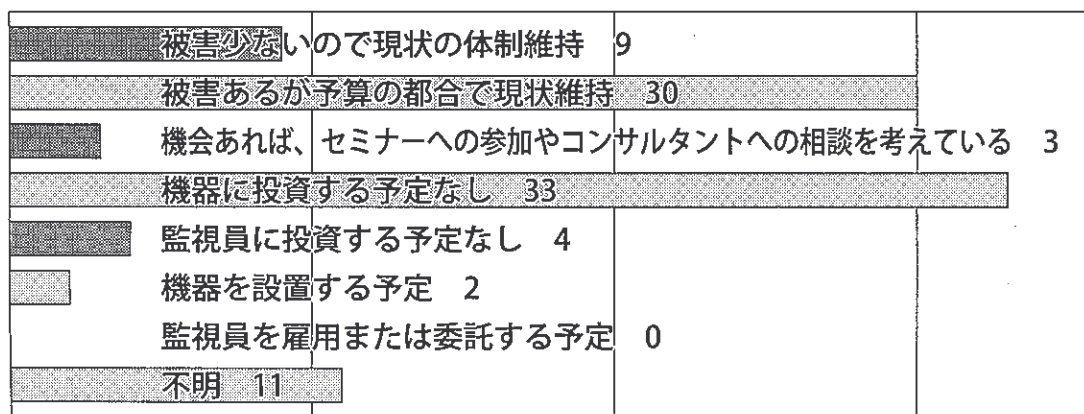
監視員の雇用形態は委託がほとんどで、店舗で直接雇用している店舗は少なく、商業施設に入居している店舗は、施設全体で雇用していた。全体的に人材雇用は経費が掛かるため防止機器と比較すると導入例は低く、被害の度合いが高いなど、やむを得ない場合を除き、見送られている傾向があるようだ。

専門監視員の配置(専門の監視員の雇用の仕方)



自身でカメラを取り付ける例も

将来の投資について



7 将来の投資について

「被害があるが現状維持」とする回答が30件、「機器に投資する予定なし」は33件と、書店業界の低調な業績に反映して、リスク回避にまで経費をかけられないようだ。回答の中には、自分でカメラを購入し、パソコンと連動させて比較的安価で防犯対策を講じている店主もいるなど、若干の手間をかけることで、対策を充実させている例もあった。

総括

全体的にコストが掛かるため、万引き対策にこれまで以上に投資する考えには至っていない

のが現状だった。こうした台所事情を考えると安価で効率的、また、既存の機器を流用してシステムを発展させられるタイプの製品に注目が集まりそう。

また、とくに、「転売目的の犯人を捕らえる」では、他店舗と共有する情報が日々更新されることが重要なことが示された。

子供への教育重視 店には「声かけ」望む

東京都商店街振興組合連合会

「万引きはあらゆる犯罪の温床になる」と言われ、将来的な犯罪の芽を摘む意味で、子供に万引きをさせない動きが高まっているが、東京都の商店組織を束ねている東京都商店街振興組合連合会が3月5日に公表した「商店街における万引きに関する調査」では、小中高生の万引きに対する母親の意識や学校での教育がどうあるべきかなどについて、商店の担当者と親の回答を掲載している。

調査は12年9月18日から26日、東京23区と、武蔵野市、立川市、町田市、八王子市、青梅市など大規模市を中心に実施。アンケートに回答した業種は書店やCD/DVDショップ、ドラッグストア、文具店、コンビニエンスストアなどで、回収数は120サンプル。母親からの回収数も120サンプル回収し統計をとっている。

万引き被害を受けている商店の存在を知っていたとした母親は80%と高い割合で、子供が万引きした際に連絡して欲しいのは65.8%が「親」で、「警察」は27.5%と少なかった。一方、同じ質問に対する商店の回答は「警察」が47.5%、「親」が45.8%。商店が万引き被害にあった場合は警察に連絡することがルールにな

っているが、同レベルだった。

2チャンネルで万引きしやすい店の情報が掲載されていることについて、商店で知らなかった人は75%、母親は85.8%が知らなかった。

「最も効果のある万引き防止は」との設問には、商店、母親とも「親の指導」が過半数を超え、続いて「警察の指導」が3割弱だった。万引き防止の効果的な対策には、商店担当者、母親とも「授業で取り上げる」を過半数以上が支持。とくに母親は74%が支持した。

「親が商店に望む防止策」は「お店の人や巡回警備員が話しかけるなど声をかける」が

35.8%、「万引き防止用タグと万引き防止器の導入」が23.3%、「声かけ」が20%。モンスターペアレンツと呼ばれる、威圧的に接していく保護者が話題になる中、参考にしたい結果だ。

万引き対応策の必要性を商店に聞いた設問では、「対策を講じることで万引き防止効果がある」という回答が多い反面、万引き防止対策を講じて一般客が買い物をしづらくすることに対し、結果的に売上を悪くするの否かの判断はできていない旨の回答も多かった。

調査報告書は東京都商店街のホームページ(<http://www.toshinren.or.jp/>)で取得できる。

効果的な万引き防止対策

