

販売士

6 月号

2013
SUMMER



※この販売士のロゴマークは、消費者・
販売士・事業者の連携を促しています

一般社団法人 日本販売士協会

The Japan Association of Retail Sales and Management Specialists

万引きを見逃さない

日本小売業協会 専務理事 岡部 義裕



万引き犯罪は小売業の経済問題だけではなく、国民一人一人にかかわる問題である。

万引きによる小売店等の被害は、警視庁データによると平成23年で29億円余りとなる。この被害額は、ピーク時の平成14年の47億円弱に比較すると4割の減少である。万引き認知件数は、同じく警視庁のデータによると平成23年で14万件余りとなり、刑法犯認知件数全体の9.6%を占める。金額は減少傾向にあるが、件数・金額ともに小売店等の経営に大きな負担をかけていることがわかる。

全国小売業万引き被害実態調査（全国万引き犯罪防止機構が実施）によると、売上高対比不明ロス率が高い業態はドラッグストア、ホームセンター、カー用品店などである。

万引きを犯す者は、19歳以下の青少年が平成23年では全体の30%余りと多い。その一方で、65歳以上の高齢者が着実に増加している（警視庁統計）。

そうしたなかで、日本小売業協会では平成22年12月から、警視庁、東京都、小売流通関連団体と連携して「万引き防止官民合同東京会議」を共同主催している。

万引き犯罪の現場となる小売・サービス店舗では、万引きを未然に防ぐためにハードとソフトの両面による対策が肝要である。ハード面では店舗の出口に設置するEAS（万引き防止機）という機器が普及してきている。EASは商品管理タグの有無を電子的に読み取るものである。また、店内の各所に監視カメラの設置も進んでいる。

ソフト面で重要なのは、店員の接客態度である。「いらっしゃいませ」「何かお探しですか？」という積極的な声かけにより、万引き犯罪は未然に防げる。

官民合同会議では、「万引き防止のための防犯責任者養成講座」を適宜開催し、店舗の現場に立つスタッフやその指導者などに受講してもらっている。また、ハード面で優れた設備を有する店舗はモデル店舗に認定している。

販売士の資格試験は「販売のプロ」を育てることを目的に、小売業界に広く認知された検定試験制度だが、接客サービスの質的向上策の一部に万引き防止のノウハウを導入すると、経営的にも社会的にも有用であろうと考え、万引き防止問題の現状の一端をここに報告させていただいた。

本問題についてのご理解とご協力をお願いする次第である。