

# 始めよう! 万引犯への損害賠償請求

不明ロス率を**1.5%**から**0.08%**に改善した  
三洋堂書店の万引損害賠償請求取り組み事例紹介



万防機構は2017年3月9日、10日の2日間にわたり「万引対策強化国際会議2017」を開催し、そこで発した「万引対策強化宣言」に基づいた各プロジェクトを推進しています。

● 万引対策強化宣言 (2017年3月10日)

「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。

1. 小売業者の万引対応力強化
2. 被害情報及び犯人情報の共有・活用
3. 地域別、業態別等の万引対策会議の定期的な実施
4. 万引した商品の転売合祀対策の強化
5. 再犯防止教育の充実等
6. 万引犯に対する民事責任の追及

今回は、第6項「万引犯に対する民事責任の追及」—— 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—— の実施に向けたパンフレットを作成しました。

## なぜ損害賠償ができるのか？

首都大学東京(東京都立大学) 法学博士 星 周一郎 氏

故意または過失により他人に損害を加えた者には、その被害者に対する損害賠償責任が発生します(民法709条)。

この場合、賠償すべき「損害」には



があります。

②消極的損害や③精神的損害は評価の要素が強いので、損害額の算出には困難な面もあります。ただし、たとえば、万引き事案の処理に係る手間について、時給等を基準にしたベース額と処理に要する平均的時間などを根拠に、定型的な算定基準を設けて賠償を要する損害額を算定するといった手法は、合理的な算定方法といえるでしょう。

民事的な損害賠償は、生じた損害を加害者に填補させることを主たる目的とします。その点で、犯人に対する制裁や改善更生を目的とする刑事的な処罰とは異なります。しかし、損害賠償を支払わせることには、故意に加害行為を行った者への制裁としての機能も伴います。そして、この制裁的機能は、将来の加害行為の抑制としても作用します。

被害品(盗品)の返還に加えて、事案処理に要した費用についても損害賠償を請求することは、以上を根拠として、法的に適法なものとして認められるのです。

# 三洋堂書店での

# 万引 損害賠償請求

# 取り組み事例紹介



## 1 万引き防止の取り組み《窃盗犯の捕捉事例:5項目の警告》

三洋堂書店では万引犯(以下、窃盗犯)捕捉にあたっては、捕捉後はすべて110番通報し、警察には全件被害届を提出しています。

また、通常「万引きは商品を精算せずに店を出たときに成立する」と思われていますが、三洋堂書店では窃盗犯の対応として、ポスターで5つの事例をあげて窃盗犯を店内でも捕捉する警告しています。

1 精算前の商品をカバン・手提げなどに入れた場合

2 精算前の商品を衣服に入れた場合

3 精算前の商品を隠し持ち防犯ゲートを発報させた場合

4 精算前の商品を店舗外に持ち出した場合

5 商品の包装を破損、防犯保護装置を取り外し、損壊した場合

と、かなり具体的に万引きの犯行の手口を明示しています。

また「警察に通報し厳正に対処します。」「被害弁償その他の対処にかかった人件費なども請求させていただきます」と明記することで、万引きの抑止効果を高めています。

**万引きは店内でも捕捉します!!**

Those who have committed one of the following acts are to be caught and reported/handed to the police:

万引きは、刑法第235条により、10年以下の懲役もしくは50万円以下の罰金を科せられます。

当店では、以下のような場合で犯罪行為に該当するときには、店員、保安警備員が声かけするほか、刑事訴訟法に基づき捕捉した上で、警察に通報し厳正に対処致します。

①ご精算前の商品をカバン、手提げ袋などに入れた場合  
②ご精算前の商品を衣服などに入れた場合  
③ご精算前の商品を隠し持ち、防犯ゲートを発報させた場合  
④ご精算前の商品を店舗の外に持ち出した場合  
⑤商品の包装を破損、防犯保護装置(タグ)等を取り外し、損壊した場合

被害弁償その他の対処にかかった人件費なども請求させていただきます。

三洋堂書店は、万引犯罪撲滅という社会運動に積極的に参加しています。

三洋堂書店  
SANYO-DO BOOKSTORE

後援：特定非営利活動法人  
全国万引犯罪防止機構  
略称：万防機構

店舗運営部 110803

損害賠償請求を謳った万引き防止ポスター

## 2

## なぜ損害賠償請求するのか

窃盗犯に損害賠償請求することで、万引きをしても「捕まったら商品を返せばいいだろう」「お金を払えば許してもらえだろう」といった安易な考えを改めさせ、厳正に対処することが万引き抑止につながります。

窃盗犯を捕捉すると対応に多くの時間が奪われ、同時に人件費の損害が発生します。数百円の商品を盗んだ犯人を捕捉することによって半日潰れてしまうなら、損害額を天秤にかけ、つい犯人を見逃してしまいたくなるかもしれませんが、そうした対応が窃盗犯をつけ上がらせる結果にもなってしまいます。

例えば数千円でも掛かった費用を請求することが「自分の犯した過ちの重大さ」を再認識させることにつながります。

## 3

## 損害賠償請求の成果

三洋堂書店では様々な万引き対策を実施してきました。

以下のグラフは不明ロス率の推移ですが、様々な取り組みを実施する毎に少しずつロス率が低下していることがわかります。

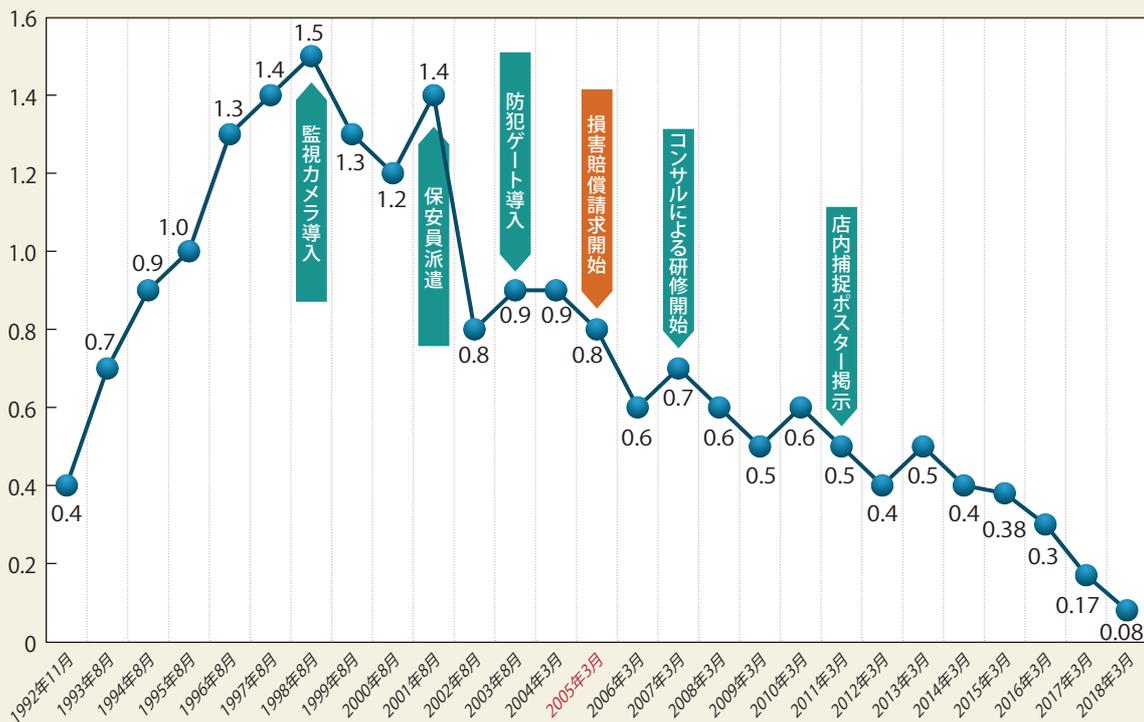
2005年に開始した損害賠償請求についてもロス率削減効果が明確に出ました。

しかしその効果は2年ほどで頭打ちになったため、防犯コンサルタントの指導のもと、従業員に対しての教育を実施しました。その指導効果により、再びロス率を低下させることができました。

高価な防犯機器を導入しても、それを運用する従業員の知識やスキルが低いと効果も限定的になります。

防犯対策の効果は従業員の万引き対応の水準に比例しますので、ロス対策教育は重要な課題です。

防犯関連取り組み時期と不明ロス率の推移





## 損害賠償請求書

<p style="text-align: right;">20●●年●月●●日</p> <p>●●●●様 20●●年●月●●日14時06分頃、三洋堂書店 ●●店において発生した盗難事件により、弊社が被った下記損害額を賠償いただきたく、別紙のとおりご請求致します。本書到着後、2週間以内にお支払いいただきますようお願い申し上げます。</p> <p>請求金額の内訳</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・損害商品額： 0円 (税込)</li> <li>・什器等の破損金額： 0円 (税込)</li> <li>・本事件による従業員拘束時間分の人件費： ●●●●円 (拘束時間) 従業員A：●●●分 従業員B：●●分 従業員A (●/●●)：●分</li> <li>・その他： 0円 (税込)</li> </ul> <p>となっております。</p> <p>なお、請求金額の振込は別紙請求書に記載のとおり(株)三洋堂書店(株)三洋堂ホールディングス子会社)までお願いいたします。</p> <p style="text-align: right;">名古屋市瑞穂区新開町18番22号 株式会社三洋堂ホールディングス 総務グループ</p>	<p style="text-align: right;">請求書</p> <p style="text-align: right;">20●●年●月●●日</p> <p>●●●●様</p> <p style="text-align: right;">請求金額 ￥●,●●●.―</p> <p>払込先： ●●銀行、名古屋支店、普通預金、口座番号：●●●●●●●● 口座名：株式会社三洋堂書店</p> <p>なお、ご不明な点等ございましたら、総務部、担当：三洋太郎 (tel:0120-220-●●●)まで、ご連絡下さい。</p> <p style="text-align: right;">名古屋市瑞穂区新開町18番22号 株式会社三洋堂ホールディングス 総務グループ</p>
--	--

## 損害賠償請求の最終手続き「内容証明郵便」

●●●●市●●区●●番地●●号様

二〇●●年●月●●日  
名古屋市瑞穂区新開町一八番二二号 四F  
株式会社三洋堂書店 総務課

ご通知  
冠省 本年●月●●日、当社●●店において発生した●●●●氏に係わる盗難事件により、当社が被った左記の損害額を速やかに支払っていただきますよう請求いたします。

損害額、本事件による従業員等の拘束時間分●●●●の人員費 ●●●●円

つきましては本書到着後、二週間以内に左記の口座へ振り込んでお支払い下さい。

振込先、●●銀行、名古屋支店  
普通預金、口座番号 ●●●●●●●●●●  
株式会社三洋堂書店

万一、右期間内にお支払いしない場合は、法的措置をとることも検討いたしますので、ご承知おき下さい。

このように各種書類の作成や送付の負担は大きいですが、窃盗犯をつけ上がらせない、逃げ得を許さないために何度でも請求することで、入金率は最近5年間平均で86%を維持しています。(回収した賠償金は特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構に全額寄付しています。)

## 5 損害賠償請求に関する犯人との交渉

窃盗犯を店舗で捕捉して警察に引き渡す前に「盗難・器物損壊事案報告書」で一切の損害について賠償を確約する旨を窃盗犯本人に記入してもらいます。

この書類を正確に作成しないと「損害賠償」できません。通常、警察に引き渡す前に記入しますが、窃盗犯が黙秘するなどして埒が明かない場合があります。その場合は、警察官に対して「民事上の損害賠償請求をしますので、記入に立ち会ってください」と依頼しています。そうすることで、窃盗犯は記入しますので有効な手段です。

損害賠償の請求額は、人件費（店員と保安警備員の拘束時間×時給単価）、什器・備品などの破損金額、破損商品金額など、根拠を明確にして金額を算出します。相手側弁護士からの問い合わせにも対応できるよう、計算根拠の記録は残しておく必要があります。

犯人に損害賠償できる生活基盤がない場合、国選弁護士を通じて、賠償金を払えないといってくる場合があります。その場合は、弁護士にできるだけ損害金額に沿うよう支払いを要求します。

損害金が多い場合は、分割して毎月入金するように犯人と交渉する場合があります。また、弁護士から賠償金支払いに関して、裁判で量刑を軽くするため示談の要望が来る場合がありますが、要望には応じていません。厳罰を望むからです。

以前、レンタル商品の大量万引きで、警察に引き渡し後に窃盗犯の詳しい情報を入手できなくなった事がありました。自社の顧問弁護士を経由して名古屋地方検察庁まで出向き検事調書のコピーを入手して、窃盗犯の身元、犯行手口、損害額などを調べたこともありました。

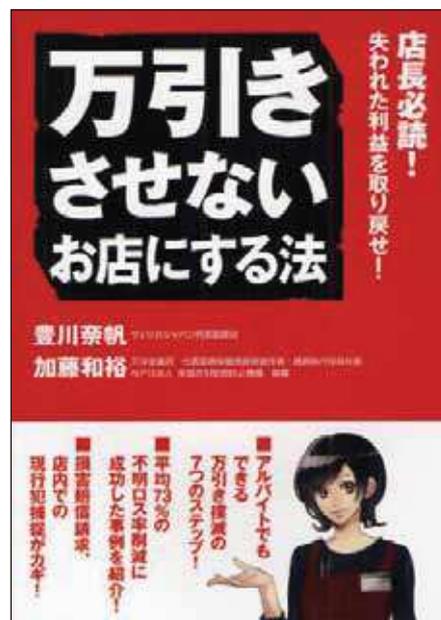
「面倒だからこの辺で手を打とう」ということでは、窃盗犯に侮られますので適切に対応できるように、対応マニュアルを整備しています。

## 6 おわりに

窃盗犯に泣き寝入りしないという考えから始まった損害賠償請求ですが、今は少しずつ様々な業界で広がってきています。損害賠償請求をおこなう企業が増えてくれば、損害賠償請求が特別なことではなくなります。そして、請求することが当たり前の「社会常識」になることで、万引きが重大な犯罪であるという「社会常識」が醸成されていくと考えています。

冒頭、当社の作成したポスターを紹介しましたが、同業の書店や他業界の防犯責任者の方々から活用させて欲しいという要望や、取り組みに対する意見交換の機会も増えています。企業の垣根を越えて、万引き対策の活動を上げていくことで、窃盗犯を一人でも多く減らすことができればと思います。

より多くの企業様が窃盗犯に対する損害賠償請求の取り組みをおこなうことは、増え続ける安易な万引きに対して社会的な警鐘を鳴らすことになると思います。



※万防機構推奨図書

## お店は物心ともに地域社会の中心になろう!!

『おはようございます。今日も元気でね!』

このような会話が飛び交う店であり、

お店が楽しく、元気の出る街にしましょう。

このような言葉が飛び交う街にすることにより、

お互いに気持ちを通じ合い、思いやる心が芽生えてきます。

ここでは、万引犯罪は成り立ちません。

このようなことが人を呼び、お店が自然と地域の中心になり、

笑顔溢れる街になっていきます。商売も繁盛してきます。

万防機構 事務局長

### 万 防 機 構 よ り

#### 委員・講師派遣について

普及推進活動の一環として、地方公共団体依頼のセミナー、小売業団体からの万引防止講座、学校・PTA主催のセーフティー教室やフォーラムへの委員派遣、家庭裁判所や拘置所での講話を行っております。最近ではモデル店舗認定の審査員やTV・ラジオへの出演など、活躍のフィールドを広げております。その中で皆様との対話を強化していく所存です。ご相談ページを準備しましたのでご利用ください。

#### 寄付のお願い

日本の規範を取り戻すためにあなたの寄付が必要です。万引犯罪防止のための社会システムの構築が広く推進されていくためには、地域社会の生活者ひとりひとりの自覚とともに、広い社会からの支援の輪が必要です。つきましては、財政的支援のご意思をお持ちになる篤志家の方々に広範なご協力を衷心よりお願い申し上げます。

#### 会員募集中です!

会員制度について詳しくはHPをご覧ください。



#### ■発行

特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構

〒160-0004 東京都新宿区四谷1-2-8 TEL. 03-3355-2322 FAX. 03-3355-2344

E-mail : info8@manboukikou.jp <http://www.manboukikou.jp>

2018年10月発行 禁無断転載

\*本パンフレットは1部100円(税抜)で頒布します。(送料別途)【販売単位:50部】