

万引き犯罪防止のために!! 小売店頭における 効果的な万引き防止対策

量販店、スーパーマーケット、コンビニエンスストア、ドラッグストア等のセルフ販売方式をとる業態において万引犯罪が急増している。近年は外国人等による組織犯罪と相俟って、その被害の大きさや凶悪化、組織化、国際化が進んでおり、小売業界にとって万引き防止対策は極めて重要な経営問題になってきている。

本稿では、「東京万引き防止官民合同会議」が作成した万引き防止対応ガイドラインより、店頭における万引き対策として、万引きし難い店内レイアウト、防犯ポスター等の店内表示、店内放送と警備体制等について抜粋し、紹介する。

万引き防止の基本は、お客様への挨拶、声かけ

小売店頭におけるお客様への声かけ、店内放送や店内表示等は、万引きをしようとしている者に対して、「この店では悪いことはできない」という気持ちを起こさせるために行う対策です。

お客様への「いらっしゃいませ」は、店舗に活気を与えるだけでなく、不審者に対しては「あなたを意識しています」という合図になりますし、万引き企図者に対して「注意を払われている」、「見られている」といった心理状態にさせ、犯罪行為への抑制意識を働かせる効果があります。お客様が来店したら、お客様を見かけたら「いらっしゃいませ」と挨拶し、周りを気にするなど不審な行動をとるお客様に対しては「何かお探ですか」、「ご用の際は声かけください」と声をかけましょう。

お客様に好印象を与え、反発を招きにくい声かけは、明るい表情と丁寧な態度です。声かけに苦情や文句を言う人、威圧的な態度の人に対しては「いらっしゃいませ」と明るい笑顔で声かけを行いましょう。その時に、お客様にきちんとアイコンタクトをとることも大切です。お客様に対する気配りは大切な仕事です。声かけは不快な表情にならないよう、心の中で「いい人ですね」とささやきながら行ってください。相手に「温かな気持ち」を贈ることができます。

万引きし難い店内レイアウト

売り場レイアウトは、店員が配置されている付近を通らなければ店外に出ることができないようにするのが基本です。陳列棚やショーケースの高さは、レジ等の位置から見てすべての売り場が見えるようできる限

り低くしましょう。死角となる場所や十分な視認性が確保できない場所には、防犯ミラーや防犯カメラを設置し視認性を確保しましょう。また、試着室はレジやサービスカウンターから見えるようにし、試着の際は店員が立ち会い、不用意に大量の商品を持ち込まないようにしましょう。

万引き対策をアピールする効果的な店内表示

防犯ポスターや表示物などを効果的に使い、明確にお店の防犯対策と方針をアピールすることで、万引き防止だけでなくお客様とのトラブル防止にもつながります。お店の雰囲気、客層、万引き被害の実態（被害の多い商品、場所、方法など）を総合的に判断して、適切な店内表示をすることで効果が高くなります。また、汚損したり剥がれたポスター等を放置すると、その店舗が防犯に関心が薄いと判断され逆効果となるおそれがあるので掲示状態を常に確認しましょう。

なお、防犯ポスターや表示物などは、店舗の万引き

【店内表示の参考例】

当店では、次のような行為を発見した場合は、お声をかけさせていただきます。あらかじめご了承ください。

- ①商品のカバン、手提げ袋等に入れた場合
- ②商品を衣服等に入れた場合
- ③その他これらに類する行為をした場合

当店では、万引きを発見した場合、直ちに警察に通報します。

少年の万引きに対しては、万引きという犯罪を繰り返さないことを願い、警察、学校、保護者に連絡します。

に対する対応を明確に示すため、店舗入口など目立つ場所に表示します。このような対応、対策の目的（少年の健全育成、万引き等犯罪防止、社会秩序向上など）を明示し、地域社会の協力を求めることも大切です。

【万引き対策をアピールする参考例】

★声かけ運動実施中

※サービスの一環として声かけをしていることを強調し、声かけをしやすい環境を整える。

★防犯カメラ作動中

★防犯システム導入店

★タグを外さず店外に持ち出しますと警報音が鳴ります。

※防犯カメラシステムを導入していることを積極的に明示して防犯効果を高める。

試着室などでは

★お試しくださいご希望のお客様は従業員にお声かけください。商品の持ち込みは、2点までとさせていただきます。

※試着への従業員の立会いを徹底し、従業員による商品の確認を容易にする。

トイレなどでは

★ご精算前の商品の持ち込みはお断り申し上げます。

※トイレを悪用した万引きを防止する。

★ご精算前の商品を持ち込まれた際に、お声をかけする場合がございます。

※未清算品の持ち込みを発見した際の声かけによるトラブルを防止する。

店内放送による万引きの未然防止

来店するお客様に対して、万引きの未然防止策を講じている店舗であることを店内放送を利用して積極的に広報して下さい。店内放送を用いて定期的に繰り返して報告することにより、充分な万引き防止対策が講じられている店であることがアピールできます。また、声かけ活動は従業員が来店するお客様に対して個別に

【店内放送の例】

当店では、お客様にお買い物を楽しんでいただくために従業員がお客様にお声をかけるサービスを行っております。ご用の際はお近くの従業員にお声かけください。

お客様に安心してお買い物をとお楽しみ頂きますよう、警備員（従業員）が店内を巡回しております。ご不明な点などは、お気軽にお声かけください。

行うのに対して、店内放送は来店している多数のお客様に同時に広報が可能になります。

店内放送を活用して、万引き防止策をしている店舗であることをアピールすると同時に、お客様に対してあらかじめの協力を願うことが店内放送のポイントです。

不審者を牽制する警備体制

警備体制には、大きく分けて、(1)制服警備や社員巡回による万引き行為の牽制（予防主義・犯罪機会論）、(2)私服警備（保安員）による万引き行為の捕捉（検挙主義・犯罪原因論）、(3)制服警備（または社員）と私服警備の併用（予防主義と検挙主義の併用）の3つの方法があります。

店舗形態や商品の特性によって対応策を立案してください。但し、不審者が万引き行為に及ぶ前に諦めさせる行為と、万引き行為に及んだ後の捕捉する場合のリスクを比べた場合、絶対的捕捉業務は身体的危険度やクレーム時のリスクが格段に高くなります。リスクマネジメントの意味においても、投資効果の観点から判断した場合においても、「万引きをさせない売場体制」作りが賢明な防犯方法であることは間違いありません。

	☑ 欄	項 目
従業員 の教育・指導	<input type="checkbox"/>	お声かけについて指導したか
	<input type="checkbox"/>	不審者に隙をみせないための指導をしたか
	<input type="checkbox"/>	店内放送について指導したか
	<input type="checkbox"/>	従業員同士、警備員との連携について確認したか
	<input type="checkbox"/>	商品、商品棚、売場等の点検方法は指導したか
	<input type="checkbox"/>	店内の整理整頓について指導したか
	<input type="checkbox"/>	防犯設備の教育はしたか
	<input type="checkbox"/>	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
	<input type="checkbox"/>	前兆不審行動の見分け方については教育したか
	<input type="checkbox"/>	万引き発生時の対応について訓練したか
防犯環境 の確認	<input type="checkbox"/>	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
	<input type="checkbox"/>	従業員、警備員の配置はいいか
	<input type="checkbox"/>	防犯カメラ、防犯ミラーの効果的活用はしているか
	<input type="checkbox"/>	店内表示の仕方は効果的に活用しているか
	<input type="checkbox"/>	試着室のカーテンを下を短くするなど工夫をしているか
	<input type="checkbox"/>	店内放送は実施しているか
	<input type="checkbox"/>	商品管理システム等の設備はあるか
	<input type="checkbox"/>	高価値品は施錠のあるケースに入っているか
	<input type="checkbox"/>	万引き多発品はレジの近くに設置しているか
	<input type="checkbox"/>	従業員等からの視野は確保されているか
通報・地域 連携	<input type="checkbox"/>	店内の整理整頓はされているか
	<input type="checkbox"/>	監視強化エリアの設定はできているか
	<input type="checkbox"/>	警備会社との契約内容は「未然防止」であるか
	<input type="checkbox"/>	警察への通報体制は確立されているか
<input type="checkbox"/>	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	
<input type="checkbox"/>	公立学校の職場体験に協力しているか	
<input type="checkbox"/>	近隣の同業店と防犯情報を共有しているか	