2018.12.18 ロス防止

「やけくそ万防日記」の連載を始めるにあたって

今日から、1 週間に一度、ホームページに表題の日記を掲載させていただくことにしました。

なぜ、「やけくそ」なのか、万引防止を投げてしまうというニュアンスもあるのですが、それは違います。確かに、私が目標としている到達点にはなかなか行き着かず、また、予算、人員等の当機構の強化にはなかなかめどが立たないなど、ほとほと疲れるなと思うことも多いのですが、他方で、着実に実を結んでいることもあり、今年は新しい成果が顕著に見える希望の年になるのではと思ってもいるのです。

では、なぜそんな名前をと思われるかもしれませんが、実は、「万引き家族」という映画が評判を呼び、万引問題に関心が集まってきたのではないか、この機を逃さず、万引きを題材にした本を作り、皆さんに広く読んでもらい、万引き問題の解決に弾みをつけよう、あわよくば万防機構の資金にもなればと思い、いろいろ考えて、「万引きが教える社会の真実」と題するレジュメを作り、昨年の８月頃、ある出版社に持ち込んだのです。

ところが、どうも反応がよろしくない。売れるとは思っておられないようで、良くお考え下さり、どうすれば可能性があるか誠実にご検討いただいたのですが、結局話はまとまりませんでした。

どうも、この本に興味を持って読むのは誰かが良くわからない、本を買ってまで読もうという人はあまりいないだろうということのようでした。確かに、普通の人がこれを読んで自分

を高めようとか、これは娯楽ものとして面白いというようなものではないのはわかるが、万引きに関わる人は少なくない、それに万引問題は、誰にとっても知れば知るほど興味深い、こんなことがあるのか、それは許されないだろう、お前たちもっとしっかりやらんかといったことが次々にでてくるのに、と思わずにいられませんでした。

でも、編集者の心を捉えられない理由は何だろうと考え込んでしまいました。やはり、万引きはさしたることのない出来事であるのか？取返しのつかない事案で、誰もが自分も被害者になるかもしれない、それは避けたいと思い、興味を持って知ろうとするものなら別段、万引はどうだ？万引きしない多くの方々が、万引問題を自分とは関係のないことだと無関心でいるのは当たり前か？それに被害者もある程度は我慢できるはずで、万引きで会社がつぶれるわけでもないと思われているのかな？

その反映か、万引きが世情で取り上げられるのは、万引きに怒った店舗の方が、例えば、防犯カメラで録画した犯人の映像をウェブに載せ、「万引きしたものをすぐ返さないと顔のモザイクを取ってしまうぞ」と発信することが許されるのかとか、防犯カメラの顔認証機能を利用して犯人情報を活用することの是非とか、万引本体ではなく、その対策が万引犯ではない多くの方々に何らかの影響を持つかもしれないという場合が大半ですね。万引き自体を大きな社会問題としてとらえ、これをなくそうとか、そうしなければ社会がおかしくなるとかいった視点からの記事は業界紙以外ではほとんど見当たらないですね。

そうか、そういうことなのか、そうだとすれば、どんなに面白く書いても、万引きを取り上

げたまじめな本が売れるはずがない、残念だがあきらめるほかないと納得しようとしましたが、何か吹っ切れませんし、あきらめ切れない。私の推計では被害者、警察その他の関係者約１００万人の人（これは、万引犯人として検挙される約７万人に検挙されなかった暗数、その被害者の方々等々を足し合わせたものです。）が毎年万引きに関わりを持ち、複雑な思いを抱いていると考えています。2 年、3 年と累積すれば相当の人々が万引問題に直面し、あいまいな思いを抱いて過ごしている、それは小さな問題ではなかろうと思うのです。それに、私たちの中には、万引きをしようとしたが思いとどまった、万引きしてしまった、万引きに誘われたという方が数え切れないほどおり、万引問題を忘れられずに、時に暗い気持ちになられる方も多いのではと推測します。

ですから，万引問題を根底から考えるための本にわずかの人間しか興味を持たないとは思えないので、このまま引き下がるのは悔しいし、正しくないとも思いました。それに、底深く広範に堆積している複雑な思いに、光を当てたい、少しは沈黙の人々に憂さ晴らしをさせてやりたいとの感情を断ち切ることができませんでした。どこかで発信してみようと思い。このホームページを活用することにしたのです。もっとも、読む人々は万引に関心のある人が多いでしょうから、私の当初の狙いとはかけ離れたものですし、物議をかもすことになりかねないものもでてくるでしょう。内心では、「厄介なことを、誰に頼まれたわけでもないのに、一銭の得にもならないのに、お人好しもいいとこだ、それでもやるというのか、お前は。ええい、どうにでもなれ、やれるだけやるさ、どうせなら、名前は、「やけくそ万防日

記」にしよう、それが私の今の気持ちにぴったりだ､」と思ったのです。

そんなわけですので、ほかに何の魂胆もない、純粋に私の感情の発露だと思っていただいて結構です。読むも読まぬもご自由、ですが、テーマによってこれはこんな方にぜひ読んでいただきたいと私が思う方々がおられます。ですから、店舗の方々、警察の方々、経営者の方々、一般の方々など読んでほしいと思う方々の名前は、冒頭にお示しし、読んだ後にこんなものは俺は読まなくても良かった、時間の無駄だったということのないように工夫したいと思います。

読者の方を通じて、また、その方々と手を携えて、万引問題の理解を広げられれば、私の努力も報われるというものです。

そう考えているところに、１万数千に上る読者を持つセキュリテイナビがこの日記を掲載してくれることになりました。ほぼ同じものを同日に載せてみたいと思っています。

どんなことを書こうとしているかですが、万引問題に関心の強い方はもちろん、ちょっと何が書いてあるの、万引きってそんなに大きなことなのと思われている一般の方も対象としていますので、そんなことは俺はよく知っているよというようなものもあるかもしれません。万引問題は多くの層の方々に広がっているだけに、これに絞ってという言うわけにはいきません。ご理解ください。

ただ、１度この日記を覗いてくださった方々が、次号に興味を持っていただけるように工夫します。それもあってこんなことを書く予定だとあらかじめお知らせしておきます。

まず、万引問題の総論的な話から順次書き進めます。既にかなりの部分を書いておりますので、その表題を次に（予定）として記載しておきます。それらを進める過程で、万引問題に関係するトピックがあればその都度記していきます。その後のことは、それはこれから考えて詰めていきます。万引対策と個人情報保護の問題などは微妙な問題ですが、私なりの見解を詳しく述べる時期が来ると思っています。

また、この日記に、他の方々が参入することも期待しています。万引きの現場はそんな生ぬるいものではないのだ, 実態はこうだという店舗の方、万引Ｇメンの嘆きはこうだというような切実な話や、当機構の関係者が俺にも書かせろというものなども織り込んでいきます。

また、読者からご意見やご批判があればそれも反映させていくつもりです。

2018.12.25 ロス防止

やけくそ万防日記1　万引きは些細な問題？万引問題での私のスタンス

（万引きは些細な問題？）
今や警察に届けられる万引犯罪は 1 年で約 11 万件にのぼり、すべての犯罪の中で12%近くを占め、また、検挙される犯人の 3 人に1人が万引犯だということをご存知だろうか？
そしてその万引犯の 4 割以上が高齢者だということや、店の下着をごっそりスーツケースに詰め込んで持ち去る集団万引（これが万引か？）に歯噛みし、万引きした本が大量にインターネットオークションやネットフリマを通じて処分されていることに切歯扼腕する小売業者とりわけ店舗の担当者が多数いることは、世間様にはあまり知られていないことだ。
わが国で一体どれぐらいの商品が万引されているのだろう。個々の事業者にはこれまで公表したところはない。その理由は、それぞれの店舗も確たることはわからないこともあるが、総じて言えば、知ろうともしていないし、知っていても事業者の秘密とし

て取り扱われ、明らかにしようとしないからだ。だから、小売業全体の推測数値、例えば約4615億円（全国万引犯罪防止機構が 2010 年発表）、約 98 億ドル（THE GLOBAL RETAIL THEFT BALOMETER 2014~2015）があるぐらいで、そんなものかというぼんやりとした合意が生まれているだけ。
この推測数値を否定するような根拠は誰も持ち合わせないが、例えばアメリカは 1 年に約 5 兆円の万引があるとFBIが推測していることなどを考え合わせると大きくは間違っているわけではないものと思う。数百億円というわけではないと思う。が、説得力に乏しいし、個々の事業者が聞かれても答えないのだから、社会一般の方が、万引きは大した問題ではないのかな、と思っても仕方がない。
それもあって、「万引きなぞたいしたことではない、目くじらを立てるのは時間と労力の無駄だ。」という声はなお根強い。「万引きで命をとられるわけではないし、店がつぶれるわけでもないだろう、そもそも盗られるような置き方をしているのだから、ある程度の万引きは仕方がないだろう、小売業は大いに儲けているではないか。」と言う方も少なくない。
「万引きする人にも貧困などいろいろ事情があるのだろう、それもわかってやらなければ。病気の人も少なくないし、認知症になりかけの老人もいるだろう。それを皆普通の犯罪者扱いするのは問題では。」という声も小さくはない。
一体、万引きをどう扱えば、よいのだろう、正しいのだろう？どれぐらい一生懸命対策をすればよいことなのだろう？この問いに、真正面から、全体を俯瞰して、客観的に、総合的に考えた人はわが国にはいない、と思う。少なくとも、そんな研究者はどの大学にもおられない。アメリカには、多くはないが、おられるが、我が国では、こんなことを研究しても勉強しようという学生もいないし、これを支援する方も出てこないのだろう。被害者も、警察も、弁護士も、医師もそれぞれがその立場でやれることをやり、それでおしまいというのが現状だと思う。
それでよいのか？できれば、マイケル・サンデルハーバード大学教授に、「白熱教室」を開いてもらいたいぐらいだが、まずは自分でしっかり考えてみるほかない。

（私のスタンス）
今年の7月11日付け毎日新聞朝刊の論点欄に万引問題が取り上げられ、私の意見も載せていただいた。お読みになった方もあろうと思うが、字数制限で私の原稿からはかなり短いものとなった。その原稿には私の問題意識をまとめて書いてあるので、まずこの文章をお読みいただけば、これから私が手を変え品を変え、興味深く思っていただけるように書き連ねようとする万引問題への基本的スタンスをお分かりいただけると思う。

「万引問題は、古くて新しい世界共通の課題、日本で本格的に取り上げられたのは、やっとこの 15 年ほど前からだ。2003年暮れに都庁で都、警視庁、弁護士、小売業界、教育関係者などがはじめて一堂に会し、実態と対策を喧々諤々議論、翌年には早速、都万引防止協議会ができた。また、05 年には、各種小売業団体や各地の組織も加わって、当機構が発足。現在 86 組織などが参加し、定期的に青少年の意識調査や学校での防止啓発活動、小売店の被害実態調査などを行ってきた。
長年、万引きは青少年が中心の軽微な犯罪とみられ、たかが万引と言われてきたこともあって、最近では全刑法犯が大幅に減少しているのに、万引は微減で、万引の刑法犯に占める割合は 11%以上。今や警察の検挙人員の3人に1人は万引き犯だ。我々の小売店調査等による推計では、年間被害は4600億円以上にも及ぶ状況が続いている。
その万引の実態がこの5、6年ほどの間に大きく変わってきた。まず外国人による集団窃盗が横行している。中でも高額の渡航資金の返済に苦しむベトナム人留学生の存在が目立つ。インターネットオークションやフリマの発達で転売がしやすくなったことが犯行を助長している。最近の事案では東京や大阪で1000冊以上の盗んだ高額書籍をネット販売していたケースがあった。小売店の中でも書店の被害は深刻だ。また高齢者の犯行が増えているのも特徴だ。独居の高齢者の犯罪自制力が弱まっているのだろうか。
「出来心による犯行、初発型非行」の域はとっくに超えた深刻な社会問題となっているのだが、解決の兆しは見えず、店舗の方々は無力感で覆われている。理由はいくつかある。まず、一件の被害は少額のため刑事司法の犯罪抑止機能に限界があること。万引犯の厳罰を求める小売店の方々の切実な叫びは、大半過大な期待に終わる。「お客様は神様」であるという営業上の謳い文句が万引対策をどこかで躊躇させること、「万引きされていることを知られては店の信用を失う」という不可思議な保守的思考がはびこっていること。要は、万引対策は発想からしてフリーズしたままなのだ。アメリカの小売業界では株主が厳しい目で万引きを含むロス問題を監視し、情報開示を求める。それに、「商売は競争するが万引対策は協力してやる。それがお互いのためだ」と万引対策の企業間協力が効果を挙げているのに。万引被害を世間に知らせてこそ、支援は広がる。早く、古い神話やくびきから抜け出し、同じ被害に苦しむ同業者と協力して、孤独な防御から幅広い共同戦線の構築に成功しない限り、ロス対策という小売業者にとって重要な経営問題を解決できないだろう。
それでもここに来て新しい動きが生じている。被害が重なる同業種や地域で万引き犯の情報交換が徐々に始まってきた。まだ一部の書店やドラッグストアなどに限られているが、警察も加わり、組織的万引犯罪や悪質常習者の万引対策を進めている。進化した顔認証機能なども生かして、被害者で万引情報を共有・活用する新しい仕組みを取り入れようという動きもある。ネット上での盗品の氾濫防止対策の検討が、当機

構と関係企業との間で、本格的にスタートした。
万引問題は、ちゃちな話ではない。今や、大きな社会問題であり、企業の死活問題。古い殻を破り、実態から目をそらさず、まともな対策の推進が急務。いつまでも万引きはけしからんと言っているだけでは情けない。万引対策全般をリードする心ある小売業の経営者の登場が待たれる。それに、警察はじめ関係官庁の本気の主導的取組みを期待する。当機構は全力でその動きに応える。
映画「万引き家族」では製作段階で当機構も「万引を助長するような内容にしないという前提で」取材協力した。この映画が万引問題について多くの方々に考えていただくきっかけになれば、と期待したからだ。映画全体については何とも言えないが、万引対策を進める私自身は、映画の中での話とはいえ、親（大人）が子どもに万引きをさせるシーンは、見たくない。日ごろから、同様の事案を聞いては、いったい子どもに何ということをさせるのか、子どもの将来はどうなるのかと痛ましく感じているからだ。また、「店にある物は誰の物でもない。店がつぶれなければ（万引きしても）いい」というようなセリフがあるそうだが、曲解が広まらないことを願う。」

2019.01.07 特集

やけくそ万防日記2 私は何者、何が私を突き動かすのか？

皆さん、これをお読みいただきありがとうございます。また、新年おめでとうございます。
昨年、2回「やけくそ万防日記」を出させていただきましたが、この連載をはじめる時期をめぐって、いろいろ行き違いがあり、今年から連載開始予定で作った原稿が掲載され、「今年」とか、「昨年」といった表現が誤っていました。お詫びして、訂正させていただきたいと思います。よろしくお願いします。
さて本題です。

（東京都の取組み）
私は、2015 年 6 月からNPO法人全国万引犯罪防止機構の理事長を務めている。この法人は、2004 年 6 月、当時私が東京都副知事として、治安・青少年問題を担当していた頃に設立された。
当時の東京は犯罪件数が戦後最高となり、天井知らず。外国人犯罪が横行し、新宿歌舞伎町は暴力団が縄張りを維持するため示威行為を繰り返し、黒のタキシードを着た若い客引きが道路を塞ぎ、ピンク色に染まる何でもありの町となっていた。バブルが崩壊し、失われた 10 年と言われ、人々が挫折感を持ち、自殺者が 3 万人を超

える時代でもあった。石原慎太郎東京都知事は、都民が不安を抱える中、安全な町づくりを進めることが重要だと考え、警察任せにせず、東京都としてやれることはないかと、治安の専門家を求めていた。
白羽の矢が立ったのが当時広島県警察本部長をしていた私である。跋扈していた暴走族問題を解決した状況（拙著「子どもたちを救おう」幻冬舎、で暴走族の若者を社会に取り戻す県全体の本気の取組みを紹介している。）はNHKのクローズアップ現代で取り上げられてもいたし、そのことも石原さんはご存知だっただろうが、役人として断ることのできない人事異動で、誰も知り合いのいない東京都庁に乗り込んだ。
何をすればよいのか誰も知らない、何が正解で、何を達成すればよいのかわからない、先行きの見えない仕事だった。ただ、マスメディアは何が始まるのか興味津々だった。
私は、治安問題は警察が中心になってやるものだが、彼らも手が届かない分野で、都民が何とかしてほしいということに絞って、都庁の力をうまく生かして、取り組もうと考えた。
当時これはおかしい、何とかしなければと多くの人が思っているのに、解決できずにいた社会的課題に注目した。20 万人を超える不法滞在者問題、歌舞伎町をはじめとする盛り場の浄化、増え続ける犯罪の脅威から安心感を取り戻すこと、電車内での痴漢問題等々について、取り付かれたように新たな対策（思いつき？）を繰り出したのであるが、多くの方々のご支援や本気の活動があって、結果的には結構うまくいったのだった。歌舞伎町もそれなりに秩序を取り戻したし、不法滞在者問題は警察と入管の新たな連携を後押しすることで劇的な変化をみた。多くの都民が自らの町は自分で守るとボランティア活動に取組み始めた。都内の主要な電車には女性専用車両が設けられた。
万引問題はその中の一つである。きっかけは、その年に川崎市で中学 2 年生の男の子が古書店で万引きし、追いかけた店主から逃れようと降りた踏切を渡ろうとして電車にはねられ、死亡した事案の報道である。記事は、そこまでするのが良かったかと店主を責めるようなものもあり、店は閉店を余儀なくされたというものだった。それまで万引にさほど関心を持たなかった私が、たかが万引とは言っていられないなと感じたのだった。

（歴史的な万引対策会議）
私の思いを伝え聞いたらしい、都内の書店の代表者らの皆さんが大挙して私を訪問され、「あなたは本気で万引問題に取組んでくれるのですか。私たちの被害は大きく、万引で経営が成り立たず、閉店に追い込まれる店も出ているのです。」と訴えられたのである。
その後すぐの 2003 年 12 月、都庁の会議室で開いた、万引に関わる多くの分野の

方々の激論は、万引問題の歴史的な転換点となった。予定時間をはるかに超え、メディアの方々の注視の中で、夜の 8 時まで延々6 時間、繰り広げられた。
古書店が万引した本を買い取るから万引が減らないのだと責める書店の代表者、警察や検察の処分が甘いから万引犯が増長するのだ、親の中にも万引ぐらいで大騒ぎするなと言う親も少なくない、有名タレントがテレビで万引ぐらいやったことあるでしょうと言う風潮が問題だ、万引されないように小売店はもっと自衛すべきだ、偽の防犯カメラをつけているようでは万引犯に馬鹿にされる、店内で万引犯を捕まえても警察は受け取ってくれないのはどうしてだ、学校は子どもに万引のことを教えているのかなどなど。
そのやり取りを調整していた司会役の弁護士もたじたじとなるほどの熱気で、私は万引問題が多くの方にとって切実な問題であることを、正直、はじめて知ったのである。
この会議はその後も継続して行われ、翌年の 6 月には皆で合意した対策が採択され、万引問題での総合的取組みを、警察を含め関係者皆で、はじめて行うことになったのである。その内容は当時の課題や雰囲気を示していて興味深いので、皆さんにも目を通していただきたいので、次回に紹介したい。
このような動きの中で、全国万引犯罪防止機構は発足した。万引きは本屋だけの問題ではない。多くの小売業者にとっても重要な課題、様々な小売業関係や防犯関係の団体が加わり、本格的な取組みが始まった。
私自身は、まだ現役の役人であったし、その後民間で責任ある仕事をしたこともあって、これに関わることはできなかったが、2011 年 6 月に東京ビッグサイトの社長になったころから、仕事の合間を縫って機構の活動に加わった。当時この機構の理事長をやっておられた著名な川上和雄弁護士の下で副理事長をしていたところ、彼が逝去された後を託されたのである。

（お人好しの集団）
長い自己紹介である。わかってはいるが、この日記はこの先うんと長いので、いずれ皆さんは、こいつは一体何奴だと思われるに違いないから、最低限わかっていてほしいのである。
さて、万防機構の理事長は無給である。支払いを受けるのは、地方に出向いた時の交通費実費だけである。これをやったから、ご褒美がいただけるというものではない。それに、万引対策はかなり難しい。関係者多数で誰が解決の責任者かわからない。時に意見が対立して嫌な思いをする。だから、多くの時間を費やし、知恵と汗を絞っていろいろやってはじめて少しは動くという代物である。真剣にやらないと何も動かないので、やる以上は何かをとつい一生懸命になる。それもあって、皆で結構いいこともやってきた。おいおい説明するが、なるほどということを結構やってきたと自負している。

ところがである。被害者たる小売業の方々に大いに感謝されたことはほとんどない。新しい対策をやるために、必要な資金の提供を求めても、お応えいただける事業者はごくわずかで、大半は丁重にお断りをされるか、小額のご寄付をくださるだけである。私は世間知らずだし、人格識見とも人に抜きんでているわけではないので、正直腹の立つことも少なくない。
被害者の方々が大して期待もしていないのなら、こんな団体は苦労して維持するまでもない、解散してしまおうと叫びたくなる気持ちは消えることなく潜在している。それを言ってみたところで、誰も助けてはくれないのもよくわかっている。あなた方は好きでやっているのでしょう、やめる、やめないはご自分でお決めになればと言われるのが落ちである。そうか、俺はただのお人好しか。当機構はお人好し集団か。それは悔しく、悲しいことだ。
でも、なぜ、この団体は 15 年も存続しているのだろう？我々のホームページにはアクセスが多く、開催した会議にはたくさんの小売業者の方々が来られ、地方からも講演依頼が結構舞い込んでくるのだろう。万引のことを知りたいと思えば、当機構に聞くのが一番とよく問い合わせもある。ニーズがあるのは間違いない。
私の古巣の警察も、東京都も、頼めばいろいろ協力を惜しまずやってくれるので感謝しているが（本当はもっと自分たちでやってほしいと思ってはいるが。）、彼らも当機構をむげに扱わないところを見るとそれなりに価値を見出してくれているように感じる。少しは期待してくれる人もいるのだから、お人好しでもよい、そう言われてもよい、自分がしたいことをやるのだ。ノーベル賞を授与された本庶先生ではないが、「何ができるかではなく、何がしたいかだ。」という言葉に励まされて、あきらめずに、よく考えて、皆で知恵を出しあって、力を合わせて。そうすれば道は開かれると信じよう。

2019.01.15 ロス防止

やけくそ万防日記3　15年前、未開の万防対策に光が！

前回に書いたように、万引きで憤慨している被害者らがたくさんいるのに、大した対策が取られないでいたまま、いわば手付かずの状態だった万引対策。これに焦点を合わせて、根底から検討してみようという動きが突然生じたのである。この動きがどこに収れんするか誰もわからないまま、このままではだめだという思いを共有しながら、あきらめずに検討が半年以上続けられた。会議の参加者が互いに知恵を出し合い、譲歩しあい、それぞれが、その立場でできることを確認しあい、皆が責任を持って参加

する、前例のない総合的取組みが平成 16 年 7 月に決定されたのである。
「万引をさせないための行動計画」という名を付されたこの取り組み指針は、当時の万引きの状況を反映して、主に、少年による万引きを防ぐという観点から検討されているが、その後、東京都内で少年による万引きが減少していく大きな力となったと思う。これを機に、当機構は発足するが、同時に、東京都、警視庁、小売業団体等の関係者が「東京官民合同会議」を新たに立ち上げ、その推進に力を発揮していく。その、つい先日の会議でも報告されたが、少年による万引きのその後の減少を支えたのは、警察、学校、保護者等様々な関係者の連携であるとの発表がなされたが、当時のこの計画策定に携わったものとして、大きな喜びである。ちなみに、その会議で最近小学生の万引きが増加していることに懸念が表明され、新たな対策の必要性が強調された。この会議がしっかり機能していることも、嬉しく思った。
少し長いが、行動計画のほぼ全文を次に掲げるので是非お目通しいただきたい。万引対策の原点とも言うべきもので、今では当たり前になっていることも、当時は激論のあったことだということが窺われて興味深い。

万引をさせないための行動計画の策定にあたって

昨年中に東京都において万引で検挙された者の約3分の1が少年（20歳未満の少年・少女）であり、そのうち約7割が中高生である。店舗限りで処理されている事案も考えると実際の万引の数は何倍にもなると予想されるし、販売店側の万引の被害調査によれば、販売店が発見した万引犯のうち半分が中高生であるという結果もある。万引は軽微な犯罪として捉えられがちであるが、少年が万引を繰り返すうちに規範意識を失い、重大な犯罪を犯すようになっていく場合がある。非行の入口である万引に対し、大人社会が適切な対応をし、少年の非行の深化を防ぎ、少年の健全育成を図っていくことが必要である。そこで昨年12月、私たちは、少年の万引防止に社会全体で取り組み、具体的方策を検討していくために万引防止協議会を組織した。

第1回協議会を昨年12月25日に、第2回を本年4月27日に、第3回を7月6日に 開催した。また、3月6日には万引防止シンポジウムを実施し、中学・高校生によるパネルディスカッションと少年の万引に関連のある4者（保護者、販売店、学校、警察）等によるパネルディスカッションを行い、大人社会が連携していくことの必要性を再確認した。
これまでの万引防止協議会では、
・ 少年による万引の場合、被害販売店が保護者に通報するにとどまり事実関係 が表面化しないことがある。
・ 販売店が学校に通報するか、警察に通報するかについては各店により対応 が異

なる。
・ 保護者、販売店、学校、警察の間で情報が共有化されていないし、どのような 対応をとるべきか意思統一されていない。
・ 販売店の展示方法に問題がある場合もある。
・ 万引防止のための教育が不十分である。
・ 実態は不明であるが、換金目的の万引が相当数あり、古物商は万引物品を 買い取らないための取組を徹底する必要がある。
などの意見が出された。議論の結果、保護者、販売店、学校、警察等の役割や相互の関係を明確にし、一体的な取組を進めるため、万引をさせないための行動計画を策定し、本年の夏から統一的な行動をとっていくことを決定した。
この行動計画は、少年に万引をさせないようにし、また、万引をした少年に万引を繰り返させないようにして、大人社会が少年の健全な育成のための統一した取組を行おうとするものである。万引防止協議会に参画している団体・機関では、８月１日から この行動計画を実行に移すこととする。各団体・機関は、それまでに行動計画の趣旨の周知を図った上で、取組を徹底するとともに、少年の健全育成に資する適切な運用を行うことに留意する。
万引防止協議会としては、この行動計画に基づく取組について、本年秋以降、随時検証を図っていくこととしたい。新たな取組に関する事例の収集・検討、警察と学校との連携状況、連絡を受けた学校での指導の状況、定期的な被害実態調査や少年の意識調査、各種キャンペーンの効果調査等を通じ、行動計画の運用状況、少年の健全育成に対する効果等を検証していく。
もとより、少年による万引をなくしていくためには万引防止協議会関係者だけの取 組では十分ではなく、この取組に呼応した社会全体の万引防止のための動きが出てくることを期待するものである。

平成 16 年 7 月
万引防止協議会委員一同

万引をさせないための行動計画

１ 万引しにくい店舗づくり
◎販売店は、
・「いらっしゃいませ」「何かお探しですか」など客への挨拶・声かけを 励行し、客への関心を積極的に示すことにより、万引の未然防止 に努める。
・「買い物を楽しんでいただくため、声かけサービスをしています」「安心して買い物していただくため警備員が巡回しています」など の店内放送や、「当店は警察との連

携体制をとっています」などの 表示物や防犯ポスターの掲示等により、万引の実行を断念させる ための広報をするとともに、万引防止対策をしている店であること をアピールする。
・ 販売・商品陳列方法や整理・整頓・清掃の徹底により、商品や店舗 を大切に管理し、管理が徹底されている店であることをアピールする。
・ レジ、精算コーナー等を、出入口付近で、かつ、店舗内が見通せる 位置に配置するようにする。見通しを確保するために、作業台など を店内の適切な位置に設置し、人員を配置するなどの工夫をする。
・ 万引被害の実態把握のため、常にロスの把握に努めるほか、在庫 管理の方法を工夫する（帳簿在庫と実在庫の差違、被害の多い固 有商品の確定などを目的に、狙われやすい売れ筋商品などに対して短期間に棚卸しを実施するなど）。
・ 万引が発生した時の、店員・アルバイトの対処要領について教育・ 訓練を行う。
・ 防犯体制を補完・強化するための防犯機器の導入に努める。導入 した店舗は、「防犯機器設置店」等の標示をする。
◎商店街は、
・ 店舗相互の声かけ、商店街放送、防犯ポスターの掲示などにより、万引防止対策をしている商店街であることをアピールする。 ・ 万引が発生した場合は、その手口など情報が商店街全体に伝達さ れ、その商店街では、同じような万引を発生させないための協力体 制（定期的会合、連絡網等）を構築する。
◎防犯機器業界は、
防犯機器
・ 安価で効果的な万引防止機器の研究・開発に努める。
・経済産業 省等関係省庁との連携により、機器の普及に努める。
◎警備業は、
・ 万引Gメン・保安員等が把握している万引の実態について調査し、 販売店等に情報提供して、販売店側の万引防止に配慮した店舗 づくり・体制をサポートする。
◎行政は、
・ 防犯設備に関する助成制度についてよく周知させ、販売店側が取り入れやすい環境づくりに努める。

2 万引一掃の教育・キャンペーンの強化
・ 学校（小・中・高等学校）は、万引について非行防止教育で「万引 は犯罪であり、人として絶対にやってはいけない行為である」という ことを徹底して教える。
・ 学校は、保護者に対しても「『たかが万引』という認識が深刻な非 行に発展する」「『買い取れば済む』という親の態度が子どもの規範 意識を低下させる」など問題意識を持たせる指導をする。

・学校は、PTA の役員会、保護者会、学校評議員会等で、万引の実 態や防止策について相互に意見交換をする。
・教員は PTA とともに、定期的に近隣の販売店・商店街を回り生徒 の様子などを聞き、地域とのコミュニケーションの構築に努める。
・教育庁・私学協会は、定期的に万引に関する意識調査を実施し て、万引防止のための諸対策の効果を検証する。
・販売店、業界団体は、万引被害の実態について定期的に調査し、 公表・関係機関に周知するとともに、万引防止のための諸対策の 効果を検証する。
・学校と販売店は、被害者である販売店と生徒との間での、万引の 実態、被害者のダメージ、万引防止のための方策等について、討論する機会(「セーフティ教室」の利用も可能)をもつ。
・キャンペーンは、商店街単位又は地域ぐるみ、業界単位、異業種 横断等で実施し、できるだけ多数の者に広報啓発できるようにする。
・キャンペーンは、例えば、商店街一体となり、精算前に品物をカバンに入れるなど万引と疑わしい不審行動の段階での声かけを徹底 するなど、徹底してアピールする方法で実施する。

3 万引発見の徹底
・販売店は、集団で売り場内を必要以上に徘徊している者、大型バッグ等を所持し必要以上に周囲を気にしながら徘徊している者など には、サービス行為の一環として「何かお探しですか」などの声かけを実施する。
・販売店は、「精算前に品物をカバン等に入れた場合は声をかけさせていただきます」など、万引と疑わしい不審な行動をとった段階 で声をかけるなどの販売店と客とのルールを具体的に定め、店舗内に掲示する。
・不審な行動を発見した時は、声かけを徹底する。
・ 販売店は、万引の実態調査を行うとともに、警察と連携を図り、万 引の手口に関する情報を共有化する。
・万引 G メン・保安員等は、万引を発見したときの具体的対応要領などを販売店側に指導する(マニュアル等を作成する)。

4 万引を繰り返させない仕組みづくり
◎少年の万引を発見した場合は、
・販売店は、可能な限り少年の氏名、年齢、連絡先、学校等を確認 する。
・販売店は、全て警察、保護者に連絡する。
・販売店は、警察に少年の身柄を確実に引き渡す。
・販売店は、万引した少年の通学する学校が判明した場合は、学校 に対し、少年の

性別・学年と、連絡した警察の名称を連絡する。
・ 警察と学校は、「生徒の健全育成に関する警察と学校との相互連 絡制度」の趣旨を踏まえて連携を図る。
・ 販売店・学校・警察は、少年のプライバシー保護に充分留意する。 また、相互の連絡のみによって少年に不利益にならないよう適正 な対応を行う。
◎PTA・学校・警察は、万引した少年の保護者に対し、次のことを働きかけ る。
・ 万引した子どもを同伴し、被害店舗へ必ず謝罪に行くこと。
・ 万引した子どもと、なぜ、どのような状況で万引を行ったか話し合いをすること。
◎販売店は、
・ 保護者に対して、万引した子どもとの話し合いのための情報(万引 した品物、金額、単独か複数か、少年の説明内容等)を提供する。
・ 家庭裁判所が実施している、万引等をした少年の立ち直りに向けた被害者の痛みを理解させる取組に、協力する。
◎警察と学校は、
・「生徒の健全育成に関する警察と学校との相互連絡制度」をまだ 締結していない場合は、早期に締結するなど、連絡のしくみをつく る。
◎学校は、
・ 万引が発生したときの連絡窓口、連絡方法を近隣の販売店等に明 確にしておく。
・ 万引をした生徒に対して、例えば万引防止シンポジウムでの発言 等を参考にして、万引を繰り返させないという内面に訴える指導を 行うなど、当該万引のみにては退学に至らない教育的措置と再犯 防止措置をとる。また、カウンセリング指導、生活改善を図らせる 指導等の体制の充実に努める。
・ 地域、商店街等と連携し、生徒をボランティアや地域の清掃に参加 させるなど、社会貢献できる機会を設け、社会参加意識と地域構 成員としての自覚を喚起させる。
◎警察は、
・「セーフティ教室」などの機会をとらえ、少年に被害者の痛みを理解 させる指導を行う。
・ 学校に通学していない少年については、保護者と一層の連携を図り、社会参加活動を行わせるなどの対応をとる。
・ 迅速な事件処理を図る。
◎万引防止協議会のメンバーは、
・ 協議会の意図を踏まえ、あらゆる機会をとらえ関係者に対し、特に 成人の万引や組織的万引に対する厳しい対応をとることと窃盗罪 へ罰金刑を新設することについて要請する。

５ 万引物品の売買防止

◎古物商は、

・「東京都青少年健全育成条例に基づき、保護者の同意を確認させていただきます」「青少年の健全育成、非行防止の観点から、万引品と疑わしい場合は、警察に連絡いたします」などの店内放送や 防犯ポスターの掲示等により、万引物品を買い取らない店であることをアピールする。

・ 東京都青少年健全育成条例を遵守し、１８歳未満の者からの買取 は行わず、例外的に買い取る時には、保護者の同行を求め、又は 電話等による同意確認を徹底する。また、「１８歳未満の可能性が あるときには、学生証等により身分確認を確実に行う」「同時に、同 一物品を２点以上は買い取らない」などの自主ルールを徹底する。

・ 買取の台帳記載義務を免除されているものについても、買取の記 録（売却した少年の氏名、物品等）を保管・管理するよう努めるもの とする。

・ 買取時に、不正品の疑いがあると認めるときは、古物営業法に基 づき、直ちに警察へ通報する。物品を持ち込んだ者が少年であった場合は、保護者へも連絡する。

◎万引防止協議会のメンバーは、

・ 古物商各団体に未加入の古物商に対して、加入を呼びかけるとともに、古物商各団体に対して、古物商各団体が定めた「自主ルー ル」の履行の徹底について要請する。

◎警察と東京都は、

・ 古物営業法、東京都青少年健全育成条例等の法令の遵守について防犯協力会等の古物商各団体とも連携しながら、古物商に対し、指導を強化するとともに、悪質業者に対しては、徹底した取締りを行う。

「万引防止協議会」参加団体名簿

(順不同）

○東京都書店商業組合

○リサイクルブックストア協議会

○東京都古書籍商業協同組合

○日本レコード商業組合

○日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合

○日本テレビゲーム商業組合

○日本フランチャイズチェーン協会

○日本チェーンドラッグストア協会

○東京都商店街連合会

○出版文化産業振興財団

○東京都警備業協会
○日本出版インフラセンター
○日本 EAS 機器協議会
○東京私立中学高等学校協会
○東京都公立中学校 PTA 協議会
○東京少年補導員連絡協議会
○東京弁護士会、第一東京弁護士会、第二東京弁護士会
○警視庁生活安全部（少年育成課）
○東京都知事本局企画調整課（治安対策担当）
○東京都教育庁指導部
以上20団体

2019.01.21 ロス防止

やけくそ万防日記 トピック1　小売業の労働者を守るためにも万引対策は必要不可欠

思いもかけぬ方が当機構を訪れることは少なくないが、年明け早々、大手労働組合の事務局の方 2 名が四谷の事務所を訪問されて、私も含め、1 時間ほどお話を伺った。

その労働組合は UA ゼンセンで、繊維の製造、流通、サービス業等に関わる企業の組合員約 180 万人を擁する我が国最大規模の労働組合である。その流通部門には、大手のスーパーや 540 を超えるスーパーマーケット、百貨店、住生活関連ドラッグ関連等の企業の正社員及び短時間労働者約 100 万人が加盟している。

その事務局員が語るには、組合員の雇用環境を改善するため、これまで、いわゆるクレーマー対策を中心に行ってきたが、その過程で、万引問題で不快な思い、危険な目に合うことが多いという訴えが多々あり、放置できない問題となっているそうだ。万引されるのも悔しい

が、捕まえて警察に連れて行っても時間ばかりがかかり、思ったようにはしてくれず、途方に暮れている組合員の嘆きが後を絶たず、そんなことで苦労している組合員を守るのは私たちの責務だとおっしゃる。自分たちとしては、お客様は神様だという考えが残っている中で、必要があれば経営者や関係官庁にも働きかけて、状況を改善したい、クレーマー対策は困難だったが、努力もあって組合員の立場にも世間の理解が広がった、万引問題もそうしたいという趣旨だった。

なるほど、現場の苦労を集約しているところが万引機構以外にもあったのか、労働組合だものな、それは気が付かなかった、労働者を守るという視点には私は立っていなかったな、ロスプリベンションと言っても経営の立場だったかなどの思いが駆け巡った。当機構は、発足以来、小売業実態調査を続けており、その中には、担当者の嘆きや怒りが込められているので、こういう現場を何とかしたいという思いは強かったが、そんな環境の中で働いておられる多くの方々が、嫌な思いをし、時には身の危険も感じ、上司にも理不尽に叱られたりすることもある、そこを助けることは万引対策の目的の一つだとは明確に認識してこなかったと、まず、思い知らされた。

事務局の方は、働き方改革というが、このような状況を改善することもその一つだ、それが嫌で職場を去るという方も少なくない、それを防ぐのは経営者にとっても重要な課題のはずだとおっしゃる。まっすぐな物言いで、いちいちごもっともである。立場が変われば明確に認識できることもあるのだと嬉しくなった。

その彼らが万引対策として当面これが重要だと考えるのは、やはり、まず警察の活用である。被害にあい、また、万引犯人を確保すればすべて警察に届けること、警察は迅速にこれを処理し、適切な罰を加えることである。それは組合員の意向を反映したものでもあろうし、至極当然であるが、それがそう簡単にいかないところが万引対策の難しさだということを私も説明せざるを得ない。刑事司法の限界、警察の立場、店の事情等々、すんなり、すっきりいかないことが多々あり、問題をあいまいにして対処方針を明確に立てられない現場が多いため、多くの従業員は、暗い気持ちで萎縮しているのが現状だ、お客様は大事にしないといけないと日ごろから言われているから、トラブルはできるだけ避けようとする、それが万引犯人をつけ上がらせる、忙しいから確保してもその場で注意して終わらせてしまうことが多く、それがまた万引を助長するといった現場の実情をあれこれご説明する。彼らもうなずくことが多い。

私は、彼らのやる気をそごうとしているのではない。この問題の難しさを共有し、私たちと”ともに“万引問題と戦ってほしいと心から願うからだ。そこで、私は彼らに、当機構の法人会員にすぐなり、我々の会議にできるだけ参加し、広範で深い万引対策の一つ一つを知ってもらいたいとお願いした。組合員にとって、万引対策は簡単ではない理由はここにあり、何とかしたいと考えている人は少なくないこと、現在、万引問題でこのような対策が講じられており、その効果はこうだ、現場でやるべきことはこういうことだと種々事情を知らされてこそ、少しはすっきりして対処できるのだろうからと申し上げたのである。彼らもその方向

で組織として対処することを約束された。

考えてみれば、当機構には、発足の当初から、10 を超える小売業団体の方々が中心になって出来上がった組織だ。それらの団体は性質上、経営側の意向を反映して動いていく。そのためもあったのだろうか、言われてみれば、有効な万引対策が現場で働く方々のためでもあるという、簡単なことに気が付かなかった。私は、新年早々、大きな贈り物をもらった気持ちである。万引対策の前線に、有力な同志が新たに加わった、百万の援軍が登場した、そんな気持ちである。

2019.01.28 ロス防止

けくそ万防日記4

万引きをめぐる不可思議な言い分？その１ー「万引きは犯罪」は何を意味するかー

「万引は犯罪」だと強調される。こんな当たり前のことを言い募る方々は、万引はたいしたことではないと思っている人が少なくないので、犯罪だといえば考えを改めるのではと期待するのだ。そう訴えることで万引をやめさせる効果があるかもしれないと思うからだ。

確かに、万引きは、刑法第 235 条により、窃盗罪として１０年以下の懲役又は 50 万円以下の罰金に処せられる立派な犯罪である。万引きは、警察の窃盗罪の手口の一つで、空き巣や忍び込みといった手口と並び、典型的な窃盗の手口である。だが、その扱いは警察では大きく違う。他人の家にこっそり入り、強盗にも早や代わりするおそれもある空き巣や忍び込

みなどは、侵入盗犯と呼ばれ、警戒すべき重要窃盗犯と位置づけてその検挙が称揚されている。それは理由のある考え方であるが、万引きはといえば、多くの顧客が出入りする場所で行われる犯罪で、被害品も展示されている物に限られ、犯人も子どもが多いことなどから、泥棒のプロによる重要な犯罪とはみなされず、警察の扱いはそこそこである。それもあって、万引して捕まっても警察に叱られるだけではないか、相当何度も捕まってはじめて裁判になり、やっと執行猶予ではないか、そんな万引きは犯罪と言ってもちんきなもので、警察だって迷惑がるものだろうという漠然とした考えが人々に沁み込んでいるのではないか。

だから、万引きは犯罪だと強調しても、その効果には自ずと限度がある。確かに、世間を知らない子どもたちが、「万引きは殺人や強盗と同じように犯罪なんだ。」と教えられて、「ふーん、そんなにいけないことだったんだ。」と素直に聞いてくれることは期待できる。「万引は犯罪です。」と当機構のポスターが訴えて１０年を超えるが、このポスターの大半は中学校を中心に今でも子どもたちの目に触れるところに貼ってある。この間の経緯を見ればそれが一定の効果を持ったことは間違いない。

それでも万引きをしてしまった子どもたちに対してどう対処するか？１４歳にならないと刑事責任は問えないのだから、万引は犯罪だといってみても通用しない。たとえ刑事責任能力はあっても中学生に厳罰を課すことはできないのは明らかだ。とすれば、万引きに手を染めた子どもに、万引はいけないことで大人は看過しないのだ、世の中は甘くないのだということをどうやって伝えられるか？その答えが、先の東京都などの万引をさせないための行

動計画に、親や学校に警察は連絡して子どもにしっかり教えてもらうというやり方だ。それがかなりの効果を生んだらしいことは先にも書いた。とにかく万引きはたいしたことではないというのは間違いだと子どもたちにわかってもらうことが大事で、そのためにいろいろ工夫することが私たちに求められているということだ。

ところが、それなりの年齢を重ねれば、万引きが法の世界でどのように取り扱われているかぼんやりとではあるがおおかた正しい？見方ができるようになる。酸いも甘いも知ったはずの高齢者が、それも順法精神に富んだ日本の高齢者がなぜ万引という犯罪を犯すのかという質問をぶつけてくるフランス人記者の真剣なまなざしは、もっともではあるが、実は、高齢者だからそうなのだと応えるほかないのだ。なんだか投げやりだが、これまで常識をわきまえて生きてきた高齢者が、なぜまた犯罪に手を染めるのか、個々の事情を詳しく調べていくことが必要だが、私としては老人の孤独が原因だとかといったありきたりの物知り顔はしたくないし、してほしくもない。孤独な老人が多数いるのは間違いないと思うし、孤独が背景にあることもないわけではないだろう。でも、大半の孤独な老人は万引きなどしないものだ。誇りを捨てるようなことはせず、後ろ指を指されることを嫌って、しっかり生きておられるはずだ。そんな方々が孤独な高齢者が万引きをすることが多いなどと聞けば、一緒にしないでくれという怒りを持たれるのは当然だ。それに、老人の孤独が問題だと言い募っても、高齢者の万引きが少なくなるどころか、孤独なら万引きしても同情が得られるという勘違いを生みかねないではないか。

話は少しそれたが、万引きは犯罪だと言っても効果の薄い高齢者の万引犯にどう接するか、万引きは許されないことで、犯罪であることがどういう意味を持つのかということをどのように伝えるか、まだ本格的な取り組みは始まっていない。東京都が昨年行った調査でも示されているが、高齢者の万引きで著しい効果がある対策は、店内で「いらっしゃいませ、何かお探しですか？」と声をかけること。彼らが万引きは犯罪だと良くわかっているのだから、自分が見られていることを自覚することは彼らの自制心を呼び起こすことになる。それに、万引きして取り押さえられた最初の時の店の対応は大切だ。もし、高齢者だからといって簡単に注意だけして済まそうものなら、誰だって、万引きは犯罪と言ってもこの程度のものかと軽信する。うまくやった経験が重なるとともに、捕まってもよくお詫びすれば許してもらえると知っている高齢者の万引犯は店にとって厄介だ。だから、店内で捕捉した万引きの高齢者には、しっかりと氏名と住所をお話いただき、家族に連絡を取り、２度とこのようなことはしない、しばらくの間はこの店を訪れないことを約束してもらうことだ。もし、家族がおられないなら、必ず警察に連絡することだ。手はかかるが、最初の段階で犯罪であるがゆえに厳しい対応をされるものだと知ってもらうことが一番効果的だ。

そして、高齢者の皆さんにはこう訴えるほかない。“恥ずかしいことはおやめなさい。あなたのこれまでの一生が汚れますよ。他人に後ろ指を指されるようなことはするな、他人に迷惑をかけるなと言われて育ち、これまでそのようにしてきたではありませんか。あなたより若いおまわりさんや店員に頭を下げるなんて、偉そうなことをいわれるなんて、いやなこと

でしょう。”

実は犯罪とはそういう恥ずかしいものなのだ。刑罰の軽重が犯罪を抑止する側面があることを否定しないが、たとえ微罪でも罪を犯すことで自分が惨めな思いをし、幸せになれないと思うから、万引した物を食べても、おいしくはないから、満足感を得られないから、だから万引きなぞしないというのが普通の人間の矜持なのだと思う。

それでも万引きをするという高齢者は、犯罪者として厳しく処断されるべきだ。現に、万引きで刑務所に入っている高齢者は少なくない。そんな一生を送りたいのか、がそういう人には問われることになる。

刑事司法の効果で万引きの再犯防止を期待することには限界があるが、だからたいしたことがないと思われては大変だ。万引きをして店の従業員の手を煩わせ、本来の仕事を邪魔したのだから、それに伴う店の出費ぐらいはお支払いいただくことが必要だろう。捕まって謝れば何もされないというのでは、また万引きをすることになるだろう。多少のペナルティがあってもしかるべきだ。

少年と高齢者以外の万引犯はどうだろう。中でも万引きした物を売って生活費を稼いでいる常習犯はどうだろう。いろいろな事情があるとは言っても、この者達には、刑事司法の力を持って対処することが一番だ。それは彼ら自身も、被害者である小売業者もよくわかっている。ただ、残念なことに、被害者の切実さや万引対策上絶対に必要だと我々が考える警察の対応をよくは知らない警察官は少なくない。万引きの問題をよく知っている警察官はむ

しろ少数だ。目の前に突き出された、もう２度としませんと反省しきりの犯人、多額とは言えない被害品を見れば、被害者が彼は何度もやっているのですよと言っても証拠が示せなければ、警察としては、逃亡と証拠隠滅のおそれがないのだから、逮捕することもままならない。このような警察の対応を、もう一工夫してほしいという場合も少なくないが、警察はサボっている、けしからんという非難は必ずしもあたらないと言わざるを得ないのだ。せっかくやっと捕捉した万引き犯を簡単に釈放してしまう警察に怒りを持つ被害者とそうは言われてもという警察、お互いに不幸なことだ。犯罪であるがゆえに生じるこの乖離をどう埋めるのか、これから私は本気で考え，皆さんに提起してみようと準備している。

その基本的方向だけお示しして、詳細は今後のことにしたい。問題の鍵を握るのは被害者サイドだ。彼らが万引きに対してどうしたいのか、何を目的に万引対策をするのかを明確にした上で、警察その他の関係者の立場をよく知った上で、その制約の中で、自分たちの目的を最大限達成する方法を探し出すこと。被害者サイドは、万引は犯罪なのだから警察の仕事だろうと言っていても問題は解決しないことを理解し、自らのリードで、その知恵と努力で、受身の立場にある警察その他の関係者を動かすこと。その際に重要なことは、一つ一つの店舗で孤独な戦いをするのではなく、一つの事業者全体で、さらに他の事業者と協力して、万引き対策の幅広い戦線を構築することであり、そのためにも万引対策を経営者を含めた事業者全体の重要事項として取組むことである。とにかく問題をあいまいにせず、先の労働組合の方の言い分ではないが、従業員が皆すっきりとして対処することが必要だ。

たかが万引き、されど万引き。大したこともせず、こそこそ文句を言っているだけでは、状況は全く変わらないことは確かだ。誰も助けてはくれない、「天は自ら助くる者を助く。」と言うではないか。それがいつまでも「万引きなんてたいしたことない、目くじら立てるのは大間違いだ。」という俗説をはね返すたった一つの道のように思う。

2019.02.04 ロス防止

やけくそ万防日記5 万引きをめぐる不可思議な言い分？その2―お客様は神様？ー

お客様とのトラブルをめぐって、こんな店長と店員のやり取りは今もどこかで演じられているでしょう。

店長「君、お客さんともめちゃだめじゃないか。つまらないことでトラブルにするより、うまくやれよ。お客さんは神様なんだから。」
店員「お客さんと言っても万引きしようとしたんですよ、注意ぐらいしても。」

（三波春夫さんの言葉とは意味が違うよ）
「お客様は神様です。」、これは、東京オリンピックの歌を歌った当時の国民的歌手三波春夫さんが発した言葉です。自分の歌を聞きにコンサート会場に足を運んでくれた皆さんに向けて、あなた方のおかげで自分は気持ちを込めて歌が歌えるのだという感謝の気持ちを込めたものです。
いつしか、この言葉が、サービス業の方々にとって絶対的なドグマとなり、その手足を縛り付け、お客を神様のように接することが当たり前になりました。同時に、客ともめ事を起こさないことが金科玉条になり、それを理由に、見て見ぬ振りや平謝りをして客の非常識を許してしまいがちになりました。
製造業の方々は、顧客のニーズに応えつつも顧客にこびない製品開発を目指すそうですが、いざ製品についてのクレーム対応には苦労しており、インターネットで悪口を言われないように神経質な対応を余儀なくされています。似たような側面がありますね。
顧客の意見には十分耳を傾けなければならないというのはそのとおりですが、行き過ぎるととんでもないクレーマーを作り出すことになりかねません。
（俺も神様だぞ）

そんなに大事にされた客はなんだか自分が偉いような気持ちになるのも、無理からぬことです。終電車の酒に酔った客の中には、車掌に「お前、客に向かってその口の聞き方は何だ、土下座して謝れ。」と怒鳴る方が後を絶ちません。スーパーの店員も似たようなことに遭遇します。万引きを咎められた方の中には、「盗られるような置き方をしているのが悪いんだ、客に向かって万引きごときでえらそうにするな。恥をかかせて何様だ。」と三角目でにらみつけます。子どもの万引きを通報された親の中には、「万引きごときで忙しい俺を呼び出すな、払えばいいんだろう、こんな店には二度と来てやらないからな。この店の偉いのに言っておいてやる。」とすごむ方もおられるのです。
店員はこんな暴言にひたすら耐え抜きます。そして思うのです。「物を売り、代金をもらう方と、好きな物を買い、代金を支払う方は、お互い様じゃないか。何でこっちがこんなに遠慮しなきゃならないんだ。万引犯が神様なんて。」
でも、経営者の中には違った考えを持つ方もおられます。「それぐらい万引きされても仕方がないよ、利益が出ればよいのだから。客とトラブルになる方がよっぽどまずいよ、店の評判に影響する。お客様は神様なんだから。」。こんな話を聞けば、万引犯はシメシメでしょう。「俺も神様だぞ、ぞんざいに扱うな！」
そんな風潮を見て、三波春夫さんは、わざわざ弁明され、「私の使った言葉が、私の意図と違う使われ方をされているのは心外だ。」という趣旨のご発言をされたそうです。

小売事業者が万引防止を大声で叫ばない風潮があるのは、「お客様は神様」という呪縛にとらわれていることが一因だと言ってよいでしょう。
先に述べた、都庁での会議で、書店の方が、「本を手にとり、良い本を探すお客様の邪魔をしてはいけない、そっとしておくこと、また、レジは店の隅っこに置き、お客様を監視しているようなことにならないようにするのが本屋の顧客対応だ。」と言われるのでびっくりしたことを思い出します。「それでは万引きはしたい放題ではありませんか、自分の物がとられるかもしれないのに良くそんな悠長なことを言っていられますね。」と申し上げたことを思い出します。
また、当時は、防犯カメラを店舗に設置することすらためらう店舗が多数ありました。これもお客様を疑っていると言われたくない、他の店はどうしているかという気持ちだったのでしょう。今では、防犯カメラを設置してもそれを隠すことなく、むしろしっかり「防犯カメラ作動中」と明示している店舗が大半ですが、時代は大きく動いたといって良いでしょう。しかし、時に、防犯カメラを設置することを潔しとしない店舗も耳に入ります。時代の変化に目覚めておられないのでしょう。
このように私が言っても、小売事業者の方は、万引防止対策に従事する方も含め、「お客様は神様」が万引防止を妨げているドグマだとは、決しておっしゃいません。ど

うも経営側の顔色を伺っているように感じます。中には、私が小売業の大変さをわかっていないからそんなことが言えるのだと匂わせる方もおられます。
私は公務員退職後、大手電機メーカーなどの民間会社で10年間仕事をし、その後も小さなレストランの経営に関わっています。ですから、顧客一番というのはそれなりに理解しているつもりです。レストランの経営は最も身近で、お客さんが来てくれなければ1ヶ月も経たないうちに閉店に追い込まれます。ですから、時には理屈の通らないお客様がいても、笑顔で対応し、少なくとも他のお客様にご迷惑にならないよう、店舗スタッフにお願いしています。
万引きで言えば、今の万引きは、出来心とか、少年の至らなさとか、病気（今は、これを言い過ぎているのではと感じていますが、おって議論してみたいと思います。）が理由というより、常習的に、また、換金目的のものが主流といってよいでしょう。彼らを含めて、「神様」はいき過ぎでしょう。
この考え方がもたらす弊害は、一つは、万引を含めたロスの実態把握に躊躇が生じること、二つは万引きの実態の公表をためらうこと、三つは、有効な万引対策を講じる妨げになること、最後に、店舗スタッフのストレスを増大させることだと思います。
「お客様は大切に、万引きのない明るい店舗でお買い物を！」というのはどの小売業にとっても基本的なスローガンであるべきでしょう。
それでも私は小売業を知らないのでしょうか？

2019.02.12 ロス防止

やけくそ万防日記 トピック2　ガードマンの嘆き

今回は、万引Gメンが何を感じて仕事をしているか皆さんにご紹介したいと思います。現場でお仕事をしているガードマンからエッセイを寄せていただきました。全国警備業協会の方にお願いし、この１月１５日に届いたものです。
その中で、まず、警察に対して感じたことについて紹介しましょう。

「警察官の方々は現場で働く保安員の数少ない味方です。逆切れし暴れる万引き犯に店舗事務所で対応している時、こちらの問いかけに何も言わずに無視を決め込む万引き犯と無言で向き合っている時、警察官の方々が臨場されるとまさに地獄でホトケの心境となります。警察官の方々には感謝の気持ちで一杯です。

と言いながら少し何とかしてもらえたら有り難い、と思う事項があるので今回はこれを記します。

昨年の夏、捕捉後の保安員が 11 時間の調書作成協力を依頼された事案がありました。日勤の 8 時間終了後に 11 時間の残業はちょっとキツイ状態です。結局、警察署を出たのは終電の終了した時刻であったために駅前まで歩き漫画喫茶で仮眠したという報告を次の日の早朝に受けました。担当した警察官にパトカーで居住地の最寄り駅まで送ってもらえないか依頼したところ、人手が無いからとあっさり断られたそうです。

その時、保安員から受けた報告の中に「対応した警察官から警備会社にホテルを取って貰ったらどうだ？とか、会社は家までのタクシー代を当然出すべきだろう？」と言われたとの報告がありました。

保安警備会社と店舗側の契約は万引き犯を捕捉して店舗に引き渡すまでです。ただし保安員として捕捉した事案であって警察からの要請があれば調書協力等も拒みません（契約先の許可が降りればですが）。
それにしても、と思うのです。11 時間は残業時間です。すべて契約先の支払いとなります。契約先は万引きされた（還付された被害品のすべてが販売できる商品として戻る訳ではありません）挙げ句に多額の残業代金も支払うことになります。

私が警察官の方々に望むのは「民間企業はコストが全て」と言うことを理解していただきたいということです。
現在でも警備業の単価は社員である警備員の福利厚生を十分に満足させる水準にあるとは言えません。保安員を一日勤務させて給料＋交通費＋諸経費を抜いたら利益が数百円しか残らないのは決して珍しい事例ではありません。
ホテル代やタクシー代をどうしたら工面できるのか、私にはわかりません。

予算が無くても時に必要なことは実施しなければなりません。しかしこれを続けて行けば会社の存続は不可能です。
昨年の夏は長時間残業が特別に多く 8 時間を超える残業が月間 4 件ほどありました。最近は少し落ち着いてきていますが 6 時間以上の残業は当たり前の様に毎月複数回以上発生しています。

過去には「こんな残業代は認めない」と言ってきた契約先もありました。当然、その後の勤務は継続できませんので私たちにとって契約先を 1 件失うことになりました（現在は下請法等の整備で、このようなことを言われることは無くなりました）。

いまでも契約先に請求書を送付した週は胃が痛い日が続きます。私はスクラルファート配合胃薬を愛飲しながら、警察官の方々のコスト意識が少しでも向上することを願ってやみません。」

いかがだったでしょうか。切ない話ですが、真摯に状況に対処されている様子に感銘を受けました。

次に、万引犯についてどのように感じておられるかについても興味深いお話があります。

「保安警備会社として万引き犯に怒りを感じることは余りありません。とお答えすると意外に思われる方もいらっしゃいます。なかには「保安員にとって万引き犯は飯のタネで、持ちつ持たれつの関係だから腹も立たないのだろ」とおっしゃる方もいて、面白い言い方もあるものだなと感心させられたりもします。

万引き犯は「犯罪者」なのだから常識は通じない。常識の通じない相手がすることにひとつひとつ反応していては疲れてしまうので訓練された保安員は万引犯罪にたいして「余り」感情がオモテにでない様になってしまう、というのが実情です。
もちろん万引き犯に何も感じない訳では無く「倦怠感」とか「疲労感」はいつも感じていますが。

例えば最近、次のような事案がありました。
ホームセンターでの出来事です。ある保安員が東南アジア系外国人の女性（50 代くらい）を捕捉し警送処理。夫と思われる 60 代男性が身柄を引き取りに来た事案がありました。彼女が捕まってから警察に連れて行かれるまで保安員や店舗従業員に悪態や罵詈雑言を決して流暢とは言えない日本語でまくし立てて、全く反省する様子は無かったとの事です。

反省せず暴れまわる、このような万引き犯は珍しい例ではありません。このため警送後は保安員も店舗側も特に気に留めることなく通常勤務に戻りました。
翌日、その店舗にインターネット通販大手から数十万円の電化製品が着払いで届きました。当然、店舗は受け取りを拒否。
同時に店舗の事務所の電話が一日中鳴り続けました。迷惑電話です。無言電話と脅迫電話の 2 種類がありました。どちらも小売販売業では、ある意味慣れっこではありますし、しかし対応するのは無駄手間です。
さらに脅迫電話は女性のたどたどしい日本語で「オマエラタダジャスマナイゾ、ワカッ

テルノカ」を繰り返すなど万引きに加えて脅迫でも被害届けを出すに十分な内容でした。

全国万引犯罪防止機構の竹花理事長がお書きになられている「やけくそ万防日記1」に「万引きする人にも貧困などいろいろ事情があるのだろう、それもわかってやらなければ。病気の人も少なくないし、認知症になりかけの老人もいるだろう。それを皆普通の犯罪者扱いするのは問題では」という万引き犯罪への市井の意見が戸惑いとともに紹介されています。そして、このような意見は私たち保安警備会社にも寄せられています。まるで万引き犯を捕まえることが不人情だと言わんばかりに。

私自身はこのような意見を必ずしも否定しません。すべてを問答無用に断罪するのでは無く万引き犯罪の背後に目を向ける。このような視線も世の中には存在するのだな、と気付かされたからです。ただ、このような意見に触れるたびに、世の中には万引犯罪に対して未だまだナイーブな人が多いのだなと考えて切ない気持ちにもなってしまいます。
万引き犯罪の中には、得も言われぬ事情で犯行に走る場合が有ることを否定しません。しかし事例に上げたような逆恨みとしか言えない状態も決して珍しいものではありません。そして本来、被害者である小売販売業側が苦しまなくてはならない理由はありません。

冒頭の意見のように、保安警備会社にとって万引き犯罪は飯のタネです。しかし、万引き犯罪を無くすために毎日戦っているのも事実です。

昨今の人工知能の進歩は目覚ましいものがあり、私たちも一部開発に協力させていただいているプロジェクトもあります。今後、これらのシステムが完熟することにより万引き犯罪を撲滅することが可能になるかもしれません。進化したテクノロジーの前に保安警備業務という職種自体がなくなってしまうかもしれません。

私たち保安員の未来がどちらになるのか分かりませんが、それまでは、この矛盾を抱えた保安警備業務で頑張っていこうと思っています。」

この方の穏やかで誠実な人柄が良く現れていますね。いろいろな事例があり、感じることも様々のようです。これからもこのような事例をぜひご紹介したいと思います。
最後に、全国警備業協会が集めてくれた万引問題での万引Gメンのご意見を紹介しておきます。

（万引きGメンの怒り、悩み、苦労）

1．警察に対して

① 調書作成に協力しているが、深夜に及ぶことがある。また、4時間～5 時間もかかることがあり、時間の目途も告げられず困っている。（60代　男性）
② 調書作成に協力することが、当然と思われていて困る。（60代　女性）
③ 調書協力で日にちを指定され警察署に行く事があるが、こちらにも都合があるので、一方的に日にちを決められても困る。（60代女性）
④ 捕捉後の警察対応で11時間の残業となった。勤務終了後に11時間の残業は身体に負担であり、次の日の仕事にも差し支えるため勘弁してほしい。（20代　男性）
⑤ 捕捉後の警察対応が22時から深夜4時までかかった。深夜4時では電車もなく、夫に1時間かけて車で迎えに来てもらった。このような時は、警察が自宅まで送ってくれても良いのではないか。（60代　女性）
⑥ 警察から「終電終了後に保安警備員を自宅に送れないこともあるので、警備会社でホテル代やタクシー代を出してもらえないのか」と依頼されることがあるが、契約料金から保安警備員の給与、交通費、各種保険、管理費等の必要経費を引くと利益がなくなるので不可能である。（50代　男性）
⑦ 臨場した警察官が万引き犯人を前にして「保安警備員さんの名前は？」と聞いてくる。万引き犯人に名前を知られたくないので犯人の前で聞かないでほしい。（50代女性）
⑧ 警察署での調書作成時に不慣れな新人警察官が担当されると時間がかかり困る。（40代　男性）
⑨ 店舗責任者が警察署で調書作成に協力していると時間がかかることから説諭で済ませようとしたら、臨場した警察官とトラブルになった。調書作成に時間がかかり過ぎていることを何とかしてほしい。（60代　男性）

2．ユーザーに対して

① 110番通報を保安警備員に任せるところがあり困っている。110番通報はユーザーからしてほしい。（50代　女性）
② ユーザーから、万引き犯人の取り調べをお願いされることがあるが、保安警備員では対応でいないことを理解してほしい。（50代　女性）
③ あの人が怪しいので警戒してほしいといわれるが、現認していない状況で捕捉することは誤認につながるので、出来ないことを理解してほしい。（50代、60代、70代

女性）
④　捕捉率の低い保安警備員は外してほしいといわれるが、捕捉率だけで評価してほしくない。（60代　女性）
⑤　商品 1 点を万引きした犯人を捕捉した際に、「忙しいのに」、「たったこれだけのことで」と嫌味をいうのはやめてほしい。（60代　女性）
⑥　もめ事は警備会社の方で一切責任を取ってほしいといわれても困る。（60代　女性）
⑦　警備料金を支払っているのだから、もっとしっかりとやってほしいといわれて困る。（60代　女性）
⑧　声掛けから捕捉に至るまでの協力体制が取れていないユーザーがあり困る。（60代　女性）
⑨　保安警備員の所在を常に把握したいとのことで休憩時間もどこにいるかを報告するよういわれ、また、保安警備員がちゃんと働いているかを監視されて困っている。（50代　男性）
⑩　店長が被害届けを出すと時間がかかるので出したくないというので困っている。（20 代　女性）
⑪　内引きをしたパートやアルバイトがいても新たなスタッフの確保が難しいとの理由で辞めさせたがらない。（60代　女性）
⑫　スーパーマーケットの鮮魚コーナーで魚を購入したお客様がタタキ加工を依頼して鮮魚コーナーを離れ、買い物を継続した。魚の料金も含め全ての商品の清算を終えたお客様は鮮魚売り場に戻りタタキ加工の終わった魚を買い物カゴに入れ退店した。保安警備員は、お客様がタタキ加工の終わった魚を手にとったところから監視を始め店外で声掛けをして誤認となった。このような清算方法は誤認の原因となるのでやめてもらいたい。（20代　男性）
⑬　複数の外国人による大量窃盗が多くなっており、保安警備員１名では対応しきれないことを理解してほしい。（50代　女性）
⑭　万引き犯人を捕捉した際に、管理職が捕捉処理または警察署に行くことになるとお店が回っていかなくなるので、「今日は捕捉しなくていいから」といわれ私の存在理由は…？と思うことが最近増えてきた。（40代　女性）
⑮　大量の商品が陳列してある店舗が増えており、死角が多い構造になっているため万引き行為を現認しにくい。レイアウトや商品の陳列方法も考えてほしい。（40代　男性）
⑯　逮捕後の警察対応に要した時間分の費用をユーザーに請求したところ、「万引き被害にあったうえに追加料金を負担するのは納得いかない。」と怒られた。自分に言われても困る。（20代　男性）
⑰　数十点の商品の内、少額又は小物の商品を万引きし、他の商品は精算するとい

うことが最近多くある。誤認逮捕を防止する為に「少額又は小物の１点の捕捉は禁止」という方針が示されていることから捕捉に行けない例が増えてきており、捕捉の件数が減ってきている状況を理解してほしい。（40代　女性）
⑱　万引き犯人の手口が巧妙化し、従来の方法では対処しきれない事が増えてきていることを理解してほしい。（70代　女性）

3．犯人に対して
①　捕捉したときの状況を教えてほしいと家族と称する者が電話をしてきて、こちらの揚げ足を取ろうとするのはやめてほしい。（60代　女性）
②　暴行されたり、覚えておけといわれたりすると恐怖を感じるのでやめてほしい。（50代　女性）
③　帰宅後、親や弁護士などを通じて、権利を侵害されたなどというのはやめてほしい。（60代　女性）
④　理由をいわない、反省しない、謝らない万引き犯人がいる。ちゃんと反省してほしい。（70代　女性）
⑤　試食をたんまり取り、さらに隙をみて他の商品を窃取する万引き犯人がいる。二度と来てほしくない。（70代　女性）
⑥　自分の親ぐらいの高齢者の万引き犯人が増えており、捕捉すると何ともいえない悲しい気持ちになる。（60代　女性）

これらのご意見や感想を聞くと、ユーザーや警察を含め、どこかで、万引Gメンの役割について、議論しなければならないと感じます。私の聞くところ、何人万引犯を捕まえたかを成果として警備会社に求めているところも少なくないと聞いていますが、それには上記のエッセイにもあるように，警察での処理に時間をとられすぎるなど、合理的でない面もあるように思います。ユーザーの中には、この店は万引きしたら捕まるからここではよそうというようにしてもらいたいという希望があるところもあると聞きますが、既に申し上げてきたように、万引きは刑事司法ではユーザーの方々が期待するほどの一罰百戒の効果を持たないのです。その点を考えれば、ガードマンを雇う目的は、やはり、万引を減らすことでしょうから、検挙を含めて万引防止対策を有効に実施するために最も良い方法を決めていくこと、それに伴う万引減少を評価基準にすることが大事だと思います。そのためには、ロス管理という手法に店舗自体が習熟すること、ロスを減らすという観点で見ると、万引問題がどのようなウエイトを占めるか、万引きの多発時間、万引されやすい商品は何かなどを十分知りつつ、ロス管理を徹底する中で万引によるロスがどれだけ減ったかを万引Gメンの評価基準にするのは一つのやり方のように思います。Gメンをどう活用するかを決めるのは、お金を払う店舗側ですので、万引問題で経験と見識を持つ警備会社からよく話を聞き、方針を決める

必要があります。その際に、店舗側は、万引きの実態をよく説明することが必要ですし、他方警備会社は、どうすればこういうことがこの程度できるかなど、よく情報を提供することが必要です。店舗の側と警備会社が十分意思疎通し、連携して対処することが肝心で、店舗側で万引きはあなたたちに任せたのだからと無関心であってはせっかくお金を払っているのに万引対策の成果は上がりません。
今のところ、私自身万引Gメンの活動を十分に知っているわけではありません。以上はとりあえずの感想とさせてください。

2019.02.18 ロス防止

やけくそ万防日記6　　万引きをめぐる不思議な言い分3－万引きは口にしたくない―

「お客様は神様？」というドグマが、万引実態の把握や公表を妨げていると第5回に書きましたが、万引被害に相当苦しんでいる小売業者さえ、万引きでこれだけ被害があり、我々は経営上も大きな困難に直面していると公表することに消極的ですが、私が不思議に思うのは、その頑なさです。なぜですかと尋ねると、「そんなことは当たり前だ、我々は商売をうまくやらなければならない、それは決してやさしいことではない、余計なことをして顧客を失うことになったらどうしてくれる。放っておいてくれ。」と部外者の私たちをののしるのではと思うぐらいです。
この連載の第1回目にも書きましたが、被害を明らかにしないことが万引問題を大きな課題として社会に認めていただけない原因です。社会から大きな支援を受け、また、万引犯に肩身の狭い思いをさせるためには被害者側の実情をオープンにするのは必要不可欠です。
私が知りえた被害の状況、例えば「ある事業者は年間に数十億円も被害に遭っている」とオフレコでお話しすると、どなたも驚かれ、どうしてそんなにとおっしゃいます。その表情には放っておけないことだという表情がありありです。

（万引きがない店があるとは誰も思っていないし、万引被害がある店が良くない店だとは思っていない）
多くの小売業者の方々が、個々の店舗ではもちろん会社全体で万引きがどれだけあるか公表しません。「こんなに万引きされていることを公表すれば、店や会社の評判を落とすのではないか。わざわざそんなことを公表することはない。」と思っておられるのでしょうか。
「そんなことはない、どれだけ万引きされたかわからないから公表できないだけだ、そんな話は言いがかりだ、小売業の厳しい競争を知らない者の言うことだ。」と反論する

経営者もおられるでしょう。そんな方には、「あなたの会社は万引きを含むロス対策をきちんとやっていませんね。株主に対する責任を果たしていませんね。」と申し上げたいのです。
それでも万引犯がうようよしていると思われると店の評判を悪くすると思われるのはわからないではありません。でも、万引きがない小売店があるとはおそらく誰も思っていないでしょう。
こんなに万引きされていることを知れば経営トップに叱られる、と現場がおそれているという雰囲気も感じます。どうも知らず知らずのうちに皆で臭い物にふたをしている小売業者が多いように感じます。

（万引きを減らしたいなら、どれだけ万引きされているか公表したほうが良い！）
反万引き宣言店舗になりませんか！
「先月、万引き、これだけやられました。品物はこれこれです。私たちの損害はかくかくです。上司から叱責を受けました。皆さん是非犯罪のない店舗空間を作ることにご協力ください。私たちは、やむを得ず、防犯カメラを作動させています。こんなことはしたくないのです。お金もかかるし、すべてのお客様を疑っているようですっきりしません。どうか明るく素敵な店舗作りにご協力ください。」
店舗スタッフの皆さんはストレスを抱え、暗い気持ちになると嘆いています。怒りも敗北感ももっています。面倒なもの、ややこしいようなものには手をつけないというこれまでありがちな対応から脱却しませんか！スタッフの皆さんの元気が回復し、万引に対する警戒力がアップするでしょう。
そうです。事情を率直に説明して、反万引宣言店舗になるのです。
万引対策を進める東京官民合同会議では、ずいぶん前から、「万引防止モデル店舗」の取り組みをしています。当機構や専門家が店舗の診断をして、万引対策のハード、ソフト面での対応状況を一定の基準で判断し、良ければ、モデル店舗として認定し、それを店頭に掲げることができるようにしています。これは店舗での万引対策の能力向上に寄与し、万引犯にプレッシャーをかけるものです。この取り組みは万引実態の公表を前提にしていないもので、私からすると少し中途半端の気もしますが、一つのやり方だと思います。

（万引きされないようにしろよと言う声）
反万引宣言店舗になることは、別の非難に対する店舗スタッフの、明確な対応を可能にします。
というのも「もっと盗られないようにしろよ。」という声も店舗スタッフのストレスを高めるもので、厄介なものです。捕まった老人にご家族がいれば、ご家族は平身低頭謝られるが、内心では、「こんな商品の並べ方や警戒の仕方では盗ってくださいといわんば

かりで、盗ろうという気にしているようなものだ。エコバッグなんていうが、そんなもの持ち込ませないようにしてもらいたいものだ。防犯カメラももっと良くわかるようにつけてもらいたいし、前にもお願いしたが、私の親が来店したら早く見つけて家に連絡してほしいといったのだから、なぜそうしてくれないのだ。」と思われている方も少なくないはずです。
子どもの場合は、警察に通報する場合でも、親御さんに連絡を取って引き渡すことが多いのですが、たいてい、親御さんは「もう 2 度とこんなことはさせません。万引きした物は買わせていただきます。」と謝られるが、中には、「俺は忙しいのに、たかだか万引ぐらいで俺を呼び出すとは何事だ。払えばいいんだろう。取られないようにしておけ。」と啖呵を切ってお帰りになる御仁もおられます。
ことほどさように、被害者の対策の弱さを指摘する声は小さくありません。「売ることばかり考えてないで、盗られないように工夫しろよ。」というのです。
被害者サイドからすれば、他人の物を盗る方が悪いので、盗人猛々しいとはよく言ったものだと思うのですが、そんなことでお客とトラブルになりたくはない。そこで、万引されないように十分措置しておくとともに、反万引宣言店舗になっておけば、そんなことを言うお客も現れないでしょう。いかがでしょうか

2019.02.25 ロス防止

やけくそ万防日記7 ―映画「万引き家族」から考える。

映画「万引き家族」や、是枝監督の著書をご覧になった方は、家族の悲惨な生活やその悲しい末路を見て、何とも言えないお気持ちになられたでしょう。決して万引きを許容するような映画ではありませんが、こんな状態なら子どもが万引きするのもしようがないかと感じた方もおられると思います。

映画の話だけではありません。昨年６月 16 日に、中学校１年生の子どもに、ミニカーを４１個（4 万円相当）万引させた母親が滋賀で警察に逮捕されました。新聞報道を見るだけで、その真相は私たちにもわかりません。でも、これがはじめてではないのかもしれません。母親は、どう子どもに言い含めたのでしょう。盗品をどう処分するつもりだったのでしょう。

そんな事例は時々報道されていますから、そんなに珍しいことではないのかもしれません。貧困なのだから、店がつぶれない限り、これぐらい勘弁してやれよという気持ちとそうは言っても他人の物を盗っちゃいけないよなという気持ちが交錯した方もおられるでしょう。でも、それは、一部の貧困な国で、貧しい若者が豊かな者から多少の物を強奪することに理解を示すことに通じるように感じます。貧困な人が犯罪を起こすことに少しは同情できるというのは、貧困な中でも他人に頼らず、他人に迷惑をかけることを嫌い、人間としての矜持を持っている人が大半なのに、失礼な話だと思うのです。不当な利益を上げている大商人を戒め、弱きを助ける大泥棒に勧善懲悪の痛快さを感じるのは私だけではないと思いますが、それとこれとは話が違うと思います。

また、家族のためならやむをえないではないか、というのもどうでしょう。まして、自分でやらずに子どもに万引きさせて、盗んだ物を自分や家族のために使うことはもっと罪が重いと思うのです。子どもは親の言うことに逆らうことはたいていできません。逆らえば虐待されるというのであればなおさらです。子どもの心に一生深い傷を残すでしょう。子どもの人生を奪うことは親にもできないはずです。

でも、万引家族の何が私たちを何とも割り切れない思いにさせるのでしょう。万引きが強盗殺人なら犯人には同情は寄せられないでしょう。やはり、万引きは犯罪の中でも取り返しのつかないような重大なものでないことが大きな要因であるようです。

貧困にある者が万引きをすることがどれぐらい悪いかを突き詰めて考えても惑いは深まる

ばかりでしょう。では、万引犯人の人間としてのあり方という視点から考えてみたらどうでしょう。今万引きをして糊口を凌いでも、彼の将来は開けてくるでしょうか。その場しのぎの生活を続けていては本当に生活する道には踏み出せないでしょう。中には、もっと儲かる悪質な犯罪に進んでしまう者も出てくるでしょう。世の中を甘く見たことで、能力を伸ばせず、努力をしない者も出るでしょう。万引犯は皆、どこかで心のバランスを崩し、すっきりした、ハッピーな思いを持てず、ねじれた思いを持ち続けて生きていくでしょう。いずれ、人間としての自分の価値、尊厳というのでしょうか、を持ちきれないでしょう。そう考えると彼に万引きを思いとどまらせたい、他に生きる道を探そうと呼びかけたくなると思うのです。

社会全体としても同じことが言えると思います。万引きを貧困ゆえにやむを得ないとして許していては、社会を覆う貧困を克服することにはつながらないでしょう。問題をあいまいなままにしておくのも同じことだと思います。

このように万引問題をどう考えるかは、万引犯やその家族にとどまらず、社会全体にとっても大きな課題だと思うのです。

やっていけないことは小さなことでもやらない、やらせないという考え方は、個人が生きるうえで、また、社会全体にとっても、守らなければならない絶対的な一線だと思うのですが、私は単なる堅物でしょうか。

2019.03.04 ロス防止

やけくそ万防日記8　万防機構の設立からこれまでを振り返って

さて、今回は、当機構設立の当時から、事務局長として組織の要になってきた、福井昂さん（78歳）に登場いただき、設立の経緯からこれまでの活動を概観していただき、愚痴のない淡々とした振り返りをお知らせしたいと思います。
その福井さんとともに、万防機構の立ち上げから、様々な形で万引防止活動をご支援されてきた高千穂交易の戸田前社長がこの2月7日になくなられました。享年70の若さでした。彼は、社会的正義感にあふれ、頭脳明晰で、言葉少ない方でしたが、必要な時に必要なことを端的に話され、また、実行に移されるという、私には武士を思わせる風格のある方でした。当機構がここまでやってこられたのは戸田さんのおかげです。体調を崩された中でも最後まで万防機構の組織の強化に心配りをしていただき、頭の下がる思いです。ここに深い感謝の意を表し、ご冥福をお祈りいたします。

「万防機構を設立した平成 17 年は万引認知件数が 153,972 件と急増した年でした。平成 14 年には万引犯を追跡したコンビニの店長が刺殺された事件や川崎の書店で万引した少年が逃走時に電車にはねられ死亡した事件が発生し、万引犯罪の深刻さが世間で認知されるきっかけになったと思われます。同年には日本EAS機器協議会（現・日本万引防止システム協会）が設立され、万引防止の機器を扱う会社の団体としてスタートしています。
そんな折、平成 15 年 6 月に竹花豊氏が東京都副知事・青少年・治安対策本部長として就任されました。間もなく、日本書店商業組合連合会の方々が万引犯罪の現状を上申され、経済産業省出身の佐藤聖氏（現在も理事としてご活躍）と私が担当していた日本EAS機器協議会の立場で、万引の撲滅のためのお話をさせていただくなど、大きな動きが生じてきました。主な関連業界の方々が集結しつつあり、同年の年末の 12 月 25 日に東京都万引防止協議会がスタートしました。この日は 14 時にスタートし、予定の 2 時間を大幅にオーバーし 18 時 30 分まで続き、終わることの無い熱心な議論になりました。
2 回目以降も、毎回 4 時間近くの会議になりました。そのまとめとして、平成 16 年 7 月に「万引をさせないための行動計画」（このシリーズの第3回にほぼ全文を掲載している。）を発表しました。この東京都万引防止協議会の流れを引き継ぐ形で、日本書店商業組合連合会の丸岡会長、CDVJの若松専務理事、三洋堂書店の加藤社長、日本EAS協議会の山村会長及び小売業団体の方々を中心に全国万引犯罪防止機構の設立の準備をし、理事長に元東京地検特捜部長で、弁護士として、テレビなどに

もご出演されていた著名な河上和雄氏に就任いただき、平成 17 年 6 月 23 日に設立し、特定非営利活動法人としての申請を行い、同年 12 月末に承認され、翌 18 年 1 月 13 日に法人登記しました。当初の理事は、河上和雄、加藤和裕、山下力、山村秀彦、若松修、丸岡義博、
近藤泰彦、佐藤聖、福井昂の 9 名で幅広い方々にご参加いただきました。事務所は、高千穂交易㈱の一角をお借りしました。
平成 17 年の万引犯罪の認知件数の内、青少年が 40%を占めており、万引犯罪は青少年の問題と捉えられていました。従って、万防機構がまず行ったことは、万引犯罪の基本になる調査として、全国の学校を対象にした“青少年に対する万引きに関する意識調査”でした。平成　年から、47 都道府県の小学校 5 年 50 名、中学校 2 年 100 名、高校 2 年 100 名を抽出した学校（意味がわかるようにしてください。）に対して協力を頂き、毎年行いました。文部科学省と警察庁の協力を得て回収率は毎年 93%超え、12,000 名の回収が続く調査となりました。この調査を 11 年継続しました。今年はこの調査の総括と今後方向を決めようとしています。
合わせて、万引被害の現場となるお店の万引犯罪の実態を、平成 18 年から 12 年連続で、調査して公表してきました。対象は全国の小売業の本社 1700~1800 社に対して調査の依頼をし、約 600 社の回答を得て実施してきました。万引被害の実態を把握させていただきました。
一方、広報の手段として「万防時報」というA4・8 ページの機関誌を年に 1~2 回の発行で、万防機構の報告とPRをしています。これまでに、臨時号も入れて 24 回発出しました。ホームページも常時更新しています。
全国的には平成 14 年に、全国に先駆けて宮城県において、「宮城県万引き防止対策協議会」がスタートし、「万引防止モデル基準」が作成されて、全国のモデルになりました。
平成 18 年 5 月には刑法第 235 条に罰金刑が加えられたのは、万引犯罪を念頭に置いたもので、大きな期待を寄せることになりました。この法改正は、法務省への「東京万引防止協議会」からの提言を、竹花副知事が法務省に持ち込んだことがきっかけになっています。
平成 18 年 11 月 23 日には、北海道警察本部樋口本部長（現当機構副理事長）から、「安全・安心まちづくりシンポジューム」開催に際し、万防機構の初代理事長河上和雄氏に講演依頼をいただき、続いて平成 19 年 3 月 19 日に「北海道万引防止ウイーブネットワーク」が誕生しました。
加えて、全国に先駆けて、平成 19 年 6 月に「北海道万引防止ウイーブネットワーク」から、道警の生活安全部長に「万引き全件届出宣言」が提出されました。また、平成 21 年 12 月に警視庁に於いて、「東京万引き防止官民合同会議」がスタートしました。続いて、平成 22 年 10 月に警察庁が全国万引防止官民合同会議を開催し、全

国に万引犯罪の全件届出が宣言されました。同時に万引被害届の簡素化が実施されたのでした。同時に、先の小売業調査に基づき、全国の万引被害が 4,615 億と推定されると発表しました。
平成 23 年 4 月に古物営業法施工規則の改正が行われ、書籍やCD・DVD等について値段にかかわらず本人確認や帳簿等への記載を義務附けられました。
平成 24 年 2 月に万防機構からの緊急提言として、①マイバック普及に伴う万引犯罪の万引犯罪の増加への対応に関する提言、②万引品処分市場対策に関する提言、③万引窃盗犯の「店内確保」の推進に関する提言を行った。
平成 25 年 6 月の通常総会に於いて、竹花　豊氏が副理事長に、樋口建史氏に顧問に就任いただきました。この総会における、河上理事長の挨拶のなかで、「万引の検挙・補導件数に関して、65 歳以上の高齢者が少年を上回りました。人口構成比をはるかに超えた割合での増加は異常と言えます。この問題で海外のメディアの取材があるのは、多くの国が直面する高齢化社会の行く末を案じてのことと思います。もはや万引はお店や警察だけの問題ではなく、あらゆる地域やすべての人に関わる問題です。高齢者は国の宝です。人生を謳歌し、最後の瞬間まで、他の人のことを考え、思いを寄せる生き方を全うしてもらいたい。孤立化する高齢者を一人でも減らすために社会が、そして個人が何をなすべきかを考える時期に来ていると思います。難しく考えず、まず、あいさつを励行しませんか。」と訴えられました。
同年から、平成30年まで、（一財）日本宝くじ協会の助成を得て、全国の中学校に対して「万引き防止啓発のための壁新聞」を行いました。この事業は6年継続実施しています。この事業は毎年、全国の中学生に対して万引は決してやってはいけない犯罪であると訴えてきました。毎年、約360万人の中学生に対して継続的に行うことによる効果は大きいと考えています。
同年に（公財）日工組社会安全研究財団の助成を得て「地域の万引犯罪防止対策活動調査」を行い報告書として発行しました。
平成 26 年 1 月には「万引防止年間チャート」を発表し、万引防止のためにどの月は何に気を付けるべきか等を広く示しています。
同年の「平成 26 年版犯罪白書において、特集として～窃盗事犯者と再犯～と云うことで万引犯罪問題がクローズUPされました。
平成 27 年 2 月に河上理事長がご逝去されました。丁度 10 年間にわたり、万防機構を牽引いただきました。引き続き同年 3 月に竹花豊氏が理事長に就任しました。
同年には、万防機構・緊急提言第 2 弾として、①高齢者万引対策に関する提言、②防犯画像の取り扱いに関する見解についての提言、③集団窃盗等の情報の取り扱いに関する提言を行いました。
同年 10 月には米国のフロリダ州ボカラトン市に於いて開催された「常習万引・集団窃盗未然防止サミット」に、竹花理事長以下５人が参加しました。

このサミットの流れを引き継いで、平成 29 年 3 月 9 日～10 日に「万引対策強化国際会議 2017」を開催し、「万引対策強化宣言」を発出し、万防機構が万引対策の実行部隊として、大きく方向転換しました。
平成 30 年 6 月には樋口建史顧問が副理事長に就任いただき、ますます充実した万防機構を目指すこととなりました。
加えて、平成31年2月に事務所移転及び人員補強を行います。体制を整えてゆきます。
今後の動向を注目いただきたいと思います。

ちょうど2月12日に万防機構の事務所が移転しました。また、事務局長代行として、元警視庁捜査第一課長の光眞章氏を招請しました。
本格的な取組みが始まりますので、資金面でも皆さんのご支援が必要です。この場を借りてお願いいたします。
次のような新事務所の案内を配布いたします。ぜひ、気軽のお立ち寄りください。

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構の移転のお知らせ

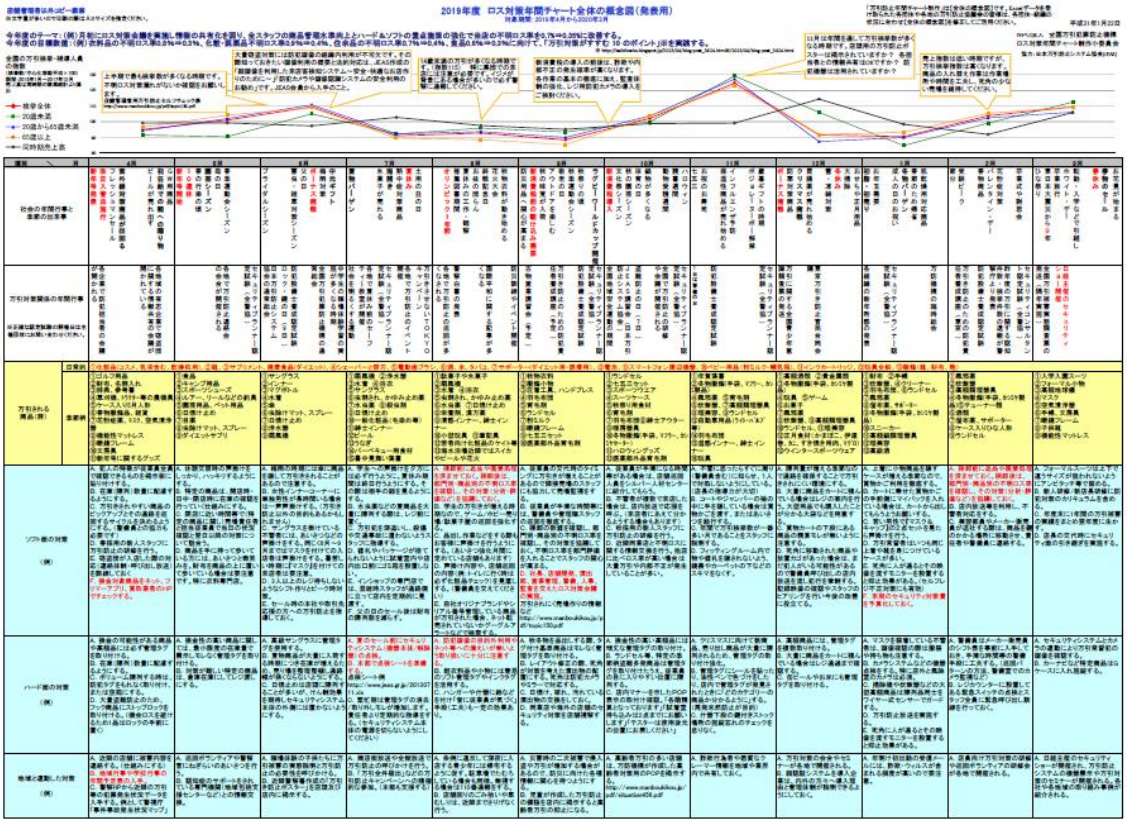
1. 移転先：〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台 1 丁目2番地
書店会館4階
2. 移転日：2019年2月12日（火）
3. 電 話：03－5244－5612
4. FAX：03－5244－5613
5. メール：変更ございません。 info8@manboukikou.jp

6.　事務所近辺の地図（レ点の場所が新事務所）

7.　現在の事務所は四谷分室として、今後も打ち合わせ等で活用いたします。

2019.03.11 ロス防止

やけくそ万防日記　トピック3「始まりは万引防止年間チャート」



私が理事長になって驚いたのは、万引防止年間チャートの精密さです。これを担当しているのは、当機構事務局次長を長く務め、今は、
当機構の理事でもあり、日本万引防止システム協会の会長代行を務めている稲本義範氏です。全国から引く手あまたの、万引問題の語り部でもある彼にお願いして、このチャートの作成方法等について語っていただきました。
これをお読みになれば、万引防止対策に長年尽力してきた稲本さんが、万引きに関する知識がいかに豊富か、交友関係が半端ではなく広いこと、また、何より万引対策に熱い情熱を傾けていることがお分かりいただけるでしょう。まさに、当機構の誇るべきリーダーです。彼のような人材をもっと増やしたいと心から願っています。

「連載を読んでいただいている賢者はお気づきと思うが、「万引防止やロス対策が進まない背景は組織風土がある」と明言したい。しかしながら、その答えに自ら辿りつくことは干し草の中から針を探すほどに難しい。万引防止の会議に参加する小売業者の中には「万引犯に言いたい。ウチじゃなく、他社の店舗でやってくれよ」「警察が何もしないから万引が減らないんだ」「行政が助成してくれないから防犯機器が買えない」と問題解決を外側に求めることが多い。これはまだマシな方で、「万引対策にコストをかけるのがバカバカしい」「ウチの従業員は意識が低いからね」と責任を放棄している企業も多い。最後は、大きな万引被害が発生しているのに「うちはあまり万引が無い」

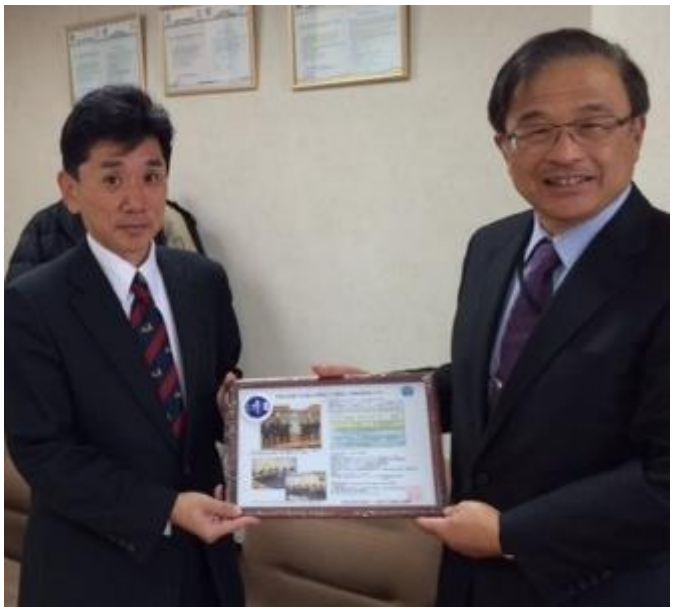
と本当の事を言わなくなる。だが本当に恐ろしいのはこれからで、ロス対策を放置している企業は、かならずといっていいほど、欠品やリスク対策の遅れのために大きな損失を出すようになる。その商品があれば顧客満足が高まり大きな売上になるのに、それが出来ないため、徐々に問題解決への諦めが早くなっていく。負け癖がつく。万引対策を怠ると早かれ遅かれ、正しい経営の羅針盤を失うことになる。
このような企業に意見を言っても聞く耳を持たない。しかし、問題点を小売業側の責任に求めていては万防機構の存在意義は無い。この壁を乗り越える覚悟を万防機構は持たなければならない。その時が訪れた。聞く耳を持たない相手に、対策や企業連携の必要性を気づかせるきっかけが「万引防止年間チャート」であった。
我々が年間チャートや企業連携を意識したのはいつだったのか？　それは平成 25 年 3 月に開催された日本万引防止システム協会のセミナー「万引対策がすすむ 10 のポイント」の中で、イトーヨーカドーの万引対策の年間対策表（過去の月毎の被害品とその対策例）の紹介があった時だった。イトーヨーカドーは、万引対策を徹底することで不明ロスを半分に激減させることに成功していた。
このセミナーに参加していた小売業や警備業や防犯機器メーカーの各社から、「同様な年間の対策表がほしい」との要望があった。万引被害は年間を通じて発生していたが、月によって検挙件数は大きな変動があった。実際に年間で検挙件数が一番多くなる時期はいつか？　そして、その原因と対策は？　など、万引対策のプロでも知っているようで知らないことがあるからだ。
年間チャート作成に向けて、まずは警察庁に、それまで非公開だった月毎の年代別・検挙件数データをご提供いただくようお願いした。前例が無かったことだったので、難しいと言われたが、ある警察官の熱心な働きかけで何とかそのデータをいただいた。本気で臨めば誰かが助けてくれる。それをきっかけに平成 25 年 12 月に「万引防止年間チャート制作」小委員会を発足させた。メンバーには、GMS、ホームセンター、ドラッグストア、スーパーマーケット、ショッピングセンター、警備業、防犯機器の業界、警視庁から委員を派遣していただいた。平成 26 年 1 月に第 2 回委員会で事務局案を精査し、平成 26 年 1 月 27 日の臨時総会で「万引防止年間チャート」という名の道しるべを発表した。なお、年間チャートの裏面には、毎回こんな文章がある。

「万引防止年間チャート制作小委員会報告書」には、今後に向けての提案が付記されていた。その全文を紹介したい。

『企業そして業界の垣根を越えて、このような万引対策の「見える化」「過去から未来への情報共有」が進んだことは大きな成果だと実感しております。この活動を来年以降も継続していくことで、日本各地でさらに実行力のある対策がなされていくことを期待します。

現在、万引問題の中で深刻さを増しているは、高齢者万引や大量窃盗団の問題です。高齢者万引の対策については、福島県の年配者による万引防止アドバイザー制度がスタートした事例はあるものの、実際的には、ようやく対策に向けての調査が始まった状況です。
大量窃盗団の対策は、島根県や福井県で被害発生時の緊急連絡網がスタートしました。他の地域に広めるためには、企業間での防犯画像などの情報を共有に関する新たな取り決めが必要になっています。さらにはネット上での盗品転売の防止についても、官民や業界間での協力が必要となっています。今回の取り組みはわずかな前進かもしれませんが、それらの解決に向けての橋頭堡になることを願っております。』

当機構は年間チャート作成から新たな羅針盤を見出し、おのれの意思で漕ぎ出した。なお、年間チャートに作成に協力した委員会メンバーには記念の盾を贈った。感謝の念を込めた盾を贈ったのも初めてのことだった。現在はロス対策年間チャートと名称を変更し、1 月 22 日に 2019 年度版を発行した。これを指揮してきた普及推進委員は、その後、万引対策強化国際会議の裏方などを務め万防機構の理事になった。いま彼は工業会・日本万引防止システム協会の代表に就任し、防犯機器の安全対策推進に向けて舵取り行っている。人は「ともに」という羅針盤を持つことで、人生の荒波を立ち向かえるのではないかと思う。
実は情報を出さない企業ほど、このチャートを欲しがる。（苦笑） まぁそんな企業にもチャートを渡すことにしている。このチャートの意味（ともに）という考えを持って欲しいからだ。そうしないと万引対策は進まない。ひいては企業風土改善につながらないからだ。念押しになるが、企業・行政・地域が連帯しないと万引対策は進まない。その連帯には各自の「ともに・・・するんだ！」という責任が伴うということを自覚してほしい。
今この時も年間チャートは、大型スーパーマーケットからドラッグストア、さらには道の駅などで、店が万引に苦しまないで航行できるよう海図の役目を果たしている。ヨーソロー!」



「万引防止年間チャート制作」小委員会記念パネル
特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構

連載に関するご感想、ご相談はこちらまで（万防機構サイト）
https://ssl.alpha-prm.jp/jeas.gr.jp/contact2/

2019.03.18 ロス防止

やけくそ万防日記9　売り上げこそ一番、万引防止はおまけ？　――あるいは万引防止への投資と経費節減の悩ましい選択について

最近、中京地域や近畿地方で主に外国人による集団万引が増加し、多くの店舗が悲鳴を上げています。業種は、スーパーもあればドラッグストア、アパレルと幅広く、化粧品や栄養ドリンク、衣料品など様々な商品が狙われています。そこで、この地域のいくつかの店舗の方々にお集まりいただき、お互いに協力することで被害を防ぐことができないか検討を開始しています。現在、その方向として、被害情報を迅速に交換し、関係の犯人情報のうち、個人情報保護法上の個人情報に当たらないもの、例えば、特徴のある服装や態度をしている犯人であればその文字情報など、を即時に提供し合うシステムができないかと検討しています。

その検討の中で私が感じるのは、まず、犯人にとっては万引して換金できる物を売っている店舗であれば、小売業の名称が何であれ、万引きに出向くということです。犯人の側からすれば当たり前のことなのですが、被害者の側ではそれを想定して業界を超えて対策を講じ

ることなど真剣に考えてきたことはまずなかったと思いますので、目からうろこです。会議の中でも、そちらの店舗で警戒している犯人はうちにも来ているのと同じではないかという話が時として出てきます。さらに、同業者同士の情報交換がドラッグストアなどでは始められており、また、書店間でもお互い様という意見が強まっているといって良いでしょう。が、その他の業界では、他社に対して情報提供をするには社内で乗り越えなければならない壁が高く、時間がかかるという雰囲気も感じます。

また、店舗間での万引対策の考え方やその方法などにかなり違いがあることです。これまでそれぞれの会社で工夫しながら孤独な戦いをしてきた歴史があるのですから、それは仕方がありません。ただ、情報交換をするといっても、店舗によって確保している万引情報にあまり大きな差があっては困ったことになりかねません。というのも他店に情報をもらうばかりで自分のほうからはほとんど情報を出せないというのでは情報交換とは言えないシステムになりかねないのです。

顔認証機能を持つ防犯カメラを導入しているところもあれば、普通の防犯カメラも十分には設置していないところもある、従業員の対応の仕方もかなり差がある、警察への対応にも違いがある、店舗の商品の並べ方にも差がある、万引Ｇメンの配置にも違いがある、などなど。

その差は、意図して生じたものではないようですが、いくつかの判断の違いを反映しているように感じます。一つは売り上げと万引対策の関係についての考え方の相違、もう一つは、

万引対策にどれだけ投資するかという判断の差です。

万引被害をどれぐらい正しく把握しているかがまず前提としてあるのですが、小売業にとって最重要の課題はやはり売上高であり、経営者の意識もそこが一番だというのはよく理解できることです。ですから、犯罪が起こらないようにするのは企業の社会的責任の一つではないかというような、あるいは、確保した犯人は店員などの手数がどれだけかかっても必ず警察に届けるべきだと主張する立場を、私はとりません。万引対策の基本的な目的は、店舗側の万引被害を減らすことだと考えているからです。

ですが、万引きによるロスは利益に直結する経営上の重要な課題であることも事実です。現に、アメリカでは株主総会で株主が追求する重要課題となっているのですから。かの国では、万引きによるロス減少は、売り上げと並んで重要な経営責任です。わが国でも無意識のうちにそのような対応をとっておられる会社もあるようですが、実際には、売り上げに責任を有する部署の声が圧倒的に強く、万引きを含むロス対策部門はマイナーな部署として声が小さいな、遠慮がちだなという印象を受けています。売り上げに影響するかもしれないことは、万引対策といえども厳に表に出したりしてはいけないという風潮もうかがえます。例えば、店舗で万引きをめぐってトラブルがあったり、それが報道されたりすることは売り上げに悪影響があると売り上げ担当の責任部署からクレームがつき、経営層からもお叱りを受けかねないと感じている店舗関係者や万引担当者は少なくないように感じます。

もっとも、そんな中でも、万引を減らしたいと、関係者は心を砕いています。だからこそ、

私たちのいろいろな会議にご参加され、いい知恵がないか探しておられるのです。そんな方々にお役に立ちたいと願って、私も会議に出続けているのです。

そんな中で、とりあえず、小売業の方々にお考えいただきたいのは、まず、売り上げに影響を与えないところで、どれだけ万引対策を講じることができるかを考えてみることです。防犯カメラの設置等のハード面での対策をしっかり進めること、被害の多い店舗では、万引専門の担当者やガードマンの配置を実現することが重要です。それから、万引対策にとって有力な従業員によるお客様へお声掛けなどは、万引対策担当部署は遠慮せずに会社で主張すべきでしょう。それに、店舗により被害を受ける商品はある程度わかっているのですから、万引しにくい場所に商品を配置することもある程度主張して良いと思います。店長は売り上げを向上することも責任でしょうが、できる範囲で万引きによるロスを減らす責任もあるはずです。

担当者同士がけんかをしても仕方ありませんが、どちらも店舗にとっては大事なことだということは争いの余地がないのですから、お互いに良く話し合って、必要なことを最大限やること、これを経営層が理解して支援することが必要だと思います。

それはわかったが、万引対策にそんなに金をかけられないという声があります。これももっともなのですが、まず、万引きによるロスを把握できれば、これを防ぐための投資額も自ずとわかってくると思います。繰り返しになりますが、なぜ我々がこんなことまでしなければならないのか、警察の仕事だ、政府は補助金を出してくれという類の話は後回しにして、自

分の商品を守るのは我々しかないという立場で素直に考えてほしいと思います。

それをやれば万引きはどれだけ減るのだ、それを説得力のあるように説明しろという部内の要求にこたえにくいという声も聞こえてきます。確かにやってみないとわからないし、他の対策との相乗効果もあるでしょうから、難しいことですが、他の会社での状況は参考になります。千葉県市川市にある商業ビル全体での取り組みは数年で万引きを７から８割減少させたと聞きます。また、ある大手スーパーは数年の取り組みで万引きによるロスを半減させた経験を持っています。そういう例を挙げて、社内で合意を形成してほしいものです。他者の動きにも関心を持ち、よそはよそだと言わずに、万防機構によく顔を出して、有益な情報を得てほしいものです。

また、いくら万引対策でも、お客様から嫌われないかという懸念をお持ちの方も少なくありません。その代表は、防犯カメラでした。かつては、個人のプライバシーを損ねるのではとの世論に遠慮して、その設置をためらわれた会社も多かったと思います。それはそんなに昔の話ではなく、私が東京都で仕事をした平成１３年ごろですら、もやもやしたものがありました。その後、安全安心な町づくりの必要性についての理解が広がるにつれ、その懸念は一気に氷解しました。最近耳にしたのですが、やはりこの懸念を残したまま防犯カメラを活用できていない会社も少なくないそうです。一度見直してほしいと思います。

最近では防犯カメラの性能が格段に向上し、また、通信の能力が飛躍的に高まったこともあって、新たな防犯システムが次々に開発されています。顔認証機能を活用した盗難対策もそ

の一つです。もちろん、万引きを１００％なくすようなマジックがあるはずがありませんが、使いようによってはかなりの効果が期待できるものもあるように思います。大切なことは、許される範囲で、これまでの思い込みにとらわれず、多様な取り組みを進めることです。

店舗や会社の規模によって差異があるのは当然で、柔軟に投資に見合う成果が得られるような仕掛けを取り入れていくことが大切だと思います。

店員の声掛けを徹底する、万引Ｇメンを有効活用する、犯人からよく見える防犯カメラを設置するなどの工夫は可能ではと思います。防犯カメラをつけても対策に役立たないではないかという方がおられれば、常習者の検挙にはこれが必要不可欠と警察から言われている、社内外の他店舗との情報交換をするにも提供できる防犯画像もないようでは、こちらも提供を受けられなくなると反論してください。

いずれ、犯人にとって好都合な店舗単位、会社単位の情報活用から、彼らにとって脅威となる情報共有と活用へと早く舵を切らなければなりません。万防機構は、顔認証機能を活用した画期的な方法と、個人情報ではない被害犯人情報を活用するややアナログ的な方法の二つの方法の実現に向けて、検討に拍車がかかっています。それを実現するためには、そのシステムが万引きの被害現場のニーズに沿ったものであり、万引防止に効果があることに、経営層を含めた会社全体の理解が必要であるということです。

この日記の次号では、先に紹介した市川の取組みを担当者ご本人からお話ししていただきます。ご期待ください。

2019.03.25 ロス防止

やけくそ万防日記10 ～ビル会社が取り組む本気の防犯活動～

前回の予告通り、今回は万引対策の成功事例を紹介します。やればできるということを確信させられた事例です。執筆者はその取組みの中心を担った株式会社市川ビル取締執行役員 CD 推進部長の長田泰文さんです。

【ビル会社にとっての防犯活動の目的と意義】
あなたの会社はビル会社ですよね？直接商品を売っていないのにどうして万引き対策を行う必要があるのですか？
弊社が社を挙げて防犯に取り組み始めた頃によく質問されたフレーズです。
2005 年の夏でした。弊社所有ビルに入居する核店舗の総合スーパーにおいて「今期は目標利益を達成出来そうだったのに、棚卸し結果が悪く未達になってしまった。このところずっとロスが改善されない！」との情報が入りました。弊社は日頃から『テナントの繁栄あってのビル会社！テナントが儲かるから賃料を頂ける！』との思いを強く持っている為、何とかお店の利益確保の為にもお手伝いしたいと考え、一緒に協働する形で万引き損失半減化プロジェクトを発足しました。
当時は防犯についての知識が全く無いド素人でしたし、何から手を付ければ良いか解らなかったこともあり、手あたり次第出来る事から何でも行動に移しました。全従業員にアンケートを実施し、何が防犯に役に立つか、どうすれば万引きの少ない店になるか、とにかく考えるよりまず動くことを心掛け、走りながら考えているような状況でした。そのように泥臭く活動し続けた成果もあったようで、当初の目標だった半減化はあっという間に達成し、1 年後には目標を上方修正し、万引き撲滅プロジェクトへと名前を変えました。その後万引き犯罪をもっと重く捉えていきたいとの考えもあり、窃盗撲滅プロジェクトへと更に止揚させ現在に至っております。
最初は何もわからない素人でも執念を持って対策を追求していると好結果が如実に表れ、『こんなにも防犯対策は効果があるのか！』と驚かされたものです。弊社は『防犯対策は投資をするだけの価値が充分にある！』と判断し、防犯機器の強化等のハード面において積極的に投資を行いました。防犯ゲート（玄関は勿論のこと各階への設置）、防犯カメラ全数デジタル化（現在は本社商業ビルに 300 台・第三商業ビルに 150 台）など、改善のスピードを緩めないよう活動を継続していきました。
ただプロジェクトを続ける中、ハードへの投資も勿論必要ですが、それらの機器を如何に上手く運用していくか、ソフトの部分も非常に重要だと感じるようになりました。折角購入した防犯機器の能力を充分に発揮しなければ単に宝の持ち腐れ！計画⇒実

行⇒統制⇒そして新たな課題に対し計画へ、という改善サイクルをハード・ソフト両面で回し続けることが極めて重要だと感じております。何よりも活動前のロス高から 9 割もの削減に成功していることも、この改善サイクルの賜だと信じて活動を続けております。
ビル会社として防犯性の高い環境を創る理由… それはまずお客様に安全にビルをご利用頂ける上、テナントにも喜ばれること、それがビルの付加価値創造に繋がっていると確信しているからです。今となっては防犯活動を止めるという選択肢は考えられません！

【顔認証システム】
大半の課題はその対策が明確なものが多かった為、それに対し迷わず対応してきましたが、この顔認証システムだけは 2011 年導入時にかなり悩んだものです。当時のシステムはまだ今ほど精度が高くなく、モニタリングの結果もお世辞にも良いとは言えない状況でしたが、『これからはカメラ技術の進歩と応用が防犯を変えていく』と信じ導入に踏み切りました。まあ、当時 GMS では全国で導入事例が 2 番目という話題性を狙った部分や、あとは警察署から指名手配犯を登録するように依頼を受けたことで、警察との信頼関係強化に繋がること等の副産物への期待の方が大きかったかも知れませんね。(笑)
当初は顔認証システムにそこまで期待していませんでしたが、それでも使えるモノへ進化させるべく改善を続けたことが結果に繋がり始めます。なるべく正面から画像を撮る様にカメラ位置を変更したり、逆光補正を加えたり、カメラ自体も機種変更したり、最後には検索エンジンを変更するまでに至りましたが、改善の都度確実に精度を高めていき、現在は防犯活動に無くてはならない強力なツールの一つに成長していると言いきれます。
ただ、世間ではこのシステムを誤解されている方も中には居る様で、まるで悪い事をしているかのような報道を受けてしまう例もあるようです。弊社は当初からこのシステム導入を公表してきたこともあった為、多くの取材依頼があり驚かされたものです。最初は我々の防犯活動がそこまで注目されているのかと喜び勇んで取材を受けたものですが、まるで我々が個人情報保護を疎かにしているかのような誤解を受ける報道をされてがっかりさせられたことも度々ありました。それでも万引犯罪に苦しむ店側の苦労と個人情報保護の観点の両面から報道して貰えるのであれば、取材を断らないよう対応して来たつもりです。世間の皆様に顔認証システムのことを正しく理解して頂ける一つのきっかけになれるのであれば、我々としても喜ばしい限りです。

【ビルの安全から街の安全へ】
もう 12 年近く前の話になりますが、防犯のプロジェクトを続けていく中で、万防機構

の事務局の方から、『近隣の店舗と防犯情報交換会を開いてみてはどうか？』と勧められ、近隣の防犯ゲートを設置している店舗で協議会を発足しました。当初はライバル店同士で警戒し合い上手くいかないのでは？との懸念もありましたが、幸いにも直接物販を行っていないビル会社である弊社が音頭を取ったことや行政と警察にも参加して頂いたこともあり、有益な情報を得ることも出来ました。その後防犯ゲート設置店舗だけではなく、駅周辺の主要店舗が集まる会に発展し、協働での防犯活動が進化していきました。
協議会メンバーの店を警察の方と一緒に巡回する『万引きゼロの日』を制定したり、駅前でボランティアの方々と共にキャンペーンを行ったりと、このことで自分の店だけではなく街の安全を意識することへのきっかけに繋がったと考えております。
最終的には市内で幅広く活動している街づくり組織『元気！市川会』の活動へと統合し、防犯に関しては会の重要なテーマの一つとして活動を継続しております。街頭防犯カメラの寄贈や、駅近隣に放送設備を設けての防犯啓発放送、LED ビジョンを造り防犯情報を流す等、街のブランド力向上へと繋げるために現在も地域貢献を続けさせて頂いております。

【想いの大切さ】
防犯活動において最も大切だと感じていることは、『絶対に成し遂げる覚悟』だと考えています。防犯活動の大切さを組織のトップが理解してやり切る執念があるかどうかに全てが掛かっていると言っても過言ではないでしょう。確かに活動を続ける中で嫌になることもありました。誤認逮捕やクレーム対応、挙句の果ては仲間だと思っていた従業員の犯罪にも直面しました。それでも活動を続けられたのはプロジェクトリーダーであり元気！市川会会長でもある弊社社長の田平の覚悟と執念がプロジェクトを後押ししてくれているからに他ならないでしょう。
万防機構様においても竹花理事長の信念があるからこそ、苦労が多い中でも様々な幅広い活動に繋げられていると勝手ながら想像させて頂いております。

最後に、防犯活動は多くの関係者と Win～Win の関係を構築していける壮大なテーマだと感じております。プロジェクトに関わる社員・店の関係者・警備隊員・保安隊員・協力会社、また行政や警察を含む産学官民が集う街づくり活動メンバー、皆で協力し合いながら様々な課題を克服しいくことで人としての成長にも繋がっていると強く感じます。
我々の活動はまだまだ道半ばです。地域の方々の安全の為にも、仲間の幸せの為にも、そして自らの為にも、引き続き関係者との絆を大切にしながら防犯活動を継続していきたいと考えております。

2019.04.01 ロス防止

やけくそ万防日記11　万引きもグローバル化？

この３月 17 日付の福井新聞には、「ベトナム人６人が８県で万引、被害１２５０万円　技能研修生として来日」という見出しの、驚きを隠せない、しかし、ありうべしという内容の記事が掲載されていました。福井県警が昨年検挙した女性のベトナム人（３０歳）は福井県内などで総額６４８万円の万引で立件されたのですが、これ以外に福岡県など８件で１０９件、被害総額１２５８万円の万引犯罪で立件されたということです。対象は主にドラッグストアーで、化粧品や医薬品を盗み、これを SNS などでベトナム人向けに販売していたということです。この６人はいずれも技能実習生として来日し、実習先を抜け出した後に知り合い、集団で万引きを繰り返したそうです。これらは証拠があって立件できたものだけであって、事情があって警察に届けられていなかったり、被害の日時などの特定ができなかった事案が相当数あるだろうと推測されます。

よくも１年もの間同じ犯人グループにやりたい放題やられたものだ、もっと早く何とかならなかったのかという思いもあるのですが、実習先を抜け出した理由や異国でのその後の彼らの生活ぶり、これからのことを思うと、何ともわびしい気持ちになるのは私だけでしょうか。

犯罪のグローバル化といわれて久しいのですが、こと万引に限ってそのような観点から興味をもたれたことはなかったと思います。ところが、この数年、わが国に日本語を勉強に来

たり、研修生として働いている外国人の中に、万引きをして捕まる、主に若い人たちが急増してきました。それに万引きされた物が海外で値札付きで売られている店が登場するなど、この分野も例外ではなくなってきました。平成 28 年に警察が検挙した外国人による万引きの件数は 2711 件で、その半数以上がベトナム人によるものです。ベトナム人による万引きは、平成 26 年から高止まりが続いています。警察統計によると、検挙されたベトナム人の検挙件数は、平成 25 年 814 件、平成 26 年 1,434 件、平成 27 年 1,841 件、平成 28 年 1,412 件、平成 29 年 2,037 件、30 年 1,793 件となっています。

これを知った時、私は驚きました。ベトナム戦争の時に学生時代を過ごした世代の人間は、あのアメリカに対して粘り強く戦い続けたベトナムという国と国民に、政治的立場の違いを超えて、驚異の念と敬意をもったものです。そのベトナムの若い人たちがなぜ万引きをするのか、首を傾げました。

でもすぐに理解できました。日本に来るベトナム人の中には、ブローカーに騙されて、日本に行けば勉強しながらアルバイトをし、借りた金も程なく返せると言われ、200 万円ほど借金して、希望に燃えて日本に来る者が多数いるのです。しかし、彼らは入国後直ちに、現実はそんなに甘くないことに気づきます。しかし借金は返さねばなりません。国には父母がいて、ブローカーから責め立てられます。何とかしなければならないと窮地に陥ります。そこへ、悪魔の手が伸びてきます。「良い儲け口があるぞ。有り余っている店の商品を少し頂くだけだ。彼らもそんなに困らない。もし警察に捕まってもたいしたことにならない。ベト

ナムに帰らなければならないことには絶対ならないから。」と説得されます。その誘いを断りきるほど彼らに知識も、余裕もありません。大方はこういう経緯で万引きグループに加わるのです。

私が東京都副知事をしていた平成 15 年ごろを思い出します。その頃は中国人の若い人たちがピッキングという手口で、空き巣をしていました。鍵穴に鉄片を差込み、巧妙に鍵を開けてしまう手口です。あっという間に、被害件数が年間 1 万件をこえてしまいました。その若者たちも、同様に、日本語学校の生徒が多かったのです。

しかし、それは程なく劇的に減少しました。それはどうしてでしょう。その対策は万引きに活かせないのでしょうか？

ピッキングをする中国人の中には、侵入した家の中に家人がいたときに、時に彼らを傷つける強盗に早や代わりします。その手口の凶暴さもあって、警察は重要事犯として徹底的な取締りをしました。また、それらの事案をマスメディアは大きく報道し、国民の関心が集まりました。家々の玄関の鍵はピッキングされにくい丈夫なものに変えられ、日本語学校にも警告が繰り返しなされました。そのため、この種の事犯は 5～6 年で激減することになったのです。

それでは万引きも？残念ながらそうなりそうにありません。お分かりいただけるでしょう、たかが万引きです。警察は、そんなには力が入らないのです。この種の犯罪を組織犯罪として重要視して、警察全体で取り締まりを強化しようという動きは、今のところないように思

います。最初に紹介した福井県警の事例は、かなり例外的で、福岡県警ともどもよく解明してくれたし、報道発表してくれたと思います。先に書いた通り、多くのベトナム人が検挙されていますが、彼らはほとんど集団で組織的に万引きしているはずですから、もっと組織的な解明がなされてよいように思うのですが、おそらく、現場で捕まった犯人を処理するだけで、組織的な解明をしようとしないか、出来ないかというところでしょう。

マスメディアも、一般的には、警察が発表したもので面白そうなものは取り上げるが、警察に感化されてか（失礼）、我が国の安心安全を揺るがしかねない課題として捉え、積極的に取材して取り上げようという記者はあまり見当たりません。ですから、この種の事案が報道されることは多くはありません。地方で検挙された時に地方新聞がさすがにお書きになることはあるという状況だと思います。被害者の対応もイマイチなのがその背景にはあると思います。被害者が大声で騒ぎたて、世の中に助けを求めるほどには至っていません。

こういう状況が続く限り、検挙してもたかが万引き、微罪で始まる、犯罪に甘い国日本を続けることになるでしょう。たとえ、検挙しても、彼らが入国管理法に違反していれば別段、そうでない者で強制的に国外退去されるには１年以上の懲役の実刑判決を受ける必要があります。その例は微々たるものでしょう。

社会全体がどうしてもこの種の犯罪を抑止しなければという状況には至っていないのです。万引きへの対処はこの点でも難しい問題を抱えているのです。こう書いていてもいやになりますね。しようがないのか、あきらめるほかないのか、この国は万引き天国かと、思わず、

頭を垂れそうになります。

でも、この犯罪グループが犯すのは、万引きにとどまらないと考えるのは間違いでしょうか？既にその兆候は見えています。彼らの中には偽造された在留許可証を持っている者も出てきています。万引きで得られる金は個人としては大きくはないだろうと思います。万引でうまくやっている連中の中には、もっと大きな金を得たいと考える者が出てくることは容易に想像できます。わが国の治安に大きな影響を与えるおそれは見えているように思います。

それに、わが国で万引きされたものが、ホーチミン市で値札付きで売られていることがわかっているのに、なんともできないのではなめられたものです。警察には誇りと危機感を持ってほしいと願わずにはいられません。

ところで、海外では万引きは大きな問題ではないのでしょうか？

いや、いやそんなことはないのです。次に紹介するのは、フロリダ大学やイギリスの調査機関が行った 2014 年の万引きに関する調査です。いくつかの業界の主要な企業の協力を得て、精緻な統計手法を用いて、それぞれの国全体の万引きの被害総額等を推計したものです。これによると、日本は約 1.0 兆円、アメリカは約 3.0 兆円、中国は約 1.9 兆円などとなっています。この推計を私はかなり信憑性の高いものではないかと思っています。それは、前にも書いたように、当機構の約 10 年前の推計やアメリカのＦＢＩの推計と大きくは変わらないからです。

そしてそれらの国々でも万引き対策は重要で困難な課題となっているのです。次回に紹介しましょう。

2019.04.08 ロス防止

やけくそ万防日記12　アメリカ関係者とのボカラトンでの歴史的会議

どの国も万引き問題は小さくはないようですが、本当のところはどうなのだろうと思い、2015年10月に、マイアミの北にある古い漁港を持つボカラトンに出向き、アメリカの小売業者や警察の方々に万引き問題の専門家、学者など約 20 数名の方々と意見交換しました。こんなにたくさんの方々が来られたことに驚きましたが、ドラッグストアー、アパレル、百貨店等の皆さんもお見えになられた。
その方々との話し合いは私にとって、目からうろこと言ってよいほど刺激的なもので、ぼんやりしていたことがかなりクリアーになった画期的なものでした。その内容の詳細は、当機構の冊子にまとめてありますが、要は、万引きによる被害は、小売事業者の株主が関心を寄せる、ロスプリベンション上の重要な課題であり、重要な経営課題として株主総会での質問事項でもあるという、わが国にはない事情があるということです。株主を納得させるために、経営の最高幹部が万引き問題に関与し、これを解決する効果的な努力をすべきものとして位置づけられているのです。ですから、小売業の経営者としては万引き問題を放置しておけない、それがアメリカの小売業の万引き問題への出発点になっているのです。なるほど、アメリカの株主はしっかりしている、万引きのために企業の利益が減れば、配当に影響すると考えるのです。
ですから、小売業の経営者としては、万引き問題で力のある者を採用し、これに適切な地位を与える必要があります。警察やFBIその他の刑事問題の専門家が引き抜かれ、そのうち優秀な者はロス防止担当の役員、副社長や専務取締役として登用されているのです。この会議にはそういう方も数人参加されておりました。日本では万引き問題の責任者の社内の地位は、アメリカに比べれば格段に低いですし、警察のOBが採用されてそれなりの役割を果たしていますが、どうもそういう観点で採用されてはいませんね。
アメリカでの万引問題の位置づけは、治安問題とともに経営問題として重要な課題になっている、それだけ万引問題は深刻だということです。
その国でどのような万引対策をしているか、次に紹介したいと思います。

（アメリカの合理的な対処）
アメリカでもっとも大きな問題として扱われているのは、組織的万引きです。大きな組織としては 100 人以上の者が構成するものも摘発されています。何も難しいことをしているわけではなく、末端の万引き実行犯、これを向こうではブースター（booster）と呼びますが、これに組織が指示した物品を万引きさせ、指定したところに持ってこさせ、これを別の人間が、買取り業者、これをフェンス（fence）と呼んでいましたが、に持ち込み換金します。これが組織の金庫番に集約され、組織員に分け前が与えられます。
そういう組織ですので、末端の実行犯を捕まえるだけではこの組織はなくならない。そこで、小売業者は考えたのです。まず、自分のところで捕まえたブースターを説得し、彼らの知っていることを白状してもらう、その仲間も、盗品の処分先もわかるだけ情報を収集する。自分の企業の店舗情報を州単位で整理する、そこであらかたがわかれば、次に他の企業と情報を交換し、その組織のいわばチャートを共同で作り上げる、それを警察やFBIに持ち込み、捜査を促すというやり方で多くの万引組織を壊滅してきたそうです。その他の万引きはどうするのですかと聞きますと、少年もいるし、出来心で万引きする者もいるが、その人たちは、自ら民事上のペナルティを課すか、再犯防止の教育をするか、親を呼び注意するなどするが、いずれ、自分たちで片をつけて、忙しい警察の手を煩わせることはしない、それをしても警察はたいしたことはできないし、自分たちも時間と労力がかかるだけだと割り切っているのです。そして小売業者がお金を出し合って大学に口座を作り、研究所を作り、万引問題のちょうど日本の万防機構と同じ団体を設立運営し、小売業の実態を彼らに伝え、どうやれば万引きが減らせるのか考えてもらって、民事上の制裁を課すために必要な法律を州政府に作ってもらうことや地域での万引問題の対策会議を設置するなどしているのです。
なるほど、合理的だと思いませんか？日本では万引きを見つけて店舗はそれを警察に連れて行って厳罰に処してくれることを願っているが、たいていそうはならず、多くの人がもやもやしたものを持ったまま、あてもない取り組みを続けていると感じられませんか?あまり合理的でない思い込み、「お客様は神様」「万引きされたことを公表しては店の信用に傷が付く」「ライバル会社と万引問題で協力することなどありえない」「万引きは犯罪だから警察がもっとしっかりやるべきで、事業者に負担をかけるべきでない。」などに縛り付けられ、レベルの低い対応を続けていると思われませんか？事業者どうしが万引問題で協力することをせず、万引を防止するための研究や調整をする専門的な機関を作ろうとせず、わずかにその役割を果たしている当機構にもろくな資金を与えず、よくぞ万引防止に努めていると言えますね、そのように感じました。
私は本気になって万引き問題を考え直す気になりました。警察との関係、被害者同士の協力、地域全体での取り組み、盗品処分先問題の解決、民事的ペナルティを課す手法その他見直すべき事柄を鮮明にしてくれました。これから書こうと準備している、

全件通報に関する問題など多くの点が、この時の衝撃を反映しているのです。
私ばかりではなく、ご一緒した首都大学東京の星先生も同様でした。この衝撃を日本の多くの方々に伝えたい、そのことを通じて、日本の万引き問題に大きな転換点をもたらすことができるのではないか、この思いが、2017 年の日本での国際会議の開催の原動力になったのです。次回はその国際会議について書いてみます。

2019.04.15 ロス防止

やけくそ万防日記13　万引対策強化国際会議2017

アメリカで私が感じたことを日本の小売業者の方々と共有したいと思い、いろいろやりましたが、なかなか広がりません。そこで、日本で同じような会議をやって多くの方々に直接聞いてもらうのが早道だと考え、国際会議の準備を始めました。なかなか大変でした。大変なことは一つだけです。必要なお金を集めることです。いろいろな小売業の団体に協力を求めましたが、期待したような協力はなかなか得られませんでした。信じられない思いでした。ほかでもないあなたたちにとって有用な会議を我々が準備しているのに。それはわかっていますが、自分たちには、特段の協力はすることはできませんとか、あなた方は金を無心に来ているのですかと言わんばかりの対応をする団体も少なくありませんでした。腹立たしいことです。業界団体とはこういうものなのかとあきれることも少なくありませんでした。前例踏襲主義にとらわれず、新しいことに即応して対処してくれることを願うばかりです。悪口を言っているのではありませ

ん。難しいこともあるのでしょうが、多くの団体にもっと真剣に万引対策をしてもらいたいと思うからこそ、そのように言っているということですから、誤解なきようにお願いします。
それでもいくつかの団体や個々の事業者、個人のご協力を得て（そのお名前をこの末尾に記載しておきます。）、何とか１千５百万円余のお金を集め、また、日本経済新聞が主宰するセキュリティショーの場をお借りし、東京ビッグサイトにもご協力いただき、多くのボランティアのお力を借りて、２０１７年３月９日及び 10 日の大会の開催にこぎつけたのです。その冒頭次のように私は挨拶しました。

「皆さん、おはようございます。北は北海道から南は大分県まで、遠方からの方も含め、また、事業者、警察はじめ関係官庁、有識者等々多くのフィールドの方々にお越しいただき、嬉しく思います。
さて、この会議は、万引問題を憂える多くの方々のご支援、ご協力の上に成り立っています。セキュリティショーの場をお貸しいただいた日本経済新聞社をはじめ、ご協賛いただいた事業者、団体、個人、また、汗をかいていただいた方々など、数多くの方々の献身的な貢献があってこそ、今日に至ることができたと、心から感謝申し上げます。
そして、何より、はるかアメリカ各地から駆けつけてくれたゲストの皆さんに、敬意を表したいと思います。ありがとうございました。
ところで、私たちは、おそらく一人残らず、万引問題に苦しめられ、怒りを持ちながらも、あきらめや敗北感にさいなまれてきました。その姿は、あたかも悪魔の影におびえながら、孤独な戦いを強いられているやせ細ったヤギの群れを想起させます。
しかし、私たち人間には、苦難に抗する意思と知恵があります。孤独な戦いから、ともに戦うことへの大きな転換を可能にすることができます。この先例は、アメリカにありました。そしてわが国でもその萌芽が育っています。被害者である事業者相互はもちろん、警察はじめ関係行政機関、地域の方々などが、「ともに」万引問題を解決するこれまでにない力を作り出すことが、今、我々に求められていると思います。
この会議は、そのための第一歩です。多くの情報を共有しましょう。そして、万引問題に有効に対処するための具体的方策を探り出し、我々の共通認識にして、今後の取り組みに生かしましょう。そのキーワードは、あくまでも、「ともに」です。
最後に、改めて、多くの方々のご協力に感謝を申し上げ、私の挨拶とします。」

（会議の成果）
この会議では、１日半にわたり、活発な意見交換が行われました。500 名の方々が参加されました。私は長く公務員をし、また、この種の会議に参加してきましたが、これだけの規模の会議をたった１千数百万円で、気持ちよくやりぬいたことを知りません。

この会議の冒頭、つい2週間ほど前にマスコミで話題になったメガネ王の社長さんにお話いただきました。相川翔の宣伝するめがねを万引されたことに腹を立てた店員が、防犯カメラに映った犯人の顔をモザイク付きでウエブ上に公表し、返さなければモザイクをはずすぞとやったのです。マスコミの論調はそれはやりすぎだというものでしたが、店の言い分も伝えていました。
当機構は、この問題で「やり方には賛同できないが、その気持ちは大いにわかる、やり方を工夫しよう。」というものでした。その前後に、2つのコンビニでも似たようなことがあり、話題になっていました。そのコンビニの関係者は、「とんでもないことをして店の信用が損なわれかねないと強く指導した。」という趣旨のことを述べておられましたが、少し違和感を覚えていました。どうも万引きで話題に上ることすら店の信用に関わるとでも思っておられるようで、メガネ王の社長さんとは大違いだな、現場の感覚は間違っていないのに、別に新たな防止対策でも教えてあげたわけでもなかろうに、叱られた店員も気の毒だな、と思ったことを覚えています
アメリカから来ていただいた小売業のロスプリベンションの専門家ら5人の率直な発言とこの議論に加わったパネラーや参加者一人ひとりの熱心な対応により、本当に面白い、意義のある会議になりました。その様子の一から100まで、「万引対策強化国際会議2017　報告書及び提言」と題する冊子
（http://www.manboukikou.jp/pdf/situation386.pdf）にまとめています。それをご覧いただけばよくお分かりいただけると思うのですが、ここでは会議をまとめた文書を紹介しておきます。多くの内容を短い文章にまとめましたのでわかりにくい部分もあるかと思いますが、じっくりお読みいただければ意図するところをご理解いただけると思います。
これに基づいて、当機構の活動は大きな転換をしていきます。次回にはそれを端的に示すものを紹介します。

2017 年 3 月 10 日

万引対策強化宣言

「万引対策強化国際会議 2017」に参加した私たちは、万引が小売業者の経営を圧迫するほどに重要な経営課題となっていること、わが国が誇る安心・安全を脅かしかねない重要な社会問題である
ことに思いを致し、また、アメリカにおける万引防止対策から多くを学び、小売業者、警察、防犯関係事業者、関係機関等万引問題の関係者が連携をいっそう強化するとともに、ソフト・ハード両面で、新たな発想で対処すれば現状を打破できるとの確信の下、下記の事項について全力で取り組むことを宣言する。

記

1 小売業者の万引対応力強化 万引問題に苦しむ小売業者が、孤立せずに、多くの関係者とともに万引対策に取り組めるように、小売業関係団体・全国万引犯罪防止機構等は、小売業者との連携をこれまで以上に強め、有効な手法、機器の紹介、犯罪情報の速やかな伝達、職員の研修を提供する等して小売業者をサポートする。また、小売業者は、万引被害減少を重要な経営課題ととらえ、ロス管理の徹底と万引実態の把握、有効な防犯機器の導入等により万引きしにくい環境づくりを進める。そのため、万引対策担当の専門部署を設置するなど、社を挙げた取り組みを強化する。

2 被害情報及び犯人情報の共有・活用 関係小売業者、団体等が不断に情報交換を行うとともに、防犯カメラ画像の相互利用を含め、この有効、適切な利用拡大に努める。特に、顔認証システムを活用した新たな万引情報共有・活用システムを早急に構築するよう、関係団体、全国万引犯罪防止機構等が本格的な準備を開始する。これらの方策で得られた、組織的、常習的その他の重要万引事犯の万引情報については、全国万引犯罪防止機構等を活用しつつ、警察等との連携による検挙・抑止を一層推進する。

3 地域別、業態別等の万引対策会議の定期的な実施 小売業者、警察、地域社会等が参加して、万引情報の交換を定期的に行うことにより、多数の関係者が力を合わせ、社会全体の万引防止の機運を高め、万引の抑止力強化につなげる。

4 万引した商品の転売防止対策の強化 警察を中心に、国内外の盗品処分先やルートを解明し、換金目的の万引抑止を図る。インターネットオークション、フリマアプリ、宅配便などの関係事業者の協力を得るなどしてこれらが処分ルートとして利用されない仕組みづくりを進める。

5 再犯防止教育の充実等 少年、初犯者等、万引犯人のうち刑事責任を負わない者や負わせることが困難な者に対する再犯防止教育を格段に充実するとともに、高齢者による万引防止の新たな取組みを早急に開始する。

6 万引犯に対する民事責任の追求 被害者サイドからの損害賠償請求等金員の支払いを要求する取り組みを拡充し、また、これを容易にする仕組みづくりを進める。

（この会議にご協賛いただいた方々）

日本万引防止システム協会、日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合、グローリー株式会社、株式会社マルハン、株式会社ユニクロ、日本電気株式会社、パナソニックシステムネットワーク株式会社、一般社団法人日本自動車用品小売業協会、一般社団法人全国警備業協会、一般社団法人新日本スーパーマーケット協会、LYKAON 株式会社、株式会社集英社、株式会社セブン＆アイ HLDGS、株式会社小学館、株式会社ポプラ社、一般社団法人インフラセンター、株式会社トーハン、日本

出版販売株式会社、一般社団法人日本雑誌協会、株式会社三洋堂書店、一般社団法人日本書籍出版協会、ウエルシア薬局株式会社、株式会社日本保安、高千穂交易株式会社、NECソリューションイノベータ株式会社、株式会社講談社、岩手県万引犯罪防止協議会、山村秀彦、株式会社幸栄企画、日本チェーンドラッグストア協会、株式会社エイジス、一般社団法人ロスプリベンション協会、株式会社ジャパンプロテクトシステム、アクシスコミュニケーションズ株式会社、株式会社三宅、株式会社チェックポイントシステムジャパン、セフト株式会社、日本ファシリオ株式会社、日本レコード商業組合、株式会社力匠、一般社団法人東京都警備協会、一般社団法人ドゥ・イット・ユアセルフ協会、株式会社三省堂書店、株式会社エムアールビジネス、阿部豊、株式会社SC保安警備東日本、コミー株式会社、渥美六雄
（敬称省略）

2019.04.22 ロス防止

やけくそ万防日記14　万引き問題と経営者の役割

アメリカの万引対策と我が国のそれとの大きな違いは、この問題での経営者の関与の度合いです。既に書いてきた通り。ロスをいかに小さくするかは経営者の責任問題として株主に説明責任を有する重要な問題となっているのがアメリカで、そうはなっていないのが日本です。そういうと気分を害する方もおられると思いますが、それでは次の文をお読みください。

「1　あなたの会社の万引被害についてよくご存知ですか？
担当者に以下の質問をしてみてください。
ア　ロスがどれぐらいでそのうち万引被害はどの程度？ここ数年増えているのかどうか？どんな商品が万引きされているのか、それはどのように処分されていると思うのか？犯人はどんな人間か？常習者はいるのか？最近新たな状況は生じていないか？
イ　万引対策はどのように行っているのか？体制は？従業員への教育は？防犯カメラなどの設置状況は？警察との関係は？他の事業者と協力しているか？被害情報や犯人情報を共有する仕組みはあるのか？
ウ　これまでの対策は有効だったか？課題は何か？
エ　対策を講じる上で、迷いや躊躇することがあるか(例えばお客さんに失礼にならないか？万引きがあると世間に知られると店の信用に関わらないか等)？

2　万引問題についての経営者のスタンス
自社の万引問題をよく知ったうえで、どの事業者もその商品がハゲタカに狙われていることを前提にして、次のスタンスを堅持することが重要。
ア 「お客様は神様」は昔の話。万引犯人は笑っている。大多数の善良なお客様を守る上でも、万引犯には厳しい対応を。
イ　万引きは企業のリスク、恥ずかしいとか言っていられない。また、対策を強化するのは当然のことで、自分のものを盗られそうになっているのに何もしないほうがおかしい。顧客は大半良くわかってくれるから、万引対策をしていることは隠さなければならないようなことではない（多くの従業員はこの点で経営者の考え方を知りたがっている。）。
ウ　万引は最近大きく変わっている。少年の初発方非行中心から高齢者による常習的万引、外国人による組織的万引が増えており、また、盗品の処分ルートとして国際宅急便、インターンネットオークション、SNS などを利用するものが増加しており、万引きという言葉が持つ出来心的な犯罪はもはや昔の話となっている。
エ　万引対策を警察任せにはできない、施設内の犯罪は施設管理者が第一次的に抑止対策を講ずるべきもの。被害者に負担をかけるのはおかしいという意見は何も生まない。万引は軽微な犯罪として取り扱われることが大半。自分の物は自分で守るほかない。そうは言っても、警察を活用することは抑止のために有効。万引犯を捕まえて現場で注意して済ませていては、彼らを喜ばし、この店は甘いと評判が立つだけ。警察に連れて行き、いやな思いをさせるべし、特に常習者になる前の犯人には一定の抑止力になる。
オ　まじめな従業員ほど、万引問題で悩み、苦しんでいることを知るべし。万引対策は働き方対策の一つと心得るべし。

万引防止は簡単ではない。全社が大いなる関心を持ち知恵を出すとともに、多少の投資が必要であるが、うまくやれば経営面で収穫が期待できる。また、面白い話ではないが、経営トップが関心を寄せてこそ有効な対策を打てる。

3　社内体制を確立する
万引対策に対する基本的投資として、経営トップが決定すべきは人的課題。
万引問題は複雑、専門的知識を持った優秀な職員を含む担当部署の設置が必要不可欠。
この部署が経営トップに直接報告し、指揮を仰ぐ仕組みとなることが必要。
全店舗にそれぞれ責任者を配置し、これと迅速に被害情報等の交換できる体制を確保することが必要

4　社としての能力向上
以下の対策を講じることを指示、徹底し、「万引しにくい店」との評価を定着させる。
ア　担当者の能力向上のための専門的な研修機会を設ける。
イ　全従業員の研修の機会を設ける。
ウ　対策マニュアルを策定し、社内で徹底を図る。
エ　ハード面での充実を図る。
オ　警備員等の活用を検討する。
カ　顧客に対する声かけ、商品配置の工夫等ソフト面での充実を図る。
キ　社内外で、万引被害及び犯人情報の迅速な共有を図れるシステムを採り入れる。
ク　警察や地域の関係者との情報交換、連携を強化する。

これらの経営トップからの指示に際して、担当者が躊躇し、あいまいになっている問題をクリアーにすることが重要。例えば、店内での顧客に対する声かけのあり方、万引きと疑わしい者を発見した時の対応の在り方、万引犯を拘束した時の警察への引渡しのあり方、他の事業者との万引情報の交換のあり方、顔認証システムの導入如何等々。

5　全国万引犯罪防止機構を活用する。
万引対策は各社ごとに推進しても効果が上がりにくい。多くの事業者が足並を揃えてやってこそ力になる。経験があり、多くの情報を持っている専門家を利用するよう指示されたい。
NPO法人全国万引犯罪防止機構はその意味で格好の組織である。当機構の会員と

なって、その活動の詳細情報を収集するとともに、困りごとを相談することは、担当者のやる気と能力を向上させることになること請け合いである。

６　万引対策強化は企業価値の向上につながる
投資とその効果を見極めつつ、適切な対策を講じることで、社内に良い緊張感と愛社精神が高まるとともに、ブランドを守り、企業としての質の向上につながる。さらに、万引問題は社会問題であるので、この解決に貢献する社会貢献活動でもある。」

いかがでしょう。万引問題は部下任せにしておいてよい小さな問題でしょうか？

2019.05.07 ロス防止

やけくそ万防日記15　万引犯検挙をめぐるいくつかの問題

これまでにも万引犯人の検挙の意義や困難性などについて折々に書いてきましたが、この際、まとめて以下に記しておきたいと思います。

（万引犯を捕まえるのが最良の万引防止策？）
万引きを防ぎたいと万引Gメンを雇い、万引犯を捕まえて警察に突き出すことが最善だとお考えになる経営者もおられます。この店舗で万引すれば必ず捕まり、警察に突き出されるから、この店では万引きをあきらめようという気にさせることが一番だとお考えになるのです。
確かにそういう側面はあると思います。が、これを忘れておられませんか？一つは相手もさるものだということです。Gメンの目をかいくぐることは、簡単とまでは言いませんが、彼らの技術の範囲内です。それに広い店舗、閉店までの長い時間を完全にカバーすることは難しいでしょう。たくさんのGメンを雇わなければなりません。お金がかかりすぎます。犯人たちはGメンの存在を良く見ているものです。閉店間際、お昼時など手薄な時をよく調べています。それに、万引犯を警察に突き出すと、とても時間がかかり、その日はその１件の処理で万引Gメンは店舗にいないということも考えておかなければなりません。ですから、経営者の思うように、うちの店では万引きしたら必ず捕まると言われるようにできるいうのは楽観的過ぎるのです（万引きしにくい店だという評判は立てられますが、それは防犯カメラ等ハード面での充実、店員の効果的声掛け、確保した際の厳しい対応など万引防止に敏感な店と感じさせる雰囲気づくり等々様々な取組みの総合力によるものです。）。
さらに、捕まえて警察に突き出しても、その犯人が逮捕され、裁判にかけられるとは

限りません。むしろ、そうでないことが大半だと言ってよいでしょう。警察に突き出されるからこの店では二度と万引をやらないと犯人が考えてくれると思うことが、また楽観的過ぎるのです。前にも言ったように、万引は刑事司法の世界では多くの場合微罪に過ぎないのです。これまで警察に通報されたことのない者なら、まず、微罪処分と言う警察限りの注意がなされるだけです。だって、やったことは多くの場合数千円の品物を万引きしただけで、それを持ったまま捕まるのですから、被害品は返ってきます。捕まった方は、「出来心で、やってしまいました、はじめてです。」と言うのですから、これを覆す証拠でもない限り、警察が叱責しておしまいです。店の方が、「この人はこれまでも何度もうちで万引きしているのです。私たちは見ているのです。」と訴えても詮無いことです。「今度捕まえたら厳しくやるから」と慰められてしぶしぶ引き下がるのです。もっとも最近では外国人による組織的万引事犯に警察が関心を寄せ始めており、その点は少し期待が持てるのですが。

元警察官が言うのですから間違いありません。これを見て、警察はけしからん、苦労して捕まえたのに、もっと厳罰に処すべきだと言っても、警察が扱う様々な事件を考えれば、この状況を変えることはまずできないと言ってよいでしょう。

しかし、それでも警察に通報することに意味がないとは言えません。その場はそう扱われても次は一段厳しい措置がとられることを期待できるからです。ですから、警察には全件通報すべし、というのが当機構が今まで示してきた方針です。

さりながら、刑事司法の厳しいご沙汰を待っていては万引きは減らないでしょう。万引きされて何度も捕まえてやっと厳罰というのでは、おそらく一つの店舗で 100 回（犯人によりけりですが）やられてやっと厳罰と言っても過言ではないでしょう。刑事司法の運用を変えるのは至難の業です。そこで争っていても万引犯の思うつぼです。それでよいのか、皆さんならどう考えますか？

この問題は、電車内での痴漢問題と似た面があります。痴漢の被害者の女性の恐れや嫌悪感は想像に難くありません。他方で、この犯人を検挙し、裁判に持ち込むには困難な問題があります。軽微な犯罪ではないが、痴漢犯罪の立証は簡単ではないからです。被害者が現場で犯人を押さえたとしても、その犯人がそれを強く否定すれば、裁判でもどちらの言い分が正しいのか判断が難しいのです。疑わしきは罰せずという刑事司法の原則が適用される場合もあるように思います。そこで、私が東京都にいたとき、事業者の方々の理解を得て、女性専用車両を作っていただいたのです。被害者にとっては被害にあわないことが一番ですから。特に一度被害にあった方は電車に乗るのも嫌だと思われていたのですから。それは一定の効果があったと思いますが、他方で、検挙の努力も大事です。最近では、車両内に防犯カメラを設置して防犯や検挙に役立てる動きも広がっていると聞きます。捕まるのがいやだと犯人は思っているのですから刑事司法で厳罰を下すという道は依然として追求されなくてはなりません。

万引犯罪は、証拠が明白でも軽微であるために刑事司法に頼っていてはその被害が防げない、では、どうするかという風に考えることが大事だということです。警察に頼らない自衛策をしっかりと追求するとともに、常習万引犯、悪質万引犯に刑事司法を適用して厳罰に処するために警察と連携を強化することも重要だというのが私のスタンスです。
冒頭に述べた経営者も次第にそのことに気がついてきます。そこで、捕まえるより、盗らせるなという方針が出てくるのです。雇った万引Gメンの目的が大きく変わります。店の側が示す課題も、「何人万引犯を捕まえた」から、「どれだけ万引被害を減らせたか」に変わるはずです。既にそのことに気づき、万引Gメンとの連携もうまみに構築しておられる事業者もいると聞いていますが、そうでないところも多いのが実情です。そうは言っても、確保した万引犯は許せないと思うのはもっともなことです。たかだか万引ぐらいでとうそぶく犯人ややり方から見てはいじめてではないと思われるのに「はじめてです、出来心です。」という犯人には厳罰を受けてほしいと思われるのは当然のことです。さあ、どうしたものでしょう。店の方々、経営者の方々、しっかり考えてみませんか？

（店内確保は万引きにならない?）
「せっかく捕まえて警察に通報したのに、確保した場所が店内だから万引きにはならないと言われたよ。あいつが商品をバッグに入れて隠したのを見たのに。」と嘆き、当機構に質問を寄せる方が少なくありません。中には店外に出なければ罪にならない、何もできないのだと思い込まれている方もおられます。
これも万引きをめぐる迷信の一つです。刑法第 235 条の窃盗罪は、「不法領得の意思を持って占有者の意思に反して財物の占有を取得すること」です。ですから、盗ろうと思って隠した行為があれば店内かどうかを問わず、その時点で既遂です。通常のお客様なら自分のかばんに入れたり、コートの中に隠すような行為はしません。ことに買い物籠が用意してある場合はそう言い易いでしょう。まして、そのまま店外に出ようとすれば、はっきりと領得の意思が認められるでしょう。
では、なぜ、警察は、店外確保を求めるのでしょう。確かに、「俺は買うつもりだった。」という弁解がありうるので、そうではないと言える証拠が必要です。買うつもりだったとは到底言えないようなやり方で、それが防犯カメラに映っていれば、わざわざ店外に出るのを待たずに万引犯として店内で確保しても、警察はこれなら裁判でも大丈夫だと自信を持って対処してくれるでしょう。
要は、窃盗罪を犯したといえるかという問題と、それを立証できるかという問題を混同していることから混乱が生じているのです。
これまで、彼らが店外に出るのを待って捕まえようとして逃げられたり、大変な揉み合いになったりして事例はたくさんあります。そこまで苦労して捕まえて、警察に持って

いったら微罪だからといって即釈放では割に合いませんね。
それに、賢い万引犯は、盗っても店外に出るまでは捕まらない、店内で見つかれば、買うつもりだったとか、基に戻すとかでたいしたことにならないと思っていて、どうやって店外に持ち出すかだけ考えればよいと知っているのです。
そこで、「隠したら、店を出ずとも窃盗犯」という当機構の作製するポスターが店舗内に貼られるようになったのです。
店内でも盗ろうと思って隠せば窃盗犯であることは違いないのですが、警察としては,これを事件にするうえで明確な証拠がほしいのでしょう。おそらく検察官にもそのように言われるのではと思います。それは刑事事件の取り扱いとしてはわかるのですが、その意味は、店内確保は万引きを証明しにくいということで、万引きにならないという意味ではないのです。ですから、店を出るまではそんな客も神様として扱い、声もかけられないということではありません。それは犯罪者が逃げてから捕まえろというようなもので、店側の負担は大きすぎるでしょう。店の商品を守るために、自衛措置を講じる、例えば、「お客様、レジは向こうにございます。」などと声をかけてみる、「何かお探しでしょうか？」などと質問することも必要でしょうし、出来ることです。それで犯人が隠した商品を買えばよし、返してもよしという対応は理解できるものです。もちろん、この犯人は悪質だと感じ、警察で厳罰に処してほしいと思えば、警察の要望を頭において対処することが必要です。その際、店外に出ずとも犯人の行為が盗ったと言えるようなもので、それが防犯カメラなどに録画されているなどの証拠があれば十分だとお考えになって良いと思います。
頭を悩ませている店舗の皆さん、あきらめないでください。相手もプロ、こちらも腕を上げなくてはなりません。そして何よりも商品を守らなければなりません。

2019.05.13 未分類

やけくそ万防日記トピック4　関西万引対策連合会

去る4月23日関西万引対策連合会第1回定期総会に出席してきました。この会は、昨年 4 月に設立されたもので、その時にも出席し、会の活躍を期待すると述べたものでした。
会には、大阪、兵庫、京都を中心に活動されている、警備業の方々や小売業の面々など 20 名以上の方が参加しており、関係の県警の担当者も出席しておられました。事務局長は、当機構の山内理事です。関西での万引対策の強化をお願いして、彼に音頭をとってもらい、この会の結成にこぎつけ、順調な滑り出しを見せています。
この1年間に取組んだ、万引防止街頭キャンペーン等の事業報告がなされ、本年度の事業計画が審議されました。今年は、関西地区での万引の現状をより詳しく把握するとともに、小売業の抑止対策の拡充支援、また、関係警察等の各機関との情報交

換などを目標に、万引問題への関心を高めるとともに具体的な成果を得るための取組みをしていくこととされました。
私はご挨拶の機会に、「残念だが、今のところ万引対策に顕著な成果を得ているとはいえない状況が続いており、まだ手応えが感じられる状況ではない。しかし、いくつかの点で突破口を開ける状況が生じてきている。課題であった事業者の壁を越えた万引情報の交換・活用の仕組みについて、現在組織的万引犯罪が多発している中京地域の関係会社が集まって協議しており、被害・犯人情報の活用システムの開発が始まり、６月中には完成の見込みである。個人情報保護法に抵触しない犯人情報の交換には制約もあるが、メリットも小さくないと考えている。また、犯人に対する損害賠償請求についても法的な検討も記したパンフを作成し、これを基に多くの会社がこれに参加してくれる動きが生じている。これらを含めて、今年の６月１８日に開催する当機構の総会で詳細がお話できると思うので、ぜひご参加を。さらに、小売り事業者の従業員が多く参加する労働組合の全国組織の事務局員が当機構を訪れ、コラボが始まったこと、新しい分野の方が、新しい視点で万引防止を進める必要性を教えてくれたことは我々に大きな勇気を与えてくれている。」などとお話し、会のご活躍ご発展をお祈りした。
多くの地域で、その地域にふさわしいあり方で、万引問題を取り上げる組織がでてくることは嬉しいことである。警察が音頭をとって大きな広がりを示している福島などの経験ももっと広がってほしいし、当機構ももっと頑張り、愛知、福岡など組織的万引犯罪が多発している地域で、継続的な組織を作っていきたいものだと考えています。
最後に、この会の立ち上げに奔走した当機構の山内理事にこれからの決意などを述べていただきました。

（山内理事）
私は「刑事警察官として犯罪処理をしていた経験を役立ててみよう！」と万防機構へ加盟させて頂き理事長はじめ全国の皆様のご指導を頂戴しながら、同時に現在まで社会規範のバロメータとも言える万引犯罪の減少を目標に小売店舗で発生する窃盗行為を現行犯処理してきました。日本は北海道から沖縄まで各地域によって生活習慣等が異なり、実は各都道府県警察の万引犯罪に対する考え方にも格差があり、「（区分けが適切かどうか正確ではないかもしれませんが）関東と関西」ではそれも当然といえます。また、日本社会の変化（特に日本人の倫理観の低下）とともに万引犯罪も様変わりしました。重要なのは小売店側が「変化に対応する姿勢を持つ」ということです。つまり、今までのような「事後処理」ではなく「万引されにくい店舗環境を事前構築すること」が結果的に最善の費用対効果をもたらします。
関西万引対策連合会では小売業者等の会員企業だけでなく地元商店組合や管轄警

察署と連携し、「万引ができない店舗環境作り」を最優先課題に取組んで参りますので今後ともご支援を賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

2019.05.20 未分類

やけくそ万防日記16　万引犯の警察への全件通報についての議論のたたき台（その1）

この万防日記も終盤に差し掛かっています。この６月１８日に、当機構の総会が開催され、その際に当面する万引対策の成果と課題を報告し、皆さんと意見交換する予定になっており、それを報告することがこの日記の最終稿になります。それまでの間、今まであいまいにしてきた警察への全件通報の問題について私の見解を述べるとともに、かねてから検討してきた渋谷プロジェクトについて書いてみたいと思います。

（全件通報とは何を指すのか。これについての警察の現場対応）

万防機構はこれまで全件通報の立場をとってきたということを書きました。一方で、捕まえるより商品を守る自衛措置が大事だとも書きました。実は、私自身もクリアーでない部分を残しています。この際、問題を整理して、皆が納得できる方針を考えてみたいと思います。

まず、全件通報というのは、万引きで店舗が確保した犯人はすべて警察に突き出すことです。犯人を確保できずにそれでも万引きだとわかる場合もこれに含めて考えましょう。追いかけたが逃げられた、後で防犯カメラを見たらこの人にこの商品を盗られていたことが

分かったというような場合です。

後者の場合は、被害店舗が被害届けを警察に出し、被害の状況を含めて説明し、資料を提供すれば１件落着で、それほど時間はかからないと思います。この被害届の提出をきっかけにして、警察が捜査を開始して犯人の検挙にいたることはあまり期待できませんが、その犯人が別の事件で検挙されたときに大いに役立ちます。余罪として処理され、犯人の悪質性を証明することになります。

ただいつ盗られたかわからないのに、棚卸をしたら商品の数が合わない、これは万引きされたかもしれないと届け出ることは警察にとって困りものです。本当に万引きされたかどうかわからないからです。これを当機構が推奨しているのではありません。

本題に戻りましょう。犯人を確保しても、これを警察に突き出すことには結構手間がかかります。警察に行くまでに逃げられないように、不測の事故が起こらないようにするためには、複数の店舗従業員が必要になる場合もあるでしょう。そして警察に行けば、どうなるでしょう。警察の対応をよくイメージしておくことがスムーズなやり取りを可能にします。

まず、待ってましたとばかりに、突き出した方の言い分通りに、素早く対応してくれることは期待しない方が良いでしょう。日ごろからよく知っている協力的な警察官がいれば別段、かなりの場合に、手を取られる面倒な案件を持ち込んできたな、しようがないなと思う警察官も少なくないと思います。警察の世界では万引きはいくら処理しても特段褒めて

くれる犯罪ではないからです。もちろん、犯人を連れてきたわけですから、いい加減に対応することはないはずですが、万引犯とは言え、犯罪者として扱うからには守るべき様々なルールがあります。それを遵守するのには時間もかかるのです。

例えば、被害者の言い分をうのみすることは間違った処理を行う原因となることが多いことから、彼は本当に万引きしたのか、疑いの目で店舗の方に尋ねてくることもあると思います。これも嫌なものです。自分たちは被害者なのに、何だその聞き方はと腹を立てます。挙句の果ては、それは万引きにならない、証拠がないじゃないかと被害届をなかなか受け取らないこともないわけではありません。せっかく苦労して確保して持っていったのに、なんだと憤慨する方が出てきます。

これはあってはならないことですし、そんなことは多くはないと思いますが、本人も反省しているし、被害品も返ってきているのだから、今回は勘弁してやれと言わんばかりの警察官もいないわけではないでしょう。

警察の方はそんなことはしないと言われますが、私たちにはそのような話がたくさん来ています。かなり地域によって差があるように感じますが、少なくともそのように扱う理由を店舗の方が納得できるように説明してはいないと言えるでしょう。

次に進みましょう。警察が被害届を受理し、正規の手続きに入った場合に、どのように取り扱われるでしょう。もし、犯人がこれまで微罪処分を一度も受けていないのであれば、通常は微罪処分といって、警察限りの注意処分となることが多いと思います。書面で処理

しますので、ただ口頭で注意するというものではなく、本人は罪を認め、２度としませんと反省した文書に署名捺印することが求められます。この場合被害届は正確に書く事を求められますので、少し、時間がかかりますし、慣れた警察官とそうでない方とでは自ずと処理のスピードが変わります。仕方のないことです。

微罪処分ではなく、通常の事件処理をする場合は、犯行の状況や、目撃の状況、確保の状況等を店舗の従業員から聞き取ります。供述調書をとります。この手続きに入ると時間がかかります。時に犯人が犯行を否認した場合などは特に慎重に捜査します。２時間を超える場合も少なくないと思います。警察では、これを短縮する工夫をしてくれており、改善されてきたことは間違いないと思うのですが、それでも画期的に短縮されたという被害者サイドの声は聞こえてきません。中には極端に長時間を要したケースが連絡されてきます。警察官にも経験のある方とそうでない方がおり、また、被害者の態度も影響して、いつも短時間で被害者の納得のいくような処理をしてくれるとは限らないことを知っておくことが、ストレスを少なくすることにつながり、かえって警察との関係をスムーズにし、早期に事案の処理が図れることにつながる面もあると思います。警察の建前としては、犯罪を犯した人を確保したのですから、警察に届け出てくださいということですが、現場サイドではこのような事情もあるということです。毎日のように万引犯を連れてこられると、つい、万引きされないように自衛措置をしっかりやってよ、警察は万引きばかりやっているわけじゃないんだからと言う警察官もいることは想像に難くありません。対応する

警察官が万引について十分な知識を持っているとは限らないということも知っておくべきです。

さて、店舗側の事情はどうでしょう。犯人を確保した店舗は全件通報できるでしょうか？私の知る限り、店舗によりけりです。万引きの多い店舗はとても全件通報はできない、悪質だと思われる多額の万引犯、組織的な万引犯は必ず通報するが、それほどでもないと判断すれば、店舗で犯人にお詫びと今後はやりませんなどの誓約書を書いてもらって処理する事業者もあります。また、店の忙しい時間帯に数時間も店舗の従業員をとられるのはとてもできないので警察に通報したいができないことも多いというのもよく理解できます。犯人が高齢者で認知症と言われるととても警察に通報する気になれない,子供だと警察も何もできないから親に連絡して引き取ってもらうようにしていると対応に苦心しています。このように見てくると、全件通報は被害店舗にとって、やりたくても実現不可能なことのように思えます。忸怩たる思いをお持ちの方も少なくないと思います。警察に届けるべきだと思うのにそれができない、ストレスがたまることです。犯人の中には、何だか反省しているとはおもえないような者もいます。でも店の状況では万引処理に今は時間を費やすことはできない、どうしようもないと暗澹たる気分になることも十分想像できます。この状況は、店舗の従業員にはつらいことだと思います。こんな思いをするぐらいなら、万引きは見てみぬふりをした方が良いと思う従業員が出てくることもまた無理からぬことです。これは万引常習者の思う壺で、彼らの世界ではこういう店は万引きし放題の店として

すぐ知れ渡るそうです。

全件通報という原則的な考え方は重要だとわかりつつも、被害者サイドにも警察サイドにもいろいろの事情があり、原則的対応を強調してばかりでは事態を改善することにはつながりません。さて、どのようにすればよいのでしょう。次回に私の考えを説明しましょう。

2019.05.27 ロス防止

やけくそ万防日記17　万引犯の警察への全件通報をめぐる議論のたたき台（その2）

前回に述べた全件通報をめぐる現状をどのように打開するのか、次に述べてみたいと思います。

（店舗の考えがすべて）

全件通報をすべきかどうかについては、これを規定する法律はないことをまず指摘しておきます。もちろん確保した万引犯を故意に逃亡させるような行為は犯人隠避罪に問われる場合がありますが、今問題にしている通常の万引犯に対する対応に関してはその恐れはないでしょう。

そうだとすれば、この問題の解決の方向性は、被害者たる店舗側はどうしたいのかをまずしっかり考えることから開けてくるように思います。

まず、店舗としては、「万引きは大抵の場合、大きな罰則がかかる犯罪ではな

いということなのに、全部警察に持って来いというのは負担を求めすぎだ、警察に持っていっても大したことはできないばかりか迷惑がる警察官もいるではないか、警察に通報しても万引犯に再犯防止の効果があるのか疑問だ、本当に全件通報すれば警察はパンクするのではないか、警察も困るではないか。」というように考えている方は少なくないでしょう。

他方で、「この犯人は許せない、厳罰に処してもらいたい、それ以外に彼の万引きを防ぐ手立てがないので、店の商品を守るためにも犯人を確保するから警察にしっかり処理してもらいたい、その意味で警察に通報した時にはしっかりやってもらいたい、処理の時間はできるだけ短くしてほしいが、出来るだけ協力する。」というのも本音でしょう。

さらに、「全件通報と万防機構も警察も言っているので、これに逆らうようなことはできないし、困ったものだ。我々は商売をしているのだからそこをよくわかってもらわないと。」と内心お困りになっているものと思います。

原点に戻って考えてみましょう。店舗の万引対応への基本的な目的は、万引きによる自店舗の被害を防止することにあると思います。その実現のために、店舗はいろいろな万引防止策を講じます。例えば、様々な防犯設備を充実する、万引きされにくいような商品の配置をする、店員による声掛けを励行する、万引Ｇメンにお願いして防犯に努めるなどです。他の系列店舗や同じ地域の他の

店舗が足並みを揃えて対処すれば、自店舗の万引を防ぐことにもつながるとのコンセプトも重要です。

そのように努力しても、万引きをする人があとを絶たないのが現実なのですが、その場合の店舗側の対処方法は、警察との関係で言えば、３つに大別できるように思います。１つは、声掛けなどを充実して万引きを未然に防ぎ、犯人確保は考えないというもの、２つは、犯人を確保するが警察には通報しないで店舗サイドで処理するというもの、３つは確保した犯人を警察に通報するというものです。いずれの方針で対処するかをあらかじめ考えて、決めておき、店舗従業員全体がその方針に沿って対応する必要があります。いつも同じ方針でなければならないというのではなく、店舗サイドの体制、店舗のその時の混雑状況、万引き被害が極端に多くなる時期、時間帯等を考慮して決めていくことができるものです。今日は体制もないので、とにかくその店舗のその日の万引きを減らすことに専念すると決めれば、店員がどんどん声掛けをして、万引きしそうな客がいても、どんどん声掛けをする、それで万引を防いでしまうという対応をすることが考えられます。そればかりでは、万引犯に甘く見られるでしょう。この店は見つかっても買うつもりだったとか言えば万引犯として扱われない店だと思えば、次の機会には声掛けされないようにうまく万引しようという気になる輩が出てくることは確実ですから、別の方法も適宜組み合わせる

といった判断もあるでしょう。

こんな客は客ではない、きちんとして謝らせたいと従業員が思う場合があるものですが、その場合、とにかく確保して万引犯としてそれなりのプレッシャーをかけることで彼の再犯を防ぎたいという方法をとることが考えられます。その場合、それに従事する体制が必要ですので、体制の強弱により、やり方も変わるでしょう。万引Ｇメンや専門的な従業員を配置していれば、柔軟な対応が可能です。その場合、前記２つ目の、確保して店内で様々なプレッシャーをかけることでおしまいにするという方法と、前記３つ目の、さらに警察に通報するという方法があります。私の知る限り、全件警察に通報する店舗より、それぞれの判断基準で店舗限りの対応をしている店舗が多いように感じます。その判断基準として使われているのが、被害額の大小と犯行の悪質性、集団での犯行か否かなどです。皆さん、あまり大きな声では言われずに、大体そんなところと遠慮気味に言われるのは、全件送致を警察や当機構が求めていることを知っているがその通りにはしていないとお考えになっているからでしょう。

私は、現下の万引多発の状況や店舗の運営状況を考えると、店内での処理が万引犯の再犯を防止する上でそれなりの効果を持つものであれば、これを有効に活用すべきではと思っています。これは当機構のこれまでの方針と異なるものですので、当機構の方針というわけにはまいりません。ですから、議論のたた

き台と言っているのです。しかし、私は、ただ厳重に注意するだけでよいと言っているのではないのです。それでは万引犯から甘く見られ、効果がないことは現場の皆さんが実感しておられると思います。

そこで、店舗内でプレッシャーをかけるやり方を工夫する必要があります。アメリカでの対応を参考にして、合理的なやり方を考える必要があります。一つは、本人が、書面で、万引きをしたことを認め、これを陳謝して、住所氏名等を明らかにし、署名することです。加えて、今後一定期間、この店舗には訪れないことを約束させることも許されるでしょう。また、犯人が高齢者で家族のいる方や子供の場合は家族への連絡が効果的でしょう。これは後の予期せぬ事故を防ぐためにもとるべき措置でしょう。さらに、犯人に対して店舗従業員に無用な負担をかけたことを理由に少額の金銭の請求をすることもできます。

これらの措置は、万引きの現場で、明白な証拠があり、本人も万引きを認めている場合に、わが国でも一部の店舗で行われているものですが、それをめぐって紛議が生じている例を私は知りません。このような手法が何かやってはいけないこと、外に漏れたら大変なことになると思われている事業者がいるように思われますが、何もこそこそやらなければならないようなものではありません。ただ不安だ、面倒だというだけであきらめたり、やっていてもやっていないふりをするということではいけないと思います。万引犯に対する損害賠償請

求については、最近当機構が、法学者の見解や前例を記載したパンフレットを出していますので、当機構のホームページをご覧ください。

また、万引犯に対する再犯防止教育を進めることが効果的だと考えられる場合があります。店舗でどのような教育が可能か今後の検討が必要でしょう。高齢者万引の防止策にはなかなか良い手段がないのですが、神奈川県においてその取り組みが始まり、当機構がそのお手伝いをすることになっている件があり、これについても担当者からこの日記に近々その状況を書いてもらおうと思っております。

また、確保した犯人がしばしば「万引きしたのははじめてだ、今後２度としないから許してほしい。」と言うことに、半信半疑で対応しなければならないことが、警察に通報しないで店舗で彼に再犯をさせない取組みを困難にしています。そういう弁解に反論する手立てがないからです。常習者でもそうだとわからずにそのウソを見抜けずに店舗限りで処理しているとすれば、これまた彼らに甘く見られることになります。少し変だと思えば警察に通報することが良いという判断は適切だと思います。併せて、他の店舗、事業者とも情報を共有して、常習者情報を蓄積、活用できる新たな仕組みを構築し、万引犯のウソを見抜けるようにすることも店舗サイドで万引防止の取組みを有効に進めるうえで必要だと思います（少しずつ進んでいますよ、乞うご期待！）。

それでは、どういう万引犯を警察に通報するかについてです。やはり，万引常習者と疑われる者については、被害額の大小にかかわらず通報すべきです。将来の厳罰を視野に入れておかなければならないからです。他方で、常習犯でなくとも、警察と協力しての再犯防止対応が効果的と思われる場合も警察に通報すべきです。早いうちに万引を甘く見ることを防ぐ意味で、大切なことです。特にそれが子どもの場合、大きな効果があると思います。東京都では、警視庁、学校、PTA などと連携して、万引き少年が警察に突き出されれば、警察は保護者、学校に必ず連絡することにしました。平成１６年頃から取り組みが広がり、徐々に浸透していったことから、子供たちの中に、万引きして捕まったらみんなに知らされるから万引きはうざいよというううわさが広がることとなり、それが一因となって子供の万引きが減ったとみられています。成人の場合では、警察に通報することで再犯を思いとどませることが一番期待できる段階は、最初に万引した時でしょう。はじめてやった時に厳しく対処する、必ず警察に届ける、警察はしっかり注意するという対応が取れればかなり再犯を防ぐことになるでしょう。

最初に言ったように、どのような対応をとるかは、店舗の体制や店舗の状況に左右されます。責任者がガバナンスを利かして、最良の判断をして従業員と示し合わせ、それを徹底することで、関係者はすっきりした思いで対処できると

思います。明確な方針をたて、店舗側が攻めの姿勢で、問題をコントロールすることによって、お客様を大事にしながら店の商品を守るという緊張感を生み、万引犯にプレッシャーを与えることにつながると思うのですが、いかがでしょうか。

以上述べたような対応は、店舗の身勝手だとの社会的非難を受けるようなものでしょうか？

一つは、店舗サイドで犯罪者を見逃したりするのはいかがかとの意見もあり得ます。これについては、それが先ほども述べたように、法律上の要請でないばかりか、店の側に警察に通報しない合理的な事情があるのですから、それをしないことで非難を受けるいわれはないでしょう。

二つは、声掛けなどで万引きを防げるなら、徹底してやるべきで、万引したくなるような店で犯人を検挙しようというのはおかしいのではないか、万引きをやらせておいて確保するとはやりすぎで、罪作りではないかとの意見があり得ます。確かに、応分の万引防止対策を講じることは事業者としての社会的責任と考えられます。しかし、いくら対策しても限度があるのも事実であり、声掛けの仕方も、例えば「お客様、何かお探しですか？」といったもので、「万引きしたらだめですよ」というような言い方はできないこともあり、それ自体絶対的な万引抑止の力を持っていないことも理解しておかなければなりません

ただ、万引防止策は何もしないで、経済合理性だけで判断するのはいかがなものでしょう。「我々は何も悪くない、盗る方が悪いのだ、警察こそ何とかしろ。」という言い分は、お客様に快適な店舗づくりをするという方向と逆行するものでしょうし、実際上は万引やりたい放題の店として万引常習者に知れ渡ることになるでしょう。それを盗難保険で対処しようという事業者があると聞こえてきますが、保険会社は警察に対する被害届を求めますし、また、被害額を全部補填してくれるような保険などあるはずがありません。

また、万引犯を確保して 110 番した店舗に警察官が急行したところ、店舗は被害届を出さないというので、警察は大いに困ったという事例が報告されています。これはあまりに身勝手でしょう。被害届がなければ、警察は捜査ができませんよ。自分たちは労力はかけないので警察がしっかりやれというのでは、非常識の誹りを免れないでしょう。

さらに、大阪府警の警察署の留置場から逃亡した犯人が確保されたのは山口県内の道の駅で、これを警察に通報したからこそ、彼の長期の逃亡に終止符を打つことができたとのことで、全件通報を遵守することで大きな社会的貢献が可能との事実もあります。この問題は簡単ではありませんが、日常的で多数の案件を処理しなければならない万引犯対応を気持ちよく進めるにはどうするか、現実を踏まえて、皆でよく考えておく必要があると思います。

以上のように私は考えるのですが、多くの方のご意見をいただければと思います。いずれにしても、店舗サイドの万引防止の目的は何よりも商品を守ることですから、そのために必要な合理的対策を講じること、それについて世間の理解を得ることを本格的に進めていく必要があると思います。

2019.06.03 ロス防止

やけくそ万防日記トピック5 ベトナムとベトナム人

ロスプリベンションに思いを寄せつつ

全国万引犯罪防止機構の取組みの中心となっている課題の一つは、ロスプリベンションをわが国でどのように根付かせるかです。企業のロスは利益に直結する問題で、アメリカではロス問題は株主総会で取り上げられる重要課題となっており、そのために企業としては専門家を重要な幹部として配置していることはこれまでも何度か書いてきたことです。もちろんロスには万引きによるものもあれば内部犯行によるものもあるのですが、その状況は多くの企業でよくわかっていないのが実情です。ここにメスを入れて取り組みたいというのが、2017 年の国際会議での共同宣言の一つを構成しているのです。
この責任者は、当機構の近江理事です。この道一筋と言ってよいぐらい我が国のロスプリベンションに人生をささげてきた先達の一人です。彼は、当機構で直ちに取り組みにかかり、多くの事業者や専門家のご支援を得つつ、店舗の従業員、責任者向けの万引対策教育用のビデオを作り上げ、今年に入ってすぐにリリースし、既に多くの小売事業者から引き合いが来ている優れものです。当機構のホームページに紹介してありますので、ご覧ください。
その近江さんが過日ベトナムを訪れ、私たちに興味深い話を聞かせてくれました。彼の言葉で次に語ってもらいます。そして、ロスプリを着実に行い、万引被害を半減させた大手小売事業者の担当者の感想を末尾に紹介します。

「ベトナムといえば、「ベトナム戦争」との印象を持つのは筆者だけではないだろう。（筆者の年代がわかるだろうけれど）そのベトナムも1976年の南北ベトナムの再統一以降、紆余曲折はあったものの、1995年には ASEAN に加盟、社会主義に市場経済システムを取り入れるドイモイ政策で経済成長も著しい。ベトナムには、日本の

小売業も積極的に参入している。日系の複数のコンビニエンス・ストア・チェーンは都市部で店舗数を増加させている。また、大型の商業施設では、イオンモールが、ホーチミン市近郊に 3 箇所、ハノイに 1 箇所で既に事業を展開しており、更に増やす計画となっている。イオンモール内にはまた日本企業のチェーン店の出店も多い。
今回、初めてハノイに行く機会があった。店舗の防犯設備や防犯ポリシーは、国や地域によって様変わりする。イオンモールに出店しているダイソー(40000 ドンショップ)には、カバンやバッグを持ち込むことができない。事前に備え付けのロッカーに私物を入れてからでないと買い物ができないのである。また、昨年12月にオープンしたフジマート(住友商事とベトナムのコングロマリットBRGグループが設立したフジマート・ベトナム・リテールの1号店)という食品スーパーマーケットには、防犯ゲートが設置されている。高額で万引き被害の恐れがあるのは酒類だろうか。防犯ゲートを機能させるためには、防犯タグを取り付ける必要があるから、生鮮品などには使用していないのかもしれない。日本ではこういった設備は食品スーパーマーケットでは一部の店を除いてあまり見られないものだ。
一方、多くのベトナム人が技能実習生、留学生として来日している。一説には20万人以上とも言われる。更に日本における店舗での窃盗での外国人検挙者は圧倒的にベトナム人が多いのも事実である。検挙されるものは、特に集団窃盗グループに所属するブースターと呼ばれる実行犯であることが大半であろう。以前ホーチミン市を訪れた時に、車で移動中にユニクロの小さな看板を見たことがある。ユニクロはベトナムには進出していないから、それは、ハンドキャリーか何かで持ち込んだものを販売している店なのかもしれない。(販売品が盗品なのか店舗で購入して持ち込んだものなのかは定かではないが。)
だからといってベトナム人に問題があるという短絡的な見方は誤りである。多くのベトナム人は、順法精神に富み、真面目に働いている者も多い。
実際、筆者は、ホーチミン市である企業の店長およびマネジャー向けの商品管理についての講義をしたことがあるが、大変熱心に学習する多くの若者たちの姿にその熱意を感じた。また、来日しているベトナム人留学生も週 28 時間までの勤務が認められているが、留学生の大半は、そういった犯罪に手を染めずにがんばっている。(就労目的の留学生が存在することも事実であり、それらを問題視する議論もあるのだが。)
人間は環境の生き物である。犯罪が起きるのは、その環境の問題によることが多い。大半の人間は環境次第で、犯罪者にもなりうる。だからこそ、環境を整えることが重要なのである。店舗における窃盗などの犯罪の原因の調査研究の事例はさまざまあるが、ここではその理論のひとつを紹介したい。「日常活動理論」(Routine Activities Theory)という。「ロスプリベンションで未然に防ぐ～小売業のロス対策」(リード・ヘイズ著)から引用する。

この理論は人々（犯罪者予備軍、従業員、支援者ら）が日々どのように行動し、行動しないかを決定するかを示している。彼らの日々の習慣、進路、環境を基本にして、犯罪者予備軍が適当なターゲットに近づこうとしないかするかが決まる。そのひとつは防犯体制の甘さとリスクである。例えば毎日コンビニエンスストアに通っている（これが日常活動）潜在的な犯罪者はある日その店は人手不足で、従業員は忙しくすきだらけ（ねらいやすいターゲット）であることを知るかもしれない。この日常活動と最適なターゲットとの組み合わせが犯罪の舞台を整えることになる。
１９９０年代、ブランティンハム夫妻は日常活動理論を拡張発展させて環境犯罪理論と名づけた。それは犯罪者と被害者による意思決定と行動がどのように犯罪を導くかを説明している。ブランティンハム夫妻は犯罪者の活動場所（住居、娯楽場所、仕事場/学校）と被害者に強い関係があると信じている。犯行は日常犯罪者が通る経路で発生することが多い。
（「ロスプリベンションで未然に防ぐ～小売業のロス対策」（リード・ヘイズ著）の１３４ページより引用）

詳細は同書を参照されたいが、繰り返しになるが、環境を変えることで犯罪は防げるということだ。犯罪はその人が起こすものであるが、必ずしもその人となりが真因とは限らない。むしろ、そういった犯罪が起きやすい条件、すなわち犯罪に脆弱な環境によるところが多いのである。我々がやらねばならぬことは、そういった環境をつくりあげ、維持継続する努力を怠らないことである。」

皆さんいかがでしょうか。ロスプリベンションの問題で興味深い経験談が寄せられています。匿名であれば皆さんに紹介してくれて結構だということでした。私はその方をよく存じ上げており、その情熱や知恵には敬服しておりますが、企業の一員としてできないこともあるという彼の言い分を受け入れざるを得ません。早くこんな状況を打破したいものです。
「ある流通業者の盗難対策担当者のつぶやきとして、関係者の皆様に少しでもお役に立てばと思い執筆させていただきました。
『ロス対策が進まない原因は、全て盗難対策を行っている警備の怠慢だ。』
これは、私の社内でのロス対策会議中に言われた言葉です。
この言葉を聞いた時、理事長の日記は『やけくそ』ですが、私は『なにくそ』と思い、この言葉を胸に盗難対策を行い、この１０年でロスを半減いたしました。
ロス対策担当の方は、まず何から対策を取ったら良いかわからない、社内に理解者は誰もいないと嘆かれている方が多いと思います。
ロス対策は、まず、全体のロス金額数値と構成（盗難は何割、納品ミスが何割など）の把握から始まります。ロスは１度に0になることはありません。金額を把握し、２割

削減する提案を色々積み上げて下さい。
そんな提案が出来れば、苦労しないと思うと思いますが、販売担当は、毎日、お客様がどうしたら買ってくれるかを考え様々な提案を行っています。その様な提案も行えないのは、ロス対策側の甘えです。
でも、数値さえきちんと把握できれば、問題点が必ず浮き上がってきます。今まで、誰も手を付けていないのですから。
今回は導入としてここまでとさせていただきます。今後、皆様からの要望があれば、具体的な対策について、お話ししたいと思います。よろしくお願いします。」

2019.06.10 ロス防止

やけくそ万防日記18 ――――――万引対策の希望の年に！

さて、この日記も最終局面を迎えております。次週には当機構発足15年の総会が開かれ、その際に当面の万引防止対策を議論する予定です。それ迄にこれまでにも少し触れてきた、顔認証機能を利用した万引防止の新たな取組みが開始されればよいのですが、最後の詰めが行われています。その内容は正式にスタートする時にご説明することとしておりますが、この日記の最終章にできればと思っています。
ところで、今回は、私が今年の新年に当たり、ご挨拶をしたものを紹介しておきたいと思います。これまでの日記の要約版というべきものですから。
この挨拶のなかに、当機構の事務局体制が強化される予定だと書きましたが、既に新たに3名の方にお越しいただき、これまでの2名を加えると合計5名の体制となっております。一人は現職の警視庁警部であり、一人は元警視庁捜査1課長です。そしてもう一人元女性警察官の方が加わってくれました。これまでやりたいことがあっても人手がなくて残念に思うことが多かったのですが、これからは何倍もの力で事に当たっていけるでしょう。
その活動に要する経費や人件費を確保しなければなりません。特別会員（法人会員の年会費 5 万円の 10 倍から 20 倍の年会費をお支払いいただく方です。）になっていただき、当機構を応援する方々が次第に増えてきております。ありがたいことですが、まだ必要な額の半分程度というところです。読者の皆さんにもぜひ当機構の会員となっていただくとともに、特別会員になってくださる方をご紹介いただけると大変助かります。よろしくお願いいたします。

「2019 年の新年明けましておめでとうございます。今年もよろしくお願いいたします。
さて、全国万引犯罪防止機構は、2005年に設立され、今年の6月で15年目に入り

ます。この間、懸命に万引防止に取組んできたのですが、これも多くの方々のご支援、ご協力があったればこそと感謝しております。
にもかかわらず、残念なことに、万引犯罪は大きく減ることはなく、形を変えて被害者を苦しめ続けています。昨年は、一時減少が顕著だった青少年の万引きのうち、東京を中心に、小学生によるものが増加に転じたのは、大きなショックでした。この兆候は当機構が毎年実施してきた青少年の万引に関する意識調査にも現れており、これまでの啓発活動を見直し、また、本腰を入れなければならないと思っております。
それも含めて、万引きというものは、放っておけば、ただ増え続けるばかりという、いわば自然増殖方の犯罪類型のように思われます。あきらめたら増えるばかり、そんな性質を知った上で、たいした効果がないとあきらめずに、万引対策をやり続けなければなりません。今は拮抗している犯人たちとの戦いを勝利に結びつける流れを作り出していきたい、そんな1年にしたいと決意しております。
そのためには、小売業界における対策が一層強化されるとともに、警察をはじめ、関係行政、団体等の連携強化がますます必要になってきています。当機構はその中心を担っていきたいと考えており、警察関係者の協力を得て、春先から当機構の体制は一気に強化されることが決まっております。必ずや、新しい風を吹かせることができると希望を持って新年を迎えています。
その方向は、昨年のご挨拶でも申し上げたとおり、「万引対策強化国際会議2017」で採択された強化宣言の6項目です。
昨年は、各分野で着実に進展を示してきました。被害者間での情報共有の動きは、様々な壁を乗り越えつつあり、春先からいくつかの花が開くことを期待していてください。ロスプリベンションに関わる課題は、既に関係のビデオの作成が終わり、小売業の各店舗の皆様に広く見ていただく運びとなっています。万引きによる対応に伴う損害を店舗において直接犯人に請求する取り組みについては、成功例を基に、法律的な問題をクリアーする方法を紹介するパンフを作成して、被害者の皆さんの幅広い取り組みを呼びかけています。
万引した商品の処分先の一つとなっている、インターネットオークションやフリマについては、関係企業、警察、被害者及び当機構の本格的な連携が始まっており、この成果も遠くないうちに明らかにできるでしょう。万引き防止のためのAI活用も進んでいます。万引Gメンの役割も改善、強化の方向が見えてきました。なかなか対策の難しい高齢者による万引については、再犯防止の取組みを始めた県が出てきており、当機構が支援することにしています。
このように、当機構設立15年を迎える本年は、関係者のこれまでの様々な努力が多少は花開くのではと、私自身も期待しているのですが、他方で、まだまだだな、大きな転機になるには力が足らないなとじりじりもしています。それは、万引問題に関する世論の支持がなかなか広がらないということです。そんなに被害はひどいのか、そんな

に悪質なものがあるのか、それは社会的にも放置できない問題だというような強い世論の形成にはいたっていないというのが現状です。昨年は、「万引き家族」という映画が評判を呼び、万引きが話題になったとは言うものの、それがきっかけになって万引きを本格的に取り上げようという動きはほとんどないといってよい状況です。世論を味方につけることの重要性を我々はかみ締めなければならないと思います。
悔しい話ですが、まだまだ、万引きは小さな問題と受け止められており、その対策もおっかなびっくりといってよいところが目立ちます。もっと堂々と、万引被害は小売業を苦しめ、社会に害悪をもたらしている、だから、しっかり対応するのだ、と自信を持って、率直に対処することが必要です。我々は、こんなことをされているのだ、こんなに被害があるのだ、防止は本当に難しく、危険を伴うこともあるのだと被害者がもっと声を上げなければ、理解を広げることはできないでしょう。
当機構はそんな声を広く届ける試みを始めます。当機構のホームページに、私の名前で、「やけくそ万防日記」を連載します。なぜ、“やけくそ”なのか、それは1月7日に始まる連載をご覧ください。
皆様のご健勝、ご活躍を祈念して、新年のご挨拶と致します。」

2019.06.21 ロス防止

やけくそ万防日記19　　今年の万防機構総会は万引防止の明るい未来を照らした

去る６月１８日、いつものように四ツ谷の主婦会館で、すべてといってよいぐらいの様々な業種の小売業関係者、警備業者、警察、東京都をはじめ多くの官公庁関係者、マスメディア、弁護士等々で満杯の会場で、２時間４０分にわたる会議が開催されました。

まず、会員による総会が行われ、昨年度、本年度の事業、決算、予算に関する議題が審議されました。その特徴は、今年も引き続き、２０１７年の国際会議で採択された万引対策強化宣言の６項目に沿って、さらに活動を充実させていくこと、そのために必要な経費を当機構の特別会員を増やすことなどで何とし

ても確保することという切迫感あふれる内容であったことです。異議なく承認されたのですが、目標を達成するために会員の理解と努力が必要である旨、樋口副理事長からも指摘がなされました。

会議後、最近の万防機構の活動は目覚しく拡大されましたねと言われましたが、これからですよとお答えしました。この日記をお読みになった方々を含め、多くの方々のこれまでにない大きなご理解とご支援次第だとも申し上げました。

さて、総会の後、当面する万引対策検討会として、５項目の報告をしました。そのうち３つは、被害者間での万引被害、犯人情報の共有と活用に関するものです。この共有、活用のあり方には、今のところ、３つの方法が実施、検討されていると思います。

一つは、顔認証機能を利用したものです。この日記でも紹介したことがありますが、渋谷プロジェクトと言う名で、渋谷区内の複数の書店がそのスタートの間近にいるものです。既に、詳細なガイドラインが策定済みで、タイミングを見てスタートするので、期待してもらいたい、その際に詳細はお知らせすると私から説明し、ここまでに至る経緯とそこで問題になった事項をいくつかお話しました。皆さんは、本当にやれるのかと言う面持ちで聞いておられるように感じましたが、それもそのはず、何度もそう遠くないうちにと聞かされ続けた

のですから。このプロジェクトに関わってきた者は皆、ここまでエネルギーを投入してきたプロジェクトをお蔵入りさせるようなことはあり得ないと考えており、今しばらく見守ってほしいこと、また、スタートした際には心無い非難も生じうるので、皆さんのご支援をお願いしたいとお話しいたしました。

二つは、個人情報に当たらない万引被害、犯人の情報共有、活用システムです。既にチェーンストア協会が取り組まれているもので、事業者の枠を超えた迅速な情報交換により、万引を防ごうというものです。このシステムの開発は、当機構が既にこの７月の完成を目途に進めているところです。実は、いくつかの大手事業者から、中部地区で多発している外国人による大量万引は、業界の壁を越えた対応が必要だと言う強い訴えがあり、昨年末から、当機構が加わって、月に１回程度の情報交換会議を持ってきたのです。やはり、同じと思われる犯人グループが業種を超えて犯行を繰り返していることがわかってきました。関係の情報交換を進める中で、このような会議を持って情報を得ても、後追いになりがちだから、もっと迅速に情報交換できるシステムを作り、広く参加企業を募ることが必要だと言う共通認識が作られてきました。

確かに、顔認証機能を利用する情報交換は大きな効果が期待できるのですが、まだ、顔認証カメラを設置するには、財政面でも、事業者内での合意形成の面でも時間がかかることが予想される中で、今役立つ仕掛けは、人の目を頼り

に、わかりやすい犯人情報を迅速に交換し合って、少しでも被害を減少させることのできるものです。

この日は、この会議に参加してきた主要メンバーであるユニクロのロス対策責任者が状況を説明し、私と、当機構の稲本次長がその内容を説明しました。もちろんまだ、検討段階ですが、既にガイドラインの詳細な案も策定済みで、早期にスタートさせたいと考えています。システムを完成するとともに、このシステムを利用して地域ごと、あるいは業種ごとなどにプロジェクトが作られていくことを想定しています。全国津々浦々で、このシステムが活用されていくことを想定して、まずは中部地区でのプロジェクトを立ち上げたいと説明しました。

これに対する反響はかなりあったのですが、やはり、論より証拠、やって見せることが必要です。ここでの大きな課題は、異なる事業者に万引被害の情報を提供することへの躊躇です。アメリカの大手スーパーが「商売は競争するが、万引対策は協力する。」と商売敵と万引対策を連携して行っているのですが、これをわが国でも実現できるか、大きな転換点に立っているように思います。参加事業者が誠実に、迅速に有用な情報を他の事業者に提供できるかがこのシステムを使ったプロジェクトの成否の鍵を握るのだと説明しました。

３つは警察を中心にした、被害、犯人情報の共有、活用の仕組みです。先駆的

な取り組みをして成果をあげてきた福島県警の生活安全の担当補佐が詳細を説明してくれました。同県内の多くのドラッグストアーが県警の呼びかけにこたえて、被害や犯人情報を最寄の警察署や本部に直接提供し、これを県警が事業者ごとに基幹店舗に連絡し、そこから関係店舗に情報がもたらされる仕組みです。この仕組みを取ったから大量万引き事犯が激減したかどうかははっきりしませんが、万引きしようとして買い物籠に入れたものが置き去りにされた事例が目立ち始め、これは情報をもたらされた店舗の従業員が警戒を強めた結果と見られると説明がありました。

警察が防犯上の必要性からこのようなシステムを考え出し、警察から被害者に働きかけ、これに被害者の多くが呼応して情報を交換し合うと言うのは、警察もたいしたものですね。おそらく何人かのアイデアと情熱が状況を作り出したのでしょう、嬉しい限りです。一方で、警察が中心になるので情報を出しやすいはずなのですが、それでもこの仕組みに乗ってこない事業者が厳然としてあると言うことも報告されました。その理由が、自分たちの系列　店舗内での対応で十分だと言うことを挙げておられるそうですが、本当にそうでしょうか？現場の悩みを知らない本部担当者の教条的な対応が推測されます。もう少し時間がかかるかもしれませんが、事態は着実に動き始めていると考えてよいでしょう。その後の報告で、このほかにも、北陸３県の警察や岐阜県警でも同じよ

うな取り組みが始まっているようです。全国で同様の取組みが広がっていくことを期待したいですね。

この後、インターネット利用の処分市場の実態と対策を当機構の若松理事から報告しました。不正な取引をインターネットの世界からどう排除するか、ヤフーやメルカリと当機構が、警察と連携しながら、ひざ詰めで検討していることが報告されました。警察との協力の在り方、不信サイトの発見、万引被害品との確定の方法等々課題は多いのですが、佳境に入っているなと言うのが私の感想でした。

最後に、光眞当機構事務局長代行から、当機構に入って約４か月半、元警視庁捜査１課長の見た万引き問題が話されました。検挙と防犯のバランスの重要性がわかったこと、また、警察内部でさえ万引問題の理解度の低さを実感するとともに、万防機構の知名度のなさを痛感したと話されました。彼は現場を大事にする方で、そのエネルギッシュな動きと率直な物言いが硬直しかかっている警察、小売事業者の壁を取り払うことに大きな役割を果たしてくれるのではという期待を持たせてくれました。

この会議には、警察庁生活安全局長、警視庁副総監、生活安全部長、経済産業省小売業担当課長らが参加してくれました。

彼らの期待にもこたえて、当機構を発展させたいと決意を新たにしたところで

す。

なお、当機構のホームページに会議の模様がアップされています。

最後に、このサイトでお伝えするやけくそ万防日記はこれが最後になりそうです。書きたいことは残りわずかなのですが、それは当機構のホームページでお伝えしますので、お付き合いいただければ幸いです。

やけくそ万防日記20（渋プロで最終回）　いよいよスタートした渋谷プロジェクト

6 月28日午後 0 時、渋谷プロジェクト開始の事前告知がなされました。同プロジェ クト事務局ホームページ（当機構ホームページでも閲覧可能です。）にその旨アップされ、また、参加 3 書店内に掲示されました。　検討を開始してから約 2 年、それだけ時間がかかったのには様々な事情があったので すが、新しい生命を生み出すには大きな苦労がつきものと言うだけにとどめて、その経 緯、内容などをできるだけ書き留めて、皆様のご理解、ご協力をお願いしたいと思いま す。　なお、やけくそ万防日記はこの号をもっておしまいです。これまではセキュリテイナ ビに掲載させていただきましたが、事情があって、今回は、当機構のホームページです。 それまでのものは、これまでどおり、同ナビでご覧いただけます。

　さて、私たちがこのプロジェクトを検討し始めたのにはいくつか理由があります。一つは、万引に悩み、苦しみ、怒る書店の皆さんが新しい万引対策を熱望していたこと、 これは他の業界とは比較にならないほど切実な声でした。二つは、顔認証機能と言う万 引対策に使えそうな技術が進化しており、一部の小売業者がこれを利用した万引対策に 着手しており、一定の成果を上げていたことです。三つは、前に述べた 2017 年の万引 対策強化国際会議の際にまとめた 6 項目の万引対策強化宣言の主要な柱の一つに、被害 者間の情報共有と活用があり、その一つの手法として顔認証機能を利用したシステムに 当機構が大きな可能性を見出したことです。

ご存知の方もおられると思いますが、2 年ほど前に、多くの専門家の方々と、幅広く 顔認証機能を利用した個人情報の活用のあり方を中心に、深く検討したことがあります。 私も参加の機会を得、万引きの状況をお話しし、新たな対策の必要性を訴えたところで す。このことは、私にとっては非常に勉強になり、また、励まされるものでした。顔認 証機能を利用した個人情報の利活用が、一定の条件で個人情報の保護が十分保されれ ば、多くの専門家にも支持が得られるものだという確信を持ったのです。

その中で、いろいろ可能性を探ったのですが、個人情報保護法にある、個人情報の共 同利用という条文に実現性を見出しました。この条文の持つ意味は、あたかも一つの事 業者の中で個人情報が活用されるのと変わらないような仕組みであれば、本人の同意などを必要とせず、複数の事業者間でまぎれなく個人情報を活用できるというものです。 ですから、大規模な仕組みは元来想定していないのではと感じました。地域的にも、業 種としてもある程度限られたこんもりとした仕組みを法は想定しているのではないか と感じました。

他方で、いろいろ考えてやる以上、効果がないようなものは作っても仕方がないので、 どうしたものかと考えあぐねたものでした。私に浮かんだのは、おそらく被害の最も大 きいドラッグストアーと被害に最も苦しんでいる書店の皆さんです。ドラッグストアー は、既に同業者間で個人情報に当たらない情報の交換を検討しているところで、顔認証 を利用するというところには少し時間がかかるという状況でした。他方で、書店業界で は、既に顔認証機能を利用した対策を講じて成果を上げているところもあり、何より切 実な思いを持っていることを知っていましたので、当時の日本書店商業組合連合会の会 長だった方に相談したところ、自らも加わり渋谷で有志の書店が集まってやることを検討したらということになったのです。そして、私とともに、2015 年の秋にアメリカまで一緒に出掛けて万引対策の意見交換をし、「商売は競争するが万

引対策は協力する。」と言うアメリカのドラッグストアやスーパーマーケットの取組みに大いに刺激を受けた書店のロス対策の責任者がこれに呼応してくれたのです。時間の前後はありますが、 総じていえば、人や状況のめぐりあわせが、このプロジェクトの検討を開始させたと言 って過言ではありません。

それやこれやで当初渋谷区内にある書店や古書店が 6 社ほど集まり、議論を開始したのです。ところがそのうち 2 社は店舗そのものが店じまいをすることになってしまいました。また、この検討を聞きつけた他の数書店の当者も触手を伸ばしてこられたのですが、やはり一緒にやるというところまで至らず、最終的には三書店のプロジェクトと いうことに落ち着いたのです。

この間、万引きをされるのは書店ですが、書店が困れば出版社もその取次にも大きな 影響があることから、出版業界が一体となって、「万引防止出版対策本部」を立ち上げ たばかりか、出版業界に精通した方を当機構に送り込んでくれたのです。当機構として も後には引けない状況になりました。が、話は一筋縄ではいきません。この個人の人権 にかかわる話に、出版関係者がもろ手を挙げて賛成するはずもありません。また、書店 の方々も、皆それぞれ店舗の営業に責任を負っています。海のものとも山のものとも知れぬこのプロジェクトに、おいそれとは賛同してくれません。

私は、この間に有力な書店関係者に働きかけて、このプロジェクトをもう少し大きなものにしたいと汗をかきましたが、功を奏しませんでした。そうか、結局は小さくてもプロジェクトを開始し、成功させ、安心させなければ彼らを引き込むことはできないのだと悟るほかなかったのです。

プロジェクトの中身は次第に詰まってきました。私どもが取った手法は、なんだかわけがわからないことが我々を委縮させている難解な法律が許すことは何かを探ることより、とにかく我々がやりたいことをしっかり考え抜いて、これなら面白い、何とか成果が出そうだという仕組みを考えることから始めたのです。もっともなんでもありということではないのですし、最終的には法の尺度で仕組みを整理することになるのですが。

私たちがまず考えたのは、既に参加店舗が持っている万引犯の情報をこのプロジェクト開始の時点から活用できないかというものでした。また、その系列店舗が持って

いる 情報のうち渋谷地区に来る可能性のある犯人の情報をこのプロジェクトに活かせないかということでした。

この二つは、専門家の意見で実現が困難だということがはっきりし、あきらめざるを得ませんでした。専門家の言うことには一理あると認めざるを得なかったのです。当時の私には、このプロジェクトは犯罪の被害者の自分の財産を守るという権利を保護するといういわば自衛的な緊急措置であることは明らかだから、そして、これで儲けよう、儲けが上がるというものではないことははっきりしているのだから、国民はかならずわかってくれるという思いが強くありました。それは今でも変わらないのですが、ただ、専門家の意見は、それでもいろいろな立場があり、声の大きな方もおられ、その論争のるつぼに入ることは参加される書店の方々の営業にも影響があるのではないか、ほとんどすべての方になるほどよく考えた仕組みだ、これならやらせてみても良いのではと思ってもらえるようなものにしましょうというものでした。私たちは皆で考え、考えしながら、このプロジェクトをできるだけスムーズに開始することを最大の課題ととらえ、譲歩に譲歩を重ねたのです。そのほかにもいろいろな意見の交換がありました。最後は、事前告知と言う代物です。プロジェクトを開始する1か月前に、予告をしろというのです。こんなことは法律にも何も書いていないではないかと思いましたが、受け入れることにしました。

こういうと専門家の言いなりではないかと思われるかもしれませんが、私たちが彼ら の言い分を聞き入れる姿勢になったのは、その方々が私たちの取組みを支援してやろうという態度に見えてきたからです。その方々にとってもこのプロジェクトに肩入れするのはリスクがあるのではという気持ちを持っていたのですが、私たちの率直な物言いにも耳を傾けてくれ、それではこうしようと忙しい時間を割いてアイデアを提供してくれたのです。この方々が、当プロジェクトの検証委員会のメンバーとして、まだ始まりもしないプロジェクトの事前検証を引き受けてくれたのです。ありがたいことでした。

何か私の恨み、つらみを書いているようで恐縮ですが、参加各店の方々を含め、数十回も議論を重ねてきて、ここに至ったことを皆さんにぜひ知っていただきたかったのです。大変なエネルギーを必要としました。それに、顔認証に関する専門家やネットに関わる安全確保の専門家の多大な貢献があって、はじめてこのプロジェクトの話は説得力を持つものになったと思います。

その結果、まとまったのが、「渋谷書店万引対策共同プロジェクト及びそのガイドライン」です。幾たびも書き直され、誰が書いたかわからないほどになった、共同作業の成果物です。これにはこのプロジェクトのすべてが盛り込まれています。万引きの常習者にとっても興味津々でしょうから、そのすべてを公表することはできません。しかし、多くの方々にご支援、ご協力をいただくにはできる限りオープンにすることが必要です。悩ましいところですが、現時点ではさしあたり次のようなことを書いておきたいと思います。

○ ガイドラインの冒頭では、このプロジェクトの基本的考え方と検討経緯を次のよう に記しています。

「渋谷書店万引対策共同プロジェクト（以下、「渋谷プロジェクト」という。） は、書店における万引きが書店の経営を圧迫するほど深刻な状況にあるところ、これまでに講じてきた個々の店舗における対策が十分効果を挙げていないことから、この状況を打開するためには新たな対策を実施することが必要と考えた渋谷区に所在する複数の書店が、全国万引犯罪防止機構（以下、「万防機構」という。）と連携して、最新の画像認識に関する技術を利用するなどして、それぞれの書店における万引き、盗撮、器物損壊、暴行・傷害及び公然わいせつ（以下「万引き等」と言う。）に当たる犯罪事犯による被害及びその行為者に関する情報（画 像情報を含む。）を相互に共有、活用することにより、万引被害の軽減と合わせ、顧客の快適な店舗利用を妨げる犯罪事犯の防止に資そうというものである。このように、渋谷プロジェクトは個人情報を共同

利用することを前提としていることから、そのシステムの構築、運用等に当たっては、個人情報の保護について特段の配慮が必要である。このため、ガイドライン等が個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」）、同法施行令及び同法施行規則並びに同法ガイドライン（平成 28 年 11 月、個人情報保護委員会作成）に即した適法かつ妥当 なものとなるよう、万防機構及び渋谷プロジェクトに参加予定の店舗関係者等が 参加した渋谷プロジェクト準備委員会においては、個人情報保護に関して専門的 知識を持つ有識者、また、同法の所管官庁である個人情報保護委員会事務局の意見を参考にしながら、これまでに約2年間をかけて、十分な検討を加えてきたところである（同法の関係条文等の抜粋を参考資料として添付する。）。したがって、渋谷プロジェクトに参加する渋谷区で営業する書店（以下、「参 加店」という。その名称は、渋谷プロジェクト事務局のホームページ上で公表する。）及び渋谷プロジェクト事務局は、本ガイドライン等に基づき、その運用に 当たらなければならない。」

○ そして、渋谷プロジェクトの内容である「防犯画像等活用システム」について、その概要を

「渋谷プロジェクトにおける共同利用データの処理プロセスは、別添1の「防犯画像等活用システムの概要」に示しているとおりである。このシステムの骨格は、（1）まず、プロジェクト開始後に下記記載の万引き等の犯罪事犯 を行ったことが確実な者に関する顔画像を含む被害・対象者情報を相互に提供 して参加店間における共同利用データを構築し（共同利用データ構築プロセス）、（2）次に、顔認証カメラが来店した対象者の顔画像と共同利用データに保存されている顔画像を照合して、対象者である可能性がある者が来店したことを店舗内の実務当者に知らせ、これを実務当者が対象者であると確認した上で、実務当者等が対象者に対する声かけ、その他の警戒を行うことによって、対象事犯の発生を防止しようというものである（共同利用デ

ータ利用プロセス）が、（3）加えて、共同利用データを消去するなどその適切な管理に係るプロセスがこのシステムの基本的な仕組みを構成している。」として、それぞれの詳細を記述しています。

○ その中で、本システムの対象事犯を、「本システムにおいては、参加店が自己の店舗において発生し、自店における防犯上必要であることから保有している情報のうち、他の参加店においても防犯上必要となる万引き等を対象とし、その他の犯罪に至らない 迷惑行為はこれには含めない。」と対象とする犯罪事犯を明確にしています。万引以外の犯罪としては、盗撮、器物損壊、暴行・傷害、公然わいせつを対象とし、店舗を訪れるお客様に不快な思いをさせるような犯罪行為をした方を対象とすることにしています。当初、犯罪行為ではないが、他のお客様に迷惑になる行為を繰り返し行うおそれがある者も対象に加えたいと考えたのですが、犯罪行為を行ったことが明確な者に限るべきだと考えました。また、防犯上必要と考えて保有している情報が対象とされているのですから、出来心などでおこなったことが確実で、防犯上必要がない方は対象とならないのです。

○ さらに、共同利用データ利用プロセスでは、対象者である可能性のある者の来店を知らせる通知があった場合には、真に対象としている方であるかどうかを慎重に判断するとともに、「当該対象者は、来店した時点では、万引きをしようとしているのか明確ではないことを考慮して、いやしくも犯人扱いしたと受け止められるような対応を慎むこと。」としています。

○ また、共同利用データの消去等適切な保管プロセスでは、「共同利用データの構 築及び利用の際のデータの取り扱いに際して、その内容が第三者に漏れることの

ないよう、ハード及びソフトの両面で工夫をしているので、運用関係者はその趣旨を十分理解してその運用に当たらなければならない。」と記しており、また、「渋谷プロジェクトは重要な個人情報を取り扱うことから、その安全管理について、運用関係者は十分な配慮をしなければならない。内外の悪意ある者からの攻撃により、本システムの情報セキュリティがおかされることのないように、個人情報保護法ガイドライン通則編 8「講ずべ き安全管理措置の内容」に則り、個人データの漏えい、滅失又はき損の防止のため、・・・ ハード及びソフト両面での措置を講ずるものとする。」 と記しています。

○ 次に、運用関係者に対する研修の徹底を記述しています。実際には、これまでに数回にわたり、研修を行っており、現場対応で齟齬をきたすことのないように、事前告 知の間にも必要な対応をとることにしています。

○ 事前告知の段階でも行っている、防犯画像等個人情報の共同利用に関する情報の公表、例えば、参加店が、「防犯画像等共同利用のお知らせ」として、他店舗と情報を共同利用していることを店舗内で告知することなどを記述しています。

○ 開示請求、苦情・相談等に対する対応について、個人情報取扱事業者の名称、保 有個人データの利用目的、保有個人データの利用目的の通知の求め又は開示等の請求に応じる手続き等を規定しています。

○ 渋谷プロジェクト参加店の範囲等について

① 渋谷区内に所在する書店であること

② 渋谷プロジェクトの目的に賛同し、本ガイドライン等を遵守すること

③ プロジェクト事務局において参加店が本ガイドライン等に沿って対応することができると認めること

④ 他の参加店のいずれもが反対しないことを条件とし、その条件を満たす場合には、参加店を追加することができることとしています。

○ プロジェクト開始に伴う事前告知やプロジェクト事務局の責務を記述した後、プロジェクト運営上の基本的遵守事項等を明記し、個人情報保護法等の遵守、目的外使用等の禁止と秘密保持、情報の正確性の確保、運用関係者の研鑽等を記述しています。

○ 基本的遵守事項等の遵守状況の検証について、「・・・外部の専門的知識を有する有識者を含むプロジェクト運用検証委員会を設置するものとする。運用検証委員会は、渋谷プロジェクトの運用全般に関することについて審議し、意見を述べるが、運用 関係者はこれを踏まえて、プロジェクトを運用するものとする。」としています。

ここまで記述すれば、このガイドラインの大方の内容はお伝えできたのではと思います。書くことができなかったのは、主にこのシステムの安全性確保のための仕組みです。この道の専門家に加わっていただき、情報の漏洩を防ぐ方途、外部からの悪意の攻撃に耐えるための仕組みを工夫しています。それをお伝えできない理由はご理解いただけるのではと思っております。

この事前告知を受けて、どのようなご意見がいただけるか楽しみでもあります。受け入れるべきものは、ガイドラインを修正して取り込みたいと思っています。

最後に、あらためて、このやけくそ万防日記（トピックを含めちょうど25回になります。）を読み続けていただいた方々にお礼を申し上げます。一定の役割を果たしたの

ではと思っております。今後は、何らかの形で、万引問題を多くの方々にご理解いただけるように、工夫したいと思っております。皆様のご理解、ご支援をお願いして幕を閉じます。ありがとうございました。

（了）

2019 年 6 月 28 日