

13年3月25日付「文化通信 bBB」掲載・アンケート結果

書店経営のリスクとして、大きな位置を占める万引き被害。文化通信社では書店を対象に、万引きに関するアンケート調査を行った。回収した54件(回収率45%)から、「盗品が販売されている状況」「理想的な万引き対策」など、自由記述式の質問に対する回答をまとめた。

本紙増刊「文化通信 bBB」(3月25日号)では、アンケート結果の詳細や防犯機器を扱う企業を紹介している。

【質問】

万引きの傾向が変わったと感ずること

【回答】カッコ内は同様の回答件数

- ・いつの時代も変わらないと思うが、しいて挙げれば換金目当ての大量被害が多くなっている。(14)
- ・罪を軽く考えている。
- ・生活のための犯罪が多い。
- ・新古書店での転売が多い。
- ・わざと誤認補足されて、慰謝料を請求するなど、巧妙な手口になっている。
- ・女性が増えた。
- ・冬季に転売目的で犯行におよぶホームレスは、補足されて警察の世話になっても、寒さを防げると考えている。彼らは社会的制裁に対するリスクがないので、とがめる要素も少ない。
- ・年配者の犯罪が増えた。(7)
- ・罪の意識が低下しているので、荒っぽい事例は少ない。
- ・兆しなしで一瞬で犯行におよぶなど姑息になった。
- ・同一商品が複数被害に遭う。
- ・個人で所有するための犯行は、低年齢化している。
- ・犯人は無職が多い。
- ・夫婦で犯行におよぶ。
- ・理不尽だが、非常識な親に対応するため、細心の注意を払わなければならないことが増えた。
- ・欲しい本を万引きできるまで執拗に狙ってくることが多い。
- ・転売先を複数に分けて持ち込む。

【質問】

防犯業務の際、一般客に配慮していること

【回答】カッコ内は同様の回答件数

- ・書店は万引きが多いということを理解していただくしかない。
- ・犯行におよぶ可能性がある者は直視せず、カメラを通して監視。
- ・スタッフは大きな声で声かけするが、警備員は小さな声にするよう配慮している。
- ・万引きと間違われるような行動を自重してもらうようにポスターで呼びかけている。(2)
- ・不快感を与え、購買意欲をそぐわないように慎重に対応。
- ・声のトーン、口調、言葉使いなど細心の注意を払うように指導。
- ・過剰でも防犯設備や声かけは必要。気になる客には「何かお探しですか」と声をかける。(2)
- ・性善説に基づいて対応。
- ・万引き防止のための声かけというより来店のご感謝を込めた声かけにしている。(2)
- ・指定の買い物バックの使用依頼。
- ・不快に思われぬ程度の対応。
- ・ショッピングセンターの指示で声かけ以外はしない。
- ・厳しい言葉が書かれている防犯ポスターは控えめに掲示する。

【質問】

警察や地域とどのように連携するべきか

【回答】カッコ内は同様の回答件数

- ・クローズ化された小売店専用のサイト構築。
- ・その地域で発生した万引きについて、犯人の年齢、性別のほか、被害商品、盗み方などの具体的な情報が得られるネットワークが構築されていればと思う。(2)
- ・他店舗や近隣店舗と犯人のデータを共有している。(12)
- ・警察による店内の定期的な見回り。(4)
- ・警察主催での保護者会の開催積極的な情報発信。
- ・被害事例を踏まえた対策
- ・被害届の速やかな提出(2)
- ・お互いの仕事に理解を示し、敬意をもって警察と接する。
- ・警察にすぐに来てもらえるように連携。
- ・通報のスキーム作り
- ・書店側の負担軽減を望む(通報の簡略化など)(2)

【質問】

理想的な万引き対策

【回答】カッコ内は同様の回答件数

- ・IC タグ装着による盗品売買防止。
- ・予算の都合で無理だが、タグ付け。
- ・版元、取次にも小売店の被害を補填する。
- ・万引きしにくい店作り。
- ・新しい防犯カメラや IC タグを導入しても知能犯が相手だとイタチごっこになる。人による監視、勘が重要。(2)
- ・古書店との連携ができれば効果がありそう。
- ・国の教育を土台から修正。
- ・万引きという表現ではなく盗難もしくは適切な表現に改める。
- ・声かけ。(3)
- ・必要に応じた防犯カメラやミラーの設置。
- ・被害に遭う確率が高い商品は防犯タグをつけて包装している。(2)
- ・誤認の可能性がある視認ではなく、カメラ越しに追尾する。
- ・防犯タグのローコスト化が図れれば減少すると思う。(2)
- ・警察の巡回回数の増加も有効。
- ・本本体への防犯タグの内蔵。(4)
- ・道義的な問題なので理想的な対策はない。
- ・監視員が必要。
- ・万引きという言葉が軽い。刑法 235 条の窃盗に該当し、厳罰になることを周知させる。
- ・声かけするほか、不審者がいたら所在を確認し警備員に連絡。万引きをしないで帰ってもらう。
- ・万引きしづらい店作りが一番の対策だと思うが、難しい。
- ・監視カメラで録画し、犯行が確定でき次第、補足し警察に通報。