2015年10月に米国フロリダで開催された『常習万引・集団窃盗未然防止国際サミット2015』に引き続き、今回は日本で開催!

万分为策域化 國際金藏2017

International Conference for Retail Theft Prevention

報告書及び提言

2017年3月9日(木)・10日(金) 東京ビッグサイト会議棟 1階レセプションホールA



■主 催:特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構

■後 援:経済産業省/文部科学省/警察庁/ 東京都/警視庁/日本経済新聞社

■協 力:東京万引き防止官民合同会議/日本小売業協会/日本チェーンストア協会/日本百貨店協会/日本チェーンドラッグストア協会/全国防犯協会連合会/新日本スーパーマーケット協会/日本ショッピングセンター協会/日本ドゥ・イット・ユアセルフ協会/日本フランチャイズチェーン協会/日本万引防止システム協会/全国警備業協会/全国商店街振興組合連合会/自動車用品小売業協会/日本ボランタリーチェーン協会/日本書店商業組合連合会/日本コンパクトディスク・ビデオレンタル協同組合/日本レコード商業組合/日本専門店協会/日本防犯設備協会/全国少年警察ボランティア協会/日本ガーディアン・エンジェルス/日本リテイリングセンター/東京ビッグサイト

万引の無い社会の 実現に向けて 企業・地域・行政が連帯

ハード&ソフト面の対策/情報共有/教育体制/ 地域連携/法的対応/再犯防止/広報

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構

この冊子は、公益財団法人日工組社会安全研究財団の助成を受け作成されたものです。

万引対策強化国際会議2017「報告書及び提言」発行に寄せて

カリップ 大会コーディネーター 有間 千乃 (本機構理事・広報委員長)



本会議は、2年前にアメリカで行われた会議でたくさんの刺激を受けた竹花理事長の、「ぜひ日本でも開催を!」という 熱い想いで実現に至りました。開催に至るまでお力添えを頂きました皆さまに、この場をお借りして厚く御礼を申し上げます。

今回の会議のキーワードは「Relationship」。万引きに苦しんでいる小売店と地域と警察、そして万引防止機構が連携を取りながら、万引きに立ち向かおうというものです。大企業等は万引き対策にも相応の費用や人を投入できるかもしれない。でも1店舗ではできる事には限りがある、そう言った声を良く耳にします。だからこその「Relationship」なのです。

万引きは青少年の犯罪という認識の方が多いかもしれませんが、日本では平成23年に青少年の万引き件数を高齢者の万引き件数が上回り、現在もその状態が続いています。これにはアメリカのゲストスピーカーは一様に驚いていました。日本特有の問題のようです。本会議では、高齢被疑者は必ずしも経済的困窮から犯罪を犯しているのではないこと、単身者の割合が高いことから、高齢者の孤立化が万引増加の一要因なのではないかとの報告がなされました。また再犯率が高いということも高齢者万引の特徴なのですが、被害金額が高額ではないため、小売店が警察へ届出をしない、仮にしたとしても送検には至らない、注意されて家に帰される、また万引きをするという悪循環があるようです。

本会議ではアメリカの再犯防止プログラムについて報告がありました。更生の可能性ありと判断された被告人が、自分で受講料を払って再犯防止プログラムを受講することで刑務所に入ることを回避できるというシステムで、受講者の再犯率はとても低いそうです。アメリカでは万引犯罪は刑事罰が抑止力にならない犯罪であるとの認識があるのでしょう。日本でも、補導された高齢者がこういったプログラムを受講できるような仕組みが作られれば(そのためには法務省や警察との連携が必要ですが)、効果的なのではないかと思いました。

また本会議では、万引問題で今最も関心の高い、顔認証システム付の防犯カメラ画像の共同利用についても、かなり 突っ込んだ議論が行われました。

今年の5月末に改正個人情報保護法が全面施行されます。この法律ができてから、巷では「個人情報」という言葉があたかも水戸黄門の印籠のように絶対的な力を持ち、皆恐れおののき、尻込みしてしまうという状況が続いてきたのではないでしょうか。しかし、個人情報保護法は、元々は「利用する」から「保護しよう」という発想で作られた法律です。今回の改正も、個人情報の積極的な利活用を推し進めるという目的があります。

利用者側に、危ないからやめておこうという気持ちが蔓延してしまったという反省から、今回は改正法全面施行に合わせて、個人情報の利活用のガイドラインが公表される予定です。防犯カメラ画像の共有は防犯目的という明確な目的がありますが、それでも、どの情報をどの範囲まで共有できるのかという点は現段階では不明確ですから、その点がクリアに示され、各業界や各地域で一定の情報共有が進めば、日本の万引き対策は劇的に変化していくのではないかと期待しています。

本会議開催から約2ヶ月が経ちました。この間、東京の渋谷区では、書店、警察、区(行政)が連携をし、被害情報共有システムの構築、年内稼働を目指して動き出しました。出版業界も情報共有システムの構築に業界を挙げて取り組む意向を示しました。本会議のテーマである「Relationship」が少しずつ現実のものとなろうとしています。

日本で万引きされた物が海外で販売される時代です。万引問題は国内問題のみならず、世界規模で考えなければならない問題なのかもしれません。今回の会議でアメリカの万引対策の最前線で活躍するスペシャリストの皆様との強い Relationshipが生まれました。数年後には、日本、アメリカにとどまらず、ヨーロッパ、アジア等万引で苦しんでいる世界中の国から関係者をお呼びし、真の国際会議が開催されるかもしれません。その時に、万引対策先進国である日本、と言われるよう、共にこの万引犯罪に立ち向かっていきましょう。私たち万引防止機構も、各業界の様々なニーズ、要望に耳を傾けながら、よりよいRelationshipの一翼を担っていきたいと考えております。

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・警察などとで地域ごとに 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	ster 「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	ネット上の盗品の買い子							
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。							

会議で使用された全パワーポイントを確認することができます。

ダウンロード先 http://www.manboukikou.jp/01.zip パスワードは「tomoni」です。

CONTENTS

P1 万引対策強化国際会議2017「報告書及び提言」発行に寄せて

大会コーディネーター 菊間 千乃 全国万引犯罪防止機構理事・広報委員長

《2017.3.9》 P3 ご挨拶

主催団体 竹花 豊 全国万引犯罪防止機構理事長

ご来賓 鈴木 三男様 警察庁長官官房審議官(生活安全局担当)

P5 基調講演

●万引犯罪の損失をいかに予防するのか。過去・現在・共に築く明日へ リード・ヘイズ 博士(フロリダ大学教授)

P11 テーマ1

●米国小売業におけるロスプリベンションの実例

クロード・ヴァーヴィル 氏(元小売業リーダー協会(RILA)のロスプリベンション委員長 米ホームセンター大手ロウズ元副社長 ユニパーサル・サーベイランス・システムズ社最高執行責任者(COO))

P19 テーマ 2

●「集団窃盗対策」ドラッグストア大手による協業事例

ポール・ジョーンズ氏(米ロスプリベンション協会副会長、米eBay元役員 ターニングポイントジャスティス社 最高執行責任者)

石田 岳彦氏(日本チェーンドラッグストア協会 防犯・有事委員会 委員長)「防犯情報共有について」

P28 テーマ 3

●総合スーパーの万引対策及び地域連携による集団窃盗対策

ブレット・デッツァー 氏(ウォルマート社 グローバル・インベスティゲーション担当ダイレクター)

稲本 義範(当機構 事務局次長 普及推進委員)「万引対策がすすむ10のポイント+5」

ケビン・リンチ 氏(タイコ・インテグレイテッド・セキュリティ社 ビジネス開発エグゼクティブ・ダイレクター) 「最新防犯対策について」

P42 テーマ4

●ネット企業の盗品転売防止対策

ポール・ジョーンズ 氏

吉田 奨氏(ヤフー株式会社 政策企画本部 ネットセーフティ企画部 部長)

P53 全体討議 1 パ ネ ル ディスカッション ■日本の万引対策に今何が求められているか

【コーディネーター】竹花 豊(当機構 理事長) 【サブコーディネーター】菊間 千乃(当機構 理事)

【パネリスト】リード・ヘイズ 博士/ブレット・デッツァー 氏/クロード・ヴァーヴィル 氏/

ポール・ジョーンズ 氏/ケビン・リンチ 氏

若松 修(当機構 理事 普及推進委員長)▶盗難情報データベースの必要性 ネットでの万引品換金対策

長田 泰文氏(株式会社市川ビル CD推進部長) ▶ショッピングセンターの劇的なロス対策と地域連携

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) ▶チェーンストア勢力の在庫管理の実態 Inventory Management of Chain Stores in Japan

佐藤 誠氏(株式会社ユニクロ 在庫コントロール部 数値精度チーム) ▶集団窃盗等の万引対策

難波 克行氏(株式会社丸善ジュンク堂書店保安管理部部長)▶常習万引者の対策~警察と連携しての検挙事例~

《2017.3.10》

P71 全体討議 2 パ ネ ル ディスカッション ■「集団窃盗対策」「盗品処分先対策」「ネット企業の盗品転売防止対策」「地域連携による万引対策」等

【コーディネーター】竹花 豊(当機構 理事長) 【サブコーディネーター】菊間 千乃(当機構 理事)

【パネリスト】リード・ヘイズ 博士/ブレット・デッツァー 氏/クロード・ヴァーヴィル 氏/

ポール・ジョーンズ 氏/ケビン・リンチ 氏

星 周一郎氏(首都大学東京 都市教養学部法学系 教授)▶防犯データの法的対応

舩坂 良雄氏(日本書店商業組合連合会 会長)▶書店業界の万引対策

山浦 勉氏(福島県警察本部 生活安全部 生活安全企画課 犯罪抑止対策補佐) ▶福島県ドラッグストアチェーン等防犯ネットワークについて

金子 しのぶ 氏(東京都青少年・治安対策本部安全・安心まちづくり課長) ▶ 高齢者の万引対策

大久保 智生 氏(香川大学 教育学部 准教授) ▶万引防止の取り組みと今後の再犯防止教育

加藤 和裕(当機構 調査研究委員長) ▶小売窃盗犯に対する損害賠償請求

山本 正彦 氏(全国警備業協会 研修センター 統括課長)▶警察関連と小売業のリレーション強化

岡田 茂生氏(ウェルシア薬局株式会社 総務本部 保安担当)▶集団窃盗対策

P94 万引対策強化宣言

P95 記者会見

P96 アンケート結果

P103 特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構/日本万引防止システム協会

P104 万引に関する統計

P105 協賛をいただいた皆さま

P106 編集員 後記/会員募集

主催団体挨拶



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

皆さん、おはようございます。北は北海道から南は沖縄県まで、遠方*からの方も含め、また、事業者、警察はじめ関係官庁、有識者等々多くのフィールドの方々にお越しいただき、嬉しく思います。

さて、この会議は、万引問題を憂える多くの方々のご支援、ご協力の上に成り立っています。セキュリティーショーの場をお貸しいただいた日本経済新聞社をはじめ、ご協賛いただいた事業者、団体、個人、また、汗をかいていただいた方々など、数多くの方々の献身的な貢献があってこそ、今日に至ることができたと、心から感謝申し上げます。

そして、何より、はるかアメリカ各地から駆けつけてくれたゲストの皆さんに、敬意を表したいと思います。 ありがとうございました。

ところで、私たちは、おそらく一人残らず、万引問題に苦しめられ、怒りを持ちながらも、あきらめや敗北感に さいなまれてきました。その姿は、あたかも悪魔の影におびえながら、孤独な戦いを強いられているやせ 細ったヤギの群れを想起させます。

しかし、私たち人間には、苦難に抗する意思と知恵があります。孤独な戦いから、ともに戦うことへの大きな 転換を可能にすることができます。この先例は、アメリカにありました。そしてわが国でもその萌芽が育って います。被害者である事業者相互はもちろん、警察はじめ関係行政機関、地域の方々などが、「ともに」万引 問題を解決するこれまでにない力を作り出すことが、今、我々に求められていると思います。

この会議は、そのための第一歩です。多くの情報を共有しましょう。そして、万引問題に有効に対処するための具体的方策を探り出し、我々の共通認識にして、今後の取り組みに生かしましょう。そのキーワードは、あくまでも、「ともに」です。

最後に、改めて、多くの方々のご協力に感謝を申し上げ、私の挨拶とします。

※海外からは米国だけでなく韓国やスウェーデンからの参加がありました。

ご来賓挨拶



警察庁長官官房審議官(生活安全局担当) 鈴木 三男 様

本日は、関係者の皆様の大変なご尽力によりまして、この国際会議が開催される運びとなりました。心から 御祝いを申し上げたいと思います。また、本日お集まりの皆様方におかれましては、平素、それぞれのお立場 で万引き対策に取り組まれています。高い席ではございますが、心から敬意と謝意を表したいと思います。

治安情勢を振り返ってみますと、平成の時代に入りまして犯罪が全国的に急増いたしました。最多の年は平成14年で、全国で刑法犯が約285万件という状況になりました。そういった状況もありまして、官民挙げて犯罪の抑止対策、犯罪対策に取り組んだところ、その後、犯罪は全体として減少傾向となり、昨年は99万6.000件と戦後初めて100万件を切る状況になりました。

こうしたなかにありまして、本日のテーマであります万引きにつきましても、平成16年がピークとなりましたが、その当時15万8,000件という数を記録いたしております。その後、皆様の取り組みもありまして減少いたしております。昨年は11万3,000件弱ということで減少はしている状況でございますが、その前に申し上げました犯罪全体の減少から比べると、減少率は小さくなっている状況でございます。犯罪全体では285万件から99万6,000件ですので、だいたい3分の1ぐらいの水準に下がっている状況でありますけれども、万引きにつきましては15万8,000件から11万3,000件ということで、減少は3割程度にとどまっている状況にございます。

また、かつては万引きというと少年の犯罪という色彩が非常に強かったわけですが、警察で検挙しました被疑者を見ますと、少年は大きく減少している状況にあります。その一方で、高齢者の被疑者は減少せず横ばいで推移しておりまして、結果として少年よりも高齢者の被疑者が増えている状況になっております。現在では、警察で検挙した被疑者の4割ぐらいは高齢者になっている状況でございます。このような情勢を踏まえまして、引き続き万引き対策にしっかり取り組んでいかなければいけないと考えております。

万引きの防止にあたりましては、特に事業者の方々の自主的な取り組みが重要であることは申し上げるまでもないと思っております。事業者の皆様には、これまでも従業員による声かけ、あるいは商品陳列方法の改善、あるいは防犯カメラ、各種の万引き防止のための機器の設置、そういった取り組みをしていただいているところでございます。そういったものも功を奏しているとは思いますが、事業者の規模、各地の事情によりまして、必ずしもすべての事業者の方がそういう水準でできているかという問題もございますし、なかなか事業者だけでは難しい問題もあると思います。そうしたなかにありましても、引き続き事業者の方の自主的な取り組みの推進をお願いできればと思っております。

また、やはり万引きを軽視する風潮といいますか、万引きを軽く見る、たかが万引きじゃないかといった 風潮は、これまで私どもも、そういった意識の払拭に努めてきたつもりではありますが、なかなか社会全体として、 それが完全に定着しているかというと、そこまでは至っていないかと思っています。そういう万引きを軽視する ような風潮が、やはり万引きの減少につながらないこともございますし、さらには大きく改善している治安に 対しても、いろいろな形で影響を与えていくことにもなりかねない。もちろん、事業者の方には経営上の大きな 打撃になっていくという、その根っこの部分であろうかと思います。引き続き、官民を挙げて、万引きをさせない 社会づくりに、事業者の方々と警察がともに連携をしながら取り組んでまいりたいと思います。

今回、こういう大きな会議が開催されるわけでございますので、本日と明日の会議が実り多きものとなりまして、 これからの万引き対策の大きな第一歩になることを願っているものでございます。結びになりますけれども、 ご参会の皆様方のご健勝、ご多幸を心から祈念申し上げます。



『万引犯罪の損失をいかに予防するのか。過去・現在・共に築く明日へ』

リード・ヘイズ 博士 フロリダ大学教授

フロリダ大学のリサーチサイエンティストであり、またベストバイ、ウォルマートなど大手小売りチェーンにより設立された独立法人ロスプリベンションリサーチカウンシル(LPRC)のダイレクターも務める。博士はこれまで30年以上にわたり、世界中の機関で防犯及びロス管理に携わっており、フロリダ大学のNational Retail Security Surveyでは1989年の設立以来これまで小売防犯に関する100以上の調査研究実績を残しおり、その成果をまとめた『Retail Security and Loss Prevention』はLP業界関係者の必読書となるなど、防犯及びLP問題に関する世界的な研究者の一人である。

お招きいただきまして、ありがとうございます。海を越えてやってまいりました。日本が今、対応しているさまざまな問題を学びたいと関心を持っております。小売万引の問題ですが、同じような問題もしくはもっと深刻な問題にわれわれは長いあいだ直面してまいりました。特に、ここ1年半ぐらいで、アメリカでは、窃盗、不正、暴力行為が、エスカレートしております。われわれのデータによると、そういう傾向が見られています。

私どもはフロリダ大学でリサーチチームを結成し、17年目を迎えましたが、私どもは、2つの形で活動しています。まず1つ目が、博士レベルのリサーチャー、犯罪学者が集まって活動しており、2つ目には、それに並行した組織として42社の小売チェーンが入って活動しております。この42社の小売りチェーンの専門家が、われわれと一緒に11のワーキンググループで作業をしています。また、ラボでの研究もしております。われわれの研究はほとんど駐車場、店舗内で実際に行っています。そういうことで、正しい調査結果が上がりますので、私どもの行っている内容について、ご紹介をしたいと思います。

万引犯罪のコントロール

先ずは、万引のコントロールに関してです。たぶんまだこれが一番大きな問題の1つでしょう。

万引犯罪の歴史

万引犯罪の歴史は、小売業の第一歩である テントの装身具の販売と同時期にまで遡る

初期の万引犯

16世紀初頭から19世紀にかけて、万引犯に関 する幾つもの記録が残っている

良いカスタマーサービスが、ほぼ唯一の防御 であった



特に、最近は、不正、武装強盗が増えております。お店での 万引犯罪は頻繁に起きているわけですが、これは決して新 しいものではありません。初めて人間がほかの人に物を売ろ うとしたときから、支払わずに持ち帰る人はいたものです。

例えば、昔の万引のケースを調べますと、いろいろな資料が残っています。1500年代からあったといわれています。その当時においても、このようなよいカスタマーサービスが一番いい防犯措置であるということで効果が上がるわけですが、コストはかかります。また、テクノロジーはとても重要です。 万引犯罪を抑止するためにはテクノロジーが必要です。気ま

ぐれに罪を犯そうとそうとしている人には抑止が効きます。

その他にもさまざまな複数のメソッドを使います。例えば、 犯人にインタビューをしたり、毎年、数百人の犯人に面接を しております。そのインタビューはいろいろなところで行って います。人々をリクルーティングして、審査をして、その上でよ い洞察を得ることができております。捕まった人たちの面接 もしますし、多くの今まで捕まったことのない人たちのインタ ビューも行って、データを集めています。

また、統計分析も行い、実験の設計をしています。ランダムにお店のサンプルを選んで、ランダムに選んだお店の中からランダムにいくつかのお店である対策を取らせ、ほかのお店では対策を取りません。この実験をすることでどのように犯人がお店を選び、どこを襲うか、何を取るか、どのように行うか、どういうものが彼らを抑止するか、どういうものだったらまったく効果がないのかを分析することができ、われわれのツールをさらに磨きをかけて、うまく機能させていくことができると考えています。そして、これをラボのなかで新しい活用方法を創造して、解決策をとりまとめ、実際に現場でテストをして、小売業者に提案するのです。どうやら、これが一番いい方法だと感じています。何をやるかよりも、自分が今やっていることをどのように展開するかということが重要であり、そのためには、無作為実験が非常に有用です。投資効果が一番高くなると、われわれは思っています。

万引犯罪の歴史初期の万引犯



個人あるいは集団による万引犯が、世界中で 略奪を行っていた。 狙いは主に空腹を満た す為の食料、あるいは転売を目的とした衣服 や帽子であった

店のオーナー達は、協力し合って警戒と報告 を行っていた

それでは、過去を振り返ってみましょう。いつの世も万引犯はいるものです。いつも、われわれにチャレンジをしてくる人たちです。

この会議の大きなテーマは協力、協働です。これはNSPO (National Shoplifting Prevention Organization:全国万引犯罪防止機構)からも、警察庁からもお話がありましたが、関係者が協力、協働をするということです。アメリカでは、それがより上手にできるようになりました。お互いに協力する

ことによって、誰が、何を、どこでやっているのかという情報が集まるようになりました。つまり、状況認識が高まってきたということです。

万引犯罪の歴史

現代の脅威

個人あるいは集団による万引犯が、いまだに 世界中で略奪を行っているが、一番の狙いは 電気製品や消費財などである。

店員の数が減少傾向を見せる中、万引の 動機、機会、発見に影響を及ぼすテクノロジー が導入されるようになった



万引対策の一つの例として、情報を掲載したり、写真を掲載したりするということが効果的です。一番よく知られている犯人の写真などを載せていくということです。近年の問題としては出来心の万引犯と計画的な万引犯がいることです。昨夜、NSPOから日本ではお年寄りの万引犯が非常に増えているというお話を聞きました。それは今回のパネルディスカッションでもお話しできるかと思います。

また、アメリカではお店の従業員数が減っているということで、状況認識が十分でないという問題があります。顧客とのコンタクトもない。抑止の効果も、チャンスも少なくなっているわけです。現在、よりよい方法を探しています。

万引犯罪の歴史



変化する脅威

万引だけでなく、侵入盗、強盗も含め、 薬品を狙った犯罪が新たなロスと危険を もたらしている

その為、抑止および考証の為のテクノロジー を強化し、連動することで、より強固な防御 が行われるようになった

次に、万引は、時間を経て、どのようになってきたかです。 万引は、カジュアルな気軽なもの、あまり危険を及ぼさないような窃盗から、武器を持った強盗まであります。この例は、 私の同僚が認識したものですが、ミズーリのある町で起こった強盗です。これは武器を持った強盗です。われわれの対策は、まずその個人の注意を引きつけて、私たちがやろうとしていることを理解させて、これは本当に大きな問題であることを理解させようとしているものです。

万引犯罪の歴史

変化する脅威

集団によるハイブリッドな窃盗、詐欺、暴力犯罪、また個人犯罪も洗練されてきている

従って、抑止と考証の為の研究、開発が続い ている

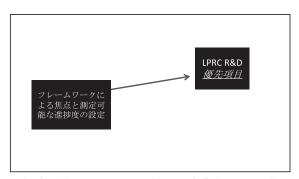


新しく台頭している脅威です。私たちは調査・研究開発を行い、より精密に設計をしようとしています。これは病理学であると考えております。われわれは訓練を受けて、リサーチをしています。医師や科学者の研究と同じ形です。最初に、そのメカニズムを理解します。問題のメカニズムを理解して、それを分析します。分解して、どういうことが起こるかを考えます。当然ながら、単純な犯罪でもいろいろな段階がありますから、ただ単にあちこちで同じことをするというよりも、もっと具体的に焦点を当てて、分析をしようということです。そうすることによって、副作用を減らしながら、よりよい結果を挙げていくことができます。われわれが何か行動を起こせば、当然ながらその反作用があるわけですから、いいものもあれば、お客様に対して有害なものもある、コストがかかるものもあるわけなので、適切にやっていかなければいけません。

例えば、ウォルマートでやってきたことを、彼らがきちんとできなければ、何億ドルも無駄にし、ロスを出す可能性もあります。研ぎ澄まされたツールでなければ、また、それらが適切な形で活用されなければ、無駄になってしまいます。ですから、きちんとした解析が必要です。

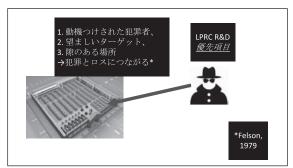
LPRCが全てのリサーチとアクションの為に用いているフレームワーク

われわれがやっていることは、すべてきちんと後ろに論理 的なモデルがあります。そういった枠組みが存在しているわ けです。



優先順位があります。42社の小売業者、その小集団、オブザーバー、18~20人の資産の保全やロス防止を担当している副社長が私たちのところに集まり(実際に来週もシンシナティで会合を開きますが)、先ずは、そこで彼らの考えを理解します。彼らから、ここが一番つらい、大変だということを聞いて、われわれが診断をして、そして処置をしようとしています。われわれの枠組みがあることで、焦点を合わせることができますし、小売業者は、私たちがただ単に研究をしているわけではなく、また、リサーチだけでもない、物をただ単に展開するだけではなく、一緒に協力をして、共通の認識を持って取り組もうということです。

私たちがやることは、すべて犯人に焦点を当てています。 私たちは武装しようということではありません。ただ単にセキュリティのレベルを上げようということでもありません。私たちがやろうとしているのは、彼ら(犯人)の判断に影響を与えよ

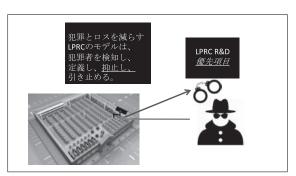


うとしています。これは行動科学です。私たちの対象は彼ら(犯人)です。正しい判断を彼らが下すようにするわけです。犯人が家を出て、お店に入って、商品を目の前にしたときに、よりよい選択、判断ができるようにする。それが私たちの仕事です。

ルーティンアクティビティ理論と合理的選択理論というも のがあります。

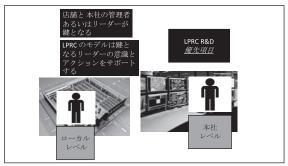
人は何らかの動機があって行動を起こそうとする。例えば、今日は調子が悪いのでイライラしているとか、もしくはそれが欲しいとか、何であろうと、動機があってお店から盗もうとしているわけです。欲しいものがある、いろいろなニーズがあるなど、このようなものが合致したときに、いい物が目の前にあり、そしてそれが守られていないと思ったとき、リスクが低いとき、報酬が高いと思ったときに、合理的な選択として、彼らは物を盗むわけです。

現在の基本的な考えは、犯罪を減らそう、ロスを減らそう、 抑止をしようということです。しかし、犯人のなかには、取り 押さえなければいけない人もいます。絶対に、犯罪を行って しまう。抑止が効かずにやってしまう人がいるので、そういう 人たちは止めていかなければいけない。また、状況によって は、押さえつけなければいけない。そして、逮捕して、訴追し なければいけない。もう二度とするなということを説得する ためには、それが必要になる人たちもいます。

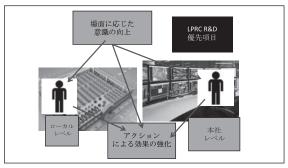


犯人に対して、彼らの認識や判断に影響を与えようとする ために心理学を活用することも必要です。つまり、刺激を与 えて反応を得ることです。彼らの注意を引きつけなければい けませんし、彼らの目を覚まさなければいけないのです。彼 らが十分注意を払わなければ駄目なわけで、例えば、電話 を使っていれば、それを乗り越えて、彼らの注意を引きつけ なければいけません。

LPRCというフロリダ大学のグループにおいては、各拠点の意思決定者、店舗責任者、物流センターの人たち、今回は本部の意思決定者の一部の人たちから話もあると思います

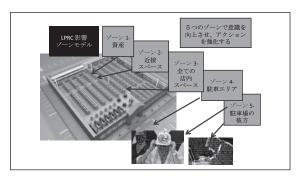


が、どちらもわれわれはサポートをしようとしています。現場と本部レベルの両方に、彼らがよりよい決断を下せるように、よいツールが手元にあるように、お手伝いをさせていただいています。



私たちは小売側と法執行機関に状況認識を高めてもらおうとしています。何かが起こる前に、もしくは何か起きたあとに適切に対応できるようにするわけです。そして、そのうえできちんと定義をして、よりよい行動ができるようにします。何が起きているかをより早く知らなければいけませんが、同時によりよいツールが必要です。

きちんとこの人(犯人)たちを抑止するようなツールが必要であり、そしてそれを文書化して、取り押さえなければいけません。このようなモデルを私たちは持っています。単純化されたモデルです。



これを5つのゾーンでやろうとしています。小売業者に対しては、商品を守るだけではなく、3次元で見てくださいと言っています。コミュニティいる人たちが家を出て、駐車場に入って、お店に入ってくる。そして、お店のなかを歩き回って、その商品の近くにやってくる。そういう一連の行動を考えなければいけない。その間にいろいろなチャンスがあるわけです。

そして、私たちはそれに対応する時間、チャンスもあるわけですので、状況認識をこの5つのゾーンから得ていくとい

うことです。そして、彼らの行動に影響を与える。これが5つ のゾーンです。

まず、ゾーン1が商品のある場所です。それを守るのです。 ゾーン2は商品に近い空間です。そして、ゾーン3は、お店の なかのすべてです。つまり、店内環境です。そして、ゾーン4が 駐車場です。お店の壁から駐車場の端までです。ゾーン5は、 駐車場よりもさらに離れたところです。

何が入ってきて、この人たちにどういう影響を与えること ができるか。彼らの行動空間でどういう影響を与えるか。動 物と同じように、人間はここで寝て、ここで食べて、ここで行動 をするというパターンがあるわけです。お店に入ってきたと きに、彼らに対応しなければいけません。この5つのゾーン を見て、3次元で考えることが重要です。

LPRCの紹介

LPRC/フロリダ大学 研究開発(R&D)戦略

全てのLPRC OR&Dは、1. ローカル、2. 本社レベルのリーダーが、犯罪及びロスのコントロールの為に決断し、実行する為にデザインされている:

場面に応じた意識向上ツール

LPRCおよびフロリダ大学のイノベーションラボと全てのワーキンググループの最初の 主要なフォーカスは、早期の問題検知、より正しい問題定義、瞬時の通知によって、 リーダーたちがより迅速に事態を把握、周知して、焦点を絞った対応を可能にするこ とである

LPRCおよびフロリダ大学のイノベーションラボとグループの2番目の主要なフォーカ スは、自動的もしくはマニュアル起動による焦点を絞った抑止および問題対応プロトコルである。 店舗及び本社の管理者ならびにロスプリベンション/アセットプロテク 一ムのメンバーは、より迅速で正確、かつインパクトの強い対応を行う能力 を持つ必要がある

われわれの戦略は、それをするための設計です。この認識 ツールですが、われわれのイノベーションラボはフロリダ大 学にあります。ラボはタイコ社がスポンサーをしています。 74のテクノロジーが、このラボで展開されています。ラボに は60社のテクノロジー会社が技術を提供していますが、どう やってこれらのツールを統合するか。よりよい認識を高め て、この5つのゾーンで行動をできるかという研究を行って います。

背景

- ・ LPRCは、2001年に10社のトップリテーラーとリード・ ヘイズ博士によって設立された
 - ・ 設立メンバーのリテーラーには、Target、Walmart、OfficeMax、 CVS、 Home Depot、 Beall's、 Gap、 Barnes and Nobleが含まれる
 - LPRC は、ロスプリベンション/アセットプロテクションの調査およびイノベーションの為の唯一専門的な学究的リソースである
 - ・ LPRC は、小売業のロスプリベンション/アセットプロテクションを より証拠に基づいたものとし、より良く人命の安全、企業の世評、 財務的に厳しい犯罪およびロスの問題に取り組むことを目指して 設立された
 - 100社を超える LPRCのメンバーが、年間を通して、重要問題に関す

LPRCは、2001年にスタートしました。大手小売業10社が 設立に関与しておりました。

1年間で11のワーキンググループが毎月開催され、ウェブ セミナーあるいは電話などで話をしています。オンラインの 詐欺なども含めて、様々な暴力、犯罪の研究に取り組んでい ます。

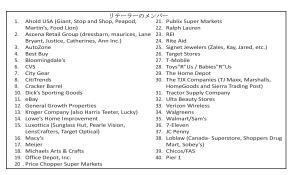
LPRC のビジョンとミッション

世界初の(プレミアな)ロスプリベンションの調査および 開発組織となること

ミッション

LPRC は、メンバー企業および業界のパフォーマンスを向上させ、 犯罪とロスのコントロール開発の為の調査を行う

大学の研究者と小売の実務家が一緒になって議論を戦 わせます。現場である店舗にも行きます。データを分析し、考 え、そして議論するのです。店舗でもそれぞれが、その対策 に取り組んでいますが、私たちは、グループとしてこの状況 を改善しようとしているのです。



これがリテーラーのメンバーです。あと2社あるいは4社ぐ らいあると思いますが、見ていただくと、大手のロウズ、ホー ムデポ、ベストバイ、トイザらスなど、大型店からモールにあ る小規模な店舗、コンビニエンスストア、イーベイ(eBay)な どが含まれています。様々な小売が参加していることが分か るかと思います。

LPRCへの参加:どのように参画するのか

ということで、私たちが提供するデータは、これらの会社に おいて、意味ある意思決定につながるようなものにしなけれ ばいけないということです。

LPRCの 11のワーキンググループ (以下リスト参照)

- 本社のメンバーも、店舗現場のメンバーも、多くの小売業態を 越えて発生する主要なロスプリベンションの問題の解決につい て、他社の担当者やエキスパートとの月例対話に参加できる
- ・ 他社リテーラーと共同プロジェクトでコラボレートができる
- ・グループを通じて、自社社員の専門性向上を行うことができる

LPRC ワーキンググループ: ・ ORC ワーキンググルー

の分析を行います。

- 戦略的パートナーシップワー
- キンググループ ・ サプライチェーンワーキング
- 暴力犯罪ワーキンググループ
- 小売詐欺ワーキンググルー
- ・ データ分析ワーキンググループ・ 専門店ワーキンググループ・ 食品およびドラッグワーキン
 - 製品プロテクションワーキンググループ
 - ビデオソリューションワーキンググループ

ワーキンググループは、こちらにあります。読み上げること はしませんが、組織犯罪に取り組んでいることがお分かりい ただけるかと思います。ORCのワーキンググループが、われ われの科学者と一緒に、犯罪者あるいは犯罪行為、パターン などの分析をします。より法執行をしやすいようにするため

また、ソリューションパートナーも様々です。60のテクノロ

ジー会社です。小売業と一緒に協力をしています。販売のためではなく、腕まくりをして、よりよい犯罪防止機能をつくっていこうという取り組みをしています。データ収集、コーディング、分析等々も行っています。

LPRC週刊 Connect 電子ニュースレター

- ・LPRC調査プロジェクトに関するアップデート
- ・最新のレポート、ビデオクリップ、ニュースへのリンク
- ・個々のチームの目標や近日開催のイベントに関する情報交換

LPRC Knowledge Center (KC) 知的情報センター

・LPRC KC は、LPRC及び他リソースからの300以上のレポート、 ウェブセミナー、犯罪者のビデオクリップなどを有し、キー ワード検索やダウンロードも可能

LPRCアクション調査の月例ウェブセミナー

・LPRCのアクション調査シリーズにおいて、毎月30分間、現場で 使える最新の調査およびアクションについて議論を行う

こういったワーキンググループもあります。ビデオソリューション等々、様々な分野で取り組みをしているワーキンググループもあります。毎週、ニュースレターも発行しています。300以上のレポートが、グーグルで検索していただくと出てくると思います。プルダウンでメニューが出てきますので、ご覧いただければと思います。

LPRC イノベーションラボ

・フロリダ州ゲインズビルのLPRC本部に於ける会議への参加 および75以上のLPテクノロジーのインテグレーションの実体 験が可能

LPRCストアラボ

- ・プログラムへの参加を希望すれば、自社店舗の一つを自社 イノベーションセンターとして使用することも可能
- ・LPソリューションをテストし、実際の買物客や店員、あるい は犯罪者からフィードバックを得る

LPRC インパクトコンファレンス

・300名以上のLP業界の専門家と共に学習ラボやパネルディスカッションを通して、如何に厳格なLPRC調査結果を効果的に活用し、未来志向の証拠に基づいたLP/APを計画するか学ぶ

また、先週もイノベーションラボで会議が行われました。 ターゲットは、防犯に関する副社長、新しい人が就任しましたけれど、こういった新しい人の就任を受けて、また会議が開かれたりしています。

また、多くの小売業メンバーが、一定の店舗をラボとして 開放しています。そこを一種の実験現場として、さまざまな技 術を試しています。ラボで、そして実際の店舗で、一番厳しい ところ、例えば昨年はヒューストンに行きました。武器を使っ た強盗がありまして、14の小売チェーンが影響を受けまし た。州、連邦の法執行機関なども関わりまして、この一連の強 盗について分析を行いました。パターンを探して、また協力 する機械も探りました。そして、ラボに戻って、また作業をし て、こういった行為を抑止する方法などを探りました。それだ けではなく、より早く見つけることができるような 方法にも取り組んでいます。

こういった強盗、あるいはその他の問題などにも取り組んでいます。ノイズを出すなど、犯罪行為に至らないようにする抑止策なども検討しています。

インパクトカンファレンスでは、300名以上のLP業界の専門家と一緒にディスカッションをしています。優秀な人材、副

社長級もいます。でも、それだけではなく、二番手、三番手、 四番手の専門家も集まり、ラーニングラボなどを通じて協力しています。このカンファレンスも年間を通じて開催しています。

[O & A]

Q(竹花):先生の研究の財政的な基盤は、どのようなものでしょうか。私どもは、こういう研究機関を持っていないのは日本の弱点だと思っているのですが。それを立ち上げていく、あるいは私どもの全国万引犯罪防止機構がそうした機関に脱皮するには、人とお金がありません。そうした点については、アメリカではどのように解決しているのでしょうか。

A(ヘイズ氏): 私の知る限り、おそらく世界で私たちは唯一のこういった研究機関だと思います。アメリカでも唯一ですし、世界でも唯一だと思います。また、大学でこういった研究をしているところはあると思うのですが。でも、こういったチームはないと思います。

連邦政府の予算を求めるというより、今はどちらかというとフードスタンプを通じて財源を得ようとしています。主に小売業から資金を得ています。毎年、一定の会費をいただいています。その会費がプールされています。

現在、3人のリサーチサイエンティストがいます。そして、 事務も何人かいます。そして、助成金を各小売業からいただ く形での資金源もあります。また、ソリューションパートナー からのプロジェクト資金もいただいています。プロジェクト パートナーから、もっとこれを試したい、もっとこれを開発し たい、あるいは実際の店舗で試したければ、そういったこと も行います。ということで、いくつかの財源があります。でも、 政府からの資金はほとんどありません。

1つ申しあげたいのは、先ほどオフェンダー(犯人)にフォーカスしていると申しあげましたけれど、顧客にもフォーカスしています。われわれは小売業の研究をしていますので、いつも、どうすればもっと売上げを高められるか、ロスを減らすことができるかという研究をしています。

ですから、医学と同じです。まず、最初に害を及ぼさないことが大事です。私たちは、介入を組み合わせることによって、30~50ぐらいのショッパーにインタビューをして、彼らが気づいたか、その措置についてどう思ったか、彼らの経験(ショッピング エクスペリエンス)にどういう影響を与えるかということを必ず調べています。気がつかないことがほとんどですが、私たちの店内でやることがマイナスの影響をお客様に与えないようにしたいと思っています。あまりにも過大な負担にならないようにしたい。そこでお客様、従業員にとっても、負担にならないようにしなければいけないことをリサーチして、マーケティングデパートメントと一緒に行っています。また、エンジニアリングチームとも協力をして、エンジニアリング関係の問題も、その観点から行っています。

Q(竹花): 先生の研究には多くの小売業の方々のフランクな情報提供がもとになっていると思います。 先生に対して、やはりほかの企業の人たちにもそれが知られる可能性もあるわけですが、企業側にとってあまり言いたくないことも含めて、すべてが先生のところに集約される状況でしょうか。

もし、そういう情報がすべて先生のところに入るならば、 それはどういう事情でしょうか。日本の事業者は、お互いの 事情はあまり知られたくない、何をしているかも、何が問題 かということについても、あまり知られたくないという風潮 があるように思いますが、アメリカ、先生のところでは、その ような問題をどう対処されていますか。

A(ヘイズ氏):すごく大きな、とてもいいご質問をいただきました。同じような問題があります。小売業が競合している、そして共有したくない分野もあります。ただ、私は長いことこの分野で仕事をしています。LP(Loss Prevention)はAPとも呼ばれていますが、これは変わってきています。例えば、ロスストアズというチェーンと何年も前に仕事をしていました。TJマックスとマーシャルズが大手でした。その地区のトップと話をしました。TJマックスに行くと、競合関係者は入店すらできなかったこともありました。ホームデポにいるときに、ロウズの同僚に「一緒に話をしましょう」と言ったんです。店舗のテーマカラーで、オレンジ対ブルーとなりましたけれど、協力をしました。今はウォルグリーン、CVSなど、武装した強盗事案に関しては、大手ドラッグストアが協力できるようになっています。

私たちは、個別情報に関しては守っています。守秘義務も締結しています。ですから、短くお答えするとすれば、慎重に対応をしているということです。グループの情報は共有する。共有してもいいものであれば共有しますが、そうでなければ共有しません。

司会:ジャパニーズ・コロンボといわれた理事長から繰り返し質問がありますのでお願いします。

Q(竹花):さらにもう1問、よろしくお願いします。

その先生の研究には、警察その他の公的な行政機関は 関与していますか。

A(ヘイズ氏):法執行機関、警察は関与しています。多くの警察関係の情報は、公的な情報ですから、私たちは例えば犯罪報告、事件報告を入手できますし、報道されていない情報も得ることができます。多くの場合、警察からの協力を得ていますし、また小売業ともパートナーをしたいということで、これはお互いの問題ですから、組織犯罪(ORC関係)の人たちは、お互いに協力をしているわけです。

法執行機関の協力は、暴力的な犯罪もカバーしようとしています。暴力に関しては、ボルチモアD.C.地域でミーティングを開催する予定です。大きな犯罪がある地域ですが、25の

小売業、20の法執行機関が集まり、データの共有もしています。すべての情報、マッピングを既に行っていますし、協働をして、小売業、法執行機関ともにやろうとしています。すべてが完璧なわけではありませんが、一般的にこの協力関係はうまく機能しています。ただ、結果も出さなければいけないということで、これが彼らにとっても有益であることが分かれば、もっと関与したいと考えるでしょう。

Q(竹花): このような研究をされている大学は、アメリカではほかにありますか。

A(ヘイズ氏):学部レベルではあります。ドラッグストアの強盗を研究している教授もいます。また、不正行為などの研究をしているところもあります。一部の問題について取り組んでいる学部もありますが、チームとして様々な問題に取り組んでいるところはありません。こういったインパクトカンファレンスなどにおいては、今言ったような大学の学部の先生方を招いて協力をしていますが、われわれのチームは5人だけです。



『米国小売業におけるロスプリベンションの実例』

クロード・ヴァーヴィル氏

元小売業リーダー協会 (RILA) のロスプリベンション委員長 米ホームセンター大手ロウズ元副社長 ユニバーサル・サーベイランス・システムズ社 最高執行責任者 (COO)

メイーシーズ (旧名ロビンソン・メイ) でロスプリベンションのキャリアを積み、ロウズ社では最終的に安全及び危険物担当副社長を務め、同社の不明ロスを55%削減することに成功。現在はユニバーサル・サーベイランス・システムズ (USS) 社の最高執行責任者であり、同時に、ロスプリベンション及びセーフティのコーチング兼コンサルティング企業であるシュリンクアンドセーフティ社の社長も務める。

おはようございます。日本は本当に美しい人々がいる国で、私は日本が大好きです。

私がLPの世界で何をしてきたか、お話しさせてください。 小売業のメイシーズで35年前に仕事を始めました。80年 代は万引犯を捕まえていたGメンでした。ロサンゼルスの街 は非常に厳しい地域でした。1時間当たり3ドルの仕事でし たが、たぶん、今までの仕事の中で、一番楽しかったと思い ます。万引犯を捕まえるのに特別なトレーニングは行いませ んでした。

その後、私は調査ダイレクターになりました。情報を調査 し、従業員のインタビューをする。その後、ロウズ・ホームイン プルーブメントの副社長になりました。それが私の経歴です。

若かったときは、万引を捕まえるGメンでしたが、キャリアの後半は、従業員の不正を認識するようになりました。CEO、CFOから何人万引犯を捕まえたかを聞かれるのではなく、どれだけロスを減らすことができたか、収益をどれだけ上げることができたかを問われるようになりました。そんな私の経験を、皆さんにご紹介したいと思います。

概要:ロスプリベンションへの全体的アプローチ

まず、私のロスプリベンションへの全体的アプローチについてお話ししたいと思います。あらゆる意味で、皆さんが今まで聞いたことと違うと思います。

また、ORCに関しても少し話そうと思います。私の経験のなかで、18年間、ロウズの副社長として、万引犯人を捕まえることは、ロスを減らすことではなく、万引を防止することでした。従業員に対しては、万引を防止するためには、どのようにお客様に対応するかを教えることが大事でした。

ヘイズ先生のスライドのなかでも、昔の防衛とは、いいカスタマーサービスをすることだと言われていましたが、今もそうなのです。売上げが横ばいになったときに、従業員を減らしてしまうことは問題です。本当であれば従業員が一番抑止になるはずだからです。

次に、グローバルリテールセフトバロメーター(GRTB)の 説明をし、世界がどういう状況になっているか説明した上 で、アメリカのロスの数値についてご説明し、その上で、私が どうやって、ロウズでロスを減らしてきたかについてお話しし たいと思います。

ロウズでは、EAS(電子商品監視システム)プロテクションの努力、返品マネジメントなどさまざまな取り組みをしてい

ます。例えば、返品マネジメント上の問題は、人が物を盗んで返品したとき、レシートがなかったら、ストアバリューカードをもらうことになりますが、これが現在、オンラインやオークションで売られていることです。お店でカードを提供し、それをもらって、精算してキャッシュを得るというような手口に使われているのです。このような手口に対応するために様々なORC活動が行われています。

グローバルリテールセフトバロメーター(GRTB)は世界のロスが増加していると示唆



それでは、グローバルリテールセフトバロメーター(GRTB) についてお話しします。1.23%が世界のロス率です。これは1年に1回行われています。これは2014年ですから少し古いデータですが、多くの国がこの調査に参加しました。



さまざまな国の説明をしましょう。日本もこの調査に参加しています。

主な発見

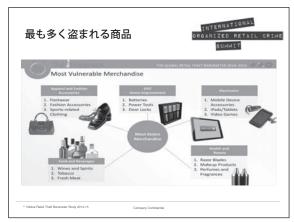
びっくりすることではないですが、一番大きな理由トップ2 が、従業員の不正と万引でした。



これをご覧ください。国別ロス率です。日本は1.35%です。 アメリカは1.27%です。また、驚くことではありませんが一番 ロス率が高いのがメキシコ(1.68%)です。

在庫ロスの要因

その発生源は世界でも一貫しています。いろいろな国がありますが、原因は、従業員の不正、管理上のエラー、万引、ベンダーの不正、メーカーの不正です。アメリカもだいたい、世界の傾向と合致しています。



次に、ORCのグループが何を一番ターゲットとしているかです。 例えば、化粧品、香水、ワイン、お酒、靴、女性の洋服などです。店では、これらの商品を特に力点を置いて守ることが重要です。また、ベビーミルクもターゲットになっており、ORCで転売されています。

これらの商品はORCで再販され、転売されていき、犯罪組織を通して、また、再販されていくことが特徴です。

ロスプリベンションのソリューションとしては、EASが一般 的に使われています。それからスパイダーラップです。

もう1つの方法として、パブリックビューモニター(PVM)が使われていますが、いろいろな調査が、大学でヘイズ先生によって行われました。自分たちの画像がモニターに映ってい



ることを見ると、それはいい抑止になります。このテクノロ ジーの投資効果は高いといえます。

それから、ここには書かれていませんが、顧客サービスも重要です。申し上げましたように、ロウズは顧客サービスをとても重要視しています。悪い人たちが、お店の端のほうに行って隠れられないようにする。常にお客様にサービスを提供することを心掛ければ、犯人はほかのところに行きます。

竹花先生の質問に、ヘイズ先生が答えたとおり、情報の 共有を私たち小売業は行っています。私たちは、抵抗力が 一番低い選択をしないことが重要です。ホームデポで商品 を守る経験や返金システムもありましたが、具体的な数値 が算出され、盗品が返品されたり、抑止したりすることがで きます。

ただし、情報は共有しますが、いわゆる企業秘密は教えません。

2016 USA全国リテールセキュリティ調査 主な発見

全国リテールセキュリティー調査は、ホリンジャー先生が 行ったものです。ヘイズ先生と同じように研究されています。

1.38%が平均ロス率でしたが、48.1%の小売業者が、 2015年には実際にロス率が増えていると答えています。驚くべきことではありません。そして、万引と従業員の不正がトップ2の発生源となっています。

米国小売業界のケーススタディのレビュー

次に、私の理念についてお話しします。私がロウズ・ホームインプルーブメントをどのように運営をしてきたか。

私がこのビジネスを始めたばかりのときは、万引犯人の捕捉が中心でした。何人捕まえたかで評価されていました。

調査担当のディレクターになったときには、何人の従業員から報告を受けたかで評価されました。副社長になると、評価されるのは損益計算書です。収益がどうなったか、ロス率が上がっているか、下がっているかが中心でした。ほかの小売業とはちょっと違ったアプローチを取ってきました。

まず2000年は、ロス率は1.44%、売上げ187億ドル、店舗数はアメリカ国内で650店舗でした。しかし、2014年に

は、ロス率は0.67%で半分未満になっております。売上げは 562億ドル、店舗数は1,700店舗になりました。



これは本当に美しいチャートで、ロス率が下がってきていることが分かります。すべてのCEO、CFO、株主はこういったチャートを好むでしょう。ロス率が低くなることは利益が大きいということ、税引き前の利益が高まるということです。そのお金は、お客様の誘致に投資することができます。

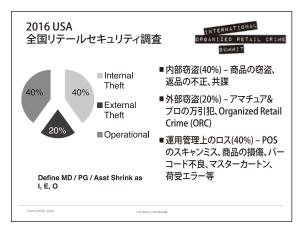
ሳነንሮ	店舗			ORGANIZED RETAIL ORI SUMMIT		
Year	Financial Shrink % to Sales	Financial Shrink \$\$ (US Only)	Financial Sales \$\$ (US Only)	Shrink S @ 2004 Rate of 1/00%	Shrink \$ Actual v Shrink \$ @ 2004 Rate Variance	
2004	1.00%	\$365,420,260	\$36,542,026,000	\$365,420,260	\$ -	
2005	0.96%	\$416,655,370	\$43,401,601,000	\$434,016,010	\$17,360,640	
2006	1.06%	\$499,794,113	\$47,150,388,000	\$471,503,880	\$(28,290,233)	
2007	1.01%	\$489,666,877	\$48,481,869,000	\$484,818,690	\$(4,848,187)	
2008	0.88%	\$424,372,907	\$48,224,194,000	\$482,241,940	\$57,869,033	
2009	0.77%	\$361,860,715	\$46,994,898,000	\$469,948,980	\$108,088,265	
2010	0.75%	\$362,330,453	\$48,310,727,000	\$483,107,270	\$120,776,818	
2011	0.72%	\$355,976,129	\$49,441,129,000	\$494,411,290	\$138,435,161	
2012	0.76%	\$376,266,272	\$49,508,720,000	\$495,087,200	\$118,820,928	
2013	0.72%	\$374,231,556	\$51,976,605,000	\$519,766,050	\$145,534,494	
2014	0.67%	\$361,800,000	\$54,000,000,000	\$540,000,000	\$178,200,000	
Totals	0.84%	\$4,388,374,650	\$524,032,157,000	\$5,240,321,570	\$851,946,920	

このチャートは、私が誇りに思っているチャートです。私のチームがロウズのお店のLP部門や本部において、こういう仕事をしているのです。この数字を押し下げて利益を上げるのが私たちの仕事です。

ここでお見せしているのは、2004年はロス率が1.00%でした。売上げは360億ドルです。これがロウズの公的な情報です。

2005年から2014年まで2004年のロス率1.00%のままであったと仮定したロス額の合計と実際の10年間のロス額の総額の差は8億5,100万ドルにもなります。2000年のロス率1.44%で計算すると、その差は13億ドルにもなります。

CEOにもCFOにもこの数字を示しています。万引犯を何人 捕まえたかではありません。私たちはロスプリベンションの 業務をしているのですから、発生した事件に対処するだけで はなく、どれだけ抑止できたか、防ぐことができたか、どれだ け数字を高めることができたかが大事です。



バックドアから配送業者が入ってきて、商品の荷受けをしていました。それがフロントドアから出ていくのです。私は、12万平方フィート(およそ11,000平方メートル)の店舗を管理し、保安に責任を持つなど、いろいろなことを担当しなければなりませんでした。

私は、40%が外部窃盗ではなく、運営管理上のロスであることを特定しました。ナンバー1はPOSのスキャンミスで、テクノロジーを使ってこれを検証しました。350のトランザクションのうち、従業員の、意図的ではないうっかりミス。スキャンをしなかったそのロスが平均53ドル/1件で、年間にすると、1億4,000万ドルのロスになります。

きちんと運営をしていなかったということです。調査員として考え方を変えました。

全ての従業員が意図的に物を渡してしまっているような内部窃盗も確かにありますが、一番大きなロスはレジです。 従業員がスキャンミスしたことが大きいことに気付きました。また、商品の損傷やバーコード不良など、いろいろなミスが運営管理上にあり、ロスが発生しております。20%が外部窃盗です。統計からの事実です。

毎年、私たちは、EASの対応を迅速にし、物をカートに乗せている人に「レシートを見せてください」と声かけするだけで、5,000万ドルもロスを防止することができました。このような取り組みの結果として、ロス率を0.67%まで下げることができたのです。

商品プロテクションプログラム



また、80-20という原則があります。80-20ルールとは何か

というと、ロスは、すべてのお店で同じではないということです。それぞれの店舗の地理的位置から犯罪リスク要因が設定され、お店の内部のロス率を調べたうえで、リスクレベルを割り当てました。

リスクレベル1の農村部は、ローリスク、つまり犯罪発生率は低いです。ブルックリン、ニューヨークはリスクレベル5になります。ニューオーリンズ、シカゴ、ロサンゼルス、ニュージャジーなどはハイリスクのマーケットであり、133地区のロウズの店舗のうち40地区だけで80%のロスが発生しています。

ですから、われわれの資源の配分、テクノロジーも、この40の地区に集中させました。この40地区のお店の数は400~500店舗です。これが80-20のルールです。



先ほど、ヘイズ先生からもお話がありましたように、どのように窃盗に対応するか。

キャッシャーで、レジ担当者が十分に注意を払っているか、 価値をどうやってお客様に提供するか、トレーニングにト レーニングを重ねます。でも、最終的にバランスを取らなけれ ばいけません。防犯と、顧客の良い経験を維持することです。

お客様には、「またあのお店に行きたい」と、もしくは「オンラインでもう1回買いたい。良い経験をしたから」と思わせなければなりません。当然ながら、同じ顧客をめぐって皆、競争しているわけですから、防犯プログラムをつくったとしても、お客様が嫌な思いをしてはなりません。98%のお客様は、まっとうなお客様ですから、この98%をいいかたちで取り扱い、またお店に来たいと思わせなければいけません。

防犯プログラムをつくったら、こっそり防犯する。つまり、防犯プログラムは悪い2%に対応するものでなくてはいけない。それが戦略的なやり方です。そうしないで、お客様を犯人扱いしたら、いいお客様は競争相手のところに行ってしまいます。ですから、顧客の良い体験がとても大事です。

顧客体験

2番目のポイントは、より良い顧客体験です。

ロスコントロールプログラムは、まず、ポジティブな顧客体験をつくることから始まり、お客様に愛してもらわなければいけません。

お客様をめぐって競争しているわけですから、オムニチャ

ンネルの取り組みをサポートする必要があります。オムニチャンネルは小売業を大きく変えています。どの小売業もアマゾンのようなシームレスでシンプルな体験を追いかけています。どこでもどんな条件の下でも、お客様に対応しなければいけません。ただ、商品をお店に置けば、お客様に来てもらえるというものではありません。よい顧客体験を維持し、シームレスでシンプルなソリューションでなければいけません。

それから、在庫の状態を改善することです。在庫を確認することです。お店に行っても、いつも在庫がない、探していた商品がない、サイズがないのは困ります。諦めてほかのお店に行ってしまいます。

オンラインで買い物をするときも必要です。ロウズでは、オンラインの買い物の70%(のお客様)が、実際にお店に引き取りに来ます。お店の在庫管理システムで、例えば4つあるといってそれを買って、クレジットカードで支払いをし、お客様がお店に立ち寄ったときには、その4つはなくてはなりません。もし、「在庫はありません。間違っていました」ということであれば、お客様は失望し、信頼を失い、ほかのお店に行ってしまいます。ですから、在庫管理はとても重要です。

それから、陳列棚を充実させることが必要です。多くの小売業者は、盗難を心配して1つしか品物を置きません。時には鍵をかけてしまいます。これはいい顧客体験とは言えません。やはり信頼感をもって、フロントドアをコントロールし、従業員の訓練をして、お店の棚に陳列しなければいけません。商品ディスプレイの体験を向上させることが必要です。

防犯プログラムは、98%のいいお客様に罰を与えるよう なものではなく、もっと科学的に行わなければいけません。

店舗での商品プロテクション

私たちが行った一例は、商品プロテクションの取り組みです。大量窃盗対策です。お年寄りが1個持っていくのを問題にしているのではなく、ORC、窃盗グループが10個いっぺんに持っていってしまうのが問題なのです。

この分析は何度もしました。あるお店でビデオを見ました。すると同じ地区の店舗で、同一人物が、たくさんの窃盗をしていたのです。同じ人です。

どうしたらこれに対応できるか、また繰り返すことをどう やって防ぐのか。お年寄りや未成年が1個万引するという問 題ではないのですから。

もう1つのテクノロジーに、いわゆるオープンシェルフシステムがあります。例えばサーキットブレーカーが、1時間当たりいくつ売れるかというデータから、例えば1時間当たり2つ売れていることが分かります。それで、オープンシェルフシステムにプログラムを導入し、20秒以内に3つ持っていかれたなら、センサーが反応し、異常だということが分かります。そのような場合はパブリックビューモニターの導入も行っています。

店舗での商品プロテクション: 48箇所でのテストと結果 (27週間) ■ テスト市場 Greensboro, OKC, Philly & WV ■ 2015年のプロジェクトで追加756店舗 ・ パーブル/レッド市場+売上大の店舗 (ディスプレイのみ) ■ コードレスドリル、コンボキット&レーザーレベル\$149以下 ・ 売上前年比=5.11% ・ 9店舗のロスパフォーマンス 0.22ポイント (87% vs 1.09%)改善、 1日\$279の削減 ・ 3つの商品グループのロス削減4.91ポイント (3.06% vs 7.97%)

この工具売場は、ORCにおいて一番魅力的な売場になりました。簡単に盗むことができると分かれば、チェーンソーやバキュームなどを取っていきます。しかし、取るのが難しいことが分かればあきらめます。エースハードウェアやホームデポなど、ほかの競合他社の店に行って窃盗するようになるでしょう。ですから、一番抵抗力が低い(簡単に窃盗ができてしまう)お店になってはならないのです。ORCのターゲット商品を自分の店から取られないように、防犯レベルを高めていかなければいけません。

商品プロテクションケーススタディ Lowe's と競合他社の比較



これは、してはいけない例です。大量窃盗の防止措置として競合他社は鍵をかけました。担当者が来て、鍵を開けなければいけないのは、ビジネスとしてはよくありません。オペレーションのトップも、こういうやり方は好きではなく、オープン陳列が好きだということです。お客様に、良い顧客体験を提供しなければいけないからです。

同じ例ですが、競合他社では、施錠されたプレキシガラスの後ろに商品が積んでありました。しかし、ロウズでは、顧客中心の考え方によりオープン陳列システムを導入しましたが、モーションディテクションシステムを導入して大量窃盗防止をしました。複数の物が20秒以内に取られたら、すぐに警告されるようにしました。競合他社よりも、われわれは一歩先に進んで防犯し、顧客サービスを高めようとしています。



もう1つの例です。これも施錠された棚で、プレキシガラスの後ろに商品があります。私たちはタートルアラーミング



センサータグを使っています。4万のSKU(品目)のうち、1万4,000にタグがメーカーで付けられています。EAS(電子商品監視システム)を信頼していたら、追加的なデバイスを付ける必要はなかったでしょう。従業員を信頼していたら、アラームに対応すればいいということです。

EASプログラム(Electronic Article Surveillance)

次に、EASについてお話しします。

EASは、多くの小売業にとって、ロス対策プログラムの最前線となっています。店員は、EASの発報に対してきちんと対応できるように、細かくトレーニングを受けます。これはEASシステムへの投資の回収につながります。

われわれは、1万4,000以上のEASソースタギングを実施しています。ロス率に基づいて、メーカーにお願いしています。先ほどもお話ししたとおり、1年間でおよそ5,000万ドルの万引防止となっています。

これはEASの発報に対して、フロントドアできちんと対応することにより、そのような金額の防止につながっています。EAS技術は、古いシステムと捉えられている小売業が多いです。

EASソースタギング

こんにち、どこに在庫があるのか、どこで盗まれているのかではなく、きちんとSKUごとに追跡していくことが重要です。商品が入ってきたときから、どういった経路を通って商品が店舗内を動くのかというのを追跡します。したがって、

ソースタギングをすることによって、省力化にもつながっています。

また、どの商品にタグを付けるのかは、その店舗における ロス率によって決められます。

ソースタギングをご覧になったことはあるかと思いますが、 何を測定するのか、何を管理するのか。例えば、アラームが 鳴ったときに、きちんと店員がドアのところに行って確認をし ているのか、どのぐらいの時間がかかるかを測定しています。

タイコではキーパット(非接触消去機)があります。アラームが鳴ったときに、レジにいる店員が確認します。ですから、統計的にどの割合で対応されていたのか、測定することができます。

パフォーマ			INTERNATIONAL ORGANIZED RETAIL ORI				
Ultralink レ	ホーテイン	′クー店舗	4、出口年	出口毎のレポート SUMMIT			
反応のタイプ	アラーム件数	アラーム (%)	対応回敷	対応率 (%)	平均対応時間	100件の物算に 対するアラーム 件数	
不明	34	5.92%		0.00%		0.24	
盗品回収	16	2.79%	16	100.00%	7.19	0.11	
消去漏れ	183	31,88%	183	100.00%	8.44	1.3	
そのまま立ち去り	125	21.78%	125	100.00%	4.93	0.89	
誤報	184	32.06%	184	100.00%	15.26	1.3	
システムテスト	32	5.57%	32	100.00%		0	
Total	574	0.00%	540	94.08%	10.01	3.84	
Door	アラーム 件 数	アラ ーム (%)	対応回敷	対応率 (%)	平均対応時間	100件の精算に 対するアラーム 件数	
法人セールス	5	0.87%	4	80.00%	4.5	0.04	
メイン出口	351	61.15%	348	99.15%	6.23	2.33	
入り口	75	13.07%	75	100.00%	13.93	0.49	
ガーデンセンサー	143	24.91%	113	79.02%	19.01	0.98	
Total	574	100.00%	540	94.08%	10.01	3.84	

こちらは、出口でのアラーム率です。94%のアラームに対して、10秒以内に対応しています。3.84というのが100件の精算に対するアラーム件数です。アラームが鳴っているときに、従業員がきちんと対応していることが、これで示されています。

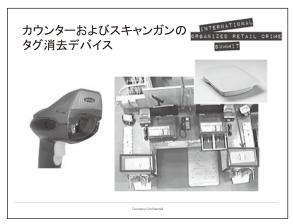
誤報もあります。誤報は32%でした。これがEASシステムの課題でもあります。誤報によって、店員がテクノロジーに対して信頼感を失うことにもつながりますから、誤報をなるべく減らさなければいけません。



こちらは、われわれの防犯カメラの映像ですが、これとEAS を完全に統合しました。

ロスプリベンションのマネジャーが監査します。アラームが鳴ったときに、毎回、きちんと店員が対応し、出ようとしている人に対して話しかけ、声かけをしているのかを観察して

います。きちんと測定することで、われわれの投資が見合ったものなのか、確認することができます。



しかし、先ほど申し上げたとおり、システムには誤報が多いです。そういうことで、われわれのパートナー、スキャンメーカーであるモトローラと協業し、タグの消去デバイスを工夫しました。

ー緒に合弁事業を設立し、このスキャンガンを開発しました。これは、ロングレンジでEASの消去が可能になるものです。

実際に店員が窃盗に関わっている場合、アラームが鳴って対応はしますけれども、スキャンをせず、EASの消去をしないことも考えられます。そこでここの部分を改善し、きちんと店員が対応し、スキャンが簡単にできることにしました。このような新しいスキャンガンを開発し、バーコードをスキャンしないと消去できないシステムに変えました。そうすることで、店員が関わった客との共謀によるレジでの犯罪を防ぐことができます。そうすることで、この誤報、誤検出も大幅に削減されました。

そして、実際のアラーム発報率も1.38に減っています。この新たな技術を導入することで、およそ半減することができました。

返品マネージメント

返品に関してです。なぜ返品が重要なのか、多くの小売業がすべての返品、すべての顧客を、まるで万引犯かのように扱っています。これは、良い顧客体験にはつながりません。

例えばスポーツグッズ店で何か買ったとします。そうすると店員に「ロイヤリティーカードありますか」と聞かれます。 差し出すとそれをスキャンして、きちんと記録が入ります。のちほど、レシートなしで返品しようとすると、「返金はできません。何かほかのものと交換してください」と言われます。「なぜですか。先ほど、買ったときにバーコードをスキャンしたので、きちんと記録が残っているはずではありませんか」と聞きますが、「できません」と言われてしまいます。もし、レシートなしで返品できれば、良い顧客体験につながります。これが、われわれロウズでやっていることです。

われわれロウズでは、何か返品したいお客様が入ってきたとき、レシートがなくても、商品をスキャンすることで、どういう支払い方法だったのか、いつ何を買ったのか、きちんと

システムから見られるようになっています。そうすることで、返品処理ができます。

もし購入が確認できなかった場合には、ストアバリューカードを発行します。このストアバリューカードは、米国の小売業では、多くの場合、詐欺に使われてしまっています。何か盗んだ品物を、後ほど店舗に返品しにくる。購入記録がないので、例えば、300ドル分をストアバリューカードに載せる。後ほど、オンラインのオークションサイトにそれを持っていって、転売する。

こういったストアバリューカード、ギフトカードをネット上で転売しています。そして実際には、カードには300ドル分が入っているはずなのに、200ドルで販売します。もしかしたら、まったく別のお客様が、よりよいディスカウントということで、200ドル分入ったカードを買うかもしれません。そしてそれを後に換金する。これが非常に大きなビジネスとなっています。

私たちの会社では、年間50億ドルの返品を扱っています。 返品率は10%です。そのうち10億ドル分が、レシートなしの 返品です。これを平均しますと、1日当たり、1店舗で、17件の レシートなしの返品が行われていることになります。そして、 13%のすべての返品が、マーチャンダイズカード、ストアバ リューカードでの対応となっています。

すべてのお客様に対して、そのようなかたちで罰を与えるのは、われわれのしたいことではありません。もし返品をしたいのであれば、私たちの店舗では、LPの担当者は誰か、Gメンが逮捕する、また窃盗犯を捕まえたということであれば、きちんと、どのSKUだったのか、システム上に記録しています。

そういったデータを基に、最も窃盗される、狙われる商品が特定されています。これを、われわれは盗られ筋SKUと呼んでいます。もし誰かが、レシートなしの返品で、こういった盗られ筋SKUを返品したいと言ってきたとします。われわれのほうでは、どれぐらいレシートなしの返品があったのかを数えています。全部で1万4,647のSKUがあるのですが、90日以内に3回までは認めますが、あまりにも返品が多ければ、受け付けないことに切り替えました。

そうはしたのですが、お客様から苦情が出ていることに気付きました。多くのお客様がレシートを取っておかないという状況です。例えば、何かツールを買ったり、また、家の改装用に奥さんが非常に多くの材料を買ったけれども、余ったので返品したい、そういった通常のお客様に対して返品を受け付けないことで罰を与えることはしたくありません。

本物のお客様と窃盗犯の違いは何かというと、窃盗犯は 実際に、店舗でお金を落としていきません。本物のお客様は 実際に購入します。そして、システム上できちんと、ドライ バーズライセンスの記録や購入記録があります。また、ロイ ヤリティーカードの記録もあります。

そういうことで、店舗での年間当たりの購入額によってお

客様をきちんと特定し、VIPとしてVIPファイルに入れます。 そういうお客様は、実際にお金を使ってくれているので、いく ら返品が多くても、われわれは気にしません。ネガティブな 部分を追いかけるのではなく、ポジティブな部分を特定し、 そこをきっちり管理するという逆の発想で、われわれは対応 してきました。

先ほど申し上げましたが、われわれは秘密情報を決して 共有しません。ホームデポとは決して共有しません。どのよう なプラットフォームを使って顧客体験を維持しているのか、 そして防犯を行っているのか、われわれのアプローチはこう いったものです。

返品マネージメント



新しい機能(RAMS 2.1)

顧客体験を維持するポジティブなデータベースを構築し、詐欺的な返品に対して アグレッシブに対応できるようにする

- ■地域ごとに、市場レベルまでSKU単位に落とし込む
- 100 個の高口スおよびレシートなし返品商品をテスト。トップ100商品について、 90日以内に2回というバラントにリセット一売上に対するロス率、レシートなし 返品の声・トータル返品会額。商品中培ទ塞
- ■将来のステータス (RAMS 2.1) 精算件数からSKU点数への移行
 - ・リテールの顧客と法人顧客は分けられ、個別の敷居値を設定
 - ・購買額の代わりに、IDあるいはLVC(VIP)顧客への売上頻度や返品頻度を レビューする
 - ・単一精算/請求で返品できるSKU数の制限が現在ない
 - ・RAMS 2.1 により、単一の返品処理での返品SKU数にフラグを立てられる

返品管理についてです。

1つの商品を返品すると、このような流れになります。

長年、レシートがない場合、90日以内に、3回の返品を認めていました。そして窃盗のターゲットとなる商品を特定し、その商品に関して、例えば何回か返品したということであれば、その時点で、ある一定数を超えるとドライバーズライセンスをきちんと記録して、それ以上の返品はできないように、アカウントを凍結することも行っていました。

先ほど申し上げたとおり、1日当たり、1店舗に17件の返品があります。テクノロジーサイトは、本部で返品管理チームが使っています。例えば誰か、お店から物を盗んで、後に返品しにくる。通常、盗まれているところは見ていません。けれども返品しに来るわけです。そういった状況になって初めて、いつ盗まれたのか、どのように盗まれたのか、従業員に聞き取りを行い、調査を開始しなければなりません。

ということで、こういった詐欺的な返品に関して、返品処理のチームは、よりアグレッシブなアプローチをとっています。例えば、関連するマーチャンダイズカードを凍結する。コーポレートチームのほうで遠隔CCTVにより、いつ、誰が、どこで盗んだのか、きちんと確認することができます。そして、その返品に対し、マーチャンダイズカードから金額を落としています。そして、何か問題があれば、苦情として、お客様の方でも申し出ることができます。



これがビデオと 統合されたショット です。何も入ってい ないカートを持っ て入ってきて、選ん で、そのまま出て いってしまいます。 返品カード、コーポ

レートバリューカード、ストアバリューカードに金額を載せた後に、何事もなかったかのように店を出ていくのですが、きちんとビデオで確認することで、その次に返品で入ってきたときに、ブロックすることができます。

そして、マーチャンダイズカードは、残金照会の拒絶を行っています。つまり、犯罪者は犯罪者を信用しないという心理を使っています。このマーチャンダイズカードを質屋で買って、そして実際、300ドル分の価値が入っているのか分からないので、カードの裏にあるフリーダイヤルに電話し、そのカードの残高がほんとうに300ドルなのか確認します。

ただ、犯罪者ではない、通常のお客様は、そのような残金 照会を行いません。だから、われわれは残金照会を拒絶す ることで、犯罪者がカードを使うということを防ごうと試みた わけです。



こちらは最後のスライドです。安全(セーフティー)というのは、非常にロウズでも重要視しています。お客様だけでなく、従業員の安全を守ることです。

ここ数年、アメリカでは、お店から出るときに、店員がレシートをチェックします。その際、殴る蹴るの暴力に訴える人がいます。こういったことに、われわれの従業員は、日々対応しなければいけないということを見せています。

ここで見られている男性ですが、たとえ出口で店員がレシートを確認しようとしても、それをまったく無視して、暴力的に対応します。そういうことで、どのようにしてこういった事件を起こさず抑止できるのか、われわれは日々、頭を悩ませています。

35年と比べて、ここ数年で特に、そういった暴力的な対応 をする人が増えています。

まとめ

- ●最も容易な方法を避けるべく、イノベーションを続けること
- ●多くのチャレンジがあっても、良好な顧客体験を維持 すること
- ●マーチャンダイジングおよびマーチャンダイジングサポートチームとコラボレートし、学習を続けること

イノベーションを続けるのに最も簡単な方法を選ばない ことが重要です。確かに情報は共有します。けれども、競争も しています。

一番重要な、一番秘密の部分は共有しません。他社ともも ちろん協力し、連携してはいますが、一番重要な秘密情報は 共有しません。

さまざまな課題があります。けれども、よい顧客体験を維持することが重要です。そうすることで、たった2%の悪い人たち、悪い窃盗犯たちを抑止することができます。

マーチャンダイジング、およびサポートチームと連携し、対応していくことが必要です。

そして、テクノロジーも進化しています。先ほど説明した返品のテクノロジーもそうですが、そういったものも活用し、学びながら対応していかなければなりません。われわれが最も価値を付加できれば、こういったテクノロジーを使うための資金も提供してくれますし、お客様も来る。そして、会社全体の売上げにつながります。

科学的な捜査を行うことも必要となってきます。そして、在庫管理、追跡システムは、今後、未来のテクノロジーです。 EASのタギングだけでは十分ではありません。どこに在庫があったのか、どの棚から動かされたのか、いつ店舗の外に出たのか、そういったことを追跡するには、ドアのところにアラームを付けているだけでは事足りません。

そして最後にオムニチャンネルです。これは今後も続きます。例えばアマゾンが米国では非常に大きな存在であり、すべての小売業にとって脅威となっています。すべての小売業のシェアを奪っているわけです。

なぜなら、彼らが提供しているのは、優れた顧客体験だからです。オンラインで簡単に購入や返品ができる、まさに顧客が求めていることです。そういうことで、アマゾンは今後もわれわれの脅威となり得るでしょう。われわれもきちんと窃盗犯に対する防犯を行っていくことで、そういったところと健全なかたちで競争を続けていく、ビジネスとして生存することが重要です。



『「集団窃盗対策」ドラッグストア大手による協業事例』

ポール・ジョーンズ氏

米ロスプリベンション協会副会長、米eBay元役員 ターニングポイントジャスティス社 最高執行責任者 マーヴィンズやルックスオティカ、サングラスハットなど小売業の世界でロスプリベンション担当としてキャリアを積み、小売業リーダー協会の副会長も務める。eBay社には2009年から2015年まで在 籍し、盗品や不正品の流通対策の担当者としてオークションサイトの監視を指揮、警察組織との連携 組織の構築などの成果を挙げる。現在は、万引犯罪者の更生を支援するプログラム会社の最高執行責任者を務めると共に、2007年より米国ロスプリベンション協会の副会長を務めている。

皆様、こんにちは。

クロード(ヴァーヴィル)からも話がありましたが、今日はここに来て、お話しすることができて大変光栄に思います。

今日のテーマである、協力をする、連携をする、ソリューションをお互いに持ち寄って組織犯罪を防止することは、警察、小売業の幹部に教えることの大切さにもつながってくるのではないかと思います。今日は、アメリカのドラッグストアチェーンがORCに対して、どのように協力しているのかをお話ししたいと思います。

私は、ドラッグストアチェーンに勤めた経験はありません。 クロードのように、店舗で時給4ドルで万引犯を逮捕する仕事をしていました。その仕事は大変好きでした。でも、もっといい仕事をということで、セキュリティーのマネジャーになりました。社員の摘発にも関わってきました。ロスプリベンションなどにも関わっていったのです。

25年前に、ロスプリベンションの担当で、サングラスハットという会社で副社長となりました。今現在は、ロキザティックリテールという会社になっているのですが、この会社は4つほどのブランドを持っており、私は、6年間、リミテッド・ブランズという会社で勤めるようになりました。ヴィクトリアズ・シークレットという会社の親会社でもあります。そこで、ロスプリベンションの上席副社長を務めました。

そこで初めて、インターネット犯罪、サイバー犯罪に出会いました。当時、世界最大のWebサイトはヴィクトリアズ・シークレットのカタログで、数十億円の売上げがありました。そこで、サングラスの担当をしていたということもあって、どうやって不正防止のテクニックをオンラインで導入するかということを考えました。当時はまだ、ソリューションプロバイダーはいなかったのです。

リミテッド・ブランズの経験を経て、光栄にも多くの小売業を代表して関わる機会をいただくことができました。それが、リテール・インダストリー・リーダーズアソシエーション(Retail Industry Leaders Association)です。ロスプリベンションに関する人たちをまとめていく仕事をしました。

そして警察、あるいは学会、またロスプリベンション・リサーチ・カウンシルなどと、どのように協力できるのか。その連携をすることで、ロスを減らしていくことに、どうつなげていくことができるのかという取り組みをしてきました。連邦の法制化、この分野におけるFBIや議会に向けての活動なども

行いました。

そして、イーベイ(eBay)というインターネットオークション の会社にも加わりました。6年半後に最初のアセット・プロテクション・チームが立ち上がりました。その当時、私はイーベイにおりました。当初は小規模でしたが、そのときの売上げは1,400億ドルほどにもなっていました。

こういった企業に勤めた経験を踏まえてお話ししたいと思っています。ここ数週間、多くの方たちがプレゼンの準備を手伝ってくれましたので、そのときのお話しなどもしたいと思います。

集団窃盗ORCを理解する

クロードからも先ほど話があったように、アメリカの全米小売業協会では、ORCは300億ドルほどの被害があると考えられています。大規模な窃盗団、あるいは陳列棚を壊してものを盗むこと、あるいは偽物を製造したり、あるいは従業員の内部不正などが含まれています。

近年では、万引実行犯を意味するブースターという名称を 使用するようになってきています。人気商品としては、粉ミル ク、アレルギー用薬品、あるいは妊娠検査薬などがあります。

そして、オンラインのサイト、例えばイーベイ、アマゾン、クレイグリスト、フェイスブック、ゲットイット、等々、毎日、毎日、新しいサイトで転売されるようになっています。

小売業に戻される商品もあります。ギフトカードなどが使われています。もはやギフトカードは、現金化できる仮想通 貨となっています。

1990年代の中ごろ、アメリカの大手小売業は、外部窃盗ロスについて認識し始めました。出来心で行う万引犯だけでなくプロの窃盗犯が現れました。一部の都市には、ブースター・リングというものがありました。彼らはプロの窃盗犯といわれていましたが、1990年代になると、もっと組織化されていることが分かりました。

捜査が必要だということに気づいていきました。プロの窃盗犯を止めるような行為が必要、でも、こういう犯罪に関しては複雑な捜査が必要になります。労力もかなり必要になります。捜査期間も何年にわたる場合もありました。お金もかかるという問題がありました。

過去には、ブースターを摘発すれば、それで捜査は終わり ということだったのですが、私たちが気づきましたのは、ブー スターはまた別の万引犯に取って代わるだけだったというこ とです。十分な時間を取って捜査全体を把握することなく、 ほんのちょっとの対応をするだけでした。目の前に飛んでいるハエを払うだけにとどまっていたのです。

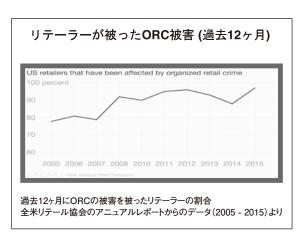
重要なのは、チームとして、どうやって法執行機関と協力するのか。ヘイズ先生のような専門家、FBIなどと協力をし、私たちが今まで気づいていなかったことに気づいていくことの大切さを認識してきました。

また、同じく気づいたのは、アメリカの場合、法執行機関がこの問題を十分理解していませんでした。「ああ、万引だろう。あまり時間もお金も投入する必要はないね」という反応でした。

アメリカにも、日本のNSPO(全国万引犯罪防止機構)のような機関があります。法執行機関に対してロビー活動を行って、テーブルの周りにみんなが集まって、これは単なる万引ではないんだということを訴えていきました。万引なら法執行機関、地元で対応することができるが、われわれが今直面しているのは、組織犯罪であり、収益が高くリスクの低いものなんだということ、また、ドラッグを売るよりも簡単に収益を得ることができることから、MS-13(アメリカの大規模ギャング)のような犯罪集団が関わってくるようなものなんだということを伝えました。

また、費用の問題もありました。法執行機関の予算は、当時は枯渇していました。さらに、これらの捜査をする時間もなかったのです。連邦捜査機関も、捜査をする時間がありませんでした。そこで、小売業が費用を負担して実施することになりました。しかし、大きな嵐がやってきました。住宅市場の崩壊などから、金融市場も混乱をしました。

ヴィクトリアズ・シークレットの例を挙げましょう。2009年のことです。店舗の数を3倍にすると決定しました。当時は大変な考えでした。拠点をもっと広くする、そして全部店頭に並べるというものでした。けれども、金融市場の混乱があって、十分に店に人員を配置することができませんでした。広い店だけれども、店員は1人しかいないというようなことになり、これが犯罪の標的となっていきました。



NRF(全米小売連盟)の調査によりますと、この12カ月間で小売業のほぼ100%が何らかの組織犯罪、ORCを経験していることが分かっています。数年前と比べると、かなり増えています。数年前はずっと低かったのです。この上昇傾向が

続いています。万引は、初めて社内の従業員による不正を上回る状況となっています。



それでは、盗まれた商品としては、どういうものがあるのでしょうか。

ドラッグストアについて、今日はお話をします。アレルギー 関連、糖尿病関連、鎮痛剤、減量剤、あるいはホワイトニング 用歯磨き。そして、妊娠検査薬、カミソリ、こういったものがよ く盗まれています。

こういったものは、実は15年ぐらい被害の上位商品であり続けています。かつては、カメラにフィルムなどが使われていましたので、その当時は、カメラのフィルムも盗まれていました。どういうものが盗まれるかというのは、ある程度、分かっているわけです。

クロードも言っていましたが、ほとんどの企業がさまざまな措置を取っています。商品を陳列をしないようにするとか、そういった対策を導入していますけれども、それでも犯罪者は何らかの抜け穴を見つけてくるわけです。

また、分かってきたことが、ORCは商品や業態によって違うということです。本を盗む人はドラッグは盗みません。アパレルを盗む人たちは、ドラッグストアの犯罪者とは違います。これは面白いなと実は思いました。というのも、どこでもチャンスがあれば盗むものだと思っていたのです。でも、どうやら非常に専門性が高いようです。



これはドラッグストアから少し外れますけれども、1つの例をお話ししたいと思います。GAP、リミテッド・ブランズ、アバ

クロンビー&フィッチ、こういった専門店のデータです。どういうところで犯罪行為をするのかというのを議論しました。リソースは限られているからです。そこでチームをつくって、リソースを共有することができないかと考えました。攻撃をする、ものを盗むだろうモール、あるいは日時を特定することはできないかということです。

すぐに気づきましたのは、プロセスを得るのは簡単だということです。すなわち、エクセルシートに、どういうところでロスが発生しているのかを入力します。例えば「ブラが4枚、ヴィクトリアズ・シークレットで盗まれた、ニュージャージーのモールで盗まれた」と入れます。

そうすると、GAPから電話がかかってきます。GAPからの情報もエクセルシートに入力をしていきます。そして、年ごとに、地域ごとに分析をしていくと、見えてくるということです。リソースを組み合わせることもできました。7日間、ニュージャージーで人を張らせるということはできませんが、5人の小売業で法執行機関と協力することができれば、少なくともこの組織犯罪者と戦うことができると気づきました。



また、ドラッグストアでやったことですが、同じようなやり方でデータを集めてきました。発生の時刻の分析もしました。店舗側にアラートが出るようにしました。朝は、ちょっと給与を高くして対処するようにしていきました。

十分ロスが発生しているときに、十分定員を確保するようにしました。データが必要だということなのです。ロスに関して報告をする、電話をかけるという簡単なことであっても、そのデータを集めることが重要だと分かりました。

そして、ここから把握できたことを使って、リソース、プラン などを組み立てていくという流れになりました。

米国ドラッグストアチェーンの対ORC共闘

ドラッグストアチェーンは、もうこれ以上は耐えられないため、情報を共有することになりました。甘い蜜を共有することはしないけれども、犯罪情報は共有しなければいけない。犯罪に対しては、お互いに競合するわけではないのだからということで、共闘することにしました。そして、どうやって共有することができるのか、みんなが協力をしていく方法を探っていきました。これがこの問題を解決する唯一の方法だからです。

■コラボレーションのメリット

《コラボレーション》

《以下を防ぐ》

- ●専門性の共有
- ●複雑な調査
- ●力の倍増
- ●リソースの制限
- ●同時の努力
- ●手間
- ●コストとリソースの共有
- ●高額なコスト
- ●コンタクトの共有
- ●警察での事案解決の進捗

この情報共有で共通しているのは、専門性、経験を共有するということです。これがどんどん広がっていきました。4社、5社が同じ組織犯罪に対する情報を共有します。この4、5社の人たちが法執行機関と協力をし、問題に取り組んでいくことになりますので、同時並行で情報共有を行っていきました。

コストも資源も共有しました。そして、これは長期にわたる 捜査になりました。ブースターを捕らえることが目的ではあり ません。ブースターは商品を盗って、店舗を離れるだけなの で、その商品が次にどこに売られていくのか、それを見守るこ とが必要です。したがって、継続して監視します。この捜査に は、捜査機関が関わってきます。

協力をすることが重要だと感じました。法執行機関の連絡 先などについても情報を共有しました。連邦機関が、これを 断るのは難しいです。なぜならば、ウォルマート、ターゲット、 ライト・エイド、CVS、ウォルグリーン、みんなが協力をして、 助けを求めているのです。彼らは大手企業ですし、大口の納 税者でもあります。ただし、前に進めていく中で、経営資源が 制限されるようなことは避けなければなりませんでした。し たがって、高額なコストをかけないようにもしていきました。

しかし、これだけでは十分ではないことが分かっていました。協力するだけでは十分ではないわけです。

■コラボレーション 第一歩

以下に関するミーティングを開催

- ●教育とトレーニング
- ●商品プロテクション/マーチャンダイジング
- ●調査分析 ●物理的セキュリティ ●調査

そこで始めたのが、今アメリカでやっているような、各地域におけるORCの組織立ち上げです。これは小売業と法執行機関で構成されています。その理由は2つあります。1つは、ほかの小売業に対して、この問題について十分知ってもらう、認識してもらうためです。小売業によって認識のレベルは違うのです。

2点目は、トレーニングをしたいと考えました。捜査の仕方のトレーニングです。万引犯を捕らえるというだけではありません。詳細にわたって捜査をしますので一定のやり方を踏襲しなければなりません。当然、リスクも伴います。

監視も行われますので、監視のトレーニングも行ってきました。情報を共有し、最善の手法を小売業間で共有するのです。10年もたてば、こういったORCの機関、あるいは組織は、

小売業に対し十分な利益をもたらすことになるでしょう。法 執行機関もコストを支払うことになりますし、小売業側も一 定の支出を伴うことになります。

■小売業間の共有

- ●犯罪に関する情報 ●監視
- ●ORC事案のリアルタイムコミュニケーション

また、分析方法についても議論しました。データの共有もしました。1日のうちの何時に、何曜日に発生しているのか、ロスとどのようなつながりがあるのか。どういう組織と協力するのが一番いいのか。物理的なセキュリティーについても話をしました。うまくいっている対策、うまくいっていない対策も共有しました。

こういった話をするとき、ロス防止研究機関(Loss Prevention Research Council)、あるいは全米小売業協会 (National Retail Federation)などが連携して情報の共有を行ってきました。犯罪に関する情報共有です。例えば監視カメラでの撮影映像などの共有もしました。

コミュニケーションについても、窃盗関連のものは共有してきました。これは成功の方程式となっていきました。法執行機関との情報共有も行いました。アメリカでは、依然として法執行機関に通報しなければなりませんが、それはアセット・プロテクションのチームが小売業側で努力した成果です。

■小売業が共有しないもの

- ●財務的な資料
- ●商品のコスト/価格
- ●店舗オペレーション戦略 ●メーカーのコスト
- ●法律的な内容、契約書 ●規制、コンプライアンス関係
- ●その他の機密事項

捜査を指示するためには、小売業側での各社間での協力 が必要になります。ただ、共有していないものもあります。

法的な理由もあります。それは財務的な資料や価格に関しては共有していません。また、店舗オペレーションの戦略、あるいはベンダーに対する支払っているコストなどの情報も共有はしていません。法的な要素、あるいは和解、規制、コンプライアンス関連の情報も共有はされていません。あくまで、犯罪の捜査に関する部分を共有しているわけです。

また、機密情報についても守られています。

また、メディアにもあまり話しをしていません。これは面白いことかと思います。というのも、これは小売業のチームとして共通のミッション、そして法執行機関との協力、先ほど言ったようなロス防止研究機関(Loss Prevention Research Council)とか、全米小売業協会(National Retail Federation)、RILA、こういった全米規模の協会機関などと協力をしていました。しかし、メディアとはそれほど話しをしておりません。

それでは、こうした捜査活動がどのように複雑な内容になるのかということをご説明したいと思います。

ここで黒で描かれている人物は、多くいるブースター(万



引実行犯)のうちの1人です。これらブースターを一度捕らえても、すぐに取って代わられます。例えば10人摘発しても、すぐに10人、新たに入ってくるということが分かっています。貧困、薬物依存に苦しんでいるような人物たちが、こうしてブースターとして入ってくるわけです。

私がやっていた小売店の調査官として問題を見ると、彼ら 1人を捕まえることは、目の前のハエを払うようなものでした。ですので、できるだけ遠くまでその案件を追いかける、そうすることで意味のある有効なロスの削減をすることができると、徐々に私たちは認識していきました。

これらブースターが万引をすると、通常、低レベルのフェンス(故買屋)と呼ばれるところへ盗んだものを売ります。例えば、一般に出品ができるようなインターネットサイト、オークションサイト、こうしたサイト上で盗んだ品を売ります。そうすると、インターネットのオープンテリトリーのなかで取引ができるようになるわけです。

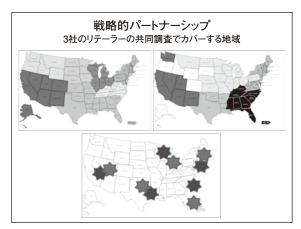
私たちは捜査のあいだ時間をかけて突き止めました。ORCの調査官はブースターにその商品をわざと低レベルのフェンスに流させていました。彼らが実際に監視していたのは、中レベルのフェンスです。ほとんどの場合、彼らは盗品であるということを知りながら買い入れ、そして取引に応じている事業者たちでした。例えば、「ギフトカードや携帯番号を買います」と書いて路上で事業をするなど、実際によくないビジネスモデルであると分かっていながら事業を営んでいるのが、この中レベルのフェンスでした。

アメリカで特定されているフェンスのなかには、例えば妊娠検査薬ですとか、そうしたものに特化して取引をしているところも多くありました。そうしたところを特定し、追跡をしていきました。

そして、私たちが学んだのは、この中レベルのフェンスは、オンラインまたは二次的な業者に、買い入れた盗品を販売することがあるということでした。それをさらに流通させるわけですけれども、それが流通センターなどを通るころには、盗品である、またはグレーな品であるということは分からなくなっています。そして、そうした品は、再び小売店に卸されているということが分かりました。

卸売業者に盗品が流れると、小売業はその卸売業者から 再びその品を買い入れてしまうわけです。特に、このドラッグ ストアというセクターのなかにおいては問題が生じます。つまり、粉ミルクなどの商品は、きちんと保管がされていなければ、品質的に問題が生じてしまう可能性があるわけです。また、糖尿病の試験紙のような医薬品が長期間流通することによって、試験の結果が間違って出てしまうことがあり得ます。そうした問題が、特にこのドラッグストアのセクターでは発生していました。

流通の段階が非常に重要ですけれども、ここまで約1年間の捜査期間を要しています。何十万ドルというお金を失わずに、この高レベルのフェンスまで、1年間という時間をかけて、大本を突き止めるということをやっています。そこまでやることで初めて、ORCの盗品の流通を防ぐことができるわけです。



こちらの地図からご覧いただけますように、地理的に経営 資源が国内に分散しています。これは一つひとつの小売業 がカバーしている地域です。

先週、ヒューストンで会議があって、ウォルグリーンの方とお話ししました。ヒューストンであった事案ですが、アメリカ中の関係者がその事案の調査に協力したということを言っておりました。このような組織犯罪から生まれる、ある特定の地域での事案に対応するために、このような協力体制が敷かれています。

また、ドラッグストアのセグメント、または医薬品を扱っているようなあらゆる小売業にとって、これは大きな影響力を持っています。何カ月もの捜査、そして何万ドルもの費用を捜査に投じるなかで、こうした協力体制は非常に有用なものとなります。

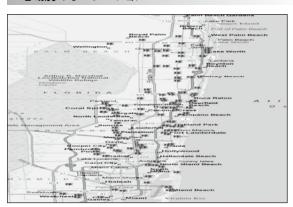
また、こちらはORC組織犯罪捜査の事例です。顔は意図的にぼかしてあります。これはノースカロライナ州のガストニアで行われた捜査活動の資料です。低レベルから中レベルのフェンスまでを網羅しています。つまり、小売業は、孤独に戦わなくてもよい環境になったわけです。こうした監視、データ収集を行うことによって、法執行機関を巻き込み、ついに事案を解決できるようにまでなりました。

先ほど申しあげたとおり、多くの小売業は、時間と労力を 投じて、法執行機関と協力して捜査に当たっています。事業 者団体でも同じことをしています。例えばORCについてどう 考えるかということを、法執行機関に対して啓発活動を行ったりしています。経営資源のバランスを図る必要がある以上、こうした協力体制は不可欠です。



なぜ、このことが法執行機関にとって重要なのか、ただの 万引ではないかと言われるかもしれませんが、何百万ドルも のロスが出ている以上、これは大きな犯罪であるということ を伝えています。そして、組織犯罪の領域において、こうした 事案は実際に増えております。

地域別のオペレーション



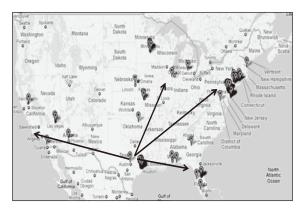
地域別に捜査活動を行い、ブースターを摘発した場所を このように地図上で示してあります。多くの場合、スタッフに 協力を要請して監視をしてもらい、そこで得られたデータを 捜査分析のなかで活用して事件の摘発を行っていきました。

ここで私たちがLP組織について学んだのは、大きな地域、 大きな都市でだけでこうした犯罪が起こるわけではないということです。小さな地域では、特に警察などの人員が足り ていないということもあって、そうした地域で事案が発生することも多くありました。

一度、そうしたブースターなどを逮捕し、また組織の人間を逮捕すると、どこでものを盗み、どこで売って、どこで資金 化するということが緻密に計画化されていました。

全国でのオペレーション

これは全国レベルでのオペレーションの様子です。低レベルのフェンス、中レベルのフェンス、そして卸売センターへと、そのサイクルがこの地図上で示されています。多くの経営資源をかけて、そして、小売業や小売業の経営者からの賛同を



受けて、多くの労力を投じて、全国レベルでのオペレーションが行われました。これは、やはりロス、そして被害金額が非常に膨大であるということが理由と言えます。

コラボレーション 発見 ORC目標 リテーラー ・共通の被害者 ・共通の資産 ・外部ロスの抑止 ・共通の方法 ・共通の目的

この協力体制の結果、私たちが発見したのは、このORCには共通した点がいくつかあるということです。まず被害者、そして資産、また方法も似通っています。そして目的も共通でした。つまり、転売をする、低レベル、中レベルのフェンスに転売をして資金化するということです。そして、そのお金を別の目的に用いるということが共通の目的でした。

また、小売業側では、調査の方法論を見つけることができました。過去10年間、彼らは能力構築に努めてきました。この 万引は特殊な犯罪だからということが、1つの理由です。

また、ORCが起こってからフェンスまで、ものが流れてしまうと、そこでロスの危険性が生じます。そして、ここでロスを抑止するために、途中でその流れを妨げるということが重要でした。調査活動を通じて、その事案の捜査を行ってきました。捜査が完了したら、そのサイクルをたどって、犯罪に加担したすべての犯罪者を摘発することが可能になります。

盗品を売りさばくというのは、アメリカでは深刻な犯罪として捉えられていますけれども、それを店舗で止められることが分かりました。

結果

この協力捜査の結果、ネットで7,500万ドルの成功を収めることができました。卸売業者までのところで、そのサイクルを止めることができたというわけです。ですので、小売業にとっては、ロスを防げたということになります。小売業として

は、そういった品質が損なわれた品を再び買ってしまう、または高い価格で買ってしまうことを防ぐことができます。

そうした購入は、その事業の利益を損なう行動です。こうしたロスを防ぐためには、ORCを根本的に減少させていかなければなりません。これは非常に難しいことではありますけれども、確実に実行していかなければなりません。

ボブ・ブロスラーから言われたことですけれども、私たちは小売業として協力しなければならないということです。私たちは新しい方法を試しました。例えば、生体認証、顔認証、データセットの統合、そうした新しい手法を試さなければなりません。



大量窃盗 ブースター事例

これらは、非常に典型的なブースターの事案を映した動画となります。

ここでは3人のチームが作業をしています。

これは市販の薬品、検査薬、検査紙などを、ここから非常に短時間で盗み取っていきます。そして、通常、監視役として、もう1人、2人が店内にいるはずです。

また、オムツのセットも盗んでいきます。このような状況は棚から直接盗んでいるわけですので、テクノロジーによって、 先ほどもお話があったようなかたちで防ぐことができる手法だと言えます。



逮捕

これは保安員ですけれども、このように逮捕しようとすることで、より暴力事案が組織犯罪から生まれているという現状があります。



『日本チェーンドラッグストア協会(JACDS) 防犯情報共有について』

石田 岳彦氏 日本チェーンドラッグストア協会(JACDS) 防犯・有事委員会 委員長

まず初めに、先ほどらい、ア メリカから来日されましたへ イズさん、ヴァーヴィルさん、 ジョーンズさん、非常にため

になるお話を聞かせていただきました。本当にどうもありが とうございます。アメリカのホームセンターやドラッグストア で、ここまで先進的な万引に対する取り組みをしているとい うことは非常に勉強になりました。

私のほうからは、日本のドラッグストアにおける万引の現状について報告したいと思っております。

アメリカでも大量窃盗、組織犯罪が増えているというお話がありましたが、日本のドラッグストアのなかでも、ロスに占める多くの部分がこの組織犯罪による大量窃盗というのが実情です。それに対してチェーンドラッグストア協会(JACDS)のなかで進めている取り組みについてご紹介したいと思います。

ional Conference for Retail Theft Prevention 2017 in Tokyo

日本のドラッグストア(Dg.S)業界とJACDS概要

- ■Dg. S業界規模(JACDS 2015年度業界実態調査より)
- ・全国総店舗数:18,479店舗(前年比、526店舗増)
- ・全国総売上高:6兆1,325億円(前年比、646億円増)
 ・商品別売上高構成比:医薬品32.1%、化粧品21.2%
 日用雑貨21.5%、その他25.2%
- ・来店客 65%女性、全世帯利用(1.5週1度来店)
- ■JACDS概要(2017年1月現在)
- ・正会員(小売り):140社
- ・賛助会員(メーカー、卸、ストアサポート、他):223社
- ・合計:363社(学校会員、個人会員を除く)
- ・セルフメディケーション推進及び業界発展のための活動を推進
- ■Dg. S業界のロス状況(平成28年度 全国万引き被害実態アンケート調査)
 ・1店舗当たりのロス高(年間):1.383千円
- ・ロス率(年間):0.42%

Company Confidential

まず、日本のドラッグストアの現状について簡単にお話し したいと思います。

日本のドラッグストア協会は、店舗数で18,400店、売上高は6兆1,300億円、前年比で約101%の伸び率となっております。日本の小売業のなかでは、伸び率として鈍化しているとはいえ、成長している業態かと思っております。

売上高に占める構成比は、調剤を含めました医薬品で32%、化粧品で21%、日用雑貨等で21%、健康食品等その他でだいたい25%となっております。来店されるお客様の約65%は女性の方で、1世帯当たりの来店頻度は10日に1回ぐらいとなっております。

私ども日本チェーンドラッグストア協会は、1999年に設立され、現在、正会員が140社、それからメーカー様、卸様、いろいろとサポートしていただいているお取引先様を含めまして223社、合計363社で構成されております。

医療費が高騰しているなか、自分の健康は自分で守って いこうというセルフメディケーションの推進、あるいは業界発 展のためのさまざまな活動を行っております。防犯・有事委員会も、地震への対策や万引に対する防犯などの取り組みについて対策を行っているところです。

昨年、われわれ協会のなかで万引被害に対するアンケートを行いました。その調査結果によりますと、1店舗当たりの平均売上高が約3億2,700万円、1店舗当たりのロス率が0.42%となっております。このなかでも特に医薬品、化粧品のロス率がここ数年増えてきております。

なお、回答いただいた各企業様の総年商は、年商で2兆2,700億円。そのなかで占めるロス額の合計は96億円となっております。ドラッグストア業界におけるロス高の原因としましては、高齢者等の万引も勿論ありますが、それ以上に大量窃盗、組織犯罪が多く占められております。

tional Conference for Retail Theft Prevention 2017 in Tokyo

大量窃盗に関する情報収集、共有の概要

- ■目的:企業の垣根を越えて窃盗団等による大量万引きの情報を 共有し、効果的な万引き防止対策を実施する
- ■概要:防犯・有事委員会 委員企業で、2014年6月より実験開始。 現在、7企業 約2,000店舗に拡大して実施(首都圏店舗)。
 - ・5万円以上の大量万引き(未遂含む)が発生した場合、 万引き情報をJACDSにメール送信。
 - ・Webフォームに入力すると、登録企業にメール自動一斉送信 ※速報性を重視。商品名、犯人の特徴等は未入力でも可
 - ・万引き情報を受けた企業(担当者)は、各店舗に情報送信
- ■共有内容:発生日、発生時刻、地域(市町村)、対象カテゴリー、 商品名、被害数量、被害金額、犯人の特徴
- ■対象カテゴリー:「医薬品」「化粧品」「ベビー用品」「雑貨」「食品」 「医療機器」「健康食品」「酒類」「粉ミルク」「その他」

特定非常利活動法人 全国万引犯罪防止機構 NPO National Shoplifting Prevention Organization (NSPO)

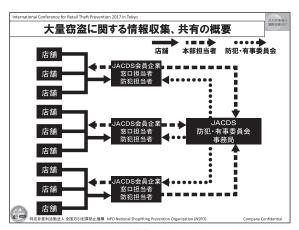
Company Confidenti

われわれ業界としましては、企業の垣根を越えて窃盗団 等に対する大量万引の情報を共有し、効果的な万引対策を 実施し始めております。

具体的には、協会の防犯・有事委員会を構成しております 委員の企業で、3年前、2014年6月より実験を開始いたしま した。当初は4企業、1,200店舗での実験でしたが、現在では 7企業、2,000店舗に拡大して、東京を中心とした首都圏の 店舗を中心に行っております。

やり方としましては、売価で5万円以上の大量万引(未遂も含む)が発生した場合、万引情報をまず協会にメールで送信いたします。Webフォームに入力しますと、登録企業にメールが一斉に自動送信されます。そのなかでは特に、速報性、スピードを重視しております。万引情報を受けた企業の担当者は、各店舗にその情報を配信しております。

共有している内容は、まず発生日、発生時刻、発生場所、 市町村等の地域名、対象商品カテゴリー、商品名、被害数量、被害金額。そして、防犯カメラ等で映った場合の犯人の 特徴等です。対象カテゴリーは、医薬品、化粧品、ベビー用 品、日用雑貨、食料品、医療機器、健康食品、お酒、粉ミルク 等々になっております。



こちらのスライドは、情報共有の流れ、手順について表したものです。

店舗は被害情報を企業担当者に報告し、企業担当者は協会へメール報告します。このスライドでいうと矢印→→です。企業から届いたメールは、協会から会員の窓口担当者に自動で一斉配信されます。それは矢印・・・・→の部分になります。そして、企業の窓口担当者は、協会から届いたメールを各店舗に配信します。それが矢印 ■■■▶ になります。

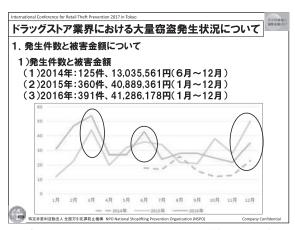
各店舗は、届いた情報を店舗内のメンバーで共有し、万 引の未然防止を行っているという現状になっております。

大	、量窃盗に関する情報収集、共有の概要	281
会社名	※例■■Fラッグ○○店	
発生日	2014/01/01 ※西曆yyyy/mm/dd	
発生時刻	※およその時間で構いません。例)19時30分頃	
発生地域(都道府 県)	完生地域都直角薬) ▼ ブルダウンリストより選択	
発生地域(市町 村)	例)横浜市港北区新横浜	
カテゴリー ※該当するもの をすべて チェックして下さ い。	□医薬品、□化粧品、□ベビー用品	
商品名 窃盗対象の商品 名を らおまかに記入く どざい。	完生時刻:18時頃 発生地域(都道府県):埼玉県 発生地域(市町村):川越市山田	
合計數量	カテゴリー:化粧品	
合計模算金額(任 意)	商品名:資生堂化粧品合計数量:11	
(PL人の特徴、手 口他 (性別、身長、服 使、人数、 車の特徴、日本 人、子れ以外等)	合計概算金額(5万円以上):1000 ・	00

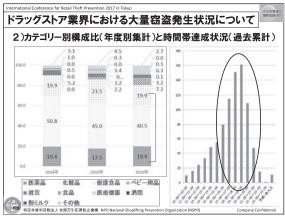
こちらは、左側が情報共有連絡フォーム、右側が各企業に届くメールの中身となっております。被害がありましたら、左側の連絡フォームで協会にメールを送信します。そして、右側にあるようなメールが各社に届くようになっています。5万円以上の万引の全件届け出の徹底と警察との連携を図るため、警察への通報という欄を新たに追加しています。

なお、店舗名に関しては、協会としては把握していますが、 メールのなかでは地域名のみの記載となっています。

次は活動を始めてからの発生件数と被害金額になります。 2014年度は、6カ月間ということで少し比較はしづらいのですが、2016年は2015年と比較して31件増加しております。1件当たりの平均被害金額は10万6,408円となりまして、件数は増加しておりますが、1件当たりの被害金額は前年より6,000円ほど減少しております。



1年間のなかでは3月、6月、12月に増加する傾向となっております。これは季節の変わり目で特に新商品が多く発売されるシーズンと、年末の繁忙期が狙われているのではないかと推測されます。



こちらは、万引被害のカテゴリーと時間帯発生状況についてのスライドです。

カテゴリーは、医薬品、化粧品、健康食品で全体の80%を 占めています。特に医薬品ではビタミン剤、化粧品では有名 メーカーのメイクアップのブランド、健康食品ではサプリメン トなどが増えています。ベビー用品では粉ミルク、雑貨関係 ではひげそりの替刃がここ1年ほど増えてきております。

なお、2016年の化粧品の構成比はこのグラフから見ますと減少していますが、発見件数は減少しておりません。それは、先ほどのベビー用品、あるいは医療機器、これは磁気を使ったものですが、そういう医療機器の被害額が増加することによって、構成比が少なくなっているからです。

時間帯は、17時から21時の被害が全体の60%以上を占めています。ちょうどスタッフの交代時間帯、あるいはスタッフの少なくなる時間帯、そういうことが原因ではないかと思われます。曜日別ですと、以前は木曜日が多かったのですが、最近はその差があまりなくなってきています。

このスライドにはありませんが、犯人の特徴的な傾向もあります。特にアジア系の外国人の犯行が60%近く占めております。また、65%が複数犯の犯行であり、先ほどのビデオにもありましたように、やはり監視役と運び役と分けてやっているような感じです。また、60%近くが何らかのバッグ、

かばんやキャリーバッグなどを持参しています。30%近くが 帽子やマスクなどを着用しております。

日本の医薬品や化粧品は、品質的にもアジア諸国から非常に評判が高く、日本へ来られる旅行者にも大変多く購入していただいておりますが、そういうこともこの大量盗難の原因の1つになっているだろうと推測されます。

al Conference for Retail Theft Prevention 2017 in Tokyo

大量窃盗に関する新たな実験の取り組み

- 1)新たな実験の取り組み
- (1)2016年10月よりより警視庁との情報共有を開始。
- (2)万引き未然防止のための情報活用方法を検討している。
- (3)近隣地域、同一犯と思われる連続大量窃盗について、警視庁 と連携して、JACDS都内出店企業へ一斉注意喚起を実施。
- (4)該当地域の所轄警察署は、注意喚起チラシを配布。
- 2)警視庁と連携した情報共有と注意喚起
- (1)平成28年12月27日(練馬区)
- (2)平成29年1月16日(町田市)
- (3)平成29年1月24日(清瀬市)
- (4)平成29年1月29日(立川市)
- 3)情報共有・注意喚起の対応について
- (1)練馬区で発生した大量窃盗犯は平成29年1月27日に検挙

特定非常利活動法人全国万引犯罪防止機構 NPO National Shoolifting Prevention Organization (NSPO)

Company Confidential

さて、最近の新たな取り組みとして、現在、東京都内の大量窃盗に関しまして、警視庁との情報共有を昨年10月より開始いたしました。警視庁では、万引未然防止のための情報活用ができないか、検討実験を行っていただいております。

近隣地域に連続大量盗難が発生した場合、警視庁より注意喚起をしてもらい、東京都内に出店している加盟企業に情報を一斉配信してもらっております。企業は、その情報を基に未然防止に取り組んでおります。

昨年末に発生した大量盗難に対する警視庁からの注意喚起によって、会員企業が万引犯の確保ができるという成功事例もありました。取り調べによって、別の窃盗犯の検挙にもつながっており、成果が出つつあるかなと思っております。

今後も警視庁との連携を行い、情報共有の活用方法の検 討をさらに行っていきたいと考えております。

e for Retail Theft Prevention 2017 in Tokyo

今後の取り組みと課題

- 1)今後の取り組み
- (1)大量窃盗情報の活用促進
- →警視庁との情報共有を開始し、連携した活用方法を検討
- (2)情報の分析
- →被害商品を分類し、よりピンポイントの注意喚起を実施を検討 (例)目薬、口紅の被害増加が増えてきたので注意、など
- (3)情報共有を通じた防犯意識向上の啓発
- (4)その他
- 2)今後の情報共有についての課題と検討内容
- (1)行政、警察、関係団体等と連携した防犯画像の共有化
- (2)対象範囲(企業と地域)等の実施方法の見直し (3)集計結果の情報共有だけでなく、リアルタイムな
- (3)集計結果の情報共有だけでなく、リアルタイムな具体的情報を JACDS加盟社との共有化の推進を図る
- (4)警察及び業界を越えた産業界の連携について
- (5)その他

Company Confidentia

最後のスライドになりますが、今後の取り組みです。

警視庁との情報共有を継続して実施していきたいと思っております。また、医薬品、化粧品というカテゴリー分けだけではなく、被害商品をもっと細かく分類していきたいと考えています。

具体的には、被害商品のカテゴリーを出すことによって、 ピンポイントの注意喚起を行っていきたいと思っています。 例えば「目薬、口紅の被害が増えておりますので注意してく ださい」とか、そういう注意喚起をしていきたいと思っており ます。

また、情報共有によって効果を数値化することはまだまだ難しいのですが、われわれは従業員の皆さんの防犯意識の向上につながっていると確信しております。万引防止活動は、防犯意識向上から始まりますので、継続した啓蒙活動を続けていくつもりでございます。

今後の課題と検討内容です。

防犯情報を文字だけではなく、個人情報等の問題はありますけれども、画像も一緒に共有していきたいと考えております。1団体での実現は難しい部分もあるかと思われますが、警察や各団体等と連携して実現を検討していきたいと考えております。

この情報共有を始めて2年半が経過しました。企業や地域 の範囲を広げるとか精度を高めるとか、今後の実施方法を さらにステップアップする時期に来ていると考えています。

実際にこの取り組みに参加していない協会の会員のなかからも、この集計結果だけではなく、防犯情報をリアルタイムに共有化してほしいという要望が、アンケートからも見受けられます。また、このアンケートによりますと、転売や安価で買い取る裏マーケットを摘発する取り組みを官民合同でやってくれとか、あるいは外国人の犯人が国外退去だけではなく、母国に帰国したときに厳しい刑が与えられるようなことも国にしてほしいとか、そういう要望がありました。

そして、同一犯が業界を越えて大量窃盗をしているという ことも、ほかの業界の方からも聞いております。警視庁との 情報共有も始めており、今後、警察だけではなく他業界との 連携も検討できるのではないかと思っております。

以上で、チェーンドラッグストア協会からの発表を終わらせていただきます。

Walmart > Global Investigations

『総合スーパーの万引対策及び地域連携による集団窃盗対策』

ブレット・デッツァー氏

ウォルマート社 グローバル・インベスティゲーション担当ダイレクター

海岸警備隊、米国シークレットサービス・スペシャルエージェントなどの豊富な経験を持ち、特に前職のシークレットサービス時代はサイバーセキュリティ、カード不正など金融犯罪を専門に世界で活躍。現在はウォルマート社のグローバル・インベスティゲーション担当ダイレクターとして、特にウォルマート、ウォルマート・ドットコムなどからなる集団窃盗対策チームの管轄にあたっている。

皆様、こんにちは。

この会議にお招きいただきましてありがとうございます。 大変光栄です。ウォルマート・ストアーズとウォールマート・ グローバル・インベスティゲーションズを代表し、皆様方の 前でお話しできることをうれしく思います。ORC対応というこ のトピックは、私の思いに非常に近いものです。

少し自己紹介いたします。私はちょっと違った視点を提供できればと思います。

私は、小売業に携わった者としては、比較的新しい人間です。もともとは、アメリカの法執行機関におりましたので、小売業は3年の経験しかありません。今の段階でも、私にとって小売業の環境は新しい環境です。

しかし、ORCとの関わりはかなりあります。10年ほど法執 行担当責任者として、アメリカの軍およびシークレットサービ スでORC対応、不正対応をしてきました。

非常に組織されたグループは、小売業だけではなく銀行をも襲います。私はサイバーもやっておりましたので、国際的なインパクトも捜査しました。ダークウェブというものです。これがORCとどう関係があるのでしょうか。情報を盗む人たち、その情報をダークウェブに掲載する人物、これは本当にグローバルな問題となっております。

インターネットがある国であれば、そして、インターネットへのアクセスができる人であれば、誰でもORCに参加できるのです。単に1カ国、2カ国の問題ではありません。ORCはどの国にも影響を与えるグローバルな問題であると言えるでしょう。



ウォルマートは、世界で最も大きな小売業です。1970年 代から営業を行っており、最初は非常に小さく、それから成 長していきました。単に物理的な店舗環境だけでなく、すな わち店を構えるだけでなく、かなりの収益をドットコム・ウォルマートで上げています。 つまり、インターネットでの売上げも大きいのです。

ウォルマートは、複数の企業を買収してきました。ジェットドットコムという会社を最近買収したばかりです。私たちの対象は、単に物理的な店舗環境だけでなく、インターネットも含まれるのです。

ということで、よく考えなくてはいけないのは、われわれは ORCと前線で戦っているということです。ORCの担当捜査官は、どういう立場に付かなければいけないか。どのように不正が起こり、それがわれわれのビジネスにどういう影響を与えるのか、細かく理解している必要があります。

ウォルマートは世界中にあります。世界中のかなり多くの 国に進出しています。

私は、ウォルマートのなかでは、グローバル・インベスティゲーションズというORCを担当するユニットで働いています。アメリカ国内には、だいたい22人の捜査官が戦略的に配置されております。捜査官配置の際、ORCが多い地域に拠点を持っていたしても、その責任範囲はグローバルです。ですから、多くの捜査官は、アメリカだけでなくグローバルに出張しています。



グローバル・インベスティゲーションズは、ウォルマートの 社内組織です。ウォルマート全体の規模とすれば、比較的小 さいユニットですが、いろいろな部門があります。保険の不 正の調査、本社内の倫理関係もしくは人事関係の捜査をし ている部隊もあります。私のグループは、ビジネスに関する 犯罪ユニットです。具体的には刑事捜査をしています。

小売業全体もユニークだと思いますが、私の担当のユ

ニークなところは、ウォルマートのオペレーション部門の一部ではないところです。

ほかの小売業者では、防犯アセットプロテクションの部門はオペレーションの一部という位置付けになっています。私の経験上、彼らは、価値あるものを提示しますが、それはオペレーションの人たちの指示のもとにあります。これは、二律背反の可能性があります。防犯やアセットプロテクションは、会社をロスから守ることですが、オペレーション側は、売上げを上げることが主要な注目点です。

ウォルマートのグローバルインベスティゲーションズチームは、会社のなかで規模は小さいけれども、専門家と話をし、そのフィードバックを会社に提供している。それによりロスを減らし、会社をロスから守っています。オペレーションの配下に置かれてはいません。これは非常に重要な部分だと思います。

グローバル・インベスティゲーションズのユニットのもう1つ のポイントは、ウォルマートはかなりの経営資源を配分してき ました。人材の採用です。世界で一番大きい小売業者として、こ のようなフィードバックを提供できる人材を採用してきました。

私のチームには22人の捜査官がいると申し上げましたが、だいたい50-50で分かれます。10年、20年の小売業経験がある人、それから、法執行機関出身の人です。

ここでのテーマはリレーションシップであると思います。 お互い話し合いをし、協力することが重要ですが、アメリカも ほかの国とまったく同じです。法執行出身の人間は、友人が まだ法執行機関にいて、かなりのレバレッジを提供すること ができます。法執行機関に依頼し、捜査の協力をお願いした いときも、コンタクトがあるわけです。

ここで主題から離れます。ジョーンズさんのスライドは私 のスライドと重複する部分がありますが、私がカバーしな かったことについて、違った視点から、情報提供していきた いと思います。

トータルロスサイクル

基本的なトータルのロスサイクルがあることを間違えてはいけません。小売りにはロスのサイクルがあり、いろいろな側面があります。

ウォルマートは、単に物理的な店舗だけのお店ではない ので、サイクルのなかの一部分になります。

ORCの進化-過去と現在

- ●巧妙かつ複雑な不正の手口
- ●被害額の大幅な増加と国際組織との関係性
- ●マネーロンダリングの範囲と方法の拡大(プリペイドカード)
- ●密輸(タバコ、輸出、その他の禁制品)
- ●貨物の窃盗

私たちは、高度で複雑な不正のスキームの作業、刑事犯 罪捜査をしています。アセットプロテクションとは違い、私た ちのチームは、複数の州に分かれ、複数の管轄権にまたが る捜査をしています。だからこそアメリカの国内で出張がたくさんあるのです。より重大な犯罪、複数のお店、もしくはオンラインに関わるような犯罪の捜査を行っています。

私たちは国際的組織に関わる犯罪の捜査も行います。 アメリカの犯罪組織は国際的なつながりを持っており、そのなかでアジアは非常に大きな部分です。実際にアメリカに住んでいる人たちが指示しているだけではなく、海外からの指示も受けています。例えば、このお店をターゲットにしろ、この商品を盗めとの指示があり、しばしばアメリカ国外に流出することもあるのです。

お金が送られることもあります。

たばこの密売にも対応しています。たばこを売るのは非常 に大きなビジネスになっています。

また、マネーロンダリングにも対応しています。これも非常に大きな部分です。小売業が心配しなければいけないことの1つです。

特にウォルマートの場合は、単に商品だけではなく、提供しているシーンもさまざまです。アメリカにおいて、ウォルマートは、マネーサービスビジネス(MSB)も行っています。人々が店に来て買い物するだけでなく、マネーセンターを使って、小切手を換金したり、送金したりすることができます。アメリカ国内だけでなく、海外にも送金できます。お客様にとっては便利なことかもしれません。

ウォルマートは最先端にいます。お客様がシームレスなショッピング体験ができるよう努めていると同時に、ほかの小売業と同様に、すでにテクノロジーの高度化を進めようとしています。このテクノロジーとともに、組織犯罪が利用する道が新しく開けてしまうわけです。ウォルマートで、私のユニットはこういうことをすべてカバーしています。

貨物の窃盗も、ウォルマートだけでなく、全ての小売業者にとって大きな問題です。想像してみてください。この範囲の大きさは、ウォルマートに来るまで、私は知りませんでした。世界で一番大きな小売業として、われわれの物流部門、商品をアメリカ国内で、また国際的に動かすには、船やトラックなどで輸送するわけですが、全て国際的な組織犯罪のターゲットになります。

私の経験では、特に貨物の窃盗は、法執行機関にいたときも、ウォルマートにいるときも、本当にグローバルな組織 化された犯罪で、しばしばアメリカ国外で活動している場合 があります。その人たちのために働いている手先がアメリカ にいる場合もあるのです。

「ブースター」と「フェンス」の話です。これは皆様との確認です。アメリカでは、このことは大きな問題であり続けています。

われわれが言うブースターとは、アメリカにおいては麻薬 中毒者が多いのですが、店に入ってきて、大量の商品を万引 していきます。単独犯もあり、グループ犯もあります。あらゆる 種類のものを、私たちは見てきました。

ブースターは、どの商品を盗めという誰かの指示を受けて動

"フェンス"と"ブースター"

- "ブースター"もしくは "ブースターグループ"とは、商品をしばしば大量に万引する個人あるいはグループのことを指し、"フェンス" に盗品をディスカウントした金額で転売することを目的にしている。"ブースター"は、"フェンス" から希望の商品を指示されることが多く、より早く、利益を高く転売することができる。
- "フェンス" もしくは"フェンシングロケーション" は、盗品を正規の店舗の価格より 大幅にディスカウントして販売する商売のロケーションである。"フェンス" は "ブースター"もしくは"ブースターグループ" に、何を盗むかを指示することで共 謀し、盗品を扱うことを承知である場合が多い。
- 強力なロスプリベンション/アセットプロテクションの機器が、警察とのパートナーシップと共に、データ取得の最前線で活躍する。ORCユニットと合わせて"ブースター"や"フェンス"をターゲットにすることで、ロスを大幅に下げることができる。
- ●全米小売業協会の調査 (2013年) によると、93%のリテーラーがORCの被害を被っている。リテーラーに於けるORCの被害は毎年300億ドル(約3.3兆円) に上ると推察される。

6 International Organized Retail Crime Summit

Nalmart 🔆

いています。アメリカの質屋は、持ち込んだ物はなんでも売り買いします。質屋では、ありとあらゆるものが売られていきます。

ブースターやアメリカ国内のフェンシングロケーション(故 買屋)で難しいのは、(盗品であると)証明することです。盗品 かどうか分からないときには、それを買っても違法ではない のです。われわれORCの捜査官は、法執行機関とともに捜査 をしていますが、単に何が起きているかだけでなく、何を証明 できるかを示すことが大事です。法執行機関の方はよくお分 かりかと思いますが、証明しなければいけないのです。そうい う捜査こそ、捜査担当者がやらなければいけない仕事です。

先ほど申し上げましたように、こういったことが起きていると指摘するだけであったり、一部の証拠しか提供できないようであれば十分ではありません。つまり、トカゲの尻尾切りでなく、頭を切り落とさなければいけないのです。ただ単にフェンシングロケーションに入り、オーナーに「あなたたちが買っているのは盗品だ」と話をして済むわけではありません。多くのオーナーは古くから営業をしていますから、盗品を買ったことを認めさえしなければ犯罪とならないことを知っています。

ですから、フリップといいますが、法執行機関が関与し、逮捕されたブースターを使って、ブースターに法執行機関のための仕事をするよう依頼するのです。例えば、質屋に録音装置を持って入り、フェンシングロケーションで会話した内容を録音します。その録音は、そこで働いている人たちは盗品と分かって買ったという証拠になります。その証拠がなければ、犯罪の証明はほとんど不可能に近いです。そういう難しさがあることを申し上げたかったのです。

ORC グループが多く盗む商品

<u>食料雑貨</u> タバコ 栄養ドリンク OTC薬品 アレルギー薬

減量薬

血糖値テスト用ストリップ 鎮痛剤

高級酒類 調製粉乳

家庭

<u>ヘルス&ビューティー</u> ホワイトニング歯磨き粉

高級掃除機 高級家電/ミキサー 洗濯洗剤

妊娠検査薬 剃刀(髭剃り) 電気用品

携帯電話

<u>衣服</u> デニムパンツ デザイナーズ服、 ハンドバッグ

GPS 機器 ノートパソコン/タブレット カメラ/レコーダー

7 International Organized Retail Crime Summit

Walmart :

ウォルマートもほかの小売業者とまったく同じで、同じような商品が盗まれる対象となっています。ブースターたちは、こういったものをターゲットにしてくるのです。ここにリストがあります。

同じように、レシートのない返品、ギフトカードの問題もあります。これは、あとでまた説明いたします。

レシートなしの返品は、ストアクレジットをギフトカードで 提供することになるのですが、このギフトカードがしばしば 流通市場で売られます。アメリカでは、ギフトカードを流通市 場で買っても違法ではありません。これも非常に難しい側面 と言えるでしょう。これになじんでいない人々をトレーニング していかなければいけません。

例えば、(ギフトカードを)流通市場で買ったとしましょう。 アメリカでは、中古あるいは使われていないギフトカードを 売買するところがあります。私が捜査官で、そのギフトカード の追跡をする際には、慎重でなければいけません。何が起き ているのか、きちんと理解する必要があります。

と言いますのは、このギフトカードをオンラインで買った人は、このギフトカードが盗品だということ、もしくは組織的なORCグループメンバーからの出品だということが分からない可能性があります。そうすると、私たち捜査官が買った人たちを追いつめても意味がありません。買った人は、そのギフトカードが盗品であり、なかの金額がどのように発生したのか、知らない可能性があるからです。

これからの課題 – 変化するリテール環境に於いてORCと戦い、 フィジカルとデジタルを収斂させていく

分析

迅速で適用性があり正しい

- ・ 率先した分析
- ・ 予測的な分析
- 継続中の調査に関する戦略的/ 戦術的分析
- ・ 組織的な技術ソリューション
- ・ 分析者と調査者の関係構築
- プロセスの隙への対策

「セスの原への対策 rnational Organized Retail Crime Summit



先ほど申しましたように、ORC対応において、ウォルマートは最先端にあります。私の会社はたくさんの資源を投入しています。捜査官、刑事捜査をしている人たちに必要なツールを確保するために投資をしています。これは単に、いいケースパッケージをまとめるだけでは駄目です。堅牢な分析が必要となります。

グローバルなウォルマートの捜査には、フルタイムの分析 者がおります。私が一緒に仕事をしているアナリティクスの 担当者は、法執行機関出身の非常に才能のある男女です。 彼らは、犯罪データの取り扱いに慣れており、予測的な分析 ができる人たちです。

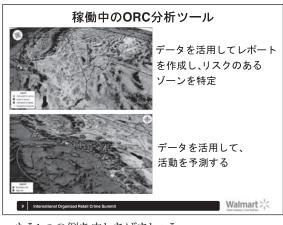
私たちが持っているツールに予測分析といわれるものがあります。一連の窃盗事件、複数の窃盗事件があったとしま

しょう。大きなサンプルの数字があった場合、われわれの分析部門がそれを分析します。そのデータを取り上げて分析ツールに入れていきます。人間には、しばしば習慣があり、同じことを繰り返します。ツールによって、予測することが可能になります。いったいこの個人が、次にどこをターゲットにするか、どこで窃盗を行うかを予測するのです。

私はもともと捜査官として仕事をしており、アーカンソー州の本部に来ましたが、カリフォルニアでも、いくつかのケースで予測分析ツールを使って捜査を行ったことがありました。ツールが予測するのです。場所だけでなく、何時何分というレベルまで、次に窃盗が起きるかという予測ができました。それがいかに正確か。驚きました。

私は、電池の窃盗の捜査をしていましたが、同僚の支援をしていました。十分なデータがあり、このシステムにデータを入れ、分析チームが予測分析を行ってくれました。その個人が、このお店に、この30分のあいだに来るという予測は、90%までと高かったのです。何分に来るかというところまで、高い確率で予測しました。われわれのバッテリー売場から、バッテリーを盗んでいたわけです。

1つの例ですが、質の高い捜査官がいるだけでは駄目です。ウォルマートの場合は、世界で一番大きな小売業者なので、そういう意味では非常に堅牢な分析部門もなければいけないのです。分析部門が捜査官に対して、必要なデータやツールを提供してくれるのです。



もう1つの例を申しあげましょう。

新しいトレンドとしては、ギフトカードを利用した犯罪です。このトレンドは止まる様子がなく、これからもたぶん、一番大きい問題となると考えられます。現金は王様ですので、こういう犯罪を行う組織は、最終的には現金が欲しいのです。

個人が店で買ったものはプリペイドカード、アメリカンエクスプレス、ビザ、マスターカードやギフトカードによって支払われますが、ORCの資金として、このギフトカードを通して流れることがあります。これはアメリカでも非常に難しい問題です。

というのは、個々の銀行がギフトカードを所有しているからです。ですから、ギフトカードを追跡する際には、1枚のカードからもう1枚のカードまで追跡できなければいけませ

ん。つまり、こちらの銀行からもう一方の銀行まで、追跡できなければいけません。

コンタクトがなければ、もしくは法執行機関の支援がなければ、捜査もあるところまでしかできません。しかし、ご存じだと思いますが、銀行がデータをプライバシーの理由から提供してくれない可能性があります。そうすると、捜査がそれだけ難しくなります。単に、いわゆる商品の窃盗ということで、そのお店の追跡をするだけではすまないわけで、お店から質屋まで動くだけではないのです。

このギフトカードを利用した犯罪は、かなり進んでいます。 お金を抜き出すことが、30秒以内にできてしまうのです。 ほかの大きな小売業者も同じですけれども、直面している問題は、カードに不正にお金を入れ、小売業者がロスを被った というだけでなく、1時間以内に見つけたとしても手遅れだという場合が多いです。

特に2017年、今年、われわれのチームの捜査、ギフトカード不正の大半の場合は、資金がほかのカードに30秒以内に移されてしまうということです。店を出て30秒から1分以内に、電話やオンラインで送金されてしまうのです。

ギフトカードの改ざんも非常に大きな問題です。例えば、ターゲットという大きな小売業者も被害を受けております。 ほかの小売業者もそうです。プリペイドカードを売るところは 被害に遭っています。

個人もしくはグループがお店に入り、大量のギフトカードを棚からとっていきます。そこにはお金は入っていないので、犯罪か犯罪でないのか、まだ論議の余地があります。どの段階かによって違ってきます。50の州がありますから、これが犯罪と見なされるかどうか、どの州なのかによっても違ってきます。

お店から金額が入っていないギフトカードを持ち去ったときに、いったいそれはなんの犯罪か。お金は盗んでいない。プラスチックのカードだけをとったことになります。家に持ち帰り、表面を削って、パッケージの後ろのピンナンバー、もしくはバーコードの写真を撮って、それをセットアップして、Eメールのアラートの設定をした上でお店の陳列棚に戻すのです。

そして、お客様が物を買ったときに、例えばバースデーパーティーに行くからといって50ドルをカードに入れる、店から出る、そうしてそのギフトカードをプレゼントとして誰かにあげる、そして1~2週間後にその人がお金を使おうと思っても、その中にお金は入っていない、それは犯罪者がお金を抜き取ったからです。リアルタイムに入金されたときに連絡を受けて、抜き取ってしまったことになるのです。こういう改ざん方法があるのです。

これは非常に難しいシナリオです。ORCの捜査担当者は、「これだけ進んでいると対応するのが非常に難しい」と言っていました。ウォルマートでは、単に物理的な店舗だけではなく、マネーサービス、ギフトカードなども提供しているからです。お客様がギフトカードをほかの人にプレゼントすると

きにお金が抜き取られる、そんなことが発生してしまっているのです。

商品の窃盗が起きて、これによってロスが発生し、収益に影響を与えています。それがあまりにも高度になってきており、いろいろな方法があって、ORCの犯罪が起きているわけです。

そこで、私たちこの職業に就いている人間として、ありとあらゆる方法が使われていること、それがどんな影響を与えているかを理解する必要があります。



ウォルマートがどういう問題に直面しているか、フェンシン グオペレーションについてお話をしました。それから、賃金 支払いの不正、巧妙な金融犯罪、偽の商品、爆破の脅威、武 装した強盗、強奪などもあります。

また、クーポンの不正、これも非常に大きな問題です。さらに、携帯電話契約の不正、これも大きな問題です。従業員が外部のグループと共謀するのです。外部から人が入ってきて、ほかの人の情報を使って、一連の100、200、300の携帯電話契約を結んでいきます。そして、お店から出ていくときに、これらの電話を手にして、契約は破棄します。お金は払わないけれど、電話だけは持っていくと。これもORCの独特のやり方です。単に、今まで考えていた商品の窃盗だけではないのです。

それから、当然ながら、サイバー犯罪、eコマース。これは 非常に大きなものがあり、eコマースの問題が存在するの は、犯人たち、グループメンバーは、顔を出さなくても犯罪に 至ってしまう点です。銀行に入って、例えば3万ドルの現金を強 奪するのではなく、匿名で、オンラインでできてしまうのです。

それから、商品を配送させることができます。高度なグループメンバーは、当然ながら、捕まってしまうので、商品を自分の家に発送させません。仲介者を使い、そこに配送させ、そこで荷物を受け取ってもらう。そして、渡してもらう。

その個人は法執行機関と協力しませんから、そういう意味では、法執行機関に対しての教育が必要です。われわれが直面するアメリカでの問題の多くは、世界でも言えることだと思いますが、スキームがこれだけ高度になっているのです。現状は、法執行機関はそれに追いついていません。しかし、ついていかなければいけないのです。

金融犯罪のタスクフォース、もしくは警察の一部として、も しくは連邦機関の一部として仕事をしている人たちは、5年、 10年、遅れています。何が起きているか把握するだけの十 分なテクノロジーがありません。彼らの立場に身を置いてみ ると、私も過去、法執行機関にいたので、そこに苦情を申し 立てても彼らは理解してくれません。

もしくは、捜査官が具体的にこのスキームがどうなっているか、きちんと説明できなければ、その法執行機関の担当者は、きっとそれを訴追してくれないでしょう。検察に持っていかないでしょう。といいますのも、彼ら自身もそれを説明できないからです。もともと、彼らに対して、犯罪担当ユニットが説明できなかったからです。

ですから、コラボレーション、協力が必要です。ORCを担当しているチームのメンバーが具体的にこのスキームのダイナミクスを理解し、そのケースを法執行機関に説明できるように、十分に資料をつくっていかなければいけないのです。 法執行機関がそれを訴追するために、何が必要かを理解しなければいけません。これだけの設備、装置がそろっていないと、限定的なことしかできず、ORCに影響力をもたらすだけの十分な行動をとることができません。



私たちは、スキミングデバイスの対応をしています。この オーバーレイのデバイスですが、POSのシステムにくっつけ ているデバイスです。このスキムカードは磁気テープから情 報をとります。

EMV、チップアンドピンカード(Chip-and-pin-card)。この技術の導入で磁気テープから情報を読み取りクレジットカードでの不正をすることは難しくなりましたが、それでもまだ彼らの行動は止まっていません。

POSのターミナルで使用されるカードをきちんと読み取らなければ、自動的に無効として、また元と同じになってしまいます。チップとピンがまったく効果をもたらさないことになってしまいます。

チップとピンは確かに大きなインパクトはもたらしましたけれども、それが付いていてもまだ問題はあります。今朝の議論でどなたかが発言されていましたが、チップとピンがあったとしても、インストアの購買が必要ですけれども、チップとピンのクレジットカードの番号が盗まれていたら、オンラ

インに載って購買できないことになりませんし、また、非常に 今、アメリカでポピュラーになったモバイルペイも使えてしま います。アップルペイ、サムスンペイ、ウォルマートペイなど です。

この新しいテクノロジーの機能をご存じない方々に説明します。iPhoneのアプリのなかで、ペイメントカードをロードすることができます。そのアプリに入れることができるわけです。そしてPOSに行って、カードはなくて、スワイプしない。POSにカードを渡さなくても、iPhoneをPOSのターミナルにかざせば、電磁シグナルがPOSのターミナルでトランザクションを処理してくれます。

当然ながら、これは非常に大きな問題になります。顧客は 便利さを好むし、小売業者はそちらの方向にも進んでいま す。といいますのも、シームレスなショッピング体験がアメリ 力でできるからです。お客様は、アメリカにおいては、お店に 入ったら買い物して、忙しいからすぐに店から出たいのです から、これはお客様にとっては素晴らしい手段です。

でも同時に、追加的な問題が発生しています。防犯という意味では、ロスプリベンション、もしくは捜査という意味でも問題になります。こういう方法は犯罪組織によって利用されてしまうからです。そうなりますと、モバイルペイも追跡は難しいです。誰が不正を行っているのか、追跡するのが難しいです。

バーナーフォンは、マイアミのお店では10ドルで売られていた携帯電話です。その電話に関しては、情報を登録しなくてもいいのです。それでもアプリのダウンロードができて、このような不正を行うことが可能になります。ですから、携帯電話機までたどりついたとしても、まったくそれから先に進めません。誰がやっているか、そこまでたどり着かないからです。

もう1つ、私たちが対応している問題は、個人のなかでも、マネーサービスビジネスをしているお店に入ってきます。 棚に近づくわけではなく、何も盗んでいきません。棚からは 盗みません。

アセットプロテクションは、お店の4つの壁のなかの高額商品を見守っています。万引されないことを担保していますけれども、われわれのお店に入ってくる人のなかで、マネーサービスセンターに来る人たちが3万ドルの不正を行う可能性だってあるのです。アセットプロテクション、ロスプロテクションの人たちは、それについてはまったく携わっていません。

というのも、その犯人は棚に近づかなかったからです。不 正送金を行っているからです。お年寄りをだまそうとしてい る可能性、不正なお金をお店で受け取っている可能性もあ ります。もしくは、収益金を送金している可能性、不正の収益 金を送っている可能性もあります。アメリカのさまざまな企 業で、国内でも海外にも、送金サービスを提供しているとこ ろがあるからです。

EBT(Electronic Benefit Trasters) (電子特典送信)不正 も、アメリカでは問題であり続けています。連邦機関とこの分野では協力しています。



それからもう1つ、この写真を見てください。これはスキミングデバイスの形状です。こういうものがわれわれのPOSのターミナルのうえにくっつけられているのです。全ての小売業者はPOSを使っています。あまりにも高度で、3Dのテクノロジーを使ってつくられたものさえあります。レーザーカットされたようにぴったり収まり、POSのターミナルのうえにくっつくのです。

ダークウェブでこれが売られて、国境を越えた犯罪組織によって売買され、買う人たちは、小売業者にこれを置いていくのです。専門家でないとここにくっついていることさえ分かりません。

どのようにこれが機能するかというと、スキミングデバイスがなかについています。ここのなかに入っています。ですから、カードのスワイプはできます。通常やるように、データの追跡、申請のトランザクションができますが、同時に、内部にあるスキミングデバイスのスワイプもやってしまいます。

ですから、カードのデータが2つのかたちで全部捕捉されてしまいます。1つは正当なかたちで、お店が捕捉します。そしてもう1つは不正なかたちで犯罪者によって情報が捕捉されてしまい、それが利用されてしまいます

リテール調査のコラボレーション

- International Association of Financial Crimes Investigators (IAFCI)
- Retail Industry Leaders Association (RILA)
- Loss Prevention Industry Professionals Association (LPIPA)
- National Retail Federation (NRF)
- Organized Retail Crime Associations (ORCA)

Organized Retail Crime (ORC) はリテーラーの大小問わず影響を及ぼす 世界的な問題である。ORCに含まれる犯罪グループは様々な同じスキームを 使って多くのリテーラーを攻撃し、あるいは特定のリテーラーのオペレーショ ンの際を狙い、最大の収益を得ている。

ORC のスキームを知ることは、リテール業界の調査担当者同士で強い関係を 築く事と同様に大事である。強固なコミュニケーションのネットワークを通し て、不正のスキームの効果を薄めることが可能となる。

13 International Organized Retail Crime Summit

Walmart > <

これに関してご質問がありましたら、私はパネルセッションにも参加しますので、そのときに触れていきたいと思います。

コラボレーションは非常に重要です。といいますのも、同僚たちは、協調してもしきれません。

犯罪心理系統、アメリカで活動するものは、1つの小売業

者だけをターゲットにしているわけではありません。ウォルマートだけ、ターゲットだけ、もしくはその他の大手、あるいは小規模の小売業者のどこかだけをするのではなく、全てを対象としています。

だから、法執行機関との関係づくりだけでなく、ほかの小売業者とのパートナーシップも必要です。定期的に話をしなければいけません。どんなスキームを自分の店のなかで経験したか、それを共有することに非常に価値があります。

私は同僚の代弁をすることができます。ほかの小売業者 もそうです。この情報を共有することによって、犯罪を未然に 防ぐことができます。お互いに話をすることによって、予防す ることができるのです。

ほかの会社の捜査担当者と話をすることによって、情報を自分の会社に持ち込んで。もちろん、先ほど申しあげましたように、秘密についての情報の共有はありませんが、犯罪の状況についての情報は、どこでもあちこちで起きていますから、企業秘密には当たりません。これは共有することです。同僚と話をすることがとても重要です。

私の経験から申しあげますと、これによって大きなコストを節約することができます。ロスを防ぐことができます。単純にコミュニケーションすることで防ぐことができます。

ORCの協会があります。ORCA(オルカ: Organized Retail Crime Associations)と呼ばれるものです。ORCAの多くは法執行機関によってつくられ、月次の会合が開かれ、法執行機関の人たちも入ってきます。小売業者と話をして、今起きているようなスキームについての議論が行われます。そして、相互協力関係が結ばれます。どういう問題が小売業者のところで起きているか、そして法執行機関が目撃している問題の情報の共有があります。

今、環境は大きく変化していますので、両方とも、つまり法 執行機関も小売業者もきちんと理解しなければいけないの です。お互いが何を必要としているか、この捜査を正しく進 めるために何が必要か、お互いに理解しなければいけない のです。

もう1つ触れたいことがあります。ユニークなことだと思いますが。アメリカには50の州があり、州によってはORCの法律をもっているところもあります。ということは、もし捕まったら、そしてORCで有罪になったら、禁固刑になります。かなり長い間、禁固刑になります。州によっては、そういったことがない州もあります。ORCは単なる万引の問題だと見る州もあります。

カリフォルニア州がその例ですが、私はそこの法執行機関で8年から10年、仕事をしていました。カリフォルニアの場合、今の州法によると、800ドルのテレビを万引しても、逮捕されない可能性があります。というのは、そこでの刑法、司法制度があまりにも負担が大きくなっており、警察も負担がとても大きくなってしまっていて、しばしば、小売業の犯罪は万引の問題だということで真剣に扱わないことがあります。

しかし実際は、非常に大きな組織犯罪の問題です。収益

金は犯罪組織に行きます。カリフォルニアで捕まったまった く同じことを、ネブラスカ州でやって捕まった場合には、ネブ ラスカでは2年の禁固刑になります。しかし、カリフォルニア では非行というだけで済んでしまいます。刑務所に入らなく てもいいのです。州法によって違うのです。

これも担当者は知らなければいけません。実際にどういう 法律があって、自分たちのケースが、その法律に合ったかた ちでどのようにつくっていくかが大事です。このような犯罪に 手を染めている人たちをどうやったら検挙できるか、社会的 正義の問題を、司法制度はどうなっているか、アメリカの州 ごとに理解しなければ、インパクトが限定されてしまうことに なるでしょう。

パネルセッションを楽しみにしています。時間も押していますので、私からの発表はここまでといたします。もしご質問がありましたら、時間があればお答えしますが、そうでなければパネルセッションのときに、追加的に新しいトレンドについてもお話しできればと思います。

これは本当にグローバルな問題で、単にアメリカ国内だけの問題ではありません。テクノロジーが進んでおりますので、これからもどんどん悪化するでしょう。それに対応するコミットメントが必要だと思います。



総合スーパーの万引対策『万引対策がすすむ10のポイント+5』

稲本 義範 全国万引犯罪防止機構 事務局次長 普及推進委員

全国万引犯罪防止機構の 事務局をしております稲本義 範のほうから、総合スーパー の万引対策「万引対策がすす

む10のポイント+5」ということでお話しさせていただきます。

2013年発表『万引対策がすすむ10のポイント』

- ① お客様主体の売場作り
- ② 整理整頓された作業環境
- ③ お客様に関心を持つ(目配り、気配り)
- ④ 自分の財産として売場商品を扱う
- ⑤ 組織での役割分担と防犯対策計画立案
- ⑥ 重点売場・時間帯の明確化と情報共有
- 7 人とカメラの連動により防犯の相乗効果
- ⑧ データに基づいたマネジメントのフォロー体制
- ⑨ 誰でも判る防犯マニュアルのビジュアル化
- ⑩ 主体性のある人と機械の活用

特定非實利活動法人全国万引犯事防止機構 NPO National Shoplifting Prevention Organization (NSPO)

ompany Confidential

この「万引対策がすすむ10のポイント」というのは、4年前に日本万引防止システム協会で行ったセミナーの内容です。 このときの内容が非常に高い評価をいただきました。総合スーパーさんの事例が非常にいいということで、ある意味、防犯システム、警備業界のスタンダードになっている非常に重要な10のポイントになります。

今日は、それにプラスして5ということでお話しさせていただきます。10のポイントが基本、そして+5が変化対応ということで進めさせていただきます。

2013年の発表内容で①から⑩があります。

①お客様主体の売場作り

例えば、お客様をお待たせしない。レジで長いこと並んでいると「精算するのが面倒くさい」と万引をしてしまうとか、店員さんに何かを聞こうと思っても誰もいないとか困ります。そういう売場ではやはり犯罪が多くなるということです。

②整理整頓された作業環境

当たり前のことですが、縦、横、商品がきちんと並んでいることで、盗まれたときに、または売れたときに、どの商品がなくなったかというのがビジュアルで分かります。これが乱雑に並んでいると、やはり犯罪が多くなる。売場の乱れが犯罪を誘発してしまいます。

③お客様に関心を持つ(目配り、気配り)

来店されるお客様、例えば、ハンディキャップのある人がいたらサポートをする。身内の方とか知り合いだというぐらいの気持ちでやると心が入ると思います。

例えば300人のお店だとします、防犯は警備員さんだけに 任せておけばいい、万引Gメンといわれる私服保安員3人だ けに任せておけばいいというお店と、そういう方にも任せる けれども300人のスタッフ全員が一定の防犯意識があるお店では、おのずとロスの数字が違ってきます。やはり3人の目より300人の目、それをお店でいかに持続できるかが重要だというのがこの③です。

④自分の財産として売場商品を扱う

人のものではなく、自分のものまたは自分のお金として商 品を扱うことが在庫カウントにも生きてきます。

⑤組織での役割分担と防犯対策計画立案

こちらは担当を決めて区分を明確にする。日本の場合、後 ほど渥美先生からも話があるかと思いますが、在庫に関して 管理責任が曖昧なところがあります。また防犯対策について も、少し曖昧なところがあると私たちも見ていますので、米国 のような組織立った体系が必要と思っております。

⑥重点売場・時間帯の明確化と情報共有

この会社様の2013年の資料のなかに、当時は年間カレンダーと言っていた万引対策の年間チャートというのがあります。「この時期にこういう万引が多くなる」「この時期にこういう犯罪者が多くなる」ということが一目瞭然で書かれていました。

日本の場合、11月に一番検挙数が上がります。次に多いのが3月です。そういうことは、意外と知られておりません。私たちは目から鱗で、自分たちは防犯屋気取りでいたのですが、何とこんなことも知らなかったのかと猛省しました。そして、各小売業団体からメンバーを集めて、警察庁から検挙数データを月ごとにもらってそれを分析して、私どもでも万引対策の年間チャートをつくらせていただいております。

お手元の資料、ガイドブックの9ページに万引対策の年間 チャートがあります。これは会員様でしたら、サーバーに入っ ていただくと、エクセルでダウンロードできますし、会員以外 の方でもPDFデータをお配りしております。

併せてもう1つ、今回のことに関連してですが、ガイドブックの9ページにセキュリティー産業新聞に連載されている万防機構の「常習万引・集団窃盗未然防止第1回」があります。2年前、どうして私たちがアメリカに行かなければいけなかったのか、どんな思いでアメリカからこういう情報を持ち帰ったのか。そして、今へとつながる連載が続いております。5月からは今回の万引対策強化国際会議の連載が始まると思いますので、こうご期待ということです。ちなみに2月25日号は、挨拶について書かせていだいております。

今日来られているウォルマートさんは、1981年からグリーターを試験的にやられて、挨拶係の配置を全店で導入し現在も継続的にやられているお店もあると思います。日本では、どういう防犯挨拶が生まれたのかということを歴史的な経過のなかで説明させていただいております。

そういったきっかけをつくっていただいたのが、この⑥です。

⑦人とカメラの連動により防犯の相乗効果

例えば店内で万引犯を確保した場合、カメラの映像が あったほうがいいわけですがカメラだけでもいけませんし、 人と両方の連動体制で相乗効果を上げています。

⑧データに基づいたマネジメントフォローの体制

⑨誰でも分かる防犯マニュアルのビジュアル化

日本の場合、年配の方も非常に多くなってきますから、大きな字で、分かりやすい言葉で、また日本語に慣れていない方も含めて判る防犯マニュアルも重要となります。

⑩主体性のある人と機械の活用

防犯カメラを事故があったときに使う、確認するということではなく(明日もプレゼンされると思いますが)例えば顔認証という新たなソフトを利用して実験的にいろいろなプログラムをやるとか、そういうものを主体的に、今後の防犯体制をどうやるかというのが重要ということで、これが⑩のポイントになります。

2017年『万引対策がすすむ10のポイント+5』

- ① お客様の99%は、良いお客様
- ② 商品情報と連動した防犯対策
- ③ 防犯対策のデータに基づいた検証
- ④ 盗難被害報告は対策のための価値ある知らせ
- ⑤ 犯人検挙は新たなスタート

次に、「万引対策がすすむ10のポイント+5」を説明させていただきます。

NUMBER OF STREET

『万引対策がすすむ10のポイント+5』

- ① <u>お客様の99%は、良いお客様</u>
 - ⇒万引犯は、お客様の内1%以下の悪質常習犯
 - ・日本のスーパーの万引犯は、狭域の常習犯が 多く、店舗内で常習犯の情報を共有することが 有効な対策
 - ・声掛けを行う具体的な『キーワード』を決める 『夏場のマスク』

暑い夏にマスクをかけている人へ挨拶 『冬場のサンダル』

寒い冬に裸足でサンダルの人へ挨拶

例えば、夏暑いさなかにマスクで来る人はやはり少し変で すね。常習者とか大量窃盗の犯罪者の確率が高いので、そ ういう方には普通の人よりもきちんと挨拶しようとか。なぜ か冬場に裸足でサンダルで来る人たちは、ほかの方より万 引する率が高かったり、いろいろな特徴があります。そういっ た特徴点が高いところは、よりマークをしていこうということ で、ターゲットを決めての挨拶もしていきたいということがこ こに書かれています。

『万引対策がすすむ10のポイント+5』

②-1 商品情報と連動した防犯対策

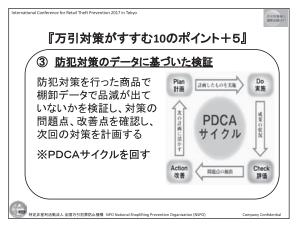
- ・犯罪の少ない日本で、古物買取の名の基に業者による万引商品の買取が平然と行われ、犯罪を助長している
 - ⇒買取業者の規制を要望
- ・買取業者の買取リストを基にした防犯対策 ⇒買取金額の高い商品(アルバイトの日当金額を超える)の防犯対策を強化

②商品情報と連動した防犯対策ということで、日本の場合、何か新しい商品が出て、その商品が、例えば買取屋さんのほうで高値がつき、たぶん赤字覚悟でほとんど新品と変わらない値段で買い取られると思います。そうすると、その商品が、実際に販売している総合スーパーさんなどでほぼニアリーイコールで万引されるということです。



中古屋さんが、未開封のパッケージのものを高く買い取りますと新聞広告を出すと、またそういう商品が盗まれます。その対策をどうしていくか、買取業者さんとの連携体制も必要となります。

実際に買取屋さんでこういった事例があり、商品が売場でも直結して万引される被害は年々拡大しています。1日アルバイトへ行くより、万引して売ったほうが2倍3倍儲かるので普通のアルバイトをしているのがばかばかしくなる。高値になれば余計にそういうダークマーケットが増えてくるということになります。



③PDCAサイクル。Plan、Do、Check、Actionというサイクルです。単に一発ものに終わることなく、こういったことを継続していく。今回の会議もそうです。きちんとした報告書をつくり各地に持ち帰って、それがどうなっていくかということを、PDCAしていかないと、この会議の意味は生まれないということも踏まえて、日常のなかで防犯のPDCAを回していく。

リード・ヘイズ先生などのロスプリベンションマガジンの 記事を読むと、必ずこのPDCAが書いてあり、ああ、なるほど なと私は本当に勉強になっています。

『万引対策がすすむ10のポイント+5』 ④ 盗難被害報告は対策のための価値ある知らせ 盗難被害報告が出来る店舗 ・盗まれたことが判るマネジメントの良い店舗 ・バッドニュースを隠さず伝えられるコミュニケー ションの良い店舗 ・近隣店舗の被害を防ごうとする仲間思いの店舗 ⇒本社は、盗難被害報告に対して怒らない 本当に怒らなければいけない店舗は 盗難被害が判らない店舗、隠蔽する店舗

④盗難被害報告は対策のための価値ある知らせ。

防犯情報が届いても、訳の分からないことが書いてあったら、忙しいから見ていられません。ターゲットを決めて「これは本当にやばいぞ」との情報が届いたら、確かにその商品が本当に盗まれそうになったなど。今日もチェーンドラッグストア協会様から、ターゲットを決めて価値ある情報を流されているという発表がありました。お店の人にとって、また他店にとっても価値ある防犯情報でなければ継続性が生まれないということで、これは本部の担当者ならではの言葉だと思います。

⑤犯人検挙は新たなスタート。

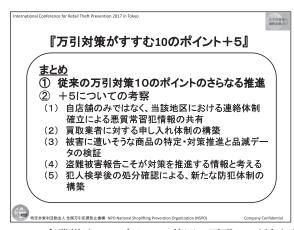
特定非當利活動法人全国万引犯罪防止機構 NPO National Shoplifting Pre

被害届は、2時間以内、1時間以内。もちろん短いに越したことはないのですが、短いからといって何も処分されないで終わると再犯につながってしまいます。処理に時間が掛かっても厳重な処分と、被害届はうちでは出しますというところをきちんとやっていかないと犯罪は繰り返されます。

『万引対策がすすむ10のポイント+5』 「万引対策がすすむ10のポイント+5』 ⑤ 犯人検挙は新たなスタート ・検挙後の警察対応が短いことが良いという風潮 ⇒警察処分が、説諭・始末書対応であれば短時間で処理が終了するが、直ぐに犯行を繰り返す万引常習者を作り出す温床になっていると思われる・検挙後の処理に時間が掛かっても厳重処分を望む・被害者等通知制度等を利用し、起訴後の処分まで追跡確認する ⇒裁判を傍聴し、何故、狙われたか等の店舗の問題点を確認する

警察に来てもらってバトンタッチしたら終わりではなく、お店側も被害届をきちんと出して、その後どうなっていったかということまである程度知っておかなければ、改善には向かわないとご担当の方はおっしゃっていました。

特定非當利活動法人全國万引犯罪防止機構 NPO National Shoplifting Prevention Orga



この企業様は2004年に105億円の不明ロスがありましたが、この10項目をやることで、8年後に60億円に減らしました。105億円が60億円です。そこから2、3年、しばらく停滞が続きましたが、さらにこの5項目をやって、今は45億円まで不明ロスを減らしています。

価値ある情報だと思いますので、皆さんのお店でも試して いただければ幸いでございます。



『最新防犯対策について』

ケビン・リンチ氏

タイコ・インテグレイテッド・セキュリティ社 ビジネス開発エグゼクティブ・ダイレクター

米国のセキュリティシステム会社タイコ・インターナショナル及びその子会社センソマチック・エレクトロニクスで、万引防止機 (EAS) や防犯カメラ、RFID (ICタグ) などセキュリティ製品のセールスを長年担当しており、ロスプリベンション協会の理事やロスプリベンションマガジンのメンバーにも名を連ねている。また今回の国際会議の来日ゲストの米国側コーディネーションも担当。

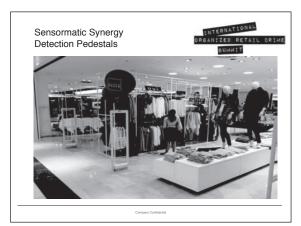
この機会をいただきまして、竹花理事長に感謝したいと思います。

日本の小売業者、法執行機関の方々に、われわれがやっていることについてのご紹介をさせていただきたいと思います。

今日の会議のテーマは繰り返さなければいけないと思います。竹花さんがされているのは、小売業者、セキュリティー・ソリューション・プロバイダーに啓蒙するということです。ORC対策のためには学会およびプロダクトのサプライヤー、消費グッズのメーカー、この4社の協力が必要です。

私は、ソリューション・プロバイダーでセキュリティー・テクノロジーの仕事を35年間してまいりました。ヘイズ先生と私は過去、ORC犯人のインタビューを行ってきましたけれども、プロの万引犯というのはお店に入ってくるときには、まずお店を評価します。カメラが付いているか、EAS(万引防止システム)があるか、ミラーがあるか、その環境を毎回チェックします。

われわれが犯人を尋問すると、彼らが何よりも嫌がったのは、店員が何かを売りつけようとすることです。盗もうとしているのだから、店員が寄ってくることが嫌なのです。ですから、いわゆる昔ながらのカスタマーサービスというのが一番いい防衛です。ORCの犯人にとっては、店員が近づいてくるのが嫌なのです。



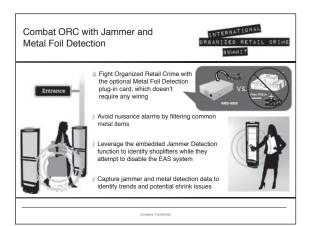
まずLPの担当者が商品を万引から守るためにはEASというものがありますが、一番重要なのは、その他の部門も使うことを可能にしなければいけません。

そこで、われわれのポートフォリオのなかに、EASにある能力を付けました。この新しいプラットフォームは、シナジープ

ラットホームというものでRFIDとEASをくっつけ、これをお店の出口に置くわけです。

オンラインで買い物をして、お客様が来たときに小売業者がサービスを提供する場合、在庫の正確度が99%なければいけません。あとでお見せしますけれども、このEASのタグを付けることによって、アラームをセキュリティーモードにし、また同時にRFIDのチップでSKUのレベルまで把握をするというのがとても重要になります。

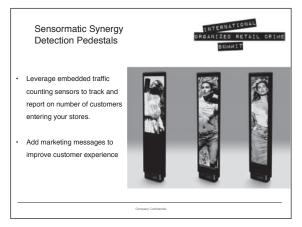
アメリカではエグゼクティブオフィサーが例えばジョーンズさんやヴァーヴィルさんなどに対して、EASの実用性は何かと聞くわけです。そして、私たちは、店頭に置いて、犯人が窃盗をするのを防ぐためにもっといろいろなものをこのテクノロジーのなかに組み込んでいくわけです。



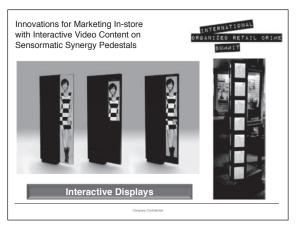
ここで何を行ったかといいますと、ジャマー・ディテクションを入れました。犯人はアルミホイルを内側に貼りつけたバッグを持ってきますので、われわれは、それを特定できるテクノロジーを開発したわけです。犯行に使われるそのようなバッグを持っている人たちがお店に入ってきたら警報が鳴ります。ヨーロッパから始まりました。

犯人はモールの外に立って、ジャマー(妨害装置)を持ってシステムを妨害するわけです。そして、そのあいだに仲間が窃盗を行うわけですから、われわれはいろいろな機能をテクノロジーに組み込んで対応を取っています。

ジャマー検知というのもわれわれから窃盗できないように する対策の1つです。



例えばお店の前にゲートがあるわけですが、その他の部門も使って、このゲートで広告マーケティングも行うわけです。セキュリティーが担保されると同時にマーケティング部門およびオペレーティング部門が売上げを伸ばすことにもつながります。



これも同じです。インタラクティブなビデオコンテンツを、このゲートにくっつけていて、お店に入るときにこれを見るわけです。



また、このゲートにカメラを付けることもできます。カメラを付けてお店の前に置くと、例えば、しょっちゅう犯罪を犯している犯人が出ていくときにアラームが鳴り写真を撮ることもできます。もしかしたら、タグを解除するのを忘れただけでまっとうなお客様かもしれませんのでシステムにアラームが流れて、店員が対応することもできます。何度も犯行を繰り

返している犯人であれば、ビデオが付いていることによって 非常に役に立ちます。



デュアルテクノロジーのタグです。これはRFIDのチップを タグに付けて、正確な在庫の管理をします。

例えばZARA(ザラ)を展開するインディテックスはスペインの会社ですけれども、この企業は、非常に先進的な考え方を持っていて、2つの機能要素を1つのタグのなかに入れているデュアルテクノロジータグを使っています。ヨガウェアのルルレモンも同様のシステムを導入しています。

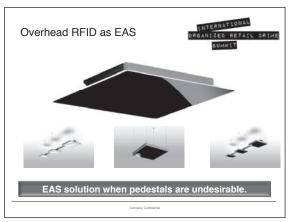
EASのモードでアラームが発報しますけれども、RFIDのチップで在庫管理もするわけです。ですから、モトローラのハンドヘルドリーダーで、在庫管理も15分で全部できてしまいます。これは非常に素晴らしいチャンスも提供してくれるタグです。



私たちは、自動的な売価変更が可能なタグでお客様の買い物に対応します。例えば、全然売れていない100ドルのドレスを25%オフにしたいというときには、ボタンを押せばタグに付いている価格を変えることができるようになるわけです。

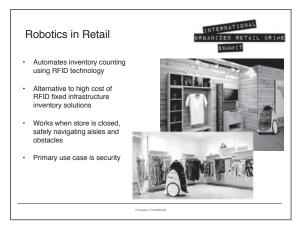


これは、セルフリリースタグです。例えばアップルペイに対応する携帯電話で支払いをして、キヨスクで、このようにタグを外すことができます。正当に支払いをすれば、タグを自分で外すことができるというシステムです。



ソリューション・プロバイダーとしては、テクノロジーの観 点からは、こういったこともやっています。

RFIDをEASシステムとして使っていくということです。これは頭上でタグを読み取ることができます。この商品は例えば、店内で試着室に入っていくのも確認できます。これは窃盗に関して、小売業が心配する部分でもあります。

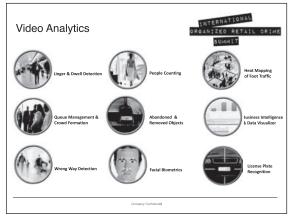


それから、もう1つ重要なことですが、ニューヨーク市の小売環境でロボットが使われるようになってきました。RFIDでお店のなかのタグの読み取りをするわけです。在庫のチェックを夜間に行います。そして、セキュリティーモードで使うこ

ともできます。

昨夜も学びましたが、日本では、小売業のセキュリティーで警備員がかなりの役割を果たしているそうですが、LPでの節約をするということになりますと、小売業者はロボットをお店に置くことも考えられるかと思います。

移動確認をして、例えば清掃業者によって悪質な活動が行われる、もしくは夜間に何かあるかどうかを検知することができます。NRF(全米小売業協会)のショーでロボットが非常に大々的に紹介されました。



ビデオ分析も防犯、ORC対策で非常に重要な要素です。 これは、ほかのモードでも使われています。例えば、ナンバー プレートの確認です。アメリカのトレンドとしまして、お客様 がお店から出ると、駐車場で強盗犯に銃を突き付けられるこ とがあります。ですから、ナンバープレートの認識システムを 導入しています。顔認証は日本ではそれほど多くの会社は導 入していないかもしれませんが、全部で4,000あるお店のな かの300で使っています。

それから、ヒートマッピング、人員の計測です。EASのゲートで人数確認をすることができます。それは従業員の管理にもつながります。人数をカウントして、成約率を計算して、いったい店員が何人必要かという確認もできます。LPの担当者は組織のなかでチームプレーヤーとしてほかのオペレーション、マーチャンダイジング部門の役に立つことができるという意味でもこのビデオの分析は重要になります。





ClickIt **Virtual Lineup**

- Imagine..... ability to uniquely identify individuals that enter stores
- Imagine...... ability to measure and record individuals activities

 Duration of visits

 - Frequency of visits
 - · Stores visited Identify Employee's
- Imagine...... Alarming when a known trouble-maker enters a store
 - Alarm locally and remotely
- Imagine..... Maintaining list of known/suspected trouble-makers
 - Maintain centralized list of offenders
 Alert on entry to stores
 Report on offenders prior visits
- · Imagine..... replaying an individuals path thru store
- Imagine..... reporting on how many times an individual activated EAS

このテクノロジーに、本当に私はわくわくしています。この 会社はビジネスパートナーで、クリックイット(ClickIt)という 会社です。この会社が持っている能力は、デジタルプロフィー ルの均質化です。アメリカでは、セブン-イレブンのLPの担当 者がこのテクノロジーを使っています。ほかにいい言葉があ りませんが、デジタルプロフィールを均質化します。



ClickIt Virtual Lineup

- · ClickIt Camera/Node listens for:
- Bluetooth (BLE / BT) & Wifi signal
- Virtual Lineup software assigns Anonymous Unique Identifier based on

 Wifi Mac Address

 BLE Address

 BT address

- ClickIt VMS Stores locally
- Anonymous Unique Identifier Anonymous Unique Identifier Camera ID Time of day Signal strength Media (Wifi, BT, BLT) Device Type
- Anonymous Unique Identifier sent to ClickIt Central Management System (CMS)
- All data from Wifi/BT/BLE devices is discarded
- No personal data is stored
- No option to message back to device

カメラに分析機能がありますから、例えば車のキーなど なんでもドアから中に入ると、ブルートゥース(bluetooth) の機能、Wi-Fi、BLEのアドレスを持っているものを全部検 知します。

ですから、この人が竹花さんだとか、ケビンだとか名前で はなく、ある特定の識別子が与えられます。



ClickIt **Virtual Lineup**

- ClickIt's Virtual Line-Up (#
 - Assigns an anonymous unique identifier to individuals upon first entry into a store
 - Same anonymous unique identifier assigned upon re-entry to any store in chain Maintain a local and centralized data base of individuals anonymous unique identifiers
 - Track individuals path thru store



これは、4872Dという識別子が与えられたケースです。 例えばフードをかぶってマスクを付けている人が、24時間

Click It-

ClickIt **Virtual Lineup**

- Quickly find previous visits of offenders
 - Provide Law Enforcement with face pictures of masked offenders
 - Identify groups of offenders



Click It-

ClickIt **Virtual Lineup**

 Quickly search previous visits of offender Provide Law Enforcement with picture of offenders face



ClickIt Inc. Confidentia

営業のコンビニエンスストアでお店の人に銃を突き付けた りします。でも、この人には識別子が付けられます。

そのときには、この識別子で過去のデータを検索すれば、 同じ人が前も来たなとかそのあとにも来たなということが識 別できます。2日後また来て、マスクを付けていなくても同じ 識別子が付いているわけです。タバコを買って、クレジット カードを使ったかもしれない。この識別子をクレジットカード の番号と照合すれば、誰が犯罪を行ったかというところまで 突き止めることができます。これはアメリカで推進中の素晴 らしいテクノロジーです。



ClickIt Virtual Line-up



このクリックイットは通常のヒートマッピングもやっています。 私はこのテクノロジーに非常にわくわくしています。これは デジタルプロフィールを読み取ってくれるテクノロジーです。



『ネット企業の盗品転売防止対策』

ポール・ジョーンズ氏 米ロスプリベンション協会副会長、米eBay元役員 ターニングポイントジャスティス社 最高執行責任者

今日はイーベイを代表して 来たわけではありません。別の 会社です。それだけは念のた めに申しあげたいと思います。

オンライン市場では如何にORCとの戦いを支援しているか

■市場での犯罪調査

調査内容とリテールのオーバーラップ

- ■リテーラーとのパートナーシップ リテーラーが行う効果的な内容 準備/コラボレーション
- ■市場でのリソース

レポーティング/実施/世界的な視点

今日は、オンラインバンキング、マーケットプレイス、フェイスブック、イーベイ、ペイパル、こういった今までも話題になっている企業の取り組みについて、お話ししたいと思います。

よく聞かれるのは、犯罪はインターネットにも広がってくるのかということです。答えは、イエスです。娘に聞かれました。1カ月ぐらい前のことです。「何でインターネットショッピングは、どんどん広がっていって、モールは死んでいるの?」と聞かれたのです。娘に電話をかざして見せました。「これが今のモールなんだよ。今はスマートフォンがモールになっている。手のひらにモールが収まっていると考えなきゃいけないんだよ」と言ったのです。そうなってくると、世界中の犯罪者はスマートフォンを搾取するようになっていくと思います。

ということで、今日お話しすることは、インターネットのマーケットプレイスでソリューションを探ろうとしている方、小売業の方、法執行機関の方、犯罪に取り組もうとしている方のお役に立つ情報をご提供できればと思います。

では、どうやってオンラインのマーケットプレイスで、ORC と対抗することができるのかということですが、さまざまな捜査活動が既に行われています。小売業の皆さんが取り組んでいることと重複しています。オンライン・マーケットプレイスは、小売業の皆さんにとっては重要だと思います。皆さんが小売業にあって、マーケットプレイス上で何か難しさを抱えているという方がいれば、ぜひ一緒に協力する、連携する、チームワーク、これがキーワードになってくると申しあげたいと思います。

アメリカでは、協力し合うのではなく、お互いに指を差し合って、君のせいだ、おまえのせいだ、あるいは訴訟し合うというようなことがありました。でも、この7年、8年ぐらいに見られている進展はよかったと思っています。お互い協力するようになっているからです。

マーケットプレイスのリソースを通じて、報告を得ること

ができます。ケビン(リンチ)からもタイコでは、クリックイット のテクノロジーがあったり、あるいはデジタルプロファイリン グの話しがありました。

マーケットプレイスには、それぞれデータがあります。お客様がどういうものを買っているのか、1日のどういう時間帯に購入しているか、どういうIPなのか、どういう機器を使っているのか、どんな活動をしているのか、ショッピングのパターンなどもデータとして把握することができます。

前回、日本に来たとき、当時私がいましたのはペイパルですが、私のカードが成田空港にいるときに凍結されたのです。私の行動パターンと一致していなかったからです。でも私にとっては、これは不便なことでした。お父さんにお金を送りたいと思っていたのに凍結されてしまったので。

いずれにしても、マーケットプレイスにはデータセットがあります。オンラインのマーケットプレイスで、犯罪者を捕まえようと思っているとき、内部の人たちと協力をしてください。どんな情報があるのか教えてもらってください。運営管理者に聞くのがいいということがあります。

オンライン・マーケットプレイスで、データを収集するときに、営業の人たちはどういうところにアクセスをしているのか。また科学者、機械的な側面でサポートしているような人たちと話しをしても有益かもしれません。

あと、手短にお話ししたいのは、これはまさに国際的な病気です。疫病として広がっています。オンラインで犯罪を行っている人たちは、私たちのアプローチよりもより洗練されているのです。



マーケットプレイスで、平均的なところで小売業としてやらなければいけないのは、まず、ものを盗もうとしているのに、なぜ話しを聞かないのかという問題があると思います。フェイスブックなどがどういうことをやっているのか、お話ししたいと思います。

まず、売り手に関連した詐欺、不正行為などをしている人 たちがいます。支払いをしないというところもあります。ある いは、返金するときに、その制度を濫用するという場合もあります。フィッシング詐欺でアカウントが乗っ取られ、本当は自分が買っていないところで購入したことになっている、あるいはトライアングル詐欺もあります。これも今、特にアメリカで増えてきています。

あとは盗品、400品目の商品をお店で盗んできて、そして小売りで売られるよりも安い価格で、オンラインで売るという行為も見られます。ギフトカードも、今までずいぶん話題になりました。一種の通貨になっているということで、かなりこれは増えてきています。ブレットからも後ほど話があるかと思います。

テロへの資金供与もギフトカードを使って資金が流通するようになっています。オンラインの環境に入るようになって私は、ヴィクトリアズ・シークレット・ドットコム(Victoria's Secret.com)や、ほかのインターネット・リテーラーから学ぶことになりましたが、児童搾取もかなり大規模に行われています。お金、あるいは写真が流通しています。

オンラインのマーケットプレイスを見ると、児童搾取は、アプリのメッセージファンクションなどで行われています。スナップチャットでも児童搾取が行われるようになってきているのです。アルゴリズムなどをバックグラウンドに走らせるようにして写真を交換しているとか、メタデータを写真から得たり、あるいはメッセージのキーワードなどから、メッセージを把握したりということも必要になってくるのではないかと思います。捜査をもっと深く掘り下げていく必要があります。

また、輸出入の違反、米国の政府も、あるいは他国の政府 も、アメリカ国内で、あるいは海外でものを買うことができま す。軍事備品なども含まれます。これが間違って売られると、 数万ドルという罰金を科せられることにもなります。なので、 どのマーケットプレイスも規制環境を学ぶ必要があります し、また政府側の機能を織り込んでいく必要があります。

また、爆弾などの事件もあります。マーケットプレイスのなかには、例えば国内でテロが発生して、その犯罪に使われたものの一部がマーケットプレイス、オンラインの支払い機能を使って購入されたという事例があります。

オンラインのマーケットプレイスは、どのように使われるのか、犯罪に使われるものを扱ってしまっている場合があるわけです。オンラインのマーケットプレイスは、こういう行動を特定できるような引き金を把握しておく必要があると思います。オンラインの世界では、まさにこういうことも考えなければいけないのです。1つの商品に目を向けがちですけれども、幅広い視野も必要です。

オンライン・マーケットプレイス、あるいはオンラインの支払いサービスを提供しているような、例えばイエルプのようなフィードバックも含まれています。詐欺行為も行われています。フィードバックに関して、こういったことがどうして起きているのか、それを把握しておくことが必要です。

アマゾンなどでも実際に行われています。販売者としての 信頼度数のスコアを上げようと考えるわけですけれども、そ のときに、フィードバックを評価を上げるために友達に投票 してもらうとか、いいメッセージを書いてもらうといったこと をお願いしがちですけれども、それがどういうところに導か れていくのかを十分考慮しておく必要があると思います。

クレイグリスト、イーベイ、アマゾンなどで、安いから買おうと思うと、ヨーロッパから出品されているものがあります。例えば、お兄さんが亡くなったから、これを買ってくださいというようなことが出品に書いてあって、この人を助けることにもなるし、しかも自分は安く買うことができるのであれば、お互いウィンウィンじゃないかと思うけれども、実際にそのお金は、実は東ヨーロッパで犯罪に使われているといったこともあるわけです。

自動車販売、アマゾン等々、さまざまな犯罪が起きています。1年で5,000万から1億ドルほどの収益を上げたという、大きな犯罪被害額の事案もあります。自動車販売、イーベイ、アマゾン、そのマーケットプレイスのせいではなく、このシステムを濫用している人が悪いわけですので、アマゾンなどを訴えることはできません。

アマゾンでは、例えばアマゾンで提供している支払方法でしか支払うことはできませんが、場合によってはウエスタンユニオン銀行など、ちょっと違った支払方法をすると、アマゾンでの支払いができなくなるというようなやり方があります。こういった安全対策の方法をぜひご検討いただきたいと思います。

フィッシングスキームについてですが、最もフィッシングの対象となったのはペイパルでした。しょっちゅうなりすましがあります。私の同僚も会社のEメールで、なりすましを受けたと言っていました。信用情報を出してくださいというようなメールがあるわけです。

通常はEメールなど、ドックウェブから信用情報を得て、そしてメールを送ってきます。それにパスワードを入れてしまうと、アカウントへのアクセスを許してしまうことになってしまいます。そのサイトのURLを自分で入力しない限りは、フィッシングあるいはなりすましである可能性がありますのでやめてください。これについては、また後ほどお話ししたいと思います。

効果的な小売業パートナー

準備

- ●サードパーティのツールや他のリソースを使い、怪し い犯罪行動の確認を行う
- ●犯罪行動が疑われるユーザーの疑わしい理由を記録に残す
- ●犯罪調査で判明した個人(社内、社外)の記録を残す
- ●MPにフォーカスしたリソースのガイドを促す

フィードバック/事案のアップデート

- ●事案の消滅を避ける為に警察活動に関するコミュニ ケーションを行う
- ●発見内容の適時コミュニケーション

では、小売業は、オンライン・マーケットプレイスとどう やって協力することができるのかについてです。

まず、アメリカでは、小売業側にあまりにもフラストレーションがたまっていました。オンライン・マーケットプレイス

をよく理解していないということも、その背景にありました。

一方、オンラインのマーケットプレイス側は、小売業を十分理解していないと、お互いに実は誤解し合っていたのです。私はその間で板挟みとなっていました。業界団体にも板挟みになっていた人たちはいました。

協議をしようと、話し合おうと、連携しようと思っている人たちが一番、実を得ることができていたと思います。大事なのは、やはり協力です。連携していくということが重要です。オンラインと小売業が協力するうえで重要なのは、情報をシェアすることです。重要な情報について共有することが重要だと思います。

イーベイにいたとき、ホームデポとやりとりすることがありました。一番盗まれたアイテムはこれですという、10アイテムを持ってきたのです。ホームデポに対して、私たちは報告することができました。犯人を特定することができたのです。そして、徐々に進展が見られました。最初の成果が出てから、より密に連携が取れるようになっていきました。

アメリカで、一番大きなギャップとして私自身が目撃したのは、サプライチェーンを十分理解できていないということです。例えば、大きな小売業から私に電話があって、「25台のラップトップ(パソコン)がイーベイに出品されている、この人を逮捕してほしい」と、「君たちを信用することはできない」と言われたのです。

分かったと、これは大きな事案だと。こいつを逮捕しなければいけないと思い、合法的なセラーだったのですがインタビューに行きました。関わっていた小売業は、実は気づいていなかったのです。自分たちは店舗を通じて、その犯罪者を通じて、そこから合法的なルートに戻っていくという、そういった転売の流れがあったわけです。そこで言いました。小売業も教育しなければいけないと思ったという事例でした。サプライチェーンの理解が重要です。

アメリカであった例です。「100の新しい聖書があります、 皮のカバーが付いています、それがあなたのサイトで違法に 売られているので調査してほしい」と言われたので、調査を しました。そこで見たのですが、非常に普通のセラーだと 思ったのです。ちょっと調べました。

実はこのセラーは、過剰に作ってしまった聖書の製造メーカーから直接買っていたということだったのです。でも、そんな合意があったことをメーカー側は把握していませんでした。メーカーが工場までさかのぼって、そして、どういう契約がなされているのか認識しなければ、サプライチェーンのどこかで、その製品がオンラインへと漏れている可能性があるのです。

また、サードパーティーツールを使うことも有益ではないかと思います。疑わしいと思った場合には、どうしてそう思うのか、記録に残しておくことも必要です。説得力のあるかたちで、なぜこの人が犯罪に関わっていると思ったのか文書に残します。そして、今の段階で法執行機関がどれくらい関わっているのか。ずっとやりとりをしていくことも必要です。継続的に情報交換をしていくことも重要です。

オンラインのマーケットプレイスと小売業が、どのように 連携していくかということで、このあたりはとても重要になっ てくると思います。

また、もう1つ、マーケットプレイスをオンラインで運営管理している人たちにとって大事なのは信頼です。ユーザーは、自分たちの情報がいつも見えるようになってはほしくないわけです。フェイスブック上でも、みんなとすべての情報が共有されていることは望んでいません。オンラインで購入している人たちは、消費者に対する信頼が大事です。ですから、消費者に関する情報を企業は公開をしないという、その信頼関係があることが重要です。

悪い行動を取る原因、あるいは犯罪行為に走ってしまう原因は何か。一方でプライバシーの保護も重要です。プライバシー保護があるからこそ、ユーザーが使ってくれているということもあるからです。

そのプライバシーの部分、そして信頼という部分、これは オンラインでビジネスが成り立つために必要な基盤である ということも間違いなく言えることです。

進 備 MP APIを使ったサードパーティツール Terapeak のメリット: · AmazonとeBayの全ての リスティングをサーチ 1年前までのデータを取得可能 商品、売り手ID、カテゴリー でサーチ可能 mm 特定商品のトップセラ 毎日、毎週、毎月のペースで 8 例外レポートをFメール可能 8 ... リスティングの様々な特徴を 提供: 全売上、日々のリスティ ング、リスティングで使用され たキーワード、リスティングの フォーマット

テラピークというサードパーティーツールがあります。クレイグリスト、アマゾン、イーベイ等々、いろいろオンラインのマーケットプレイスはありますが、そういった企業が使っているのがテラピークです。ほかのセラーの行動、あるいは出品されているもの、どの時間に、どれだけ商品が売られているのか、把握するためのツールがテラピークです。

これは私たちにとっても、実はたくさんデータを得られる源ともなっています。インターネット上の情報をセラーが使っているものでもありますし、例えばロス率を削減するというときには、テラピークなどのツールが非常に有効だと思います。それ以外にも使えるツールはたくさんありますので、それもぜひ知っておいていただきたいと思います。ソーシャルネットワーキングサイトなどもあります。

一定のサーモスタットがよく盗まれ転売されている、フェイスブック、マーケットプレイス等々、いろいろなところで転売されているということに気づいた段階で、今度はフェイスブックに協力をしてもらいたいと依頼することが必要になってくる。また、ゆくゆくは法執行機関の協力も必要になってくると思います。

テラピークですが、アマゾンやイーベイ、クレイグリストなどは、1年ぐらい前まで検索することができます。ITカテゴリー、あるいは売り手のID、商品などで検索をすることができます。販売するときに使っているキーワード、どれでも検索することができるはずです。アメリカではクレイグリストで扱っている商品全部を検索することもできますし、またそれ以外にも、さまざまなサイトが対象となっています。公的に入手できる情報というかたちで、検索していただければ見つけることができるはずです。



こちらが、一定のカテゴリーで最も盗まれている商品のトップセラーです。これも公的に使えるツールです。アマゾン、イーベイなどはセミナーを開催して、こういった公開されているツールの使い方を研修してくれるはずです。対話ができて、パートナーシップをつくっていくということが大変重要だと思います。

イーベイでは、バイヤーとセラーがいて、そして白日のもとで、何が行われているのか、目に見えるかたちで取引が行われることが大事だと思っています。

こういったシステムは、インターネットの会社が成長する につれ、より堅牢になっていると思います。というのも、成長 するためには信頼が大事だからです。

コラボレーション 検知と見込み客発掘

小売業のパートナーシップ

- ●質屋のレポート:リスク高商品を販売している質屋
- ●ギフトカード/マーチャンダイズクレジットレポート:ギフトカードやマーチャンダイズクレジットの大量販売
- ヘルス & ビューティー: ヘルス & ビューティー商品は ORCには高リスク
- ●カード未提出-トライアングル詐欺の検知と防止

質屋という話しが今までも出てきました。アメリカには、質屋では売れないものがあります。ギフトカード、あるいは粉ミルク等々、これはよく転売されているものですが、こういったものが質屋で売られていれば、間違いなく盗品であるということが分かります。

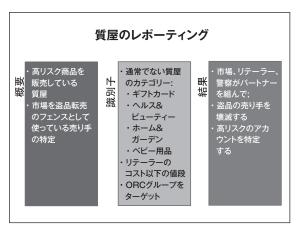
インターネットカンパニーが使えるツールはいろいろあり

ます。犯人を必ずしも捕まえる必要はないのです。一定のプロフィールをもとにシャットダウンすることができます。一番違反している人は誰なのかを特定し、その情報をもとに合法なのか違法なのか、そして、そのサイトにとってリスクなのか、それを判断しシャットアウトすることができます。

例えば、銀行からアラートが出ることもあると思いますが、 オンラインでも同じようなことができるわけです。不正行為 の度合いに応じて、サイトから除外するかどうかという判断 をするということです。

ギフトカード、マーチャンダイズカード、これは今までも話題になっていたように、どんどん増えてきています。オンライン・マーケットプレイスは、こういった問題に対する対処は伸びてきていると思います。ただ、モールのなかのキオスクなど、人が介入することなく取引がされている状況に、小売業側が追いつこうとしているところではないかと思います。いくつかの課題が、これからも出てくるのではないかと考えられます。

質屋のカード未提出ートライアングル詐欺、そして検知と防止、これについて、また後ほどお話ししたいと思います。これは今、どんどん増えてきている犯罪手法になっています。



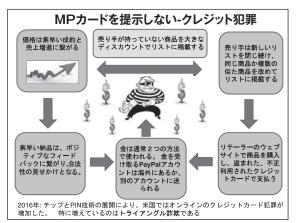
質屋からの報告は、既に触れたと思います。ギフトカード、健康、美容、ベビー用品、これは小売業が買うことはできません。CVSが例えば20ドルも安く転売しているのであれば、大量に売っているとすれば大きな問題です。オンライン・リテーラーとして、まずデータを入手する。そして、そのデータを掘り起こしていく、分析をしていくことが重要かと思います。

場合によっては、例外レポートを出してもらうことも必要に なってきます。

例えば10%以上安く売られているのであれば、「それは問題とみてください」と小売業側から言うこともできると思います。 実は、カテゴリーはあまり変わっていません。質屋は、中級あるいは下級のフェンス(故買屋)のようになっているわけです。

オンライン・マーケットプレイスは物理的な質屋で、オンラインをやっていないところは、今はほとんどないと言っていいと思います。ですから、法律をうまく回避、抜け穴を見つけていると思います。店舗を構えた質屋で扱えない商品をオンラインでは扱っている、ということです。小売業の皆さんは、ぜひそのあたりに注目していただくといいかと思います。

マーケットプレイスでは、盗品をマーケットプレイスから売りたいと思っているわけです。リスクの高い活動を避けようとしています。何か悪いことをして、そしてマーケットプレイスでほかの消費者に被害を及ぼすような行為をしているわけです。



ブレット(デッツァー)と私が話していることは、いわゆるトライアングル詐欺と呼んでいるものです。これは前からあったことですが、この1年ぐらいで爆発的に増えています。インターネットの会社は、ほぼ一般的にと言っていますが、内部あるいは社外的な経営資源を使うにしても、チームのなかに、一定のダークウェブの中から有益な情報を探っている人たちがいます。これは、ほぼすべてのインターネットカンパニーでやっていると言っていいと思います。

ダークウェブでは、ハッキングが行われます。例えば大量な認識情報データのダウンロードがあります。ITセキュリティーであれば、まずやるべきなのは、今なぜ20万のEメールとパスワードがダウンロードされたんだろうというようなことに気づくはずです。こういった不正行為は、何らかのかたちで会社に戻ってきます。そして、皆さんのシステムに侵入してきます。ですから、何か大量にデータがダウンロードされたというのは、そのあとの犯罪行為の兆候であると言えます。

例えば、ルーマニアのジョーイとしましょう。彼は犯罪者です。100のユーザー等の認証に用いられる情報をダークウェブから得ます。そして、いくつか買いたいアイテムを選びます。50ドルのブレザーだとしましょう。そして、これを10ドルで売ろうとします。みんなが買います。

ジョーイは、合法的なお店、仮にメイシーズとします。そこで盗んだクレジットカードで、50ドルで買います。メイシーズは、売上げができたのでうれしいのです。そして、ジョーイはオンラインの販売を終えます。実は、この商品は迅速に顧客に送られてきます。

そして、60日がたちます。銀行から支払いがあると、小売業はこう言われます。このクレジットカードのオーナーから「こんなの使った覚えがない」と。ですから、これは不正な支払いが行われたことになります。

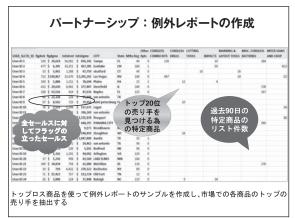
実はバッファローのメリーさんに、ものが送られたことが 分かる。メリーさんに当局が電話をして、「あなたは盗んだも のを買いましたね」と言うと、「いやいや、私はイーベイで 買ったので、合法的なはずですよ」と、そういったことになっ てしまいます。

実は、こういったものがどんどん増えてきているのです。 チップとピンを使った技術によって、どんどん増えています。 ルーマニアのジョーイは、ダークウェブから数字、クレジット カードなどの番号を入手して、不正なクレジットカードをつ くって、そのクレジットカードを使って一定の期間、オンライ ンでの売買を続けていきます。クレジットカードが合法的な ものではないと気づかれないようにするわけです。

ルーマニアのアパートの一室から、すべてこれらのことができます。60日間、あるいは90日間、問題もなく、場合によっては数百万ドルもの収益を得ることにつながっています。こういった行為を注意しなければなりません。

小売業として、やらなければいけないこと、それは何かクレジットカードが不正に使われたという情報を得るまで、どれくらい時間がかかっていますかということです。今もし60日かかるというのであれば、それを30日まで短縮したほうがいいと思います。

オンライン・マーケットを持っているという方、こういった 犯罪者は、けっこうのんびりしていたりします。最初はまず、メ タデータを取ります。メタデータさえあれば、内部システムに クエリを投げ掛けることができます。すなわち、この写真を もって、もう1回犯罪者がアクセスしたときに見つけやすくな るわけです。それから、このメタデータの活用が重要になっ てくると思います。



例外レポート、これはぜひお勧めしたいと思います。エクセルシートがあれば十分です。データをまとめていきます。 ロスにつながった商品について把握していくわけです。そして、これがロスデータと比べると何が分かるのか、あるいは 既に知られている犯罪者と照らし合わせて何が分かるのか。 あ。悪者というのは上まで出てくるはずです。

オンライン詐欺というのは、銀行支払い、アマゾン、クレイ グリスト、何にしてもデータなのです。データをある見方をし て、一定の仮説をもって小売業とやりとりをする。そうすると、 何か学ぶことがある、得られるものがあると思います。

最初は、ぱっと見て、例えば何でこんなデータがバッファ

ローから出てくるんだろうと、何でみんな歯磨き粉に関する ものが必要なんだろうと思うと、実はその同じ町でたくさん の同じ商品が盗まれていたということが分かったりします。 ですから、こういうかたちで犯人が特定できることにつな がっていきます。

市場に於けるテクノロジーと専門性

- ・ "指紋"デバイス
- 連携とデータの強化の為の多彩なデバイス10億のデバイスのネットワークへの新登場
- プロキシピアシングー入力トラフィックの 実際の位置を把握
- ブラックリスト化の実行
- 激変する環境下での詐欺犯の厳粛なチェック
- ・ 顧客を知る アカウントホルダーを確認 する進歩的な防御



優先順位付けの効率化

変数のウェイト付け、スコア付け

私がご提案しているツールの一部をこちらに示しています。 こうした詐欺、盗品、盗難と戦うためには、顧客が誰である かを十分に知る必要があります。先ほどのジョーイの例でも そうですけれども、誰がログインしているのか、実際には誰 なのかということを知る必要があります。

信用情報は盗まれる可能性があることを把握したうえで、オンラインでどのようにチェックをするかといいますと、例えば機械、端末のID、IPアドレス、例えばクッキー、その端末が通常残しているクッキーと同じかどうか。こうしたところをサイバー犯罪においては、内部または外部でチェックをする必要があります。

こうした犯罪者の傾向を踏まえたうえで、さまざまなツールをこのようにお勧めしていますけれども、今まで私が見たなかで最も巧妙な手口は偽造品をつくることでした。

そして、IPアドレスに関しては、例えばアイオワ州からルイ・ヴィトンのサイトにアクセスするということはよくあるでしょうから、IPアドレスに関しては、そこから誰かを特定することはできません。

ですが、多くの銀行などがやっているのと同じように、そこで走っているソフトウェアプログラムを使います。例えば私は、東京からアクセスしていることになっているけれども、そのコンピューターのタイムゾーンを見たら、それはルーマニアのタイムゾーンになっているというような食い違いが発生していることがあるわけです。

言語やソフトウェアのパケットを瞬時に変えることはできません。また、アクセスするたびにタイムゾーンを変えることも、そこまで瞬時にはできないので、そうした隙が生まれたところをチェックする必要があります。

小売業向けにあるソリューションとしては、例えばeコマースのサイトであれば、顧客を知ることが重要です。IDだけではなく、その他あらゆる属性を知る必要があります。どれくらいの頻度で通常の顧客はパソコンを買い替えるだろうか。

例えば3台の機械が、別々の機械のIDが使われている顧客であれば、何かおかしいということが分かるわけです。

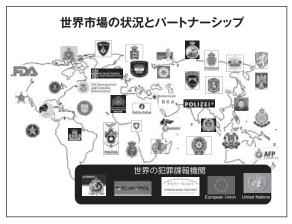
インターネット企業は、基本的な例外レポートから始めますけれども、それに基づいて、例えばデータサイエンティストがルーマニアなどでアルゴリズムを開発して、詐欺犯が名前やパスワードだけでなく、機械のID、クッキー、IPアドレス、そうしたところまで偽造できるようにしてしまうわけです。

機械のID、IPアドレスなどが特定されれば、こうした顧客とはやりとりをしないほうがいい、取引をしないほうがいいということはすぐに知れることとなります。ですので、そうしたところをチェックすることが重要です。



私の経験上、法執行機関に対して、常にデータを共有し、協力できる体制を築いておくのが重要です。フェイスブックには、このようなオンラインポータルがあります。

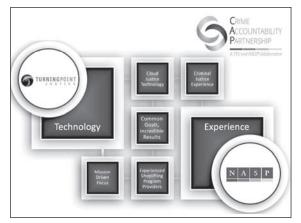
例えばグーグルであれば、フェイスブックからどのように情報を得るのか、データを収集するのは早いほうがいいに決まっていますので、こうしたポータルサイトを通じて、そのアクセスに何か怪しいところがあるかどうかということをチェックできる、このようなツールを多くの企業が使うべきだと思います。



また、インターネット犯罪、サイバー犯罪であれば、世界中の法執行機関と関係を結ぶ必要があります。例えば、その国の警察だけでなく、詐欺犯がどれくらいのスピードで進化しているのかということを、継続的に啓発してくれるようなところとも関係性を結ぶ必要があります。



アメリカでの新しいトレンドをご紹介します。修復的司法と呼ばれるものです。



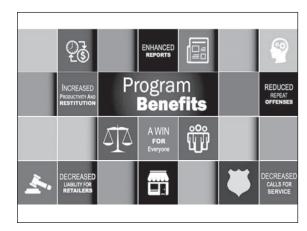
ここでは、ソフトウェアソリューションを使って、万引情報などをシステムのなかにマッピングするものとなっています。直感的なやり方で、いくつか質問をされます。初犯なのか、それとも常習犯なのかなど、いくつか質問をされますので、それに答えて入力していく必要があります。

もし初犯であれば、教育プログラムを提供し、そして店舗への回復を行ってもらうことを、このシステムからアドバイスとして助言します。もし常習犯であれば、また違った対応方法を提案します。

店舗では25分かけて、こうした万引犯の取り調べを行い、 そして、警察に通報をする前に、どのような対応をするかと いうことをこのシステムに基づいて決めることができます。

このような環境では、小売業において、警察への出動要請を50%省くことができるという結果が出ています。ですから私たちにとって、これはコスト削減の面でも非常によい方法となるわけです。

私たちは、全米万引防止協会と協力関係を結んでいます。 ここでは万引に特化したプログラムを提供しています。犯罪 に特化した教育プログラムは、非常に意味のあるものだと思 います。通常の一般の再犯防止プログラムであれば、一般的 な犯罪の再犯率を下げるだけですけれども、こうした万引に 特化したものであれば、再犯率を1桁台まで下げることが可 能です。



私自身、実務家として、多くの万引犯が軽犯罪、刑法犯として裁かれているのを見てきましたけれども、それよりも修復的司法という選択肢がアメリカで広がっています。また、万引犯の再犯率は、通常こうしたシステムなしでは80%といわれています。

また、アセットプロテクションチーム、資産保護チームに とっても、このシステムはよいやり方であるといえます。回復 が、結局はされるということですし、少額の回復が小売業に される。つまり、盗んだ金額を小売業に払うことで、万引犯に とっては、痛みを実際に自分で感じるということができるわ けです。

また、このシステムがやるもう1つのことは、ケースレポートの作成です。直感的にケースレポートを作成することができ、訴追まで進む場合は、それを使うことが可能となります。

また、LPオフィスにこの人物がいるときには、保安上の問題も発生するわけですから、そこでの時間を短縮することで警察はほかのサイバー犯罪、またほかの重要な犯罪に時間を割くことができるようになります。

今年度、このシステムを通じて案件を処理した犯罪者の数は5万人ほどとなっています。非常に有用なシステムとなっています。

本日、このような機会をいただき、本当にありがとうござい ました。



『ネット企業の盗品転売防止対策』

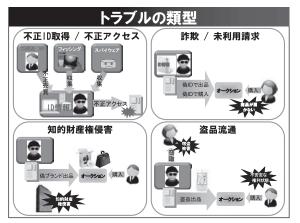
吉田 奨氏 ヤフー株式会社 政策企画本部 ネットセーフティ企画部 部長

本日はこのような場にお招きいただきまして、誠にありがとうございます。

昨年6月、日本万引防止シ

ステム協会様の年次総会でも同様の説明をしておりますので、一部重複する部分もあるかと思いますが、ご了承ください。

私自身は、インターネットの負の側面を全般的に対応させていただいているのですが、中でもこのeコマース分野が、一番いろいろなことが起きますので深く携わらせていただいています。その他の分野としては、先ほども一部ご紹介がございましたが、児童ポルノ画像の流通防止施策、自殺関連情報への対処、最近ですとリベンジポルノの流通抑止をどうしたらいいかという課題に関しても担当させていただいております。少々性格の違うものとしましては、弊社は検索事業者でもありますので、先月、最高裁の判決が出て報道もされましたが、いわゆる忘れられる権利の問題にも携わっております。



ここからは、本題のeコマースに絞ってお話しさせていた だこうと思います。

不正アクセスという行為は、一般的に準備行為ですので、いろいろな犯罪の入り口として広く行われております。 先ほどもご紹介があったように、フィッシングなどの方法で、既にIDとパスワードの組み合わせが流通しているということもあって、不正アクセス対策は本当に根気のいる戦いであり、ヤフーー社の話しではなく、世界的に対応していかなければいけない課題であると思っております。

オークションをめぐっては、最初に単純なオークション詐欺がはやった時期がございました。これは、だいたい2000年度初頭になります。こちらで被害額が大変な額になりました。当時、私も警察庁に呼ばれて、何とかしろということで、陣頭に立っていろいろな対策をさせていただいておりました。当時は、AIや機械学習といった言葉もあまりポピュ

ラーではなかったので、私は夜なべをして、詐欺師の特徴を一つひとつ調査し、詐欺の起きる前に利用停止措置をとる方法を研究しました。

それら特徴を組み合わせて作った基準に照らして見当をつけた者が最終的に実際に詐欺師であった場合、それ以降その基準を広く全体に当てて、パトロール部隊にお願いし実運用を開始するといったことを地道にやっておりました。

最近は本当にAI、機械学習という言葉がポピュラーになりましたけれども、だいたい2005年前後には、機械的にフィルタリングしパトロールに活かすことに成功いたしまして、数年のうちに急激に被害者数と被害額を減らすことに成功いたしました。その後も詐欺師の手口の変遷にあわせて基準をチューニングし、今も被害を低位に抑え込めております。

これは、お金を払ったのに、物が送られてこないという単純な詐欺についての話しですが、その後、ボリューム的にはそれほどでもないのですが、派生して様々な態様の詐欺が起きておりますので、今も詐欺師との知恵比べは続いております。詐欺師の新しい手法に対してどういった対策をしていくか、365日・24時間稼働しているパトロール部隊が日夜研究させていただいております。他方でもっと根本的な対策はないのか、詐欺師といたちごっこをいつまで続けるんだという批判はありますが、逆に言うと、そういったいたちごっこを有効に行い、何とか一定割合以下に保っているというような状況です。

続いて資料の左下になりますけれども、知的財産権侵害品の流通という課題がございます。これは簡単に言うと偽ブランド品に関するものです。こちらも2000年中ごろから後半にかけては、国会でもとりあげられるなど、かなり大きな問題となっていました。

ラグジュアリーブランドとの間で、MOU(memorandum of understanding)を結んで、その過程で、世界で一番きれいな状態に保てているというようなお褒めをいただくほど、今は対応に成功しております。

アメリカではティファニーとイーベイが訴訟をするというようなかたちで、利害が衝突するもの同士がけんかするというようなスタートでした。われわれも当時は知的財産の権利者と、訴訟にはならなかったものの、かなり激しいやりとりをしていました。

しかし、かなり初期の段階で、一緒に組んだほうが消費者のためにもなるし、お互いのためになる、Win-Win-Winだということに気づきまして、対策を一緒にやっていくというかたちで、2009年の時点で協議会を発足させました。主立った権利者の方々とプラットフォーマーが会員とな

り、オブザーバーとして特許庁、経産省、警察庁といった、 偽ブランド品の問題に携わっている官公庁にご参画いた だいております。これら三者で毎年、協議する場を設けて おります。

実際に、どういった特徴があるものを偽ブランド品と捉えるかという削除基準、ガイドラインの整備ですとか、そのガイドラインが実効的に使われているか、つまり、プラットフォーマーがパトロールをして、偽ブランド品が流通しないように、流通の手前で削除できているかというようなことを効果検証するスキームまでできております。

1年に1回、権利者に抜き打ち調査をしてもらって、無作為に選んだ物、仮に100個として、そのなかで何個の偽ブランド品があったかというようなことを毎年定期的に検証して、スキームが働いていることを確かめるところまでできています。

こちらは英語でもレポートを出しています。こういったことを気にするラグジュアリーブランドさんは、ヨーロッパやアメリカの権利者が多いということもあり、英語でのレポートも掲載しています。

これも最初は、非常にけんかになりそうでした。われわれプラットフォーマーは、どういったところに偽物の特徴があるか、本物と偽物の区別の仕方など、単独ではどうしても素人ですので分かりません。そのため権利者の方には第三者でも分かるような基準を提供いただく必要があります。

これは著作権でいいますと、例えば封切りしたすぐのDVDが、英語と中国語と日本語のリージョンフリーで売られていることはまずあり得ませんという情報をいただいて、われわれ側で「では、このリージョンフリー、3つの言語が見られるとうたっているこの商品については著作権侵害品なんだ」ということで、そういったかたちでパトロールをどんどん洗練していきました。

最後に、今日の主題である盗品流通です。ここの対策はまだまだ途上にあると考えております。

基本的な対策 1999年9月 サービス開始 2001年5月 有科化の上、決済情報を使った本人確認 開始 2001年8月 パトロールチームの24時間365日対応 2003年9月 改正古物営業法 施行 2004年7月 郵送本人確認 開始 2006年11月 配送本人確認 開始

ヤフーの取り組みの流れですが、1999年にサービスを 開始いたしまして、当初は無料でしたが有料化して、銀行 引き落としとクレジットカードについて、犯罪収益移転防止 法等で本人確認をしておりますので、間接的に本人確認を するというかたちにしております。

パトロールを実施して、2003年に古物営業法、これがまさに盗品の流通を規制する法律ですけれども、ここでオークションが初めて古物競りあっせん業として定義されましたので、こちらの成立過程のなかで警察当局などとも意見交換しながら対策を進めてきました。

その法律以上のこととして、われわれは本人確認に大変力を入れておりました。法律上はクレジットカードのナンバーだけきちんと確認しておけば、努力義務を満たすことになりますが、それに加えて本人確認、これは手紙がきちんとその住所に届くかというところをやっておりましたし、2006年からは配送本人確認ということをやっております。

配送本人確認

配送本人確認というのは、申し込みいただいて、すぐ出品者は売りたいのですが売れないようになっていまして、わざわざ郵送で暗証番号を送り、玄関で免許証等を提示していただいて初めてオークションに出品することができる。これはユーザーには大変不評ですけれども、そういう本人確認の仕組みを取り入れております。

これは盗品対策としてやっておりますけれども、偽ブランド品をはじめ、いろいろな対策にも派生する根幹となる対策になります。

個別の対策

あとは、個別の対策になります。携帯電話の飛ばし問題というのは、いろいろな犯罪に使われるということで、犯罪利用だけでもありませんが、携帯会社さんですとか、警察からの申し入れもありました。

実際に、携帯会社さんのほうに、製造番号等を入れると、 その携帯電話が使えるようになっていないかどうかというような検索ができる仕組みも開発していただきながら、私ども オークション事業者のほうでは、その製造番号をきちんと記載することを義務にする。これは義務にするということですので、記載がなければ削除を直ちに行うという対策を取っています。

そのあとに来たのが中古カーナビです。お申し入れをいただきまして、警察生活安全局と一緒に対策を検討しました。こちらもカーナビゲーションの後ろにある製造番号の記載義務を課しまして、カーナビ業界さんのほうでは登録率の向上ですとか、遠隔で盗まれたカーナビを起動しないようにしてもらうとか、そういった対策もお願いしながら、お互いにできることをやっていくという枠組みで対策を推進しています。



それから、われわれがやっていることとしましては、捜査 当局との連携がございます。

オークションだけではなく、いろいろなサービスが犯罪に使われることがあります。全国各地の警察署から毎日たくさんの照会書をいただいております。

これを扱う人間が、専任で6人、配置されております。正確な数は申しあげられませんが月に相当量の照会に迅速に対応しております。

まだ警察はファクスを使っていらっしゃいますので、電話とファクスというのも、インターネット企業でありながら、きちんとつけてやっているというかたちになります。

ここの改革を生活安全さんに申しあげていますけれど も、迅速な捜査の開始、逮捕につなげるためにも電子化が 進むと盗品対策にも役立つかなと思います。

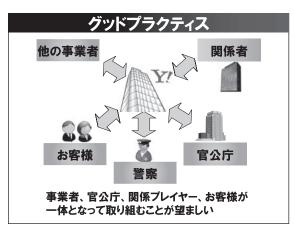
また、これに加えまして、都道府県警や警察学校の講師派遣をやっております。たぶん、全国を5周ぐらいはしていると思います。新任の警察官の方への、サイバー専科というところでの警察学校での講義に加え、警部任用とか、そういった幹部、所轄で課長さんになる少し年齢は上の方になりますが、インターネットにできるだけ早く慣れていただきたいということで、これも2000年初頭からやらせていただいております。

そうこうしているうちに全国にサイバー課ができ、今や、 もちろん警察のほうが詳しいこともたくさんありますけれど も、当時は本当に「インターネットとは何ですか」と聞かれ たり、こんなことで本当に犯人が捕まるのかというような状 況がありました。今は大変改善されています。

さらに、昨年度から都道府県警からの現役の刑事のインターン受け入れをしています。サイバー方面で有名な、一番力を入れていらっしゃいます京都府警さんとの連携が、まず最初でした。警察庁さんにあいだに入っていただきまして、47都道府県制覇を目指して今は、千葉、愛知、埼玉、4月からは群馬県警というかたちで、3カ月交代で1人ずつ受けています。ヤフーで研修したいというご要望がたくさんありますので、少し枠を増やそうかなと思っております。

そういったなかで、われわれがどういう防犯対策を講じているかを聞いていただくとともに、現場の警察の発想か

ら、いろいろな有用なアドバイスもいただけるようなWin-Winの対策を取れるようになっています。ちなみに、裁判官も1年単位で研修に来ていただいております。検事さんも1回来ていただいたことがあります。そういったかたちでインターネット犯罪について、一緒に取り組む体制のお手伝いをさせていただいております。



先ほども触れましたが、偽ブランドですとか詐欺対策と 異なり、盗品に関してはカウンターパートがいないというこ とで、まだまだ対策余地があると考えております。

今回、万防さんと意見交換を密にさせていただくようになりました。世の中のありとあらゆるものを1つの基準で対策するというのは、なかなか難しいと思っております。書店なら書店の協会様と、ドラッグストアですとドラッグストア協会様といったかたちで、いろいろタイプが違うところもあると思います。そういったかたちでカーナビ、携帯電話と同じように、一つひとつでも進めていけたらと考えております。

課題

- ・利用者(国民理解)の醸成
- ・犯罪者向け広報
- ・情報共有およびフローの確定

課題としましては、怪しい人の情報は、これだけ機械学習やデータの処理が進んできたなかで、この人は怪しいんだろうなというのは、かなりの精度で自動的に見つけられるようになってくると思っております。この点については非常に楽観的です。

では、見つけた人に「あなた、盗んだでしょう」と言うかという、最終的にそういったところをもしやるのであれば、利用者やこれから利用者になっていただく国民全体も含め

て、社会に対してきっちりと、こういう問題があって、こうい う対策をしているということを、説明していく必要があると 思っております。

犯罪者はスマートです。対策の手口までは、全部抜け道を 教えることになりますので言えませんが、われわれはタッグ を組んで、いろいろやっているんだということをきちんと広 報して、インターネットオークション等を使った犯罪は割に 合わないと知らしめていく必要があると思っております。

最後は、皆様と最終的にどういった対策につなげるのか というところを、これから意見交換しながら詰めていけれ ばと思っております。

- * 3月9日 12:00~13:00 ランチョンセミナーとして 協賛企業 日本電気株式会社のプレゼンテーションが ありました。
- * 3月9日 15:00~15:15 及び10日 全体討議開始前に 協賛企業 グローリー株式会社の動画による プレゼンテーションがありました。

~国際会議ご参加の皆様から大変大きな反響がありました!!~

(事務局談)



売業界を中心に組織化されたNPO法人 一定要が引犯罪防止機構(通称:マンボウ) ・実践する小

に 曹地をの発動の回転

加 介があった時からであ

加 介があった時からであ

加 介があった時からであ

れ る。イルーカイドは

は 底がらとだってが開立と

は 底がらとだってが開立と

は 底がら上で、不明日又

は 底がら上で、不明日又

は よって自我とに解析

が された小花菜を無難な

は よって自我との複数が

が された小花菜を無数と

の 記鑑が、イカーの女社

は よって自我との複数が

の あった。「分楽者は は よって自我との

ショッピ るべを発表した。なお、 さらに、その報告書に、ショッピ るべを発表した。なお、 さらに、その報告書にシター、 総会で「万引防止年間チ る。(左参照)

万引対策百般 新たな道しるべ・万引防止年間チャートが生み出したもの T NPO法人 全国万引犯罪防止機構 KYO立(だ)ち

新連載

その 1

Managarten (1987年) 万引撲滅のための戦略を本気で提言・実践する小全国万引犯罪防止機構(通称:マンボウ)

2015年急遽決まった国際サミットに向けマンボウ緊急発進 集団窃盗未然防止 第上

NPO法人 全国万引犯罪防止機構

さまざまな効果的事例や新ビジネスにつながる糸口があります。 バックナンバーは当機構IPの国際会議サイトで読むことが出来ます。 セキュリティ産業新聞のご好意で、

万引防止に関するコラムを掲載しております。

旧連載



■コーディネーター 竹花 豊 (全国万引犯罪防止機構 理事長)

■サブコーディネーター 菊間 千乃 (全国万引犯罪防止機構 理事)

□パネリスト

リード・ヘイズ 博士 クロード・ヴァーヴィル 氏 ポール・ジョーンズ 氏 ブレット・デッツァー 氏 ケビン・リンチ 氏

修(全国万引犯罪防止機構 理事 普及推進委員長) **克行**氏(株式会社丸善ジュンク堂書店 保安管理部長)

難波 克行氏 (株式会社丸善ジュンク堂書店 保安管理部長) 佐藤 誠氏 (株式会社ユニクロ 在庫コントロール部 数値精度チーム)

泰文氏(株式会社市川ビル CD推進部長)

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)

菊間 万引防止機構の理事を務めております菊間と申します。竹花理事長とともに、ここからサブコーディネーターをさせていただきたいと思います。

今まではアメリカのゲストの皆さん、 日本で万引対策をしている方にお話を していただきました。今度は皆さんが一 番知りたいところだと思いますが、日本 で万引対策に何が求められているの か、何ができるのかということを検討し ていきたいと思います。それでは、理事 長、お願いします。

竹花 その話に入る前に、これまでの皆さん方のお話についてのご質問のアンケート用紙がございます。それに基づいて何点か、ゲストの皆さん方を中心にご質問をしたいと思います。

まず、これはヘイズ先生に対するご要望です。こういうアンケートがございます。「改めて個々の小売業者だけではなく、研究者、研究機関、警察との連携が必要であると思いました。特に研究者の存在が、日本国内では見えていないのではと感じました。万防機構にその役割を担っていただけるのか、誰かをご紹介いただけるのかが分かるとありがたいです」というご質問、ご意見がございました。

私からもお願いですが、ヘイズ先生のおやりになっていたことを日本で、そのノウハウを生かして、私どもあるいは誰かが先生たちのノウハウを使わせて

いただくことは可能でしょうか。 **ヘイズ** 可能だと思います。

若松

長田

私たちは、オーストラリアの小売業者とも今、協力をしております。例えば、大学でこの分野に関心のあるところ、今はスカイプ、フェイスタイム、その他のコミュニケーションツールがありますので、それを使って国際的に協業ができます。時差だけが障壁になりますが、われわとしても関心があります。ぜひアイデアを探究して、一緒に協力をして、われわれがもう既に行った研究の成果などを提供してもいいですし、その他のアイデア、さまざまな問題、一緒に研究したいものがあれば、ぜひわれわれもテイクアップしていきたいと思っています。

竹花 ありがとうございます。その問題 については、私ども機構の1つの大きな 課題として、これから検討をしてまいり たいと思います。

それから、これは非常に下世話な質問になります。これは私の質問ですが、発表者のなかでお二人の方が、アメリカの一流小売業の副社長にまで昇進をされたということです。日本では、こうしたセキュリティーを担当している方が、そこまでいく例を私は知らないのです。アメリカでは、そういうことはしばしばあるのでしょうか。なぜ、経営トップにまでいくようなことになったのか、答えにくい質問かもしれませんが、お話しいただけませんか。

ヴァーヴィル 20年ぐらい、小売業の防犯を担当していました。そして副社長になり、ここ18年ぐらい、副社長をしています。メンターがいたことが幸いしたと思います。メイシーズで働いていたときも、このメンターから多くのことを学びました。また、捜査にも関わりましたし、秘匿の情報、秘匿の捜査も行いました。そして、信頼関係も培われていきました。メンターとして副社長をサポートしてくれました。

副社長にまでなったということは、滅多にないことではないと思います。ポール(ジョーンズ)、どうですか。よくあることではないかと思います。アメリカでこういったバックグラウンドを持っていて、副社長になっていく例はよくあると思います。ただ、私は非常に偉大なリーダーから、メンターとしてのサポートをもらえたことが幸いしたと思います。

ジョーンズ 今クロード(ヴァーヴィル)が言ったことを補足するならば、小売業として必要な変化をアメリカのCEOが認識することが重要だと思います。防犯、ロスプリベンションの重要性をCEOが理解している。それは最終的に売上にもつながっていく、純利益にもつながっていく、その影響が大きかったわけです。

アメリカの場合、小売業はシュリンク の目的、予算を達成できず、ロスのほう が大きかったことになると株式にも影 響があります。収益を上げることで株価 も上げることはCEOにとってとても重要です。ですから、ロスプリベンションでよい戦略をしっかりと遂行していくことが会社にとって重要です。また、アメリカの副社長の責任はロスだけではありません。セーフティー、クライシスマネジメント、リスクマネジメントなどの責任も担っています。

ヴァーヴィル 私からも1つ補足すると、会社の観点からオペレーション方法、管理方法を考える、リスクを理解する、人的資源、法務を理解する、そして価値あるビジネスパートナーになる必要があります。ロスプリベンションだけを考えていたのでは、この世界で長続きはしないと思います。

菊間 ご質問をいただいていますが、「皆さんのお話を聞いて、従業員の教育がとても重要であることを再認識しました。ただ、日本の小売業界では、パートの従業員が多いため、職場への愛着心を持たせることが難しいと感じています。そのため、会社全体、売場全体での防犯意識が希薄ではないかと感じます」ということです。

このあたりについて、アメリカで特に気をつけたことがあれば、クロード(ヴァーヴィル)さんかポール(ジョーンズ)さん、お答えいただきたいのですが。ヴァーヴィル 従業員の多くがパートタイムであることについての問題として、ヘイズ教授の年間のロスの調査でも出ていますが、やはりマネジメントレベルでの離職率が高ければ、ロスについても大きくなるという調査結果が出ています。

リンチ まず、意識向上プログラムがあります。そのなかで毎月、あるトピックを従業員に対して普及活動を行っています。

ジョーンズ 意識向上プログラムですが、対象者に応じて変えなければいけません。例えば、パートタイムであれば、どのようなトピック、方法が適切なのか。 さまざまなリソースがありますので、それらを活用することができます。

菊間 ありがとうございます。

続いてもう1つありますが、「アメリカからお越しいただいた方々のお話を聞か

せていただき、特に驚いたのは、ロスの 比率のなかで従業員によるロスの占め る割合が4割もある。これは日本では考 えられない数字ではないかと思いまし た」というご意見をいただきましたが、 このあたりは日本の小売業を代表して ご出席いただいております佐藤さんか 難波さん、お話しいただけますか。

佐藤 ユニクロで棚卸しとロス対策を 担当しております佐藤と申します。

わが社で申しますと、私どもはグローバルで16カ国に出店していますが、半年ぐらい前、定期機関誌に書かせていただいたように、まさにあのデータと、弊社のなかでもグローバルリテールセフトバロメーターにあった傾向とほぼ同じです。私の認識では、海外で内部不正が3割ぐらい、日本ですとあって1割というのが実感です。現状としては、そのような認識でございます。

竹花 先ほどの質問ですけれども、佐藤さんのところはパートの方も多いと思いますが、その方たちに対する万引の教育はどのようにされていますか。

佐藤 弊社が取り組んでいます教育は、先ほどご意見が出ていましたように、優先順位としては一番重要なポイントだと考えています。では、具体的に従業員のレベルに合わせてどう教えるのかということですが、当然ながら弊社のビジネスモデルとしてはパートさんの占める割合が多くなっているので重要な課題です。

その方々にどう意識を持っていただくかということでは、個店ごとに損益計算書を公開しておりますので、店の損益をストアマネジャーから全員に共有をさせる。ロスが出れば、店の経営にどうインパクトを与えるのか、ダメージがあるのか。自分たちは、その店の利益で給与をもらい、お客様に買っていただくなかの利益から給与をもらっているのだという教育を大前提に行っています。 竹花ありがとうございます。たくさんのご質問、ご意見をいただいておりますが、これにつきましては、これからの議論のなかに生かさせていただきたいと存じます。 さて、今から明日を合わせて4時間半 ぐらい、わが国の万引対策について議 論を続けていきますけれども、このよう な段取りで進めようと思っております。

まず、最近、話題を呼んでおります、「めがねおー事案」がございます。いったいこれがどういう問題だったのか、どう考えればいいのか、ディスカッションしたいと思います。非常に刺激的ではありますが、この事案のなかにはわが国の抱えている万引問題の多くが隠されているといいますか、象徴しているように考えるからであります。

そのあと、これに関連して、いわゆる 防犯画像をどう活用するかという問題 について議論を進め、さらにわが国の 万引の実態をトータルに、どのように見 ればいいのかということについて議論 をいたします。わが国の万引問題が当 面している課題について、それをどうし たらいいのかについて、議論をしてい きたい。これが本日の議論の予定でご ざいます。

明日につきましては、やはり情報の 共有化と活用のあり方について議論を したあと、処分先の問題について議論 いたします。そして、地域における万引 対策の取り組みについて議論をしたあ と、高齢者問題について議論を進めて まいります。さらに万引犯人に対する民 事的な制裁について、どういうやり方が あるのか議論をいたします。最後に警 察との関係について議論をしたいと思 います。

そうした議論を通じて得られたことがらを、参加者の合意の得られる線で、 当国際会議の宣言としてまとめたいと思っております。その共同宣言を作成しまして、この会議を終える。そういう段取りでおりますので、よろしくお願いを申し上げます。

めがねお一事案

さて、このめがねお一事案ですが、最近、同種の事案がいくつも出ております。2年ほど前になりますが、鉄人28号の玩具が中野のお店から万引をされました。これに対して、この店の方が防犯

カメラに写った男の顔にモザイクをかけた状態でホームページ上に掲載し、1週間以内に返さないとモザイクを外して公開すると警告をした、という事案がございました。この犯人は、その後、間もなく逮捕されておりますが、警察から捜査に影響を及ぼし得るということで、モザイクを外したものを公開することについては自制を求めたという事案でございます。

平成29年2月には神戸市内のコンビニで万引をしたとみられる複数の客の防犯カメラ画像を、数カ月間にわたって店内に掲示をした事案がございます。コンビニの本部は、プライバシーを侵害する行為で、どんな理由があろうと貼るべきではなかったとして、2月8日に店側に画像を撤去させたということが報道されております。

同じ時期でございますが、千葉県内のコンビニで支払いをせずに商品を店外に持ち出したと思われる人物の防犯カメラ画像を、29年1月下旬から約2週間にわたって店舗入口付近に掲示をした。これも先ほどと同様な対応で、本部では店側にこれを撤去させた事案が報道されております。

そして、最後に2月ですが、めがねお一の事案が報道されるに至っております。この事案については、各メディアでも相当、賛否の意見を報道しておりまして、私ども万引防止機構におきましても、どう考えるべきかということをあれてれ議論したところです。

菊間 そして、今日はこの会議にめが ねお一の店主の方にご参加いただくこ とができました。概要をご本人から直接 お話しいただけたらと思いますが、よろ しくお願いします。

張谷 ネット・マジックの張谷といいます。よろしくお願いします。

御徒町と秋葉原で眼鏡店をやっております。

今回の万引事件は、2月4日の17時20分に起こりました。スカイプで17時44分に店長から事務所のほうに、SAMURAI翔というフレームが7本盗まれたという情報が緊急連絡で来ました。うちは防犯カメラで画像を撮ってい

ますから、目の前でどんどんフレームがなくなっていく画像があり、ただ、それだけでは店から出て行くところは写っていないので、知り合いの買い取り店に防犯カメラの映像をキャプチャーをして送ったら、「今、そのビデオに写っている相手が買い取り店に来た」という情報が入りましたので、間違いなくうちで盗って、売りにいっている。

翌日の2月5日に警察へ届けを出しましたが「店を出るところが写っていないので、万引ではない」と言われたんですね。

私自身はもともとコンピューター会社 にいましたから、秋葉原のいろいろな 店主と話してみると、20万円、50万円と 盗まれたと警察に届けても、ほとんど普 通の店の場合は、届けただけで返って こないという。ただ、うちの場合は画像 もあるし、売りにいっているという証言 もしてもらえますから、どうしようかと2 日半ぐらい考えました。そこでまた同じ 買い取り店に、違うお店のフレームを 売りに来ているという情報もありまし た。私の知っている買い取り店は、これ は怪しい商品なので買い取らなかった のですが、続けざまにそういう情報が いくつも入ってきたものですから、徹底 的にやらないとまずいかなと思ったこ とが、ネットに載せるきっかけになりま した。

もう1つは、私が社長ですが、社員が 非常に責任を感じて、私が動いてあげ ないとまずいなという部分もあったん ですね。そこでとった対策は、うちの本 社に来る電話は、すべて私の携帯に転 送されるようにしました。店にもしこの 件の電話が入った場合は、すべて私が 受ける。

なぜそうしたかというと、私自身も2年前の鉄人28号の事件に関しては、ちょっとまずいんじゃないのと思っていましたが、自分がその場に直面すると、ちゃんとやらなければと。例えば、うちの土日の売上は30万か40万ぐらいですが、そこで20万という商品を盗まれるのは非常にきついので、2月7日、夜中の1時にホームページ上に載せたということです。

今そのページもホームページにあって、今後はもうやろうと思っていないと書いてあるのですが。犯人が13日に捕まりましたが、そのあいだ、私自身も針のむしろというか、いろいろな電話が来ました。リスクを自分で背負うと考えてやったものですから、それはもうやっていくしかないと思って、最後まで終わらせたのですが。

うちとしては、店長たちも気にしていますから、2月13日に捕まって自供が始まって、私自身はすごくほっとしました。商品が返って来るところまでで、もう、商品も見つかっているで、そのようなかたちで進んでいくところで終わりかなと思っています。

竹花 ありがとうございました。

張谷さん、非常に苦渋の思いで、こういう行動を取られたということがよく分かりましたけれども、これを載せてから、張谷さんのところにはいろいろな方から連絡、あるいは抗議の電話みたいなものがあったのでしょうか。

張谷 ありました。

実際には、2月8日の夜9時から読売新聞の取材を受けて、次の日の読売新聞に載りましたが、そのときに、ちょうど今のコンビニエンスストアが画像を引っ込めたという話と、うちはそのまま画像を出していることが載りましたから、9日の午前中にはずいぶんいろいろな電話がありました。

例えば「日本では私刑は許されないのに、おたくはそういうことをやってはいけないんじゃないか」とかですね。もう単純に売名行為をしたいんだろうと、そういう電話が入ったり。一方的に、ばかを100回も200回もいい続けて、電話を切るとまたかかってくるんです。相手が納得するまで電話を取り続けないと、ずっと妨害されてしまう、そういう電話でしたね。

たぶん、全体の95%ぐらいが応援というか、賛同いただいた電話で、5%ぐらいがそういう電話だと思います。電話の件数は、13日まででたぶん120~130件、私が全部受けるようにしました。

いろいろな意見がありましたけれど、 そういう方の意見も全部聞かせても らって、今後の方向のなかで考えさせて いただき、対応していきたいと思い、全 部きれいに終わらせていきました。正 直、覚悟を決めてやりましたけれど、非 常につらい時間でしたね。

夜中の2時にも電話がかかってくる んです。「昼間、つながらないから、おま え、ふざけるな」という電話です。そうい う感じでした。

竹花 ありがとうございます。こんなことを聞いて恐縮ですが、これから万引をされるような事案が生じたときに、張谷さんとしては、今回取ったような行動を再び取ることもあるのでしょうか。

張谷 まず、うちは2段階でホームページに載せたんですね。2月15日にお金を出して探すよと。3月1日になったら、全部顔を出すよと。ただ、これに関しては、実は鉄人28号の事件をいろいろ調べて感じたことがありました。

それは何かというと、警察が動けば、 すぐ捕まるなということです。一般の大 手の小売業の方も今日は来られていま すが、チェーンの方の場合は万引Gメン がいて捕まえますけれども、一般の小 売業の場合、捕まえて届出を出しても、 実はほとんど捕まっていないのですね。

もう1つは、POSがしっかりしていると ころは、万引の被害を出せますが、警察 は何が盗まれたか、はっきり分からな いと届ける事案にも達しないので。

竹花 ありがとうございます。警察も矢面に立っているわけですが、その弁明はここではご勘弁をいただきまして。基本的に今回も、めがねおーの事案のときも、犯人を検挙している状況ではありますので。

こういう今の事案について、同じことをしようと迷った被害事業者の方はおられると思います。そういう人たちに、どう考えてもらえばいいのかということです。

今日は、せっかくアメリカからゲストが来ております。アメリカでこういう問題について、どのように実際対応をしているのだろうか。あるいは、皆さん方はどうお考えになるかということを、どなたかお話しいただけませんでしょうか。

リンチ おそらく、こうした小さな店舗で商品が万引されると、例えば、自分がそこにいなかったときにお店から何かが盗まれてしまうと、すごく自分の責任を感じると思います。

竹花さんからもこの事案についてご説明いただきましたが、アメリカの大企業、例えばライト・エイド、TJマックス、こうした大手小売業は、ブランドイメージの維持もありますので、個人の万引犯の顔を特定できるようなものの掲載は指示できないと言っていましたが、こうした暴力的な犯罪がアメリカのファーマシーなどでも多く起こっていますが、ライト・エイドからは、そのような暴力的な犯罪を働いた人物の写真を店舗で掲載したと。そして、FBIもやはりずっと前、80年代から郵便局などで被疑者の写真掲示を実際やってきたわけです。

ヴァーヴィル サッカーでは、自分の身を守る、つまりベストなディフェンスは 積極的にオフェンスに回ることである、 と言われています。

弁護士なども、こうした事案で訴追がされることは十分理解していると思います。95%の電話は支援をする内容だったということですので、その事実をぜひ受けとめてほしいと思います。ですが、アメリカでは、やはりそうした運用は難しいと思います。

デッツァー 私たちがやっていることをご紹介します。日本にあるかは分からないのですが、私たちは、CRIMEDEX (https://www.crimedex.com/)と呼ばれるサイトを立ち上げています。これは、小売業、法執行機関がともにアクセスできるウェブサイトです。双方にメリットのあるウェブサイトです。

法執行機関で、例えば犯人が分からない場合、画像がアップロードされますので、それを見ることができますし、ほかの法執行機関、米国内の機関もそういった画像を見て、何をしたのかを知ることができます。また、小売業も事件の概要について知ることができます。多くの場合、同じ犯人が繰り返し犯行を起こすことがありますので、情報を得ることができます。

この事件に関しましては、実際に商品を店舗外に持ち出すことが捉えられていなかったため、警察としては手が出なかったということだった思いますが、そういった違いもあるのかなと思います。

もしそういった、何らかの情報共有のサイトを法執行機関と小売業のあいだで設立できれば、非常に有効ではないかと思います。もし、犯人が誰なのか分からなければ、CRIMEDEXと呼ばれるようなウェブサイトに画像を載せます。それが地域内、そして全国で共有され、どういう人なのか、情報を得ることができます。そういった手段を通して、多くの事件が解決しています。

メディアは、このウェブサイトに参加できません。あくまでも法執行機関と小売業です。いったん犯人が特定できれば、そこからのアクションは非常に早く進みます。

へイズ この件に関しては、昨夜、少し話しました。アメリカの判事は、犯罪者に対して羞恥を感じさせるという目的で、犯罪者であることを明らかにしたうえで、さまざまな奉仕などをさせることがあります。ただ、このようなサイトには、抑止という意味ではリスクがあると言われています。こうしたビデオや画像は、常にグーグルなどで何百件も載っています。ですので、それ自体がおかしなことだとは思いません。

盗むにはリスクがあり過ぎる、盗むのが難しい、盗んでも何の利益にもならないという3点が、こうした窃盗を抑止する3つのツールとなります。こうした人物を特定して掲示するのは、非常にパワフルなツールであると思います。

竹花 ブレット(デッツァー)さん、先ほどの法執行機関と小売業との画像の共有の仕組みについては、一般の方はまったく見ることができないような秘匿された仕組みでしょうか。

デッツァー 一般に開示されていない という意味では機密となります。

そのサイトの管理元に行くと「これは、小売業と法執行機関のあいだの情報共有である」と記されており、そこに入るためにはID、パスワードが必要です。そこで管理元が、誰がアクセスして

いるかをコントロールしているわけです。ですから、一般市民、メディアがそこにアクセスしていないことはチェックされています。このような写真、画像などを店舗内に掲示して、羞恥心をあおるという目的ではなく、今日、会議を通じて話し合われてきたような小売業と法執行機関のあいだの連携の一環として行われていることだからです。

また、その人物の個人情報、身元が 分かっていないケースがほとんどです。 このような写真をウェブサイトに載せる と、例えばテキサスにいて、マサチュー セッツの捜査員から、「クライムデックス でこのような写真を見た。この人物を 知っている気がする。おそらくこの人物 だろう」という電話がかかってきます。 そこからは雪だるま式にどんどん速い 展開がなされていくわけです。

竹花 公式の名前がついている仕組 みですか。また、法的な裏付けがありま すか。それは法執行機関側がリードを して運用している仕組みでしょうか。

デッツァー 法執行機関が主導しているのではなく、民間の会社がやっています。当然ながら、法執行機関も個人を特定するような情報は提供しませんけれども、アメリカでは画像を掲載することは違法ではありません。

私は弁護士ではないから特にそれぞれの州について申し上げることができませんが、窃盗に関してはどの州かによっても違ってきます。アメリカの州はそれぞれ独自の法律がありますから、プライバシーに関しては弁護士と相談をしたうえで、やっていかなくてはいけないことはあります。監視テレビで撮影された写真、店内で撮られた写真をウェブサイトに載せること自体に、アメリカでは違法性はまったくありません。

へイズ 1つできるのは、盗まれたものの画像を掲載する。例えば、ある特定の眼鏡であったり、特徴のあるものであったり、これが窃盗されたということを掲載すれば、フェンスに対しても警告になります。この商品、この眼鏡をわれわれは捜査しているんだと伝えることになりますから、何かユニークなマーキングをする、そのようなサイネージ、

つまりこのプロダクトはこの識別子がついていると知らせることによって、実際にこのケースにおいては抑止になります。といいますのも、彼らのベネフィット、メリット、収益がその分だけ減ることになるからです。

竹花 いろいろな意見をお聞かせい ただきまして、私どもが思いもかけない ような対応ぶりがよく分かりました。

ただ、アメリカでも、こういうやり方を することについては企業のイメージダ ウンという点で躊躇をする企業が多い こともよく分かりました。

私ども万防機構においては、これまでもさまざまな議論をしてきましたが、 先日もいろいろな方と議論をしながら、 基本的にこのように考えるべきだろうと 思っています。

それは、こういう対応が防犯目的でなされたものであっても、当該画像に対するプライバシーや人格権保護の観点から、重大とまでは言えないにしても、違法または不当の疑義なしとしないと考えられます。

加えて、それが万引犯人の行為や、被害者の対応をめぐる度を超えた非難合戦、無責任な犯人探しなどの予測を超えた混乱を引き起こすことも懸念されます。それが当事者の人権を侵害する新たな問題を引き起こすこと、そういう恐れも考えておかなければならないだろうと。また、このような告発的な行為が被害者サイド、告発した側の営業に悪影響を及ぼすことも考えておかなければならないだろう。

そのように考えますと、私ども機構の一致した見解としては、今言われているようなかたちで防犯画像を利用し、万引を防止しようとすることは被害者サイドの犯人に対する怒り、やむにやまれる思いなどについて十分理解するところではありますが、これを自制するように求めたいというのが、私どもの議論結果でございます。

それでは、どうすればいいのかという ことです。今、アメリカの方からもいくつ かのサジェッションがありましたけれど も、こうした防犯画像をどのように活用 していくのか、別途方法として世間から 理解の得られる方法をつくりだしていく ことが大事だろうと考えます。

この問題について、アメリカからのゲストのご意見、あるいは私どもの見解等についてもご意見がございましたら、今夕にもアンケートのなかに入れていただければと思います。

めがねお一事案につきましては、今日、店主の方においでいただきまして、本当にありがとうございました。決して売名行為ではなく、私どもで、ぜひとも来てくださいとお願い申し上げたわけでございますので、誤解のないようによろしくお願いをいたします。

この事案についての討論はこれぐらいにいたしまして、続きまして、今ちょうど防犯画像をどう生かすのかということについての議論が始まったところであります。これについて万防機構で検討中の状況でございますので、簡潔に若松さんから説明をしていただきたいと思います。

『盗難情報データベースの必要性 ネットでの万引品換金対策』

若松 修

(全国万引犯罪防止機構 理事 普及推進委員長)

万防機構では盗難情報データベース と書いておりますが、いわゆる犯人に 関する情報、被害品に関する情報、これ らを企業の枠を越えて共同利用しよう ということを計画しております。そこに 至った背景について、簡単に触れてみ たいと思います。

資料1】このグラフはよく出るものですが、日本において犯罪の総件数は年々減っていますが、万引の被害件数はなかなか減らないために、相対的に全体の犯罪件数に占める万引の比率が10%と高止まりしているのが、1つの現象としてございます。

資料2】次に万引犯ですが、かつては 少年の犯罪と言われていたものが、ここ 最近は高齢者、65歳以上の犯罪者が 非常に増えている。これは日本特有の 現象のようですが、こういったことが最 近の傾向として出ております。

資料3】加えてネットオークションで

す。これも先ほどより出ております が、盗品の処分先としてネット オークションが定着しています。

資料4】さらにフリマアプリとい われておりますが、日本ではメル カリというサービスが急成長して おります。こういったものがどんど ん増えておりまして、正確な統計 はありませんが、万引品がかなり 処分されている可能性が高いと見 られております。

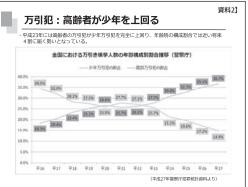
資料5,6]この問題点は、携帯電 話番号のみで利用が非常に簡単 であるということで、次にあります ように日本には古物を扱うにあ たっての法律がありますが、この ネットフリマのサービスにつきま しては法律の枠外にある。つまり、 法律の規制を何ら受けないという 問題点が今、浮上しております。

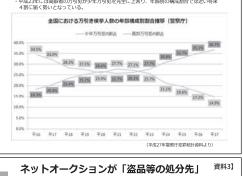
資料7】最近の日本における万 引の変遷を振り返りたいのです が、本格的に万引対策が行われま したのは今から約14年前で、今 日、コーディネーターをされており ます竹花さんが東京都の副知事 をされていたときにできました、東 京都万引き防止協議会、これがわ が国において本格的な万引対策 といわれています。

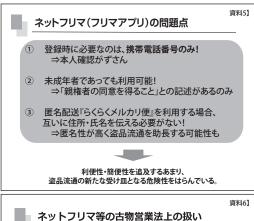
その当時は、少年による出来心 的犯罪が主流でした。つまり、初発 型非行としての青少年問題という とらえ方が大半でした。それに比 べまして現在は、高齢者による万 引が増えていること、常習者によ る万引が増えていること、加えてイン ターネットオークションでそれを処分す るということで、大きくこの15年ほどで 日本の万引被害の様相も変わっており ます。

そこで犯罪情報を共同利用する。つ まり、データベースを構築する必要性 がここで生まれているわけです。とりわ け最近の傾向としまして、書籍では高 額な専門書、化粧品、車用品、こういう ものが同じ地区で集中的に狙われる現 象も出ております。そういうものが盗ま れて、すぐその日のうちにインターネッ

資料1】 万引犯罪は依然高止まり 全体の犯罪件数は減少しているものの、万引には大きな改善が見られないため、相対的に全 刑法犯に占める万引犯の比率は10.7%にまで増加し、高止まりの状態が続いている。 全国における全犯罪認知件数と 万引き犯罪の認知件数の推移 (平成27年警察庁犯罪統計資料より)





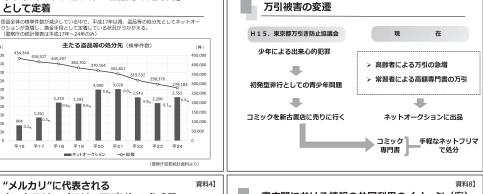




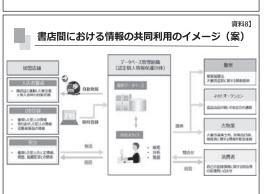
現行の古物堂業法ではネットフリマ等による古物取引は想定されておらず。 そのためネットフリマ等については義務、罰則が一切ない異常状態に。

資料7]









トオークションに出品されるケースも出 ております。こういった被害データを蓄 積し、対策を練る意味では、1社では限 界があるということで、情報の共同利用 の必要性が生まれているわけです。

このあとジュンク堂の難波さんからも 報告がありますが、書籍の万引におき ましては少年による出来心的なものか ら、最近は高額な専門書を狙う、常習者 による犯罪が横行しております。併せ て、広域にわたる集団窃盗も多く発生し ているということで、こういった盗難情 報、犯人にかかわる情報を共同利用す ることで、企業は防衛をしていくニーズ が急速に高まってきたわけです。

資料8】これは書店間における情報 の共同利用のイメージを図にしたもの です。なぜ書店かといいますと、書店に おける万引問題はきわめて切迫してい ることが1つです。それから、万引対策 に書店業界が非常に熱心に取り組んで いるということで、書店におけるシステ ムが実現の可能性が高いだろうことか ら、書店間における共同利用をイメー

ジしてつくった図であります。

こういうシステムに加盟するお店から、いろいろな情報を登録してもらおうということで、特に画像としては顔認証システムを設置しているお店と、そうではないお店に大きく分かれるところです。顔認証システムを導入しているお店におきましては、登録された画像とそのお店に来店した客との画像を照合することにより、例えばかつて万引を働いた人間であると把握し、警戒することが可能です。

顔認証システムを導入していないお店におきましても、今までの防犯カメラの画像、文字情報、つまり犯人の画像がなくても犯人の風体、特徴といったものを登録することで、例えば近隣のお店のあいだでそういった情報を共有化する。それが大きな犯罪防止につながるのではないかと考えております。

例えば中心にあるのは万防機構をイメージした図になりますが、それに参加するお店が入店者、つまりお店に来た人が既に一度、犯罪者として登録されているかどうかをチェックすることによって警戒が可能でありますし、犯人を取り逃がしたケースもかなり多いわけです。そういう情報を登録することによって、ほかの店に対する警戒情報につながることが多いわけです。

そして、盗難被害品の情報も登録することで、それが不当に処分されることを防ぐ目的もございます。これはよくあることですが、お店で万引犯を捕まえたときに、万引犯に問いかけると、万引犯は「いえ、今回が初めてなんです」と、つまり嘘をつくケースがしばしばあります。そうしますと、お店はその人間の情報を持たないものですから、警察もお店も初めての犯行だと勘違いをして、軽い罪で済ませるケースがしばしばあります。こういったことを防ぐためには、お店で捕捉した犯人の情報をデータセンターに照会することで、常習犯であるかどうかのチェックが可能になります。

こういったお店からの情報を1つの 組織、中心にあるのは今の万防機構が データセンターの役割を果たすことを 想定した場合、こういったデータを例え ば警察に対して提供する、インターネットオークションを運営する会社に提供する、そして古物業をやっているお店に提供することもあります。

それから、これは先ほどのアメリカのシステムと同じ考え方ですが、一般に公開する情報ではございませんが、ときどき消費者が自分が何か犯罪者として登録されているのではないかという懸念を持つことがあります。そういった消費者からの問い合わせに対して答えるという窓口的な機能も、この仕組みでやっていきたいと考えております。

これは、まだできておりません。これから万防機構が中心となり、ぜひつくりたい。早ければ、今年中にこれをつくりたいと考えております。そうしますと、アメリカとも同じですが、個人情報の取扱いが、非常に難しいデリケートな問題として出てまいります。

これにつきましては、ちょうど今、進行 形ですが、実は竹花さんを軸として、有 識者による検討会議が政府で進められ ております。つまり、防犯のために個人 情報、画像情報をどこまで活用出来る のかという可能性と限界について、今、 ちょうど検討されているところです。この 検討結果を踏まえて、できれば今年中 に共同利用のシステムを構築したいと 考えているところです。以上です。

竹花 ありがとうございました。既に顔 認証システムも含めて、防犯画像を万 引抑止のために活用して、大きな成果 を上げているところもございます。市川 ビルの長田さんに、この経験をお話し いただければと思います。

『ショッピングセンターの 劇的なロス対策と地域連携』 長田 泰文氏

(株式会社市川ビル CD推進部長)

ただいまご紹介にあずかりました市 川ビルの長田と申します。

私は、ビル会社である株式会社市川 ビルの社員でございます。小売業界の 人間ではございません。小さなビルの 所有会社で、千葉県市川市に数カ所、 商業ビルの所有と運営をしています。 今日のそうそうたるメンバーのなかでは、防犯に関してはど素人とお考えいただいてかまわないと思いますが、そのような中で取り組んできた防犯事例をお話しさせていただき、少しでも何かお役に立てることがあればと考えております。よろしくお願いいたします。

資料1】まず、このプロジェクトを発足したきっかけです。なぜビル所有会社のわれわれが防犯のプロジェクトを始めたのかということですが、われわれ本社ビルの核テナントは総合スーパーですが、非常にロスが高くて苦しんでいるという情報を入手しました。

当然、全国に大きく展開しているスーパーなので、それなりのロス対策は実施していたようですが、なかなか下がらない。それなら、われわれビル側として何か協力できることもあるのかなということで、2005年に万引損失半減化プロジェクトを発足しました。よきパートナーのために何かお役に立てればと思い始めましたが、やれることから1つずつ実践していくと、半減化はすぐに達成しました。

早々に成果が出たこともあり、2006年には万引撲滅プロジェクトに名前を変えました。更に警察の方から、日本人は万引犯罪を軽く考えているとのご指摘を頂きました。本当に窃盗犯罪にお店の方は苦しんでおられるのに、ちょっと弱いとわれわれも感じており、2010年に窃盗撲滅プロジェクトへと革新させ、現在に至っております。

資料2] 改めて今迄実践してきた取組みを振り返ってみても、それほど特別なことをしているわけではありません。ここに書いてある右側の機械の部分と左側の実行の部分、これを1つずつ出来る事から愚直に実践してきただけです。機械のほうを見て頂いても、カメラ、防犯ゲート(EAS)、せいぜい顔認証程度です。このような機械を入れたから良いというだけのものではないと思っております。使えなければ、防犯機器は無用の長物です。

ソフトとハードを如何にうまくかみ合わせ使い続けることが大事だということを、強く感じております。

資料3】防犯システムは導入した だけでは中々効果が出ないと先ほ ど申しましたが、非常に有用だとわ れわれが感じているツールがござ います。それがカメラを使った技 術、顔認証システムです。

2010年ごろに導入を計画しまし たが、当時は機器の精度が低く、あ まり有用な防犯システムとは言え ない状況でした。2011年に実際に 導入を決めましたが、やはり正直な ところ、全く使えておりませんでし た。カメラの画角を下げ、なるべく 正面から撮れるように変えたり、先 ほど休憩時間にグローリーさんの 画像が流れていましたが、グロー リー製のものに検索エンジンを替 えたところ、非常に認証率が上が り、苦心の末防犯システムとして確 立し、現在に至っております。

資料にもありますが、目が完全に 隠れてしまうと厳しいですが、薄い サングラスや、鼻が出ていればマス クをかけていても認証する可能性 は充分あり、今となってはなくては ならないツールになっております。

ビ局の方、新聞社の方が多数取材 に来られます。最初は、われわれの防犯 活動をこんなに評価して頂けたのかと 思って喜んでいました。しかし、そうで はなくメディア側は、単純に顔認証を運 用している情報の為に取材をしたいと いうことで、そこに特化されてしまい、1 日ずっと付き合って、防犯関連の取材 を受けても、取り上げられるのは顔認

証だけと言うことが多々ありました。

なぜ、こんなにうちだけに防犯の取 材に来るのか不思議に思っていまし た。顔認証システムを導入しているお 店はけっこうあるはずですが、恐らく言 えない、言ってしまうとネットで叩かれ る、攻撃されるというようなこともある のでしょう。私どもビル会社としては導 入している事実を堂々とホームページ にも載せているのですが、お店の名前 は取材の際極力伏せ、ご迷惑をかけな いよう気遣いが必要になっているのが 現状でございます。一日も早く、顔認証



システム自体を正しく皆さんに理解し ていただくことが大切なのかなと考 え、取材にも応じさせていただいてお ります。

資料4】このような活動を継続してき た結果、かなりロス額が下がりました。 左端の黒い棒グラフがプロジェクト開 始前です。そこから、いろいろなことを 実践していくと、今では目標額をクリア し、プロジェクト発足前と比べると、8割 ~8割5分ほど削減出来ており、大きな 成果を生むことに成功しております。

恥ずかしい話ですが、アンケートを 取るとロスがガクンと減ります。過去に 三度アンケートを実施しましたが、アン ケートを取るたびに半分になります。こ れは、実は内部不正の抑制にも効力を 発揮しているのでしょう。

なお、棒グラフの真ん中あたりでロス が高くなっている時期に顔認証を導入 しておりますが、やはり顔認証を入れる

前とあとでは、明確にラインが下がって きたのもお分かりいただけるのではな いかと思います。やはり、顔認証システ ムの効果は大きいと感じております。

資料5】自分のビルがもちろん安全で あることは、テナント様にとっても、お客 様にとっても良いことだと思っています が、やはりビルの外、街全体が安全であ ることがとても大切だと考えておりま す。ビルの安全から街の安全に、万防機 構様のご指導もいただきながら、街の 協議会をつくり、活動の場を広げてい きました。

今では元気!市川会という街づくりの 会に統合し、市川市、市川警察にも参加 いただき、いろいろな活動をしておりま す。最近の取組みでは、街頭に防犯カメ ラをいろいろな企業に寄付を募り、 ネーミングライツのような形で、そこに 寄付した企業名を掲出する仕組みも始 めております。なお、弊社は第1号のカ

メラを寄贈しました。

資料6】最後のページになりますが、われわれは「防犯カメラは21世紀におけるお天道様」と呼んでおります。私の子どのころは、それほど言われなかったかもしれませんが、もう少し古い世代では、「お天道様が見ているよ」という教えがあったと思います。そういう弱い心を封じ込める役割、口うるさいおじさん、おばさんが少なくなってきたからこそ、これを誰がやるかというと、やはり防犯カメラ等の防犯機器に代わってもらおうではないかというのが、われわれの考えでございます。

これからもビルのなかや、外にも防犯 カメラをどんどん設置していきたいと考 えております。1つの課題をクリアする と、どんどんまた防犯の課題が見えてき ます。今後とも私どもが防犯、安全のた めに何かお役に立てるのであれば、寄 与していきたいと考えております。以上 でございます。

竹花 ありがとうございました。防犯画像の活用をめぐる現状が伺い知れるようなご報告でございました。

ところで、先ほどドラッグストアの協会の方から情報共有の現状についてお話がございましたけれども、このドラッグストアの協会でも、こうした顔認証システムを含めた、新たな防犯画像の活用のあり方について検討を始めたと聞いておりますけれども、何かお話ししていただけることがございますか。できれば簡潔にお願いできますでしょうか。

山田 日本チェーンドラッグストア協会の山田と申します。

日本チェーンドラッグストア協会は石田からの発表があったとおり、簡単なフォームベースのメールでの情報共有のかたちになっております。コストをかけずに始められるところからということで始めている状況で、画像の共有はできていない状況です。

ただ、実際に参加されている企業の 皆様からは、情報共有の要望が非常に 大きいのは現実です。また、実際に企業 間の防犯担当者の方々での画像の情 報共有は個別に対応している実情もご ざいます。

情報共有という意味でのメリットといいますと、チェーン展開という意味で、ドラッグストアの場合は特に外国人による大量窃盗が組織的に行われています。例えば、30分ごと、あるいは1時間ごとに街道沿いの店舗が連続して狙われているとか、あるいは日をまたいで高速道路のインター越しに同じような大量窃盗の事案が発生しているですとか、同じ手口、同じような品目が位置、時間を変えて狙われる。そのようなことが傾向として把握できていることは、警察への犯罪捜査の情報提供にも役立っているのではないかと考えております。

竹花 ありがとうございました、山田さん。この情報共有のあり方を巡っては、 先ほどより話が出ておりますが、プライバシーを守る問題、その他、法律上のさまざまな課題がございます。本日は、所用がございまして、こうした法的問題について研究をされています星先生がおられませんので、明日はこうした点を含めて、改めて情報共有のあり方について、さらに詰めた議論をいたしたいと思っております。

やはり、アメリカではこういう顔認証 の仕組みをつくった、犯人の情報共有 の事業者間での取り組みが進められて いるのかどうか。簡単にご紹介いただ けませんでしょうか。

リンチ ビジュアルアソシエーション、 これは内部窃盗のケースについて。

ヴァーヴィル あなたからどうぞ。

リンチ 私のほうからひと言。Mutual association(相互協会)については、あなたたちのほうがよく知っているから、そちらで説明をしてください。

ドラッグリテーラーはわれわれの友人です。ライト・エイドというチェーンドラッグがあり、そこでは顔認証を使っています。そこで分かったのは、データベースに入った再犯をしている人たちは、同時に処方薬のよいお客さんであったということです。

データベースに入っている人がお店 に入ると、マネジャーのPDAに万引犯 が入ってきたという連絡が入るわけです。そこで後ろの部屋にある薬局に入って、処方薬を買ってもらいます。ですから、このような顔認証は非常に効果がありました。でも、その情報はほかのところとは共有していないということですが、ただ、内部窃盗のケースにおいては、mutual associationがアメリカにありまして、そのなかで情報共有をしています。

例えば、求職者がコンビニエンスのファーマシーに雇用を求めてきたときには、mutual associationを見れば、前にウォルグリーンで首になっている、もしくはライト・エイドで首になっているという過去のことが分かるわけです。

ヴァーヴィル 私たちの弁護士は、顔認証を継続的に使うことに関して心配をしていますけれど、顔認証は非常にコストもかかります。残念ながら、それほど多くの小売業者は使ってはいません。

われわれロウズでもテストしました。 非常に生産性は高い。企業のエンター プライズソリューションとして、これを エグゼクティブに売り込みました。生産 性を上げるためのツールとして売り込 んだわけです。つまり、お店に万引犯が 入ってきたときに、それが誰であるか、 すぐ分かるわけです。顧客サービスと いう名目で、それを45分間かけていろ いろアプローチをするわけです。

万引犯を捕まえると、その写真を データベースにアップロードします。ま た来たら、アラートがわれわれの電話 に鳴るわけです。警報が流れるというこ とです。そこで、その人に詰め寄って、こ れからは売ることはできないと。ですか ら、これをプロダクティビティツールとし て売ったわけです。

安全性のツールにもなります。といいますのは、毎日、アメリカにおいては、万引犯を捕まえようとして店の前でけんかが起きるわけですが、このテクノロジーがあれば、彼らが入ってきたときに「ようこそ、いらっしゃいませ」と呼びかけて、写真を確認して、「もう出ていってください」と言えば、けんかも起きません。45分間も無駄にしなくていいわけです。カスタマーサービス

という名前のもとに彼らに話 しかける、その時間の無駄 もなくなるわけです。

竹花 また明日、もしご見解がございましたら、お伺いしたいと存じます。先に話を進めたいと思います。 菊間さん、お願いします。

菊間 今の補足ですが、個人情報保護法ができてから、日本では個人情報と言われた瞬間に、水戸黄門の印籠のように皆さんがドキッとして、何か躊躇してしまうような流れがずっとありました。

今回、個人情報保護法が 改正される主な目的は、個人 情報をもっと利活用しましょ うというところですので、今、 その法律を改正していく流 れと書店、ドラッグ協会で情 報を共有しようとしている動 きは、とてもマッチしている のではないかと思います。

そして、その個人情報保護 法を改正していくときに、どこ

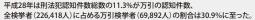
まで利活用できるのかというスタンダードを決めるところのメンバーに竹花理事長が入られて、中心的に議論を進めていただいているので、きっと皆さんにとってより安心したかたちで情報共有ができるようなシステムが、これからつくられていくのではないかと期待しております。

そのあたりについては、明日、中心的にそのメンバーに入られている星先生を交えて議論してまいりますので、明日の議論を楽しみにしていただきたいと思います。

それでは、ここまでは情報の共同利用についてお話をしてきましたが、そもそも日本で万引の被害がどれぐらいあるのか。今度はもう少し広げて、全体像についてお話をしてみようと思います。

わが国の万引の実態を、トータルに どのように見ていけばいいのかという ところを、事務局のほうでご説明をお願





世界の口ス額のワースト順位 The highest loss by country Among the top 10 countries with least shrinkage rates, eight are located in Europe; these include countries such least shrinkage rates, eight are located in Europe; these include countries such as Narway, Switzarland, France, Foldend, and the UK. Countries with highest shrinkage rates include Mexico, the Netherlands, Fieland, Japan, and China. Retailers lost 33.6.79 billion due to shrinkage in the US—the highest among all countries—foldewed by China (\$26.06 billion), and Japan (\$14.90 billion). Out of all the countries where a like for like analysis' was possible, 7 withessed and accrease in shrinkage duing 2014-2015, as compared with 2013-2014, while 10 witnessed on increase. 6 out of these 7 countrie that witnessed on increase are located in Evrope, except Australio. In 2014-2015 US witnessed the highest arcsion (0.69 pps). ※同年のフロリダ大学が行った全米の調査では44.02Billion (\$440億2千万ドル)のロスがあったという報告書が出されている。

THE GLOBAL RETAIL THEFT BAROMETER 2014–2015 surveys

_{資料2} 来日外国人の万引犯罪、万引品のネット処分

来日外国人犯罪の万引の検挙人員

	平17年								平25年		平27年	ı
万引き	2,743	2,680	2,419	3,231	2,875	2,667	2,850	2,561	2,189	2,775	3,211	
ベトナム	465	671	736	1,240	975	827	1,099	999	814	1,434	1,841	1
中国	1,119	1,111	806	1,018	992	1,038	1,009	874	673	644	651	ı
韓田	119	136	164	160	173	175	172	152	149	118	121	1
フィリビ	v 108	106	100	110	143	108	120	81	106	91	98	
その他	932	656	613	703	592	519	450	455	447	488	500/	

窃盗 手口別 主たる盗品等の処分先別検挙件数《インターネット・オークション》												
	平16年	平17年	平18年	平19年	平20年	平21年	平22年	平23年	平24年	平25年	平26年	平27年
総数	904	1,361	2,233	2,181	3,000	2,067	2,543	2,206	2,552	1,164	1,477	1,228
万引	73	127	48	111	179	267	270	141	193	251	207	318
万引の割合	8.1%	9.3%	2.1%	5.1%	6.0%	12.9%	10.6%	6.4%	7.6%	21.6%	14.0%	25.9%

盗品等の処分先としてネットオークションが検金手段として定着している状況がうかがえる。近年、総数としては減少傾向にあるが、 万引品に関しては高止まりの状態が続く、平成27年の主な内訳、部品ねらい398件、万引318件、オートバイ盗147件です。

警察庁の統計より

資料3】

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」の席上で発表された。07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98兆2044億5100万 円。全国万引犯罪防止機構が調査した07年度の資産ロス率は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 4615億円と推定することができる。

日本の不明ロス率は悪化してる

Japan Retail Shrinkage – 2013–2014 and 2014–2015 (common respondents)

Country	2014-2015	2013-2014	Increased or Decreased		
Japan	1.00%	0.50%	Increased 🛦		
APAC *	1.11%	0.91%	Increased ▲		

*Asia Pacific (APAC) Australia, China, Hong Kong and Japan

On the other hand, the lowest level of shrinkage was reported by pharmacies/drugstores (0.85%), which was lower than the global and APAC shrinkage rates of 1.99% and 0.87%, respectively, for this vertical.

During 2014–2015, 1,112 apprehensions for external cases of theft/ fraud were registered by retailers who participated in the survey in Japan.

THE GLOBAL RETAIL THEFT BAROMETER 2014–2015 surveys

日本のロスの内訳とトピックス

me retailers have taken motters into their own hands to control shopliffing, is was seen in a fish market in Osaka, wherein retailers stated posting statutes of shoplifiers on their state-floors, Endersone, in Spril (2014, 115) consess supermarkets and commitment states—operated by 50 operators retail sharing images of shoppers' faces (ceptured through is security comerci control retail frieff by creating a shared blocklist of known offenders.

rol retail theft by creating a shared blocklist of known offenders.

Japan Retail Shrinkage – by Source, 2014–2015

[all respondents]

Source	% Share (2014-2015)	Shrinkage by Value (2014–2015, \$ billion		
Dishonest Employee Theft	12%	1.73		
Shoplifting	66%	9.83		
Vendor/Supplier Fraud	5%	0.76		
Administrative and Non-crime Loss	17%	2.56		



資料5】

資料6】

THE GLOBAL RETAIL THEFT BAROMETER 2014–2015 surveys

いします。

稲本 ガイドブック13ページに統計資料を載せております。このページが私どもとして最新でつかんでいる情報です。この情報に関しては、警察庁のご協力を得ています。

資料1】全刑法犯に占める万引の認知件数が11.3%ということで、上昇率が止まらない状況になっております。全刑法犯としては減っていますが、万引は高止まり。よって、こういう現象になります。

下のほうに書いてありますが、全検 挙者数に占める万引検挙者数の割合 は30.9%、検挙者数の3人に1人は万 引者になります。

高齢者と少年については、先ほど若松さんの話しにありましたので割愛させていただきます。

資料2]こちらは来日外国人の万引検 挙者数ですが、いったん下がったので すが、また3,211件、ベトナムの方の犯罪が多くなっています。

窃盗手口別の主たる盗品等の処分先別の検挙件数ということで、先ほど若松さんの資料では総数が書いてありましたけれど、その中で万引をして、ネットで売るということでは、一昨年度は318件、25.9%で、全体のなかの約4分の1を超えています。

ちなみに高い順でいうと、部品狙いが398件、万引が318件、オートバイ盗が147件で、こういったかたちでネットで売られています。これも捕まるケースが少ないので、氷山の一角かと思います。

資料3】日本の年間の万引の推定被 害額が4,615億円、1日当たりは12.6億 円の被害が出ております。

資料4]これは今朝ほど説明がありましたが、GLOBAL RETAIL THEFT BAROMETER の数字です。日本は、世界のなかでの

不明ロスの金額が非常に高い位置にあります。

アメリカのこのデータによると、日本は1.5兆円ぐらいの不明ロスがあり、RETAIL THEFT BAROMETERは、かつてはわれわれと同じ4,600億円ぐらいを出していました。われわれは7年前の数字を使っていますが、彼らの最新のデータでは1.5兆円ぐらいの不明ロスがあるという数字を出しています。

資料5]同調査によると、日本の不明ロスは1%ぐらいあるのではないかとのことです。アジアの平均が1.1%ですから、かなり高い数字にきている状況です。小売業者の方々からも去年、お話があったのですが、最近、実感として大量窃盗が増えていると思うということで、それが数字にも表れているような気がします。

資料6】日本の不明ロスが1.5兆円。 そのうちのRETAIL THEFT BAROMETER の調査でいうと、66%がshoplifting (万引)ということで、日本の万引推定額 は、この調査でいうと1兆円です。われ われは1兆円までいっているとは思い ませんが、かなり近いところまで上がっ ているのではないかということで、正確 な調査をしなければという状況にあり ます。

菊間 ありがとうございます。1つ質問があるのですが、不明ロス率を勘案したうえで、日本の推定の年間万引被害総額が4,615億円ということでよろしいですよね。

稲本 はい、そうです。

菊間 これは2010年のデータですが、 そのあと更新されていないのは、何か ご説明をいただけますか。

稲本 このときは、日本の不明ロスの商業統計から導き出しましたが、そのなかで家の販売も入っています。家は万引ができませんから、そういうものは除いて、セルフ販売の売上が98兆円、そして日本の不明ロス率、これは私たちの調査で0.94、そのなかで万引が50%ということで、この数字でした。

なぜ、そのあと更新されていないか については、一応、われわれ会員のな かでは出していますが、もうひとつ確認 が取れない1つの理由として、商業統計が、商業センサスがこのとき以降、正確なデータが出ていないことがあります。掛け合わせると3,000億円になったり、3,500億円になったりで、少し私たちの感じと違うので、各業界と一緒になって精緻なデータを出す。また、商業統計のなかにこういった不明ロス率を入れてもらう。また、今日、来られているペガサスセミナー、日本リテーリングセンターでもアンケートを取られていますが、そういった各種のデータと組み合わせて、本当の不明ロスを探っていかなければという状況にあります。

菊間 ありがとうございます。先ほど、ご説明にありましたが、全刑法犯に占める万引の割合は高止まりのままということですから、この4,615億円という金額は、ほぼ10年前のデータですので、今、日本はもう少し被害額が増えている可能性もあるというご説明をいただきました。

ここでアメリカの実態をお聞きしたい のですが、アメリカでの年間推定被害 額をどなたか、ご説明いただけますで しょうか。

ヴァーヴィル おそらく450億ドルだったと思います。今朝、お見せしたスライドに載っていたかと思います。

菊間 先ほどのデータのなかで、世界のロス額のワースト順位でアメリカが1位と出ていました。ロスプリベンションについては、午前中にもだいぶ講義をいただきましたけれども、それでもやはり1位という結果については、どのようにお考えですか。

ヴァーヴィル おそらく私たちは、まだ 道半ばだろうと思います。1.35でしたか、1.27でしたか、正確な数字は忘れましたが、まだ私たちは困難に直面している、まだ改善の余地があると思います。

ヘイズ このナショナルリテールセキュリティサーベイは、1999年に始めたものです。この損失の規模に関しては、若干、下降傾向にはありますが、そこまで落ちてはいないということで、今後、より状況の把握、そしてそこからの改善が必要であろうと思います。

菊間 先ほどのご説明でもう1つあったのが、高齢者と少年の万引の比率というお話でした。アメリカのお話としては、午前中、主にORCについて伺いましたが、誰が盗んでいるのかというところで、高齢者、少年犯罪に着目して、何かアメリカでのデータをご説明いただけますでしょうか。

ヘイズ 特に中央的に集計したものはありません。ですが、50の小売店舗が15年ほど前に回答したものがありますが、現状については彼らが最もよく把握をしていたと思います。ただ、万引犯は必ずしも検知されるわけではなく、報告されている数は実際の数よりもずっと小さいという現状がございます。ですから、実際には分からないというのが正直なところです。

ですが、ある大手小売業で100万人 ほどの万引犯がいましたが、そうしたと ころでも測定するのは難しいということ でした。

菊間 万引犯について、日本だと高齢者が多くなってきたなという実感があるというご意見が多いのですが、そういった感覚は、アメリカではないということでしょうか。

ヘイズ まったくありません。

その事実に、私たちは実は昨夜、そして今日、驚いているところです。高齢者の万引が増えていることは、深刻な問題だと思います。アメリカにおいては、そうした高齢の万引犯が摘発、通報されるのはかなり珍しいケースだと思います。そのようなことはしないというガイドラインを持っている小売業の会社も多くありますので。

ですが、どのような状況になっている のかを知るうえでは、こうした統計は非 常に役に立つものだと思います。アメリ カでは、私が知る限り、日本と同じよう な傾向は見られておりません。

菊間 ありがとうございます。だいぶそこが日本とは違うことも分かりました。

それではもう1つ、ロス管理の話しに 戻りたいのですが。午前中、アメリカで はロス管理がだいぶ進んでいるという お話を伺いました。 日本でのロス管理について、先ほど 世界のロス額のワースト3位に日本が 入っている。日本のロス管理の現状がど のようになっているかについて、渥美さ んからお願いいたします。

Inventory Management of Chain Stores in Japan 『**チェーンストア勢力の在庫管理の実態**』 **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)

渥美 渥美でございます。私はロスプリベンションおよび万引に関してのエキスパートではありませんが、チェーンストア経営のコンサルタントとして少し業界の実態をご説明させていただければと思っています。

今のお話しと関連して、少し気に留めておかなければいけないことがございます。日本の実態を知っている、ここにお集まりの多くの方々にとっては、アメリカのロス額は大したものだ、万引額は相当なものだと思われがちですが、私がお話ししようと思っているのは、ちょっと待てよということです。

当然、社会文化的な違い、あるいは 流通業界の構図の違いを踏まえまして も、日本とアメリカは違うのだというの は当然ですが、ただ、日本の低いロス率 数字がどれだけ正確なのかという点に ついて、かなり私は懐疑的です。

資料1】前提としてこの図があります。 これは小売業以外の方々に向けたイントロダクション的なお話しです。われわれの産業においては、チェーンストアのような大きい組織であろうが、そうではないパパママストアであろうが同じで、在庫を知ることこそが、あらゆる決定のスタートラインです。

リテールビジネスは、在庫を正確に 知ることから、あらゆる判断がついてく る。そもそも在庫をカウントしなけれ ば、粗利も確定できない、財務諸表もつ くれないのはもちろんですが、それだけ ではありません。この取引先は、きちん と正しい商品を扱っているのかといっ たこともそうだし、当然、物流計画も立 たないし、それぞれのバイヤーが活躍 しているのかということも分からない。

リテールビジネスは在庫を正確に知

ることが、出発点になります。

資料2]ところが、ここで黒塗りにしたあたりが、日本ではどうも正確にできていない。コンサルティング先のクライアント企業として、われわれの団体には430社が所属しています。そのうちの200社ぐらいがリテーラー(小売業)です。そのなかには、日本を代表するような大手企業もあれば、昨日、創業したような小さい企業もあります。ただ、知っている範囲のことから言えば、大も小も含めて、これらのことについては、制度的にも組織的にも、正確な数値を把握する、あるいは情報を得ることが、残念ながらできていない。

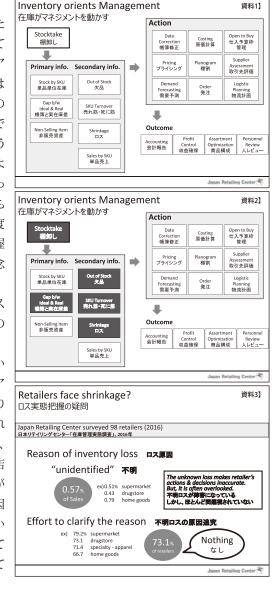
資料3】今、問題になっているロス (Shrinkage)も、分かっていないことの ひとつです。

たまたまこのような機会もいただいたということで、先日、私どものクライアントの小売業に対してアンケートを取りました。98社、いろいろな業種が含まれています。専門店、スーパーマーケット、ドラッグ、ホームセンターと、あらゆる店が含まれています。それで、なぜ在庫が消えてしまったのか、いわゆるロス原因を調べた結果、理由がよく分からないものが売上のうちどれぐらいを占めているのか聞くと、0.57%が平均値として出てきました。

今、申しております0.57%、万防機構 さんや、ほかの統計でも、だいたいこれ ぐらいの線が出てくるのですが、この数 字もちょっと低く見積もっているのでは ないかという気がします。

というのは、原因不明のロスといって も、気付いたものについてしかカウント ができないですね。あらゆるロスにつ いて、本当にわれわれは気付いている のだろうかということが問題です。

下のほうにこういう数字があります。 次の質問は何かというと、では、その分からないと答えているロスについて原因追究をしていますか。そうやって聞くと、こういう数字が出ています。業種ごとに出ていて、平均73.1%、これは何の値か分かりますか。原因追究を「やっていない」と。つまり、何が原因か分からない。



先ほど機構事務局からの説明では、このうちの半分ぐらいが万引だろうという推定をしております。しかし、当事者だって分からないのです。今、日本の流通業は、なぜあったはずの在庫がないのか。つまり、理論在庫、帳簿在庫といわれているものと実在庫、現実のリアルな在庫との差が、なぜ起きたのか、原因追究をしていないから分からないのです、73%の企業が。

したがって、分かるはずがないのです。実際に今、どれだけのものが万引されているのか、あるいはそれ以外の社内および取引先等々の不正、組織的な犯罪を含めて、どれだけのロスが生まれているのかが分からない。当然、オペレーションロス、記録だとか、あるいはデータトラッキングのミスも含まれているでしょう。でも、とにかく調べていない

資料4】

Who investigates the unidentified loss 不明ロス原因追究責任者

21.4% store manager **店長** 44.9 unclear **不明**



Executive 取締役級

Loss prevention programs 防犯対策

83.0% CCTV surveillance **生根カ**ゲラ 79.1 greeting **声かけ** 58.2 comparing loss rate ロス事店目 51.1 placard **ロス**事店

声かけ Effe ロス率店間比較 有効 防犯ポスター

Effective? 有効性は不明

41.8 plainclothes & uniform guard 40.4 tagging in store

ard 万引Gメン、警備員返回 店内で防犯タグ付

Japan Retailing Center

We are gathering to 今回のサミットの意義

資料5】

Retailers can collaborate to improve inventory management. Now, lets: 在庫管理の向上のために、いま協業したいこと

- ✓ Launch an industry-wide survey on retail loss 業界調査統計の実施
- ✓ Share the models of LP programs & functional inventory examination ロス対策と在庫調査のモデル共有
- ✓ Learn the theory & practices from US retailers 米国チェーンの研究

Japan Betailing Center

から分かりません。

資料4】続けて、いろいろ聞いています。では、よく分からないと言っている、 不明ロスについては誰が責任を持つのか。これが実は大きな問題です。

21.4%の企業が、その責任者はstore managerだと言っている。

これは、在庫管理、万引の話しだけではないですね。日本の流通業は、いまだにあらゆることを、store manager任せにしている。これはチェーンストアの話しですよ。チェーンストアを目指しているところです。当然、個人経営店だったら、オーナーとマネジャーが一緒でしょうから仕方がないことですけれど、そうではなくて何百、何千、何万と雇用者のいるところの21%が、store managerが責任者だと言っている。それで企業全体のロスをどのように把握するのか、これでは分かるはずがないです。

そして一番多いのは、これです。責任 者不明、決まっていない。今回ゲストで エキスパートの方々がアメリカのチェー ンから来られていますけれども、日本で こうした経験を持たれているエキスパー トが集まるはずがないです。そもそもそ うした責任者が、ほとんどの企業では決 まっていないから。

先ほど理事長からの質問、アメリカの

エキスパートの皆さんに対する質問でした。副社長クラスの人が、こういうロスプリベンション、あるいは万引対策の責任を持っている。日本はどうなのか。バイスプレジデントという言い方はしませんが、エグゼクティブクラスでどれだけの企業がロスプリベンション、あるいはこのような在庫の謎について調べる責任をもっているのかといえば、10%以下です。

これはあくまで形式的なものです。いろいろな企業に聞いて、その企業が答えたものです。なので、当然、名ばかりかもしれません。肩書きだけ、財務担当取締役専務がいるから答えているかもしれない。そういういい加減な場合を含めたとしても、日本の企業は10%以下です。

繰り返しますけれども、われわれのクライアントには日本を代表する大手企業がいます。要するにこれに答えている企業の中央値も年商1,000億円を超えるクラスなので、日本では主流になっていくような大手だと思います。そうした企業でも、なかなかトップマネジメントのコミットメントの関与、あるいは責任が決まっていないのが実情です。

そうした意味では、少しこれについて も触れています。4つ目にロスプリベン ションのプログラム、どんな防犯対策を 行っているのか。これについて聞くと、 83%ぐらいが監視カメラ、次に出てくる のが、本当はもっと多そうですが、79% が声かけですね。あいさつをしていま す。「いらっしゃいませ」と言うような、声 かけがほとんどだと思います。58%は、 店と店のロス率のギャップを見ていま すということを言ったり、あるいは防犯 ポスターを貼っていますとか。これはそ れぞれが悪いという話しではありませ んが、問題は20年間変わっていないこ とです。20年間、こうした内容がほとん ど変わっていない。問題はこれですね。 効果的検証が行われていませんから、 本当にこの対策が正しいのかどうか、 研究されていない。

さらに言うと、今朝の講義からずっ と、いろいろな点で、われわれがまだ研 究できていないような技術開発が、アメ リカのチェーンでは進められていること もお話しいただきました。例えば、ヘイ ズ博士がお話しされているような、さま ざまな科学的なアプローチは日本では まったくされていない。

はっきり言って、これはセルフサービスが日本に導入された1950年代末、そのころは万引を防ぐためにはどういう売場レイアウトをするべきなのか、どういうところにレジを置くべきなのか、どのような壁面を使うのかということを科学的に研究していました。その努力が忘れられているのですね。店舗設計のうえでも、経営政策のうえでも、こうしたものに対してまったく議論されていない。

話は戻りますけれども、最大の問題 点は、トップマネジメントが関与してい ないことです。大手といわれるところで も、例えばこんな話がよくあります。決算 を迎えるために上場企業だから半期ご とにきちんと棚卸しをします。これだけ ロスが生まれていたな、不明だなとい いながら、とにかく少なくとも在庫を確 定しなければいけない。確定します。粗 利を出します。発表します。けれども、こ の確定した在庫データが、例えば発注 計画にかかわるデータにはフィード バックされないんです。どうしてかとい うと、こちらは店長任せだから。

これで何が起こるかというと、在庫 データが狂っているので、当然発注を 間違いますね。例えば本当ならデータ 上は100個、この店に在庫があるはず なんだけれど、実際に棚卸しをすると ないわけですよ。極端に言うと、100個 盗まれているのかもしれない。財務は、 棚卸し結果を前提として資産を確定し ている。でも、それが発注の元になる データベースにはフィードバックされて いない。したがって、ずっとその店には データ上は在庫があるわけだから、在 庫があるものとして新しい商品が入っ てこない。ずっと売場が空になっている のが1年間も続いているということが、 まだまだよくあります。

資料5】こうしたわけで、ここにはテクノロジスト、技術の専門家の方々、あるいは防犯対策、当局の方々、いろいろ

な方がいるので、ぜひとも知っておいていただきたいのは、まだまだ流通業は課題を抱えているということです。今、お話ししたようにまだまだ正確な数値が取れていないわけです。ぜひとも流通業に対して後押しをしていただきたいのです。

私どもが考えているのは、まずこの3つです。1つは、先ほど事務局の稲本さんからもお話しがあったとおり、まず業界の本当の実態が知りたい。万引もそうです。不正もそうです。でも、もっと全体としてロス、これがどれだけあるのかという、本当に正確なデータがなければ、話しが進まないのかなと思っております。これが1つのチャレンジです。

もう1つは、先ほど、顔認証とひも付けるデータベースの共有についてお話しがありました。もちろん、それもぜひとも可能性を研究していきたいのですが、業界としては広い範囲で情報共有をやりたいですね。多くの経験法則があります。今日は、この時間までにも、アメリカで行われていることのさまざまな報告がございました。でも、日本でもいろいろなことを実験していると思います。この知識を共有したいですね。しかし現状は、先ほどの話しにもあったとおり、わが社はこんなことをやっていますというのを、みんな隠してしまうのです。

実際に犯罪が起きたときに、どのようにリアクションを取っていくのかという話しだけではなく、どのような在庫管理組織体制を持っているのか、どのように棚卸しを行っていくのかといった、実行性のある、具体的な方法論について、これはわれわれの責任でもありますし、ぜひとも皆さんにもご協力をいただいて、こういういい方法があるんだ、こうやってマネジメントをしやすくするんだという情報共有を図っていきたい。

そして最後には、やはり進んでいるアメリカのチェーンストアで行われている実際のこと、技術、これについて素直に学ばなければいけない。私どもは日々、チェーンストアを目指している企業に対して、まだまだアメリカに学ばなければいけないことがあると考えながら、売

場、商品開発、店舗設計、あらゆる面に ついて学んでいるわけです。しかし、冒 頭でお話ししたとおり、実は大きな問題 として、何よりも在庫を確定しなけれ ば、マネジメントなんかできるはずがな い、経営が正確になるはずがない。や はり、もっともっとチェーンストアらしい 管理手法を学ばなければいけないと 思っております。

少し長くなりましたけれども、流通業の側から、私もコンサルタントの立場ですが、概観をさせていただきました。ありがとうございます。

菊間 ありがとうございました。

1点、質問があるのですが、不明な口ス率の数字に対する疑問を呈していただきましたが、そのなかで不明ロスについて原因究明をしていない企業が73.1%という数字に、けっこう驚いたんですが。なぜ、それだけ多くの企業が、そこを究明しないんだろうとお考えですか。

渥美 これもどちらが先かという話になってしまうと思いますが、まず記録がない。というのは、やはり日本の経営スタイルとして、まだまだ店舗現場にあらゆる責任を置いて、「あとはよきに計らえ」というのが長く続いています。これが慣習的にあります。こうすることによって、要するに本来、責任を果たさなければいけない立場の人々も、店舗でこれだけのロスがありましたという帳票が回ってくれば、それで済んでしまうことが起きてくるわけですね。

あとは、売上はこれだけの予算があります、あるいは、これだけの利益を出してください、という目標値は決まっていたとしても、なかなかそれを達成することについて、店舗以外では誰が責任を負うのか、決まっていない。この組織上の問題が一番大きいと思っています。

菊間 ロス率について、例えば取締役 会できちんと話しをするようなところま でいくべきだと。

渥美 話題にはなっていると思います。ただ、それは声かけですよね。「しっかりしろ」と。あるいは、よくできたら「頑

張ったね、グッドジョブ」と、それで終わってしまう。

予算があるけれど、予算は要するに 平均値ですね。これまでと同じようにロ ス率がこれぐらいに収まったから、よ かったねと話しが終わってしまう。それ が実際、ではその数値が本当にわが社 の経営にとって正しいのか、チェーンス トアのシステムを維持していくうえで、 あるいは成長していくために本当に正 しいのか。そうした観点で見ることがで きていない。

もう1つ付け足すと、棚卸しの精度がまったく違うのは事実だと思います。要するに、万引あるいはロスも1つずつ減らすわけですから、「何パーセント」という話しをしていても。その1を確定するのは棚卸し作業ですね。

この棚卸しの精度が、アメリカのチェーンストアに比べると、日本は低いです。これを日本人はよく誤解しています。日本人は数字に強いから、日本の棚卸しの精度は高いと思っているかもしれませんが、こちらにいらっしゃるエキスパートの方々の常識からすると、低いです。したがって、その不正確な数字の0.何パーセント分が万引だったとして、それほど経営上の関心が注がれない。佐藤 すみません、ちょっと異論がありますけれど。

菊間 ユニクロの佐藤さん、どうぞ。

佐藤 今の日本の小売業の棚卸しの 精度が低いという根拠を、具体的に教 えていただけますか。私のなかでは理 解しがたい言葉なので。

渥美 これは当然、いろいろな企業、業種にもよると思います。しかしながら、まず棚卸しについて、先ほどお話ししたような幹部ですね、エグゼクティブの権限が決まっていないところにおいては、棚卸し自体が各現場に任されてしまう。それに対してレビューというプロセスが行われていない、制度化されていない。

つまり、棚卸しの手順や結果に対し て第三者の目で社内あるいは社外から 見ていくことができていない企業が多い というのが、私の知っている範囲です。

佐藤 それは、客観的に監査する自主 監査機能がない企業が多いよというご 意見ですか。

渥美 はい。自主もそうですし、あるい は外部を使った監査を行っていく組織 体制がないと。

佐藤 一応、分かりました。ご意見を承りました。

菊間 ありがとうございました。時間がだいぶなくなってきましたけれども、続いて組織的万引犯罪(ORC)についてですが、先ほど休み時間に「アメリカの対策を聞いて、ちょっと日本とアメリカではだいぶ状況が違うよね」というご感想もお聞きしました。

では、日本のなかでORCはどのぐらい対策が取られているのか、また実際、組織的な犯罪がどのぐらい日本で行われているのかについて、お話しをしていこうと思います。まず、事務局のほうから稲本さん、お願いします。

稲本 パワーポイントを用意しておりませんので、一昨年出した報告書「万引対策最前線」の群馬県警のページにある話です。

平成24年に大量万引が発生しまし て、その後、平成26年6月に8カ月にわ たって万引犯を捕まえたということで す。4人で車に乗ってドラッグストアを 荒らし回る。もう1グループも4人でや る。手配師がいて9人ですが、この連中 が中国からファクスで、これを盗んでこ いと、インターネットメールで、商品と数 量が送られてきます。まとめ役の人間に それが届いて、日本の手配師と4人、4 人の2組が群馬だけではなく、新潟、首 都圏、その辺を荒らし回りました。裁判 としては、被害額が1億4,000万円ぐら いでしたが、実際にはその4~5倍を盗 んだということで、推定被害額5億円が 発生しています。

私たちが知り得ている主なものは、これが初めてです。そのときも理事長に頼んで、群馬県警の幹部にお願いをしてはじめて、これが明らかになりました。民間はこういうことを学ぶ場面がなかったのです。そのあと、群馬県警もこれを機にお店側と連絡会を築いて勉強会をしています。

ちょうど私が2005年ごろにアメリカ

に行ったときに、ウォルグリーン、CVSさんの講演を聞いていたら、アメリカでは5億円ぐらい大量窃盗があるよと言われていたので、日本もそうなるのかなと思っていましたが、ついにそういう事案が日本でも起きた。

今、アメリカでは、50億円ぐらいの大量窃盗(ORC)がいますけれども、日本も油断をしているとそうなるのではないかと危機感を私たちは持っております。以上です。

竹花 私が知る限り、この群馬県警の 摘発した事例だけが、組織的な犯罪の 構図をすべてクリアにしたものであり ます。

午前中にアメリカ側から組織犯罪の 実情について、小売業側でのさまざま な調査と捜査機関との連携でたくさん の組織犯罪が摘発されている実態と は、日本は非常に異なっております。

その1つの理由は、被害者サイドで検挙をする、アメリカ側のいうブースターの検挙にとどまって、そのブースターから組織犯罪の実態を探り出すという努力が全体としてまだなされていないことに起因すると思います。

そういう意味で、この課題はわが国にとって非常に大きなものだと思います。今日の午前中、チェーンドラッグストア協会の方のお話しでは、やはり集団による大量窃盗がたくさんあるとご発表がございましたけれども、その割にはその状況が明らかになっていない。これを改善しようということで、チェーンドラッグストア協会では警視庁との連携で情報を持ち寄り、事態を明らかにする努力が始められたところであります。それは非常に私も関心を持って見ているところでございます。

竹花 あまり時間もありませんので、この問題についてはこれぐらいにしていただいて、菊間さん、どうですか。佐藤さんと難波さんに、それぞれの業界の実態を少しお話しいただいて、今日の討議を終えてはいかがでしょうか。25分までしかありませんので、それぞれ10分ずつでどうでしょうか。

菊間 佐藤さんから、アパレルの今の 現状と課題をお願いいたします。

『集団窃盗等の万引対策』

佐藤 誠氏 (株式会社ユニクロ 在庫 コントロール部 数値精度チーム)

佐藤 では、時間も押していますので手 短に

弊社の今の状況としましては、お題のほうが「大量盗難に対する取り組み」ということでいただきまして、弊社も大変この点で苦労しております。

傾向ですが、約3年前から日本政府 自体の方針もあり、またLCCの普及も多 くなり、欧米、アジアを問わず訪日外国 人の旅行者の方、もしくは留学の方が 非常に増えました。特に3年ぐらい前か ら、私どもユニクロの主力商品を大量 に盗るという手口が多発しております。

一例を申しますと、具体的な数字を言うとお恥ずかしい話ですが、ウィメンズのショーツ、これは2年前のヒット商品ですが、気がついたら1,000枚ないとかですね。これは本当の話です。お恥ずかしいことですが。もしくは100枚足りないとか、棚卸しをしたらなかったとか。ということが、都心の東京および関東近郊と名古屋、名古屋市近郊、大阪、大阪市近郊で、そういう報告が上がり始めました。

そのあたりから、これはまずいと取り 組みを始めました。従来の私どもは、年 配の方しか分からないと思いますが、 「気合いと根性で店長、頑張れよ。ロス を出すなよ」というかたちで長年やって きて、そこそこの数字は出しておりまし た。先ほどありましたグローバルの国 別、地域別のロス率で、欧米が小売の ロス率が2%、日本が長年1%、弊社も 例外なく20年前はその数字でした。た だし、現場の気合いと根性で半分以下 にはしてまいりました。

ところが、3年前からさまざまな報告が上がってきまして、そこから弊社としては当然、ボードメンバーを含めてモードを変えました。防止から摘発に方針転換をしました。それは全店一律ではありません。リスクのある個別の店に関して

は、きちんと摘発をして、所轄にお世話になって、警察と連携をして、もしくは警備協力会社様にお願いをして、必要な店には私服Gメン、制服を入れてきました。それでも、相変わらず隙を狙ってというか、大量窃盗犯が絶えない現状が続いて、非常に苦慮しています。

1つ具体的な例をお話ししますと、 弊社の大型店で新宿にビックロ新宿店 がございます。そこの半年間のロスを 最初に見たときに、本当にビックリしま した。ビックロでビックリという感じで すが。

万引Gメンにも入っていただきました。売場が広いので、3名に入っていただきました。入っていただいた日から7日間連続、新宿西署の方に来ていただいて、お引き取りいただくことが続きました。これが現実でした。当然、防犯ゲート、防犯タグ、全部付けておりますが、お構いなしですね。

現在都内各地で主要大型店に私服G メンを入れております。その摘発内容を 申し上げますと、摘発した人間の8割が 外国の方です。そのうちの8割がアジア 圏の方です。そのうちの8割が、ベトナ ムの方です。国民的な差別をする気は さらさらございませんし、私どももベトナ ムにオフィスがあって、社員のなかに同 僚がいます。ただ、実際に警察に引き渡 した人の割合がそうなっております。こ こに関しては非常に悪質で、非常に憂 慮しております。今、具体的な対抗措置 をとり、動いています。

先ほど機構のほうからお話しのありました、情報の共有というところは、データベースをつくるところは費用がかりますので、なかなか時間がかかると思いますが、規模の大小にかかわらず、われわれ小売業にかかわる人間が、いつでもそこにアクセスできる、もしくはリアルタイムで情報を共有できるツールを一刻も早くつくることを提案したいと思っています。

今日も警察関係の方がいらしている と思いますが、どうしても万引となると 言葉が軽いんですね。そこはもうそろ そろ変えましょうというご提言と、警察 の方と機構と参加している企業のなか で、もっと頻度の高いコミュニケーションを取り、今から重大犯罪につながりそうなところは、ほぼリアルタイムで共有できる仕組み、連絡網ですね。これはすぐにやればいいのかなと思っています。

あとは個店で、たまたま摘発ができて、所轄の警察署に持っていった場合、どうしても示談で終わらせましょうモードが高くなってくるので、そこはぜひ警察の方にもお願いですが、非常に手続きが面倒なことは承知しておりますし、私ども店の責任者も時間を取られることを承知しておりますが、ここはきちんと根本的な根絶やしに向けて、そこのモードをぜひ切り替えていただきたいという感じです。

弊社としては今そこで苦労していて、 皆さんとともに連携をぜひしたい。企業 規模は全然関係ないと思っていますの で、よろしくお願いします。

菊間 ありがとうございます。続いて、 先ほど若松さんから、書店は切迫した 状況だというお話もありました。それで は、難波さん、お願いします。

『常習万引者の対策 〜警察と連携しての検挙事例〜』

難波 克行氏

(株式会社丸善ジュンク堂書店 保安管理部 部長)

難波 丸善とジュンク堂が2年前に合併をしまして、社名が丸善ジュンク堂書店の難波と申します。

ご存じのとおり、書店業界は非常に苦しい状況でして、書籍と雑誌を合わせた数字は何と1980年代とまったく同じ数字に逆戻りしまして、ご存じのとおり町の本屋さんがどんどんなくなっていく状況です。当然、スマートフォン、タブレットに時間も、お小遣いも全部奪われているのかなという状況で、何とかしないといけないのですが、それに輪をかけて万引の被害が、若松委員長からもお話しがあったように深刻になっております。

その原因としては、1つは古書店 チェーンといいますか、すぐに換金しや すい環境ができている。ギャンブル依 存症の方、クレプトマニア、精神的に弱っておられる方は、仕事がなくても換金で食べていこうという方が、残念ながら来られます。それは繰り返し、繰り返しされるので、被害はどんどん大きくなります。

資料1】そういうなかで今回、常習万引犯の対策ということで、成功事例の1つとしてご紹介させていただきたいのは、医学書を古書店チェーンではなくネットオークションに出されて、被害が増大してしまったという例です。

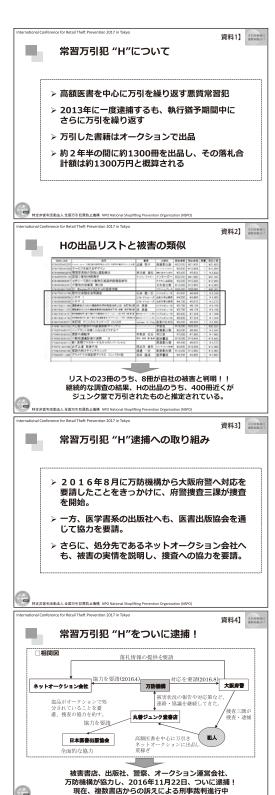
リアル書店の強みは、直接、手に本を取って、お客さんに見ていただくことをウリにしていますので、高額であっても、何であっても、とにかく店に置いて見ていただこうとしているところが、逆に隙を与えてしまっているとは思います。当社の特長は在庫量と、もう1つは従業員ですね。

なかにはカリスマ書店員といわれる 人間もいますが、そういう人間が医学 書の棚を見ていると在庫が減ってい る、おかしいなと感じる。データを見れ ば、在庫数はすぐ分かるのですが、現物 の在庫数とデータ、画面上の数字が 違っていました。

資料2】ひょっとしてということでネットオークションの画面を見ましたら、なくなったものが出品されております。それが1回だけであれば、たまたまかなと思いますが、繰り返し、そういうことが出ます。出品者の名前も出ますので、同じ方となれば、やはりおかしいなということになりまして、顔認証カメラもほぼ全店舗に入れていますので、調べていくと判明します。

実は今回、捕まった犯人は、2013年 5月に1回、捕まえているんですよ。そのときもネットオークションに出しているんですよ。でも、そのときは執行猶予3年で、すぐ出所しました。半年ぐらいはおとなしかったのですが、また同じことをしました。

頭にきて、全国で100人以上いるうちの保安員が、一生懸命にマークしても、ものすごい鋭い勘で、保安員を見たら、絶対に何もしないのです。そのまま置いて出ます。自信があるときだけ、



やります。賢いのは、獲物をすぐにリリースする、つまりあちこち使って発送するんです。それで身軽になるのです。それでまた違うところに行って、繰り返します。それも同じものを繰り返して売ると、オークションの運営会社でもばれてしまうから、全部、単品でタイトルが違います。

そういうことも警戒しながら、巧妙に

やって、被害が膨れあがって困り果て て、竹花理事長に何とかお願いできませんかということで相談しましたところ、万引対策のプロである万防機構としては、これは放っておけないねということで、直々に大阪の府警本部さんに行っていただいて、交渉していただいた結果、早速、捜査が始まりました。

資料3】ずっと張り込みをしていただいて、1回捕まえていますから、名前も、住所も分かっていますが、それでも家宅捜査もできない。ご存じだと思いますが、書籍は製品番号がないんですね。ですから、もし、そこに出品した商品があっても「いや、これはもらったものです」「どこかで買いました」と言われたときに、それを覆す手だてがないんです。それでずっと困って、現行犯でいくと、ずるずる被害が増えていった。

資料4]企業秘密ですから、あまり申し上げられないのですが、大阪府警さんと万防機構さんでやり取りをしていただいて、情報交換もしていただきました。

ここには書いていませんが、当然、府警本部の刑事さんと、うちの保安員がずっと毎日のようにやりとりはしています。どこどこに現れて、今から何々書店に行きますよと分かっていても、刑事さんも巻かれます。今日、大阪府警さんは来られていないとは思いますが、3人で張り込んでも巻かれてしまうんですね。夜に店長から電話がかかってきて「すみません、やられました」ということで。それで頭にきて、大阪府警さんはとっておきの手で、強引に指紋採取とか、別の方法で逮捕には至ったんですが。

うちのほうも、実は商品特定には、とりあえず個体番号ではありませんが、マーキングをやりました。詳しいことは申し上げられませんが、商品に勝手にマーキングできないので、出版社さんの協会さんのほうにも、若松委員長にもご同席いただいてお願いをして、マーキングの許可もいただいて、それを持ち出されたら分かるように仕組みを、そこまでは今もやっています。

今回、捕捉につながったのは、本当 に大阪府警さんのおかげで、落札価格 で1.000万円以上、定価でいくと倍ぐら いになるかもわからないのですが、それぐらいの容疑者が捕まりました。

先ほど、棚卸しのお話しが出ましたけれど、うちも棚卸しを年に1回やっています。棚卸しは、全部、業者さんです。業者さんに1億3,000万円ぐらいを払って調べますが、うちは年間650億円ぐらいの売上げはありますが、不明ロス率としては2億数千万円です。ですから、平均よりは少ないかと思いますが、被害は被害で深刻だと思います。

本屋さんというと、町の本屋さんが多いです。保安員もいない、カメラもなかなか付けにくいということもあるとは思いますが、顔認証はものすごく有効です。メーカーさんはどことは言いませんが、100店舗で付けますと言ったら、絶対に単価は下がるはずですから、ぜひ値段交渉をしていただいて。ノウハウも内緒でお知らせしますので、ぜひ。

やはり、那覇店、松山店は、地域に1店舗しかないので効率が悪いんですよ。容疑者は、うろうろしません。那覇だったら那覇の圏内でしかうろうろしませんので、そのデータは那覇の本屋さんにも使っていただきたいんです。ライバルはライバルですが、犯人を捕まえていただいたら、どこでもうちは助かります。ですから、ぜひ企業を越えて、犯罪者のデータベースを使っていただけるような法律になればうれしいかなと思います。ありがとうございます。

竹花 ありがとうございました。

まだまだ今日の目標とした課題に行き当たらないのですが、時間になりました。今日は3時までに、万引対策強化国際会議2017について、緊急方策についてのご意見をいただいております。3分ほど時間をいただいて、明日の議論につなぐ意味でも、ご紹介をしたいと思います。

「小売業者の万引防止能力を高めることが重要だ。精度のよい防犯ゲート、防犯カメラを設置しても、従業員に万引防止をする能力がなければ宝のもち腐れであり、絶対に防止させるという教育を行い、能力を高めることが必要である。万引情報の共有化を図ることも

重要である。特に大量万引については 組織的で、連続反抗を繰り返すことか ら、同じ地区への情報共有が連続反抗 の防止につながると思う」。これはド ラッグストアの関係者でございます。

「まずは、事業者間での連携が取れる体制が必要ですが、事業者を相互に結びつける仕組みが必要となるため、公的機関、地域とも連携した取組みを組織化、活性化することで、事業者が積極的に参加する動機づけを与えられるものと思います。」

あるいは「官民連携で法整備を進めることが重要であります」というご意見もございます。

「盗品の処分先、処分方法、これの対策の必要性を感じました。また、社内のみならず、同業種内での情報共有も必要ではないかと考えました」。

「本当に、万引情報の共有化、共有と活用のシステムができあがれば、万引に対する大きな武器になると思います。これまで万引については抜本的な対策を打てなかったことから、早期購入が望まれるが、導入コストが高ければ、大手のみしか参入できないので、ハードルの低いものにして欲しい」というご意見もございました。

「防犯環境設計の重要性が、防犯担当以外になかなか理解されにくい状況の改善が必要と感じております」。これは、企業のなかでの担当者の会社における、自分たちに対する認識がなかなか広がらないことについて、お書きになっておられるようでございます。

その他、「万引は捕まえることより発生させないことが重要だと思われます。そのためには、万引を発生させない環境づくりを推進していく必要があり、店舗におけるハード面の防犯対策に加え、従業員の防犯意識の向上、声かけ対応能力の向上が必要です。また、関係機関、団体による各種情報の共有も必要です」というご意見もございました。

たくさんのご意見をいただいております。私ども、これをさらに熟読させていただきまして、今日、お渡しいたしました万引対策強化緊急方策、これを少

しブラッシュアップしたものを明日の早朝、皆さん方が来られるときに宣言案として配布するようにいたします。徹夜をしてでもやります。それをまたご覧いただいて、明日の会議が終わるときには、皆さん方の総意として固められるようにいたしたいと思っております。

今日は時間が押してしまいました。 ゲストの皆さん方、お話をしたいと思っ ていることがたくさんあるでしょうが、今 日は我慢してください。明日、また皆さ ん方にいろいろご発言をいただきたい と思います。

今日は本当にありがとうございました。

意見交換会



全体討議1の終了後、会場を東京ビッグサイト内のフードコート「Eat iT!」に移して意見交換会が行われた。

冒頭、この意見交換会に駆けつけられた警察庁の山下史雄生活安全局長から、2020年のオリンピック・パラリンピック開催に向けて、国内・国外の人々の動きが活発になる中で、警察当局としては犯罪防止に全力を挙げるが、小売業の方々をはじめ民間の皆様方にも絶大なご支援・ご協力を頂きたい旨、来賓挨拶があった。

続いて、流通業を所管する経済産業省の住田孝之商務流通保安 審議官から、流通業、とりわけ小売業における近年の万引被害は 見逃すことのできない状況となってきており、経産省としてもICタグ の導入実験等、ICTの利活用による防犯体制の整備に力を入れて 行く旨、挨拶があった。

その後、今回の国際会議に集結した内外の関係者が約1時間半に わたって活発に意見交換を行い、(一社)新日本スーパーマーケット 協会の増井徳太郎副会長の挨拶で散会した。

『集団窃盗対策、盗品処分先対策、ネット企業の盗品転売防止対策、地域連携による万引対策』等

■コーディネーター 竹花 豊 (全国万引犯罪防止機構 理事長) ■サブコーデ

■サブコーディネーター 菊間 千乃(全国万引犯罪防止機構 理事)

□パネリスト

リード・ヘイズ 博士 クロード・ヴァーヴィル 氏 ポール・ジョーンズ 氏 ブレット・デッツァー 氏 ケビン・リンチ 氏 山浦 勉氏(福島県警察本部 生活安全部 生活安全企画課 犯罪抑止対策補佐)

岡田 茂生氏(ウエルシア薬局株式会社 総務本部 保安担当)

舩坂 良雄氏(日本書店商業組合連合会 会長)

金子 しのぶ氏(東京都青少年・治安対策本部安全・安心まちづくり課長)

星 周一郎氏(首都大学東京都市教養学部法学系教授)

加藤和裕(全国万引犯罪防止機構調查研究委員長)

山本 正彦氏(全国警備業協会 研修センター 統括課長)

竹花 皆様、おはようございます。

本当にお忙しいなかを、昨日丸一日 多くの方々に議論に加わっていただきま した。その模様は、後日、さまざまなとこ ろで報道が予定されております。昨日の 分につきましては、NHKの8時45分から のニュースで報道されておりました。

ちょうど明日が東日本大震災の記念 日にあたるということで、今、新聞記事も 含めてテレビもそのニュースでいっぱい でありまして、なかなか報道するスペー スがないようでございます。NHKも『ク ローズアップ現代+』で4月に取りあげ るという準備を今しておられるようです。

そういうことも含めて、この会議が今後、さまざまなかたちで発信をされるだろうと思っております。最後まで私どもも気を抜かずに、この会議を成功させようと思っておりますので、どうぞご協力よろしくお願いを申しあげます。

それから、今日、皆様方に「万引対策強化宣言」の案をお手元に配布させていただきました。昨日も約束にしたがって皆で議論をいたしました。そのもとになりましたのは、皆様方からいただいた、すごい量にのぼるご意見でございます。それをできるだけ、いろいろ議論のあるところは少し除いて、まとめたものでございます。

これをご覧いただきまして、11時か

ら11時15分ぐらいのあいだに寸劇を 上演する時間がございます。この時間 にご提出いただきますと、私はそこで見 て修正すべきものは修正をし、最終的 に正式の案にしたいと思っております。 その点についても、よろしくご協力をお 願い申しあげます。

さて、今日のディスカッションであります。最初に、昨日も議論になりましたけれども、情報の共有化活用の問題について議論をいたしまして、そのあとフェンス、いわゆる処分先の問題について議論をいたします。そして、ORCA、地域における万引の抑止のための取組みについて議論をいたします。

そして、これは日本固有の問題だということを言っておられましたが、高齢者による万引の問題について議論をいたします。そして、これはわが国にも先例があり、アメリカでは既に法制度として定着をしております万引犯人による制裁の問題について、お話を進めたいと思います。最後に、警察との関係についてです。

申し遅れましたけれども、先ほど高齢者の問題と申しあげましたが、これは高齢者問題と少年の問題と再教育の問題、万引を犯した人たちに対する教育の問題、あるいは矯正の問題についても触れたいと思っております。盛りだく

さんの項目でありますので、パネラーの 皆様、ひとつご協力をよろしくお願いい たします。

それでは始めたいと思います。

昨日の万引情報の共有化の問題で 若松さんのほうから、自社だけではなく 他社とも情報を共有することで、万引防 止対策は格段に有効になるのではない かというお話で、現在、万防機構で検討 中のシステムを皆様方にご紹介いたし ました。

また、書店あるいはドラッグストアの関係の方々が、こうしたものの導入について現在、検討を進めているということも紹介をさせていただきました。ただ、この問題については、プライバシーの問題、あるいは「個人情報保護法」に関わる問題について、若干の躊躇があるということもご説明を申しあげました。

今日は、そんなにそれがいけないものなのか、何が問題なのかということを少しクリアにしたうえで、これを生かせばどういうことができるのかということについてもイメージを持てればと思います。

それでは、昨日は別の会議に出ておりまして、全体討議には加わらなかった首都大学東京の星先生に、まず、法的に何が問題なのかということを少しクリアにしていただけますでしょうか。

『防犯データの法的対応』

星 周一郎氏

(首都大学東京 都市教養学部法学系 教授)

星 皆様、おはようございます。首都大 学東京の星と申します。

首都大学東京は、昔は東京都立大学と言ったところです。このそばの豊洲市場の地下に穴を開けたのではないかといわれている、あの人のネーミングセンスで今はこういう組織名になっています。

カメラ映像等と個人情報

精細な画像は個人識別可能

- →個人を識別可能な「個人情報」
- →え? 個人情報?

使っちゃダメなの?

昨日、盗難情報のデータベースの話があったかと思います。盗難情報のデータベースに関して、犯罪者の氏名等が法律上の個人情報に当たるというのは当然ですが、例えば精細な画像も個人を識別することができますので、個人識別可能な個人情報だということに、これからは当たり得る、法律上はそうなってくるという状況にございます。

そうしますと、ここにわざとらしく書いておきましたけれども、個人情報、使ってはいけないのではないかと。

「利用する」ものだから「保護する」

①利用目的を特定

 \downarrow

②その利用目的で使う

実は、個人情報というのは、利用する ものなのです。利用するものなのだか ら、保護する必要があるのです。これが 15年前「個人情報保護法」ができる前 は、この保護のところは確かにルーズで した。「この名簿、名簿屋に売れば、お金 になるよね」と、そんなことをする人が ちょくちょくいたわけです。だから、保護 というところに力点を置いたら、使って はいけないもののような誤解が生じて しまったというところがある。

では、利用する場合、そのルールをしっかり定めましょうというのが「個人

情報保護法」です。非常に難しい法律ですが、ごく大ざっぱにいうと、利用目的を特定してください。その個人情報を何に使うのか、その目的を特定したうえで、その目的でのみ使ってください。これが基本的なルールなのです。

ただ実際には、この個人情報を取るときに、適正な取得をしてください。第三者提供には一定の制限があります。例外的な事由がなければ、第三者提供をしてはいけません。あるいは、開示請求みたいなものがあったら、どう対応すればいいのですかと、いろいろな問題があるので難しいのです。

「利用する」ものだから「保護する」

- ①利用目的を特定 防犯・安全
 - ↓ 隣人監視 ×
- ②その利用目的で使う
- +③適正な取得・第三者提供制限・開示請求

利用目的を特定したうえで、その目的で使う。例えば、防犯・安全の目的のために、防犯カメラ画像を撮ります、個人が識別できる情報でも撮ります。防犯・安全の目的のためだけで使います。これはオーケーです。

ところが難しいのは、「個人情報保護法」の極論をいいますと、例えば隣人監視目的で、隣人の個人情報を使います。その目的を特定して、その目的で使うというのも、実は「個人情報保護法」上は形式的にはオーケーなのです。でも、嫌がらせ目的で防犯カメラ映像を、隣の人の庭が映るようなかたちで設置して撮影する、これはもちろん、許されないわけです。これを決めるのは、われわれの常識なのです。

「個人情報保護法」というのは、いろいろなジャンルの個人情報の扱いについて、その最大公約数、最低限だけを定めたものなのです。

では、この線はどこで引けるのですかということです。

万引、店頭犯罪の目的で共有するというのは、特定した場合の目的として許されるものですか、許されないものですか。これが分からない。

それから、先ほど言った第三者提供 の制限といったもの、いろいろな細か いルールがくっついてきます。これは法 律を読んでもなかなか分かりません。 ですから、危ないから使うのをやめてし まおうというかたちになるわけです。

個人情報保護法はわからない

→「個人情報保護委員会」

「カメラ画像利活用のガイドライン」

- ①目的の特定 ②利用制限と例外
- ③適正な取得・第三者提供制限・開示請求

確かに「個人情報保護法」は分かり づらいです。非常に抽象的な法律なの で分からないのですが、昨年の改正で、 個人情報の扱いについて監督する、個 人情報保護委員会という新しい役所が できました。今までは主務大臣ごとに分 かれていましたが、そこがカメラ画像利 活用のガイドラインというものを今つく ろうということで、まさにその作業をし ています。実は私、昨日この会議に出る ことができなかったのは、こちらの検討 会に出ていたからです。

そこで目的の特定、どの目的ならオーケーなんですか。そのための利用の制限、どこまで使えるのですか。あと、いろいろ細かいルール、具体例を挙げたガイドラインをつくろうというかたちで今は動いているというのが現状でございます。

私からは以上です。

竹花 ありがとうございました。

今の星先生のお話で皆様、うかがい 知ることができたと思いますけれども、 私どもも「個人情報保護法」に抵触しな いように、どのように防犯画像の活用シ ステムをつくるのかという観点で、けっこ う難しい課題に取り組んでいたのです。

法律は保護もさりながら、利用ということも「個人情報保護法」の大きな目的だよということを1つ加えていただいたことで、個人情報保護委員会が、それではどんなものを活用するのかというところで、実は防犯目的の画像を、防犯カメラに残された画像を活用するというのは1つの、今既に警察の捜査でもいろいろ行われているわけでありますが、これを商用にも防犯のためにも使うということは考えられるのではないかと。

しかし、いろいろなことを十分検討しなければならないのでということで、有識者委員会をつくってくれたのです。私と先生は、そのメンバーですけれども、私は皆様方の要望を受けて、こういうニーズがあって、こういう効果がある、このシステムをうまく使えれば、こんなふうに活用できるよということを申しあげる立場であります。

そういう意味で、この有識者委員会の 方向性が、ここ3カ月ぐらいで決まってい くと思いますが、この問題の発展にとっ て大きな意味を持っていると思います。

今、皆様、聞いていただいたらお分かりになるように、クリアできない問題ではないのです。要は、仕組みをどうつくるのか。そして、この仕組みが世間様から信用されるためにどうしたらいいのかという、そういうものでありますので、知恵さえ出せれば何とかなるだろうと思っているのです。でも、一生懸命仕組みをつくっても、使ってくれる人がなければどうにもならないのですが。

ウエルシアの岡田さん、あなたは本 当に使えますか、これを。

岡田 私は、これは是非やっていただきたいということで、前々から万防さんにもお願いしておりましたけれども、現実に私どもも社内では防犯カメラ画像

を効果的に使わせていただいております。

わが社も万引の関係で大変苦労しておりますが、男2人組、外国人2人組という文字情報だけでは識別しにくい部分があります。でも、情報としては、ないよりは文字情報だけでもあったほうがいいです。

しかし、その情報のなかに 画像映像があればもっとよく 分かります。要は、「百聞は一 見」というかたちがありますけ れど、映像を見て対応という 形になればやはりこれは有効 となります。

ただ、防犯カメラ映像の活用の仕方が正直言って、どうしていいのかなというのが

皆様どこの小売業もお持ちだと思います。防犯カメラをせっかく設置している 訳ですから、これを有効活用するため に、ぜひ万防さんにもお力添えをいた だきたい。

それと、今、星先生がおっしゃったとおり、個人情報の運用について、皆様が大変悩んでいると思います。そういうところも解決していただければありがたいです。

竹花 ありがとうございます。

書店関係はどうでしょうか。舩坂さん、ちょっとお話しいただけますか。

『**書店業界の万引対策**』 舩坂 良雄氏

(日本書店商業組合連合会 会長)

舩坂 ただ今ご紹介がありました私どもの組織は、日本書店商業組合連合会といいまして、略して日書連と呼んでおります。この組織について、簡単にご説明をさせていただきます。

資料1】全国の都道府県に、新刊書籍、雑誌を扱う小売書店が集まって組織している書店商業組合がございまして、商業組合は、都道府県それぞれ1業種に1つの商業組合しか認可されてお

りません。この46都道府県の商業組合 が集まって、連合会となったものが私ど もの日書連でございます。

日本唯一の新刊書店の全国組織で ございまして、全国の書店の組織は、昭 和20年12月に組織されましたけれど も、私ども法人格を持つ商業組合連合 会として国より認可されたのは、昭和 63年8月でございます。

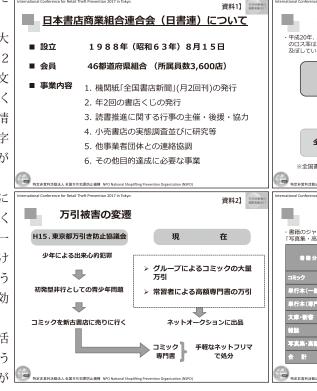
連合会の主な事業内容は、資料をご覧くださいませ。

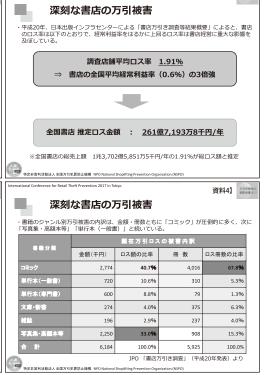
資料2】平成15年、東京都の書店組合が都庁を訪ねまして、万引防止に協力を求めました。当時の治安対策担当だった竹花副知事が全面的な協力を約束していただきました。12月から翌年の3月まで、「STOPザ万引」を合言葉に、書店の店頭にポスターを貼り出してキャンペーンを展開いたしました。

また、販売業者や行政、警視庁、弁護士会、教育委員会などで東京都万引防止協議会を組織し、当時は青少年の初発型非行といわれた万引について情報交換を行いました。特に書店では換金を目的にしてコミックが狙われていることから、その後は新古書店での買い取りを厳格にするようお願いしてまいりました。

さて、現在の万引の特徴を申しあげ

資料3】 ※※※※





ますと、複数人数によるコミックの大量 万引や、万引常習者による医学書や美 術書など高額な専門書を狙った繰り返 しの万引が挙げられております。盗んだ 商品の換金場所も、従来の新古書店か らネットオークションの場に移っている と思われます。

資料3】深刻な書店の万引被害でございます。

日本出版インフラセンターが、平成20年3月にまとめた書店のロス率に関する調査がございます。ロス率は、売上高に占めるロス額の割合をいいますが、調査した643書店の店舗の平均ロス率は1.91%でした。平成20年当時、書店の経常利益率は平均0.6%程度でしたので、その3倍強のロス率がありました。

このロス率を金額に換算いたしますと、261億円でございます。このロス率には、伝票ミスや返品不能品といったうっかりミスも含んでおりますが、これは約26%という調査結果が出ています。この部分を差し引いたロス全体の4分の3程度、言い換えれば、売上に対する1.41%、金額にすると193億2,000万円が万引の被害と考えられます。

資料4】深刻な書店の万引被害でご ざいます。

今、申しあげた書店の万引被害の内 訳、現行犯を捕捉したケースでござい ます。顕在万引ロス率について分析し ますと、圧倒的にコミックの多いことが 分かります。次が写真集や高額本等、そ して単行本(一般書)と続きます。換金 する目的で万引していますので、需要 の高い商品ばかり狙われております。

特にコミック被害は金額こそ、写真集・高額本等と大差ありませんが、冊数で見ると、他を大きく引き離して断トツであります。常に万引される本の7割近くはコミックだということです。コミックの万引は、1冊、2冊ではなく、1巻から10巻まで一度にまとめて10冊というように盗まれております。換金の際にまとめて売り出さないと、商品価値が下がるということでございます。

書店における万引被害の実例でございます。

この画像は、渋谷駅前にある私の店の防犯カメラが録画した万引犯の画像でございます。皆様のお手元の資料には入っておりませんが、3枚の画像は左上の画像から、まず地下1階にあるコミック売場でコミックを手に取っております。次に、なかほどの画像でございますが、地下1階から1階に上がる階段の途中で、肩に掛けたかばんのなかに商品を隠しております。右下の画像は、たった今、店から一歩外に出たところの後ろ姿でございます。

一般的に商品をかばんに入れた時点で万引が成立しており、店内で捕捉してもよいと言われておりますが、モニターの前に社員を張り付けておくわけにはまいりません。また、いったん店の外に出てしまえば、ますます捕まえるのは困難でございます。

そこで私からの提案でございますが、 渋谷地域における連携の構築でござい ます。

竹花 舩坂さん、その話は、あとのところでもう一度お話をさせていただいてよろしいでしょうか。

舩坂 はい、分かりました。

竹花 私からの質問ですけれども、こういうせっかくの防犯画像を生かす方法を、しかもその大盛堂ばかりではなく、その地域にあるさまざまな本屋さんと、いろいろ情報交換をするという新しい仕組みづくりを書店のほうと私ども今、話をしておりますけれども、多くの書店の関係者は、そういう仕組みは非常に有効だし、うまく加われればとお考えでしょうか。

舩坂 そのとおりに考えております。今 の肖像画像ですね、現在、このようにス クリーンに映っておりますけれども古い 機種でございまして、できれば新しい顔 認証システムを入れたいと思っており ます。

そして、これは渋谷地区のモデルとして、やはり渋谷地区の書店を共有に立ち上げて、万引犯をどういうかたちで阻止していくか。また、店内で監視できるような体制ができれば非常にありがたいと思っております。

竹花 ありがとうございました。

2つの業種の方々からも顔認証システムを利用した防犯画像の活用、共有、そうしたシステムについて踏み込んだ検討をしていこうというお話がございました。昨日いただいたアンケートのなかにも他の業界、例えばホームセンターの方は、やはりこれは有効だと。法律の問題をしっかり詰めて、早く実現してくれればいいというお話も書かれておりました。

おそらくスーパーの方々も含めて、なかなかオープンにはできないだろうし、 事務所のなかでは利用しているが、他 社と利用したいけれども、そこはなかなかだというところは、まだまだあると思います。

こういう仕組みを利用することによって、昨日のアンケートの2に私は書いておきましたけれども、これがもし複数犯であれば、要するに組織犯であれば、この画像のなかには組織的な動きを感じ取ることができるわけですし、それをさまざまな情報と照合することによって、ある程度のグループの動きを解明することができるということもございますし、常習犯であるかどうかも分かります。

1回きりのものではなく、あ、この店でもやっていた、あの店でもやっているじゃないかと、彼の動きはこういう動きだよ、対象としているものはこういうものだよ、ということを分析することも可能になるわけであります。

また、たとえ彼を捕まえても「いや、もう初めてこんなことをしてすみません」と言われても、店の側としては「初めてではないだろう、おまえ」と言えないわけであります。そうしたものを「いや、そうじゃない。あなた、この店でもやって、この店でもやっているじゃないか」ということを言えるようになる。

そうしたこともあれば、かつて万引をした人が店内に入ってくれば、スタッフが持っているアラームが鳴る。そのことで、彼に対する警戒を少し強めることも可能だという効果を持つものであります。そういう意味で、有用なものになるわけであります。

私は、ここでちょっと聞いておきたい のですが、実はここは技術の問題がご ざいます。先ほど、どなたかからもありましたけれども、メーカーとして今、私が言ったような目的にかなうような仕組みをつくることは遠からずというか、現時点も含めて可能ですか。これは時間がないので、イエスかノーかだけ言ってほしいんですけど。私のよく知っている越智さん、いますか。一言だけでいいよ、長くしゃべるんじゃないよ。

越智 はい、実際可能ですね。一部お客様のほうでも、同じ法人様で試されているところがあります。今は20店舗、30店舗入れていただいたり、他メーカーさんも含めて50店舗導入されているお客様もいますので、情報共有をシステム化していくということは、メーカーとしては設計したり、フィールドテストしている段階でございます。

竹花 それは可能だということですね。 **越智** はい、そうです。

竹花 そんなに高くなくできるんですか。 越智 それは昨日、丸善ジュンク堂の難 波さんもおっしゃっていたのですが、たく さん数が出れば当然、割掛けできます。

竹花はい、よく分かりました。

ところで、ちょっと話がずれるんですけれども、実はこういうシステムは万引防止のためだけではないのです。皆様、考えてみてください。犯罪は夜の犯罪があります。屋外でやる犯罪も、家の中に入ってやる侵入窃盗もあります。でも、こういう公共空間、たくさんの人が出入りする施設の中で行われる犯罪は、ほかにもあるわけです。

この仕組みは、そこでも有用だということで、そこでも研究が進められています。その例として、実はパチンコホールで同じような仕組みが検討されています。ちょっとそれを1分30秒で説明してください。いいですか、どなたかおられますか。

霜垣 株式会社マルハンの霜垣と申します。手短にということで、当社において顔認証システムは今、60店舗設置しております。当社は物販ではないので、置引きというところ、または店舗内の器物損壊事件、あらゆる事件が各方面で発生しております。

それをどう管理しているかというと、 各店舗のスタッフが管理するだけでは なくて、本部管理システム、60店舗分の 顔画像がセキュリティー本部で閲覧で きる機能を持っております。

今、この機能を先ほど紹介があった 越智さんと、さらにブラッシュアップし て、これがもっと共同利用や、または当 社は300店舗のチェーン展開をしてお りますので、このなかで有効利用できる ようなかたちで進めていきたいなと思 います。

ちょっと1点、事例として、時間がある かどうか分かりませんけれども。

年末に当社の大阪エリアで、10店舗連続の非常に悪質な置引き事件が発生しました。入店から退店まで約20分で犯行を繰り返す置引き犯です。1店舗ずつの事件の被害届は、お客様から提出していただきました。なぜなら、被害者はお客様だからです。

しかし、事件捜査ということで、捜査着手にはなかなかなりませんでした。 われわれは、そこでどのような活動を取ったかというと、各店舗に設置している防犯カメラの映像や、顔認証データの映像、これを10店舗、一覧にして、事件記録簿ということで浪速警察署に掲出しました。

その結果、事件の悪質性、および常習性が明らかになって、何と府警本部の捜査三課にそのデータが行って、3日後に事件の解決というところにつながりました。われわれは300店舗のチェーンというところで一体利用しておりますけれども、これが当業界や、または地域、例えば新宿地域や大阪の南地区や、犯罪の多発しているエリアに集中してできれば、なお効果的かなと思います。以上です。

竹花 ありがとうございました。

このシステムが防犯目的で、おそらく 他の分野でも検討に着手されていると ころがかなりあるのではないかと思い ます。われわれだけが、これを何とか無 理やりやろうとしているわけではない のだということをご紹介しようと思って ご説明をいただきました。 この問題については、今、燃え盛っている課題であります。私どもも頑張りますので、どうぞいい知恵をいろいろお貸しいただければと存じます。

さて、次の課題に移ります。

アメリカ側のゲストの皆様、すみません。もう少し待っていてください。

処分先の問題も、本当に何とかした いと、いろいろとご意見もございますけ れども、この盗品の処分がどのように法 的に位置付けられているのかだけ、星 先生、簡単に説明していただけますか。 星 資料1】簡単にということですけれ ども、一番厳しい対応というのは刑法 上の盗品関与罪、盗品の譲り受け、そ の有償処分のあっせんをすれば犯罪に なりますよというものが伝統的にある のですが、スライドの一番下にございま すように、それは盗品なんだということ が分かっていないと、なかなか立件で きない。これも立証が難しいものです から、なかなか機能しづらいというとこ ろはあります。

資料2]実際には、「古物営業法」ですね、買い取り、フェンスのところでの対応というかたちになっています。これはもちろん無許可で行えば、それだけで犯罪になります。ただ、実際には無許可で行っているところへの販売だけではございません。

資料3】特に、平成16年の改正で、インターネットオークションですね、古物競りあっせん業者について、これは届出制ですけれども、その出品者の身元を確認しなさいという。これは、ただ努力義務にはなっておりますけれども、そういったような義務を課してます。

あるいは盗品の疑いのあるものが出品されたということであれば、ぜひ通報してください。やはり大事なのは記録です。記録を取っておいて、少なくとも1年間は保存するようにしてください。

今は自主的にヤフーさんなどは、これは怪しいよという情報があれば、すぐにオークションを中止にしますけれども、警察のほうでもそれを中止する命令ができるという改正が、一応、法律上は整備されています。

^{資料1]} 盗品等の転売(処分)の法的対応

盗品関与罪(刑法256条)

有償譲受・有償処分あっせん +無償譲受・運搬・保管

窃盗犯X → (あっせん・Z) → Y Y・Zには「知情性」必要

盗品等の転売(処分)の法的対応

古物営業法

古物営業の無許可営業罪 業として転売を繰り返した場合等

盗品等の転売(処分)の法的対応

古物営業法(平成16年改正)

古物競りあっせん業者(届出) 相手方(出品者)確認措置努力義務 盗品等の疑いあるときの通報義務 記録の作成・1年間保存努力義務 盗品等疑いの場合の競りの中止命令

盗品等の転売(処分)の法的対応

古物営業法

古物商(許可)

身元確認、帳簿作成・保存の義務 警察による品触れ(問い合わせ) 被害者による盗品の無償回復(1年) 盗品等疑いの場合の保管命令

資料4]あともう1つ、リアルショップの 古物商に関しても、これは許可制という かたちになりますが、こちらの場合に は、身元確認、帳簿作成、保存の義務、 これは完全な義務というかたちになっ ております。

あと、被害者による盗品の無償回復 といった制度ですとか、盗品等の疑い がある場合の保管命令といったような ものもございますが、ここも盗品関与罪 に比べますと、その盗品等の疑いであればいいというように要件は緩まってはいますが、実効性がどこまであるかという問題はあるかと思います。一応、制度上はこのようになっているということかと思います。

竹花 ありがとうございます。

古物商があるから万引をされる んだという、強い怒りをお持ちの小 売業者は少なくないということが、 昨日の皆様方の意見のなかからも 伺えます。日本の万引がなかなか 減らないという1つの背景には、こ こもあるわけでありますが、問題は 従来ベースのものと、新しく出てき たもの、この2つがあるということ だと思うのです。

新しいものの1つは、処分先が 外国だということです。これは国際宅急便で容易に盗品を送れる ようになった。昨日、パネラーで出 られたユニクロの佐藤さんのお話 では、ユニクロで万引されたもの とおぼしきものが、ベトナムの店 で堂々と売られている、そういう 状況を何とかしてほしいというお 話をされておられます。

もう1つはインターネットオーク ション、それからフリマアプリ等の 新しくできあがったものであろう と思います。

私は、まずゲストの皆様にお伺いしたいと思いますが、外国にフェンスがあるときに、例えばメキシコ、カナダ、あるいはアジアにあるかもしれませんけれども、そういう場合には、どのようにフェンス対策をしておられるのでしょうか。

ジョーンズ かつて私たちは、ずいぶん 時間をかけて、インターポールも含め て各国の法執行機関と連携をつくって いきました。現地の法執行機関と協力 をしていたのです。でも、時間も労力も かかります。

ヘイズ あともう1点、私のほうから申し あげるとすれば、クローガー(Kroger)の ような会社、大手のスーパーマーケット ですけれども、アメリカ、そして世界各国 とパートナーシップを組んでいるというだけではなく、そのタギングの手法、RFIDとか、さまざまなプログラムを行っています。そういったタギングを使って、アフガニスタンとか、いろいろなところでアメリカの製品が見つかっている。トラッキングデバイスを使うという技術も使われています。

竹花 ありがとうございます。

これはおそらく、私どもにとっては初めてのことでもありますから、もっとアメリカの経験も詳しくお聞きしたいのですが。やはり警察の方々のご努力で、インターポール等を利用して警察相互の協力関係のなかで、この問題に対処していくことが必要でありますので、警察関係の方もたくさんおられると思いますけれども、そうした課題についてももっと強い関心を持ってほしいなと、私は感じているところであります。

次に、新しい課題としてのインターネットオークションであります。1つは、このインターネットオークションに流れている物品のなかに、被害者側に「これは俺のものだろう」とある程度推測はつくのに、それをなかなか確認ができない。確認するためには、それを買い取る必要がある。特別なその会社製のものだという、ここで売ったものだということが分かるものがあれば別ですけれども、なければ特定するのはなかなか難しい。どうしたらいいんだということがあるわけです。

こんなインターネットオークションサイトは閉めてしまえと。サイトを閉めるわけにはいきませんが、この出品者については出させないようにしてほしいという声は、けっこう強くあるんですけれども。

ヤフーの吉田さん、何かそんなこと は非常に難しいのかどうかについても、 お話しいただけませんか。

吉田 まさに竹花理事長がおっしゃったように、われわれも、そのものが本当に盗まれたものかというのは確信が持てないという状況で、どういう対応をしていくかというのは、これは先ほど星先生にもご紹介いただいたように、「古物

営業法」の議論のなかでも非常に紛糾したところでございます。

われわれとしては、まず被害者の方に警察署に行っていただいて、警察のほうから中止命令を出していただきたいというのが基本でございます。ただ、警察関係者がいるなか言いにくいところですけど、やはり警察署のほうで中止命令を出すということが、これまた難しい。同じ理由で、それが本当にその人のもので、かつ、盗まれたものなのかというところは非常に難しいというところで。

実際に、われわれに全国の警察署から中止命令が来るという実例は、言えないぐらい少ないです。これは法律が悪いというよりは、誰も断定できないというところで、はざまに落ちているということかなと思っています。

ただ、警察が疑いを抱けば、これは 理事長に釈迦に説法ですけど、捜査関 係事項とか、一定の嫌疑を図れば出せ ると思っていますので、そういったもの が出れば、われわれは「刑事訴訟法」に 基づいて、警察には情報開示ができま すので、それを警察のほうでどのように 処理していただくか。そこから中止命令 につなげるとか、一番は行為者を捕ま えないといけないので、摘発でしょうけ れども、捜査をしていただく必要がある と思います。

余談でもないですが、付け加えますと、きっちり逮捕されて、その段階で逮捕されて、その段階で逮捕されましたという情報をいただければ、われわれはブラックリストに入れることができますので、同じ名前ですとか、住所ですとか、クレジット番号ですとか、そういったものでは二度と登録できないようにするというのは、今現在、ほかの犯罪においてもやっておりますので、ぜひ励行していただきたい。

これは本当は警察にやっていただき たいんですけど、警察は照会はいただ くんですけど、なかなか逮捕しました、 ありがとうございましたという報告はな いので、それをやっていただくと、だい ぶブラックリストがたまっていって、半 ば病気だと思いますけれども、常習的 にやるような人への対策が少しは進む のかなと考えております。

竹花 ありがとうございます。吉田さん、そのままいてください。

私はこの問題で非常に驚きを覚えたのは、昨日、紹介がありましたけど、大阪府警において、高額本を1,200冊もインターネットオークションを通じて売買をしていたと。そういうことがどうしてできるんだろう。本屋さんでもない人が、高額本ばかり1,200冊も、2年ぐらいですか、よくそんなものを放っておいたんだねというのが実感なんだけれども。

それは、ヤフーのほうでは、これはおかしいよということを発見して、何らかの措置を講じることはできないのでしょうか。

吉田 まず、売り上げている人をはじき 出すというのは当然できますけれども、 何かイシューを絞って、この商材で、こ の年齢で、1,000万円売り上げる人は 理論的にいないはずだというような細 かい設定をやっていかないとですね。 1,000万円以上売り上げる人というの は、かなりの数いますので、全員を被疑 者扱いにすることはできないので、きち んと実例をもとにプロファイリングして、 そこで絞り込むこと自体はできるかなと 思っています。

例えば本屋さんが破産して処分で安く売っているとか、いろいろな可能性があって。実際に、これをこの値段で売ってどうなのかなと思って見ていたら、正当な商売だったというのがけっこうありますので、結果論的にさかのぼるだけでなく地道な検証が必要で、それをもとにプロファイリングしていく必要があるかなと思っております。

あと、われわれは、やはり盗品については、まだまだ素人ですので、当局、万防機構さんのほうから、いろいろ情報をいただくことによって、昨日も少しお話ししましたけれども、偽ブランド品対策とか、いろいろなものでは専門の方からどんどん知識を入れていただいて、われわれパトロールも精練されていきましたので、そういった協力関係が何より大事だと思います。

竹花 私どもが多くの小売業の方々からいただいている情報、「あれはおかし

い」と、「こんなことをしているんだ、このサイトは」という話がありますけれども、そういう話を集約して、ヤフーに持ち込み、できればその場に警察の方も来ていただいて、「これはちょっとおかしいんじゃないの」と、「みんなで何か方法を講じてみようか」というようなご相談を定期的にさせていただくということは可能でしょうか。

吉田 リアルタイムで一つひとつのケースを持ってこられると、どう処理していいか決まっていないなかで、ただ、ただ紛糾して、みんなフラストレーションがたまるだけですので、一定期間ごとに、こういうのがあったということをためていって、きちんと分析結果を積み重ねていくということでしたら、ぜひやらせていただきたいと思います。

竹花 分かりました。私は、吉田さんも昔から知っていまして、あなたが非常に誠実で、社会的な問題をよくお考えになる方だということを信じて、この間、いろいろとお願いを申しあげてきたんですけれども、きちんと応えていただいて、本当にこの場を借りて、私はお礼を申しあげたいと思います。

あなたのところで、きっちりしたものをつくって、他のところにもあたっていきたいと思っておりますので、これからもよろしくご協力をお願いいたします。

吉田 はい。こちらこそ、よろしくお願いいたします。

竹花 というのが、今のこの問題についての、全体としての状況だということをご理解をいただければと存じます。

アメリカ側の皆様方に、この問題について、これはポール(ジョーンズ)さんにお聞きすればよろしいでしょうか。今、私どもの段階は、そんな段階ですが、こんなことをしたらどうだというようなサジェスチョンがありますか。

ジョーンズ これは、やはり協力ですね。小売業者とその団体、組合、協会、それとインターネットのオークションサイトとの協力です。確かに特別なチームをつくって、小売業を助けているということで、小売業者と定期的に会って、いつもこれが盗まれているというリストをつくっていくようなコラボレーション、

協力が必要だと思います。

それから、ブレット(デッツァー)さんとも話しをしていたのですが、やはり成功するためには、お金を追求していかなければいけないんです。捜査の観点からいいますと、盗品は、そのお金がどういうふうに流れたかということを調べて追跡をすれば、全体の絵を描くことができると思います。

デッツァー それについて加えたいのは、現実的になるということです。確かに怒りを覚えるでしょう。盗品ということになりますと、それが盗まれたということを証明するのはなかなか難しいのです。ですから、お金が鍵です。

これは過激な例ではありますが、私も前にこの例をよく使っていたのです。お金の流れを追いかけなさいとよく言うわけです。ご存じかどうか知りませんけれども、アメリカにアル・カポネ(Al Capone)というギャングがいました。彼は、いろいろな殺人を犯しましたが、でも忘れてならないのは、彼がやっていた多くの犯罪を警察は証明することができなかったのです。なぜ捕まったかというと、金銭的な犯罪です。

ですから、いろいろな道を取ることができるでしょう。盗品は、それを追いかけても駄目かもしれない、証明できないかもしれないけれども、お金を追跡すれば、悪者を捕まえることができると思います。

ヴァーヴィル その通りです。ですから、われわれがロウズでやっているのは、例えばイーベイをフォローして、そのブースターを追いかけるのです。オンラインのオークションサイトはフェンスでしかないわけですから、ブースターを捕まえて、こちらの味方に付けるわけです。誰の命令だったのか聞いて、フェンスに行く。そしてオンラインのオークションサイトに行って、そこで何を盗みなさいという命令が下っていたかが分かります。

そのオンラインフェンスに行って、それを売ってみます。そうやってトレースするわけです。これは実際に盗難されたものが、オンラインで売られたんだということを証明していくわけです。

でも、ブースターを捕まえない限り、 そしてオンラインのフェンスが誰かとい うことを自供させない限り、これが盗品 だということを証明するのは実際は難 しい。だから、お金を追跡したほうがい いわけです。

それからもう1つ、小売業のアグリーメントがあると言いました。われわれが、ある捜査をやっていたときですが、私はポール(ジョーンズ)に電話をして、その個人の名前を渡します。オークションサイトで匿名だった人ですけれども、捜査のための証拠をまとめて渡すわけです。

ポールは、アグリーメントにもとづいて、実際にその人かどうかを確認してくれるわけです。そうであれば、そのサイトをシャットダウンすることになります。 イーベイと小売業のあいだのアグリーメントにもとづいてシャットダウンさせることができるのです。

竹花 ありがとうございます。非常に示唆に富んだお話だったと思います。

少し会場の皆様方に、誤解があるかもしれませんけれども、通訳の方は、「investigation」を「捜査」として訳されておられますけれども、日本流に言えば、これは「調査」というものです。皆様方は公的な警察官ではなく、民間としてできることをやっているということですから、日本流に言えば「調査」という言葉であろうと思います。

日本の小売業者に、どれくらい調査能力、あるいは調査ができるかという、そこは1つ大きな課題でありますので同じようにはいきませんけれども、そういう点では日本では早い段階で警察の方々に、さまざまな被害事業者の方々が感じた疑問をぶつけて、それをすくい取ってもらう。そこで警察の捜査というものに乗せていってもらう。特にお金の流れなどは、そういうことでしょうから、そういうことが必要だろうと思います。

そういう点では、小売業者、警察関係 者が、早い段階からさまざまな課題に ついて話し合いをする、協議をすると いう、そういう場を持つことが大事だと 思います。

小売業者が、いわゆるブースターを 捕まえて警察に持っていく。そして警察 が、これを受けてくれないとか、この処理に時間がかかるとか、そういう次元の問題、これは1つ大事な問題なのですが、それとは少し別のかたちで、今、言ったような集団的な犯罪や常習的な万引犯罪者に対して、どのように情報交換をしながら彼らに対抗していくのかということは、一事業者だけでは駄目だし、警察の方々の大きな力が必要だということも、今のお話しのなかから明らかになってきていることだろうと思います。

皆さん、ありがとうございました。

ポールさんのおっしゃるように、事業者とインターネットオークションの会社が、いかに協力をうまく結べるのかということも大変重要だということが、ヴァーヴィルさんの話もありましたけれども、重要だということが分かりました。

この会議をスタート地点として、この 問題について本格的に、万防機構としても皆さん方からの情報をくみ上げて、 どういうかたちでヤフーの吉田さんに つなぐことができるのか、これについて、早急に対応を開始したいと思っております。

この問題は、旧来からあります処分、 古物商に対するさまざまな処分。めが ねお一の問題では、補導ベースの話で ありますけれども、近くの眼鏡の中古販 売店に持っていったが、そこではこの眼 鏡を7つも持ってくるというのは変だと いうことでお断りになったそうです。

また、コミック本でも、新しいと分かるようなかたちで、例えばくるんであるとか、読んだことがないことがはっきりしているものを受け取ることは、今の段階ではなっていないと聞いております。しかし、それも上のカバーだけ外してしまえばいいわけで、中を見ていただければ新しいものだということがよく分かるわけですから、高値で売りつけることができるということも、またそのとおりだろうと思います。

この問題については、やはり古くて新しい問題で、さらにこれから、いろいろ検討していかなければいけない課題だろうと思います。ちょっと時間がありませんので、そこまで踏み込んでできませ

んけれども、次に地域における取組み に移りたいと思います。

菊間 1店舗ではマンパワー、金銭面で戦えないけれども、地域でだからこそ取り組んでいこうというところのお話をしていこうと思います。

昨日のアンケートのなかで、非常に、ああ、うれしいなと思ったのは、自治体の職員の方から「もし顔認証システムを小売店が導入するのであれば、それについて助成金を出すようなことを自治体として検討していきたい」というコメントをいただきました。

そのようになっていけばいいなと思いますけれども、まず昨日も、地域ぐるみの万引防止対策としては、ORCAについてお話がアメリカのほうからありました。

まず、星先生から、アメリカの状況を ご説明いただけますか。

ORCA (Organized Retail Crime Association) 組織的小売店関連犯罪対策協議会

星 アメリカの専門家の方を前に、私が説明するのも何ですけれども、ORCAは、Organized Retail Crime Associationと、最後のAssociationは協議会というかたちですけれども、ORC(Organized Retail Crime)、組織的な大量窃盗に対する対策です。

要するに規模が小さければ、英語で言 えばshoplifting、万引です。

ところが、先ほどもあったように、本をいくつも盗んで、あるいは組織立って盗んで転売して、商売にしているようなものは、shopliftingの範疇ではないだろうということで、アメリカはORCと、組織立った小売店関連の犯罪という新しい言葉をつくって、それに対する対応をしましょうということなのです。

ORCAとは何か

地域単位の「任意団体」 同業他社・異業種他社 防犯活動組織・法執行機関

ORCに関しては、そのような場合、重く処罰しましょうと。同じ窃盗でも重い処罰を科しましょうといった、ORC立法

があります。

ORCA、その対策協議会については、日本流にいいますと任意団体、自主的に集まっている組織だと、私は理解しております。地域での集団窃盗が圧倒的に多いわけですので、地域単位で行うものです。構成員は、同業他社であったり、異業種他社であったり、あるいは防犯活動組織が入っていたりと。これは任意団体ですので、地域によってさまざま違うようです。

ORCAとは何か

情報共有

大量窃盗発生情報 被疑者情報

実際、こういう組織で何をするのかということですが、簡単にいうと情報共有です。大量窃盗が発生していますよと。先ほど、マルハンさんの説明がありましたけれども、マルハンさんは1つの会社だから大量窃盗だということが分かったわけです。これは会社をまたいで、店をまたいで行われると、分からなくなります。これを分かるようにしましょう。場合によっては、防犯カメラ映像から被疑者を特定して、その被疑者情報も共有して、場合によっては組織図、プロファイリングまでする取り組みもあると伺っております。

ORCAとは何か

でVS/pharmacy Walgreens 単独では判明しない大量窃盗 犯罪情報共有/企業情報非共有

実際にCVS Pharmacy'sとウォルグリーンという、日本で言えばファミリーマートさんとセブン・イレブンさんのような、もちろんローソンさんも入りますけれども、そういうライバル同士の会社さんが、ライバル会社だからお互いに別々にやっていきましょうということでは、もう済まない被害状況があるということで、犯罪情報の共有をしましょうということです。

ただし、そのなかでお互い商売上の 秘密はありますので、企業情報は共有 しないようにする工夫もあります。要す るに、大事なのはルールづくりです。こ ういう情報を共有します、こういう情報 は共有しませんと、その判断者は誰ですといったようなことで、情報共有の枠組みをつくって、こういう組織的なshopliftingでは済まないような店頭犯罪に対応していこうというのがORCAだと、私は理解しております。

菊間 ありがとうございます。昨日も、アメリカの方から犯罪情報だけを共有するんだという話はご説明があったと思います。既に日本でも、このような取組みをしているところがあるということで、山浦さんのほうからお願いいたします。

『福島県ドラッグストアチェーン 等防犯ネットワークについて』

山浦 勉氏(福島県警察本部 生活安全部 生活安全企画課 犯罪抑止対策補佐)

山浦 福島県警察本部 生活安全企画 課 犯罪抑止を担当しております山浦と 申します。よろしくお願いいたします。

まず初めに「福島県ドラッグストアチェーン等防犯ネットワーク」というものを昨年、立ち上げております。そのきっかけにつきましては、昨年3月11日に、ここで国際サミット報告会がありました。そこで日本チェーンドラッグストア協会様が、大量窃盗対策として、関東圏で5万円以上の被害があった場合に、それを集約して加盟店に配信していると伺いまして、福島県でもできないかなと考えました。

資料1]そこで、まず被害の状況を確認しました。ばらつきはありますが、ドラッグストアさんだけで、1回当たり平均で6万円から10万円です。300万円から600万円程度の被害が毎年発生しておりました。しかも、その発生状況については、東北自動車道、国道4号線、東北新幹線沿線で発生と。これは、あらゆる犯罪に共通しているのですが、県外から入ってきた場合は、幹線道路沿いで被害が集中するという特徴があるので、これにつきましても県外から流入しているということが思料されました。

資料2】それから、どのようにすればいいかと検討した結果、ドラッグストアさんの店舗から被害情報が福島県を統括する店舗に入りますので、その情報をいただいて、それを加盟店さんに流

すということであります。そのほか実際には、店舗から警察署に通報があった 段階で本部に連絡が来ますので、素早 く情報を流すことができるということで あります。

資料3]それから、これを立ち上げるために、県内のドラッグストアチェーン9社ありましたが、ここへ働きかけを行ったところ、1社を除いて8社に賛同していただきました。そのほか、県内の大手スーパーからも、ぜひ参加したいという申し出を受けまして、昨年7月4日に、9社258店舗で、このネットワークを発足しました。

なお、賛同いただけなかった社の分につきましては、こちらで情報を得まして、それも併せて流させていただいております。

資料4】私どものほうでは、爆盗ということで情報交換をさせていただいております。発足からこれまで30件、情報交換を行いまして、当初は、被害日時、場所、店舗名、被害品の種別、金額、犯人情報、車両情報のみ送信しておりましたが、ドラッグストアさんのほうから、具体的な商品名が欲しいということで、現在は具体的な商品名も出しております。

これまで犯行グループの行動がよく つかめなかったんですけれども、こう いった情報交換でつかむことができる ようになっております。

昨年の10月19日、郡山市内のドラッ グストアにおいて、ほ乳瓶等2万円相当 の被害があったのを皮切りに、11月11 日までのあいだ、郡山市(福島県中心 部)から二本松市(福島県北部)まで、 連続21件発生しております。

犯人は、アジア系外国人男性2名でした。その後の捜査で分かったのですが、郡山市のアパートを短期間借り受け、そこを拠点にして、電車とタクシーを利用して移動しながら犯行に及んでいたということが分かっております。現在も継続捜査中となっております。

資料5】そのほか特異な事件としまして、12月19日と書いてありますが、これは12月28日、年末のことです。事案は、茨城県と接する白河市のドラッグストア店で発生しております。入店してきた東

南アジア系外国人2名がおりまして、1 名が店内で大量のピップのマグネループを買い物かごに入れていたということで、店員さんがすぐに声をかけました。

すると、片言の日本語で「財布を忘れてきた」と言って店外に出ましたので、すぐに定員さんが追いかけて、乗っていた乗用車が近くのコンビニに止めてあったのですが、この一連番号を確認して、すぐに警察に通報していただきました。

すぐに手配をしまして、パトカーがその乗用車を発見して停止させ、職務質問を行おうとしましたが、乗車していたのは東南アジア系外国人が5名で、散り散りに駆け足で逃走しております。そこで1名だけ捕捉しております。

その後の捜査で分かったのですが、 捕捉した男性はベトナム国籍で、2015 年2月16日に成田空港から、技能実習 という在留資格で入国しております。そ の後、新潟県の建設会社で仕事をして いましたが、去年の8月に会社から逃げ 出して、そのあとベトナム人の友人宅を 転々としていたと。その後、Facebookで 知り合った犯人グループと合流したと いうことであります。

また、乗っていた乗用車につきましては、茨城県内で同時期に複数盗難被害に遭った車両の1台であり、ナンバーは別のベトナム人名義のものに付け替えられていました。一度に複数の車両を盗んで、こういった犯行に利用しているということから、組織的な窃盗グループであることは間違いありません。

あと、乗用車には大量の宅配便の送り伝票が車載されていました。状況から、万引した品物を窃取後、すぐにアジトに宅配便で送付していたと考えられます。この事件についても現在継続捜査中となります。

2例挙げさせていただきましたけれ ども、組織的大量万引に対抗するため には、各店舗と警察の連携が大変重要 であります。特にスピードが重要と考え ております。

また、犯行グループは広域的に動き ますので、隣接県の情報なども交換で きればと考えているところであります。 県警といたしましては、今後も各企業さ 資料1】

福島県内の高額被害(爆盗)発生状況 【1万円以上の万引き被害】

区分年別	H22	H23	H24	H25	H26	H27	H28
化粧品等	54	24	28	60	24	43	28
その他(サブリ等)	19	10	13	15	8	75	24
合計	73	34	41	75	32	118	52
被害総額	518万円	219万円	294万円	535万円	337万円	563万円	396万円
平均被害額	7.1万円	6.4万円	7.2万円	7.1万円	10.5万円	7.5万円	7.6万円

全体の80.8パーセントが東北自動車道、国道4号線、東北新幹線沿線で発生

資料2】

福島県ドラッグストアチェーン等 防犯ネットワークのイメージ図



資料3】

福島県ドラッグストア等防犯ネットワークの発足 【ドラッグストアへの働きかけ】

- 〇 ドラッグストア9社へ働きかけ実施
- O C社を除くドラッグストア8社が賛同
- 〇 県内の大手スーパーストア1社も参加

9社258店舗により発足(H28.7.4)

※ ドラッグストアの中で最も被害が多いC社の被害情報については、警察で把握したものをネットワークへ情報提供

情報交換状況

貝科4』

H28. 7. 7~H28. 12. 28の間に30件について情報交換

【連続発生事件】

● 10月19日

郡山市のTドラッグ郡山日和田店 ほ乳瓶等2万円相当被害

を始めとして11月11日までの間に郡山市から 二本松市を中心に連続発生

● 犯人はいずれもアジア系外国人男性2名

情報交換状況

資料5】

【特異事件】

- 12月19日、白河市のTドラッグ西郷店において、東南アジア系外国人2名が店内で買い物かごに大量のピップマグネループを入れていたことから、店員が声掛け実施。
- 男は「財布忘れてきた」と申し立て、車両で 逃走→警察へ通報
- パトカーが手配車両を発見停止させたとこ ろ5名が駆け足で逃走。うち男1名を捕捉。
- 車両は盗難車、男は行方不明者。

んと協力体制を継続して情報交換を続けていきたいと考えておりますので、関係会社の方には今後ともご協力をよろしくお願いいたします。以上であります。

菊間 ありがとうございます。

1点質問ですが、組織的な大量万引が福島のなかで起こっているなということで、こういう取り組みを始めたのか、それとも取り組みをしてみたら、意外と数が福島県のなかで多かったなという実感をお持ちなのか、どちらでしょうか。山浦 どちらもあるのですが。うすうすは感じていましたが、実際に統計を取ってみまして、間違いなくあるなということでありました。

菊間 警察と小売店がリレーション シップを組むことで、分かってきたこと がたくさんあるということですね。

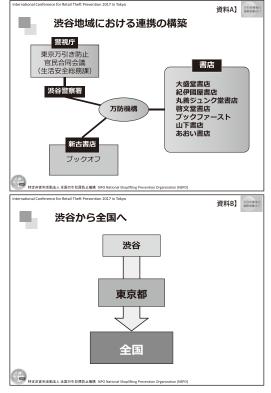
山浦 そうです。はい。

菊間 分かりました。ありがとうございます。

それでは、先ほど舩坂さんから、渋谷で新しい取り組みをしようという決意表明が途中だったので、そのあたりについてお話をお願いします。

舩坂 はい、分かりました。

資料A】基本的にうちのお店ですけ



れども、万引、窃盗犯は未成年者、中学・高校生ぐらいで、本当に悪質でなければ、警察には通報しません。悪質な場合は警察の方に来てもらって、警察の事情聴取に出すわけです。以前は、本当に3時間から6時間ぐらい、うちの従業員が警察に行きまして戻ってこないような状況が続きましたので、竹花さんから渋谷警察に話をしていただいて、万引の処理については非常に早くなりました。本当に悪質なものについては、渋谷警察のほうに犯人を出すようにしています。

たまたまうちの隣が三千里薬局さんというチェーンを持っている薬局さんで、そこに話をしましたら、うちは棚卸しして0.6%ぐらい万引されておりましたが、隣は20%被害があると。「20%あったら書店はつぶれちゃうよね」という話はしたのです。そういったことで、薬局さんもかなり被害を被っております。

これは私だけの問題ではなく、渋谷 商店街を挙げて、被害を被っています ので、書店だけの共有の問題ではなく、 商店街として取り組んでいく問題だと 思っています。

顔認識の新しい機種導入というのは、池袋の大型書店さんが導入して実績があるという話は聞いております。ただ、問題点は、中小零細書店というのは今、非常に書籍・雑誌の売り上げが悪く、大変困っております。そういった高額なシステムを導入する場合には、この事情を出版社、それと資金面で経済産業省などに資金のバックアップを検討できないかということも、同時に検討していかなければならないと思っております。

資料B】このことについて、万引を抑止するというのが1つの大きな問題ですので、全体を含めて早期に導入していきたいと考えております。

菊間 ありがとうございます。

昨日も市川ビルのご説明があったと思いますが、市川ビルが力を入れることによって、警察と市が連携して、市川会というものをつくっていると。渋谷もそういうことをやろうと。ただ、地域でやるにしても、経済的な部分で限界があ

るというのは事実だと思いますので、そのあたりを都、国のほうからの協力をいただければ、地域もさらにタッグを組んでいい取組みができるのではないかと思います。

それでは続いて、高齢者問題に話し を移らせていただきたいと思います。

万引に関して、高齢者の検挙の数が 青少年を上回ったというお話しを昨日さ せていただきました。

この問題について金子さんのほうから お願いいたします。

『高齢者の万引対策』

金子 しのぶ氏(東京都青少年・治安 対策本部安全・安心まちづくり課長)

金子 では、私のほうから、高齢者の万 引についてお話しさせていただきます。

資料1】全国の高齢者犯罪の罪種の内訳について見ていきますと、全国の高齢者の犯罪のうち、約7割が窃盗犯になっております。この窃盗犯のうちの約8割が万引ということで、高齢者の犯罪の約6割が万引ということです。

これが成人や少年になりますと、犯罪の2割ぐらいが万引なので、高齢者の犯罪のなかでいかに万引が多いかということになります。

資料2】こちらが都内の万引の検挙・補導人員です。2010年から2016年にかけて、検挙・補導人員はずっと減っています。昨年が1万人を切っているなかで、少年が2010年3割だったものが今は2割に。逆に高齢者は、2割だったのが3割ということで、高齢者の占める割合が増えている。

資料3】高齢者の万引を考えるうえで、もう1つ問題になっているのが再犯者率の高さです。図の左側が、万引で検挙・補導された人が過去に同一罪種(窃盗)の犯歴を有していた割合です。高齢者は非常に高く53.3%、成人や少年よりも高くなっております。

次に右図の高齢者の万引の被疑者 の送致区分ですが、実際に万引をした 人が、どのように処分されるのかという ところで、この左端の部分が微罪処分

資料4]

資料6]

者です。通常、万引で捕まると、その あと検察に送致される手続きにな るのですが、万引だと微罪だという ことで警察署限りの対応になって、 その場で釈放されているというの が約3割。そのほかは書類送致され ているのですが、実際に送致され たあとも不起訴、起訴猶予で釈放さ れる人が多いというところです。

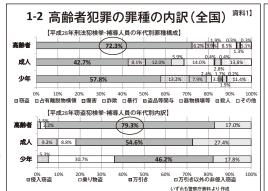
早期に刑事手続きから解放する というのは、社会復帰を容易にする という面では効果的かと思います。 しかし、一方で、刑務所から出た人 には保護司が付くなどの対応があ りますが、万引の場合、微罪処分の 後、反省して万引を二度としない人 も少なくないとは思いますが、一部 の人はこういった処分のなかで釈 放されて、警察を出たあとに誰から も支援されることなく、また万引を 繰り返す人が多いのも事実です。

資料4】こういったなかで、高齢 者の万引について、どうして万引を してしまうのかという要因がなかな か分からないので、東京都では、昨 年の6月に、万引に関する有識者 研究会を開催いたしました。

全部で6回開催しまして、こちら の議事録はホームページでご覧になる こともできます。この研究会のなかで、 実態調査も行いました。万引による微 罪処分者、都内の65歳以上の高齢者 を対象に実態調査を行うとともに、数は 少ないのですが、実際に過去に万引を 行った高齢者に対しても聞き取り調査 を行いました。

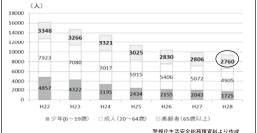
こちらはまとめて、今月の後半に報告書 として発表する予定でございますが、少し 要因等をお話しさせていただきます。

資料5】実態調査と研究会のなかで 分かってきたところですが、高齢者の万 引の要因の1つとして、経済面というと ころがあります。高齢被疑者は、一般高 齢者と比べて世帯収入はやや低いとい うような実態が分かりました。ただ、生 活困窮レベルの者は必ずしも多くない というところで、客観的には、それほど 困窮している、生活保護に至るというよ うな状態ではないです。

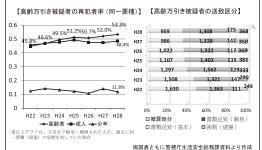


2-1 万引きの検挙・補導人員(都内)

都内の万引きの検挙・補導人員は、平成22年以降、減少傾向にあるものの、少年 (6歳~19歳)の割合が減少している一方で、高齢者(65歳以上)の割合が増加



資料3] 2-2 高齢万引き被疑者の再犯者率等(都内)



ただし、本人の主観においては、自分 の暮らしぶりが低い、他人に比べて自 分の年収が低いというような、そういっ たことを主観として生活苦を思ってい るところがあります。

もう1つが、認知機能等についてです。 高齢被疑者に関しまして、認知機能につ いて、一般の高齢者と比べて有意差が 見られました。実際に質問数は少なかっ たのですが、一般の高齢者に比べて、認 知機能の低下を疑われる回答をしてい る割合が多かった。これは65歳以上だ けでなく、64歳以下の被疑者に関しても 認知機能の疑われるような回答が多 かったということがありました。

もう1つ、認知機能の危険因子とし て、低学歴、経済の低さ、ソーシャルサ ポートの低さがあります。実はこれは万 引の危険因子でもあって、認知機能と 万引に共通の危険因子があることが分 かりました。

3-1 万引きに関する有識者研究会(東京都) (1)無旨

高齢者の万引きについて、その背景や要因等を探るため設置(H28年7月)

(2)研究会委員



- (3)開催実績 ・平成28年7月~平成29年2月まで 全6回開催
- ※議事録等についてはこちら→ ht 本研究会において、万引きによる微罪処分者(20歳以上)及び都内の65歳以上の 男女(住民基本台帳に基づく無作為抽出)に対し実態調査を実施。
- 併せて、過去に万引きを行った人に対する聞き取りを実施
- ・平成29年3月下旬に報告書を公表予定 →上配URLへアクセス

資料5】 3-2 実態調査等から把握された主な点

資料2】

高齢被疑者は一般高齢者と比べて世帯収入はやや低いが、生活困窮レ ベルの者は必ずしも多くない。ただし、本人の意識としては自らの暮らしぶり が苦しいと感じている。

◆ 認知機能等

高齢被疑者は、認知機能について、一般高齢者と比べて有意差がみられるものの、本調査においては、万引き行動への直接的な影響は見出されな かった。

◆ 意識面

高齢被凝者の多くは、一般的な規範意識を有していることが窺われた。 一方、自己効力感や自己統制力も一般と比べやや低く、不安や不満、スト レスを感じやすい。また、捕まることのリスク認識が低く、防犯カメラの位置 や向きを確認していない。

従来調査においても確認されているように 高齢被疑者は一般高齢者と べて単身者の割合が高い。家族との連絡頻度、家族等による経済的、情 緒的サポートなどが弱い。

3-3 高齢者の万引きを防ぐために

- ◆高齢被疑者は、責任能力のある者が殆どであるが、経済的、身体的、 社会関係的に支援が必要な場合があり、福祉的な視点からの配慮も必要
- ◆家族による情緒的サポートの有無が万引きと関連することが示された が、家族だけでなく、社会における高齢者支援の枠組みの中で、高齢者の 抱える問題を理解し支援していくかが課題
- ・家族や地域、福祉機関など高齢者を取り巻く関係者が、それぞれの立
- 「場所と地域、確立域関係と同間では、水ンを、関係では、これとれると同様でき近な高齢者に対し働きかけていたとが必要・店舗等においても、店員による見守りなどの福祉的な視点も踏まえた声かけが、顧客サービスの向上と併せて、「匿名性の消去」、「高齢者の孤 独解消」などの観点から万引き防止としても有効
- ◆高齢者を含む万引き被疑者の再犯防止には、被疑者が自らの罪の重さ やその行為の影響を十分に認識する機会が重要
- 万引きで捕まった際の対応やその後の立ち直りに向けた支援が課題

ただ、今回の調査のなかでは、万引と 認知機能の低下の直接的な関連は把 握できなかったので、これは今後の課 題かと思います。

3点目は高齢被疑者の意識面という ところで、規範意識が低いんじゃない かと従来から言われていましたが、わ れわれの調査のなかでは、一般と同程 度の規範意識を有していることが分か りました。

ただ、自己効力感、自己統制力が一 般に比べてやや低く、不安や不満、スト レスなどを感じやすいということ。それ から、捕まることへのリスク認識が低く、 防犯カメラの位置や向きを確認してい ないというようなところがあります。

ですので、実際に規範意識は持って いますけれども、お店に入ってしまいま すと、その規範意識が働かないのでは ないかと思います。

それと4点目が、これが一番大きなと

ころかもしれませんが、他人との関係性 という意味で、高齢被疑者は一般の高 齢者と比べて単身者の割合が多い。こ れは未婚の方が多いというのではなく て、結婚はしたけれども、死別、離別に よって、現在単身で暮らしている人が多 いというところです。

それから、家族との連絡頻度が低い、 家族による経済的、情緒的、情報的なサ ポートなどが弱いことが分かりました。

資料6】高齢者問題をどう捉えるのかは、なかなか難しいところですが、単なる犯罪対策というよりは、高齢者を支援していく体制が少し弱い、高齢者の孤立化が進んでいることが見えてきました。

この点は、高齢者を取り巻く関係者に働きかけていくことも重要ですが、ぜひ店舗の方には、普段から高齢者の方への声かけをお願いしたいと思います。そうしますと、高齢者の規範意識が、そのときに働いて、はっとして万引をやめるということもありますし、一般のお客様にとっては、声かけをしていただいて、サービスのいいお店だなと実感するところもありますので、ぜひ高齢者の孤立を防ぐ、万引を防ぐという点からも声かけをお願いできればと思います。以上です。

菊間 ありがとうございます。

規範意識があるということは、やはり 万引して、自分が捕まったら、それは悪 いことをしたという認識は皆さん、おあ りだということですか。

金子 万引をするのは悪いことだという認識は持っているんですけれど、おそらく万引をしたことによって、自分や家族にどういう影響があるか、そこまでは考えていない人が多い。

お店に入って、ものを取ってしまって、警察に行って微罪処分を受けて、あ、悪いことをしたと思うんですけど、そのあとの想像が働いていかない。ですから、罰金刑になっても、お金さえ払えば済むと思ってしまう。

実際に刑務所に入る前になって、初めて、はっとして罪の重さ、家族に対する影響を考える人が少なくない。

習慣化、常習化が進んでしまうという

ところが、調査、聞き取りのなかから見 えてきたというところです。

菊間 今、声かけという話しがありましたが、例えば声をかけられることで、それをやめようと思ったとおっしゃっている高齢者の方は、実際、調査のなかでいらっしゃったんですか。

金子 そうですね、万引自体を思いと どまったことがないという意見が多かっ たんですけど。

ただ、そのなかでも、カメラよりは声かけでとどまったという回答のほうが多かったです。

菊間 ありがとうございます。

高齢者万引の対策としては、声かけが有効ではないかというお話でした。 あともう1点、今は高齢者の話しでしたけれども、青少年の万引に関してはいかがでしょうか。

金子 青少年に関しまして、先ほど少しお話しさせていただいたんですが、2010年から今までに関して割合自体は減っています。少年に対しては、規範意識がまだ定まっていないなかでの万引がありまして、実際、学校教育のなかでも低学年、高学年、それから中学生対象に万引の教材を配布していまして、学校のなかで規範意識育成に向けた取り組みもしています。

警察におきましても、実際に警視庁の本部や少年センター等に心理の職員を配置しておりまして、そのなかで少年が万引をした際には、家族や少年自身の将来に向けて、その場での対応として、高齢者、大人に比べて手厚い対応をしています。

高齢者はちょっとそこの部分が弱い ところですが、少年に関しては、かなり 社会、学校、警察でも手厚いので、その 成果が出ていると思います。

菊間 ありがとうございます。

高齢者の再犯もやはり問題だと思うのですけれども、再犯について、どのような取り組みをしているか、発表いただきたいと思います。

アメリカとも情報交換しながら研究を されていらっしゃいます香川大学の大久 保先生、お願いいたします。

『万引防止の取り組みと今後の 再犯防止教育』

大**久保** 智生氏 (香川大学教育学部准教授)

大久保 香川大学の大久保と申しま す。万引防止の取り組みと今後の再犯 防止教育ということで、少しお話しさせ ていただけたらと思います。

資料1]まず、なぜ再犯防止教育なのかということですが、実は香川県は2009年まで、人口1,000人当たりの万引の認知件数が7年連続ワースト1位ということで、2010年からいろいろな対策を香川県警と香川大学で進めるようになりました。

現在は、先ほど声かけが重要だというお話しがありましたけれども、これは私たちはもうやっておりまして、未然防止のための店内声かけということで、実際に、店員教育と未然防止のための声かけをセットで行う「香川方式」ということで、かなり今トレンドになっているのかなと思います。全国に先駆けて未然防止ということでやってきております。

また、安全安心まちづくり推進店舗ということで、地域とつながって、また情報共有もしておりまして、こうしたことを行ってきております。その結果として、実は始めてから7年連続ワースト1位だったのですが、今はワースト15位ということで、いろいろなことを進めております。

資料2]香川県の取り組みの特徴は何かというと、1つは現場主義ということで、実際に万引Gメンさん、警察だけでなく、弁護士さん、いろいろな店舗さん、また地域の方々と一緒にやっております。

もう1つは、エビデンスに基づくということで、やはり調査結果に基づいて、 きちんと対策を立てていきました。

資料3】そこで再犯防止教育の必要性ということで、これまでさまざまな取り組みを行ってきましたが、再犯防止について、皆さんもそうだと思いますが、取り組みが少なかったと。私たちも研究してこなかった。現在、何をしているかというと、少年院と連携して、矯正教育プログラムを行っております。

また、今お話しがありましたように、

全米万引防止協会(NASP: National Association for Shoplifting Prevention)と再犯防止教育のプログラムをつくることになっています。

実は、昨年、一昨年と、ニューヨークに行ってお話しをしてきたんですけれども、そのなかでNASPさんのほうから、万防機構さんと一緒にやったらどうかという話しになりました。香川県では先進的な取り組みを、全国に先駆けていろいろなことをやってきたんですけれども、そこでぜひ万防機構さんとも一緒にという提案をされました。

資料4]NASPさんの活動は、基本的にはロスプリではなく、更生がメインの活動を行っております。再犯を防ぐのが目的ということで、どうしたら再犯を防げるかと考えた結果、教育プログラムにたどり着いたという話しを聞いております。

NASPさんの教育プログラムは、多くのインタビューを行って、その結果に基づいて、青少年向けと成人向けの2種類の教育プログラムを開発したと。

また、日本ですと、先ほどの話もありましたけれども、高齢者が必要ではないかということで、日本独自の高齢者向けの教育プログラムというのも今少し考えているところです。

構成としてはどんなものかというと、 実際の所要時間は、私も実際に受けて みましたけれども3~4時間かかりまし た。また、実際に動画を視聴して、そして 振り返りのテストということで教育のプログラムを行っていく。

資料5】NASPさんほうからも、いろいろお話しを聞きました。窃盗癖の捉え方と、クレプトマニアとよくいわれていますけれども、NASPさんによると、アメリカだと再犯者のなかには窃盗癖の疑い、窃盗癖の者もいると。

先ほど現場が大事だという話しをしましたが、実際に万引捕捉の現場にかなり同行して、私も捕まえたこともあります。 実際の店舗さんにも、数百店舗、伺っております。今年も50店舗ぐらい行きましたが、店舗さんにお話しを聞いていくと、やはり窃盗癖の者も実際にはいると。

また、そうした者に対して、どういう取り組みができるのかということですが、

アメリカでは、窃盗癖という診断がついたからといっても刑罰が軽くなることはないのです。日本では何が起きているかというと、一部の精神科医さん、弁護士さんを中心に、疾患を理由に減刑させていきましょうという動きがあるのは皆さん、ご存じかと思います。

また、現場の万引Gメンさんから、減刑を狙って入院している万引犯がいると。 実際に私も会ったことがあるのですが、 診断をつけてくれる病院に行けと弁護 士さんに言われて行ったというようなこ ともあり、そこを考えますと、少し利用されている現状があるのではないかと。

では、そもそも何が問題かというと、 万引などの窃盗犯に対する教育プログラムがないことだと思っております。ですので、支援、教育のアプローチがほとんどない。予防は、万防機構さんも私たちもずっと行ってきたんですけれども、 再犯を繰り返すということについて、再犯防止をどう行うかというのが特に重要かと思っております。

ですので、窃盗が病気であるかどうかよりも、繰り返し万引する者への多様なアプローチを考えていく必要があるのではないか。そしてまた開発していく必要があるのではないか。また、万防機構さんと一緒に、こうした活動を行っていく必要があるのではないかということで、提案させていただけたらと思います。

菊間 ありがとうございました。香川県 の取り組みをご紹介いただきました。

再犯プログラムということでいいますと、アメリカでも面白い試みがあるということで、ポール(ジョーンズ)さんに昨日教えていただいたんですけれども、犯罪者、捕まった人が自分でお金を出してプログラムを受けるというお話しでしたが、少し詳しくポールさんのほうからご説明いただけますか。

ジョーンズ アメリカにおきまして、こういうプログラムがあります。クライム・アカウンタビリティー・パートナーシップ・プログラム(Crime Accountability Partnership Program)というものです。これはケースマネジメントシステムというもので、LPの担当者が、まずインテイクのプロセスを

全国ワースト1位からの脱却と現在

これまでと成果・・・

 2009年まで人口1000当たりの万引き認知件数が 7年連続ワースト1位 ⇒年々減少し、現在は全国ワースト15位

現在は・・

- ・ 未然防止のための店内声かけの推進 ⇒店員教育と未然防止のための声かけをセットで行う 「香川方式」の提唱(大久保・時岡・岡田, 2013)
- ・安全安心まちづくり推進店舗制度の推進 ⇒地域と連携して特殊詐欺対策なども含む防犯対策を 行う店舗の認定

香川県の取り組みの特徴

資料2】

- 警察と大学を含め様々な関係機関との連携による対策の推進
 ⇒万引きGメンの現場の声から出てきた対策の実施
- 調査だけではなく調査結果に基づいた対策の提案 ⇒思い込みや主観ではなくエビデンスに基づいた対策の実施

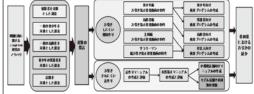


Figure 1 これまでの香川県における万引き防止の取り組み(大久保, 2014)

再犯防止教育の必要性

資料:

これまで様々な取り組みを行ってきたが、再犯防止についてこれまで十分に研究を行ってこなかった(大久保,2014)

現在、開発を行っている再犯防止教育・・・

- ①少年院との窃盗に関する矯正教育プログラムの開発 ⇒法知識、感情、認知行動、ナラティブ、コミュニティの 観点からの多角的な教育を行うプログラムを開発中
- ②全米万引き防止協会(National Association for Shoplifting Prevention) との再犯防止教育プログラムの開発
 - ⇒現在、万防機構と共同でNASPの再犯防止プログラムの日本版を開発中
 - ⇒NASPから万防機構との連携を提案される

NASPの活動と教育プログラム 資料41

NASPの活動・・・

ロスプリではなく、更生がメインの活動
 ⇒再犯を防ぐのが目的(日本ではNASPにあたる団体はない)。
どうしたら再犯を防げるかを考えた結果、教育プログラム
にたどり着いた。

NASPの教育プログラム・・・

- ・多くのインタビューを行い、その結果に基づいて 青少年向けと成人向けの2種類の教育プログラム を開発。48州の裁判所と連携。
 - ⇒所要時間は、実際に受講したところ、約3~4時間。 ⇒構成としては、動画の視聴と視聴した後の振り返りの テストの繰り返し。

窃盗癖のとらえ方と今後の展望 ����

窃盗癖(クレプトマニア)のとらえ方・・・

- NASPによれば、再犯者の中には窃盗癖の者もいると 考えられるが、アメリカでは診断がついたからといっ て刑罰が軽くなることはない。
- ・日本では一部の精神科医と弁護士が疾患を理由に減刑させるための活動を行っている。
 ⇒現場の万引きGメンから減刑を狙って入院する万引き犯がいることなどを指摘する声も(伊東、2016)

今後の展望・・・

そもそもの問題は万引きなどの窃盗犯に対する教育や支援などのアプローチ方法がほとんどないこと。
 ⇒窃盗が病気であるかどうかよりも、繰り返し万引きする者への多様なアプローチが準備されているかが重要。

やって、いくつかの質問をするわけです。そのなかで、初犯なのか、教育プログラムを受ける必要性があるのかどうか15分から18分で判断します。

だいたい50%の人たちは、それを受けることになってプログラムに入ります。犯人が小売業者に対して支払いをします。捕らえるためにかかったコストも犯人が支払います。つまり、この犯人は、その小売業者に対して、きちんと支払いをして痛みを感じる。そして、教育を受けるということです。

この教育プログラムで分かったことは、3%未満の再犯率だということです。 通常の裁判システムでは80%の再犯率があるということです。司法制度は本当にうまく機能しておりませんから、やはりその犯罪に特定した教育が有効だということです。3時間半のプログラムでこれはうまく機能します。

さらに警察もかなりの時間を削減することができます。大きな小売業者は、警察の関与を50%も減らすことができました。つまり警察は、その時間をほかのORCに割くことができるわけです。若い人や高齢者の犯罪に時間を割かなくてもよくなるという節約にもつながります。

菊間 単に警察で捕まえて、送検して 有罪にするというだけでは、刑務所を 出てきたときに、また同じことを繰り返 すということも、現在、日本のなかでは あるのも事実です。そういうときに、こう いった専門のプログラムを受けること で、再犯率を減らしていくという試みが 実際にはアメリカで行われていますの で、日本でも非常にこれは参考になる 事例ではないかと思います。

竹花 先ほど金子さんのお話しのなかに、万引で検挙された高齢者が、その後どう刑事手続き上、処遇されていくのかという話しがありました。あれは何も警察が悪いわけではありません。万引そのものは、犯罪全体のなかでは1件1件としては軽微な犯罪です。したがって、あれはああいうものだとお考えいただかなければいけないのです。

万引を1回捕まえたら、すぐ裁判にして、有罪にして、懲役刑にしろと、これはとてもできないことであります。そこを駄

目なことであるのを前提にして、それではどうするのかということを考えると、 今、ポールさんの言った方法は非常に新 鮮ですね。

でも、これをやるには、多くの刑事司 法の関係者を含めて、犯罪者を犯罪者 として取り扱うことをやめて、小売業者 なり被害者なり、あるいは公的な団体 とはいえ、警察ではない、検察でもな い、裁判所でもない、そういう人たちが 再犯防止施策を講じていくことを認め るかどうかについては、大きな課題だと 思います。しかし、チャレンジしがいの ある方法ではないかと。

今、舩坂さんがおっしゃったけれど、 警察に持っていって、2時間も3時間も 店員が拘束されたら商売にならないと いうところを、どうやって解決するのか という、そこに少し光を当てるものでは ないかとも感じました。

これも今日をスタート台にして、少し 時間がかかるかもしれませんけれども、 今日、法務省の方が来ておられるかど うか分かりませんが、昨日は来ておられ たんですけれども、実は再犯防止は、政 府全体の大きな課題として、今年から 取りあげられます。そこで議論をされて いけば、ひょっとすると、ひょっとするか もしれない。そういう問題だと感じてお ります。紹介をいたしておきます。

菊間 続いては、民事的制裁について お話しを進めていこうと思います。

アメリカでは、先ほども組織的万引犯 罪に対して、民事的制裁をするということは当たり前になっているという話しが ありました。日本でも、そのような取り組 みを行っている企業があるということで、 加藤さんのほうからお願いいたします。

『小売窃盗犯に対する損害賠償請求』 Company claims for damage compensation from shoplifters 加藤 和裕(株式会社三洋堂書店代表取締役社長 全国万引犯罪防止機構 調査研究委員長

加藤 三洋堂の加藤と申します。

小売窃盗犯に対する損害賠償請求 というレジュメでお話しさせていただき ます。

資料1】会社の概要ですね。

2005年8月より損害賠償請求開始しました。

資料2】店内では、こんな告知をしています。

- ●「万引き犯は店内でも捕捉します!!」
- 「被害弁済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」と。

資料3】「万引き犯は店内でも捕捉します!」、これはポスターです。このポスターの下部を拡大しますと、「被害弁済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」と、日本語だけですが書かれています。

資料4]何を請求しているかといいますと、捕まえるためにかかった人件費の 実費を請求しています。

これも弁護士さんといろいろ相談しましたが、ほかの理由での請求金額が計算しづらいということで、確実にこちらが万引犯を捕捉するのに、そして、その後の警察の処理でかかった人件費だけなら請求できるだろうということで、ここから始めています。

資料5】入金額の平均は、5,000円ほどです。

資料6】平均額だけですと分かりやすいのですが、最高額は約25万円、最少額は267円です。267円という非常に小さな金額が、どれだけ効果があるのかというのはありますが。

資料7] これは金額別の分布になります。途中で、80件と突出しているところがありますけれども、これはそれ以下が1,000円刻み、それ以降が1万円刻みなので、少しそこで増えているように見えますが、同じスケールで見れば、ほぼなだらかに下がっていることが分かります。そういう意味では、ミディアムといいますか、一番多いところは平均の5,000円ではなくて、1,000円から2,000円ぐらいのところが実際にはマジョリティーなのかなと思います。

資料8】入金率です。これがすごいところで、ほぼ80%以上をずっとキープしています。実際には、民事の請求ですから何の強制力もないわけですけれども、これだけ人件費がかかっているので払ってねというと、8割以上の方が

素直に払ってくださっている。その 辺が、日本の規範意識の高さなの かもしれません。だったら、万引す るなよということですが。

資料9】請求額の推移です。徐々 に上がってきましたが、最近少し下 がり気味です。

資料10] これがロス率になりま す。少し上がったところがあります けれども、コンスタントに下がって きています。当初は0.9%あったわ が社のロス率が、今は0.3%台ま で落ちています。いろいろな取り 組みのなかで下がってきたのです が、そのなかの1つに損害賠償請 求もあったのではないかと思って います。

資料11】では、ほかの会社でどう かといいますと、「捕捉にかかった 費用を損害賠償を請求しています か」という調査をしますと、既に導 入している会社は4.5%、逆に言う と、95.5%の会社は請求していな いわけです。ぜひ、これを始めよう じゃないかということです。

資料12】盗んでもほとんど損害 賠償請求されない日本から、どの店 で盗んでも必ず損害賠償請求され る日本に変えたいと思うわけです。

資料13】三洋堂書店は、回収し た損害賠償請求全額を、NPO法人 全国万引犯罪防止機構に寄付して おります。

資料14】皆様も店内窃盗犯を捕 捉しましたら、どんどん損害賠償請 求をして、万防機構に寄付してくだ さい。ぜひフォローしていただけれ ばと思います。

ご清聴ありがとうございました。

菊間 万防の理事でもありますか らね、加藤さん、ありがとうござい ます。

先ほど8割ぐらいの方が支払っ ているというご説明でしたけれど も、1回手紙を出して払ってこなけ れば、それで終わりなんですか。 それとも何回か請求は続けている んですか。

Sanyodo Books Inc.

- Founded on March 12th of 1959
- 83 Bookstores in Japan
- Net Sales ¥23,180M \$204M
- Total Assets ¥15,719M \$138M
- Capital Stock ¥ 1,290M \$ 11M

資料5] 損害賠償の請求額と入金額の平均 Average amounts billed and amounts received for compensation damages (¥)

(1USD=113. 2JPY)

期間(time period):2005.8~2017.1										
請求額の平均										
Average amount billed	¥5,802	\$51.26								
入金額の平均										
Average amount of	¥5,113	\$45.18								
payment										

店内告知 In store advertisement

- 万引き犯は店内でも捕捉します!! Shoplifters can be caught even within the storell
- ・被害弁済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 Shoplifters will be required to pay any extra labor costs as well as the cost of the item they shoplifted.

損害賠償請額の最高額と最少額 Maximum and minimum

of the charged amounts

¥254,907 \$2,270.65

資料6】

資料7]

(1USD = 113, 2JPY)期間(time period):2005.8~2017.1 請求額の最高額 Maximum

charged amount 請求額の最小額

Minimum ¥267 \$2.36 charged amount

万引きほ店内でも 捕捉します!

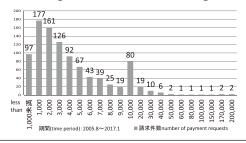
資料3】

資料1】

資料2]

損害賠償額別請求件数

The number of requests for payment according to the amount of damages(¥)



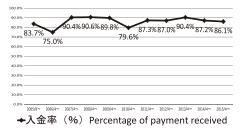
ご精算前の商品を店舗の 外に持ち出した場合 被害弁償その他の対処にかかった人件費なども請求させて頂きます。

捕捉と、その後の警察への届け出等に掛かった人 時数に人件費時間単価を掛けた人件費実費を請求 Catching a shoplifter, contacting the proper authorities, and filing the necessary paperwork increases the cost of labor. This increased cost was then billed to the shoplifter.

Ex. 時給¥2,500の店長が4時間拘束されたら Ex. If the store manager makes ¥2,500 per hour and he/she spent four hours in added labor costs, then

 $22,500 \times 4$ hours = 210,000 (\$88.34)

損害賠償の入金率 Percentage of received compensation for damages



資料9】 小売窃盗犯への損害賠償請求額 Charged amount for compensation (¥)



資料10】 不明ロス率 Percentage of Inventory shrinkage 0.39% 33% ∩ 32% 2004年 2005年 2006年 2007年 2008年 2009年 2010年 2011年 2012年 2013年 2014年 2015年 ◆不明ロス率Inventory shrinkage

捕捉にかかった費用の損害賠償請求 Company positions on requiring damage compensation for labor costs

※2016全国小売業万引被害実態調査よりInformation from a survey completed by all Japanese retail companies in 2016 regarding damage compensation

- すでに導入している(Already doing) 4.5%
- 検討中である(Considering) 15.2%
- ・ 考えていない(Not considering) 74.7%
- 5.6%
- 無回答(N.A.)

Do it now!!

資料12】 万引=損害賠償請求に **Shoplifting=paying damage compensation**

- 盗んでも、ほとんど(95.5%)損害賠償請求されな い日本からMost Japanese companies(95.5%) do not require shoplifters to pay damage compensation regardless of the value of the items stolen.
- どの店で盗んでも、必ず損害賠償請求される日 本に変えたい However, I want all Japanese retail stores to heavily consider putting into effect a system for requiring damage compensation from all shoplifters.

三洋堂書店は、回収した損害賠償 金全額を、NPO法人全国万引犯罪 防止機構に寄付しています Sanyodo Books Inc. contributes all indemnities collected to the NPO **Shoplifting Prevention** Organization of Japan(SPOJ).

【資料14】

皆さんも、店内窃盗犯を捕捉したら どんどん損害賠償請求して 万防機構に寄付下さい!

So · · · please follow me everyone!(^^) Thank you for your co-operation!

加藤 3回請求します。結局、払われな い20%の内訳を見ていきますと、宛先 不明で返ってくるとか、届かない場合が ほとんどのようです。

菊間 そうすると、実際届いている方で 言えばほぼ9割以上の方が払っている。 加藤 そうですね。非常に多くの方が、 素直に支払っていただいています。

菊間 例えば弁護士が付いていれば、 弁護士が払いなさいというのは分かる 気がするのですが、そういうケースでな くても、皆さん、万引犯に直接手紙を出 して、素直に払ってくるケースが多い。

加藤 そうですね。請求額のほとんどが 1,000円、2,000円というところが大きい のかもしれませんが、入金率は非常に高 いわけです。

菊間 分かりました。

それに関連してですけれども、会場か らこんなご質問がありました。これは加 藤さんか、星先生にお答えいただきたい んですけれども。

キセルを行った場合、旅客営業規則 で運賃の3倍の罰金が科せられます。同 様にショッピングセンター利用規則など で、万引金額の3倍の罰金を科すという ことは可能でしょうか。可能であれば、店 頭に提示を行うなどの実施で必要なこと は何かありますか。

加藤 それは私に質問するのではなく、 菊間さんに質問すべきコンテンツでは ないかと思いますが。

菊間 私は、そもそもキセルを行った場 合、運賃の3倍の罰金が科せられるとい うことも、今これを見て初めて知ったの で、ああ、そうなんだと。

星先生、いかがでしょう。

星 これは私のほうから申しあげようと 思っていたんですが、民事的な損害賠償 を事実上の罰金扱いすると、アメリカで はpunitive damages、懲罰的損害賠償 ということで広く認められております。小 売店関係でいいますと、Shopkeeper's Privilege Law、「商店主の特権法」という 法律があって、これは法律上認められて いるのです。

これが日本でできるのかというと、実 は懲罰的損害賠償については、現在、最 高裁はそのような考え方は日本では取 れないという考え方を示しています。

ところが、ご指摘があったように、なぜ か「鉄道営業法」だけは、それを認めて いるのです。それは昔、鉄道が国有だっ た時代の名残だと思うんですね。今は、 民間会社ですけれども、昔は国鉄でした ので、そこの違いがあるのかなというこ とがあります。

ですから、加藤さんのように実費賠 償、これは実際にかかった損害賠償だ から可能ですが、その3倍額という懲罰 的な要素を入れるということになると、 現行法ではなかなか難しいという現状 が法律上はあることになります。

菊間 ありがとうございました。

それでは続いて、警察との連携につ いての話に移ります。

竹花 すみません、ちょっとその前に、ア メリカでも懲罰的かどうか分かりません が、民事的な制裁を容易にする法律が 州法で、もう三十数州でできているとい う話も聞いたんですけど、星先生、これを 少しご説明いただけますか。

星 いくつかの法律の集合体ですけれ ども、1つには、日本人からするとアメリ カらしいなということですが、やはり自分 の権利は自分で守る。商店主は自分の 権利として、自分の商品を守るんだとい う意識があって、先ほども申しあげまし た「商店主の特権法」ということで、短時 間であったら逃げようとする犯人を捕ま えることができる。その間に、民事的な損 害賠償を請求することができる。

もう1つが、それが仮に間違いだった と、紛らわしい動きをしたので捕まえた んだけれども、実は違ったという場合の 損害賠償、今度は店側が負うことになる わけですが、それは免除しますという法 律があるのです。これは伝統的にアメリ 力で認められている法律です。

これとは別に、先ほど理事長がおっ しゃった三十数州というのは組織的なも のです。ORCです。ORCについて、普通の 窃盗よりも重く処罰する。それによって、 常習的、あるいは組織的な店頭犯罪に ついて厳しく対処しますという宣言をし ている州が、今は三十何州ですかね。 36、37州ぐらいあるということです。

竹花 ありがとうございました。

ゲストの皆様、どなたにお聞きすればいいか分かりませんけど、アメリカでは民事的に犯人に何かを、被害者のほうから、小売業者のほうから請求をする、そして何か得てしまうということは頻繁に行われていることなんでしょうか。

へイズ はい。基本的に「米国法」は 英国のコモン・ロー(common law)に 基づいています。犯罪があって、そして 「民事法」があって、今は弁護士の立場 から話すことはできませんが、われわ れの理解としては、小売店は自分たち のプロパティー、不動産を守る権利が ある。また、そこで損害があった場合に は、それを回収する権利があるというこ とです。

このような問題に商店主がどのように対応できるか定める法律は50州どこも、何らかのかたちであると思います。50州ですから、50州異なる法律があるかと思います。小売店が社内的に対応するところもあるでしょうし、場合によっては賠償請求し、その支払いを受けることもあり、あるいは独自で民事で裁判を起こすこともあるかと思います。そうすると、民事的な損害賠償も請求できるということで、3つ方法があると思います。

民事のルートであれば、小売業者側にもっと権限があります。例えば手紙を出す、一方、刑事裁判では、法執行機関、検事、裁判官が、こういった司法の枠組みのなかで、何カ月あるいは何年もかかってということになります。

ただ、民事訴訟などであれば、小売 業者として判断できるわけです。そう いった手法がいくつかあります。

もちろん、私たちは社員が不正を行うことを大変心配しています。クロード(ヴァーヴィル)からもお話しがありましたように、例えば犯罪者が自白をしたときに、手形を受け取るというようなこともあります。責任を追求する方法としては、いくつかやり方があります。

ジョーンズ その資金を手にしたら、 小売業者は何をするか。大手の小売業 者は、慈善事業に寄付をしたりします。 慈善事業がこの資金を受けるのは非常 に適切だと思いますし、寄付をしている ということで小売業者の見かけもよくな りますよね。

竹花 この問題について、実は万防機構は、今の加藤理事の先進的な取り組みを多くの小売業者の方々に紹介をしていますけれども、なかなかついてきてくれません。まだ知るところでも加藤さんと同じようなことをやっていただいているのは、2、3社ぐらいでしょうか。

加藤 もうちょっとあると思います。

竹花もうちょっとありますか。

加藤 5%ありますから。

竹花 そうですか。それはやはり書店 の方々が中心ですか。

加藤 業種の分布は覚えていませんが、書店でも、わが社以外に5、6社ですか、やっていらっしゃるところがあると記憶しています。

竹花 ありがとうございます。

皆さん、思い起こしてほしいんですけれども、先ほどの金子さんのお話しのなかで、万引犯に刑事的な処罰で臨もうとして個々に期待をかけると、期待外れに終わることが多い。しかし、それを変えることは非常に難しい。

そういうなかで、再犯防止教育の問題が取りあげられましたし、そして今、こういう民事的な対応によって「何だ、万引したって何も自分は不利益を受けない」というところを改善をしていくことも1つの手法だということで、取りあげさせていただいたわけであります。

まだ、緒に就いたばかりでありますが、できましたら私は法的なバックアップのもとに、事業者の皆さん方が心配なく、こういうことができるような仕掛けづくりが欲しいと思っていますので、アメリカの実例をもうちょっと詳しく勉強して、何とか世の中を動かせないのか、今後の課題とさせていただきたいと存じます。

さて、最後に警察との関係、古くて新しい問題であります。既にこれまでのディスカッションのなかでも私は何度も申しあげましたが、万引問題は警察に頼れば何とかなるという問題ではないわけであります。そういう意味で、警察はさまざまななかで万引問題に、私は

それなりに、きちんとした対応をしていただいていると思います。

しかし、またそこには皆さん方の不信 もある。その辺をしっかりと調べて、お 互いに不信をぶつけ合うのではなく、共 にうまくやっていけるようなことが非常 に大事だということもございまして、万 防委員会では、このリレーションについ て、それなりに検討を加えてきました。

山本さんからご報告をお願いします。

『警察関連と小売業の リレーション強化』

山本 正彦氏

(全国警備業協会 研修センター 統括課長)

山本 ご紹介いただきました全国警備 業協会の山本と申します。

先ほど理事長からお話がありましたように、万引防止機構では「警察関連と小売業のリレーション強化」ということで委員会を立ち上げまして、小売業と警察サイドの現状を把握して、万引させない地域づくり、ひいては国づくりを目指していこうということで活動を開始しております。

まだ道半ばですけれども、今までの 委員会でまとめられた結果等をご報告 させていただきます。

資料1】皆様のお手元にもスライド集をお配りさせていただいています。60ページから61ページにかけて、同じスライドがお手元にあるかと思いますので、見にくい方はそちらのほうをご覧いただければと思います。

委員会を開催したときには、小売業者の立場からしますと、警察は万引犯をしっかり処理してほしいと、このような不満といいますか、思いがあるという意見を言われました。

一方、警察は、万引犯はしっかり処理 している。むしろ、小売業者で万引防止 対策が十分できていないところがあ る。こういったところに、もっとしっかり と働きかけを行っていくべきだという意 見等をいただきました。

また、警備業者からは、基本的に警察に来ていただき、しっかりと処理をしていただけるといった現状がある。ただし、100%ではない。警察署または県に

よっては、そのあたりの取り扱いに差があるのではないかというような現状の報告がありました。

このように双方の言い分がいろいろ あることから、まずは実態調査を行いま した。

資料2]調査期間は、平成28年10月5日から11月4日、約1カ月間です。調査対象は小売業者552社、回答率が26%ということで、142社の方からご回答をいただきました。

多岐にわたる質問で大変ご苦労が あったと思いますが、その質問に対しま して回答をいただけた業種別がこのグ ラフです。

左側からスーパー、書籍・文具、楽器・CD・レンタル、百貨店、ドラッグストア、ホームセンター、衣料品となっております。

これらの小売業者から回答を得た結果として、様々な傾向が分かりましたが、ここでは主なものだけご紹介させていただきます。

資料3】「ハード面の対策を実施している」と回答した比率は、業種よって、だいぶ取り組みが違うことが分かりました。特に多くの小売業者が、防犯カメラなどのハード面の対策に取り組んでいるということですが、一番右端の衣料品については50%と、ハードの取り組みは非常に弱いことが分かりました。

これは業態として、それほど大規模でないお店があるのではないかということから、こういった結果になったのではないかと推測しております。

もう一方、ソフト面の対策としての 声かけ、従業員教育、こういったところ の対策をしていると回答した結果が、 こちらの下の表です。これもだいぶ比率としては高いのですが、やや低めなのが2番目にあります書籍・文具が75%、また一番右端の衣料品につきましては63%と、このような結果でした。

つまり、衣料品については、ハード面 もソフト面も全般的に弱いことが、結果 として出ております。このハードとソフト の取り組みが弱いことと、それから警察 との関連、これがどうなのかということ で次のスライドです。

資料4]小売業者が「警察との連携を図っている」と回答した比率です。それぞれ比率に差がありますが、特に一番右端の衣料品では、13%しか警察との連携を図っていないという状況でした。

一方で下の表にあります「万引犯人が捕まらない」と回答した比率が、それ ぞれ30%、65%といろいろ数字があり

ますが、一番右側の衣料品が特徴 的で、100%捕まらないと言っております。

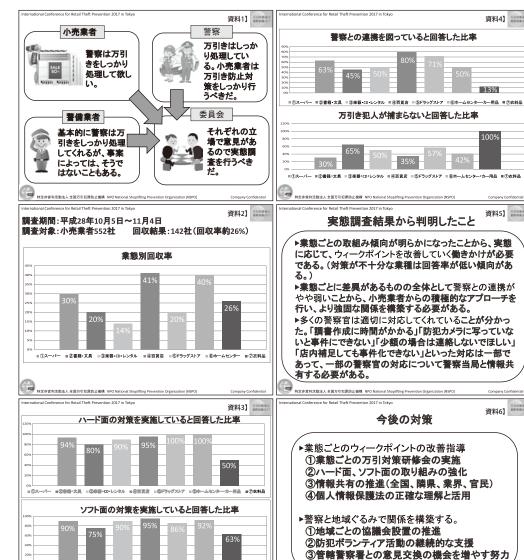
つまり、ハード面、ソフト面の弱さ、それから警察との連携がある程度できていれば、万引犯人も捕まりやすいと。裏を返しますと、そうでないと万引犯人が捕まりにくい傾向があるのではないかということが調査結果から分かりました。

資料5]そのほかの調査結果を 踏えて、今後どのようなことが必要 かを考える前に、まず現状認識を 行いました。次の3つです。

まず1つ目には、業態ごとの取り 組み傾向が明らかになりましたの で、実態に応じて、ウィークポイント を改善していく働きかけが必要で あると考えております。

それから2つ目には、業態ごとに 差異があるものの、全体として警察 との連携がやや弱いといった傾向 がありますので、積極的な小売業 者からのアプローチを行って、より 強固な関係を築く必要があるので はないかと。

最後に、多くの警察官は適切に 対応してくれていることが分かりま した。調書作成に時間がかかる、防 犯カメラに写っていないと事件に



できない、少額の場合は連絡しないでほしい、店内で捕捉しても事件化できないと、こういった小売業者からの声を聞きます。これは警察全体に関わることではなく、一部の警察官、もしくは一部の警察署のそういった対応があるということが分かってまいりました。

資料6】そこで、今後の対策です。1つ目に業態ごとのウィークポイントの改善指導ということで、①業態ごとの万引対策研修会の実施、②ハード面・ソフト面の取り組みの強化、③情報共有の推進、これは官民含めてです。そして、④「個人情報保護法」の正確な理解と活用。こういったことをやっていくことが必要であろうと。

また、2つ目に警察と地域ぐるみで関係を構築することから、①地域ごとの協議会設置の推進、②防犯ボランティア活動の継続的な支援、③管轄警察署との意見交換の機会を増やす努力、こういったことが今後、万引防止対策として、特にリレーションを強化するために必要な対策ではないかと考えています。

このような結果になっております。以上です。

竹花 ありがとうございました。

今のご説明をお聞きになって、小売業の方々、いや、ちょっと違うんじゃないかとか、警察の方も違うんじゃないかとか、いろいろご異論があろうかと思いますけれども、多くの双方の側の言い分について、それなりにそれを表したものではなかったかと思っております。

そして、何よりも大事なことは、過去にあったいろいろなことにこだわることなく、これからどうしていくかを検討することが重要だと私は感じております。

「なぜ、警察がちゃんと取り扱ってくれないのか」「なぜ、この犯人が悪いのに、この程度の処分で終わるのか」ということについては、それはそれなりの刑事司法手続きといった、要するにほかの犯罪のさまざまな累計があり、歴史があり、公平な処分だとか、いろいろなことがあります。そこをそんなに曲げて、万引をいいかげんに扱っているということでは決してないということも、

全体としては理解をしておかなければ ならないだろう。

要は、この万引問題を複雑にしている1つの大きな理由は、万引というものが刑事司法を適用して、しっかりと抑止力を持つことができない種類の犯罪だというところに、この問題の解決の難しさがあって、そこをどうクリアしていくのかが問われている。

それが、先ほどの教育の問題、再犯の問題、それから処分先をどうしようかとか、そういう広範な努力をしなければ、この問題は警察を非難していても解決できないことをよく理解をしたうえで、われわれはこの問題に取り組んでいかなければいけないのだということを示しているのではないかと思います。

アメリカ側との一昨年の話し合いのなかで、アメリカにおいて、警察というものは忙しいから、つまらんものを持っていって、けんかをしていても始まらない。組織的な万引犯罪という主要なものに絞って、できる限りの調査は自分たちがやって警察を巻き込むという、その合理的な考え方に目を開かれた思いで、実は大阪府警と取り組んだ高額本の常習窃盗者の検挙は、その教訓を生かした第1例だったのです。

第2号として、今、ドラッグの関係者が 警視庁と情報交換をしてという話が昨 日もございました。岡田さん、これはどう ですか、警察との関係はうまくいってい るものでしょうか。

岡田 この関係につきましては、私はかねてから警察とのリレーションということで、お互いに情報共有して万引犯罪という、特に私たちの場合は組織犯罪が多いのですけれども、これをどうにか減少させようと対応を図っているところであります。

警視庁さんが昨年10月から、私ども チェーンドラッグストア協会の大量盗 難情報の共有という形で入っていただ けました。警視庁さんが、その情報のな かから、東京都内の発生で連続発生と 思われる情報につきましては、改めて 私どもチェーンドラッグ (JACDS) に情 報提供していただいております。

それと併せて私どもはこの情報を地

元の各店舗に提供しております。この情報には警視庁さんが「こういう犯罪が多発しております。地元警察署がチラシを持って店舗にお邪魔します」という内容が書いてあります。この1行は大変ありがたいことだなと感じています。

「警察の人がお店にも来てくれるのだな、警察の人が知ってくれているのだな」という感覚は、店長さんとしては「それはいいことですよね、来てもらうとありがたいですね」という感想でした。

このように情報を共有されて、地元警察署が動いてくれるという形は、まさに、小売業と警察との情報共有ということになり、もう一つは、小売業が警察に対して敷居が高く、情報共有ができていないことから、協議会等をぜひ立ち上げてくださいという希望もその一つでもあります。 お互い、現在、小売業が悩んでいることについて、警察にもこれをうまく吸収していただいて、お互いにどうしたらいいかという形になっていただければと思っております。

今日、おいでの福島県警さんも、いい 形でドラッグストアと連携を図っていた だいております。

各県に協議会があると思いますので、今一歩踏み込んで何かやっていただければ大変ありがたいなと感じております。特に、今回、警視庁さんが入っていただいた関係で、一つの大きな前進だと私は考えております。

竹花 ありがとうございます。

私は、この間、大阪府警とつないだりしてきまして、私ももともと警察におりましたので、歯ぎしりする思いもありますけれども、この警察との関係を格段に変えていくというか、よくしていく1つの切り口は、万引の組織的なもの、常習的なもの、これらに対する情報を警察に集約して持っていくということです。

私は大阪へ行って感じたのですが、 私が頼みに行ったから大阪府警が動い たわけじゃないんですよ。この犯人は、 被害者はアナーキーと呼んでいたんで す。要はプロです。これはね、絶対逃さ ないという、刑事魂を呼び起こすような 事件だったのです。そこでは、たかが万 引という話しでは決してないわけです。 警察というのは、そんなにいいかげんに、忙しいから、万引だからというわけでは決してないはずであります。そこで争うよりも、むしろ彼らが興味を抱くようなものを、われわれが情報分析をして持ち込むよと。そのなかで一緒にやっていくことが、非常に有効な、今までの万引に関わる警察との関係を切り替えていく大きなチャンスとなるのではないかと感じております。

この問題はいろいろ言い分があるかと思いますけど、時間の関係で今、申しあげたところが、新しい1つの発想として進んでいく部分ではないかと。そのなかで、さまざまな問題改善が期待できるということを申しあげて、この問題については、ここで終えたいと思います。

すみません、アメリカのゲストの皆さん、何もお話しする機会を与えなくて恐縮ですが、最後に言っていただきますから。この会議を通じて感じたことについて、すべて5人の方にお話をいただきます。でも、それは皆さん、1分ずつですので、どうぞご準備をください。

ところで、今朝、2日間にわたる会議 で検討した事項をまとめて「宣言」とい う名前で出してみたらどうだろうという ことで案をお渡しし、これについていく つか意見がございまして、修正をいた しました。

ちょっとここに出しますので、ご覧をいただきたいと存じます。

~『万引対策強化宣言(P94参照)』の 読みあげ~

竹花 ありがとうございます。

多くの意見はありませんでしたけれ ども、いただいた意見については反映 をさせていただきました。これについて 会場のほうで、俺はこれは絶対反対だ とか、これは絶対に入れろというご意見 がありましたら挙手をしてください。

このあとの段取りは、これが了解を得られれば、これを必要部数印刷します。 そして皆様方の帰り際に持って帰っていただきます。これの使い道はお任せします。この宣言は、皆様方一人ひとりを 縛るものでは決してありません。しかしながら、この会議で万引問題に真剣に取り組む人たちの総意がここに現れているということで、いろいろなところでご利用いただけるものとしてつくったつもりであります。

何かご意見がありますか。挙手してください。あまり挙手してほしくないんですけど。よろしいですか。

それでは、皆さん、この宣言でいいと いうことであれば、ひとつ盛大なる拍手 を送っていただきたいと思います。 (拍手)

ありがとうございます。どこかの国会 みたいな感じで、すみません。それでは、 これを印刷に移させていただきます。

2日にわたる会議、本当にお疲れさま でございました。私が一番疲れたのでは ないかと思いますが、楽しかったです。 面白くもありました。

アメリカから本当にお忙しいなか駆けつけてくれて、さまざまなサジェスチョンをいただいた5人の方々、そして実はもう1人来ていただいているんです。ちょっと自己紹介してください。そして、あなたがこの会議についてどう思われたか簡単に話をしてください。



ディシース ガブ リエル・ディシース と申します。タイコ から参りました。 まず、この機会に竹 花理事長、NSPOの メンバーの皆さん、

また万防機構の皆さん、そしてほかのパネリストの皆さん、アメリカからの小売業の皆さん、有識者の方々に感謝を申しあげたいと思います。本当に家に帰ってきたような気持ちになりました。

万防機構も参加された2年前の会議 に私も出席をしていました。いろいろな 意見交換、いろいろな問題・課題、コン セプト、新しいアイデアについて議論が なされました。

竹花さん、あなたのリーダーシップのもと、このプログラムが主導され、40年にわたる私どもの経験、ノウハウ、テクノロジーなどを持ち寄り、本当に深い意見交換をすることができ、得ることがたくさんあったと思います。

この場に来た小売業の皆さんに感謝 申しあげたいと思います。プレゼンテー ションも本当に素晴らしかったです。ぜ ひ拍手を送ってください。ありがとうご ざいます。

(拍手)

最後になりますが、日本側の事務局の皆様にも感謝申しあげたいと思います。 私たちがサポートできることがありましたら、ぜひおっしゃっていただければと思います。本当にありがとうございます。 竹花 それでは皆様方にそれぞれお願いしますが、順番はケビン(リンチ)さんが決めてください。

リンチ では、こちらの順番でいきましょう。今、ガブリエル(ディシース)が言ったのと同感です。本当に皆様方に感謝いたします。私も、コミットメントを持っています。主要なアメリカの小売業者が何をやっているか、どのようなテクノロジーを使ってやっているか、コミュニケーションの強化をどのようにやっているか、小売業者と法執行機関、警察とのコミュニケーションをどうやって強化しているかなど、何らかの洞察を竹花さん、万防機構様に対して私たちが提供できるのであれば、ぜひしたいと思います。

何か事案を警察に持っていくときに

は、小売業者がオオカミ少年には なりたくないわけです。それは、内 部の事犯かもしれないし、外部の 事犯かもしれない。とにかくは、私 は機構さんのリーダーシップ、日 本の小売業界および機構さんが 持っています問題解決のための コミットメントに非常に感銘を覚 えました。

「デッツァー ウォルマートを代表し



まして、機構の皆様に心から感謝を申 しあげたいと思います。今回主催してく ださいまして、またお招きくださいまし て、ありがとうございます。

このカンファレンスから得られた一番大きなことは、窃盗は、特定の国や世界のどこかの一部で直面している問題ではなく国際的な問題だということです。今も、そしてこれからも問題であり続けるであろうと思います。

このような対話の場があるということは、本当に始まりだと思います。必ずしもアメリカと日本で抱えている問題は、まったく同じということではありません。けれども、このような対話なくして、前に進めることはできないと思います。

この前線にいることで、私が何かお手 伝いできることがありましたら、いつでも おっしゃっていただければと思います。 いつでもご協力したいと思います。

ジョーンズ 私も同感です。ほかのパネルメンバーが言ったように、機構さんのリーダーシップに感謝をしたいと思います。私がキャリアで学んだことは、これはすぐに終わることではなく、長い旅であるということです。私たちはぜひ機構さんと皆さんのたどる道をサポートしたいと思っています。ありがとうございます。

ヴァーヴィル 万防機構の竹花理事長、ありがとうございました。本当に個人的にも素晴らしい経験となりました。 経験を通して敬意を持って、一言だけ申しあげたいと思います。

昨日、私は前に勤めていた会社でロスを50%削減できたと言いました。10年間で半減できました。それは検挙率を上げていくことによってつながりました。ロスも下がり、そして収益も増えました。そこで私が申しあげたのは、全体的なアプローチが重要だと。ロスを削減するために、単に万引犯だけを捕まえればロスが減るわけではないということを申しあげました。

私の同僚が、10年ぐらい前アメリカのあるディスカウントショップに行ったときのことですけれども、そこに万引犯がいたと。何百、何千という店舗で検挙していたと。何百、何千ということで、ロスプリベンションに関する支払いそのものが、賠

償金によって支払われたということだっ たのです。

また、3,000万ドル相当の訴訟が起きています。誤認逮捕によるものです。この問題は対処しなければなりません。そして、ロスは3.3%です。問題は、単に万引を捕まえることだけで解決したわけではないのです。社員が行うこともあります。あるいは不明ロスもあります。これは昨日も話があったとおりです。

なので、あらためて、その全体像が大事だということです。収益を上げるためにやっているということ、そして経営トップの理解を得ることが本当に重要だと思います。

へイズ 唯一私のほうから加えなければいけないのは、皆様方への感謝の言葉です。クロード(ヴァーヴィル)が言ったように、フォーカスを絞った多層的なアプローチが必要です。いろいろエラーもある、不正もある。そして万引、暴力行為もあるでしょう。フォーカスをして、重層的に対応するというのが必要な道のりだと思います。

これは本当に素晴らしいスタートを 切れたと思っています。すべての関係 者が集まりました。この人たちが集まら なければ、対話が始まらないのです。 いろいろなエネルギーを感じました。 いいフォーカスが当たっているように 感じます。みんなこれにフォーカスをし ているように感じます。

ですから、繰り返し申しあげたいのですが、私たちは喜んで、私たちのできることを提供したいと思っています。皆様方、私たちが全部答えを持っているわけでなく、私たちもアメリカで毎日毎日学んでいるわけです。何が起きているかを学んで、何を対応しなければいけないかを学んでいます。もちろん完璧ではありません。でも、一緒に学習をすることができるのではないかと思っています。

竹花 ありがとうございました。

私は、今回来ていただいて本当によかったと思っております。精いっぱいの拍手で、アメリカから来ていただいた6名のゲストの皆さん方に感謝の気持ちを伝えたいと思います。ご協力をお願いい

たします。

どうもありがとうございました。 (拍手)

ありがとうございました。

菊間さん、2人ともうまくやりました ね。ちょっと心配だったんですけどね。 途中で私とあなたがけんかを始めるん じゃないかと思ったんですけど、まあ、 ここまでうまく来てようございました。

私は、菊間さんに万防機構に来ていただいて、単なる広告塔じゃないんですよね。実質的に大きなサジェスチョン、それから、いろいろなところで万引のことをお話をいただいて、世論づくりにもご協力いただいている、非常に有力なメンバーを加えることができたと思って感謝をしています。

菊間さん、この会議全体を通じて、何か思ったことがあれば言ってみてくれませんか。

菊間 2日間にわたり、たくさんの方に ご参加いただきまして、ありがとうござ いました。

昨日のアンケートをほぼすべて読ませていただきました。これまではアンケートとか、皆さんからお声をいただくときには、こういうところが問題だとか、こういうところに不満があるという声が多かったんですけれども、今回のアンケートは積極的に、こういうことをしてはどうかとか、こういうことをやりたいんだという、大変前向きなご意見がたくさんあったのが印象的でした。

きっと皆さんが、アメリカのゲストの皆 さんの心強い発言を聞いて、自分たちの 力でこの状況を変えていけるんだという 思いを非常に強く持ったのではないか なと、そのアンケートを見て思いました。

そして、私自身も2日間いて、何かこれから日本の万引の状況が変わっていくのではないかという、非常に期待を持ってこの会議を終えることができて、とても参加してよかったなと思いました。ありがとうございました。

竹花 ありがとうございました。

日本側の人たちのなかに、どうしても 話しをしたいという人が2人おります。 すみません、実は印刷に時間がかかって おりまして、ちょっと話していただきます。

岡田さん、何か言いたいことがあっ たという話ですね。

『集団窃盗対策』

岡田 茂生 氏(ウエルシア薬局株式 会社 総務本部 保安担当)

岡田 すみません。先ほど言い忘れた んですが。スライド集47ページをご覧く ださい。

私どもの対応のことを言いそびれて しまいましたが、知っていただきたいと 思います。

資料1・2】防犯カメラの画像映像に ついて、私どもは、顔認証カメラは取り 入れていませんが、1,476全店舗に防 犯カメラを設置しております。その他の ハード面も全部揃えております。

防犯カメラについては全店舗の約

資料1】

資料2]

資料3】

万引対策の現状

〇 店舗数

全国 1都2府22県に1,476店舗を展開(29.2.11現在) 〇 ハード面の防犯対策

- ・防犯カメラ・盗難防止タグ・EAS(全店設置)
- (一部店舗)
- ・陳列棚設置型タブレット(一部試験運用)
- 等の運用

※ 防犯カメラは社内ネットワークに接続(全体の約55%)

- 〇 ソフト面の防犯対策
 - スタッフの意識啓発、自主警戒
 - 警備員による警戒 万引き防止ポスターの掲示
 - 犯人グループ映像の事務所内掲示
 - ・防犯担当者による巡回指導と検証
- 防犯担当者の配置

各堂業本部に防犯担当者を配置し、各店舗への指導

4 集団窃盗に対する課題

集団窃盗グループは、単に万引犯ではなく、窃盗団であり、 組織的に犯行を繰り返す組織犯罪グループである。

① 情報共有

- 大量窃盗グループは広範囲(地域と業態)での被害実態 があることから、同業種間はもちろん業界、企業、地域を 越えた情報共有が必要
- 文字情報と画像情報を共有できればなお情報が生きる
- 情報がいかに早く集約して発信・共有できるか
- ② 警察との連携
 - 警察への被害届の提出
 - (※ 警察に実態を知ってもらう)
 - 警察と業者間での協議会等を設置しての警察からの 情報発信(※ 日頃から連絡・相談のできる関係づくり)

5 参考資料(店舗への配信映像)

埼玉県内各店舗警戒警報 (特に、春日部・越谷・草加地区は要警戒) 今月に入り、このグループによる春日部地区での被害発生 被害品は目薬

アルガードクリアブロックZ・アルガードクリアマイルドZ



55%が本部と繋がっております。私ども 防犯担当者が全国に5名配置されてい るので、この防犯担当者が、リアルタイ ムで見えるようにしております。万引被 害があった、犯罪があったなど万引に 限らず全てリアルタイムで防犯カメラの 映像を確認ができますし、その時点で 早期に、特に大量万引については映像 を取り込みまして、それをリアルタイム で各店舗に情報として流しております。

特に、(スライド集の最後のページに あると思いますが)できるだけ店舗ス タッフが分かりやすいように、特徴を捉 え、「これが犯人像ですよ。」という形で 共有しております。

わが社としては、現在、アナログから デジタルに変えて、このような形を、ど んどん取り入れるようにして、店舗と本 部とで連絡を密にして、できるだけ情報 を共有しようとしています。

資料3】これが店舗への配信映像の 例です。私どもは今、各防犯担当者が自 分の担当エリア内で発生した場合、す べて映像を取り込みます。そして、この ような犯人像ですと特徴を捉えて発信 しています。

今回の映像は、いつもマグネループ をし、この二人は「ルル」だとか「目薬」 を盗って行っている連続犯です。このよ うな形で特徴を捉えた映像を提供し、 あとは、発生時間、被害品など一覧表を 添付しております。

要は、店舗にリアルタイムで、被害発 生、犯人像が分かるような形で発信し ております。

ですから、どうしてもこのような大量 万引犯情報については、警視庁さんと か、いろいろなところから情報をいただ いても、その情報に犯人画像が添付で きるともっと生きた情報となります。

ぜひ今後も万防さんにもお願いして、 私どものほうでもご協力させていただ きますので、このように文字情報に画像 が添付できれば、特に連続犯、集団窃 盗団に対しては、各企業も店舗も活用 できるのではないかと思っております。

竹花 ありがとうございました。 加藤さん、何かありますか。

加藤 この席に着いて初めて、場所が 分かったんですが、この2日間、大変素 晴らしい同時通訳をしてくださったの は、あそこにおみえになる方ですよね。

ありがとうございました。

(拍手)

竹花 皆さん、本当にありがとうござい ました。まだ、ご発言のご希望のある方 がおられますけれども、時間になりまし た。この辺で閉めさせていただきたいと 思います。

最後に、私がこの会議を通じて、あら ためて感じたことは、万引防止機構がこ れからやらなければならないことが、今 日この日から、さらに増えてしまった。こ の多くの、しかもけっこう難しいことを やりきっていくには、万引防止機構の今 の体制と予算では不可能だと。これを 何とかしたいと。これについて、これか らもあれこれ工夫をしていきたいと思 います。どうぞ関係の皆さん方にお知恵 も貸していただきたいし、ご協力もお願 いをいたしたいということを、最後にお 願いとして申しあげておきたいと存じ ます。

今日までご参加いただいた参加者の 皆さん、本当にありがとうございまし た。万引漬けの2日間でありました。どう ぞお帰りになって、それぞれのところ で、この会議を生かしていただきたいと 思います。

先ほどの宣言は、お帰りの出口のと ころに置いてございます。必要部数お 持ちになってお帰りいただきたいと存

本当に2日間、ご苦労様でございまし た。ありがとうございました。

2017年3月10日

万引対策強化宣言

「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。

記

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解明し、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。



「万引対策強化宣言」の発表後、記者会見が行われました。(一部抜粋)

- ○NHKの大野です。ウォルマート社のデッツァーさんに質問させていただきたいと思います。日本で情報共有を進めていくためには、何が必要だとお考えでしょうか。もう1点は、アメリカの取り組みのなかで、日本でも取り入れたほうがいいと思われることは何でしょうか。アドバイスをお願いいたします。
- ■デッツァー: 法執行機関、警察とのコラボレーション、協力・協業だと思います。いったいどういう性質の問題なのか、全員が理解して、問題がなんであるかを突き止めるということです。アメリカでは、小売業のビジネスの様相はどんどん変わってきています。技術も進んでいますし、お客様の買い物の仕方も変わってきています。小売業者も、それについていく必要があります。お客様がシームレスなショッピングの経験ができるようにしなければいけません。

たぶん、日本もこれから先、そうなっていくでしょう。これだけテクノロジー環境が変わっていくなかで、今度はいろいろな違った問題が出てくるでしょう。万引、不正も違ったかたちになってくるでしょう。だから、ORCがどういうかたちで行われているのか、会議を開いたり、対話をしたり、この2日間のような試みが不可欠だと思います。

- ○NHKの大野です。万引をする本人が、データベースに対して、自分が登録されているかどうかを確認することを、アメリカではできているのかということと、日本ではそこの問題についてはどう考えているかお聞きできればと思います。
- ■竹花:既に当機構にも、そういう問い合わせがかなりまいります。

今、こういうシステムを導入し始めている事業者が、導入していることをオープンにしたくない理由の1つはここにあります。 先般も、この問題での検討を部外者の方ともしたのですが、まったく無関係の方がクレーマー的にこの種のけん制をするという 事例が非常に多く、しかもそれは非常に執拗で、対応に非常に困るという事例も少なからずあるそうです。

しかし、このシステムを導入して世間に認めてもらうためには、このシステムがこういうシステムで、登録される人はこういう人で、 どういう場合にこれが利用できるのかということを、<u>すべて公開することが必要です。そうしなければ、この仕組みについての社会</u> 的信頼は得られないと私は思っています。

自社内だけではなく、他社も含めて情報を共有する仕組みにしようとした場合には、加盟する企業や事業者はおそらくあまりないでしょう。したがって、オープンな、なんでもこしらえますというシステムをつくってこそ、この仕組みは普及すると思っています。

ただ、こういう意見もあります。悪いことをした人は、絶対に自分が入っているか照会してこない。何もしていない人が、自分はやられているのではないかと言ってくる。それは、この仕組みがどういうものかよく知られていないことが大きな理由でしょうから、そこをきちんと説明していくことが大事だろう。そのためには、信頼のおける機関が、このシステムの運用に関わっていることが重要だろう。それとともに、この仕組みについて、公的な後押しが必要だろうと私たちは考えていて、今、その作業を一所懸命やっています。ここがクリアできれば、この仕組みは一気に広がると思いますし、私としては、絶対に間違いの起こらないところで始めたいと思っています。

皆さん、思い出してほしいのですが、防犯カメラが12~13年前に出始めたころ、多くの懸念がありました。しかし、今、防犯カメラはまちの安全を守るうえでなくてはならないものになっています。

特に顔認証を利用した仕組みが、そういうものとして育っていくためには、社会的信頼を得るための工夫が求められているというのが私の認識です。それは、個人情報の利活用を進めようとしておられる政府の側でも、同じ認識だと思います。あとは、私たちの知恵にかかっていると思っています。

- ○『全国書店新聞』の白石と申します。情報の共同利用システムを構築するというお話がありました。そのなかで、数ある小売業界のなかで書店から始めるということでしたが、なぜ書店からとお考えなのでしょうか。それから、どのような組織体制で取り組まれるのでしょうか。今後は、検討、実証実験、また実用段階と進めていかれると思います。スケジュールなど、まだ具体的ではないと思うのですが、分かる範囲で教えていただければと思います。
- ■若松:日本における万引対策は、書店が最初でした。2003年、竹花さんが東京都の副知事をされていたときに、東京都万引防止協議会がスタートしました。これはまさに、書店の訴えによって始まったわけです。それから15年たって、書店における万引被害が非常に深刻であることが1つ。それから、書店における万引対策の実績といいますか、いろいろな工夫が、この間に蓄積されているということがあります。そして、共同利用をするに当たり、例えば顔認証システムの導入実績が、一部の書店で既にあること、そして何よりも、出版社取次書店を含めて、業界全体が万引対策に対し機運が盛り上がっている。おそらくそういう意味では、一番早く具体的な事例になり得るのではないかと考えました。

日本においても、情報の共同利用の道筋が懸念される個人情報の保護との調整において、今、それをクリアできる見込みが出てきました。また「改正個人情報保護法」が、今年の5月末に全面実施される予定ですが、それを受け、早ければ今年中に具体的な対策を講じたいと考えているところです。

*この他、万引犯に対する民事責任の追及や対策強化6項目により万引全体を社会的な圧力で押し込んでいく可能性等について 活発な質疑応答がなされました。

問1

これまでのレクチャーについての質問と意見をお聞かせください。

小売業

■①基調講演の中で、情報掲載として犯人の写真を載せるという説明がありましたが、アメリカでは個人情

報としての犯人の写真掲載は、法的に問題ないのでしょうか。どのような規定等により、掲載を可能としているのでしょうか。日本では、目等を消した写真を店に掲示してもプライバシー侵害として問題となりますが。 ②テーマ1の中で、カートを押しているお客に対してレシートの提示を求めて万引被害を大幅に軽減させているとの説明がありましたが、アメリカではお客からの苦情はないのでしょうか。どこの小売店でも一般的に行われているのでしょうか。日本でも小売業全体で取り組んでいくことができないか。

- ■あらためて、個々の小売業者だけでなく、研究者、研究機関や警察との連携が必要であると思いました。特に、研究者の存在が日本国内では、見えていないのではと感じました。機構がその役割を担っていただけるのか、ご紹介いただけるのか、がわかるとありがたいです。防犯機器導入にあたっても、トータルでのコンサルティングや各チェーンのサポートが必要となると感じました。
- ■総合スーパーの万引対策「万引対策がすすむ10のポイント+5」 ある企業でロスが105億円から、60億→45億と減少したとご報告 がありましたが、このロスとは万引によるロス以外、廃棄ロス、値引 きロス等も含む不明ロスのことでしょうか。
- ■海外のロウズの話は非常に興味がもてた。万引対策をしすぎると顧客 満足度が下がってしまう。そこを意識して活動しなければいけない。当 たり前のことだが、発生してしまうとどうしても忘れがちになってしまう。
- ■万引防止のためには、「犯罪者を認知して、とらえる」だけでなく、犯罪者の判断を「犯罪を行う方が自身にとって不利益」と考えさせる、という考え方にはとても納得させられました。犯罪を起こさせない、未然防止こそ必要と改めて、認識しました。そのために、どのような物が、どのような手法で、どんな時、に盗まれるのかについて、リテーラー側が知っておくことも。
- ■アメリカのセキュリティ及びリスク管理の高さにおどろきました。科学的かつ論理的に分析され対策を講じられていることに感心しました。当社を含む日本でもEASの導入されているものの、上手く活用されていないようです。また、基本的な考えとして顧客第一の考え方が、あらためて、アメリカ小売業のすごさを感じました。
- ■お客様(98%の良心的な)に負担をかけずにロス削減をすることの 重要性を再認識した。
- ■アメリカの例や日本のドラッグストア業界の例にあったように、ライ バル社・チェーン・店の垣根を越えて情報を共有している点は大変 参考になった。
- ■全般的な印象としては、「万引犯を捕まえる」という方向では無く、 「予防する」事が大事と発表されている気がしました。
- ■米国の万引対策は、文化的な違いからそのまま当社に取り入れることは難しいと感じるものの、レクチャーは刺激的で、良いアイデアに繋がる。防犯によって顧客がいやな思いをするのはダメだとか、地域によってリスクを順位づけするなど、非常に参考となった。
- ■日本ではEASの普及はどれ位なのか? 今後の見込みはどうか?
- ■米国の取組みは広大な土地柄に対応したネットワークと多人種に対しての対応として小売業の意識が高いと感じた。大量に盗むダイナミックさに驚いた。日本のドラッグストアの状況に驚いた。化粧品~食品まで、多品目を扱い価格幅もあるためチェーン店でも小さな店は死活問題だと思う。
- ■欧米の先進的な取り組みについて拝聴出来大変有意義でした。今後の自社の或いは他社との連携の取組みに向け参考にさせて頂きます。
- ■国内での情報共有、業種別のデータベース早期構築される必要性 を感じました。また、公的機関の連携、盗品の処分先に対する対策が 充実されることを期待します。
- ■ポール・ジョーンズ氏のレクチャーは、通訳を介しての聴取でしたが、ものすごく実務的で、感動した。

- ■あらゆる事象を、数式化、可視化をするのは、アメリカのビジネス界が得意とするところだが、万引を計数的に分析し、グラフなどで可視化し、対策を考えることは、もっと参考にするべきと思った。我々は、万引を物語として考える傾向が強すぎると思う。セミナーの事例の準備、及び通訳のスキルは非常に高く感心しました。
- ■アメリカでの防止対策には、感心いたしました。まだ、日本では財政の関係上そこまでできないのが現状であると思います。民間企業は、利益追求が第一なので、利益のない店舗では防犯対策ができないのが現状であります。1人の万引犯を検挙するのではなく、その上の組織を検挙することは、同感であります。
- ■組織的犯罪集団、大量窃盗に対しての予防、抑止が必要であった。 アメリカに於ける、データ分析、その他の対策を日本でも取り入れる てとは…。
- ■初めて受講させていただきました。午前は、米国における防犯システムの事例など、非常に興味深い内容でした。普段、直接米国の万引事情など聴く機会などないので大いに期待して臨ませていただいています。
- ■米国も日本も組織窃盗対策に苦慮していることが判りました。これに対応するには、警察等の組織と企業等がパートナーシップ的な組織を作っていかなければ、これからも対応は難しいと思います。アメリカのように「ORCA」のような組織でもいいですが、情報共有できる組織を作り捜査機関とのある程度の情報共有をしていかないと、小手先の対応で終わってしまう可能性が高いと思われますが…。(日本では難しいかも)
- ■ポール・ジョーンズ氏の集団窃盗対策について、警察等の関係機関との連携が重要で、更に情報の共有が最も重要であることを再認識された。防犯対策によって犯罪が減り、小売業者の利益が増え、客の安全と安心が増すことが証明されるが認識された。ORCとの戦い。ビジネスに対する犯罪捜査も実施、会社をロスから守ること。
- ■各テーマの時間配分を海外の方を短く、日本の方の発表の時間を 長くとっていただきたかった。ウォルマートの例など、規模が大きす ぎて全く参考にならない。日本の対策などを具体的に聞きたい。ヤ フーのテーマ4も同様。
- ■情報の中身が少し複雑で、多すぎるように思えた。もっとポイント (効果の優先順位)をコンパクトに、わかりやすく分類し、説明いただ ければ、理解度もアップするのではないかと思う。
- ■新しい視点、考え方が学べた。特に地域ぐるみでの取り組み、再犯 防止に自社でも考えていきたい。
- ■新しい知識・情報が得られ、自社ロス教育に活用しようと思いました。
- ■パネルディスカッションは顔認証システムの活用など具体例があってよかったです。米国との対比で参考となる事柄があった。
- ■興味深かった点○教育が重要~パート・アルバイト、店舗P/Lから~○ヤフー盗品対策○クライムテックス○日本版データベース構築○市川ビルの取り組み○ユニクロ大量盗難○丸善ジュンク堂の取り組み
- ■万引の情報の共有化はぜひ実現してほしいと考えます。また時間が長く、2日間出席ができない為、全体の議事録を後日いただきたいです。
- ■万引対策強化国際会議に参加させていただく前まで、万引について軽く考えている自分に気付かされる良い機会となりました。万引されたことに気付かず、商品の補充が掛からず、お客様にはご迷惑をお掛けし、来店されなくなり、小売業としての信用を失う。さらには地域の治安の悪化にもつながる。たった一人の、一回の小さな犯罪により悪循環が生まれてしまう脅威を重く受け止めて、今回得た知識を会社に伝えていかなければならないと強く感じました。2020年に向けて起こりうるケースを予測し、まずは万引に対する従業員の意識改革を進めていこうと考えています。
- ■毎年日本で開催いただけると良いですね。
- ■非常に参考になる講演を聞かせて頂きました。犯罪に対する意識を 高め、まずはしっかりと足元から抑止対策を進めていこうと考えていま す。従業員に対する防犯教育、犯罪をさせない店づくりと環境づくり。 (質問) 犯罪をさせないための声掛けですが、何か効果的な言 葉ってあるのでしょうか?

防犯機器企業

- ■防止するための取組をいろいろされてます が、実施前後でどの程度効果があるのか、数 値的なデータを知りたいです。
- ■Mr. Paul Jones氏の実例に基づくお話が大変興味深く面白かったです。
- ■米国での集団窃盗の事例やその対策の仕組化など非常に興味深 かったが、一方で日本の市場を見たときその独特の商形態や細かさ から一筋縄ではいかないことを認識しました。
- ■It would be good to have representatives from retailers in Europe too. Reason is that there are quite some differences on e.s. ORC.
- ■○内引きについて 午前のレクチャーの中で、アメリカでは内引き の比率が万引の比率よりも高いという指摘がありましたが、日本で は逆です。これは、国民性によるものなのかどう思いますか?日本で も最近内引きが増加しています。
 - ○組織犯罪について 日本では、最近東南アジア人による万引が 増加しています。アメリカに於いて移民の影響はあるのか? 又組 織犯罪の人種的な統計は調べているのかどうか? 以上です。
- ■○米国では、セキュリティ対策が優先されていると考えていたが、セ キュリティ対策の調査に対して、一般の顧客へのアンケート、ヒアリ ングを実施していることに驚いた(日本でのシステムの普及には、よ り必要な視点だと感じた。)
- ○EASの運用で声掛けの重要性は米国でも同じようだがロス対策と して声掛けの徹底を日本でどのように普及させていくかは、課題か と感じた。
- ■クロード・ヴァーヴィル氏の講演は、具体的で生々しい話が聞けて興 味深かった。テクノロジー関連に触れた箇所(EASプログラム)に特 に興味をひかれた。ただ話のペースが速すぎて理解が追い付かな かった。もっとじっくり話を聞きたいと思った。
- ■お客様のうち、98%は良いお客様で又、お店に買い物に来てもらわ ないといけない。残り2%の万引犯に対する対策を考えないといけ ないが、それが98%のお客様に不快な思いをさせるものであっては ならない!!というのが心に響いた、小売業全体で協力し、情報の提 供、供給、共有をしていく事が大切だと思った。
- ■繰り返し万引が起きないように、顔認証のカメラを導入したり教育を するということはとても良いことだと思いました。犯罪者を出す前に犯 罪を未然に防ぐことが大切だと私は思います。私たちも防犯機器の製 造メーカーとして、ロス率が減少するよう邁進してまいります。
- ■より具体的な対策事例を紹介いただけるとよかった。科学的アプ ローチの成果の一端を紹介してほしい。
- ■防犯画像の共有について、研究開発を目的とした共有の可能性に ついて、国内の小売店がどのような考えを持っているのかお伺いで きればと思います。
- ■小売業のリアルな現状(メガネ屋さん、ユニクロさん、市川ビルさん 等)たいへん参考になりました。米国の対策も参考になりましたが、 日本との風土、文化の違いによってまだまだ「参考レベル」という部 分も感じられました。
- ■米国における、万引防止のための最新の「システム」機器の事例が 知りたかった。米国における万引き防止のための具体的な費用と投 資効果事例も、できれば欲しかった。
- ■基本的なオペレーションの徹底が見直されるべき。EAS販売を行う 者として、改めて思った。
- ■クロード・ヴァーヴィル氏の講演は具体的なデータが多く含まれて いたので良かった。他には狙われる商品がアメリカでも日本と同様 の物であったり、現場の人の意識に関しての言及が何度もあったの が印象的であった。

警備業

- ■システムの事例については、もう少し具体的に紹介い ただきたい。
- ■万引捕捉から、内部不正、ロス率削減への提案を出来るよう、努力し たいと思います。ドラッグストア協会で大量盗難に対する情報共有を されているとは知らなかった。ぜひ情報共有をさせていただきたい。
- ■○米国でのシステム活用は日本と比べて進んでいると感じた。

- ○組織犯罪の対策としての関係者の連携も米国が進んでいた。
- ■日本だけでなく、アメリカ・ウォルマートの現状を直接お話を聞かせ ていただくことは情報としてよかったと感じています。
- ■すばらしい講演でした。いずれも、現在日本の企業が問題とする万 引対策が、アメリカでも同じ問題であり、それに取り組んでいるとい うことと、日本よりはるかに先進的に対応している。大変参考になっ た。アメリカでは、青少年の万引を現在ではどうとらえているのか、や はり「ゲートウェイ」犯罪なのか、高齢者による万引の状況とどうとら れているのか知りたい。
- ■Kevin Lynch氏の講義を今少し聞ければと考えています。昔ながら の接客をベースに、在庫の常時チェック、防犯装置におけるマーケ ティング機能、ロボティクスやClickitなど、興味深いものでした。
- ■日本でも集団窃盗が増加していることが驚きだった。
- ■私は、警備課の保安担当の部署におりますが、今回の講習を受け て、世界でも同じような事案が発生していることを認識しました。私 どもの部署でも特に大量窃盗グループ(特にベトナム人)が増えてお り、日々対応すべく試行錯誤しております。情報を集め、情報をもとに 協力することが重要だと思いました。
- ■まず、米国では防犯に関する危機管理関係会社はたくさんあり、企 業・団体として成り立っていることはすごいと思った。米国からのゲ ストの話は新鮮で大変有意義であった。また、質問の中で、米国研究 機関の運営資金がファンドや会費、プロジェクトごとの資金などから 成り立っているとの話も伺え、日本でも実施できないか、また、その 辺りは米国は進んでいるな、などとも感じ、大変参考となった。
- ■アメリカでの取り組みの実例など非常に興味深く、今後も、有用なレ クチャーを続けていただきたく思います。特に当社は小売事業者で はありませんが、クライアントに小売事業者が多くいらっしゃるため、 業態ごとのコーディネート、協業に向けた取り組みを進める仕組み の必要性を感じます。

- ■米国以外の国の取組み(対策)も聞きたい。
- ■日本チェーンドラッグストア協会様 大量窃盗に関 する情報収集・共有について、今後全国展開される予定はあります か?当県でも発生時に薬局関係へ情報発信を行いますが、どうして も発生後、被害届受理→本部報告→情報発信と時間がかかり、リア ルタイムの発信は現状では難しい状況です。もし展開されるのであ れば、県警としても何が協力ができるか!
- ■○日本チェーンドラッグストア協会の防犯共有システムは、興味が 持てる。都内のみならず、地方での促進にも努めていただきたい。 ○アジア系の住人が多いのは、生活レベル(仕事の処遇等)との関 連もあるのでは。雇用企業としても、行政としても万引という視点か らも広く取り上げていくべきでは。
- ■○防犯ビデオ画像を店内で流すことは米国では良くみられることで すか。○画像データの保持期間○画像データのオンライン上での ハッキング対策
- ■○従業員の教育がとても重要であることを再認識しました。○小売 業界ではパート従業員が多いため、職場への愛着心を持たせること が難しい。○そのため、防犯意識が希薄と思われる。
- ■各講師の講演内容が必ずしも万引対策ということではなかったよう に感じた。米国と日本では司法制度や組織構成、捜査手続きが違 い、そのまま導入できないものもあったが参考になった。各種システ ム導入例には大変興味深かった(特に顔認証)。

市区町村・団体

■○万引のロスとして、内部窃盗、運用管理上 のロスが多くを占めることについて、具体的

にどういう教育やコストを考えた回避機器が効果的であったのかを 知りたかった。

○万引をする高齢者については、その多くが所持金があるにもかか わらず、使うのがもったいないという、ある意味で悪質の程度が深化 している。この件についてのコメントが欲しかった(どうすれば防げ るのか)。

○万引をさせない環境作りについて、例えば棚入れなどで営業などが「このように積み上げたら、視界が悪くなり万引しやすくなる」などと助言してもこれに応じない事業者が見受けられる。このような場合はどうすればよいか教えてもらいたい。

■犯罪件数は減少傾向にある中、万引の構成比は上昇しており、当区でも来年度、万引対策強化を考えております。そんな中、アメリカからお越しいただいた先生方のお話を聞かせていただき、特におどろいたのは、ロスの比率の中で従業員が占める割合が40%も占めることです。日本では考えられない数字ですので、その点から見ますと、万引対策のアプローチも日本だと少し違うのかなと思った次第です。 JACDS石田様のお話も大変興味深いお話でした。今後は、行政、警察、小売店が連携し、万引対策に取り組んでいければと思います。

大学•研究機関

■アメリカの先進的な取り組みは非常に興味 深い。日本もアジアの先進事例になると思う

ので、発信例にもなれると感じた。

- ■○Innovation Labの内容を詳細にお聞きしたい。Mission, Budget, System ○日本では、従業員不正はほかの諸外国(特に米国)とは異なると思う。
 - ○米国はリテール犯罪にかなり体系的に科学分析していると思う。 日本も必要と思う。
- ■多くの議論が、経済的コストが必要なものばかりで、実店舗の経営者側でコストを含めた実例が少なかった。商品ごと、商品カテゴリーごと、商品棚ごとのロス率を分析した例がなく、総体的な話が多かったので、より深く話が聴きたかったです。
- ■本日の英語講演はデータ分析をして、いかに対策を立てるか?というお話をいろんな観点からお話が聞けて良かったです。分析したデータをもとに、どのような対策を立てたのかという、具体的な話が聞ければ、なおよいかなと感じました。

その他 ■(質問) 防犯環境設計に基づく対策を進めた場合、 防犯レベルの低い店・企業に犯罪企図者が向かう。

社会全体としては減らないのではないだろうか?今、対策を進められていないので未来の話になるのだが。

(意見・感想) さすが先進国、団体である。アカデミックさ、現場の 温度がよく伝わる。今後も勉強させて下さい。

- ■大変有意義な会議でした。関係者の尽力に感謝します。
- ■万引防止活動の「往く道」を示したような講演が行われた。ただ、その道を行くためにも相当の資金が必要であろう。その資金は、個々の事業者の活動であろうと、業界のそれであろうと、防止機構のそれであろうと、事業者が負担(拠出)しなければならないが、事業者は承知しているか。防止機構の活動も結局、事業者の理解と努力次第であろう。
- ■日本では、常習万引や高額万引の被害に苦慮した店舗側が犯人の 顔写真を公表し、反対にバッシングされた事案があります。行き過ぎ だという意見もあれば、そこまで店側は万引被害に追い詰められて いるという状況が世間に知られるきっかけとなった事案ですが、そ れぞれ立場が異なる会議に参加されている方の意見はいかがで しょうか。本音でお聞かせいただければと思います。
- ■米国での取り組みが聞けて、有意義でした。
- ■米国の取り組み状況について、特にORCに対する状況など最新情報を理解することができ、大変参考になった。また「98%は良い顧客」というフレーズが印象的で、その上で残りの2%にいかに対応していくか、がポイントだと感じた。また米国独特とすれば、内部窃盗の割合が日本より多いのもまた文化の違いだろうと思った。米国内でも州によって州法が異なっており、日本とも大きな違いかと思う。共通でいえるのは、会社間での情報共有は大変重要かと思うので、今後のロスプリ業務でも参考にしていきたい。
- ■各企業では取り組みを行っているが、やはり連携が取れないのが現 実ではないかと感じた。万防機構にかかる期待は大きいと思う。

問2

万引対策強化緊急方策について、どの番号の内容に 関心を持たれましたか。関心の高かった番号順で ご記入ください。その理由をご記入ください。

- 1 小売事業者の万引防止能力の向上を図る
- 2 万引情報の共有化と活用を図る
- 3 地域における足並みを揃えた取組みを強化する
- 4 盗品の処分先に対する対策を強化する
- 5 常習者に対する再犯防止教育の強化をする
- 6 全国万引犯罪防止機構などの対策強化に対する取組みに支援する

小売業

■2-4-1-3-5-6(数字は関心の高い番号順、以下同) ②は危険すぎる。

④の換金先をつぶすだけで、日本の万引は半分になると思います。

1-2

①万引されにくい店舗づくりが最重要課題と思われる。更に、従業 員に対する万引防止に対する教育が必要と認める。

②防犯カメラ画像に基づく犯人の情報共有が最重要である。犯人の情報、被害状況の情報を分析して、各店舗にリアルタイムに情報を配信することが重要である。

■福島県の取り組みは地域で各領域の担当者が連携、機能していた 点に関心を持った。

$\blacksquare 2-4$

②組織的な集団万引の抑止になる

④盗品処分先があるから万引がある。出口をふさぐことが大切。

3-4-2

現金化させないことが重要。地域での社会での取り組みで、犯罪を許さない社会へしていく。これを拡大することで、日本として、海外とも広げていく事が重要。ネットワークをまずは実験から広げていくべき。

■2-3-6-1-5-4

防止のための具体的対策が様々ある中で、現在の技術(最新)でかなり有効なものと考えます。やはり、エリアごとの情報共有がより必要と考えます。すでに、米国で起きているパターンの不正が日本でも起きていることを考えておかなければならないので、④も重要と思います。

- ■4-2 万引された商品の年間の換金額は、およそどのくらいなのでしょうか。ジャンル別(アクセサリー、化粧品、日用品、本、服、CD・・・等)の推移や傾向は明確となっているのでしょうか。換金先は、リアル店舗、ネットオークションどちらの方が割合は多いのでしょうか。 万引常習者一人当たりの1か月平均換金額はいくらなのでしょうか。
- ■1-3-4-6-5-2

①顔認証システムを導入しているが、その活用方法の理解、対応に 関し、従業員の教育が難しい。

③まだまだ警察(大阪府警)の万引に対する犯罪度意識?が低いように思われます。

④明らかに盗品をオークションに出品していると想像できるのに、 証拠不足?等により中々逮捕に至らない。

$\blacksquare 1-2-5-4-6-3$

当社は特殊な事情の為①以外は参考になりにくいため。しかし、万引と思われる被害額はそれなりの額となるため、①に対する見識を高めたい。

■5-6-4-3-2-1

偶発的な万引も集団窃盗団も、万引事件として同じように取扱われている。特に外国人窃盗団は前科がなく、いくら盗っても被害弁済もせず強制送還で終わりである。だからいくらでも窃盗団が入ってくるのである。

■1-5-2-6

万引をしにくい環境をつくる方策がとても興味深かったです。それ に加えて常習万引を対策することで万引の被害を最小にすることが 出来ると思いました。

$\blacksquare 1 - 2$

①精度の良い防犯ゲート、防犯カメラを設置しても、従業員が万引 防止をする能力がなければ宝の持ち腐れであり、絶対に防止させ る、という教育を行い能力を高めることが必要である。

②特に大量万引については、組織的で連続犯行を繰り返すことから、同じ地区への情報共有が連続犯行の防止につながると思う。

- ■2-3-4-1-6-5
- **■**2-1-3-5-6-4

情報の共有化に伴い、各小売業間との連携を図る。又、各小売業に 於いて、万引対策として取り組んでいるのが業種・業態で温度差が あるのではないか。全体の枠で考えていく必要があると思う。

■1-4-5-6-2-3

個々の店舗が万引防止能力の向上を図ることでロス率を下げることが出来ると思うので、その向上方法を知りたいから。

2-1-3-6-4-5

情報のデータベース化→共有化は、店側にとって有益なものである のと同時に、犯人側にとっても脅威となると考えられるから。

■6-3-2-1-4-5

万引に対しての情報は各社協力していく必要があると考えております。同一人物(グループ)と思われる万引が、情報の共有により効率よく抑止できると考えます。いろいろな条件はあると思いますが、カメラの顔認証の共有など、社外ともできると、顔認証カメラを導入したいと考えています。またそのシステムを導入するためのコストも多くかかるため、支援があるとシステムの普及にもなると考えます。

■1-2-3-5-6-4

目的はロス減少にあり、万引等の被害防止によって減少させることが大切と思う。検挙に勝る防犯はないということもできますが、被害に遭わない店舗づくりが大事。ただし、組織的窃盗団(特にベトナム人グループ)については、警察との連携協力により組織解明は必要。

$\square 2 - 3 - 4 - 6$

②外国人等の組織的な万引集団による大量万引被害を防止するため、万引き情報の共有化が不可欠である。現在、JACDSで行っている共有システムでは、画像がないため防止効果が低いと思います。 本対策が運用されれば、大きな効果が出ると思います。

③業界だけでは効果が小さく、限界があります。特に地域社会、警察が入ることで、万引防止のプラットホームが出来ると思います。一企業として、警察に働きかけを行っていますが、業界全体、万防機構が取り組んでいくことで実現可能と思います。

④外国人グループによる万引は、商品の処分先があるから実行されます。処分先を解明してつぶすことで、外国人グループの万引は減少すると思います。万引対策の重要な柱です。

■1-2-3-4-5-6

店の防犯能力を高くすることが重要だと思う。ただし、顧客満足度を下げず実施する。その為には自社だけではなく他社や地域の協力、協業が必要になる。また社会全体の取り組みとして、そもそも転売できなければ大量窃盗は減ると思う。そのためのルールづくりも重要と考えます。常習者に対して再教育をすることによってロスも減ると思うが。大量窃盗とは次元が違うので、ひとくくりでみることはできない。

- ■1-2 防犯環境設計の重要性が、防犯担当以外になかなか理解されにくい状況の改善が必要と感じています。
- ■4-2 盗品の処分先、処分方法対策の必要性を感じました。また、社内のみならず、同業種内での情報共有も必要ではないかと感じました。
- ■1-3-2-6-5-4

①未然防止を徹底することが、ローインベストメントでコストパフォーマンスが良くなる。どうやら、そのための声掛けの徹底が第一である。 ②地域の絆づくりを実現するための街ぐるみの取り組み。

■2-3-1-4-5-6

犯罪に関しての共有化(情報の)が最も有効な対策と思われる。組織に対しては、組織(大きな)で対抗することで、未然に万引を防ぐことが出来る。また、近年の多様化する犯罪に関しても、スピード良く情報を得ることは重要と思われる。できる限り、業種を問わずに共有できると良い。

■1-3-6-2-4-5

やはり個人情報保護との兼ね合いには十分注意を払いたいです。 地域での取り組み強化とシニア対策が重要ではないでしょうか。

3-2-4-1

万引被害が高額になっている。万引し売り先まで決定している。化 粧品は新商品や海外でも人気があり、高額で売買している商品。

- ○万引被害の高い商品名(時期などによって異なるもの、新商品、 根強い人気のある商品)⇒情報共有の構築
- ○売り先の情報(フリマアプリなど)
- ○同業、行政からの情報共有の構築
- ○企業(店舗)は防犯対策と教育⇒他社事例の情報
- ■1 店舗での犯罪は、店の責任者がしっかりと抑止対策をしなければならないと思う。自社においてはまだまだ万引等の犯罪に対する意識が甘く、教育が必要と感じているため。また店づくりにおいても、死角が多かったり、ゴンドラが高かったり、レジから通路が見えなかったり、改善すべき項目が現状たくさんあるため。

■1-2-4-5-3-6

先ずは「万引されにくい店舗づくり」が最優先と感じた。先進国であるアメリカの現状を拝聴しましたが、日本ではまだまだそのレベルには追い付いていないこと、万引に対する危機感の低さなど、システム投入をして共有化をする前に、社として万引に対する意識変革をしなければならないと強く感じた。先ずは、万引に対する危機感を全従業員に理解させるように努めたい。

2-4

②ORCについては、発生曜日、時間等の特定が難しいため、未然防止措置がその一助になると思うため。

④盗品を捌く方法が減ることで、根源の解決。

- **■**2-3-5-4-6-1
 - ○同業他社との情報共有による、自社店舗への防御。
 - ○常習者に対する教育も重要だが、初犯以降の刑罰の強化もより効果的なのでは(割に合わないと思わせる)。
 - ○地域で大量盗難が発生した時に地域の警察による地域店舗の巡回。

■1-2-3-4-5-6

①は当社で最も大きなLPにおいての課題となっているため。特に、高額品を扱う売り場に於いての商品、見本の展示方法について非常に高い関心があります。次に、「担当者の対応能力の研鑽」も現在の活動において苦慮しています。出口防犯ゲートや、アラームが鳴った際の声掛けなど、いかに顧客満足度を損なわないよう、かつ防犯効果の高い対応はどうするべきかのヒントが見出すことが出来れば幸いです。

②③において情報共有も課題となっています。社内でのメールにおける事故報告書だけにいたらず、同業他社、行政との連携は、これまでおこなっていませんので、次のステップとして視野に入れたい事項です。

1-2

①(1)セルフサービス店舗では、万引を事前に防止することは難しい。但し万引している(店内で未精算品をバッグ等に入れている可能性が高い)可能性が高い場合の店員の対応のレベルを上げたい。 (2)万引防止機器導入時に、効果見込みの情報を入手したい。それによって導入しやすくなるため。

②業種ごとに万引情報を共有化できる団体があるのか? 「万防機構」に加盟すれば情報が取れるのか知りたい。

防犯機器企業

■2-1 防犯画像を用いた防犯システムの研究開発に強い関心があるため。※何らかの

データ共有の可能性があれば、一度お話をお伺いしたいと思います。

- ■4 米国のように対策が必要と思われます。各企業の協力、協業で対策することを望みます。
- ■2-1-3-4-6-5

②その意義も導入時の効果も理解できるが、日本の法体系と整合性が取れるのだろうか。各店舗独自の判断と全体システムの責任の切り分け、社会とのコンセンサスを得る必要がある。

①安全と安心にどれだけのコストをかけられるのだろうか。

■1-2-6-3-4-5

現状のシステム、機器が活用できていない。一企業での情報では対

抗できなくなっている。

■2-1-3-4

万引防止という観点からすると、犯罪者の行動パターン分析が有効であり、抑止、防止につながる。 但し、あくまで小売業としてのサービス低下なしに実現されることが優先される。

- ■2 現場の店舗では、対応に限界がある。仲間を集め、知見を集め、 できることから早く対策を打つことで、高齢者対策を強化し、地域を 守ってほしい。外国人を含めた集団窃盗は、万引きではないので罰 則の強化を後押ししてほしい。
- ■2 売上高、ロス高、ロス率を具体的な数字が挙げられていてわかりやすかった。
- ■2 General approach and explained well. Interesting to learn about all types of e-crimes.
- ■1 万引されにくい店舗づくり、防止機器の設置は必ず必要なことであり、ロス率が減少しやすくなると思う。従業員の負担、万引犯の抑止効果を高めるためにも、専門部署は必要であると私は考える。
- ■1-2 私達は、万引防止警報器を製造・販売しているので、是非、 万引されにくいお店作りのお手伝いをしたい!!

-2-4

②データベースの有効利用をしたいが、データを共有するうえで解決すべき課題もある(セキュリティ、プライバシー、等々)。万防機構がこれを進めていくことで、共通の合意が得られることを期待している。 ④プロの犯罪者による集団的犯行は、被害金額が大きくなると考えられる。盗品の流通ルートをなくしていけば、被害を減らすうえで効果的であろう。一企業では難しいので業界内で協力体制が出来ると良いと思う。

$\blacksquare 1 - 2 - 6$

企業活動の中での万引対策の為、利益に貢献しているかは常に問われる。また、万引対策は継続的に徹底することが大事で、これを続けるためにも専門部署で継続した効果検証が必要。

常習犯、組織犯罪への対応は、1社では難しいため。登録と削除の基準、拡散したデータの取り扱いに課題は残るとは考える。

■2-1-6

弊社にて画像認識により、商品が大量にとられたかを検知・通報するシステムを開発しております。このシステムでは、大量にとられた時点で店内や他店舗に発生状況を自動通報する仕組みを提供予定です。このようなシステムが万引防止に役立てられないかと考えております。

■4-1-3

大量万引が換金目的で行われる以上、「4」に力を入れるのは意味があると考える。①機械は人を支援するのであり、運用するのが現場の人間である以上は必要なことだと考える。

■1-2 働き手が減っていく中で、いかにして万引を防ぐか、装置で 防げるか考えたい。

警備業 ■2-4 保安警備の仕事についており、万引常習犯があらかじめ特定できれば検挙が容易になると考える。

大量窃盗犯が増えており、その原因は容易に被害品を転売できる状況にあると考えるから。

■4-6-2-1-3-5

近年の万引対策の最大の課題は大量窃盗である。彼らは窃盗のプロ集団であり、店頭や機器での対策は難しい。ならば根元を断つ意味で、④が最も有効と考える。また、米国事例を見て感じたことは、例えばEASはソースタギング、タグ消去機にスキャナー一体ガンスキャナー、LPRCのようなロス専門機関のように仕組みづくりがなされている。日本でもこれらの仕組みを普及させてゆくには⑥万防機構のイニシアチブが有効と考える。

■1 専門部署を設置し、特に従業員の意識を高め、CS向上と防犯が両立するかたちの教育を広め、お客様に喜ばれ売り上げも上がり、ふさわしくない者たちを遠ざけることを進めていくことが、従業員のモチベーション維持、小売店の本来目的の達成につながるものと考える。この運営資金の確保などについても、検討いただきたい。

■1-2-4

防止するための方策が必要と感じる。

■3-2-5-4

③まずは、事業者間での連携が取れる体制が必要ですが、事業者を相互に結び付ける仕組みが必要となるため、公的機関、地域とも連携した取り組みを組織化、活性化することで事業者が積極的に参加する動機付けを与えられるものと思います。

②⑤この組織化から、有効な共有のネットワークを構築できるととも に、官民連携で法整備を進め、活用のリスクを低減すること、持続的 な活動に消化することが可能であると考えます。

④フリマアプリによる店売を利用した内部不正の扱いを実際にしま したが、やはり運営事業者の協力が必須と感じています。

■2 大量盗難は天災に等しく、「のきなみ」被害に遭いやすい。最初 の一件で注意喚起できるシステム(顔認証)などがあれば、連続被害 の防止、軽減が図れるのではないのだろうか。

■3-4-6

③都市部と同じで地方においても被害の増大傾向にあり、情報の共有は必要である。

④盗品売買組織は既にネットワークが確立しているため、その対策 には法の整備をはじめ早急に必要と考える。

⑥当県にはまだ存在しない組織であり、中国地方の中心としてぜひ 作っていただきたい。

■2 実現すれば非常に効果の高い方策であると感じる一方で、個人情報保護、プライバシーの保護という高いハードルをどのように乗り越えようとしているのか強い興味があります。

○法的なハードル:個人情報保護法第23条の例外規定「生命、財産 を保護するため~」を適用できるという解釈か?

○世間の心情的なハードル:知らない間に自分の顔画像が共有されているという不安、不満に対してどのようにこれを払しょくしようとしているのか。

■4 ニーズがある限り、盗む動機となるから。

■2-1-3-4-5-6

情報共有のやり方、方向性を確認したかったため。

- ■2-3 検挙数が問題ではなく、未然防止が重要。従業員数、スタッフ数、および警備員数を十分に揃えることは難しいのも現実。発生してしまった案件情報の共有、即時一元化によって当該店舗だけでなく、社全体から警察機関も含めた地域に密着した対策が取れる。再発を防止することが新たな発生を未然に防止することにつながると考えます。今、防犯画像がポイントです。
- ■1-2 先ずは、万引犯を検知するシステムを各店舗に導入。次に、 万引犯の顔を共有し、他店舗に入店した際にアラートをあげ、検挙、 万引の根絶を実現したい。

整 寏 ■1-2-3-4-5-6

従業員に対する防犯意識の向上が不可欠。管理職との間に大きな温度差を感じる。万引防止には魅力ある職場づくりが重要。

2-4

②犯行を未然に防止するという意味で、情報共有は非常に大切である。但し、こうした情報について、常習者としてどの程度の期間保存するか、常習者の定義などの設計を十分検討する必要があると考える。 ④処分先について、万引の動機が消費目的と換金目的に大別される中、後者の万引を抑止する効果は確かにあると思われる。

■1-2 万引は捕まえることより、発生させないことが重要だと思われます。そのためには、万引を発生させない環境づくりを推進していく必要があり、店舗におけるハード面の防犯対策に加え、従業員の防犯意識の向上、声掛け対応能力の向上が重要です。また、関係機関、団体による各種情報の共有も必要です。

■2-3-4

本当にシステムを構築することが出来れば、万引に対する大きな武器になると思う。これまで万引に対しては、抜本的な対策を打てなかったことから早期導入が望まれるが、導入コストが高ければ大手のみしか参入できないので、ハードルの低いものにしてほしい。

■5 特に高齢者は、犯罪であることを自覚したうえで万引を行っているのであるから、検挙とともにいかに再犯を思いとどまらせるか、具体的な指導教養方策例を教えてほしい。

■1-2-3-4-5-6

個々の万引防止能力を高めることから始め、意識が統一されてから情報共有をしていくことが、より効果を上げる。不揃いの意識では、現状と変化しない(やる店はやる、やらない店はやらない)こととなり、取り組みが効果をなさないかと思われる。

■5 当課において、一般的な防犯(振り込め詐欺、ひったくり等)対策は行っているが、常習者及びこれから犯罪を起こすかもしれない対象者に対する教育には全く取り組んでいない。また、いわゆる「クレプトマニア」の存在もあるので、医療機関(関係)とも連携して、情報共有(取り組み)が必要に思う。

■2-1-3-6-4-5

情報を共有化することで、万引防止の意識が高まり、能力の向上につながると思料される。そして地域の特色に沿った対策を推進すれば、効果があると思料される。

市区町村・団体 ■1-2-3-5-4-6

万引は、それが可能であるから成立するもので、させない環境作りは最も有効である(予防)。いわゆるヒットアンドランを防ぐためには、いかに情報をタイムリーに共有するかが必要不可欠であり、これにより、いわゆる常習者をなくすことが出来る(検挙)。小コミュニティにおける情報は共有しにくい(店員不足等による犯人発見の遅延)、近隣の情報共有は特に大切である。盗品を処分するレベルはいわゆる常習者であり、それ以外の者を更生させるのが重要であるため、④と⑤を逆にしました。上記①~⑤のまとめ役がいないのが問題だと思う。足並みをそろえる大きな軸が必要である。(機構が言うのなら協力しようか、などの認識を醸成する必要がある)

■2 万引犯人の画像をデータベース化し、顔認証システムにより入店時に店員が認識することができれば早めの警戒もでき、事前に犯行抑止ができるからです。NECさんの説明にあった通り、ゆくゆくはこのシステムを活用して、犯行の抑止が図られれば万引も激減されることと思います。

■2-3-1-5-6-4

②万引対策を科学的に構築して対応する必要あり。米国のフロリダ 大学のように、行動学、心理学等を有機的につなげ、万引犯罪の行 動パターンづくりが必要。

規範意識の啓発は必要だが、出来心というものもある。未然防止対策として、万引事例をもとにして「万引情報活用システム」が出来るようになれば、小売側の万引対策が拡がる。

- ③地域、エリアでの万引対策でないと、万引は減らない。万引だけでなく、犯罪全般防止の観点から、万引対策を考えていくと関係機関の連携がより深まり、有効な対策が考えられるのではないか。
- ■万引対策はなるべく多くの組織が、情報共有など協業しなければ効果は少ないと確信した。特に地域内の密度を濃くしなければならないと思う。それには警察の協力は絶対に必要であるので、今後具体的に進めていくことを考える。

■1-3-6

企業(小売店)により、万引対策に差がある。米国の万引対策に学ぶ。特に、内部者による犯行。

大学•研究機関

$\blacksquare 3-5-1-2-6-4$

地域社会として、皆が当事者意識を持ち、安全で安心な町づくりに取り組む必要性を感じていることから。

■2-1-6-4-3-5

データ分析をすることで抑止力を高めることができると本日の講演 で確認できたから。大量の情報をビッグデータ化することができれ ば、カテゴリ別の対策が講じられるかもしれないから。

- ■4 日本の状況が把握できた。
- ■1-2 まずは、小売店舗の自主自立を促す、万引された商品のアウ

トプット先を供述と警察組織の連携で制限するチームを作ることが 必要と考えたからです。

その他 1-2-3-4-5-6

この番号順通りに対策を行うことが理にかなっていると思います。まず、困っているところからしか声も上げられず、対策もできないと自衛の意識がないままでは、対応できず、適切な通報等もできないと思われます。

- ■3-6-5新しい知識の為
- ■2 犯罪撲滅の為には、情報の共有と、地域、団体が一丸となって対策をすることが重要。
- ■5 ギャンブル依存については考えなければならない企業であると 考えるため、再教育で協力できる体制を作れればと思う。

$\blacksquare 6 - 1 - 5$

万引の問題は47都道府県で懸案になっていることから、各地域でバラバラに被害状況を精査するのではなく、アメリカのように専門的に研究をするチームを設けて日本での現状を把握した上で、各地域に合わせた取り組みを考え実践していけば現状は変えることが出来ると思います。従業員に対する教育は非常に重要と考えます。従業員は実質売上げの損失に関係ない上、レジや品出し等の業務に追われてアルバイトも多く見受けられます。被害現場のボトムアップで万引防止の効果がすぐに上がるのではないでしょうか。再犯者に対する教育も、現状では不十分と思います。高齢者の万引が増え、再犯に走らせないためにも環境の影響をいい意味で受けやすい少年への再犯プログラムと異なった高齢者対策を行うべきと思います。

- **■**1-2-3-4-6-5
 - ①万引防止は、まず個々の事業者の自己責任で行う。
 - ②③地域や業界での協力が必要。①の延長線上にある。
 - ④個々の事業者や業界だけでは難しいので、警察等の力も借りる。
 - ⑥中央、地域の組織でバックアップする。
 - ⑤一般的な万引防止教育である程度すでに行われており、それ以上の大きな効果は期待できないのではないか。統計上でも、万引件数はどんどん減少しているようである。今後は、高齢者万引、外国人万引、集団や暴力による万引が問題となるのではないか。
- **■**5-3-1-2-6

「万引は犯罪である」という犯罪意識の醸成に努めることが必要である。

■1-2-3-4-6-5

組織がないと継続性なし。犯罪者より、被害者を優先すべき。

■2-4-3-1-5-6

情報は何より防犯の一助になると思う。今はSNSなどを日常的に多くの人が使用するため、情報の入手も早い。万引をする人は、パターンがあり、一日の中の時間、週の中の曜日、年の中の月などや女性、男性、子供、老人などの性別や年齢での調査報告を入手することにより、各店の対応に役立てることが出来る。小さな店では、金銭的に対応も難しいと思う。国からの補助や地域での協力も必要だと思う。

- ■2-1-4-3
- **■**2-1-3

②組織的被害の抑止には、店内防犯カメラ画像の共有が不可欠で、 共有される情報により、いまだ被害のない店舗にも啓発作用や来店 時の警戒活動につなげる。

- ①防犯における手間とコストは売り上げにつながらないとの意識を まず払しょくすることが大切。
- ③一か所で発生したら、その地域で必ず発生するので、その対応に おいては、地域における意識共有が必要。
- ④捜査権のある警察でなければならない。
- $\blacksquare 1-2-6-5-3-4$
 - ①万引防止、抑止の向上が急務であると感じる。
 - ②次に、それぞれの団体、会社、店舗もしくは公的機関と情報共有することで、情報を横展開し、全体のレベルアップが重要と考えるため。

問3

本会議についての感想と全国万引犯罪防止機構に対する要望についての意見をお聞かせください。

小売業 ■出席させてもらい良かったと思います。犯罪の未然防止と企業利益のためにも、連携と協力というものが欠かせない事であり、これに向って機構の機能がより向上できれば幸いであり、それに貢献できるよう企業努力をしていきたい。

- ■百貨店業界において、まだ情報の共有が少ないのが現状であるため、 今まで以上に他社を含めた、共有する場を設ける場をお願いしたい。
- ■基本的な万引に取り組む姿勢や考え方は理解できましたが、もっと、いろんな企業の取り組みや事例の紹介がほしい。
- ■アメリカの事例や話、他業態の話を一堂に聞ける機会は通常ないことのため、大変参考になりました。
- ■関係者の皆様のご労苦に感謝致します。常日頃感じていることを万防機構において考えておられ力強く思います。早く万引情報共有が進むことを願っています。当社では万引グループの情報共有を独自に同業他社と行っておりますが、その結果、未然防止できた事例もあります。業界全体、警察との情報共有を実現できるようよろしくお願いいたします。
- ■1.多様な事例を知る機会を持てました。米国に於いても顧客サービスの重要性が強調されておりました。未然防止策の第1は、顧客サービスの充実であろうと考えますので、今後とも、この課題を中心に万引防止につとめて行きたいと思います。
 - 2. 万防機構と、万引き防止官民合同会議の重複部分を今後どのように調整していくのかが課題だと考えます。
- ■国内での現状が判る良い機会でした。今後は各小売りの業種別で の対策もしていただきたいと思います。
- ■今後は、他の小売業も参加をさせ、大々的に会議を行った方が良い と思います。
- ■今回非常に多くのことを学ぶことが出来ました。この分野において 更に知識を得たいと思える非常に有意義な会議でございました。 メガネお~様のとった行動に関して、万防の理事長様の総括した、 正しくはなかった、とのまとめは非常に残念でなりません。おそらく はこれは世論によって是非が決まる事項かと考えます。国内でも国 外でも被害者よりも犯罪者の方が守られることが何故なのか。また 殺人の場合では顔は公開されます。しかしながら万引ではそれが正 しくないと判断される。罪を犯した側は、自らの顔が公開されたとし ても不満には思わないでしょう。またメディア、ニュース等で防犯カメ ラの映像は公開されています。今回のケースの場合も自社のHPで はなく、メディアに流した場合はどう扱われたのでしょうか。全くの素 人の考えなので大変恐縮ですが意見を述べさせていただきました。
- ■海外においても、万引犯罪について重要案件として様々な対策を講じていることに共鳴した。国内においても、様々な業種の方にこの種のセミナーの参加をうながし、幅広い分野からの意見を共有すれば意義深いものとなるのではないかと推察します。
- ■万引情報の共有化について、事業者の保有する万引被害情報の共有とあるが、警察が捜査により犯人と断定していない情報(画像)まで共有して、その情報が間違い(犯人でなかった)場合、情報の削除をすることが不可能です。警察発表以外は共有すべきではないと思います。故意に悪意を持って犯人画像として発信されれば、とりかえしがつきません。
- ■警察、小売、地域の3者連携を後押ししていただきたい。
- ■本会議で使われる万引専門用語について事前に表記がされていて、非常にわかりやすい環境を作っていただいたことに感謝申し上げます。今回のような大会議では、事前の打ち合わせがあるかと思いますが、その時点で挙がった日本に余り馴染みのないサービスなどに対しての説明を付け加えていただくと、より理解できる会議になるかと思いました。ご考察の程、よろしくお願いいたします。

防犯機器企業 ■同時通訳の機械が片耳だけなので、片耳から英語、片耳から日本語で、とてもつかれた。 スピーカーからながしたらどうだろう。

■プレゼン資料はできれば日本語が良いと思いました。通訳さんはと てもわかりやすかったが、左耳から日本語で聞き、右耳から生の声 を聴くのは非常に聞き取りにくいことから、両耳のイヤホンを用意していただきたい。

- ■顔認証システムの防犯に対する効果を改めて認識した。また、認識するだけではなく、活用方法に関してもメーカー、リテール、警察含めて考えていく必要があるのも認識した。顔認証は、完成されつつある技術なので、続く人物の追跡や、行動認識など後発の新しい技術も、積極的に導入していただければと思う。
- ■丸善ジュンク堂様のお言葉、「競合他社間でも、万引犯人が捕まれば、各社の利益につながる」というお言葉が真実だと思いました。まだまだ壁は高いのでしょうが、昨今の防犯カメラ映像の取扱いがニュースになっていることは、世論喚起が起きている証拠とも思えます。弊社はネットワークカメラメーカーという立場とはなりますが、今後も当社ができうる限りの貢献をして参りたいと思います。
- ■Very good and well organized. A lot of good ideas, such as a joint effort between retailers. Quite open discussion ever though there was criticism against numbers being presented. Interesting finding that responsibility of investigation and overall responsibility was quite unclear among retailers according to figures presented.
- ■リテールにおいて顧客サービスの低下なしに、また信用度の低下なし に万引防止を促進できる仕組みの具体例が欲しい。その情報共有が 重要と思われます。
- ■毎年このような会議を続けていく事が大切だと思います。

警備業 ■日本は米国に比べ治安もよく、また犯罪も少ないことから店頭防犯対策は遅れていると感じます。例えば EASのソースタギング、RFID化、日本でのロス対策専門組織など、今後さらに治安が悪化するのに対し、万防機構がイニシアチブをとって仕組みづくりしてゆくことが必要と思います。

- ■業界毎の連携や、警察との連携が深まるように、機構にはリーダーシップを発揮していただけるとありがたい。
- ■各業者だけでなく、日本の警察、検察等も出席していただきたい。今 の日本の万引件数はわかると思われますが、被害届の対応での時間、万引検挙時の危険度の情報共有をしていただきたい。
- ■今回初めて参加したが、大変有意義でした。とくに米国ゲストの皆さん の話には、先進的な内容で大変参考となった。ありがとうございました。
- ■ORCについて、事業者間の連携においては万防機構に主導していただきたく思います。

警 察

■外国の警察機関の担当者の話を聞きたい。

大学•研究機関

■対応する課題上、オープン施策を進め、市 民の賛同を得ることが必要。

- ■全体的に良かったです。米国の取り組み、日本の取り組みをうまく共有し、犯罪撲滅を目指してください。
- ■全般に盛りだくさんの情報で、大変有意義な時間を過ごすことができました。日本と米国では文化や法律が異なる部分も多いと思いますが、ロス率改善、ORCに対する対策は同様に重要であり、ますますグローバル化、多様化していく万引(犯罪)への対策への連携が重要だと感じました。日本でも公的機関との連携が大きく進んでいけばよいと強く思います。
- ■今回参加した企業の顔つなぎを万防でしてもらえないか。

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)

URL: http://www.manboukikou.jp/

近年、小売・サービス業店頭で急増している万引などの 窃盗犯罪は、その被害の大きさや凶悪化・組織化・国際化 が進む中、新聞報道等で盛んに取り上げられ、単に小売・ サービス業の経営問題から青少年の健全育成、地域の治安 維持までを含んだ大きな社会問題となっており、一刻も 早い社会的な対応が求められています。

このような状況の中、地方自治体、都道府県警察本部を はじめ、小売・サービス業団体等からは「万引防止対策 組織」が続々立ち上がってきていますが、これらの組織に は相互の連携が無く、活動も個々に行われており、十分な 成果を挙げ得ない事情があります。万防機構は、これら 各地万引防止協議会・業界別万引対策委員会などの、

- 1. 声を一本にまとめ大きな力で社会に建議・提案する。
- 2. 各地・各業界の良い対策・工夫を他の地域・業界に 行き渡らせる。
- 3. ナショナルな万引防止対策を一元的に行い、ローカルな 協議会では重複を排除する。

ことを役割として、調査研究・建議提言・教育研修・情報 ■NPO法人登記:平成18年1月13日 収集及び情報提供等の事業活動を行っております。



■機関紙や調査報告等の発行物



■設 立:平成17年6月23日

■理事長:竹花 豊

関連団体

日本万引防止システム協会(略称 JEAS)

URL: http://www.jeas.gr.jp/

■機関紙や調査報告等の発行物



■平成14年6月3日:日本EAS機器協議会として設立

■平成23年6月13日:日本万引防止システム協会に

名称変更

■会長:戸田 秀雄

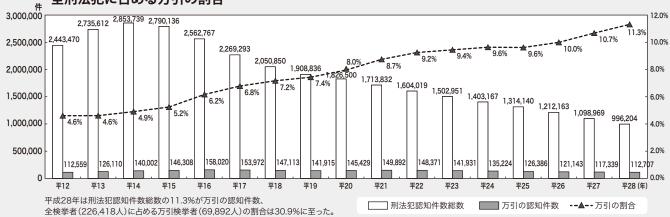
わが国では小売り・サービス業店頭における窃盗犯罪 発生件数の増加と悪質化、組織化等を背景として、流通業 における商品管理・ロス管理への意識はかつてないほど 高まっており、これを防止・抑制するための有力な手法と して万引防止システムの導入が急速に進んでいます。

しかしながら万引防止システムは、単に流通業のための 省力化設備であるに留まらず、商品ロスがもたらす価格 アップの防止、開放的で楽しい商品陳列への貢献、さらには、 特に青少年の犯罪防止等、産業的・社会的貢献度の高い 機器ということができます。

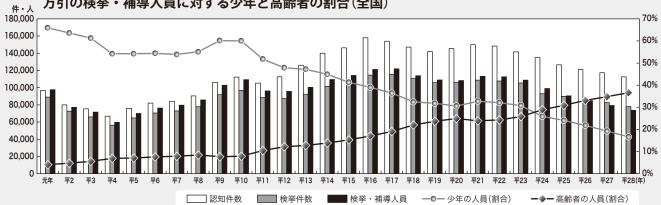
万引犯罪撲滅の唯一のソリューション団体として、 「健全で安全な店舗」運営のお手伝いや「地域社会の安全・ 安心は万引防止から」をキャッチフレーズに、万引防止 システム市場の円滑な拡大と発展を支えるための仕組みや 制度づくり、万引防止システム普及のための調査研究、 行政機関、各種団体、報道機関との連絡・調整等、活発な 活動を繰り広げております。

万引に関する統計

全刑法犯に占める万引の割合



万引の検挙・補導人員に対する少年と高齢者の割合(全国)



全国の万引統計

全国	元年	平2年	平3年	平4年	平5年	平6年	平7年	平8年	平9年	平10年	平11年	平12年	平13年	平14年
認知件数	96,662	79,910	75,385	66,852	76,027	82,000	84,131	90,496	106,181	112,237	105,227	112,559	126,110	140,002
検挙件数	89,090	72,706	66,082	56,370	64,786	70,600	72,927	77,940	91,870	96,828	88,532	87,366	92,319	101,445
検挙·補導人員	97,521	77,198	71,507	59,681	69,946	76,254	79,658	85,670	102,895	109,330	96,256	95,626	100,340	109,522
少年の人員(割合)	65.9%	63.6%	61.3%	54.2%	54.2%	54.4%	53.9%	55.1%	60.1%	60.0%	51.8%	47.9%	47.2%	44.9%
高齢者の人員(割合)	4.1%	4.8%	5.6%	6.9%	7.1%	7.6%	7.9%	8.5%	7.7%	7.9%	10.5%	12.2%	12.8%	13.9%

全国	平15年	平16年	平17年	平18年	平19年	平20年	平21年	平22年	平23年	平24年	平25年	平26年	平27年	平28年
認知件数	146,308	158,020	153,972	147,113	141,915	145,429	149,892	148,371	141,562	134,876	126,500	121,143	117,333	112,702
検挙件数	106,925	114,465	115,636	110,723	105,774	105,986	108,802	107,684	105,416	93,079	89,910	86,784	82,557	78,131
検挙·補導人員	114,260	121,136	121,914	113,866	108,993	108,307	113,083	112,614	108,838	99,055	90,522	84,893	79,248	73,633
少年の人員(割合)	41.3%	39.0%	36.5%	32.4%	31.8%	30.6%	32.7%	32.1%	30.8%	25.9%	24.1%	21.8%	19.3%	16.7%
高齢者の人員(割合)	15.3%	17.1%	19.1%	22.0%	23.7%	24.9%	23.9%	24.3%	25.8%	28.9%	30.9%	33.1%	34.8%	36.6%

来日外国人犯罪の万引の検挙件数

	平17年	平18年	平19年	平20年	平21年	平22年	平23年	平24年	平25年	平26年	平27年	平28年
万引き	2,743	2,680	2,419	3,231	2,875	2,667	2,850	2,561	2,189	2,775	3,211	2,711
ベトナム	465	671	736	1,240	975	827	1,099	999	814	1,434	1,841	1,412
中国	1,119	1,111	806	1,018	992	1,038	1,009	874	673	644	651	598
韓国	119	136	164	160	173	175	172	152	149	118	121	119
フィリピン	108	106	100	110	143	108	120	81	106	91	98	120
その他	932	656	613	703	592	519	450	455	447	488	500	462

窃盗 手口別 主たる盗品等の処分先別検挙件数《インターネット・オークション》

	平16年	平17年	平18年	平19年	平20年	平21年	平22年	平23年	平24年	平25年	平26年	平27年
総数	904	1,361	2,233	2,181	3,000	2,067	2,543	2,206	2,552	1,164	1,477	1,228
万引	73	127	48	111	179	267	270	141	193	251	207	318
万引の割合	8.1%	9.3%	2.1%	5.1%	6.0%	12.9%	10.6%	6.4%	7.6%	21.6%	14.0%	25.9%

協賛をいただいた皆さま

万引対策強化国際会議2017にご協賛をいただきまして誠にありがとうございました。

多くの企業様、団体様、個人の方々にご賛同いただき、ご支援をいただきました。 ここに心よりお礼を申し上げますとともに感謝の意を込めまして、お名前を掲載させていただきます。 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。

協賛企業名/団体名/個人名(敬称略)

日本万引防止システム協会

日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合

グローリー株式会社

株式会社マルハン

株式会社ユニクロ

日本電気株式会社

パナソニックシステムネットワーク株式会社

一般社団法人日本自動車用品小売業協会

一般社団法人全国警備業協会

一般社団法人新日本スーパーマーケット協会

LYKAON株式会社

株式会社集英社

株式会社セブン&アイ HLDGS

株式会社小学館

株式会社ポプラ社

一般社団法人日本インフラセンター

株式会社トーハン

日本出版販売株式会社

一般社団法人日本雑誌協会

株式会社三洋堂書店

一般社団法人日本書籍出版協会

ウエルシア薬局株式会社

株式会社日本保安

高千穂交易株式会社

NECソリューションイノベータ株式会社

株式会社講談社

岩手県万引犯罪防止協議会

山村 秀彦

株式会社幸栄企画

日本チェーンドラッグストア協会

株式会社エイジス

一般社団法人ロスプリベンション協会

株式会社ジャパンプロテクトシステム

アクシスコミュニケーションズ株式会社

株式会社三宅

株式会社チェックポイントシステムジャパン

セフト株式会社

日本ファシリオ株式会社

日本レコード商業組合

株式会社力匠

一般社団法人東京都警備業協会

一般社団法人日本ドウ・イット・ユアセルフ協会

株式会社三省堂書店

株式会社エムアールビジネス

阿部 豊

株式会社SC保安警備東日本

コミー株式会社

渥美 六雄

編集員 後記

この「報告書及び提言」を纏め終わって思ったことは、ロス対策や防犯の 基礎知識を流通業全体で共有しなければならないということです。

例えば、ヘイズ教授の記念講演は、犯罪機会論(防犯環境設計及び割れ窓 理論の相乗効果)やルーティンアクティビティ理論、さらにはクレッシーの不正 トライアングルの知識が無ければ、恐らく内容の半分も理解できないかもしれ ない、という危惧と、我々は、そのような知識を体系的な教育として行ってきた のか、という大きな課題を再認識しました。

残念ながら、日本には流通関係者向けの不明ロスや万引などの犯罪対策の 教育システムがありません。例えば、防犯カメラに「防犯カメラ設置」という POPを下げると誰に対してどのような効果・効能があるのか、そんなこと ですら、現場の方々への教育はできていないのではないでしょうか。もし、 それが分かれば防犯カメラはもっと効果的な使い方ができる可能性を持って いるのです。

そのような課題を流通業の有志の方々と打ち合わせて、最終的には、資格 制度として多くの方々に利用してもらいと思います。それにより日本のロス プリベンションの水準向上に寄与できたらと強い思いを持っております。

もし、そのことに同感される方、関心のある方は、我々と"ともに"打ち合わせを 開始しませんか!

なぜなら、それがこの会議の真の目的だからです。そのための最初の橋頭堡が この会議だったのです。

そして、その実現のために我々は喜んで"捨て石"になりましょう。

事務局より会員募集

皆様の会費が万引犯罪を撲滅することを通じて社会貢献に 役立ちます。会員の特典や入会手続きはHPをご参照ください。 皆様のご参加をお待ちしております。

1. 正 会 員

この法人の目的に賛同して入会した個人および団体 (総会は正会員をもって構成する)

2. 賛助会員

この法人の目的に賛同し、運営を助成する個人および団体 (なお、当機構に特別のご寄付を頂く「特別支援制度」があります。 資料をご請求下さい。)

3.特別会員

万引犯罪の防止に顕著な貢献をすると理事会で特別に 認めれ、総会で承認された個人および団体

会 費

- 1.正会員(個人) 5,000円 正会員(団体) 50,000円
- 2. 賛助会員(個人) 5,000円 賛助会員(団体) 50,000円
- 3.特別会員(会費免除)

会員特典

- 会報「万防時報」の送付 ② 機構会員証の配布
- 3 会員交流会への参加
- ⑤ 会員限定配布資料の購入 ⑥ 各種セミナーへの参加

- 4 意見表明

4 HP会員頁へのアクセス

編集(50音順敬称略)

秋元 初心

一般社団法人ロスプリベンション協会 代表理事

高千穂交易株式会社 セキュリティ事業部 チームマネージャー 近江 元

エイジスリテイルサポート研究所 株式会社 代表取締役社長

山本 正彦

一般社団法人全国警備業協会 研修センター 統括課長 他1名

万引対策強化国際会議2017

International Conference for Retail Theft Prevention

報告書及び提言

万引の無い社会の実現にむけて 企業・地域・行政が連帯

■発行元

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 http://www.manboukikou.jp

■発行日 2017年6月



万引対策強化国際会議2017 報告書及び提言 International Conference for Retail Theft Prevention

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 http://www.manboukikou.jp