

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24号
2019年4月

SECURITY SHOW 2019 セミナー特集号

「万引対策強化国際会議2017」で発した「万引対策強化宣言」の成果報告を行いました。セミナーでは教育ビデオの紹介、異業種間における盗難情報の共有、インターネットへの盗品流通の防止などの報告、損害賠償請求の手引きなどの紹介をしました。



日時／2019年3月8日(金) 10:00～12:00 会場／東京ビッグサイト 会議棟601大会議室 150名参加
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

「万引対策強化宣言」の推進

10:00～10:15 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

セミナー

「ここまで来た! ロス対策・万引対策!」

10:15～12:00 ■コーディネーター 竹花 豊

■パネリスト

近江 元 LP教育 万防機構 LP教育制度作成委員会 委員長

若松 修 インターネット部会 万防機構 普及推進委員会 委員長

稲本 義範 集団窃盗対策・情報共有 万防機構 事務局 次長

阿部 信行 万引犯への損害賠償請求 万引防止出版対策本部 事務局長

知っておきたい
7つの
万引専門用語

LP	Loss Preventionの略語 ロスにつながることを事前に見つけて被害を最小限に抑える手法
ORC	Organized Retail Crimeの略語 組織的に小売店から大量に万引を行う犯罪行為
ORCA	Organized Retail Crime Associationの略語 「オルカ」 組織的な大量窃盗について情報共有するために、小売店・警察など地域ごとに組織された団体。ORCAの多くはボランティアによって運営されている。
Booster	「ブースター」 盗み手のこと
Fence	「フェンス」 盗品売買者、故買人、盗品買入れ所、卸拠点
e-fence	ネット上の「フェンス」のこと
LPF	The Loss Prevention Foundationの略語 損失防止財団 LPQおよびLPCといった資格制度を有している。ボードメンバーに小売業が多い。

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構



「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

「万引対策強化宣言」の成果報告

本日は、万引犯の被害者である小売業の皆さま、それを助けている警備業の方々、防犯設備機器をお作りになっておられる関係者の方々、警察の方々、そしてマスメディアの方々など数々のジャンルの方に来ていただいております。

2年前に「万引対策強化国際会議2017」を開催し、米国の専門家を交えた1日半の会議の結果を「万引対策強化宣言」として発表しております。

万防機構は、この会議以降6項目の宣言について様々な施策を推進してまいりましたのでご報告申し上げます。

項目1 小売業者の万引対応力強化

一つひとつの店舗が個々に対策を講じようとしなくて、皆んなで万引対策を進める連携体制を作っていこうというものです。

万防機構がその中心的役割を担ってまいります。ロス管理の徹底、万引実態の把握などがあり、本日はロス管理の在り方について、これまで1年半をかけて万防機構が取組んできた成果をご報告致します。

項目2 被害情報及び犯人情報共有・活用

孤立した闘いから皆んなで闘おうというコンセプトのもと、ひとつの手法として、具体的な被害情報や犯人に関する情報を共有し万引対策に活かそうという取り組みです。

渋谷プロジェクトは、渋谷区内の書店間の被害及び犯人情報共有・活用のシステムです。顔認証機能を持った防犯カメ

ラを利用して、実際に犯人として把握した人の顔画像を保存して、その人が入店すると店員にアラームが流れ、警戒をして再犯を防ぐという取り組みです。

ガイドラインはほぼ出来上がっており、参加する店舗の合意が得られれば実施に移す予定です。本当はもっと早くやろうと考えておりましたが、新しい事業なので慎重に対応するために様々な準備・検討がなされました。

関係官庁、個人情報保護法の専門家など多くの方々の意見を集約し、協力を得てプロジェクトが最終段階にきていることをご報告します。

もう一方で万防機構は、個人情報ではない被害・犯人情報を共有・活用する別のシステムを作ることを考えております。すでに一部の業界団体で実施されており、文字情報を中心として相互に提供しあうことで万引防止を進めるというものです。

集団万引が多発している中部地方の関係企業と情報交換を続けており、6月を目標としてこのシステム作りを進めています。顔認証機能は大変ですが、こちらのシステムなら業界・企業の壁を越えて多くの方々が参加する可能性がありますので大きな進展があると考えております。

項目3 地域別、業態別等の万引対策会議の定期的な実施

中部地区もこのひとつです。また、福島警察が中心となり東北各地に組織みを拡大しているところですが、詳細をご報告するまでには至っておりませんので、次回にしたいと思います。

項目4 万引した商品の転売防止対策の強化

万引常習犯が盗品を換金することで

生活の足しにしている事犯がしばしばあります。

アメリカでは盗品を捌いている場所として「フェンス」という組織があり、これを壊滅に追い込むことが重要な課題であるという報告がありました。我が国では、それを規制する条例はありますが、新たにインターネットを介した盗品の流通が非常に目立つようになってきています。それに対する対策は、実はかなり大きな進歩をみせています。

本日は、話せる範囲で若松委員長からご報告します。

項目5 再犯防止教育の充実等

ある県の委託事業として進めていますが、まだ公表できないので本日は話できませんが着実に進めています。

項目6 万引犯に対する民事責任の追求

後ほど出版対策本部阿部事務局長からご報告をさせていただきます。

このようなことを進めていくために万防機構は、体制・予算面での強化が必要不可欠です。事務局はこれまで福井事務局長、稲本次長の二人で担ってまいりましたが、新たに元警視庁捜査一課長光眞さんが入られました。また、警視庁のご協力により4月から現職警察官が出向してこれ、事務局が4人体制となります。

今後、予算面の強化はこれからの活動を成功させるかどうかの大きな鍵となります。本日も集まりの皆さま、個人あるいは企業で万防機構の会員になっていただけますよう宜しくお願いします。

ここまで来た！ロス対策・万引対策！



■コーディネーター

竹花 豊 万防機構 理事長

■パネリスト

近江 元 万防機構 LP教育制度作成委員会 委員長

若松 修 万防機構 普及推進委員会 委員長

稲本 義範 万防機構 事務局 次長

阿部 信行 万引防止出版対策本部 事務局長



ロスプリベンション(LP) 教育制度作成委員会活動報告

万防機構 LP教育制度作成委員会
委員長 近江 元

ロスプリベンションという言葉は、まだまだ日本全国に浸透していません。万防機構としてはロスプリベンションという言葉自体を皆さまに共通認識として覚えていただきたいと思います。

LP教育制度作成委員会は、一昨年の9月からスタートし、ほぼ1年半経ちましたので、その活動報告をさせていただきます。

1 ロスプリベンション教育制度作成委員会の目的【資料1】

万防機構は、万引犯罪をなくそうという団体ですが、小売業の立場としてはロスを減らさなければ収益が出ませんし、万引だけを防いでもロスはありません。いろいろなロスがありますが、経済産業省は食品の廃棄ロスを取り上げており、直近では恵方巻きの問題がありました。廃棄ロスはその場で分かるロスですが、我々が取り上げているロスは、実際に在庫、売上げを調べて発見されるロスです。棚卸しロス、不明ロスなどといいます、ここでは万引だけではなく不明ロス全体を

対象とします。そして不明ロスを未然に防ごうということです。

業種・業態を越えた小売業を対象とし、それに加えて防犯機器メーカー、セキュリティサービスを実行する企業の人材にとってもロスプリベンション教育は必要であると考えています。

教育の基礎的な枠組み作りの第一歩としてこの委員会を作り活動を始めました。

2 LP委員会の基本方針【資料2】

LP委員会の基本方針として、不明ロス全体を見るということがあります。万引が不明ロスのどれ位の割合を占めているかはさまざまな調査があり、アンケート調査によると世界では40%、日本国内でもいろいろな調査があり50%を越える場合もあり、だいたい半分位と思われます。それだけではなく、内部不正、内部のミスによるロスを含む不明ロス全体を対象とするということです。

二つ目は小売業が小売業のために作るもので、机上の空論ではなくビジネスの現場を大事にしようということです。

三つ目は、経営層にロスは経営問題

であることを再認識していただくことです。まだ売上げや店舗数を増やすことに重点を置き、管理など守りの部分の優先順位が低い企業もあると思います。今後グローバルな小売業の競争が激しくなってくると、マネジメント力で差が出てくることになります。

3 LP委員会の共通認識【資料3】

不明ロスの削減活動であるロスプリベンションは、小売業にとって重要な経営課題のひとつです。

ロスプリベンション教育制度作成委員会【資料1】 の目的(以下LP委と略す)

- ・ロスプリベンションに関する正しい知識を身につけるための、業種業態を越えた小売業を対象とした、教育体系、教育制度、教育ツールを作成し、個々の小売業のロスプリベンションへの取組みの基礎的枠組み構築の一助となることを目指す。



日本小売業協会 万防機構 LP教育制度作成委員会

【資料2】

LP委の基本方針

- ・不明ロス全体を対象
 - ・万引対策はその一部ではない。
 - ・内部不正、内部のミスによる不明ロスを包含し、総合的に。
- ・小売業が小売業のために作る
 - ・被害者、当事者としての小売業の現場にこそ答えがある。
 - ・できないものは作ってはならない。
- ・小売業の経営層のコミットメントが必須
 - ・重要な経営課題であることの認識が不可欠。
 - ・グローバルな小売業の戦いでは、マネジメント力で差がつく。



日本小売業協会 万防機構 LP教育制度作成委員会

【資料3】

LP委の共通認識

- ・万引を含む顧客および外部の人間による不正行為によるロスに限らず、不明ロスの削減(ロスプリベンション)は、小売業にとって重要な経営課題である。
- ・一方、その課題解決には、小売企業が組織的に明確な方針のもと明確に定められた方策の実行が不可欠である。
- ・前提として、必要な知識および技術の習得は不可欠であるが、現状では体系的に学ぶ機会やツールがないことから教育制度の構築は喫緊の課題といえる。
- ・本委員会の目的は、この喫緊の課題解決の一助となることである。



日本小売業協会 万防機構 LP教育制度作成委員会

一方、その課題解決には、小売企業が組織的に明確な方針のもと具体的な実行が不可欠です。

実行する前提としては、ロスプリベンションの知識や教育の習得が、トップマネジメント、現場で働く人を含めて必要です。それを体系的に学ぶ機会やツールを早急に作る必要があるという共通認識のもとLP委員会をスタートしました。

4 LP委員会の役割【資料4】

アメリカにはロスプリベンションの専門家の資格試験制度があります。

将来的には、日本でも是非作りたいと考えています。ロスプリベンションの専門家の育成とその方たちの地位向上を目指しています。

アメリカのセブンイレブンのロスプリベンションの専門家がバイスプレジデントに昇格したというニュースがあります。アメリカの小売業のロスプリベンションの専門家には副社長や役員

クラスの方がいます。残念ながら日本の小売業の中では専任でそういう役割についているケースは私の知る限り皆無です。

重要なのは基本マニュアル・研修ツールづくりです。どの業態・業種でも共通に使える基本形を作ります。

そして実際に導入実験をしてその有効性を確認します。今回は現場向けのツールを作りましたのでその有効性確認の報告をします。

5 LP委員会の役割【資料5】

英文のサイトですが、興味のある方はご覧になってください。

6 LP委員会のメンバーと役割【資料6】

小売企業数社が参加されています。またそれをサポートする様々な防犯機器メーカー、システムメーカー、警備のプロフェッショナルの方々にもご協力をいただいて、現場に近いところで議論を進めてきました。

7 LP委員会の開催【資料7】

本日ご紹介するツールは、2017年秋からスタートし、ほぼ1年間かけて作ったものです。今後は、マネジメント向けのテキスト作りを進めます。

8 成果物【資料8】

委員会が求める成果物としては3つあります。トップマネジメント向け、一般従業員向け、ロスプリベンションの専門職向けです。

まずは、対象が一番多い一般従業員向けから作りました。現場でそれが活かされれば即効性があります。

現場から長過ぎないタイムで内容を伝えるということで15分弱となりました。

それでは動画をご覧ください。

(♪動画視聴)

LP委の役割【資料4】

- ・将来的には米国に習い資格試験制度づくりを
・LP専門家の育成および地位向上
- ・基本マニュアル・研修ツールづくり
・どの業態・業種でも共通に使える基本形を
・研修プログラムと導入支援策も
- ・上記の導入実験での有効性確認
・導入のしやすさ、効果を明らかにして、推奨



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

LP委の開催【資料7】

- ・基本月1回
・時間は2〜3時間程度
- ・期間は1年
・2017年10月から2018年9月までの12ヶ月間
- ・変更も柔軟に
・必要に応じてワーキンググループ(分科会)の立ち上げ
・実験店舗での検証も



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

<成果物>【資料8】

対 象	方 策
(A) 教育・啓蒙 (トップマネジメント向け)	・業界紙・業界誌・他メディアを通じての提言・情報発信 ・各種セミナーでの提言・情報発信
(B) 教育・研修 (非LP担当＝一般従業員)	・研修ツール/プログラムの作成 ・研修プログラムの導入支援
(C) 教育・研修 (LP専門職)	・研修ツール/プログラムの作成 ・研修プログラムの導入支援 ・各種セミナー企画



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

LP委の役割【資料5】

(参考)米国の資格制度
Loss Prevention Foundation(LPF)
ロスプリベンションファウンデーション
(小売業のロスプリベンションと資産保全のプロフェッショナルを教育し資格認定をする非営利団体)

LPQualified(LPQ)
実務経験3年未満のエントリーレベルの資格
LPCertified(LPC)
複数の組織、企業レベルでのLPマネジメントのできるプロフェッショナル資格



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

LP委メンバーと役割【資料6】

- ・小売企業(8企業が参加)
 - ・レギュラーメンバー(議論の中心)
 - ・実務家(本部・店舗)
 - ・企業組織としての取組み一経営層のコミットメント必須
 - ・期待される役割には、資料および実験店舗の提供がある。
- ・サービスプロバイダー・サプライヤー
 - ・アドバイザーメンバー(主に必要に応じた情報提供)
 - ・具体的ツールづくりの支援
 - ・会議ではオブザーバーとしての位置づけ



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

成果物

現場従業員向け LP教育動画を 完成させた

ご覧ください！



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

DVD
最新作

パート、アルバイト従業員向けロス対策教材の決定版！
サービスで選ばれるお店を目指して
基本の徹底と明るい挨拶で
不明ロスをなくそう

企画・製作：全国万引犯罪防止機構 LP教育制度作成委員会
時間：合計14分 / 本体価格：30,000円+消費税(送料込)
付属品：理解度確認テスト、概要説明書
協力：工業会 日本万引防止システム協会(略称：JEAS) など

- 内容
- ① お店が存続するために(2分)
 - ② 不明ロスとは何か(2分)
 - ③ 私たちはどう接客するべきか(3分)
 - ④ 私たちが守るべきお店のルール(2分)
 - ⑤ こんなときどうする？お店の安全(3分)

推薦

ロス対策の決め手は“企業文化づくり”

店舗現場で働く従業員ひとりひとりがロス対策において重要な役割を果たしています。この教育ツールで“心をつとめて”本当によいサービスを通じてロスを防ぐことを全従業員で再確認しましょう。

万防機構理事 / ロスプリベンション教育制度作成委員長 近江 元
※別途、データ販売によるEラーニングのメニューをご用意しております。詳しくは万防機構HPにある入力フォームでお問合せ下さい。



YouTubeで「基本の徹底と明るい挨拶」で検索して下さい。予告編動画がご覧頂けます。

DVD

経営者から店長・売場責任者向け、ロス対策 & 万引防止の必須教材
多くのチェーンストアや各地の万引防止連絡会でご活用頂いています。

STOP! お店の万引き対策

製作：日本経済新聞社 / 監修：全国万引犯罪防止機構
企画協力：高千穂交易
時間：合計40分 / 本体価格：80,000円+消費税(送料込)

第1編 万引きをさせないお店づくり

- 万引き被害の現状
- 自店の現状を把握する
- 改善策を検討する
- ハード・ソフト一体の対策

第2編 万引きを防ぐ接客法

- 防犯機器の見直し
- 万引きに対する意識の向上
- 接客対応の見直し
- 捕獲時の対応
- 地域ぐるみの情報共有



DVDの貸出し試写もできます。

9 現場従業員向けLP教育動画 運用テスト報告【資料9-1～資料9-14】

現場従業員向けLP教育動画を実際にお店の方に観ていただいて運用テストを行いました。（それぞれについて説明）

【資料9-1】

1.運用テストの概要

運用テスト実施方法

- ・視聴前のアンケート
 - ・不明ロスに対する意識、知識レベルを調査
- ・動画視聴
 - ・万防機構制作の15分ほどのロスプリベンション教育動画
 - ・休憩室などで人数に応じて大型のディスプレイモニター（テレビ）もしくはノートパソコンを使用
- ・理解度テストおよび答え合わせ
 - ・動画の内容に沿った簡単な確認テスト（参考資料として添付）

1～2週間後

- ・視聴後のアンケート
 - ・視聴前と比較のため質問事項は同じもの
- ・店長へのインタビュー
 - ・動画についての感想や、従業員の意識や行動の変化について聞き取り

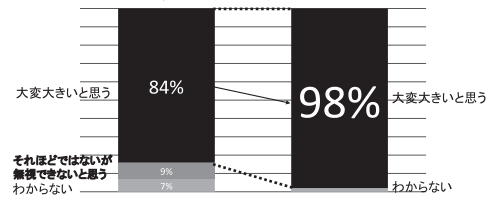


特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

【資料9-5】

2. 教育動画視聴前後のアンケート結果比較

(3).不明ロスが店舗の経営に与える影響は、どのくらいあると思いますか？



効果：「不明ロスの経営への影響の大きさ」の労使の共通認識が確立

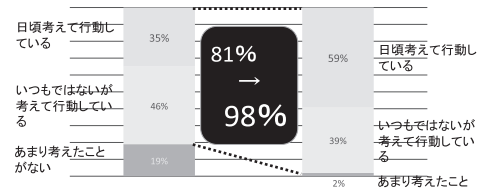


特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

【資料9-6】

2. 教育動画視聴前後のアンケート結果比較

(4).不明ロスもしくはロスを減らすために日頃考え行動していますか？



効果：動画視聴によって行動変容を促している



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

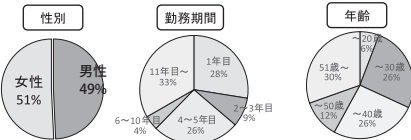
【資料9-2】

1.運用テストの概要

運用テスト実施企業/店舗/人数

業態	企業数	店舗数	人数
Dg5	2社	16店舗	42名
SuC	1社	2店舗	22名
Apparel	1社	2店舗	5名
total	4社	20店舗	69名

調査対象者の経験や年齢は幅広くした

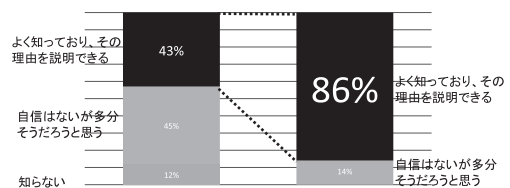


特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

【資料9-7】

2. 教育動画視聴前後のアンケート結果比較

(5).お客様への挨拶が不明ロスを減らすことにつながっていることを知っていますか？



効果：挨拶の効用の深い理解が進んだ

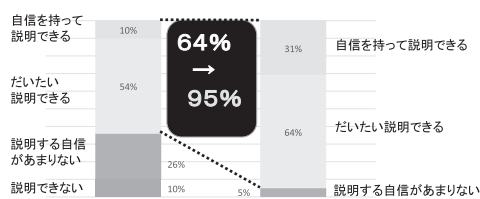


特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

【資料9-3】

2. 教育動画視聴前後のアンケート結果比較

(1).不明ロスもしくはロスとは何か説明できますか？



効果：ロスを自分の言葉で「説明できる」ようになった

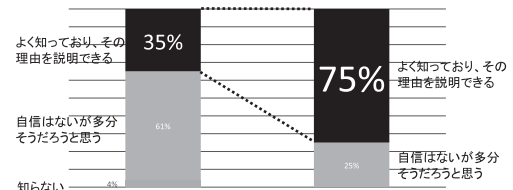


特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

【資料9-8】

2. 教育動画視聴前後のアンケート結果比較

(6).売場やバックルーム(倉庫)の整理整頓が不明ロスを減らすことにつながっていることを知っていますか？



効果：商品管理の重要性の認識が高まった

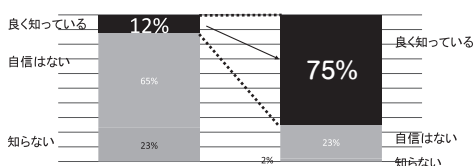


特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

【資料9-4】

2. 教育動画視聴前後のアンケート結果比較

(2).不明ロスの原因には大きくふたつの要因がありますが、そのふたつが何か知っていますか？



効果：不明ロスの要因の理解が進んだ



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

【資料9-9】

3. まとめ

- ★全ての質問項目で知識・意識が改善
- ★LP教育動画を視聴したことで基本的な『不明ロスの知識』『不明ロスを減らすことにつながる行動』についての理解が深まった。
- ★行動の指針が明確となり、行動変容につながる可能性が高い



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

＜参考＞店長のコメント(1)

【資料9-10】

		コメント
DgS A店長	従業員の行動変化が見られた	視聴数日後に窃盗目的と思われる複数人が来店してきた。『何かお探ですか?』とお声をかけを積極的に実施していた。それ以降、そのあやしい客は来店していない。
DgS B店長	既存の従業員にも見せたい動画	過去の教育制度で学んだ社長の長いパート/アルバイトさんにも見せたい内容であった。意外に社長の長いパート/アルバイトさんの方がロスに対して知識がないことがある。
Apparel C店長	新人さんでもロスに対する知識が自然と入る内容	新人さんは業務を覚えることで精一杯でありロスに対する意識付けは難しい。ロス教育はネガティブな内容になりがちであるが、意識せずに自然とロスに対する意識付けが出来る内容であった

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

＜参考＞改定前 理解度テストの正解率

【資料9-12】

目的のテーマ	問題	正解率
お店は何のためにあるのか?	1 お店の第一の目的は何ですか?	98%
お店が存続するために	2 お店を継続していく上で適正な利益が必要最大の理由は何かですか?	84%
不明ロスとは何か	3 日本の小売業全体で不明ロスが売上占める割合はどのくらいですか?	72%
	4 その金額は1年でどのくらいですか?	74%
	5 不明ロスの中で万引きによるロスの割合はどのくらいですか?	72%
私たちはどう接客すべきか	6 売場でお客様が不審な動きをしていないか常に監視します	修正必要 69%
	7 お客様の目を捉えて挨拶をする最大の目的は万引きをさせないためです	56%
	8 応てならないことはお客様へのおもてなしの心を表す態度です	100%
	9 作業が終わらず忙しい場合はお客様よりも作業を優先させます。	85%
	10 お客様が困っている様子でも、声をかけられない限り、こちらから声をかけてはいけません。	100%
私たちが守るべきお店のルール	11 同僚に邪魔されてタイムカードの打刻をするのは事情によっては認められます。	97%
	12 職務に不要なものは職場に持ち込んではいけません	97%
	13 仕事の様子や売場の様子を許可なしにSNSに投稿してもかまいません。	100%
こんなときどうする? お店の安全	14 お客様の具合が悪そうに見えたら、すぐにお客様に声をかけて状態を確認した上で、上呼を呼びます。	85%
	15 火災、地震が起きたら、まずお客様を安全な場所に誘導します。	82%
	16 同僚の不正を知ったら、内部通報制度で速やかに通報します。	92%

＜参考＞店長のコメント(2)

【資料9-11】

		コメント
DgS D店長	店長会議で視聴させたい	新人店長が多い時期の会議にて視聴させたい。基本ルールを守ることでLPに繋がることを改めて理解させたい
SuC E店長	汎用性が高い内容	ほぼ全ての業態の新人教育に使用できる内容であった
DgS F店長	挨拶の重要性を再認識	動画で見ることでアルバイト/パートさんはなぜ挨拶やお声がけが必要なのか、改めて理解してくれたと感じる。
DgS G店長	『理解度テスト』で学んだポイントをチェック	1回の視聴ではロスの詳細数値を覚えることが出来ない。視聴後の理解度テストが重要と感じた。

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

＜参考＞理解度テスト問題(詳細)と回答率

【資料9-13】

目的のテーマ	問題	正解率
お店は何のためにあるのか?	1 お店の第一の目的は何ですか?	98%
お店が存続するために	2 お店を継続していく上で適正な利益が必要最大の理由は何かですか?	84%
不明ロスとは何か	3 日本の小売業全体で不明ロスが売上占める割合はどのくらいですか?	72%
	4 その金額は1年でどのくらいですか?	74%
	5 不明ロスの中で万引きによるロスの割合はどのくらいですか?	72%
私たちはどう接客すべきか	6 売場でお客様が不審な動きをしていないか常に監視します	69%
	7 お客様の目を捉えて挨拶をする最大の目的は万引きをさせないためです	56%
	8 応てならないことはお客様へのおもてなしの心を表す態度です	100%
	9 作業が終わらず忙しい場合はお客様よりも作業を優先させます	85%
	10 お客様が困っている様子でも、声をかけられない限り、こちらから声をかけてはいけません。	100%
私たちが守るべきお店のルール	11 同僚に邪魔されてタイムカードの打刻をするのは事情によっては認められます。	97%
	12 職務に不要なものは職場に持ち込んではいけません	97%
	13 仕事の様子や売場の様子を許可なしにSNSに投稿してもかまいません。	100%
こんなときどうする? お店の安全	14 お客様の具合が悪そうに見えたら、すぐにお客様に声をかけて状態を確認した上で、上呼を呼びます。	85%
	15 火災、地震が起きたら、まずお客様を安全な場所に誘導します。	82%
	16 同僚の不正を知ったら、内部通報制度で速やかに通報します。	92%

基本ルールの徹底が重要です。昨年アメリカである店長が万引犯を追いかけて捕まえた「追いかけるな」というルールを破ったので降格された例があります。逆襲されて命を失うことにもなりかねません。(その後その店長はリカバリーされた)

正解率の低い問題を修正したり削除したりしました。これはそれぞれの小売業で差し替えてご利用いただいてかまいません。

この動画のデータは6つのパートに分かれていて、部分的に自分たちで作ったものと差し替えることも可能です。

＜参考＞改定後の理解度テスト

【資料9-14】

目的のテーマ	問題	正解率
お店は何のためにあるのか?	1 お店の第一の目的は何ですか?	98%
お店が存続するために	2 お店を継続していく上で適正な利益が必要最大の理由は何かですか?	84%
不明ロスとは何か	3 日本の小売業全体で不明ロスが売上占める割合はどのくらいですか?	72%
	4 その金額は1年でどのくらいですか?	74%
	5 不明ロスの中で万引きによるロスの割合はどのくらいですか?	72%
私たちはどう接客すべきか	6 売場でお客様が不審な動きをしていないか常に監視します	問題削除 69%
	7 お客様の目を捉えて挨拶をする最大の目的は万引きをさせないためです	56%
	8 応てならないことはお客様へのおもてなしの心を表す態度です	問題変更 100%
	9 作業が終わらず忙しい場合はお客様よりも作業を優先させます	85%
	10 お客様が困っている様子でも、声をかけられない限り、こちらから声をかけてはいけません。	100%
私たちが守るべきお店のルール	11 同僚に邪魔されてタイムカードの打刻をするのは事情によっては認められます。	97%
	12 職務に不要なものは職場に持ち込んではいけません	97%
	13 仕事の様子や売場の様子を許可なしにSNSに投稿してもかまいません。	100%
こんなときどうする? お店の安全	14 お客様の具合が悪そうに見えたら、すぐにお客様に声をかけて状態を確認した上で、上呼を呼びます。	85%
	15 火災、地震が起きたら、まずお客様を安全な場所に誘導します。	82%
	16 同僚の不正を知ったら、内部通報制度で速やかに通報します。	92%

10 LP委員会の今後の取組み

1 現場従業員向けLP教育動画の普及
今日視聴していただいた現場従業員向け教育動画を出来るだけ安価で普及させたいと思います。DVDでの提供だけではなく、社内のeラーニングシステム、マニュアル共有システムに組み入れてカスタマイズできるようなデータでの提供の仕組みを進めています。

2 マネジメント向けテキストの作成
(資格試験制度を視野に)

アメリカの先例を参考にしてマネジメント向けテキストの作成をしたいと思います。ロス削減は単に小売業の収益改善に効果があるだけではなく、小売業で働く従業員の処遇改善、結果としてロスを負担している消費者への還元も可能になります。

国内不明ロス1兆円は1世帯当たり3万円になります。そういう負担を減らす役割もあります。
それから内部不正、万引などの外部不正、問題になっている集団窃盗などの犯罪の抑止にもつながります。
安心・安全な社会環境の実現にも貢献できます。

11 LP関連出版物および活動の紹介【資料10】

「小売業のロス対策入門」はアメリカのフロリダ大学のリード・ヘイズ博士により総合的・体系的に作られた本です。これを昨年6月に日本語版として出版しました。
これを教科書として毎月勉強会を開催していますので是非ご参加いただければと思います。

LP関連出版物および活動の紹介

【資料10】

世界的ロス対策研究の第一人者フロリダ大学のリード・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昨年6月に発刊。

ヘイズ博士の教科書で
ロスプリベンション(LP)を学ぶ会
万防機構会員でない方も初回は無料で受講できます。
毎月実施。次回は3月13日水曜日18:30~20:00
会場は高千穂交易機1階ショールーム(四谷駅近)



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構



インターネット部会の報告

万防機構 普及推進委員会
委員長 若松 修

1 万引被害品のネットへの流出を防ぐ対策【資料1】

万防機構でインターネット部会を担当しております若松です。

万引の被害品というと書籍・衣料品・化粧品・工具類等があり、今までは中古店に流通するケースが散見されました。中古店に対しては古物営業法という法律があり、売りに来た人の本人確認をする、買い取った物を台帳に記載する等、出来るだけ盗品を買い取らないような規則があります。にもかかわらず、残念ながら盗品が流れているという現実があります。

それに加えて万引品のインターネットサービスへの流出がここ数年増えています。リアルショップ中古店は対面方式で本人確認をすることに対して、インターネットの場合、非対面のため万引品を持ち込む際の心理的圧迫感もかなり薄いと感じています。

インターネットサービスは3つあります。1つ目はインターネット通販、最大手はアマゾンさん、2つ目はインターネットオークション、最大手はヤフーオークション、3つ目はフリマアプリ、メルカリさんが有名ですが、ここ数年急成長しているサービスです。

いろいろなインターネットのサービスの中に盗品が紛れ込んでいるという実態があります。例えば何年か前に大阪で書籍の万引常習犯が捕まりました。この犯人は医学書を専門に盗んでインターネットオークションに3年間で1,400冊出品し、平均落札価格が1冊1万円で1,400万円荒稼ぎしていました。

最近ではフリマアプリが急成長していますが、衣料品が出品され、関係者によるチェックで盗品の可能性があるということになりました。出品者の備考欄に「サイズ・色の希望がありましたらご記入ください」とあり、注文を取ってから万引に行くのではと伺えるような記述がありました。

こういうことへの対策としてリテラー（店）とネット企業との連携強化が求められます。

2 ヤフー・メルカリの参加を得て「インターネット部会」設置【資料2】

昨年、万防機構に「インターネット部会」を設置しました。その背景にはインターネットオークション最大手のヤフーさんとフリマアプリ最大手のメルカリさんの積極的参加があります。ネット企業として不正品の取扱いをなくしたいという強い方針で一緒に取組

むために設置しました。

■万引被害品とネット出品不審物との照合

具体的には、万引被害品、つまりお店で盗まれたモノとネットに出品された不審物を照合しています。

被害品には個別に認識できる処置を施した商品があります。ネット側では個人にしては量が多過ぎるとか、同じ人が頻繁に出品しているとか、通常取引とは違うケースをモニタリングして抽出します。

■モノの特定とヒトの特定

お互いに照合した結果、疑わしい場合は出品されたモノを落札して、お店で盗まれたモノと同一であるかを検証する作業を進めています。

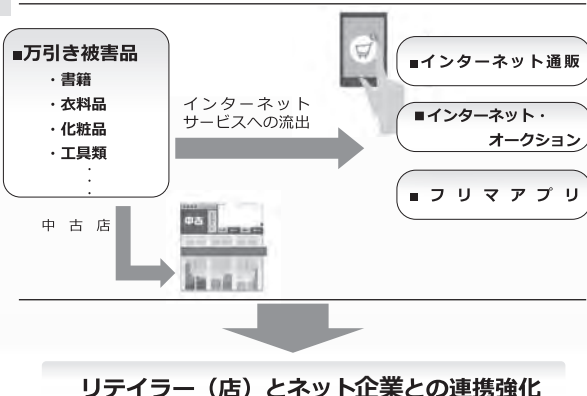
次にヒトを特定するためには、ネット企業側から出品者に関わる情報を提供いただかなければなりません。当然、個人情報保護法の規程がありますので所定の手続きを経て警察に入ってもらって、モノの特定とヒトの特定という作業を進めています。この対策を推進することが間違いなく犯人捕捉につながるという確信を持って取組んでいます。

●●●

竹花：盗品を全てコントロールすることは不可能ですが、この取組みによって、インターネットを利用すれば盗品が簡単に捌けるという状態から、必ずや一歩踏み出せると考えています。

【資料1】

万引被害品のネットへの流出を防ぐ対策



【資料2】

ヤフー・メルカリの参加を得て「インターネット部会」設置

1. 万引被害品とネット出品不審物との照合

2. モノ（被害品）の特定と

ヒト（被疑者）の特定





大量窃盗・常習万引被害ORCA 緊急通報システムⅡ

万防機構 事務局
次長 稲本 義範

大量窃盗・常習万引被害ORCA（オルカ）緊急通報システム自体は難しいものではありません。

大量窃盗が多発しており、昨年岐阜県ではドラッグを中心に30万円以上の大量窃盗が48件あり、その内上半期は100万円以上の大量窃盗が10件ありました。そういう事件が埼玉・神奈川・静岡・愛知、特に中部で多く、企業の方々が連携しなければいけないということで会議を開催しています。

米国では70億円位の大量窃盗の組織が検挙されたことがあります。日本では群馬県警が、5年前に推定被害額5億円の窃盗団（9人位）を捕まえました。中国から指令が来て日本人が万引して国際宅急便で送るという組織です。

チェーンドラッグストア協会のデータでは一昨年は1店舗当たりの万引被害は140万円位で、去年はさらに万引と思われるロスが悪化しています。衣料チェーンもロスが増えて深刻な状況になっています。

我々は顔認証システムを使った情報共有システムORCAⅠを作り、本格稼働はまだしていませんが実験を進めています。今日はメールベースでの大量窃盗の情報共有、ORCAシステムⅡについてお話しします。

1 システムイメージ【資料1】

防犯カメラが設置され、従業員教育がされている各店舗から本部に情報が集まります。今までは本部止まりでした。しかし、犯人はドラッグストアに行き、衣料チェーンに行きさらに総合スーパーに行き、カーナビを使って1日に20件位の大量窃盗をしますので情報共有が必要になります。そこで万防機構が緊急通報システムを作ることになりました。

個人情報を含まず、被害情報と地域情報をテキストデータとして取扱います。警視庁からの出向者がアナリストとしてプロの目で集計・分析をします。また、一般の方々からも大量窃盗の情報は入ります。まずは中部地区の有志企業で6月から始めるためにシステム設計や協定書を作成しています。

お手元の「ロスプリベンションへの道」という冊子に「常習万引・集団窃盗未然防止第4回 全米各地域の万引防止連絡会ORCA（オルカ）の活躍」があります。4年前アメリカに行き皆んなで勉強をした時の随行記です。

「日本もそうだが、米国においても店舗間の防犯情報の共有は、まずはE-Mailのシェアリングで徐々に人数を増やして、

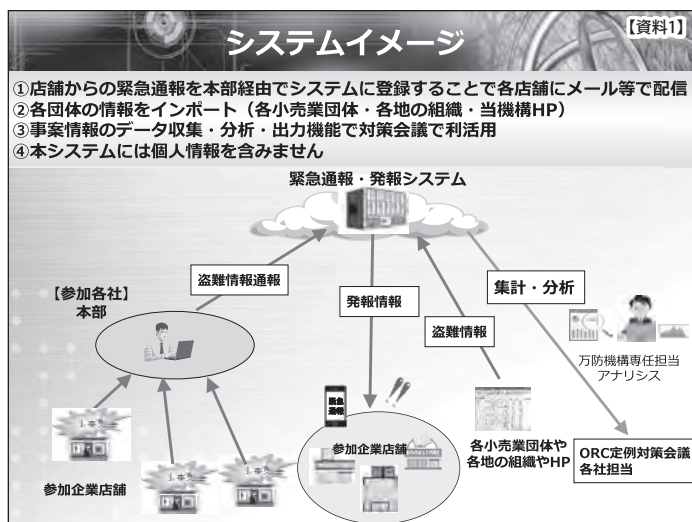
Web上でのデータ分析にまで発達していく。ニューヨーク地区では、2,000以上の店舗と法執行機関や検察なども入っている会員制ORCAが存在しており、そこから情報を入手することができる。」「全米27箇所に存在している」とあります。

これは米国だけではなく、日本チェーンドラッグストア協会では42店舗で情報共有を始めています。情報を出している企業と受けている企業とのアンバランス等もあり、アンケートを取り協力を求め少しづつ広まっています。

福島は大量窃盗のことを「爆盗」と呼び、スタート時は確か90店舗位からスタートしたと記憶しておりますが、今では300店舗で情報共有を行っています。福島・宮城・岩手の県をまたいでFaxで緊急通報を発報し、警察から捕まえたという報告を受けるまでになっています。福島県警の警視は参画していない企業のために資料作りをしてこのシステムの必要性を説いています。

ORCAの継続のポイントは①コストと効果のバランスを考慮する②使いやすいこと③技術的に分析しやすいことがあげられます。また、ORCA間の情報共有のフォーマットも考慮しておかなければなりません。ORCAⅠは大手の顔認証メーカーさんの画像を相互に取り込める仕組みを作っています。

米国のORCAの多くはボランティアによって運営されていますが、肩書きが欲しいだけの人は役に立たない。忙しい中でも責任をもって働いてくれるメンバーを入れることが重要です。また、大量窃盗に立ち向かうためには情報を共有することが重要ですが、しかしそのためには、共有してはならない情報を明確にしておくことが大切です。



2 緊急通報例

大量窃盗があった時にすぐに具体的な内容が分かる緊急速報がメールで送られるようにしたいと考えています。

3 盗難情報一覧画面

配信されるデータは蓄積されますので、データベースとして集計・分析をして検索できるようにします。

4 大量窃盗及び万引き防止活動実施に関する協定書の締結

現在、参画する企業との協定書を準



万引犯への損害賠償請求について

万引防止出版対策本部
事務局長 阿部 信行

今日は「始めよう！万引犯への損害賠償請求」というパンフレットについてお話しします。

一昨年の9月に万引防止出版対策本部を立ち上げて2年になります。旧来万引は書店の自己責任とされてきました。しかしながら出版界全体の売上げが減少する中、利益確保と書店存続という観点から、万引防止に取り組まなければならないということで、業界初の横断的万引防止の団体を作りました。

出版取次会社のトーハンから毎年「書店経営の実態」という本が出されていますが、それによると、書店の営業利益率は1%にはるか届きません。1冊万引されると、いかに甚大な被害か、何冊売らなければ利益を取り戻せないか、少し考えていただければすぐにお分かりいただけると思います。

今日、このパンフレットのお話しの結論から先に申し上げますと、「万引は割に合わない」「万引をしたら損害賠償をするのは当たり前」という新しい社会常識を作りたいということです。新たな社会規範を作ることによって万引抑止につなげたいと考えています。

万防機構による万引被害の最新調査によると、出版万防が出来てから書店の回答数が102社から152社に増えました。そこで書店だけのデータを取り出してみることになりました。

その中で損害賠償請求については、474社のうち24社が実施していると回答し、検討中が37社でした。これを書店に限ると153社のうち実施しているのが13社、検討中は19社という回答でした。そこでまず書店を中心に損害賠償請求を普及、拡大していこうということになりました。

パンフレットは、名古屋の三洋堂書店さんの05年から13年に渡る万引防止への取り組みのノウハウを全てここに開

示したものです。この間同社の不明ロス率は1.5%から0.08%に改善されています。

1 「万引犯に対する民事責任の追及」の実施に向けて

パンフレットの1ページには、万引対策強化宣言の第6項「万引犯に対する民事責任の追及」の実施に向けて同パンフレットが制作されたとあります。

「なぜ損害賠償ができるのか？」首都大学東京の星法学博士に見解をいただいています。

2 窃盗犯の補足事例：5項目の警告

三洋堂書店さんの万引防止対策のポイントは2ページのポスターです。5項目の警告をきちんと書き、万引しようとする者に対して明示しています。ご希望があればポスターのデータをお渡ししますので、書店名を差し替えてご利用いただくことが可能です。

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は、店員、保安員が声をかけるほか、刑事訴訟法に基づき捕縛した上で、警察に通報し厳正に対処致します。

①ご購入の商品をカバン、手袋、袋などに入れた場合
②ご購入の商品を衣類などに入れた場合
③ご購入の商品を隠し持ち、防犯ゲートを発着させた場合
④ご購入の商品を店舗の外に持ち出した場合
⑤商品の包装を破壊、防犯保護装置(タグ)等を取り外し、損壊した場合

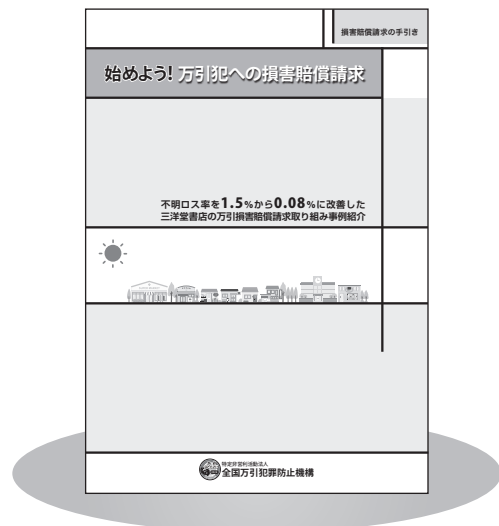
被害弁償その他の対処にかかった人件費なども請求させて頂きます。

三洋堂書店は、万引被害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 全国万引犯罪防止機構

3 なぜ損害賠償請求するのか

3ページ、「なぜ損害賠償請求するのか」被害の回復という面もありますが、



犯人に自分の犯した過ちの重大さを認識させ、二度と万引しないように抑止につなげることが重要です。

4 損害賠償請求の成果【資料1】

3ページ下のグラフは「防犯関連取り組み時期と不明ロス率の推移」です。損害賠償請求だけで不明ロス率が下がったわけではなく、複合的なさまざまな取り組みによることが分かります。重要なのは「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。」という部分です。ポスターやパンフレットも防犯コンサルタントとの共同作業で、その存在が非常に大きな力になっています。

5 損害賠償の手順

4ページ、損害賠償の手順として、損害賠償請求の作業の流れが書いてあります。また「盗難・器物損壊事案報告書」、5ページの「損害賠償請求書」、損害賠償請求の最終手続き「内容証明郵便」これらの書類は、ご希望の方にはメールでお送りしますのですぐにでも本取り組みを始めることが出来ます。

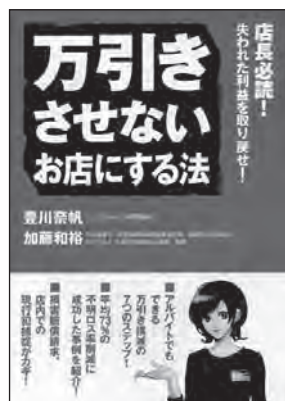
5ページ下段にある通り、入金率は最近5年間平均で86%を維持しています。そして同社は回収した賠償金は万防機構に全額寄付しています。

6 損害賠償請求に関する犯人との交渉

6ページは「損害賠償請求に関する犯人との交渉」です。今、インターネットで検索すると弁護士が「万引き事件の弁護をします」とたくさん出てきます。交渉次第では強要罪、損害賠

償の逆損害賠償などの訴訟リスクもあります。大変重要なノウハウです。請求金額を「人件費相当」とすれば問題ないがダイレクトに「人件費の請求」というと難しいなど、言葉使いも重要なポイントになります。

同社の加藤社長は、共にこの取り組みを作り上げてきたウェリカジャパンのコンサルタント豊川さんと「万引きさせないお店にする法」という本を出されています。



※万防機構
推奨図書

この取り組みのリアリティーを持たせるために、同社の請求金額の実際を申し上げます。05年8月から17年1月までの同社のデータでは、万引犯への請求額の平均が5,802円、入金額の平均が5,113円です。最高額は254,907円、最少額267円です。損害賠償の金額別件数は1番は1,000～2,000円で177件、2番が2,000～3,000円で161件、3番

は3,000～4,000円で126件、4番は1,000円未満で97件です。

先ほどこの取り組みはすぐに始められると申し上げましたが、その前段としては、この取り組みの細部まで理解してもらう従業員教育が絶対に必要です。後段としては経営者が自分のお店をどうしたいのか、お店作りの信念がなければ従業員もなかなかこの問題には取組めないと思います。また、犯人捕捉後のやり取りで生じる訴訟リスクを回避するスキルを作り上げる必要があります。

この1月から当取り組みのネットワークづくりを始めました。自店の万引被害を公表することは経営者にとっては嫌なことなので外には出しません。しかし、損害賠償請求をやってみませんかということで、既に実施している、あるいは検討している書店にお声掛けをしたところ、12の書店から一緒にネットワークを組みたいというお話しをいただきました。どういったネットワークがそれぞれのお店の万引防止に資するのかの検討はこれからです。

今後の展開ですが、共通で活用できる内容を探っていききたいと思います。また、「あの地域で万引すると損害賠償請求されるぞ」という地域ができるとこの取り組みも波及するのではと考えています。書店だけではなく商店街も含めて展開していききたいと思います。

万防機構はこのパンフレットを1部100円、50部単位で頒布します。各方面から関心をもっているところですので。

コンビニのビニール袋で店に入って来てリュックに詰め替える手口の「ビニール男」と呼ばれる常習犯がいるそうです。今後そういう手口の情報をメールで共有することも考えています。

最後に繰り返になりますが、『盗んでもほとんど損害賠償されない日本』から、『どの店で盗んでも必ず損害賠償される日本』に変えるため取り組んで参りたいと存じます。

●●●

竹花：質疑応答の時間がなくなりましたので、ご質問のある方は電話あるいはメールでお問い合わせください。

最後に私から3点ご連絡します

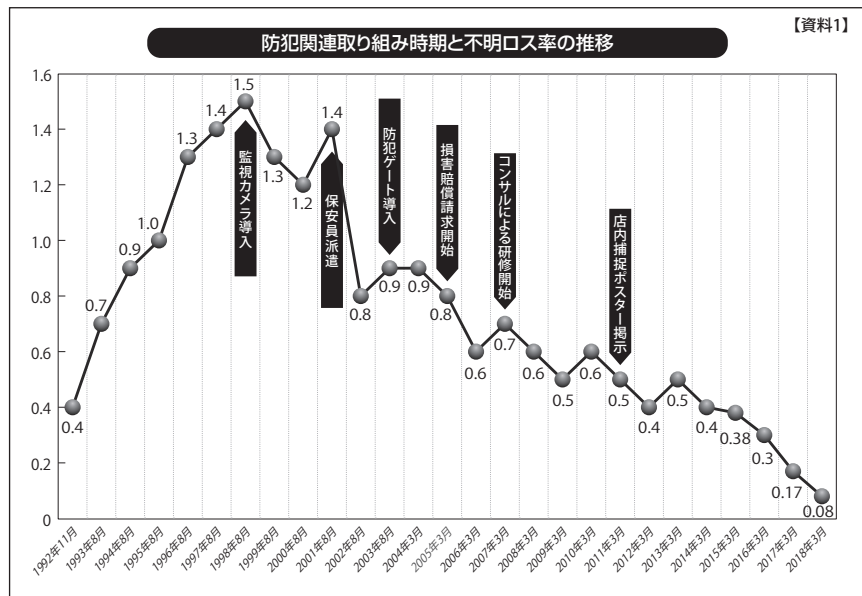
①万防機構の総会を6月18日午後、主婦会館で行います。時間や内容が決まりましたらご案内させていただきます。今日お話しした事柄をもっとクリアに皆さま方にご説明できると思います。

②今日のセミナーは日経新聞のご協力で開催することが出来ました。御礼を申し上げます。有難うございました。

③日本実務出版のホームページにセキュリティナビがあり、ここに「やけくそ万防日記」があります。ご覧になった方はいらっしゃいますか。これは私が書いています。一部は関係の方々に書いてもらって載せています。12月中旬から既に10回位書いており、毎週1回出ます。ここにお集まりの万引問題に関心のある皆さまに是非ともお読みいただきたいと思います。皆さまが疑問に思っている問題についてかなり詳細な見解を述べています。

例えば「検挙か防犯か」古くて新しい問題についてどう考えるかについても、真剣な論考を載せるつもりです。ご関心をもつただけようお願い申し上げます。

本日は最後まで熱心にお聞きいただきまして有難うございました。



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構 事務所移転のお知らせ

この度、弊機構の業務拡大により、人員の増強を行いました。それに伴い、2019年2月12日に事務所を下記に移転致しました。電話番号及びFAX番号も変わりましたのでご案内申し上げます。これまでの四谷の事務所は分室として、今後も打ち合わせ等で適時使用致します。今後ともなお一層のご支援を賜りますようお願い申し上げます。

記

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

電 話：03-5244-5612

F A X：03-5244-5613

Eメール：info8@manboukikou.jp（変更ございません。）

交 通：JR中央線 御茶ノ水駅より徒歩6分



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

〒101-0062 東京都千代田区神田駿河台1-2 書店会館4階 TEL. 03-5244-5612 FAX. 03-5244-5613

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

2019年4月25日発行 禁無断転載