

万引の無い社会の実現に向けて企業・地域・行政が連帯

万防時報



第22号
2018年4月

SECURITY SHOW 2018 セミナー特集号

万防機構は昨年3月に「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。まだ途中経過ですが本セミナーの中でその報告と最新の万引犯罪の多様化に対応する対策の諸提案をさせていただきました。



日時：平成30年3月8日(木) 10:00～12:00
会場：東京ビッグサイト 会議棟6階(スクール250席)
主催：特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構
協力：日本経済新聞社

基調講演

10:00～10:20

「万引対策強化宣言」の推進

竹花 豊 特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構 理事長

シンポジウム

10:20～12:00

収益2倍へ! ロスプリベンション教育と 盗難情報共有の実現に向けて

「万引対策強化宣言」の推進

特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構
理事長 竹花 豊



1 「万引対策強化宣言」の経過報告

「万引対策強化宣言」を皆んなで思い出して対策の進捗状況、また何が課題となっているかについてお話しします。

「万引対策強化宣言」の6項目に至る背景は平成29年3月10日に開催した「万引対策強化国際会議2017」に参加してくださった5名のアメリカのロスプリベンションの専門家からの情報や意見が基となっています。

アメリカの万引被害は年間5兆円と甚大な被害であり、とりわけ組織的な万引犯罪が大きな問題となっています。

7～8年前より小売業者が本気になり組織的万引犯罪に対して徹底的な対策を講じてきました。自社の情報だけではなく他社の情報も含めて万引に関する被害、犯人の情報を持ち寄って組織的万引犯罪の全容を小売業者の手で明らかにしています。

FBIや警察を巻き込み、検挙はブースターのみならず盗品を捌いている場所（フェンス）を明らかにした上で組織そのものを壊滅に追い込むという捜査を促しています。大きな成果が出ているにも関わらず組織的な万引犯罪の撲滅にはいまだ至っていないという報告

がなされました。

小売業は万引が発生しにくい環境作りを自ら進めています。機器の整備や青少年、常習者ではない者に対しては再犯防止教育などの仕掛け作り、あるいは地域別に業種を越えた小売業者が情報交換会を開催し、これに警察やFBIを巻き込み万引犯罪防止をしています。

多くの州法は捕捉した万引犯に対して民事上の請求を簡便に行うことが出来るような仕掛けを作っています。

警察と連携して犯人を検挙する、それ以外は自分達の力でどのように守るかなどの対策を講じるという2つのスタンスで対応しています。

アメリカでは、ロスプリベンションが企業運営の指標として考えられています。株主総会ではロスプリベンション数値に関しては質問が入り原因が聞かれ、それに答えるためにはしっかりとしたロスプリベンションの取組みが必要です。そして、ロスプリベンションの責任者には企業の幹部をあてて、会社の中で重要視された存在として位置づけられています。

小売業者の万引対応力強化(項目1)

- 万引問題で苦しんでいる小売業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する。
- ある小売業で万引犯のモザイク画像公開に対して是非が問われたことがありました。これしかないと思いつめた対策も社会的には必ずしも受け入れられるわけではない。多くの関係者で対策を考えることが重要な鍵となります。
- ロスプリベンションとしてロス管理の徹底と万引実態の把握が重要です。

被害者情報及び犯人情報共有・活用(項目2)

- アメリカのドラッグストア協会の中では「商売は競争するが万引対策は共闘する」が合言葉となっています。
- 犯人の情報、被害の情報を共有するには顔認証システムが有力な証拠となるため顔認証システムを早急に構築するように働きかけています。

地域別、業態別等の万引対策会議の定期的な実施(項目3)

- アメリカでは集団万引犯罪に対する会議が大小地域レベルで行われています。日本でも広く実施していきたい。

万引した商品の転売防止対策の強化(項目4)

- 組織的な万引犯罪の転売先の解明が重要。近年、日本でもネット上のフリーマーケットなど新たな処分先に対してしっかりと対応ができていないこ

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
International Conference for Retail Theft Prevention

「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

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開明し、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。

とが万引犯罪を助長しています。

再犯防止教育の充実等（項目5）

ほとんど手が付いていない案件です。

万引犯に対する民事責任の追及（項目6）

万防機構は6項目を推進する先進的役割を果たすため1年間取り組んできました。新たな取り組みについてはパネルディスカッションで報告していただきます。

2 もっと知りたい、もっと知らせたい 万引犯罪被害

テレビなどでベトナム窃盗団が暗躍しているなどそこそこの報道はなされていますが、まだまだ社会全体が万引被害は甚大であるという認識には至っていないと感じています。

万防機構からマスメディアに万引問題をもっと書くようお願いをすることがあります。その時にいつも「どのくらい万引被害があるのですか？」と質問を受けるがこれに答えることが出来ない。これが世の中に万引を大きな問題として認識してもらうことが出来ない大きな欠点となっています。

組織的犯罪は増えてきたことはみんな実感しているがそれを示す数値が無い。日本国内の組織的万引犯罪で全てが解

明された事件は群馬県警が摘発した4年前の1件のみ。年に1,000人近いベトナム人が集団的万引犯罪で検挙されていますが、それが組織的な犯罪である資料は何もなく、世の中を説得させる情報を持っていません。

数値を把握するために調査を実施しました。ドラッグストアの件数が圧倒的に多いことが判明し、今後、分析し今年の総会で明らかにしたいと思います。

ぜひとも業界団体は万引犯罪がどれくらい行われているか答えられるようにしないと対策を推進する上で大きな力にならないという課題があります。

あるコンサルタント会社の推定。日本国内のロス状況は2015年8,000～9,000億位の万引があると推定【資料1】。

10年前に万防機構にて2009年の年間万引被害額は4,615億円と推定【資料2】。その後、経産省が小売業全体の売上発表をやめたことにより年間推定被害額を算出することができず、おそらく数千億、1兆円規模の万引被害があるだろうと推計できるだけで、世の中に胸をはって言える数値にはなっていない、これはひとつの大きな課題である。

3 進み始めた被害者間の情報交換

強化宣言以降、様々な取り組みが始まっています。渋谷の書店相互間の万引被害、犯人の情報共有活用の「渋谷プロジェクト」は検討を開始して8か月ほど経過しています【資料3】。大方のシステムが固まり関係者のご了解を得る作業に取りかかっています。顔認証機能を利用した情報共有活用システムがここから実施されるであろうと考えています。個人情報保護委員会とも慎重に打合せを重ねている案件であり、このシステムは今後の大きな指標になると考えています。

ドラッグストア内でも情報共有が進んでいます。

警察との情報交換

組織的万引犯罪、常習的万引の情報積極的に提供し捜査をお願いする取り組みが関東、関西でも実施され成果を出しつつあります。万防機構が警察との連携の橋渡しが出来るように進めています。

4 ロスプリベンション問題への取り組み開始

（後のパネルディスカッションでご報告）

5 再犯防止教育実施への取り組みは始まったばかり

再犯防止教育はごく一部だけで、家庭裁判所が青少年万引犯に対して被害者の声を聞かせる活動が行われています。万防機構として刑務所に行き話をするなどしているが、微々たるもので再犯防止教育とは言えない。

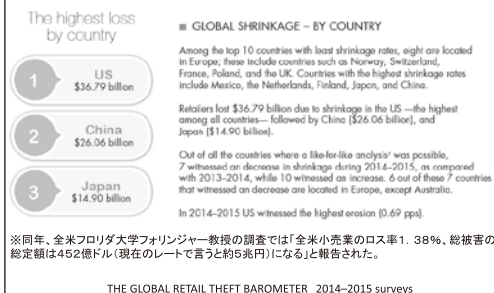
香川大学とタックを組みアメリカで行われている再犯防止を参考にしながらどんな人にどのような教育をしているのかを研究中です【資料4】。一番ターゲットにしたいのは高齢者であり、増えている高齢者万引対策のひとつとしたいと考えています。

6 ネットでの万引品換金対策

ネットのフリーマーケットは何ら身分確認がされていない。我々は大きな問題と捉えており、決して許すことが出来ない課題として取り組んでまいります。

【資料1】

2015年 世界のロス額のワースト順位



【資料2】

2009年の日本の年間の万引被害総額

推定被害額 年間4,615億円
（1日あたり 12.6億円）

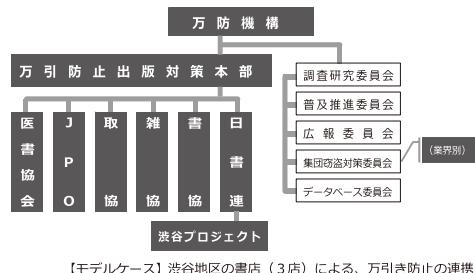
2010年10月14日、警察庁、法務省、文部科学省、厚生労働省、経済産業省と、民間31団体が参加した「万引防止官民合同会議」の席上で全国的に見た万引きによる被害額は4,615億円※（1日あたり12.6億円）と推定すると発表されました。それに相当する税金が払われていないこととなります。その損失が先頭に上乗せになっていると仮定した場合4人家族一世帯あたり年間14,726円を負担していることとなります。

※2009年に経済産業省が発表した「商業統計」によると、対象となる小売業事業所の年間売上高は98兆2,044億5,100万円、全国万引犯罪防止機構が調査した同年度の資金ロス率は0.94%、不明ロス高における万引き被害の割合が約50%だったことから全国的に見た万引きによる被害額は4,615億円と推定することができます。

【資料3】

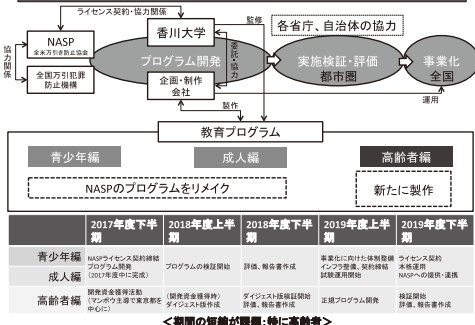
万引防止出版対策本部

・業界を挙げて万引対策に取り組むため、以下の図に示すように、万防機構に「万引き防止出版対策本部」を設置する。



【資料4】

万引防止（旧名：再犯防止教育）プログラム開発について（仮）（香川大学）



収益2倍へ！ ロスプリベンション教育と盗難情報共有の実現に向けて



■コーディネーター

竹花 豊 万防機構 理事長

■サブコーディネーター

菊間 千乃 万防機構 政策・広報委員長

■パネリスト

林 揚哲氏 経済産業省 消費・流通政策課長（オブザーバ）

佐藤 誠氏 （株）ユニクロ 計画管理部

石田 岳彦氏 万防機構理事／日本チェーンドラッグストア協会 防犯・有事委員長

近江 元氏 万防機構理事／万防機構LP教育制度作成委員会 委員長

秋元 初心氏 （一社）ロスプリベンション協会 代表理事

阿部 信行氏 万防機構万引防止出版対策本部 事務局長



ドラッグストアとしての盗難情報の 共有問題に関する取組み

万防機構理事／日本チェーンドラッグストア協会 防犯・有事委員長
石田 岳彦氏

1 ドラッグストア及び日本チェーンドラッグストア協会における万引対策

ここ数年ドラッグストアへの組織的な大量窃盗犯罪が続いております。

日本チェーンドラッグストア協会は来年で20周年を向かえ、発足当初から防犯委員会で業界の中でソフト面、ハード面などどのような取組みが良いかいろいろと提案してまいりました。業界の活動の中でも万引防止キャンペーンを継続的に実施しております。

3年半前から企業を超えた大量窃盗情報の共有の取組みを実施しております。

2 大量窃盗に関する情報収集、共有の概要

昨年の国際会議でもご報告しましたが、当初は首都圏にある7社2,000店舗で大量窃盗に関する情報共有の実験を進めてまいりました。

売価50,000円以上の大量万引情報を協会へメール送信し7社の企業へフィードバックしています。対象カテゴリーは医薬品や化粧品などです。

医薬品や化粧品などインバウンド需

要でアジア各国で日本の医薬品や化粧品は大変人気があります。そのようなカテゴリーを中心に狙われているのが現状です。

この実験を踏まえ、昨年10月より首都圏での展開から全国展開へと拡大することとしました。

現在、全国で42企業約8,900店舗で情報共有を実施しております。全国を9ブロックに分け、それぞれのエリアの中で情報共有を進めています。複数エリアにまたがっているチェーンドラッグストアも多いため、各エリアの企業数を合算すると100社近くになります。

延べご参加企業数50社を目標とし、情報発信とスピーディーに情報共有していくことを目標としております。

3 ドラッグストア業界における大量窃盗発生状況について

1. 犯人の属性

実験データで分かっていることは、犯人の国籍が確認されているものでアジア系、特にベトナム人が多いと言われているが全体の約55%を占めてい

ます。国籍不明41.4%の中にはアジア系も含まれていると考えられます。

複数人による犯行は60%以上。何らかのバックなどを持参して入店することが多いと防犯カメラから確認されています。

2. 時間帯・カテゴリー

時間帯別は繁忙時間、従業員が少ない時間、化粧品の担当者が退社したあと、夕方から夜にかけての時間帯などが多くなっております。

カテゴリー別構成比は医薬品、化粧品、健康食品が多く、最近はベビー用品も増えている傾向があります。

4 大量窃盗に関する新たな取組み

昨年秋より首都圏展開から全国への情報共有の展開を開始しております。

都道府県警察との情報共有として東京で起きた大量窃盗は警視庁、埼玉県内で起きた大量窃盗は埼玉県警と情報共有を進めており、それに対して大変協力的に動いて頂いており、練馬区では検挙に繋がった事例もあります。

昨年末、岡山県のあるドラッグストアで入口の壁をハンマーで破壊して進入した窃盗が発生。被害額100万円以上、商品点数1,000点を超える被害が起きました。直ぐに加盟しているドラッグストアから情報が発信され、岡山県に出店する全ドラッグストア会員企業へ情報共有を実施しました。

情報の更なる活用と会員への注意喚起として、特に多く取られている商品情報などの発信を先月から開始してい

ます。また、どうしたら未然に防ぐことが出来たかななどの成功事例を各社の防犯担当の方に集まっていたいただき情報共有し発信する取組みを進めています。

5 今後の取組みと課題

1. 情報共有の実施についての課題

大量窃盗に対する対策の重要性について企業間で意識の温度差があります。大量窃盗が発生した場合、情報発信は当日すぐ、遅くても翌日とお願いしているが、1週間後に発信されるケースや気づくまでに3～4日かかる事例もあります。保険に入っているんだから良いという企業もあります。

また、専任の防犯担当者が少なく、総務部長や営業部長が兼任しており業務が多忙のため十分な対応ができていないという課題があります。

2. 情報共有の精度を高めるための課題

情報発信件数を増やすこと(まだまだ報告されていない案件があると考えられる)、実際に発生しても取られたことが恥ずかしいとか、情報をもらうだけで良いという加盟社があるなどが実情であり、意識をもっと高めていく必要があります。

情報発信までの時間をもっと短縮化していきたいと考えております。

当情報共有システムに加盟したことによる数値的な効果検証が難しい。効果測定ができ説得力を高める改善をしていきたいと思っております。

組織犯罪、大量窃盗の認識共有がもっと必要です。警視庁との取組みをきっかけに各都道府県の警察あるいは行政にドラッグストア業界における大量窃盗の状況を少しずつ認識して頂いてきています。ドラッグストア、メーカー、卸、警察、行政と一丸となり転売、国内外での不正流通撲滅に向けた取組みが必要です。現状の取組みはもぐらたたきで起きたらどう情報共有するかという状況ですが、そもそもの窃盗団撲滅に向けた取組みをぜひ協力して進めて行きたいと考えております。

質疑応答

Q (竹花)：ドラッグストアの被害は減っているのですか、増えているのですか？

A (石田氏)：一概には比較できませんが企業単位で一店舗あたりと考えると微増しています。15万円以上の被害、最近では例えば、東海地区にて20～40万円ほどの被害が発生しています。

Q (竹花)：被害額5万円以上について情報共有しているのでしょうか、実感として5万円以上の被害が大半なのか、5万円以下の被害もまだまだあるのでしょうか？

A (石田氏)：件数ベースでは5万円以下の被害が多いです。ある会員企業のルールでは1万円以上の被害から本社と共有していますが、そのデータを見ると1～5万円が圧倒的に多いです。

Q (竹花)：集团的万引に対しては現システムが効率性があるということですか？

A (石田氏)：店舗オペレーションは少人数で運営しているため、店舗の負担も考え5万円以上としています。

Q (竹花)：現システムは導入して3年ほどですが加盟企業から「導入して良かった」等の話は聞こえていますか？

A (石田氏)：昨今、成功事例の共有を始めています。少しずつですが情報共有システムを始めたことでドラッグストア業界の方々、あるいは経営幹部の方々の意識が高まってきたと実感しております。

Q (竹花)：警察との連携は協会のまとめ役の方がされているのかそれとも被害企業が個々にされているのですか？

A (石田氏)：警視庁と埼玉県警は協会を通じて連携し、例えば福島県やその他の県などは個々の企業と警察とが連携していると聞いています。



出版業界からの報告 書店間の窃盗情報共有の方向

万防機構万引防止出版対策本部 事務局長

阿部 信行氏

出版業界に於ける組織的な万引犯罪に関する対策については、緒に就いたばかりであります。

出版業界は売上減の中業界諸課題が噴出している状況であり、その中で万引被害の重大性はますます増してきております。

しかし、恒常的・定量的な統計が継続して蓄積されていないという問題があり、本日の資料も2008年の数値をもとにしております。

1 書店は万引防止の原点

平成13年(2001年)「タグ&パックの会」が設立されました。名古屋の三洋堂書店社長のご提唱で、続いていたコミックの大量盗難に関してコミックにICタグをつけシュリンクパックしゲートで捕まえる取組みを各出版社へ働きかけました。

平成15年(2003年)、東京都万引防止協議会(のちの万防機構に発展)設置。万引被害があまりにもひどいため東京都

書店商業組合が竹花東京都副知事(当時)に救ってほしいとの要請で訪問したことが契機となりました。

2008年、日本出版インフラセンターが詳細な分析を行い、書店の万引による被害の深刻な実態が明らかになりました。2011年、ICタグ実証実験を実施、しかしICタグのコスト問題が解消できず取組みは中断しました。2017年、もうこれ以上万引被害は看過できないと出版業界が立ち上がり万引防止出版対策本部が設立されました。

2 深刻な書店の万引被害

2008年の調査店舗平均ロス率は1.91%で、書店の全国平均経常利益率0.6%の3倍強という深刻な被害数値です。(トーハンの平成19年度版『書店経営の実態』より)

全国書店の推定ロス金額は約261億円。ロスに対する万引の被害率は73.64%、つまり約192億円となります。

売上は減少傾向ですが、万引被害は増加傾向にあると見ています。

書籍のジャンル別万引ロスの被害内訳

被害額の1番はコミック40.7%、2番めは写真集・高額本等の33%です。被害冊数は圧倒的にコミックで67.8%、満遍なく被害にあっているという状況です。

3 万引被害の変遷

平成15年当初はコミックを中心とした少年による出来心の犯罪、初発型非行の青少年問題として万引問題は取り上げられていました(コミックを新古書店に売りに行く等)。

現在は高齢者による万引、また常習者によるインターネットサイトへの出品目的での高額専門書の万引も増えています。

4 具体的な被害事例

高額専門書を狙う万引常習犯被害は2年半で約1,300万円(医学書を専門に万引しネットオークションで処分)。これは被害書店、出版社、警察、オークション運営会社、万防機構が協力し膨

大なエネルギーを使いついに逮捕した案件でした。

四国の被害書店が813冊をフリマアプリに出品されていた件。書店は日常の在庫管理の中で在庫があわないことに気づき、執念でフリマアプリに出品されていることを発見しました。犯人は書店のカード会員でした。

ネット通販で販売した件。閉店30分前に入店しレジ閉めのタイミングを狙い万引しネット通販で新品として販売していました。駅の構内に売上スリップが落ちていたことに気づいた他書店が発見したことが逮捕のきっかけとなる書店間の連携プレイがありました。

5 今後の取組みについて

① 万引防止出版対策本部の活動の推進

出版界の中ではこれまで万引問題は書店固有の問題であるという位置づけでしたが現在はそのように看過は出来ないと考え日本書店商業組合連合会、日本書籍出版協会、日本雑誌協会、日本出版取次協会、日本出版インフラセンター、日本医書出版協会、日本図書普及がその様な意味では画期的となる万引防止出版対策本部の設立に動きました。

主な活動としては(1)書店における万引被害の実態把握 (2)二次処分市場(ネット関連)との連携 (3)ICタグの普及 (4)地域書店間の連携 (5)万引被害に対する損害賠償請求制度の普及(4%の小売店にて実施) (6)書店による共同防犯プロジェクトの確立を推進してまいります。

② 地域防犯の必要性

昨年7月に初の業種別組織である「渋谷署管内書店万引き防止連絡会」を発足。渋谷署、書店、商店街、有力小売店と一緒に地域防犯を進めています。

③ ICタグ(RFID)普及に向けた活動

2008年(平成20年)に経産省の委託事業として検討や研究を実施しました。出版業界としては「出版社・取次倉庫部会」「装着・古紙化部会」「書店部会」「図書館部会」でICタグを研究したという実績があります。

昨年経産省より発出された「コンビニ電子タグ1,000億枚宣言」及び2月14日から23日までの装着実験等の動きの中にぜひとも出版業界も含めて頂き、我々も前向きに取り組んでいきたいと考えております。

質疑応答

Q (竹花)：20年の調査結果よりある程度の万引被害額推計がありましたが現時点ではどのように数値を取っていくのですか？

A (阿部氏)：万防機構は毎年万引被害の調査結果の報告書を出しています。今年は書店の調査件数を5倍に増やしました。中間報告集計を見ると大変厳しい回答数で、これは書店間の問題でもあります。この調査をもとに統計的な問題を広めていきたいと考えております。

Q (竹花)：書店における万引の経営ダメージはどの程度ですか？一冊1,000円の書籍を万引被害に合うと書店の利益は200円ですが1,000円取られると1,000円の被害なのか、それとも違う数値として現れるのですか？

A (阿部氏)：最新のトーハン発行の「書店経営の実態」によれば、対売上営業利益率で健全企業は1.12%、欠損企業△3.7、総合計0.27です。経常で健全1.53、欠損△2.41、総合計0.83。この数値で定価1,000円の本を割って頂くと何冊売らなければならないか分かります。単純に20%の粗利で考えて1冊盗られたら5冊売らなければならないという考え方は全く違います。経費もかかっている訳ですから。

Q (竹花)：書店の様々な経費を全てカウントすると、1冊盗られるたら5冊売ればよいという考え方ではとても間に合わない損害であるという考えでよろしいでしょうか？

A (阿部氏)：そういうことです。

(竹花)：ありがとうございました。



集団窃盗等の万引対策企業としての ロスプリベンションの取組み

(株)ユニクロ 計画管理部

佐藤 誠氏

1 集団窃盗等の背景

1994年頃から在庫周りの管理を担当しております。もともとはアロケーションを中心に業務を実施していました。

当時、日本小売業のロス率は1.0%が常識と言われる中で、ユニクロが100店舗ない時代に全店舗1.0%をはるかに超えていました。その時に経営課題として取り上げ専任チームを作りました。スタートはたった1名で3か月後に2〜3名となりました。取組みにより2年で飛躍的に数値が改善され、3年で今出ている日本小売業平均ロス率の半分以下となり、何年もほぼ3分の1程度で推移しています。

いろいろな手法、多店舗化、グローバル化の中でもロスの数値はぶれていません。ただ、完全接客をしている店舗に比べるとたいした数値では無いかもしれませんが、基本的には日本小売業平均ロス率の3分の1の数値を達成し

ています。ロス率の計算分母が売価還元法か個別原価で甘辛評価は違うが維持しています。

2014年頃からアジア系外国人による大量窃盗が発生【資料1】

つかんでいる情報では3名〜5名のグループ、多いときで7〜8名で店舗に別々で入店し人気商品を狙います。

情報共有をしている全国各県警の方々の情報では、集団窃盗団の狙いは例外なく日本の有名化粧品、資生堂、花王、ソフィーナとユニクロの商品ラインナップの人気商品、売れ筋商品でした。

主な被害商品として春は紫外線を防ぐ女性用のUVパーカーです。先週も88枚の被害報告がありました。4年前の春に発売され好評のものがいまだに多数盗まれるとう状況が続いています。その他にTシャツ、エアリズムインナー、春夏素材の高機能下着、女性用のショーツなどで、秋冬は防寒ダウン

ジャケットやヒートテックインナー等です。グループで来る彼等のやり口は2〜3枚ではなく数十〜100枚超です。

2 集団窃盗等の手口【資料2】

複数人で入店、役割分担があり、ターゲットを決めています。ターゲット商品の近くにいる店舗従業員を違う場所に誘導、店舗のオリジナルショッピングバッグを持っていて大量に詰め込んで去ります。入店も退店もバラバラ、ゲートでアラームがなくても関係なく全速力で逃げます。集団窃盗団は明らかに利益目的と窃盗目的で来店して、どう防ぐかが非常に悩ましい。

3 直近の被害共有【資料3】

名古屋近郊2店舗と三重県内2店舗、郊外店2店舗、モール2店舗の被害があり外国人です。重機を使用して深夜2〜3時に壁をやぶり店内に進入し主力商品を持ち去っていて、進入から退室までは30分ほど。

2店舗各売価約100万円、2店舗700〜800万円の被害。近隣店舗で壁破壊のみの未遂もあり、今現在未解決の案件であり悪質化しています。これに関しては地元の県警に情報提供し連携、協力して社内にもフィードバックして活用しています。

4 大量窃盗の特徴【資料4】

4〜5年前から都内、都市近郊店舗にて大量窃盗の発生が始まりました。私服ジーマンを導入し、摘発した情報として男女混合グループが多いです。

ほとんどが語学留学生で学生書や在留カードを照合しても該当がなく、在留カードは偽造であり、銀座店での摘発では在留カードを3枚も所持していました。

ベトナム人が7割です。窃盗団からヒヤリングをした情報として、日本で摘発されても初犯であれば微罪で済む。3〜4回留置さ

集団窃盗等の万引対策 UQ 【資料1】

> 背景

☆2014〜2015年よりアジア系外国人による大量窃盗が発生以降都市圏、都市近郊を中心に発生が継続中

> 主な被害品

春夏

UVパーカー、Tシャツ、エアリズムインナー全般
シームレスショーツ、他

秋冬

ダウンジャケット、ヒートテックインナー全般
カシミヤセーター、

窃盗単位 数十点〜100点がほとんど

集団窃盗等の万引対策 UQ 【資料3】

> 直近の被害共有

・発生 12月初旬から1月末 平日の深夜
・名古屋 近郊2店舗 三重県内2店舗
・郊外店 2店舗 モール2店舗
・深夜 建物裏手の壁を重機で破壊して侵入し大量の売場とバックルームの商品が盗難にあった
・犯行時間 30分以内
・被害商品 ダウンジャケット、ヒートテックインナー、ワイヤレス
・弊社販売価格 2店舗各 約100万円 2店舗 700万〜800万円 ※2店舗は1000点以上
3/初旬時点未解決
現状の緊急対策 センサーライトおよび警備巡回の強化

集団窃盗等の万引対策 UQ 【資料2】

> 手口

- ①、3〜5名でばらけて入店（役割分担あり）
- ②、見張り役、声掛け役、実行役
- ③、ターゲットの商品を事前に決めている
- ④、1名が売場従業員に声をかけ対象商品売場へ誘導
- ⑤、2名で持参の買物袋（正規品）が大きなカバン、リュックに詰める
- ⑥、犯行後 時間差で退店、退店時防犯アラームがなった場合は全速逃亡

集団窃盗等の万引対策 UQ 【資料4】

> 大量窃盗の特徴

- ・摘発実績より男女混合グループが多い
- ・ほとんどが語学留学生、摘発後、買取完了であったが学生証の学校に問い合わせるも在籍なし
- ・在留カードが偽造であることが多い 摘発事例で3〜4件
- ・日本で万引き摘発されても初犯の場合、微罪処分となり罪の意識が薄い
- ・買い取るルートがあり、アルバイトの数十倍の稼ぎになる

れた場合は強制送還となるが国選弁護人から店舗へ連絡が入り、本人単独で万引額が20,000円もいかないために示談での交渉となることがほとんどです。

社内通達ではなに人であろうが示談には応じないよう指示を出しています。犯罪は駄目というポリシーとしている(但し、小学生の出来心は説諭)。

5 当社の取組み【資料5】

集団窃盗対策として防犯タグ取付けの徹底を改めて強化しました。従来は高単価商品が中心でしたが、リスクが高い店舗では3,990円以上、それ以外は5,990円以上としました。

よく取られる商品、ロスリーダーになり得る商品は低単価でも防犯タグを取り付けます。高額ロス店舗に関しては私服・制服両方の警備を配置しています。

店舗や地域の責任者から全国の近隣の所轄警察に協力を要請しており、何かあったときは地元の警察と顔なじみ

になるように進めています。

契約警備会社の緊急通報ボタンも不安を感じたら警備会社を直ぐに呼ぶことができる体制を作っています。

本部としては店舗からの緊急報告網に加え窃盗被害発生時は所定のフォーマット(いつ、どこで、何がどれだけなかったのか、どのように気づいたのか)を作成し経営管理部と営業統括部への報告を義務化しました。残念ながら週に4～5件の報告があがります。

報告は本部の担当地域とブロックが同時にエクセルシートにて共有し、また、別に「社内窃盗報告ポータル」に画像と動画をアップして情報共有をしています。

6 今後の課題【資料6】

万防機構を介して小売業同士でリアルタイムでの情報共有化を構築し、画像を含めいち早く共有し一緒に防ぐ、完全排除を皆さまと一丸となり進めていきたいと思います。

集団窃盗等の万引対策 UQ

【資料5】

＞当社の取組み

- ・ターゲット商品への防犯タグの取付け徹底
従来は高単価商品中心であったが、低単価人気商品の防犯タグの開発
 - ・契約警備会社とのグループ入店時の緊急対応を実施
 - ・店舗近隣の所轄警察への協力依頼(全国)
 - ・大手ディベロッパー様との窃盗発生時の情報共有
 - ・多発地域の県警生活安全課への協力依頼
-
- ・店舗での窃盗発生時の被害届提出のルール化
 - ・窃盗被害報告書の提出運用、エリア共有
 - ・社内Webでの詳細情報の全社共有 ポータル『窃盗被害』
 - ・都市型大型店への私服警備員配置 防犯・摘発 4年前より稼働

集団窃盗等の万引対策 UQ

【資料6】

＞今後の課題

- ・防止と排除(摘発)の運用徹底
- ・現場教育の強化
- ・業界(小売)間でのリアルタイム情報共有の構築
例、不審者情報共有、被害発生共有、
- ・官民一体の連携
犯行が悪質且つ広域が多いため各県警に大量犯罪担当を置いて頂きたい

オブザーバとしてご参加いただきました経済産業省 消費・流通政策課長 林 揚哲様にここまでのパネルディスカッションのご感想を伺いました。

(林氏)：3社の民間事業者より話を聞き非常に驚いております。数値的に大きなインパクトを持っていて、社会問題、犯罪問題である一方で、経営課題、経営問題として経営者が取り組む必要があるという印象をもちました。

小売業の販売額は約140兆円。ラフな数字かもしれませんが、ロス率1%として1兆4,000億～2兆円以上の被害に遭っていることになり、この数値のインパクトをどのように考えるか。小売業の経常利益率を見ると1%～2%のところもあり、仮に粗利率が約3割としてその中から人件費や必要経費がマイナスされ結果的に1%とした場合に、万引ロス1%のインパクトを経営者がしっかりと考える必要があるというのが率直な印象です。

地方の中堅スーパーの年間売上が10億円である場合、1%の利益率であると

1,000万円、その中でこのロスは非常に厳しいです。地方のスーパーが疲弊している中で利益率をあげる必要がある場合、万引ロスを少しでも防ぐことが出来たら利益率改善に大きく寄与します。経営層が取り組まなければならない問題です。多くの小売業は真剣に取り組んでいると思いますが、何となく現場でうまくやれと言う意識があるならば正さなくてはならないと感じました。

(竹花)：万引問題に対して各事業者の方々、経営層が万引と言われると経産省の管轄ではないと答えられる方もおられ、万引犯罪対策として経営層の取込みが難しいと感じていますが？

(林氏)：ご指摘の通り犯罪行為に対して経営層が取り組むことは躊躇があるのではないのでしょうか。小売業は現



場を持っておりお客様のために楽しい売場を提供していく中で、犯罪というネガティブなイメージを持つものに対して正面から取り組むのは難しい部分があります。但し、数値としてのインパクトは大きいのでこれを経営課題としてきちんと考えることが非常に重要であると感じたところであります。

(竹花)：ありがとうございます。
万引問題はロスプリベンションの中の一部です。万引と言っても経営者をその気にさせられない限界があります。もっと経営に関わる問題としていろいろな対策を考えてみてはどうだろうか。万防機構として万引をロスプリベンションとして考えることを始めたところです。



小売業経営における ロスプリベンションの重要性

万防機構理事／万防機構LP教育制度作成委員会 委員長
近江 元氏

1 現状認識

小売業における不明ロスの実態

全世界的な調査で驚きの数字が出ています。全世界で13兆円が消えて無くなっている。不明ロスが売上総額の1.23%を占めています。

国別でみるとロスが多い順位は1位アメリカ、2位中国、3位が日本で不名誉な銅メダルです。経済規模にある程度比例していますので日本が149億ドル／1.35%という数字が出ています【資料1】。

2 現状認識と問題提起①

林課長（経済産業省）がおっしゃった通り、不明ロスはまさに経営問題です。

ところが残念ながらロスや万引問題はネガティブな話であり、出来れば心情的にはあまり表に出したくないという間違った認識があります。もしそれをコントロール出来れば、実は売上ではなく直接的な利益になるわけなので、ロス対策をポジティブにとらえていく必要があります【資料2】。

3 現状認識と問題提起②

業界業種によっては、まだまだ店舗展開をどんどん増やしていった、その結果売上が増やすこと、それだけに偏っている部分があるのではないのでしょうか。もちろんそれは重要なことではありますが、例えばその企業の経営会議の中でロス率ははたして議題になっているのか？ロス率を聞いても答えられない方が結構多い。

店長の評価は前年伸長であり、ロス率が評価項目に入っている企業は一般的には少ないのではないのでしょうか。その結果、1個でも多く売りたい、1円でも多く売りたい、これは重要ではありますがそれだけに執着してしまっただけで最終的な利益を度外視した間違った行動をしているのではないのでしょうか。【資料3】

4 現状認識と問題提起③

調査によると万引、いわゆる外部窃盗と内部不正は実は同じくらいあります。世界の平均ですが4割弱ずつあります。合わせると不正行為が不明ロス

の4分の3以上を占めています。

それぞれ様々な原因はありますが共通要因として経営トップの無関心があるのではないのでしょうか。経営トップがあまり関心を持たないということは、中間管理職が万引やロス対策として、教育をしたい、防犯設備を入れたいなど起案をしても予算組みや関心を持ってもらえないところが多いのではないのでしょうか。

直接的な言い方をすると、何もしいほうが失敗するよりは良いのではと事なかれ主義になっていないだろうか。ロス対策は地味な仕事なので、あまり話題にしたいくない。新しいお店を作って売上を上げた方がかっこいいからですが、かっこ悪くてもそこをやらなければいけないのではないのでしょうか。

店舗はできれば悪い情報の報告はしたくないですが、悪い報告があがるような企業風土・企業制度が完備されてきちんと現状把握をしなければ結果を良くすることは出来ません【資料4】。

5 問題提起

不明ロスは日本国内の1世帯あたりに（推定ではありますが）28,000円の被害額を負担させています。

もちろん、その分小売業が利益を取れていませんが、利益を取るためには

【資料1】

現状認識

小売業における不明ロスの実態は？

- ・全世界で**13兆円**（1234億ドル）
- ・売上げ総額の**1.23%**を占める
- ・国別でロスの多い順位は
 - ① アメリカ（368億ドル/1.27%）
 - ② 中国（260億ドル/1.35%）
 - ③ 日本（149億ドル/1.35%）

The Global Retail Theft Barometer 2014-2015より

【資料3】

現状認識と問題提起

売上至上主義は相変わらずのさばっているのではないかな？

- 経営会議でロス率は果たして議題となっているのか？
- 店長は売上（前年比）だけで評価されていないか？
- 現場が売上にだけに執着していないか？
- （利益こそが最終的に目指すものであるはずなのに）

【資料2】

現状認識と問題提起

不明ロスに対して経営トップの関心が希薄なのでは？

ロスも万引きも隠したい

- 「経営の恥部」との間違った認識
- （実は「利益を産み出す金脈」なのに）

【資料4】

現状認識と問題提起

外部窃盗（万引）も内部不正も原因は同じ（不正行為が不明ロスの4分の3を占める）

- 第一の要因は経営トップの無関心
- 経営トップのコミットメントなしにミドルマネジメントは動けず
- 何もしない方が評価される失敗恐怖症（シンドローム）に毒されていないか
- （悪い情報が優先的に伝えられる組織づくりを）

売価や売り方を替えて最終的に消費者に負担をさせている、その責任を感じるべきです【資料5】。

6 何からやるべきか？①

ロスプリベンションは経営マターです。まず、経営会議の議題とすることと、経営陣の中にロスの数値責任者を設けて、さらにロスの原因を追及するための専任担当者を置きます【資料6】。

日本の小売業の方とお付き合いする中で「ロス対策」とか「資産保全」などのタイトルが名刺についている専任担当者がある企業数は、私が知る限り一桁しかありません。尚かつ兼任されている方が多く、専任の担当者は本当に少ないのが現状です。

7 何からやるべきか？②

まずはきちんと継続して正確なデータを取り、そしてそのデータが（前年実績などを含め）店長や部門担当者まで共有されている必要があります【資料7】。

粗利率は分かっているがロス率は分からないという回答が多いのが現状です。

【資料5】

問題提起

経営者は不明ロスを善良な顧客に負担させている責任を感じよ。

日本国5,340万世帯に一世帯あたり28,000円の負担

→現場＝ミドルマネジメント＝トップマネジメントが同じ方向を向かなくては、成果は得られない。

→何でも現場に押し付ける現状を変革せよ。

【資料6】

では何からやるべきか？

ロスプリベンションは経営マター。

提言

- ★ 経営会議の議題とする
- ★ 経営陣の中にロスの数値責任者を設ける
- ★ ロスの原因を追及するための専任担当者を置く

【資料7】

では何からやるべきか？

経営トップから現場まで、同じベクトルで。

提言

- ★ 継続して正確なロス率を測定し記録する
- ★ 店舗ごとのロス率を店長に、部門ごとのロス率を部門責任者にいち早く伝え共有する

質疑応答

Q（竹花）：ロスプリベンションに手をつけていない小売が多いとの事ですが、日本小売業が全く取り組んでいないわけではないので少しご紹介していただけますか。

A（近江氏）：専門店で全国に店舗数が2～3桁の小売業で「ロスプリベンション課」がある企業に話を伺うと、その企業は20年間で不明ロス額が半分以上減っているとのことでした。取組みを聞くと一番最初に組織の話となり、役割や数値責任が明確です。論理的に外部要因と内部要因をきちんと分けてそれぞれに対策を立案しています。商品販売を最優先する中、売上とロス対策のバランスをどう取るか非常に苦労され、そこにいろいろな工夫、取組みをされています。単にロスを減らすだけではなく、お客様に良い環境で買物して頂けるような売場を作ることを進めています。経営陣に理解がある為、人・物・金つまり費用対効果や投資効率が経営視点で考えられているところが素晴らしい点です。

（竹花）：ありがとうございます。





ロスプリベンションのあるべき方向

(一社)ロスプリベンション協会 代表理事
秋元 初心氏

ロスプリベンション協会は小売業の方々に対して売上を増やす方法や利益率を増やすにはどのようにすべきかなどのコンサルをしているものが集まりできた団体です。

アメリカはロスプリ担当者社内地位が高く利益率の向上に非常に寄与しています。ところが日本は上場企業でも専任担当者が一桁です(1~2名)。そういう専任担当者がまだまだ少ない時代に協会を設立しました。

ロスプリベンションとは何か、何で必要なのか、どうしたらロスプリベンションが出来るか、ロスプリベンションが出来た時にはどうなるか、を今回お話ししたいと思います。

1 ロスプリベンションとは

商品ロス(棚減り)は万引だけではなく、業務プロセス全体が入っているはず。しかもこれをゼロにすることは無理です。商品ロスを最小化して利益を拡大していくことが企業として必要です。

事象が起きてから対処するのは遅いので事前の予防が必要です。予防を日々継続して繰り返すことが必要です。

費用対効果を考え自社では今、何が必要かを考え優先課題を作りロス対策を取る必要があります。

つまり、ロスプリベンションというのは全社的な経営課題になっているということが今までの商品ロス対策と違うところです【資料1】。

2 なぜロスプリベンションが必要なのか

なぜ経営課題となるのか、

数値を使って説明します【資料2】。

◎仮定

現状：ロス率1.0%、売上高1,000万円、売上原価700万円、商品ロス10万円。売上総利益が290万円、販売管理費をマイナスすることで営業利益は20万円となります。商品ロスを半分に縮小することは意外に出来る事が可能だということが今までの話で出てきました。

ロス率0.5%：売上総利益295万円、営業利益は25万円残ります。

ロス率1.0%のときの20万円と25万円のときの比率を考えると125%になり、商品ロスを2分の1に削減することで営業利益率が25%増加します。これだけでも凄いことです。

営業利益を25%増加させるには商品ロス1.0%の企業がどれだけの売上を取る必要があるのか。売上1,000万円を1,250万円にしなければならない。売場経験のある人であれば肌で感じる数値

	従来の商品ロス対策	ロスプリベンション
■原因	万引きによる外部ロス	業務プロセス全般 + 万引き
■前提	商品ロスは異常値	商品ロスは必然
■目的	商品ロスをなくす	ロスを最小化 → 利益の最大化
■アクション	問題の発生後	事前の予防
■対策	都度・限定的	日常的な継続性
■コスト	対処的に増大	効率性の追求
■対象領域	一部門の問題	経営課題

【ロス率】	現状 【▲1%】	改善後 【▲0.5%】	改善額 【▲0.5%】
□売上高	1,000	1,000	
□売上原価	▲700	▲700	
■商品ロス	▲10	▲5	+5 (50%)
□売上総利益	290	295	+5
□販売管理費	▲270	▲270	
■営業利益	20	25	+5 (125%)

商品ロスを1/2に削減→営業利益25%増益

です。この数値こそ経営者に伝えてロスプリベンションが必要なことを強く進言してほしいという根拠です。

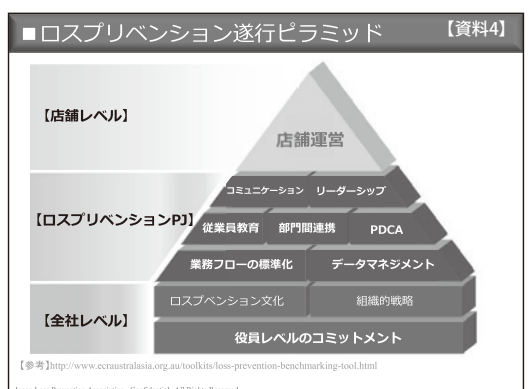
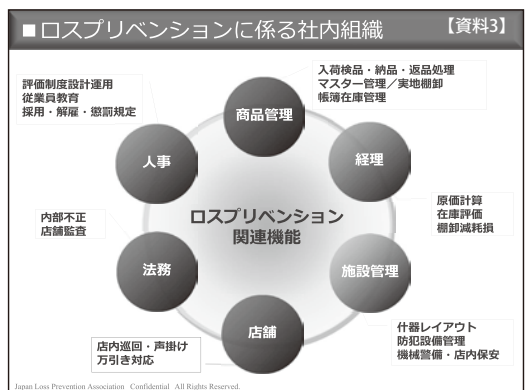
3 ロスプリベンションに係る社内組織

ロスプリベンションは店舗だけの問題ではなく、法務、人事、商品管理、経理、施設管理などのそれぞれに関係する課題があります。各関係者が集まりロスプリベンションを進めない限り、商品管理のロスプリ担当だけでいろいろ施策をたてても動いてもらえない原因がここにあります【資料3】。

4 ロスプリベンション遂行ピラミッド

具体的にどうするか。ロスプリベンションはいろいろな部署に関わるものですからそれを統一してコントロールできるのは役員層しかいません。一番先にやらなければならないことは、経営層によるロスプリベンションに取り組むというコミットメントです。

取り組んでいない企業では具体策が出てこない可能性がある為、ロスプリベンションプロジェクトを立ち上げていただきたい。各部署よりメンバーを集め



いろいろ揉んだ上で実行施策を作り、それを店舗におろし、店舗が具体的に実行するという流れが必要です【資料4】。

5 ロスプリベンションの現状と問題点

ロスプリベンション担当者からよく聞く話は、商品ロスが経営課題として取り組まれていない、誰が責任を持っているのかははっきりしない、他部署との連携が出来ていない事などです。

そこから発生する問題は店舗単独の課題と思われる事、商品が無くなるのは万引と逃げられてしまう事、事務処理的で事前予防が出来ていないという問題点が出てきます。

それを解決する方法として全社的な

ロスプリベンションプロジェクトが必要になってきます。【資料5】。

6 ロスプリベンションプロジェクトの役割と権限

企業として当然受け取るべき利益をロスにより棄損しているという共通認識を持ち、我々はそれに対応しているという事を皆んなの文化にしていきたい。

プロジェクトの役割は、具体的にどうするかを考え、モチベーションアップのためにも取り組んだ結果はどうかかフォローすることです。

プロジェクトで取組みばかりを伝えても実効性は上がらないので、プロジェクトチームに権限を持たせていただきたい。その為にも役員層のコミットメントが必要です。権限を持たせた上で、ロスプリベンションチームに人事権・予算を付けて欲しい。関連部門に対して社内で独立した確固たる地位を確立しないと実効性が上がりません【資料6】。

アメリカではロスプリベンション部があり、副社長クラスが責任を持っているという事例があります。皆さんも全社的なコミットメントを貰い、自分達の部を独立した形で作ってもらえるように働きかけてほしいと思います。

(※ロスプリベンションプロジェクトの業務についてはホームページを参照。)

7 ロスプリベンション実施の意義

最終的に従業員満足が向上します。自分の取組みが店舗利益に繋がっている自負が出来、店舗に対する働きかけも強くなり、良い接客ができるようになります。買物客側も店舗が明るく買いやすいと感じ、ストアロイヤリティが高まり、来店回数を増やして購買単価を上げることが自動的に出来るようになるはずです。

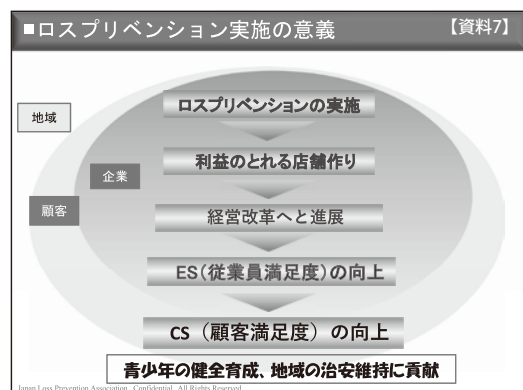
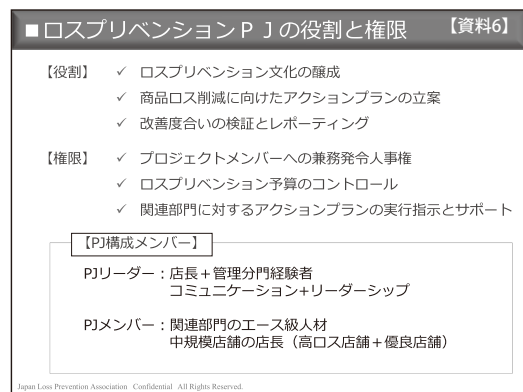
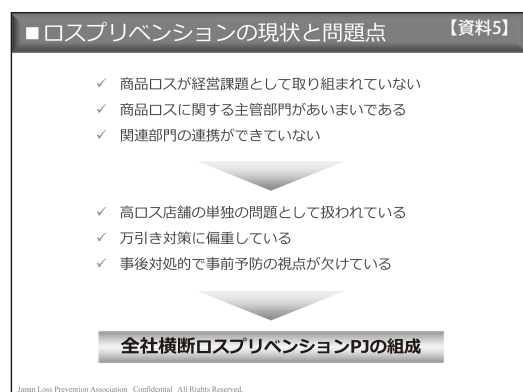
私どもも当初は商品ロスを無くす=店舗のため=顧客のためにもなると考えていました。でも一昨年万防機構の紹介である企業のお話を聞きました。顔認証システムを入れたことにより利益率が上がり、万引件数が減り、周りの商店街の方の意識も変わったそうです。悪い人が来なくなり買物客のために店舗周りの掃除を始めると、それを見た他店舗でも掃除を始めるという良い連鎖を生みました。また、商店街が活性化し、行政が支援してくれました。万引対策で商店街が動くと警察も動いてくれたという良い循環が生まれ、万防機構が目的とする青少年の健全育成、地域の治安維持に貢献できるような店になったという事例を聞きました。

ロスプリベンションへの取組みは地域・社会に貢献する非常に有効な手段です。自社の利益を上げる為にもぜひロスプリベンションに取り組んでいただきたいと思います【資料7】。

質疑応答

Q (竹花)：ロスプリベンションは店舗経営に重要な課題ですし、を進める中で万引問題の新しい取組みが出来てきます。従業員が自店商品を大切に正しくマネジメントすることで店舗全体の経営も順調に行くのではと思います。その問題に万防機構はどのような形で取り組むべきか、ロスプリベンションにどのような貢献ができるのかを今検討してもらっています。近江さん、今後どのような方向になりますか。

A (近江氏)：万引きを減らすにはいろいろな対策があります。その中で機械やシステム、顔認証は重要ですが、もう1つ忘れてはならないことは従業員の方達の働く気持や意識です。それを高めていくために教育や研修、ベーシカルな知識を提供できるような仕組みが必要です。業界を



最後に

竹花理事長より

ロスプリベンションの問題について我々はまだまだこれから研究が必要です。「費用対効果も考えながら優先事項として、どのような取組みを進めるとどのような効果があるか」について成功事例を収集し皆さま方にお伝えをしていきます。また、取組みをして頂ける企業を探して一緒にできるだけシンプルで、しかしそれなりの効果のあるロスプリベンションのやり方を考えて、それと合わせてロスプリベンションが出来る従業員の育成教育をさせていただくという方向があります。少し時間は掛かるかもしれませんが、万引問題の拡大版の1つの大きな柱として取り組んでいきたいと思っております。



林 揚哲氏より

非常に精緻に議論されており共感しています。特に社会問題を経営課題、経営問題として昇華をさせていく。単なる問題ではなく利益に変えることが出来る前向きな取組みであるという考えで経営者も共にやっていく、経営者のコミットメントが必要であるというコンセプトに非常に共感しています。経済産業省としても万防機構、あるいは事業者と一緒に取り組んでいきたいと思っております。

菊間 千乃氏より

万防機構に携わり4～5年経過しましたが当時は被害を把握すると言うことで各業界の方々から被害の話を聞くことがメインでした。去年より少しずつどのように変えていくかとの話になり今年は更に先に進み経営課題としてポジティブな施策として取り組んでいくというふうに変化を感じています。

ただ、それぞれの企業の中、企業努力で進めていることもあり、日本の国全体と考えるとお金の問題、人繰りの問題などまだまだ改善すべき問題は多いと思っております。

竹花理事長より

万防機構はいちNPO法人です。その財政的基盤は皆さま方の会費に依存しております。過去、万引実態調査や青少年の万引意識調査を進めているときは出来ましたが、この国際会議以降様々な取組みを進めていく中で、いよいよ万防機構も限界に來たということを実感しています。これ以上いろいろな施策を進めるにはやはりお金と人が必要です。

今進めている情報共有活用の仕組みは個別企業としてはやりきれない課題です。まずは始めにリスクを負う団体がまとまないと話が進みません。万防機構はそういう役割とリスクを負う覚悟があります。出来るだけ参加される企業にはリスクを負わせないかたちで仕組みを作りたい。もう少し我々に力があればもっとスピードを上げて驚くような施策を実現していけるのは間違いないと思っております。我々の課題としてお金、人、機材があります。ぜひとも皆さまにご理解とご協力を頂ければと思います。

本日は皆さま本当にありがとうございました。

跨いで共通のロスプリベンションに対する教育研修のツールや制度の枠組みを万防機構として作っていきたいと思います。

事例としてヨーロッパの小売業団体は20万人の従業員調査を実施しました。調査内容は「従業員が会社に熱意を持って仕事をしているか?」でモチベーションが高いか低いかの調査です。「店舗別にモチベーションが高い従業員がいる店舗の上位4分3」と「モチベーションが低い従業員がいる店舗の下位4分1」を比較しました。その結果、モチベーションの低い方の現金不正ロスが7倍、商品ロスは3倍ありました。

従業員のモチベーションを上げその店舗を好きになってもらい熱心に働くことでロスが減るだけでなく良いサービスを提供する。買物客との良い関係が出来て高い売上となる。万防機構は売上が上がりロスが減る、そういう教育のお手伝いをしたいと考えています。

(竹花)：ありがとうございました。

感謝状授与・記念撮影

シンポジウム開始前に、昨年「万引対策強化国際会議2017」を開催した折にご支援・ご協力をいただいた方々に対し、万防機構理事長 竹花より感謝状の授与が行われました。

感謝状はご協賛をいただいた皆さまを代表して、岩手県万引防止対策協議会 事務局長 今様に授与されました。

同時に登壇者・関係者及び協賛企業の皆さまの写真撮影が行われ、日本小売業協会の清水会長も駆けつけてくださり、賑やかな記念撮影となりました。



(左) 岩手県万引防止対策協議会 今事務局長 (右) 万防機構 竹花理事長



速報!!

「ヘイズ博士の教科書でロスプリベンション(LP)を学ぶ会」ご案内

世界のロス対策研究の第一人者フロリダ大学リード・ヘイズ博士が小売業におけるロス対策を総合的体系的にまとめたセキュリティとロス対策の教科書的名著の日本語版が4月末に発刊されます。その内容の理解促進のために、毎月1回の「ヘイズ博士の教科書でLPを学ぶ会」をスタートします。

当機構としては、この会がロス対策を担当されている皆様、ご関心のある皆様の学びの場となることを願っております。

詳しくはHPをご参照ください。

概 要

第1回

■日 時：平成30年5月16日(水) 18:30~20:00

■会 場：高千穂交番(株) 1階ショールーム

■題 名：第1章「従業員の不正」

■目 的：1. ロスプリベンション全体の基礎知識の習得
2. 身近なLP対策事例の情報共有

■参加条件：①事前申込み ②対象図書の購入 ③対象となる章の予習

■参加費：万防機構会員(法人・個人)は無料
会員外は初回無料(以降は会員入会が条件)

■担 当：LP教育制度作成委員会メンバー

近江元氏、秋元初心氏、事務局(稲本)など

アドバイザー 渥美六雄氏(株式会社日本リテイリングセンター取締役リサーチディレクター)

その後の予定

■日 時：毎月第3週の水曜日 18:30~20:00(90分間)

■期 間：2018年5月~2020年3月頃 全19章を1章毎(第5章は3回)

ご参加の皆さまから60件を超えるたくさんのご感想・ご意見をお寄せいただきました。(※一部抜粋)

今後とも皆さまの更なるご支援・ご協力をお願い申し上げます。

■再犯防止教育や従業員満足を考えた教育、ソフトの部分にも取り組みを強化していこうという考えは素晴らしいと思いました!! またポジティブにロスプリをとらえ、利益につなげる思想を広めることは流れを変えるキーワードになると思います。(今後も影ながら応援させていただきます!!)

■万引に関する課題はいろいろあると思いますが、今回のロスプリベンションは実務担当の方にとっては非常に興味あるテーマで、日常性のある事柄として熱心に聞いている方が多いように感じた。売上と在庫、さらに管理や補充といった販売上の諸問題に絞った点は良いと思った。商品ロスを無くすことで利益を創る、正に「利は元にあります」である。

■ロスプリベンションに対しての認識を変えていく必要を感じました。当社でも、ロスに関する様々な対応をしていますが、担当分けが複数部署になっており、連携が来ていません。棚卸しロス自体はこの10年で減ってきており、店長をはじめ数字に対する認識は高まってきましたが、原因別の対策とその徹底にはまだ課題が多く残っています。ロスプリベンション課のような組織・役割の見直しが必要と感じました。

■万引ロスを経営課題ととらえる考え方は大賛成。ロス減→利益増という考え方だけでなく、万引犯罪の増加は、「地域の安全・安心なまち」の大きな問題。地域に所在する小売店はその地域になくてはならない店、生活のインフラ機能を担っている。その地域のホットステーションである小売店が安全・安心な買物の場でなくなることの社会への影響は大きい。ロス管理は単に利益増だけでなく、安全・安心なまちづくりの役割も担っていることを忘れずに取組みたい。

■非常に役立つ情報を聞かせて頂けて良かった。数値的情報の裏付けが取りにくい事は理解出来るが、地元を持ち帰り普及に継ぎたいには説得力ある数値が必要と思う。大変構成のいいパネルディスカッションであったと思います。

■官民連携しての取組みも改めて重要だと思いました。様々な課題があり、それに向けて本気で取り組んでいる方々の話をお聞きし、とても勉強になりました。地域でも研修会を開催し、今日学ばせていただいたことを伝え、共通の認識をもって取組んでいきたいと思いました。

■2月23日に日本スーパーマーケット協会にて竹花先生のご講演を受けて、さらにお話しをお聞きしたいと思い急遽参加させていただきました。弊社においてもロスは大きな問題であり、特に大量盗難においては物理的にも心理的にもダメージが大きく、近年これが増大し困っていました。何といっても今回、ロスプリベンションを中心に取組んでおられる組織があることを知ったことが大きな収穫です。何としても社内でも組織として取組めるよう努力します。

■ロスプリを経営課題の上位に!! 商売を筋肉質にすると従業員もシアワセになることを学びました。ありがとうございます。

■はじめて出席させていただきましたが、万引対策強化宣言の趣旨とロスプリベンション教育の重要性について充分理解することが出来ました。弊社における経営会議・管理職会議等の際に本シンポジウムの概要を強く伝えていきたい。

■盗難情報の共有が大切であることがよくわかりました。弊社にはロスプリベンション専門チームがないことから、今後、社内で議論していきたいと思いました。

■本日、ロスプリベンションに対して認識が変わることができました。特にスタッフ教育を中心としたことが重要であり、また企業としてどのような取組みをするかを今後検討していきたいと考えます。ありがとうございました。

ご意見・ご要望

■様々な企業・機関から、課題・意見を聞くことが出来た。今後は成功事例なども合わせて聞くことが出来れば良いと思う。

■小売業の取組み、成功例をもっと情報が欲しいと感じました。

■個人情報(特にカメラ画像)の企業・団体間共有の法的整備と共有スキームの構築について貴機構の今後の取組みに期待しています。

■今回も情報を頂きありがとうございました。集団窃盗はインパクトは大きいですが、もう少しロスの内訳を教えてくださいと良いです。外部ロス率(個人、集団)、内部ロス率(社内、社外)により対策が異なるため。今後、そのようなセミナーを行って頂けると幸いです。各企業のロスプリベンション担当の実業務の内容を知りたいです。

■渋谷のスクランブル交差点前に位置する当社の万引被害も多く、他社の具体的事例(被害実態)は参考になりました。渋谷の書店団体のプロジェクト内容、個人情報保護委員会との相談内容は是非お聞きしたい。渋谷警察署内の万引防止対策会には参加しました。ロスプリベンションについても研究したい。

■グループによる組織的な窃盗と万引を同列に考えて対策できないと思う。万引は不明ロスの一部と見なしているため、そもそも原因が認知されていない。

■ロスについて今一度考える事が大事だと思いました。社員教育内容などももう少し深く聞きたいと思いました。

■秋元様がお話しされた「地域でのLPの取組み」を具体的に聞かせて頂きたいと思いました。

■万引という表現は非常に軽い印象を受けるので犯罪であるという認識を強く持たせる表現に変えた方が良いと思います。万防という略称もソフト過ぎるのではないですか。

■社内でも担当を任命されるにあたり、最も知りたい知識・情報が多々あった。もう少し時間が長く、1件1件をじっくり伺えればと思う。

■2時間は長いと思っていましたが、実際パネラーの方々が発表した内容が充実していて短く感じた。様々な意見交換の時間が少なく感じました。

昨年12月21日に発行された、「古物営業の在り方に関する有識者会議の報告書」のなかで、今般の古物営業法の改正において、古物営業の届出の簡素化と営業制限の緩和を行ったが、「フリマアプリ」を規制の対象とせず、今後、古物商によるインターネット等を利用した非対面取引における本人確認方法については、現行の方法に加えて、古物競り幹旋業者等とのイコールフィッティングの観点から、その実態を踏まえつつ、新たな方法を検討行くべきであるとした。

これを受けて、万防機構としては「フリマアプリ」の最大手である(株)メルカリ様が12月に示された自主規制案等も含めた、検討・協議を行い実効性のある、自主規制を実現していただくよう推進し、不透明な盗品の流通を抑える方向で展開したい。

1 (株)メルカリ様の自主規制

(1) 警察庁ヒアリング資料より (2017年11月6日)

今後の盗品売買対策強化 1

●出品時の本人確認

警察庁通達(古物営業法の一部を改正する法律の施行について(通達)平成15年8月4日警察庁生活安全局長)に記載の古物競りあっせん業者の努力義務を満たしていると認められる措置により、出品時の本人確認を実施。

出品者から、本人の住所、氏名及び年齢等人物の特定ができる事項の申し出を受けるとともに、以下の措置をとっていれば、本件努力義務を満たしていると認めることができます。

- ①口座振替による認証
- ②通常のクレジットカード認証(入力されたカード番号と有効期限が正しいことを確認することです。)
- ③①又は②の措置と同等以上の効果を有するその他の措置(古物競りあっせん業者が落札者から代金を預かり、出品者の本人名義の預貯金口座に振り込むことを約すること等)

(2) (株)メルカリ様と万防機構との協議において (2017年12月26日)

ア. 本人情報の登録(出品時/2017.12.4~)

競りあっせん業に準拠して

住所、氏名、生年月日の登録を行い、振込時に口座名義とのチェックを実施。

イ. 巡回監視

カスタマーサポート体制 約300名(365日24時間)

→万引きが多いとされるコスメ類や書籍については、出品頻度、総出品数などでも抽出し監視を強化。人工知能の活用により、盗難が疑われるものを自動的にブロックするなどの仕組みの導入を検討。

2 今後の取り組み

■「フリマアプリ」の業界との協議

2017年末の協議では、(株)メルカリ様より「世の中に悪影響があるようなサービスを続けるつもりはない」、「自社だけでは限界があるため、万防機構のアドバイスもいただきながら、より効果的な不正品流通対策を進めていきたい」といった意見も出されている。

万防機構としては、フリマアプリ業界の各社が実効性のある自主規制が早急に構築できるよう、協議を進めようとしています。

関係各位からの、盗品がフリマアプリで販売されている情報の提供をお願いしたいと考えますので各位の協力も必須です。よろしくお願い致します。

事務局だより

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。



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4月10日発行 禁無断転載