

# 万防時報

2009年6月1日 第9号

## トップインタビュー

### 日本百貨店協会 今井 成价 常務理事

日本百貨店協会はわが国のほとんどの百貨店が加盟する歴史ある業界団体。(昭和23年設立、平成19年6月現在94社266店舗) 思えば昭和30年代初頭、わが国の小売業界には商店街と百貨店という業態しか存在せず、日本の小売業の近代化を一身に担ってきた。その後、平成の大不況を経て、百貨店は厳しい経営環境にさらされ、大きな変革の時代を迎えている。容易に売上の拡大しない時代に、ロス退治は必須の作業だが、百貨店ではそれに留まらず、「お客様が安心して安全に買物できる環境を確保する」という観点から店頭における保安対策に取り組んでいる。万防機構設立当初の段階から機構の構成メンバーとなり、理事を務められることとなった今井成价常務理事に特別インタビューの機会を得た。百貨店ならではの保安対策の難しさやそれを乗り越えての安心・安全確保への取り組み等を中心に伺った。

**編集部:** わが国でも小売業における万引被害が深刻になりつつありますが、百貨店業界の経営者あるいは実務家の方々の集まり等で万引被害問題が話題になることはあるのでしょうか。

**今井常務理事:** もちろん話題になります。日本の百貨店は平成3年に過去最大の売上高を記録したのですが、その時の売場面積が約500万㎡、従業員が約14万人、営業時間が年間2,750時間でした。それが現在では681万㎡、10万人、3,485時間です。つまり、平成3年を100として、従業員数が73になったのに対して売場面積が135、営業時間が127になっています。それだけ従業員1人当たりの守備面積は増え、店を守る時間も長くなって、店舗の保安上、厳しさが増しているのです。

「万引対策を考えるとということはお客様を疑うことだ」としてタブー視した時代はとっくに過ぎ去り、「安心・安全な買物の場をご提供する」という観点からも店舗の保安対策は業界の重要な問題になってきています。

防犯カメラひとつ付けるのも「お客様を疑う」ということで躊躇われた時期が長く続いたわけですが、そのような状況の見直しとなったキッカケは、洞爺湖サミットでした。不特定多数の人々が入り出す施設の安全をどう確保するかを関係機関と真剣に検討したのです。結果と

して唱えられたのが「見えない防犯対策から見える防犯対策へ」というものでした。つまり、お客様の安全を確保するためには、陰で対策を取るのではなく、「誰の日にも見えるように堂々と防犯体制を取って、お客様に安心して頂こう」ということです。さらに、これからはテロ対策、特殊犯罪等への備えも考えていかなければなりません。「お客様を疑わない」ことを名目に、犯罪に対して無防備なままだまは許されません。



**編集部:** 実際の被害報告も多いのですか。

**今井:** 実態調査をしているわけではありませんが、高額品を中心に、実際少なからぬ被害があると聞いています。百貨店ならではの事情として、売場構造が「平場からインショップへ」と変化したことがあるのではないかと考えています。インショップが増加したため、レジへの精算時等、売場を離れた時に担当者の目が行き届かず、盗難が発生してしまうこともあると聞いています。

**編集部:** 統計では高齢者の万引が著増しているのですが、百貨店業態では如何ですか。

**今井:** 特に際立った傾向はありません。そもそも百貨店は商品とお金の交換の場というよりは、お客様にホスピタリティを感じてお買い上げ頂く業態です。高齢者の万引には「孤独で会話が無い」ことなど、多分に心理的な側面が強いのではないかと思います。対面販売を中心とした百貨店ではいくらかでも取組みようがあるのではないのでしょうか。

**編集部:** 最後に、理事をお務め頂いている万防機構あるいは行政、警察、学校等、関係機関に対するご要望があればお聞かせ下さい。

**今井:** 万引のような犯罪には店舗内だけの「点の対策」では効果は限定的です。社会的に大きな効果を挙げるためには、小売業界一体、官民一体、地域一体となった連携活動が必須です。機構はその交差点として機能していく必要があると考えます。

**編集部:** 貴重なご意見をありがとうございました。

# 神奈川県万引き防止対策

～神奈川県万引防止対策協議会～

## 〇はじめに

神奈川県万引防止対策協議会は、会員相互で万引き防止対策の研究・情報交換等を行い、少年の健全育成に寄与することを目的に、昭和63年に設立された。

神奈川県内の万引きの認知件数は、平成に入り右肩上がり推移し、平成16年には1万件を超えたため、平成17年からは、万引き防止対策を強力に推進している。

## 万引き防止対策の3本柱

- 店舗や本社と協働した防犯対策 ○
- 学校やPTAと協働した少年に対する指導 ○
- 地域社会における万引き防止機運の醸成 ○

## 店舗や本社と協働した防犯対策

### 万引き防止マニュアルの作成・配布

犯罪機会論に基いた万引き防止マニュアルを作成し、神奈川県万引防止対策協議会会員店舗、大規模小売店舗や本社に配布し、自主防犯診断を依頼している。

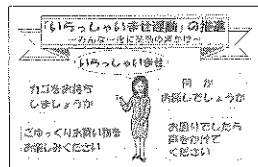
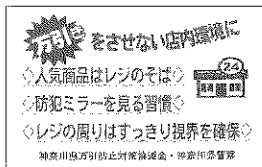
### 万引き防止ポスターの作成・配布



県内の各店舗をはじめ、学校、公共施設、自治会掲示板等に広く掲示依頼し、地域社会に対し、万引き防止に対する意識高揚を図っている。

### 万引き防止啓発カード作成

店舗内パトロールなどの際、従業員等に配布し、万引き防止対策のワンポイントアドバイスを行っている。



### 従業員に対するポスターを作成

不審者を発見した場合の行動要領について、イラストで示したチラシ、ポスターを作成し、店舗事務所や従業員休憩室への掲示を依頼している。



### 店内パトロールの実施

各警察署長から店舗宛てに、制服警察官やボランティアによる店内パトロールについて理解と協力を求める文書を発出し、パトロールを行うとともに、従業員や来店者に積極的に声をかける挨拶運動を実施し、店内に警戒の目を増やしている。



### その他の対策

- 平成19年1～6月の間、万引き被疑者1,089人より回答を得たアンケート調査の分析結果を店舗や本社に還元した。
- 本社から、各系列店舗に対し、万引き防止対策徹底の指示を依頼するため、県内の万引き多発店舗の本社に対し、文書を5回発出し、警察本部庁舎において会議を2回開催した。
- 警備業協会研修会で、私服から制服警備員への転換と制服警備員による声かけ強化を要請した。
- 換金目的の万引き事犯を防止するため、換金業者に対し、少年から買取りする際、保護者確認を徹底するよう要請文書を発出した。
- 万引き防止モデル店舗や万引き多発店舗等に、警察官が出向いて防犯診断を実施し、万引きさせない環境づくりのアドバイスを行っている。
- 大規模小売店舗の従業員や商業施設のテナント店長等を対象に、万引きをさせない環境づくりの講話を実施している。

## 学校やP T Aと協働した少年に対する指導

### 学校に対する働きかけ

県内全中・高等学校長に対し、万引き等の非行を防止するための指導の強化を依頼する文書を発出したり、警察官が直接、学校を訪問するなどして働きかけ、積極的に、万引き防止教室等を開催している。

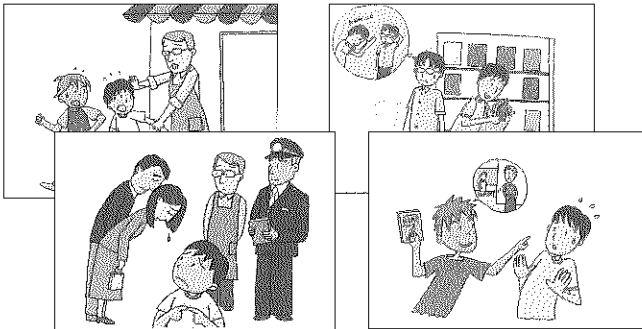
### 児童・生徒・保護者向けリーフレット作成・配布

リーフレットを作成し、万引き防止教室等の際に活用している。



### 小学生用、中・高校生用の教材の作成と活用

小学生には「万引きは犯罪である。犯罪を犯すとお店の人は困り、家族は悲しむ。」ことを考えさせ、中・高校生には「万引きなどの犯罪に係わると、教唆や幫助等の共犯になる。」ことを理解させるため、それぞれ、4カットの絵で教材を作成し、スクールサポーターを通じて学校に紹介し活用を図っている。



### 万引きをさせない親のおぼえがきの作成

万引きした少年のアンケート調査を元に啓発冊子を作成し、P T Aを中心に配布して、子どもへの指導の際の参考とするよう依頼している。

### 声かけ・街頭補導の際に活用するカード作成

警察官や少年警察ボランティアによる声かけ・街頭補導の際、少年に対し「万引きや・・・は犯罪です」等と非行防止を呼びかける内容のカードを作成し、ワンポイント指導を行っている。



### ふれあい警察展における万引き防止を呼びかける寸劇の実施

小学生や保護者が多く来場するふれあい警察展において、万引き等を題材とした寸劇を実施し、規範意識の醸成を図っている。



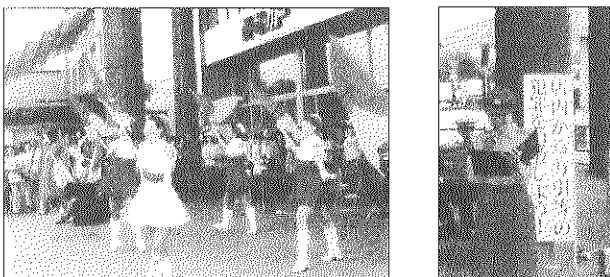
### 神奈川県警察ホームページへの掲載

神奈川県警察ホームページに、万引き防止対策を含む「少年非行ワースト3罪種防止対策推進中」を掲載し、指導等に活用するためのチラシ等20種類をPDFで添付するなど、県民への啓発を図っている。

## 地域社会における万引き防止機運の醸成

### 店舗を巻き込んだ万引き防止キャンペーンの実施

店舗前において、「街の安全・安心のため、店舗内の犯罪も地域の方で防ごう。」と呼びかけ、万引き防止機運の醸成を図っている。



### 商店街、大規模小売店舗、商業施設における万引き防止機運醸成のための店内放送の推進

### 広報誌等を活用した「万引きをしない、させない、見逃さない」社会機運の醸成

広く県民に発行する「県民のまもり」や「防犯かながわ」の他、自治会だよりや地元広報誌に万引きに関する記事の掲載を依頼し、万引き防止機運の醸成を図っている。

# CD・DVDレンタルショップにおける取組み

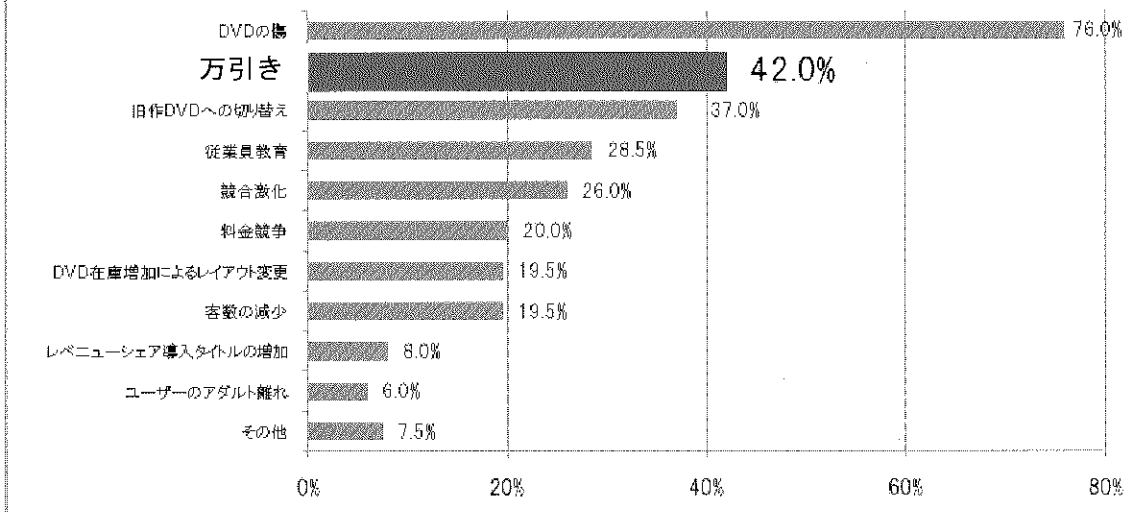
## 日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合(CDV-JAPAN)

DVDへのメディアシフトや取扱いアイテムの多様化に伴い、レンタルショップでの万引き問題が深刻化している。レンタルショップの業界団体であるCDV-JAPANの取組みをアンケート調査を元に紹介する。

### 1. 万引きの現状

万引き問題への意識については、全体の1/3が「非常に深刻な事態」と回答しており、「大きな問題と捉えている」も含めると、実に9割以上のショップが問題視している現状が明らかになった(表1)。特に、月間売上金額400万円未満の小中型店、および1,000万円以上の大型店は「非常に深刻な事態」の数値が大きく、経営の枷となっているケースが多いようだ。

表1. 今非常に困っていること、問題点として感じていることは何ですか？  
(複数回答あり)



万引きの発生傾向について見ると、最も多い時間帯は16～19時(表2)。混雑時はスタッフの目が届きづらいため、犯行が行われやすいという傾向があるようだ。この時間帯は10代が多く来店することもあり、万引き犯の属性として中高生が群を抜く結果(表3)とも符合する。

表2. 万引きが最も多い時間帯は？ (複数回答あり) (件/N=93)

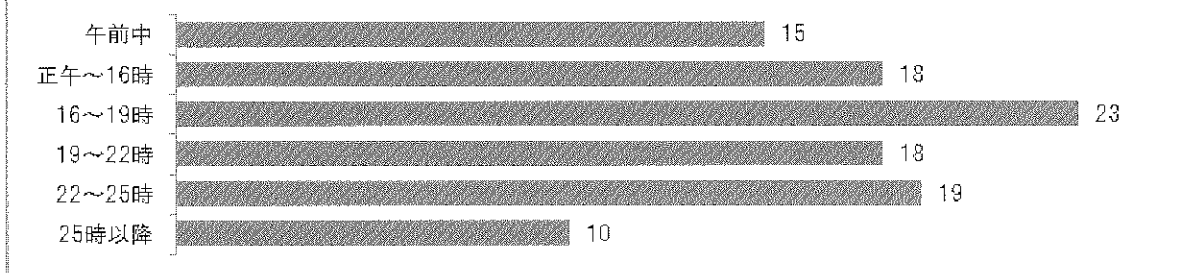
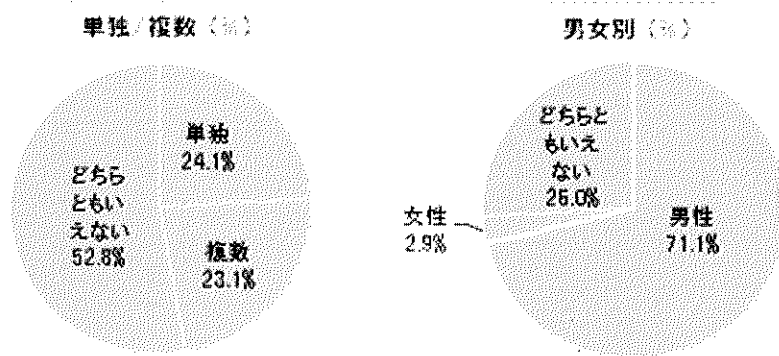
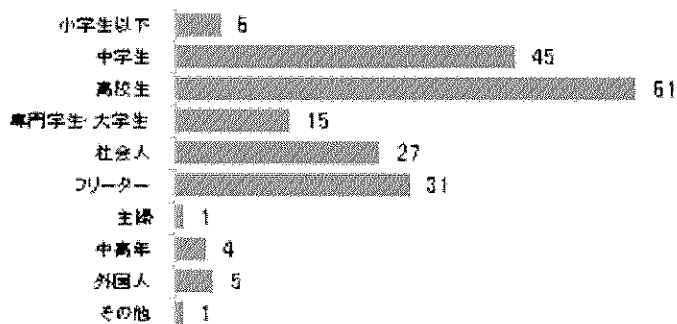


表3. 万引き犯に多いのは？



職業別 (5つまで回答あり) (n=28)



## 2. 万引への対応防止策

万引き問題の深刻化が進み重要課題と捉える傾向が強いながら、マニュアルを作成しているショップは1/4に留まった (表4)。売上規模別では売上1000万円以上の作成率が38.6%と最も高く、400~599万円はわずか11.1%。レンタル店のオペレーションはアルバイトスタッフに支えられているだけに、基本的なルールだけでもかたちにしておきたい。

万引き発見時の対応については、社員および店長クラスでの対応が8割を占めた (表5)。アルバイトにも対応させている店舗が18.4%で、犯罪に関わるために責任あるスタッフに限定しているショップが多いようだ。また、万引き犯の捕捉に関しては、警察への通報体制が概ね整っていることがうかがえる。全体の90.4%が通報するとしたが、売上規模が小さいほどその比率が落ちる傾向にあり、「通報すると事情説明や調書作成などで時間を取られる」等の理由から、少人数配置のショップでは十分な対応ができないケースもあると思われる (表6)。

表4. 万引きに関するマニュアルを作成していますか？

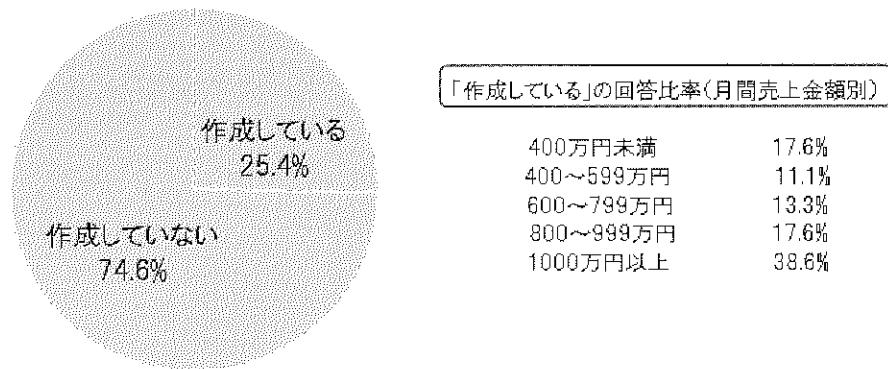


表5. 万引きを発見した場合、犯人への対応は誰が行っていますか？

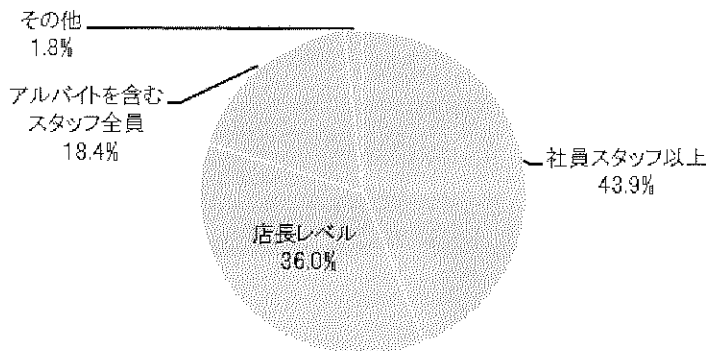
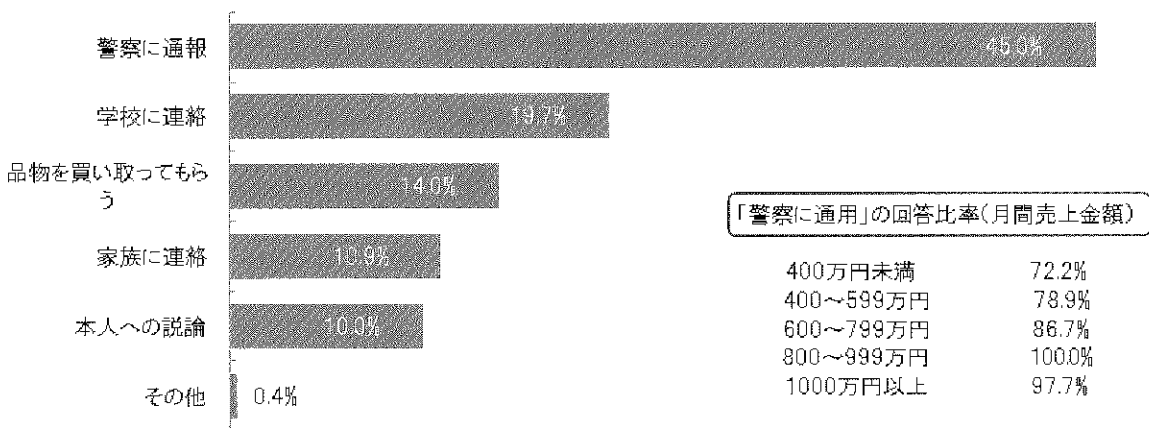
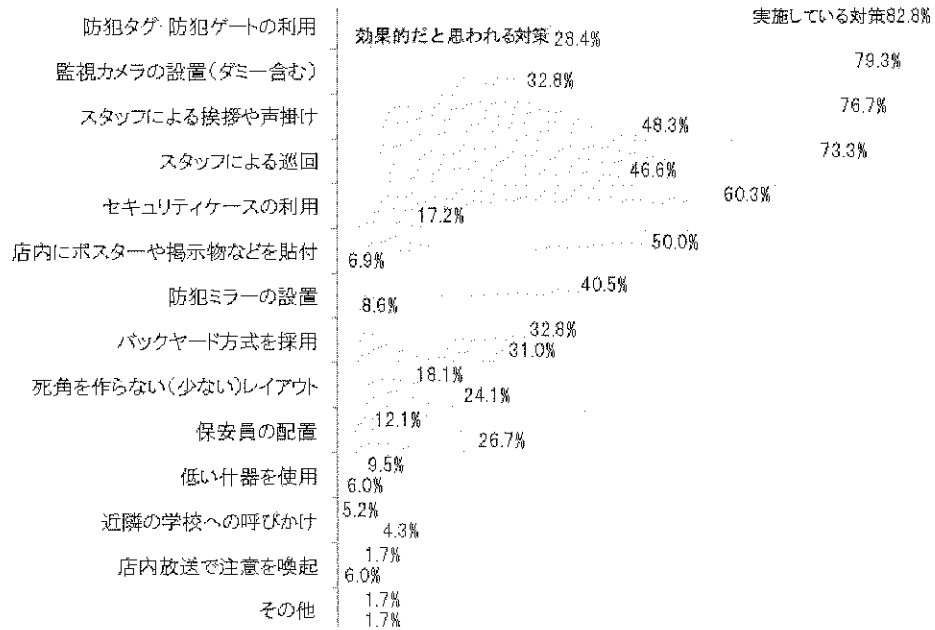


表6. 万引き犯を捕捉した時の対処は？ (複数回答あり)



こうした現状を踏まえ、具体的な対策を聞いた(表7)。8割近くのショップが防犯タグ&ゲート、監視カメラを導入しており、声掛けや巡回も7割を超えた。概ね基本的な対策を講じている様子で、これに対し、効果的だと思う対策を聞いたところ、導入率で1～2位だったセキュリティ機器よりも、3～4位の接客面の方が多く票を集めた。セキュリティ機器を導入しつつも、万引き抑制にはマンパワーが重要であるとの意識の表われだろう。このほか、万引き増加を背景に再び目を向けられている「バックヤード方式の採用」や、「保安員の配置」、「死角を作らないレイアウト」が目立つ。特に「死角を作らないレイアウト」を挙げたショップは導入店数を超えており、物理的・ノウハウ的に“実施したいができない”ケースが多いようだ。

**表 7. 貴店の万引き対策について、実施しているもの、及び効果的だと思われるものは？**



「実施している対策」の回答比率(月間売上金額別/%)

	400万円未満	400～599万円	600～799万円	800～999万円	1000万円以上
防犯タグ・防犯ゲートの利用	83.3	89.5	80.0	88.2	79.5
監視カメラの設置(ダミー含む)	61.1	73.7	86.7	76.5	88.6
(平均台数・台)	(9.8)	(13.3)	(10.0)	(13.0)	(17.5)
スタッフによる挨拶や声掛け	83.3	57.9	53.3	82.4	86.4
スタッフによる巡回	83.3	47.4	73.3	70.6	79.5
セキュリティケースの利用	61.1	52.6	53.3	41.2	72.7
店内にポスターや掲示物などを貼付	61.1	47.4	60.0	41.2	45.5
防犯ミラーの設置	55.6	36.8	40.0	52.9	31.8
(平均台数・台)	(3.1)	(5.5)	(3.0)	(2.2)	(4.2)
バックヤード方式を採用	22.2	26.3	46.7	23.5	38.6
死角を作らない(少ない)レイアウト	22.2	10.5	26.7	23.5	13.6
保安員の配置	11.1	10.5	6.7	11.8	15.9
低い什器を使用	16.7	0.0	6.7	17.6	9.1
近隣の学校への呼びかけ	5.6	0.0	6.7	11.8	4.5
店内放送で注意を喚起	5.6	5.3	0.0	0.0	0.0
その他	0.0	0.0	6.7	0.0	2.3

**3. 今後の課題～多角経営における万引き対策支援～**

レンタルショップの多くは現在、CD、DVD以外に書籍やゲームソフトの販売を兼ねている比率が増えており、総合的なエンターテイメントショップの様相を示しつつある。

そうすると、CD、DVDのように防犯タグを付着している商品と書籍のようにそうでない商品が混在する店舗での万引き対策はやや複雑になる傾向がある。そこで、業界を挙げて、ソースタギングの普及につきメーカーに働きかけるなどの対策が必要となってくる。そのためにも万引き問題に対する業界の意識向上が望まれるところである。

# 万防機構活動報告

## 平成21年役員新年顔合わせ会を開催しました

万防機構は1月19日午後、新宿の東京厚生年金会館で恒例の役員新年顔合わせ会を開催、理事21名他の出席の中、第1部では昨年6月の総会以降の経過報告、調査研究委員会報告（青少年調査実施中と小売業調査準備中の件）、普及推進委員会報告（通報ルール標準化プロジェクトの進捗、万引防止実践講座の開催状況の件）、総務委員会・事務局報告（都庁・都税事務所報告、警察庁・警視庁報告、デジタルまぼろし更新の件）が行われました。引き続き第2部では、ゲストにお招きした北海道警察本部の柴田浩一警部から、北海道ウイブネットワークの活動を中心に道警における万引対策の推進状況について報告を頂きました。

北海道における「警察への万引全件届出ルール」の推進と、道警による被害店舗の「届出負担軽減措置」は全国に先駆けた画期的な取り組みであり、万防機構ではその全国的な展開を願って、その詳細に関する説明をお願いしたものです。

実施に当たったの小売企業との連携（ウイブネットワークによる全件届出宣言等）、所轄警察署からの協力獲得、認知件数が一時的に跳ね上がることへの説得等、乗り越えられた障害に関する得がたい実践談が報告され、理事長はじめ機構の小売業メンバー理事等から活発な質問が出されました。

とりわけ、近年の「マイバック」運動により、小売業店頭における万引防止対策が難しさを増している点など、エコとセキュリティの両立を巡っては議論が白熱し、機構の今後の取り組みに重要な示唆が与えられました。

事務局では、昨年10月現地をお訪ねし、道警生活安全部、中央警察署、小売業本部等の方々から実情をお聞きしたところですが、今後、この先進的な取り組みの全国的な拡大の可能性を探るべく、さらに活動を強化する必要があります。

## 青少年調査、小売業調査を実施しています

調査研究委員会では平成20年度の青少年調査を昨年12月に実施、例年通り、90%を超える回収率を挙げて調査を終了しています。また、小売業調査を本年3月に実施、現在、集計・分析作業を行っています。

両調査とも既に4回の蓄積を経ており、今後はこれらの経年分析をはじめ、より総合的な分析が可能となってきています。

## 消費者団体との連携を開始しました

小売業における万引被害は、回り回って商品価格に転嫁され、いわゆる「正しい消費者」に余計な負担を強いられることになるばかりか、香りを確かめて購入したい化粧品が空箱陳列になってしまったり、重さを測ってから買いたい音楽プレイヤーがガラスケース陳列になってしまったりすることによって、楽しい買物が妨げられています。

このようなことから、正しい消費者にとって万引は敵なのだと理解して頂き、また、小売業が行う万引防止対策に協力して頂くためには、消費者に対する積極的なPR活動が必要です。

「全国消費者団体連絡会」は、全国43の主要な消費者団体を会員に持つ全国組織で、今秋発足する予定の消費者庁創設の原動力となっている組織ですが、機構では5月7日午後、山村総務委員長をはじめ福井、佐藤の3理事が同連絡会の阿南久事務局長を表敬訪問し、小売業の万引防止対策への理解と、万防機構の活動への連携の検討をお願いしました。

## 万防機構への寄付を頂いています

前号ご報告以降も、万防機構に対して浄財のご寄付を頂いています。例年の通り、店舗における万引被害に対して申し受けている賠償金を全額寄付頂いている名古屋市の榊三洋堂書店様をはじめ、下記の皆様からのご寄付がありました。誠にありがとうございました。

- ① 3月6日 北海道S様 金 50,000円
- ② 5月13日 榊三洋堂書店様 金 203,896円

## 万引防止実践講座を開催しています

2月～3月、西日本の4都市で縦断セミナーを、機構の主催、(社)全国警備業協会殿の協力で開催しました。名古屋55名、大阪50名、広島30名、福岡25名、合計160名の方が受講され、盛況でした。

次号で詳細をご報告予定です。

## その他

### (1) 報道機関からの取材、HPへの問合せ対応

前号以降、札幌テレビ、TBS、ワシントンポスト、CNNテレビをはじめ多数の報道機関からの取材に対応しました。

### (2) 小売業団体等からの講演依頼対応

日本小売業協会、関東百貨店協会、京都五条警察署等からご講演の依頼を受けました。

発行： 特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構

〒160-0004 東京都新宿区四谷1-2-8 Tel. 03-3355-2322 Fax. 03-3355-2344  
e-mail info8@manboukikou.jp URL <http://www.manboukikou.jp>