

平成25年9月10日発行(年4回発行)通巻第10号

販売士

9
月号
2013
AUTUMN



*この販売士のロゴマークは、消費者・販売士・小売店の連携を表わしています

一般社団法人 日本販売士協会

The Japan Association of Retail Sales and Management Specialists

莫大な万引被害—対策が小売業の明暗を分ける

特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構 普及推進委員 稲本 義範

昨年、高齢者の万引検挙数が青少年の検挙・補導数を上回る

—身近な人が犯罪者になってしまう万引犯罪は国民みんなの問題である—

万引（窃盗）は、10年以下の懲役または50万円以下の罰金となり、前科となる。（刑法235条）。罰金刑の判例としては、2,730円のせっけんを盗んだ主婦の場合、罰金20万円の略式命令が言い渡された。過去にも万引をしていた男性の場合は、120円の缶コーヒーを盗んで罰金30万円の略式命令が下る。残念ながら万引犯罪を犯す者の7割がこの刑罰を知らない。なかには「お金を払えば許してもらえと思っていた」と答える者もいる。

恐ろしいことに万引は暗数（届出もなく、調

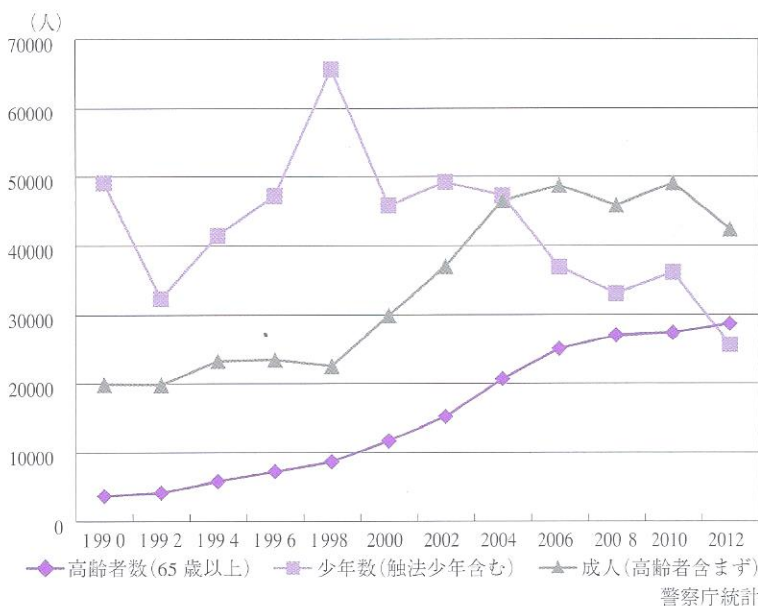
査も及ばないため、統計にあらわれない実数）が極端に多い犯罪である。警察庁の推定では、被害額年間4.615億円（1日あたり12.6億円）になるという。その損失を売価に上乗せしたと仮定した場合、4人家族1世帯あたり年間14,726円を負担していることになる。

本年6月に北関東で逮捕された化粧品窃盗団の被害総額は、約700万円と新聞報道されているが、Aドラッグストアの総務部長の話では、「うちチェーンで約700万円の被害が出ている。聞くところによると、Bチェーンでは約2,000

万円の被害が発生し、業界全体では1億円以上の被害が発生しているのではないかと話していた。この事案は貿易商の共犯者がいるので、盗品の売り先は海外にある。

昨年11月、札幌で逮捕された34歳無職の女性は、一昨年から札幌市内の商業施設で幼児用の服を万引し、ネットオークションで200万円から300万円を売り上げていた。グローバル化やネット社会の負の側面が犯罪を増長させている。残念ながら、小売業経営者の一部は「万引されるくらいの繁盛店でないと」

全国の万引き検挙・補導人数（人）



「多少の万引は仕方がない」と考える悪しき風潮がある。そのことが現場の万引対策が進まない阻害要因になっている。

大量の万引の手口はシンプルである。①お客を装いカートに高額商品を集め②出口に近いところにカートをしばらく置く③店員が来ないことを確かめ④カートを押しながら店頭の商品を見に行く⑤店頭の商品をしばらくながめ⑥店員に気づかれていないことを確かめて⑦車にカートの商品を積み込み、逃走。②⑤時点で店員に声をかけられた場合は「他の商品を見たかったので」「店頭の商品を見たかったので」と言い訳をして、その店では万引はしなかった。

犯人たちは「EAS⁽¹⁾が発報しても従業員が対応しないケースが多い」または「ゲートが反応しないこともしばしばあった」と証言している。従業員の数メートル前で犯行が行われ、なかには従業員が犯行を知っていて、声をかけない事例もあった。大量窃盗に限らず万引犯罪は、このように店側の時間的、空間的、システムの、意識的に脆弱な部分を突いて行われる。

万引防止対策のはじめの一步は、自分の財産と同じ考えで売場商品を扱うという考え方に立つこと。例えば、書籍の場合、1冊盗まれると50冊売らないと赤字になる。100円（売上）-78円（仕入れ）-20円（経費）=2円（純利益）、100円売って、利益がたった2円だということ意識すれば、損失防止の対策が進む。

昨年、「万引防止の対策モデル店舗」⁽²⁾に認定された都内の書店では、具体的対策として、あいさつの励行を徹底させた。相手の顔を見てのあいさつすることで、相手に万引できない店と思わせたのだ。笑顔作りを含むあいさつを全スタッフが励行することで、不明ロス率を6分の1に下げること成功した。

このようにソフト面の対策がしっかりしている店舗は、ハード面であるEASやカメラなどの万引防止システムもうまく使いこなしている。

ソフト面&ハード面の対策で万引は撃退できるのにもかかわらず、多くの店で万引対策に悩んでいる。その原因は、関係者間で情報共有がなされていない、または情報共有が継続されないからである。スタッフが発信した重要情報が店長や本部に届いても、それに対するフィードバックが本人にされなければ長続きはしない。

万引対策はすぐに成果が出るものでないため、評価や監査の項目に入れ、継続的な対策を講じることで、棚卸時のロス改善などの成果に結びつく。

さらに成果を持続あるものにするためには、商業施設や商店街、あるいは地域全体においても万引撲滅のための活動を展開することが望まれる。

具体例として、万引防止イベントや万引防止連絡会への参加、啓発ポスターの掲示、警察や巡回ボランティアの店舗内受け入れ、街路放送の活用、生徒の職場体験などの活動である。

「万引全件届出」が平成22年10月より全国で開始され、それに伴い届出書類も簡素化されている。しかしながら、そのことを知らない、あるいは実施していない企業がある。店側の説論だけで済ませてしまえば、思わぬトラブルに巻き込まれる可能性があるため、全件届出の徹底をお願いしたい。警察または司法で、「二度と万引きは犯すまい」と当人が決意するような感銘力のある措置がなされることが再犯防止につながると考える。

被害届のスピートアップのために①届出人住所氏名②被害場所③被害の年月日④被害の模様が記入できる記入報告用紙⑤店舗レイアウト図の記載欄を含むひな型を事前に準備しておくが良い。

当機構のHPには、万引に関する統計、万引関係の調査報告書、各地の取組事例が掲載されているので、定期的にチェックされることをお勧めする。

(1) EASとはElectronic Article Surveillanceの略で、電子的商品監視という意味

(2) 平成22年12月から、警視庁、東京都、小売流通関係団体等が連携して「東京万引き防止官民合同会議」を開催している。その一環として「万引き防止のための防犯責任者養成講座」の開催、万引き防止対策「モデル店舗」の認定が行われている。