

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

# 目指せロス対策士セミナー

## (パート2)



特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構  
理事・LP教育制度作成委員会委員長  
近江 元

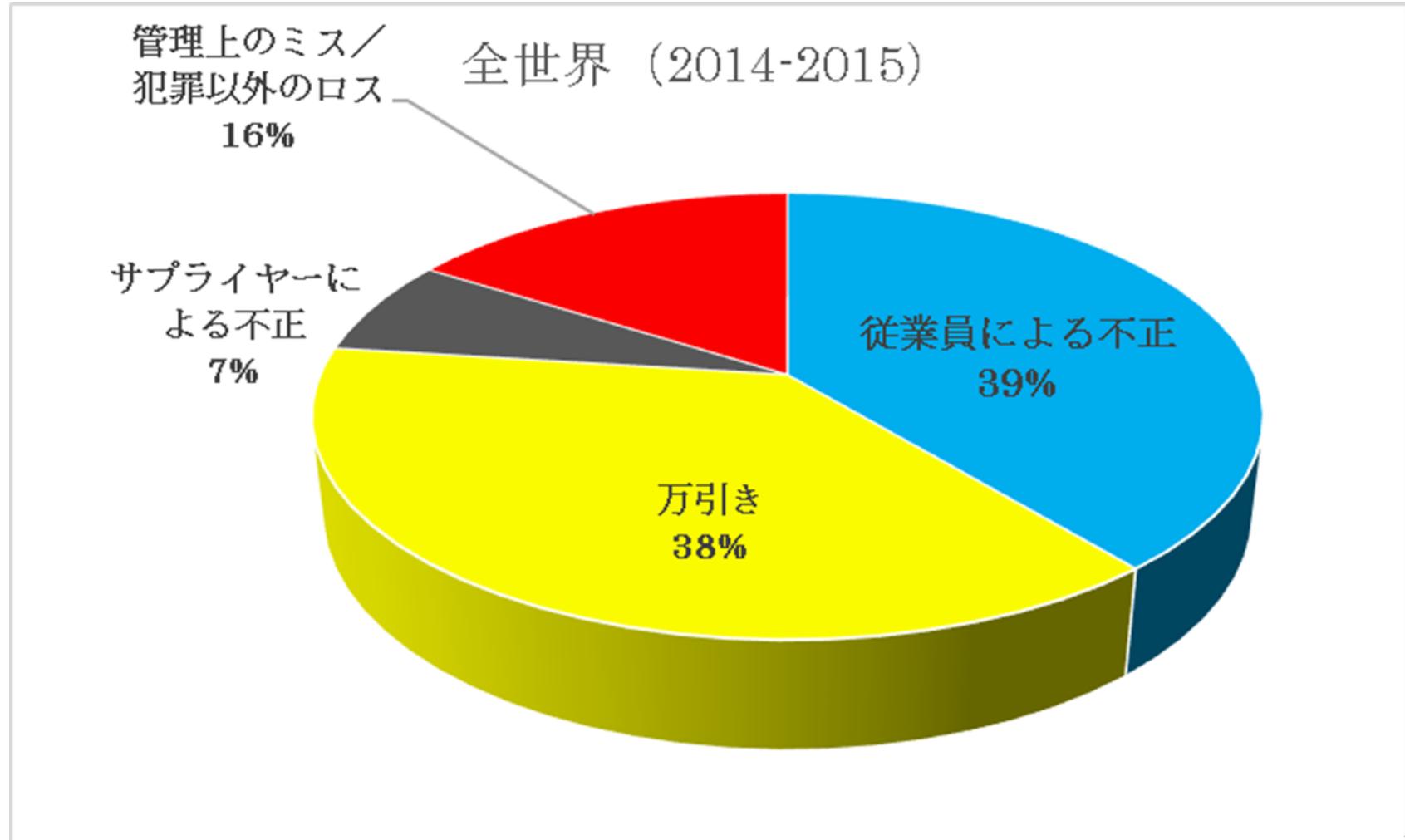


# 第3章 ロスの原因と対策



# ロスの原因

出典：The Global Retail Theft Barometer 2014 - 2015



## 管理ミス（誤り・エラー）

### ■ 商品の出入りとそのデータの不一致

- 商品の入荷時の検収作業（伝票の誤り）
- チェックアウト（レジ）でのミス

### ■ 実地棚卸でのミス

- 数え間違い
- 漏れ（在庫のある場所を失念）
- 二重計上

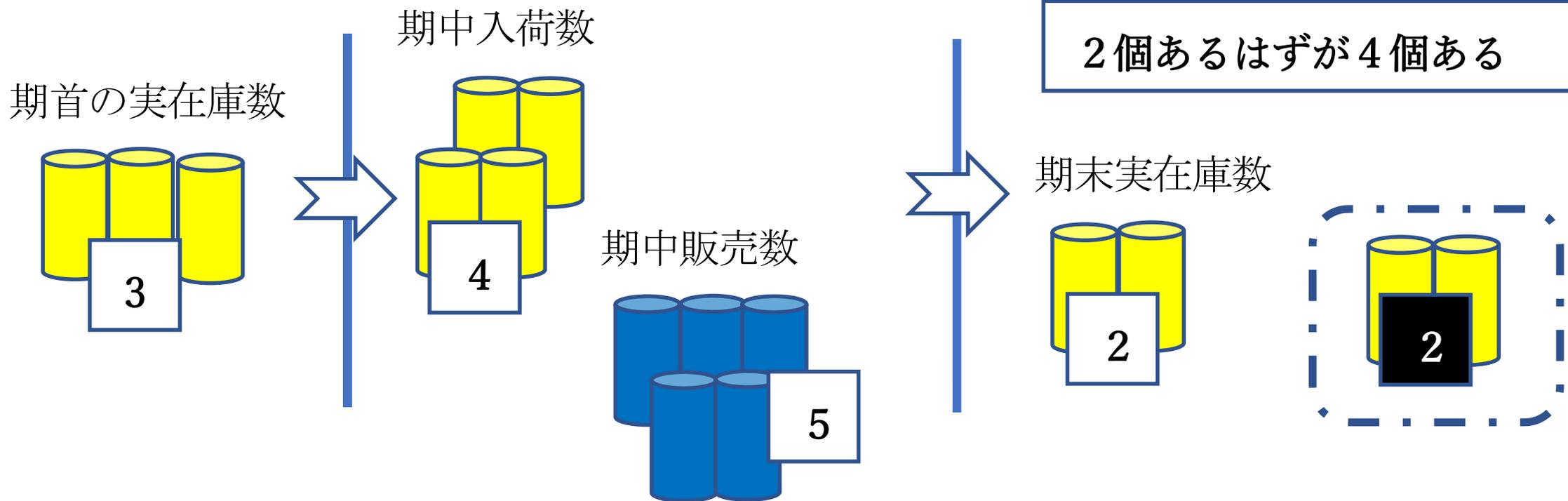
## 逆ロス

「逆ロスとは、商品ロスがあるべき売上高から実績売上高を差し引いた残り  
とすれば、それがマイナスになってしまうような、ありうべからざる状態を  
いう。」

（藪下雅治著「棚卸実務とロス退治」より）

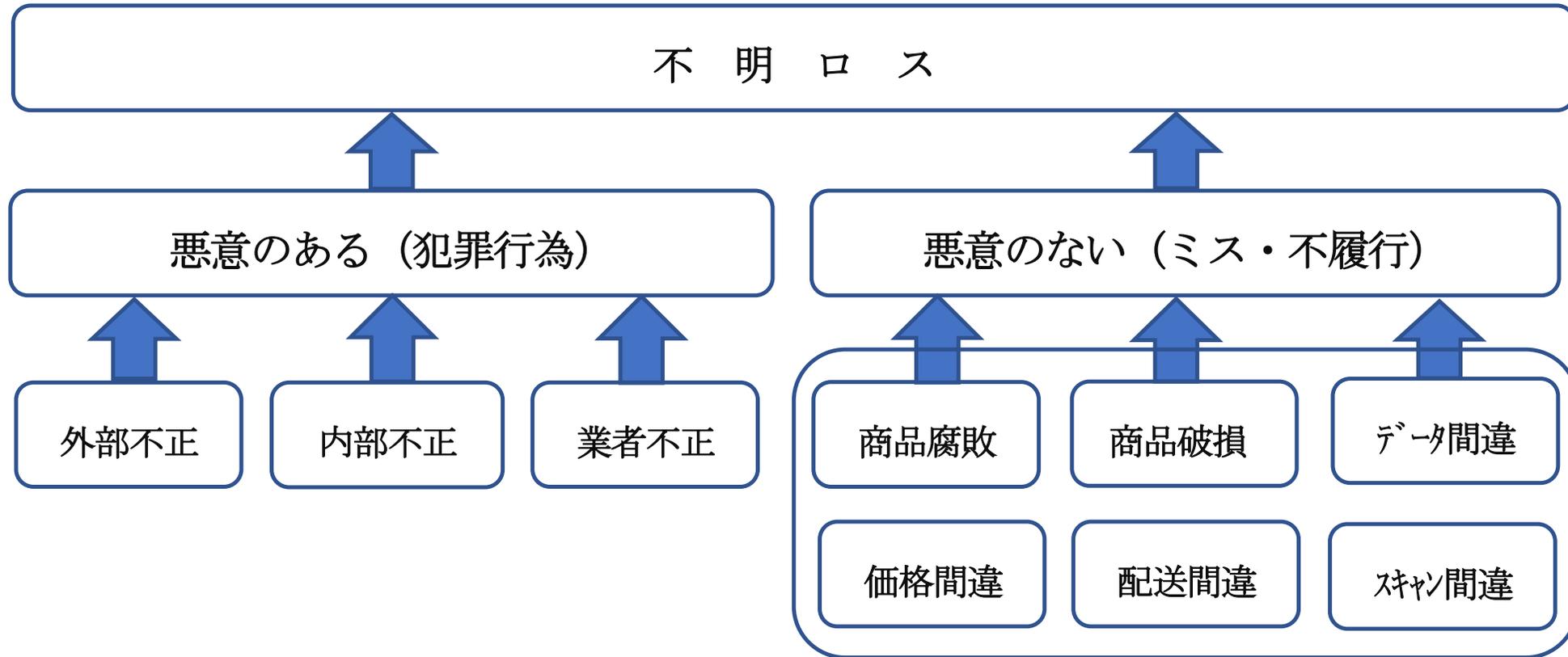
# 逆ロス

あるべき帳簿（理論）在庫数 = 期首実在庫数 + 期中入荷数 - 期中販売数



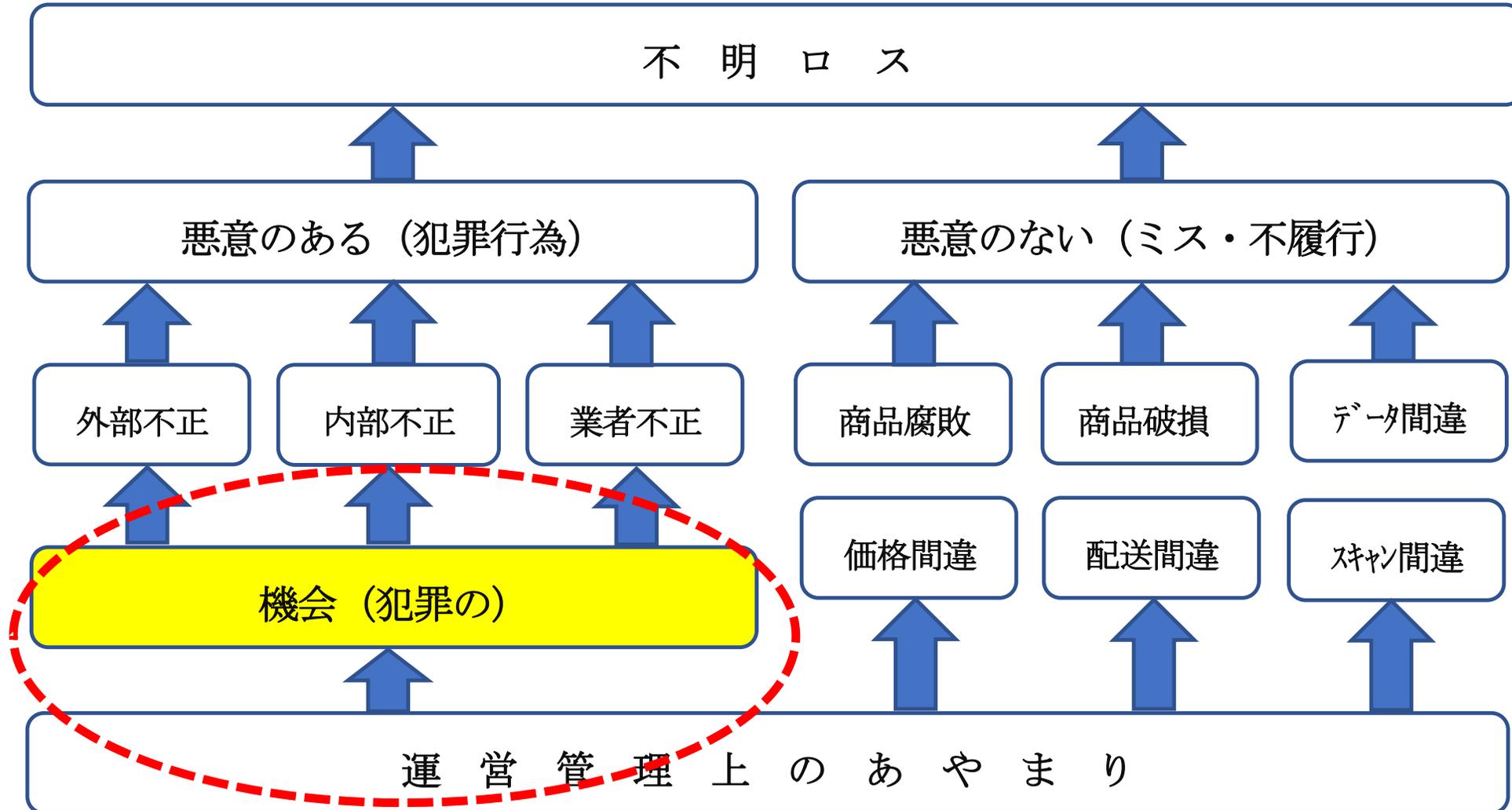
不明ロス数 = あるべき帳簿（理論）在庫数 - 期末実在庫数

# ロスの原因



ロスの原因のすべては運営管理上のあやまりから（我々に責任がある）  
ずさんな運営管理はミス・不履行が起き、それが犯罪機会にもつながる

# ロスの原因



## 予防とプロセス管理

- 手順やプロセスが明確であること（マニュアル手順書が整備されていること）
- 管理担当者がそれらを理解していること（事前の教育が必須）
- 手順が遵守され、正しく実行されていること（できていない場合は指導、手順変更も）

## 業務プロセスの監査

- すべての人間が100%実行するのは難しい
- その解決策として業務監査がある
- 業務監査とは、第三者が業務プロセスやその実行度合いを点検すること

業務監査のチェックリスト例  
テキスト57ページ参照)

# 実地棚卸

- 帳簿（理論）棚卸（あるべき在庫）
- 実地棚卸（実際の在庫）

**不明ロス = 帳簿在庫 - 実際の在庫**

## 実地棚卸は在庫管理の通信簿

- \* 企業の利益（およびロス）を確定する
- \* 実地棚卸は正確でなくてはならない

## ■ 正確な実地棚卸を行うために

- 計画とスケジュール化が必須
- 関係者で計画を共有
- 明確な役割分担とその実行
- 教育など十分な事前準備

# サイクル・カウント

## サイクル・カウントとは

### ■ 実地棚卸

- 店舗全体を一斉に行う
- 年に1～4回程度

### ■ サイクル・カウント

- 店舗の一部（部門、カテゴリー）
- 短期間に繰り返す

サイクル・カウントの最終的な目的は優れた顧客サービスの実現と効果的な事業運営の実現である。

より具体的には商品管理におけるプロセス上の問題発見と在庫データを正しい値に修正することである。

# 内部不正

## 従業員の不正の対象

(店舗従業員、テナント従業員、取引先・・・)

- 商品管理上の不正 /
- 現金および売上金管理上の不正

## 商品管理上の不正

- 会計処理していない商品の持ち出し
- 会計処理していない商品の  
店内での飲食
- 不正な製造と売価設定
- 商品加工時のつまみ食い  
(すし、総菜など)
- 検品結果改ざん (差分の着服)
- 店舗間移動結果の改ざん  
(店舗商品振替)
- 廃棄処理や値下げ処理した  
商品の持ち出し
- 不当な値下げ処理をして販売

# 内部不正

## 従業員の不正の種類（現金など）

- 友人知人、家族への不正な割引販売
- 同様にレジ登録せずに商品を通させる
- キャッシュドローワーからの現金抜き取り
- 一旦登録したものを、その都度取り消しを行う
- レジの空うち

## 従業員の意識向上対策（相互に監視する仕組みの導入）

- 目的は商品を大切に（犯罪の機会をなくす）企業風土を作ること
- 店長・管理職も含め全従業員が目的を理解する

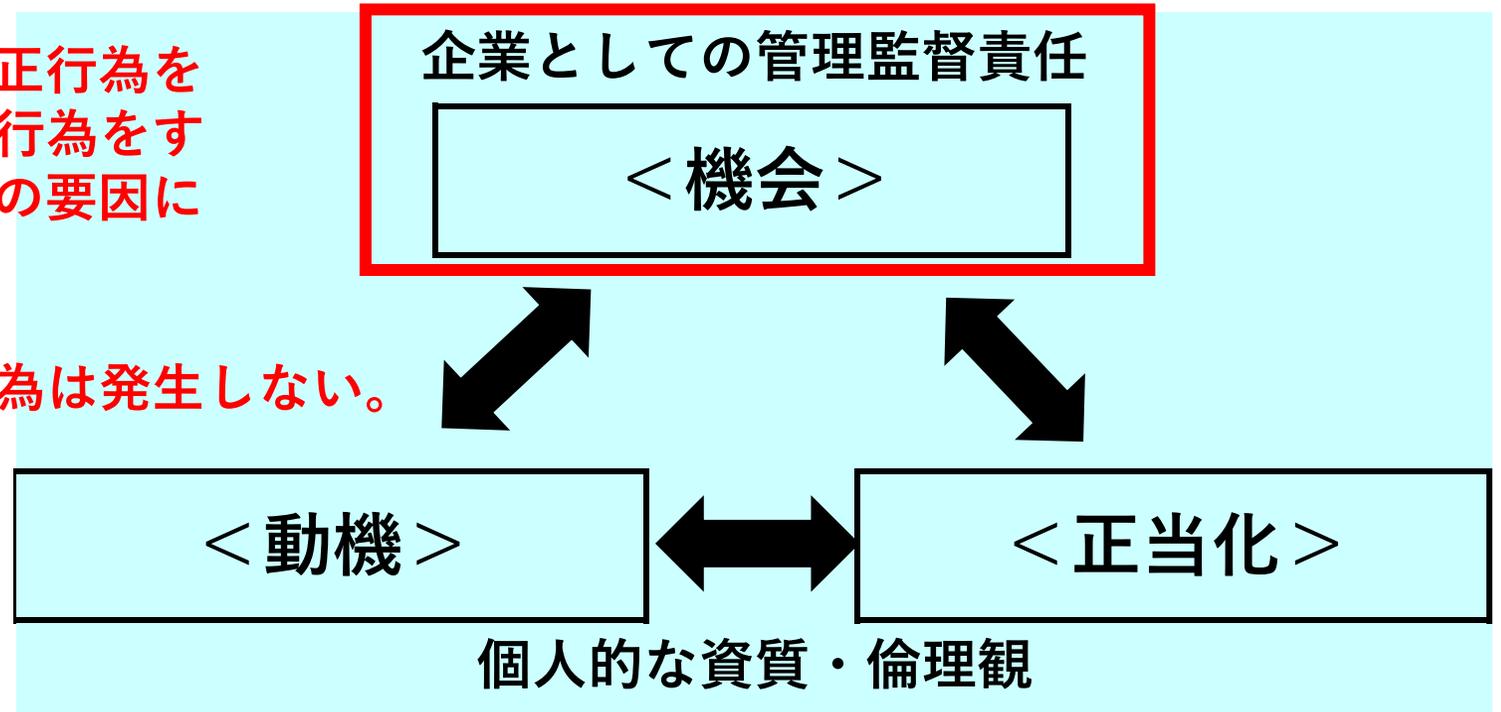
# 内部不正

## なぜ不正が発生するのか

金銭欲求に対する「動機」、不正行為を「正当化」する理由、および不正行為をすることができる「機会」の三つの要因により発生する。

このうち一つでも欠けると不正行為は発生しない。

## 不正要因のトライアングル



### ■ 犯罪機会を作らないために

- チェック機能の構築
- 監査体制の構築
- 内部通報制度の設計

# 内部不正

## 不正と誤り（ミス）

業務	ミス・エラーの例	不正の例
入荷	検品作業のミス	検品結果の改ざん
陳列	商品の破損・汚損	万引ほう助
販売	レジ操作のミス	不正目的のレジ操作
返品	返品作業のミス	不正目的の返品
店舗間移動	店舗間移動のミス	店舗間移動改ざん

# 内部不正

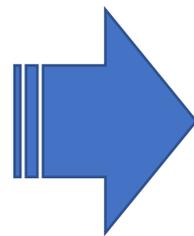
## ■ チェック機能の構築

- 「商品」「金」と伝票の動きを一致させる
- 担当者一人の権限で「商品」「金」を動かさないようにする

## ■ 監査体制の構築

### (1) 経営者の視点

- 内部不正に対するけん制機能
- 店舗運営の質の向上

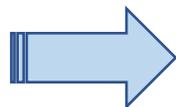


結果としてロス  
削減と収益増に

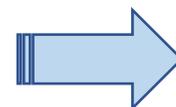
### (2) 従業員の視点(内部不正が蔓延すると)

- 顧客を大切にする意識が低下する
- モチベーションの高い従業員が離職する

内部監査機能



内部不正の防止



信頼関係の醸成

### (3) 監査対象の店舗

- 問題のある店舗を重点的に
- 頻度高める、詳細の調査を
- 改善課題が発見された場合の事後検証
- 従業員の離職の多い店舗

### (4) 監査のポイント

- 手順が確実に実行されているか
- 実施できない原因は何か
- 憶測ではなく事実（実物を）
- 従業員へのヒアリング（判断はせずに記録する）

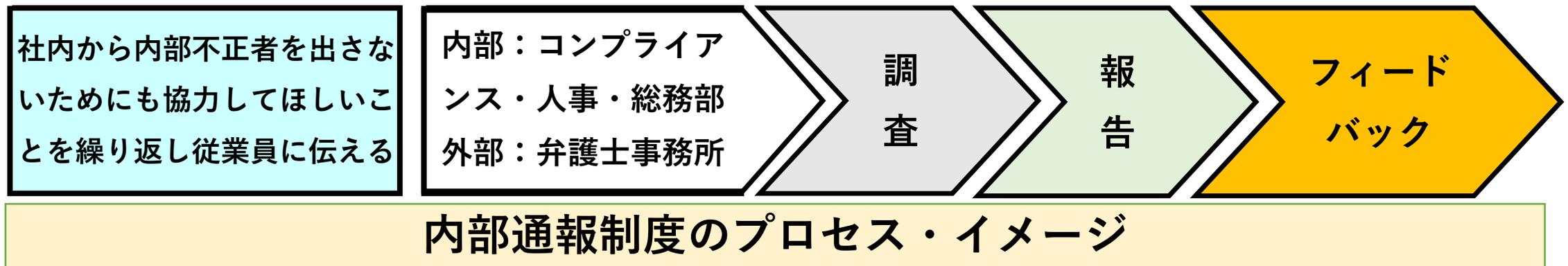
### (5) 監査報告

- 評価した「根拠／指摘事項／原因／リスク」を明らかに
- 関係者で監査内容を共有
- 監査記録を保管

# 内部不正

## 内部通報制度運営のポイント

- 透明性を確保するために制度規定が整備されており従業員が理解している
- 窓口部門では守秘義務を徹底運用する
- 多種多様な通報手段を確保、匿名を認める
- 調査は受付窓口ではなく専門に監査部門が行う
- 通報者に調査結果をフィードバックする
- 経営トップの決意をメッセージとして繰り返し伝える  
(研修、カード配布、ポスター掲示など)



# 内部不正

## ■ 就業規則の整備

ルールを定め、ルールに基づき運用

- 禁止行為と懲戒処分規定が明確に示されていること
- 懲戒処分の内容が、禁止行為に対して妥当な内容であること  
(労働基準法に基づいて就業規則を定める)

## ■ 物理的アクセス・コントロール

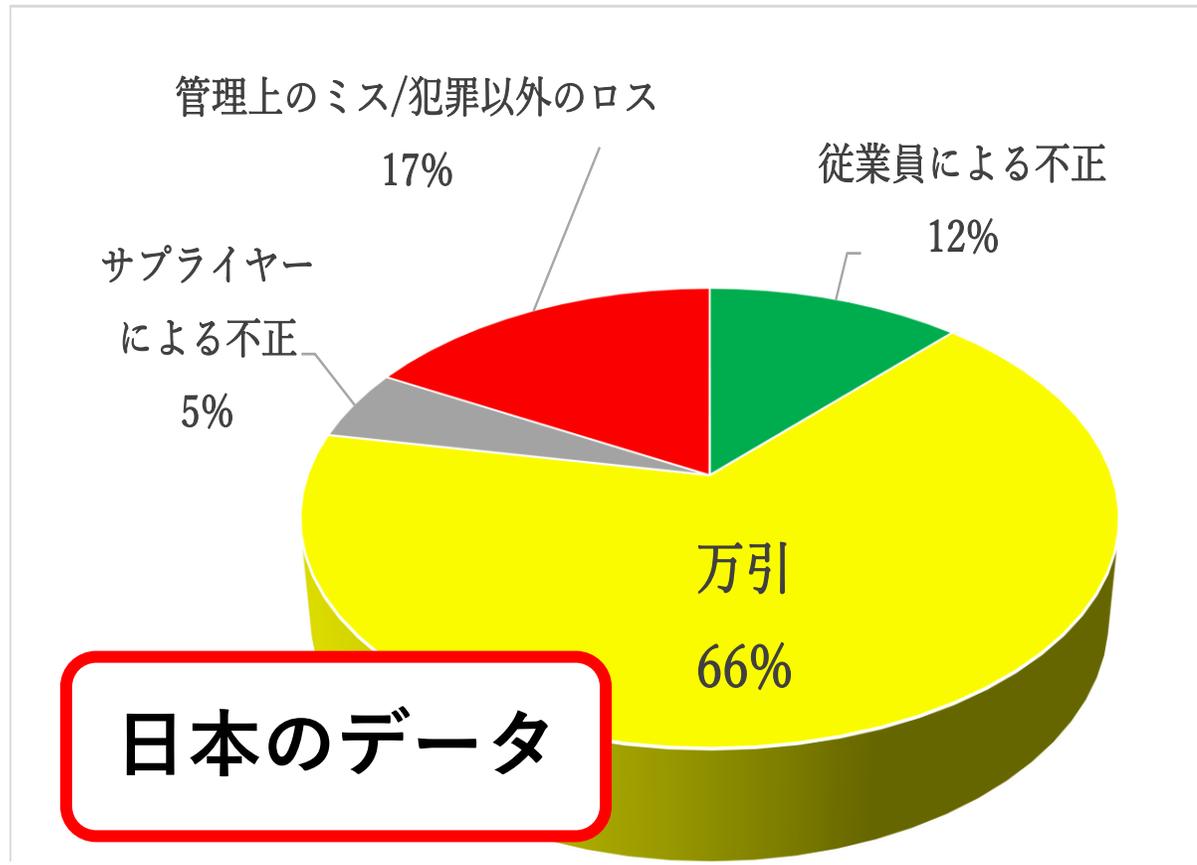
対象は店舗の業務に関係する者すべてが対象

- 店舗への出入り **通用口、商品搬入口**  
(人によるチェック、カメラ、施錠など)
- 店内の管理スペースへの出入り  
**金庫のある事務室、高額品保管場所** (施錠、入退記録など)



# 外部不正

(出典： The Global Retail Theft Barometer 2014-2015)



出典： The Global Retail Theft Barometer 2014 - 2015

## 店舗における犯罪の種類

- (1) 窃盗 (刑法 235条)  
万引 / 使用窃盗 / 置引 / スリ
- (2) 強盗 (刑法 236条)  
暴力などによるもの  
\* 万引犯が従業員に抵抗して怪我を負わせた場合も、準強盗・事後強盗になる

(3) 詐欺 (刑法 246 条)  
人を欺いて財物や利益を得る

\*商品の値札の貼り替え  
返品による不正

(4) 器物損壊 (刑法 261 条)  
財物の破壊行為

(5) 放火 (刑法 108 条)  
建造物を焼損させる行為

\*死刑または無期懲役若しくは5年以上  
の懲役と重い量刑

(6) 信用棄損および業務妨害  
(刑法 233 条)

虚偽の風説の流布など信用を棄損

(7) 威力業務妨害 (刑法 234 条)  
実力行使で業務を妨害する行為

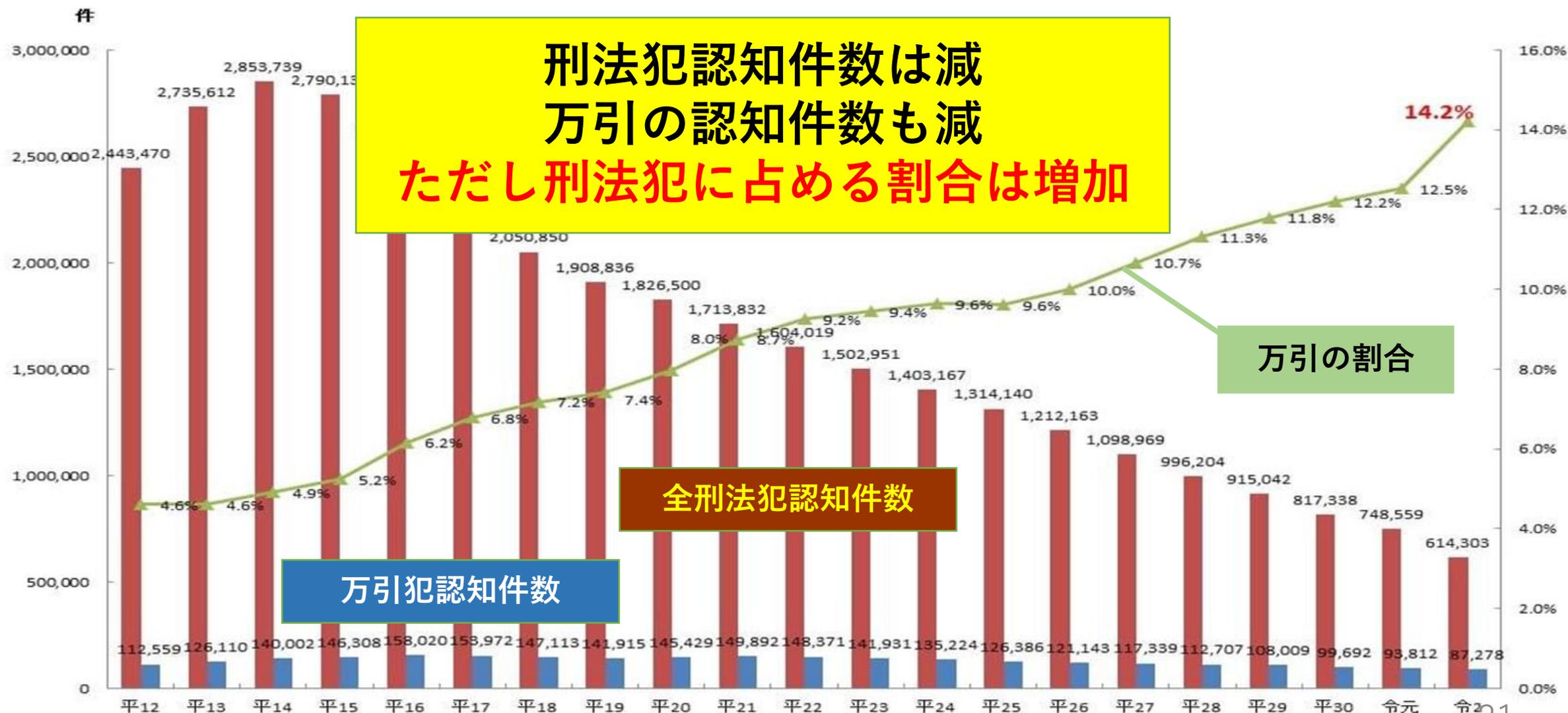
(8) 暴行 (刑法 208 条)  
他人に暴行を加える行為

(9) その他、横領、業務上横領  
遺失物横領 . . . .

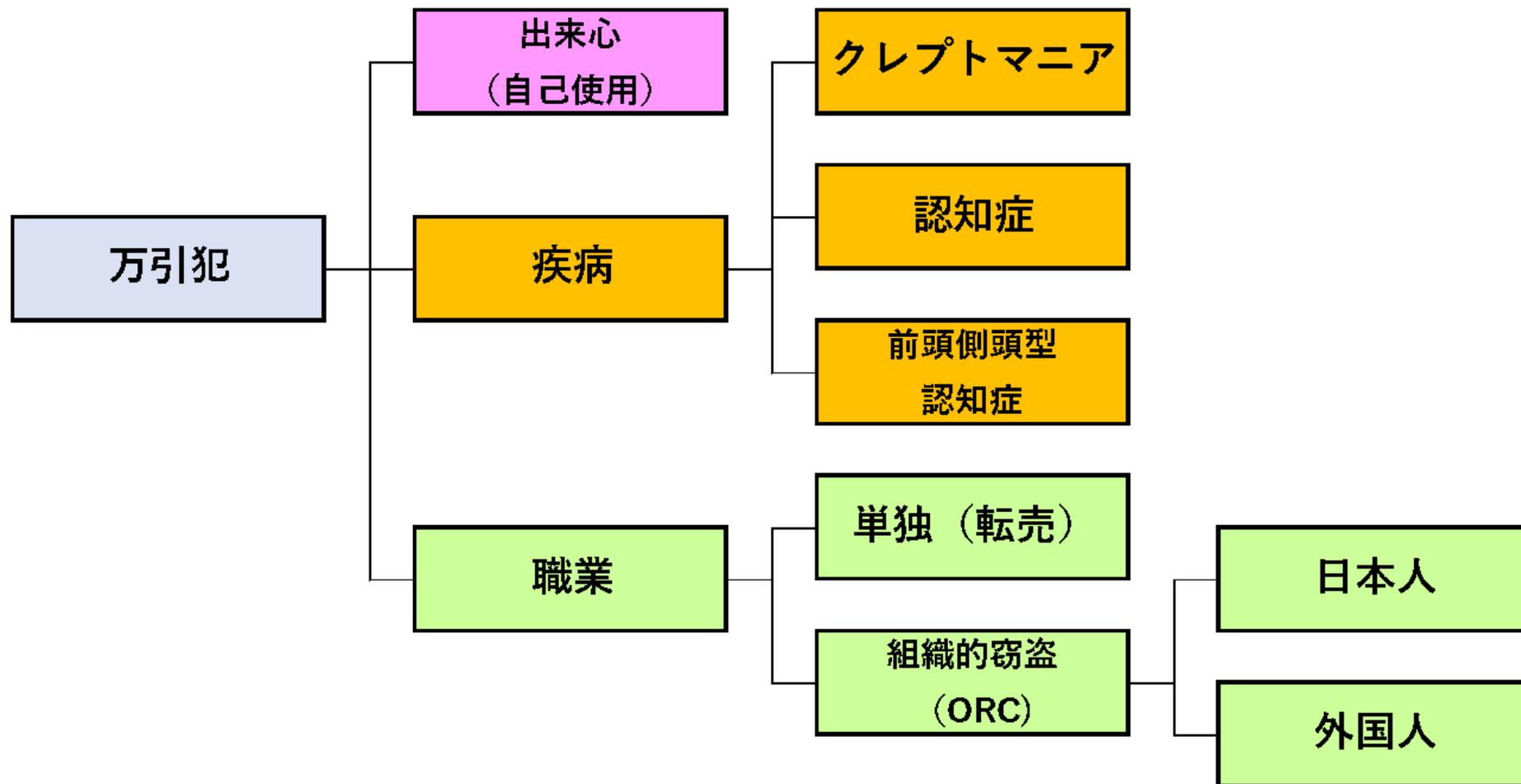
**\*店舗のルールに従わない迷惑行為には店舗は施設管理権において  
店舗の安全を担保できる**

# 外部不正 (現状)

全刑法犯に占める万引の割合



# 外部不正（犯人像の分類）



ORC : Organized Retail Crime

# 外部不正

## ■ 転売型と組織的窃盗の特徴

- 換金する方法として ①海外に持ち出す  
②ネットオークション・フリマ ③中古品買取店
- 個人転売型は、ほぼ常習者（中には全国行脚）
- 組織型は、計画的で役割分担（下見－実行－換金）

家電量販店で万引きをしたとして窃盗容疑で逮捕した無職の男（46）の関係先から、防犯タグが約1600個見つかったことが分かった。（犯人は、盗品の売却でおよそ1000万円を得たとの情報も）

ベトナム人窃盗グループの万引き60件を検挙 12都県のドラッグストアで被害総額はおよそ770万円

岩手県一関市内のドラッグストアで、化粧品などを万引きしたとして、ベトナム国籍の男が逮捕。犯行後、市内の道路を盗難車両で移動していて、警察が身柄を確保した際、この車からは、複数の外国籍とみられる人物が降りて逃走したということです。

特定のブランド狙っての犯行か 万引きで男を逮捕「100着近く万引きした」広島県福山市のスポーツ用品店でアウトドアジャケットを盗んだ疑いで香川県の30代の男が逮捕

# 外部不正

## ■ チェックアウトにおける犯行

- クレジットカード詐欺  
店舗側もクレジットカード所有者も対策必要/高額商品の場合の身分証明書提示など
- 紙幣の偽造 最も古い犯罪のひとつ
- 容器の交換 高額な商品との入れ替え  
容器がしっかりと密閉されていることの確認、蓋のシール破損の場合の確認など

## ■ 納入業者配送業者の窃盗とミス

- 納品伝票（データ）と納品物の不一致  
厳密な数量チェック、量が多い場合は抜き取りチェックなどルールに沿った検品検収作業
- 配送業者の窃盗とミス  
納品日程のスケジュール化  
荷受検品検収者の訓練  
売場出入口からの納品はさせないなどのルール化

# 外部不正対策

	実施している万引予防策(回答625社)	企業数	比率 (%)
1	従業員のお客様への声かけ	504	80.6
2	防犯カメラを設置している	431	69.0
3	商品陳列を工夫している	226	36.2
3	社員などの店内巡回	226	36.2
5	保安警備員を配置している	202	32.3



サービスで選ばれるお店を目指して～基本の徹底と明るい挨拶で不明ロスをなくそう

(ロス対策教育動画：万防機構LP委員会制作) より

<https://www.youtube.com/watch?v=LDCXVc9QCL0>

# 外部不正対策

**隠したら店を出ずとも 窃盗犯！**  
 精算前の商品をカバンやポケットに隠した場合、店内でも「窃盗罪」になります。

**軽い気持ちでやっていた万引き**  
 あなたを信頼している家族や友だちはどんな気持ちだと思いますか？

**万引き犯に損害賠償請求**  
 お店からは、被害弁償だけでなく、対処にかかった時間の損害等を損害賠償請求されることがあります。

**万引きは窃盗罪** [刑法第235条]  
 10年以下の懲役または50万円以下の罰金!!  
 すべて警察に通報されます。

6	店内ポスター、掲示物を作成し掲示	195	31.2
7	ミラーの設置	180	28.8
8	防犯ゲートなど万引防止装置の設置	178	28.5
9	大量万引対策として警察、同業他店との情報共有	105	16.8
10	棚卸を頻繁に行う	66	10.6
11	店内放送で万引防止を呼びかける	58	9.3

# 外部不正対策

## ■ 「声かけ」の効果

- 万引窃盗で逮捕された容疑者への聞き取りでは  
「声掛けによって万引をやめてしまう」が多数
- 声かけは、「顔を向けて」「笑顔で」が効果的
- 顧客の印象をよくなり、販売機会のロスや購買点数の向上につながる

## ■ 「声かけ」の実態

- 声掛けがあった 61%
- アイコンタクトがあった 46%
- 笑顔があった 24%

\* 2020年12月の6367店を対象に調査



サービスで選ばれるお店を目指して～基本の徹底と明るい挨拶で不明ロスをなくそう

(ロス対策教育動画：万防機構LP委員会制作) より

<https://www.youtube.com/watch?v=LDCXVc9QCLO>

# 外部不正対策

## ■ 万引の可能性のある不審な挙動の手がかりの一部

- まわりをキョロキョロと見る＝スコーピング
- 人目につきにくい売場の角にとどまっている
- 仲間とこそこそ会話している
- 店内を急ぎ足でまわる
- 商品を見て、戻し、歩き、様子を伺う

## ■ 万引犯の反応の特徴の一部 (従業員から話しかけられる)

- びくびくして飛び上がる
- 顔面を紅潮させる
- 走り出す
- 商品を捨てたり、投げ出したり



サービスで選ばれるお店を目指して～基本の徹底と明るい挨拶で不明ロスをなくそう

(ロス対策教育動画：万防機構LP委員会制作) より

<https://www.youtube.com/watch?v=LDCXVc9QCL0>

# 外部不正対策

## ■ 万引犯の監視

- 手元に注目（商品と接触する部分）
- 万引させない**→相手に見えるように監視

## ■ 警備員の導入

- 私服警備：万引犯を捕捉排除
- 制服警備：監視によるけん制効果  
「安心・安全」



サービスで選ばれるお店を目指して～基本の徹底と明るい挨拶で不明ロスをなくそう  
(ロス対策教育動画：万防機構LP委員会制作) より

<https://www.youtube.com/watch?v=LDCXVc9QCL0>

## ■ 私服警備

- 導入効果  
万引犯の排除（特に常習者）  
他の要因の判明につながる場合も
- 店内告知の是非  
けん制効果はあるが限定的
- 警備会社の選定  
実績と教育の状況

# 外部不正対策

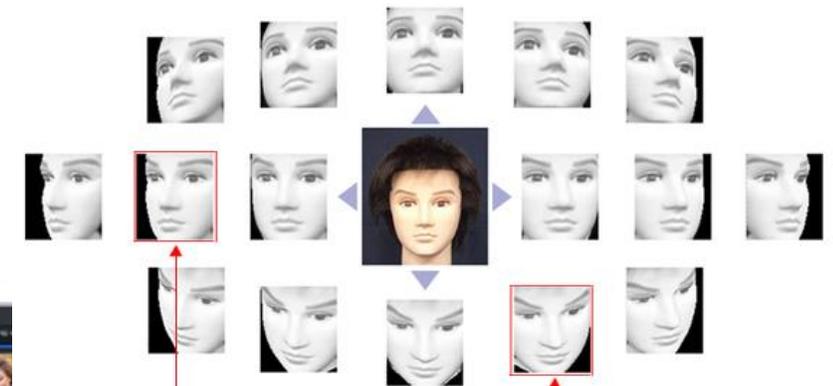
## ■ 監視システム

- 監視カメラ AI活用と顔認識（認証）
- 防犯ゲート 防犯タグの取り付けが前提



## ■ 物理的アクセス・コントロール

- 高額商品のアクセス制限
- 売場への出入口を少なく
- 店内の見通しをよくする



左右角度推定

※画像はイメージです。

## ロス・プリベンションと顧客に対する姿勢

### ■ ロスを防ぐことが第一の目的ではない



- 多くのお客様に商品やサービスを提供すること  
= 多くの顧客に繰り返し来店を促し、多くの商品  
やサービスを購入してもらうこと

サービスで選ばれるお店を目指して～基本の徹底と明るい挨拶で不明ロスをなくそう  
(ロス対策教育動画：万防機構LP委員会制作) より

<https://www.youtube.com/watch?v=LDCXVc9QCLO>



作業よりもお客様を  
大切にする

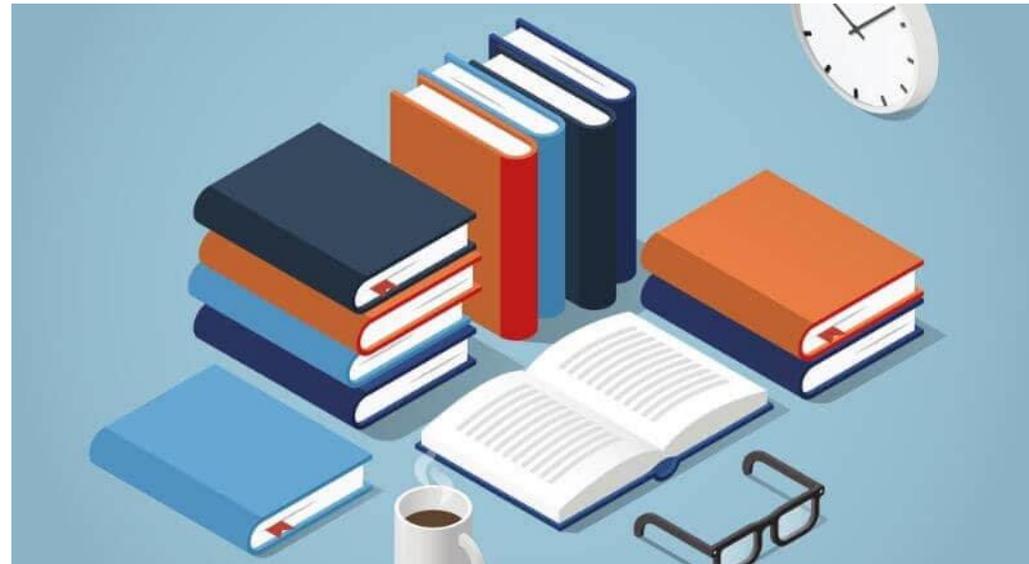
「ロス対策士」検定試験公式テキスト

# ロス対策テキスト

2021



特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構



## 第4章 人材と教育

# 人材と役割

## ■ 役割分担

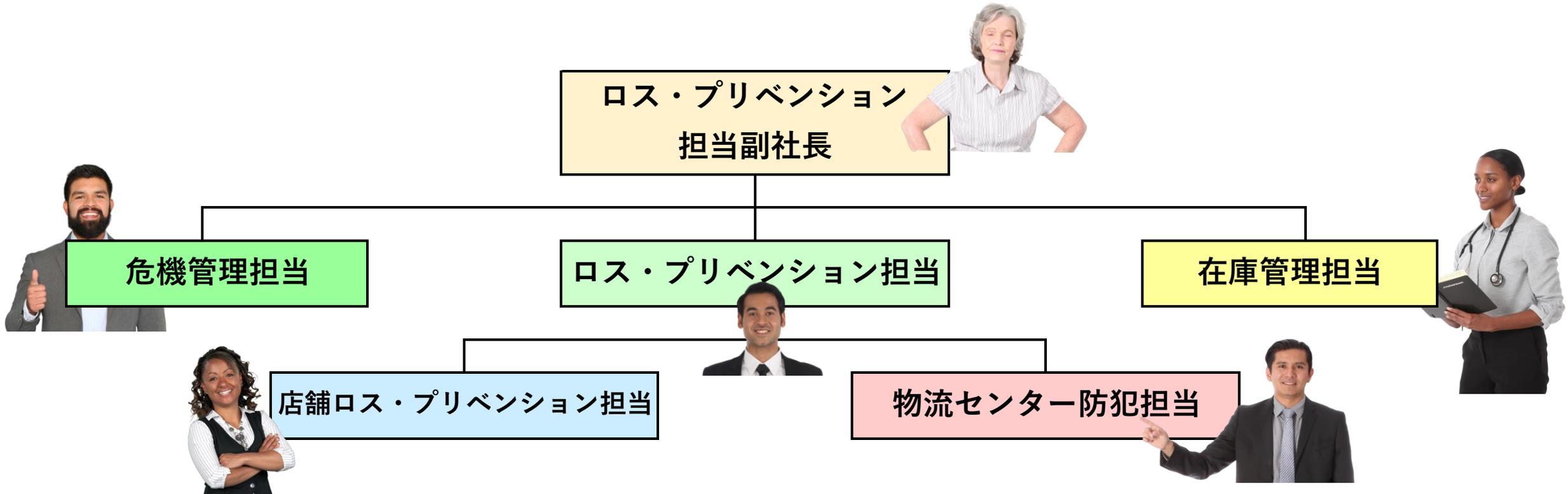
- 店舗運営（オペレーション・ライン）  
完全作業の実行とコスト削減が求められる
- 商品部（クリエイティブ・ライン）  
品揃え、仕入れ、販売価格・・・起案と決定  
貢献差益、粗利益高に数値責任
- 小売業に商品・サービスを提供する企業  
異なったさまざまな役割で小売業と協力して  
ロス・プリベンションを実現する



LPについての正しい知識と実務上有用な情報を保持し、常に更新を

# 人材と役割

## ■ LPを担当する内部組織（米国の例）



# 人材と役割

## ■ LPを担当する内部人材

- LP専任責任者が必要
  - ・商品在庫も含む企業資産の保全・リスク・危機管理
  - ・在庫管理 (販売機会の損失防止)

## ■ LPを担当以外に内部人材

### ■ ロス対策の教育訓練（全員） LP担当責任者が教育

- 上級管理職：  
企業の方向を指し示し、部下に数値責任を与え評価、実行を支援
- 地域／地区マネジャー：  
ロス管理のための活動の優先順位を明確にし実行を支援する
- 店長、拠点長：  
従業員にロスに常に関心をもたせ、他の業務を確実に実行するために支援、動機付け行う

# 人材と役割

## ■ 外部人材と組織

### (外部犯罪対策)

- 警察
  - ・ 日常から地域警察とのコミュニケーションを
  - ・ 事件の通報、捜査協力
- 警備保安会社
  - ・ 私服警備による万引犯の捕捉
  - ・ 制服警備による店舗施設の巡回

### (内部犯罪・ミス対策)

- 第三者による監査
  - ・ 監査項目の調査で改善点を明らかに
  - ・ 内部の監査部門を補完する
- ミステリー・ショッパー
  - ・ 観察技術を持つ調査員による覆面調査

# 教育プログラム

## ■ LPへの認識

- 基本は商品管理と「5S」
- ・商品管理は商品の仕入れから販売まで
- ・5Sは整理/整頓/清掃/清潔/しつけ



- ・商品を取り出しやすくなる
- ・商品ロスが発見しやすくなる
- ・スペースが有効活用され、売場倉庫内の死角がなくなる
- ・在庫の管理、確認が行いやすくなる

## ■ 店舗従業員のあるべき行動指針

- **ロス防止に対する企業文化の醸成**
  - ・従業員一人一人の意識を変えるため
  - ・経営トップの重要な責任

- **従業員間の良好なコミュニケーション**
  - ・コミュニケーション不足によるミス防止
  - ・疑心暗鬼にならずに気持ちのよい職場

- **ルールの順守（LPに関する）**
  - ・防犯タグの取り付け
  - ・監視カメラの動作確認

- **笑顔で挨拶＝顧客への関心**
  - ・適切な声掛け（歓迎の笑顔とともに）
  - ・結果として万引窃盗の抑止につながる

# 教育プログラム

## ■ マニュアルと教育プログラム

- マニュアルの条件
  - ・ 手順を文書化している
  - ・ 定期的に定めた手順を更新する
  - ・ 可能な限り定めた手順を遵守する
  - ・ すべての従業員が適切な手順でアクセスできる
  - ・ 手順の適正さ、法に準じていることを確認できるように監査を行う

### □ マニュアルの最も重要な条件

#### 教育プログラムがあること

- すべての従業員が目的を理解している
- ．．．．．がその知識を理解している
- ．．．．．がその役割に必要な能力を有している

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



## 第5章 ツールと技術（運用手法）

# 防犯機器とシステム

## ■ 万引防止システム（EAS）

- 日本語にすると電子式物品監視装置
- 出入口のアンテナで商品の不正持ち出しを検知、警告音を発する
- EASの構成は次の3つ
  - ・ 売場出入口に設置された検出装置（アンテナ）
  - ・ 商品に取り付けるラベルやタグ
  - ・ ラベルを電氣的に無効にする消去器タグを外す解除器

電波方式（RF方式とマイクロ波方式）	タグは紙のように薄くレンタルビデオ店など
磁気式（タグの活性化・不活性化できる）	図書館など貸し出し、返却用途に適している
音響磁気式	水分や金属の影響少ないドラッグストア、家電量販店などで多く使われている
自鳴式	タグが音をならす、タグが高価

# 防犯機器とシステム

## ■ 商品タグの種類（リユースと使い捨て）

ラベルタグ：別名シールタグ、比較的安価

自鳴タグ：無理やりタグを外そうとすると発報

ハードタグ：プラスチック製、繰り返し使用可

保護ケース：ケース内側にタグ貼り、精算時に外す

ソフトタグ：パウチ、ソフトラミネート加工

ケーブル式タグ：タグについてのケーブルで商品固定

ワイヤータグ：防犯タグだと感じさせない

インクタグ・ロックタグ：無理に外そうとするとインクが飛び散るなど

## ■ 万引防止システム（EAS）の運用

- 発生時の対応原則：無理をしない/深追いしない
- 発生時の原因：タグ機能の解除が漏れている？/不正に商品を持ち出そうとしている？

## ■ 対処手順の例

- ① 丁寧な対応（こちらに非があったかもしれない） → ② 再度ゲートを通してもらおう
- ③ 買い物袋やかばんだけを持ちゲートを通す

**\*\*原因特定：企業によって詳細なルールを定め、徹底させる\*\***

# 防犯機器とシステム

## ■ 商品管理タグの取り付け

- ルールが明確に定められていること
- ルール通りにタグが取り付けられていること

そのためには売場での商品作業が計画的に行われるような仕組みが必要

## ■ ペースメーカーなど装着者への対応

E A S は電磁波を発生するので以下の指針が示されている

総務省指針 植込み型心臓ペースメーカー等装着者は、E A S 機器が設置されている場所及び「E A S ステッカー」が貼付されている場所では、立ち止まらずに通路の中央をまっすぐに通過すること／植込み型心臓ペースメーカー等装着者は、E A S 機器の周辺に留まらず、また、寄りかかったりしないこと。（後略）

# 防犯機器とシステム

## ■ ソースタギング

- 商品管理タグを製造、物流段階で取り付ける
- 主に使用される技術は I C タグ、R F I D と呼ばれる
- メリットは店舗コスト削減とタグの位置の統一

## ■ E A S の保守契約

- 万一の故障不具合に迅速な対応のため
- 一時的に高額な修理費用を回避できる

## ■ 監視カメラ

- 役割は監視性の確保
- 不審行動を見逃さない
- 24時間稼働
- 映像記録を正確に残す

**重要な目的は「領域性を高める」**

- 「犯行がやりにくいな」と思わせるため
- 監視カメラで監視していることを明示する

# 防犯機器とシステム

## ネットワーク型の監視カメラ



### ■ 監視カメラの設置基準と録画映像の基準

- 設置場所ごとに目的が明確であること

### ■ 顔認証技術

- 画像から人の顔を読み取り、既知の顔のデータと照合
- 過去の万引犯などとの照合と通知
- 個人情報保護法の順守が前提
- 小売り向け万引防止用「推奨顔認証システム制度」を工業会日本万引防止システム協会が設けている

# 防犯機器とシステム

## ■ 店舗・売場

### □ レジ対策

- ・ 監視カメラの設置：手元を映し出す、顧客とのトラブル防止も
- ・ 精算データによる過不足チェック：基本中の基本
- ・ POSシステムレポートの活用：従業員個々のレジ登録上の分析  
（異常値の発見）
- ・ 自動つり銭機による防止：原則現金の取り扱いがほとんどなくなる
- ・ キャッシュレス対応：現金を扱わない
- ・ マニュアルの整備とオペレーション教育：接客レベルの標準化と不正行為防止が実現
- ・ 行動分析（AI）による不正行為発見：新たな技術

# 防犯機器とシステム

## ■ 店舗レイアウト

- 広い通路幅
  - ・見通しを良くして、死角を減らす
  - ・通路はできるだけ直線的に
- 陳列什器の高さ
  - ・見通しよくするために商品によっては低い什器の配置
- レジまわりと出入口
  - ・未精算商品を持ち出しにくい配置



# 防犯機器とシステム

## ■ 商品陳列

- わかりやすい売場
  - ・ 買い物しやすい売場
- よくフェイスアップされた売場
  - ・ 大量に同じ商品がなくなるの  
をすぐに発見
- 万引で狙われやすい商品の陳列位置
  - ・ 従業員の目の届きやすい場所に

## ■ 物理的アクセス・コントロール

- バックルーム・事務室
  - ・ 金庫：施錠できる事務室に施錠して管理
  - ・ 高額商品：施錠できる  
保管場所
- 売場
  - ・ 高額品は現物を陳列せずサンプル・  
タグを利用
  - \* ただし作業が増えることが難点

# 防犯機器とシステム

## ■ 店内（売場）掲示物とその表示内容

わかりやすく誤解を招くことのない明快な表示

- 万引対策を実施していることを認知させる
  - ・例「防犯カメラ作動中」「警察官立寄所」
- 買い物客が入れないエリア
  - ・「立ち入り禁止」

## ■ 従業員、取引先向け掲示物

- 内部不正やルール逸脱防止
  - ルール・標語
    - ・例「整理・整頓」
- 教育を行った上で掲示物で継続して意識させる



# 人による保安警備

## ■ 警備業法と警備業

- 直接雇用できるが人材派遣業者の派遣は不可
- 警備は請負業務なので発注者は直接指示できない

## ■ 警備業務の種類

- 制服保安警備：巡回監視により犯罪抑止
- 私服保安警備：万引犯の検挙を第一目的に
- 機器を用いた警備：カメラ監視を遠隔で行う

## ■ 警備員とは

- 警備業務上で特別な権限はなし
  - × 「職務質問類似行為」「取り調べ類似行為」
- 警備員として従事できない者
  - ・ 18歳未満／暴力団の構成員／・・・



# 人による保安警備

## ■ 犯人捕捉のルール

- 捕捉にはスキル必要

\* 万引犯を確保した人物 警備員 78% 店舗従業員 12%

- 3つの選択肢

① 何もしない      ② 従業員が犯人を捕捉      ③ 警備員が犯人を捕捉

## ■ 犯人捕捉の条件、方法

- 「基本的人権への配慮」  
「誤認」「従業員の受傷」のリスクに留意
- 捕捉時の留意点：「現行犯逮捕」が原則
  - ・ 犯行の確認
  - ・ 捕捉時、声をかける際の留意点
    - \* 受傷防止の配慮
    - \* 声のかけ方

# 人による保安警備

## ■ 捕捉後の対応

- 事情聴取場所、警察への同行
  - ・人権に配慮して同行する
  - ・犯人の後方に位置取り、逃走・抵抗に備える
- 事情聴取時
  - ・場所は不特定多数の人目に触れない場所
  - ・犯人は逃走されないように部屋の奥側に
  - ・私物をすべて提出してもらい、犯行を確定させる

## ■ 損害賠償

- 「盗難・器物損壊事案報告書」を作成
  - 損害賠償金額の内訳
    - ・損害商品・什器備品と店員と保安員人件費
  - (チェーン) 本部は、損害賠償請求書を窃盗犯に送付
- \*店舗からではなく本部から送付 (店長らが万引犯を恐喝していると誤解されないように)

・目的は窃盗犯をつけあがらせない、「許してもらえらるだろう」といった安易な考えを改めさせること。たとえ1円でも警察に例外なく通報し、損害賠償請求を行うことにより結果的に万引防止につながる。

# 第6章 安全対策



**No Crime,  
No Accident**

# 安全の重要性

- 店舗を運営する上でさまざまなリスクが存在
  - 地震、火災、水害などの自然災害
  - 事故や犯罪（店舗には不特定多数の人間が出入りできる）
  - 場合によっては営業できないことも
  
- 顧客、従業員の生命の確保は必須。安全・安心は当たり前
  - 顧客が不安を感じると、来店してくれない
  
- リスク対策、安全確保はロス（資産保全）対策としても重要
  - 未然に防ぐ予防策
  - 災害や事故、事件が発生した場合の対応策

# あるべき安全基準とその詳細

## (1) 衛生管理と清潔

- 衛生管理と清潔は「5S」の中の一つ。整理・整頓、清掃が繰り返され、汚れない状態を維持すること
- 設備の損傷の放置、商品やゴミの散らかった通路などを見た顧客はもう店には来なくなる
- 「割れ窓理論」にもあるとおり、小さな不具合を放置すると、いつの間にか荒れ放題に
- 冷蔵、冷凍食品を扱う店舗では、温度管理も重要。商品の品質を損なうことでの事故を発生させない

\* 割れ窓理論：軽微な犯罪も徹底的に取り締まることで、凶悪犯罪を含めた犯罪を抑止できるとする環境犯罪学上の理論で、「建物の窓が壊れているのを放置すると、誰も注意を払っていないという象徴になり、やがて他の窓もまもなく全て壊される」との考え方からこの名がある。

# あるべき安全基準とその詳細

## (2) 火災

- 店舗での火災の発生予防のための日常の防火防災管理、建物設備の維持管理が極めて重要
- 防災訓練を定期的を実施することで万一の火災発生時には買物客、従業員の避難誘導や初期消火活動、消防署への迅速な通報などが実行がスムーズにできる

## (3) 事件・事故

- 迷惑行為者に対し、店舗から退去を促し、地域警察と連携を図り、店舗の安心・安全を確保するためのより具体的で明確な予防策が必要

## (4) 暴力

- 強盗は、金銭的な損失だけでなく、従業員の身体に危険が及ぶ
- 日頃の訓練、防犯機器類の設置などの対策が肝要

## (5) 設備機器

- 自然災害、放火を含む火災防止対策に消防用設備に加えてガス電機設備などの維持管理が必要
- 各種防火設備（防火扉など）、避難施設（階段など）、消防用設備は、消防法令で定めた基準で設置、維持が必須

# 事故発生時の対応

## (1) 事故レベルの評価判断

- 社内報告、警察・消防・救急要請、社会的影響が大きくなるとマスコミからの問い合わせが想定される、官公庁への報告が必要なレベルまでである
- 事故レベルに応じた各種マニュアルがあれば、決められたマニュアルに基づいて行動できる

## (2) 負傷者対応

- 買い物客の体調不良や怪我、災害時の負傷者など医師や救急隊が処置を施すまでの間に応急処置するための基本的な知識・技術を店舗従業員は身につけていなければならない
- 救命処置とは「心肺蘇生」「A E D」「気道異物の除去」の命を救うための三つの処置

## (3) 事件・事故報告

- 即時報告で関係者に情報共有する
- 処置内容、原因究明、再発防止策などを含む最終報告作成
- 従業員の業務上の事故の場合は、労働災害として認定されるので詳細な事故報告が必要

# 緊急時の対応

## (1) 対応計画

- 自緊急事態が発生した場合の行動マニュアルがあり、周知されていない
- 消防法に準拠した「消防計画」を定め、さまざまな自衛消火活動ができるような体制を事前に整える

## (2) 緊急災害の種類ごとの対応

- 自然災害時：地震、火災、水害
- 人為的災害：強盗、テロ行為、感染症、サイバーテロ

# 食物、薬品の安全管理

- 適切な収納保管：在庫管理、BRの整理、食品は消費期限切れがないように細かな管理を
- 衛生状態：食中毒・伝染性の疾病の発生や害虫害獣リスクを回避するために設備の清掃管理、従業員の健康管理が必要
- 温度管理：冷凍冷蔵食品などでは定期的な点検確認と温度
- 薬物：医薬品は地域の健康を支える役割があるため適切な在庫管理が求められる
- 在庫回転率 = 商品売上 ÷ 平均商品在庫高
  - ・ 在庫回転率の指標は利益の向上につながるように活用すべき
  - ・ 在庫回転率は商品ごとに違うことに注意
- 異物混入
  - ・ 健康を損ねる可能性もある
  - ・ 発生すると商品回収などの対処で相応の費用が発生
  - ・ 人為的なミスに対して十分な防止策をとる
  - ・ 犯罪行為としての異物購入対策も
  - ・ 食物アレルギーのリスク対応のために食品表示法を遵守

# 従業員の事故防止と安全対策

## ■ 作業場の事故負傷のリスクを理解し対策が必要

- ・ 過労による負傷：身体を酷使うことで関節・じん帯損傷などの炎症が発生などさまざまな形で影響生じる
- ・ 商品の持ち上げ積み重ね作業：ねんざ、筋肉痛だけでなく重大な怪我を引き起こす可能性がある
- ・ つまずき・スリップ・転倒・落下：買い物客にも発生。整理整頓と適切な清掃によって回避できることも

## ■ 作業場の事故負傷のリスクを理解し対策が必要

- ・ 物品との衝突：棚から落ちた物がぶつかった結果の負傷
- ・ 鋭利な道具：ナイフ・カッターなど使用する道具の教育訓練がない、道具を正しく使用していないなどによって発生
- ・ フォークリフトとハンドパレットトラック：機械で動くものにはほとんど危険があり、骨折を含む重大で深刻な怪我を引き起こすことも
- ・ 騒音：工具、機器類によって生じる振動は大きな音は作業環境に悪影響を与える

# 従業員の事故防止と安全対策

- ストレスとハラスメント
  - ・ 職場でのストレス：仕事の要件が労働者の能力や本人が求めるものとの不一致で身体的、精神的に有害な反応
  - ・ 職場での暴力：身体的暴力、虐待、いやがらせ、脅迫、最悪殺人にまでは及ぶ可能性がある
  - ・ 職場でのいじめ：いわゆるハラスメント、部下や同僚に向けられた脅迫、侮辱、相手を貶めようとする不道德な行為
  - ・ 職場における正当な個人の権利を損ない、従業員の健康や安全に脅威となる

**職場の安全とは単に計画やプログラムの取り組みではなく、安全原則を企業文化の重要な要素として定着させなければならない**

# 万防機構について

## 本テキストと資格試験制度ができるまで

- 「万引対策強化国際会議2017」を開催。ロス・プリベンションの実務的、理論的研究の中心的役割を果たしているフロリダ大学のリード・ヘイズ博士らを招聘し、米国の実務専門家がおおよそ400名の日本の関係者の前で講演。
- 2018年ヘイズ博士の著書の日本語版「小売業のロス対策入門」をテキストにした万防機構メンバーらによる勉強会を積み重ねて知識の共有を図る

- 万防機構内にロス・プリベンション教育制度作成委員会が設けられ具体的な活動開始。
- LP委員会の第一の成果物として店舗従業員向けの教育動画「サービスで選ばれるお店を目指して～基本の徹底と明るい挨拶で不明ロスをなくそう」作成、公開、一部の小売業で活用が始まる。
- LP委員会の第二のプロジェクトとして、本テキストおよび資格試験制度の作成、制度設計を開始。
- 2021年3月本テキストが完成し、7月に第一回「ロス対策士検定試験」を行い、2022年8月までにあわせて424名の認定「ロス対策士」が誕生し、各職場でロス対策に取り組んでいる。

## 最後に

万引犯罪の抑止は、社会の安心・安全の根幹である犯罪のない社会の実現、それと同時に店舗で買物する顧客や、そこで働く従業員が安心して買物をし、働くことができるようにすることが必要。

あわせて小売業を経営する企業にとっても、万引犯罪を含む不明ロスの削減は、収益と経営の安定化に大きく寄与する。

万防機構は、これからも安全で安心な社会づくりと多くの人々の豊かな生活の実現に向けて走り続ける。

# 最後の最後に

## ロス対策士検定試験合格に向けて

既に4回のロス対策士検定試験で424名の方が合格しました。中には3回目で合格した方もいます。残念ながら合格できなかった一部の方に質問したところ、テキストの章末にある確認問題を答え合わせまで行わなかった方が比較的多かったように思います。そこで検定試験合格に向けて二つアドバイスします。

1. テキストを読むだけではなく、章末の確認問題を行い、答え合わせをして、自分の理解度を確認し、不十分であればもう一度テキストを読み復習する
2. 一度の不合格で諦めずに再チャレンジする