

問題番号	問題文	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3
46	万引の実態についての説明で正しいものはどれか。	万引は減少傾向にあり、刑法犯認知件数総数に占める割合も減少している	万引は増加傾向ではあるが、刑法犯認知件数総数に占める割合は減少している	万引は減少傾向があるが、刑法犯認知件数総数に占める割合は増加している
47	1990年代からアメリカで深刻な問題となり、日本で最も注目立てて増えているORCの説明で正しいものはどれか。	暴力的行為で、店舗の窓ガラスを壊すなどで閉店中の店舗から大量に商品を持ち去る	常習的に換金目的で万引を行う。換金方法はネットオークションサイトやネットフリマ、中古品買取店が用いられることが圧倒的に多い	典型的なORCでは事前に狙う店舗の下見をする者、犯行中に見張りをするもの、商品を袋に入れて持ち去るもの、運転者など役割が決まっているなど組織的に行う
48	万引予防策として小売企業が多く実施しているものが多い順はどれか。	一位：従業員の顧客への声かけ 二位：防犯カメラの設置	一位：防犯カメラの設置 二位：社員などの店内巡回	一位：保安警備員の配置 二位：従業員の顧客への声かけ
49	万引犯が犯行時にまわりを気にする動作・行為を何と呼ぶか。	アラウンド・ゲイジング	オブザーベーション	スコーピング
50	万引を予防するための方策として来店客の顔を見て（アイコンタクト）と声かけ（あいさつ）が有効とされるが、従業員の正しい対応はどれか。	すべての顧客に「よく来店してくれた」という気持ちを表すように笑顔と明るい挨拶をする	万引しそうな顧客に対しては、特別に大きな声であいさつをして相手の万引きを防ぐ	万引しそうな顧客に対しては、笑顔で挨拶することはせずに、こちらが警戒していることを示すようにする
51	クレジット・カードには、磁気カードとICカードがあるが、不正に使用されやすいのはどちらか。	ICカード	磁気カード	ICカードも磁気カードも不正利用の可能性に差はない
52	防犯目的の監視カメラについて書かれた次の文章の中で正しいものはどれか。	最大の目的は、「防犯カメラ作動中」などの店内掲示をして防犯（万引防止）のために監視カメラで撮影していることを来店客に知らしめて万引を未然に防ぐことである。	最大の目的は、万引の現場を撮影して、万引犯を捕捉することである。そのためには万引が発生しやすい死角など効果的な位置にカメラを設置する必要がある。	最大の目的は、万引犯の現場を記録し、犯行の証拠として活用することであり、さらには、顔認証技術を利用して万引犯が再来店した場合に従業員に警告をして、注意を促すことである。
53	スウィートハーティングとは、どのような不正行為を指すか。	レジが一台しか稼働していない時など、キャッシャー（レジ係）が一人しかいない場合に、客が二人で訪れ、一人がレジで精算しているすきにもう一人がレジを通過せずに商品を外に持ち出すこと	二人で訪れ、一人がレジで精算した商品のレシートを別の人間に手渡し、一人は精算が終了した商品を店外に持ち出し、もう一人が同じ商品を無断で持ち出そうとするが、その際に店舗従業員に万が一止められたときに、そのレシートを見せて、不正を隠蔽すること	チェッカー（レジ係）が買物に来たチェッカーの家族や友人などと共謀し商品を不正な値引き販売やレジ登録せずにレジを通過させるなどの手口のこと
54	アセット・プロテクションの説明で正しいものはどれか。	狭い意味でのロス・プリベンションは、商品や売上金などの現金を対象としているが、範囲を広げて店舗における設備資産も含めて管理保全することは重要であり、広い意味での資産の保全という	アセットとは、棚卸資産、つまり商品在庫を指す言葉であり、商品在庫を管理することで、ロスを予防することは、同じ意味として使用される	アセット・プロテクションのアセットは、商品以外のいわゆる資産のことを指し、幅広く、店舗建物、駐車場、売場の什器や、冷蔵冷凍設備、レジシステムなどを含む
55	顧客の買物体験に最も悪影響を与えるものはどれか。	チラシやエンドへの大量陳列など「安さ」を強調する商品がなく、いつも同じ価格で販売している	万引犯罪が起きないように常に警備員を置いたり、従業員が不審者を探している	顧客が買いたいと思っていた商品が欠品している
56	次の文章で（ ）に入る言葉を選んで：「商品を取り出しやすくなる」「商品ロスを発見しやすくなる」「スペースが有効活用され、店舗倉庫内の死角がなくなる」「在庫の管理、確認が行いや業務の標準化	SS	QSC	
不適切な設問だったために、この問題を除きます				
58	多くの店舗での調査によると、「笑顔」「挨拶」「アイコンタクト」のうち最も実行率が低いものはどれか。	笑顔	挨拶	アイコンタクト
59	万引を疑われるような行動をしている者を発見したときに最もよい行動はどれか。	万引しようとする者を見つからないように監視して、万引が実行されたら捕捉する	相手に見えるように監視し、万引しようとする者が万引を断念させる	万引しようとする者を見つからないように監視して、万引が実行されたら、すぐに警備員、もしくは店長など店舗瀬金車に通報する。
60	次の不正行為は、以下のどの犯罪に該当するか。「別の店で購入した商品をより高い価格で販売している他の店で返品をする。」	詐欺（刑法246条）	窃盗（刑法235条）	威力業務妨害（刑法234条）
61	セルフサービスについての説明で正しいものを選び。	顧客が自由に商品を選ぶ売場を実現し、少ない人数で店舗を運営することを第一に考え、経営上の目的である収益を最大化する	商品への容易なアクセスを実現し、その売場が魅力的で、その結果購入に至ることを促す	セルフサービスを実現するには、すべての商品に防犯タグなどを付けるだけでなく、防犯のための監視カメラを多数稼働させ、さらには私服警備員、制服警備員を導入すべきである
62	マニュアルは文書化された手順書であるが、作成したマニュアルはできるかぎり変更すべきではない	マニュアルはすべての従業員が適切な手順でアクセスできるようになっていくべきではない	マニュアルはすべての従業員が適切な手順でアクセスできるようになっていくべきではない	マニュアルは店舗ごとにその事情に応じて作るべきである。
63	顧客の不正持ち出し	防犯ゲートの誤作動	ラベルタグの外し忘れ、もしくは無効化処理の漏れ	
64	ロス対策（プリベンション）担当以外の従業員の説明で正しいものを選び。	ロスに関する責任はロス対策担当者にあり、担当以外の従業員は、ロスの原因やその対策に対して知る必要はない	ロス対策担当者も含めて、全員にロスの発生状況の認知と報告の業務手順を理解させるために十分な教育訓練が必要である	ロス対策担当者以外の従業員もロスには応分の責任があり、ロスの原因をつかった従業員はそのすべての責任を負うべきである
65	ロス対策士の資格について正しい説明を選び。	ロス対策士の資格を有するものは、その企業、もしくは自らが担当する店舗もしくは部署において発生したロスについてすべての責任をおわなくてはならない	アメリカには、日本におけるロス対策士と類似したような小売関係者も含む資格制度がなく、警備会社、警察関係者がロス対策、特に犯罪を防ぐための資格制度が存在する。	アメリカには、ロス・プリベンション・ファウンデーションという団体が、LPQ、LPCという資格制度を運営している
66	万引防止システム（EAS）は技術方式の違いから大きく4種類に区分されるが、この中で「タグはダイオードとアンテナで構成されており、送信機は2.45Hzと10.0kHzの電波を放射	電波方式	RF方式	マイクロ波方式
67	商品管理タグを商品の製造や梱包、または物流段階で商品に装てん・内蔵することを何というか	ソースタギング	ファクトリータギング	サプライヤータギング
68	監視カメラで撮影する際に個人情報保護法を保護する目的とした法律がある。その法律の名前を選び。	個人情報保護法	プライバシー保護法	自己情報保護法
69	モニター付き小型カメラの用途についての説明で正しいものはどれか	セルフレジが多く導入されており、モニター付き小型カメラは、レジに設置されている場合があるが、他に使われることはない	モニター付き小型カメラは、セルフレジ以外にも高額品で万引被害が多く発生するような売場への設置も有効とされる	モニター付き小型カメラは高額品のため、大きな投資が必要となるため、あまり普及していない
70	工業会日本万引防止システム協会は、「推奨顔認証システム制度」を設けているが、その説明で正しいものはどれか。	工業会日本万引防止システム協会は、顔認証システム運用に対して懐疑的であり、個人の顔認証システムの使用を制限するためにこの制度を設けている	工業会日本万引防止システム協会は、顔認証システムに関して、まだ十分に社会認知されていないため、制度は作ったものの、小売業の導入に対して積極的な行動をとっていない	工業会日本万引防止システム協会は個人情報保護認定団体で、安全な顔認証システムの運用を担保するために活動をしている