

問題番号	問題文	選択肢 1	選択肢 2	選択肢 3	正答
37	Q34のようにロスが負(マイナス)になる場合をなんと呼ぶか。	逆ロス	管理ロス	過剰ロス	1
38	サイクルカウントの説明で正しいものはどれか。	部分的に一部門や一部のカテゴリだけの在庫を短期間に調査すること	定期的に実地棚卸を行うこと。	部門ごとに実地棚卸の回数は変えずに実施時期を変えること	1
39	次の表に示された、内部が原因のロスの発生しやすい業務と要因の空欄Aに入るものを選び。	検品作業のミス	誤って商品の入った箱を廃棄	補充場所の誤り	1
40	次の表に示された、内部が原因のロスの発生しやすい業務と要因(不正の例)の空欄Bに入るものを選び。	赤場における万引ほう助	レジ取り消し操作の不正	廃棄すべき商品を持ち帰る	1
41	内部通報制度の流れについて正しい順序はどれか。	①調査②経営トップからの従業員への周知③通報窓口への通報と受信④フィードバック⑤報告	①経営トップからの従業員への周知②通報窓口への通報と受信③調査④報告⑤フィードバック	①経営トップからの従業員への周知②調査③通報窓口への通報と受信④報告⑤フィードバック	2
42	就業規則について正しいものはどれか。	些細なミスでも就業規則に懲戒処分と定められていれば、当然その処分が課される。	就業規則に定めのない理由で労働者を解雇した場合、裁判で解雇処分を無効とされる場合がある	常時10人以上の労働者を使用する企業は、労働契約法に基づいて就業規則を定め、行政官庁に届けなければならない。	2
43	店舗内で商品の値札をすり替えて不当に安い値段で会計を済ました場合は、刑法上どれにあたるか。	窃盗	業務妨害	詐欺	3
44	万引の犯人が店舗スタッフに抵抗して怪我を負わせた場合は、刑法上どれにあたるか。	準強盗・事後強盗	傷害	過失致傷	1
45	犯罪に該当しなくても、店舗のルールに従わない来店者は、店舗側に施設管理権があり、店舗の安全を担保することができる。では、次の行為の場合、退店を促すことができるものはどれか。	過去、万引で捕まえて、繰り返し万引したために警察を呼んで被害届を出した万引犯が来店した	店内禁煙にもかかわらず、やめるように注意しても、やめないでたばこを吸い続けた	店内の休憩用のベンチに長時間座っていた	2
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	3
47	1990年代からアメリカで深刻な問題となり、日本でも最近目立って増えている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して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	3
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：従業員への声かけ	1
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	3
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だ」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	1
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	2
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。	1
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	3
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にしているが、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	1
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	3
56	次の文章で()に入る言葉を選び：「商品を取り出しやすくなる」「商品ロスを発生しやすくなる」「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、確認が行いやすくなる」といったメリットが得られる整理・整頓・しつけなど、正しく実行することを()と呼ぶ。」	業務の標準化	5S	QSC	2
57	内部不正の中で(不明)ロスとして計上されないものはどれか。	商品の店舗移動結果の改ざん	検品結果の改ざん	不正な商品の持ち出し	3
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	1
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が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が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現金車に通報する。	2
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)	1

39

業務	ミス・エラーの例
入荷	A
陳列	商品の破損・汚損
販売	レジ操作のミス
返品	返品作業のミス
店舗間移動	店舗間移動のミス

40

業務	不正の例
入荷	検品結果の改ざん
陳列	B
販売	不正目的のレジ操作
返品	不正目的の返品
店舗間移動	店舗間移動結果の改ざん