

61	逆ロスについて正しい説明文はどれか。 逆ロスによって全体のロスは減るので望ましい	逆ロスがでてもロスとは無関係である	逆ロスの原因は何らかの管理のミスであるため原因を追及し是正しなくてはならない	3	53	1	
62	捕獲した万引犯に対して損害賠償請求を行う最大の理由は何か。 対応にかかった人件費と金品の被害額を回収するため	事の重要性を店舗従業員に理解させ、万引を防ぐ事につなげるため	犯人に万引が軽微な犯罪であることという認識を改めさせ再犯防止につなげるため	3	153	1	
63	ORCの説明で正しいものはどれか。 個人が経済的な目的（転売など）で継続的に犯行を繰り返すのが特徴、特に昨今ではインターネット上でのオークションフリマサイトを利用することもある	ORCは職業として万引を繰り返す個人および集団を指す	典型的なORCは、役割分担が決まっており、販売先までを組織的にこなすもの	3	83	1	
ORCとはOrganized Retail Crimeの頭文字をとったものです。直訳すると組織化された小売業（店舗）での犯罪です。組織化とは複数人数でということですから。個人ではないということです。							
64	ロス・プリベンションへの認識（アウェアネス）を高めるための教育の基本は商品管理と「5S」である。「5S」とは「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「躰」のローマ字表記の頭文字からとったものであるが、これを主唱した企業はどこか。 ソニー	ホンダ	トヨタ	3	110	1	
65	検品結果の改ざんについて正しい説明はどれか。 有効な対策は管理監督者（マネジャー）以外は検品できない規定をつくることである	担当者とそれを承認するものによることできれば定期的な監査をする必要はない	一度の窃取額が小さくとも長期にわたって不正が行われることがある	3	63	1	
66	防犯ゲートが発報した場合、最初に行うべきことは何か。 通過した客に、まず任意同行を求め、事務室などで話を聞く	通過した客の持つ手荷物の中を店舗従業員が調べる	まず、店舗側に何らかの取柄がある可能性があるため、お詫びをして発報の原因の確認をお願いする	3	125	1	
67	万引犯を捕獲した後、どのような処置をするべきか。 通常は、警察に通報するが、店舗に従業員が少なく、警察の取り調べに時間を取られることによって店舗の営業に差し障ると判断した場合は、警察には届けずに、説諭したうえで万引犯を開放する	子供や老人など万引した商品も少額である場合のみ、警察には通報せずに説諭した上で開放する	捕獲した万引犯は、後の無用なトラブルを回避するためにも例外なく速やかに警察に引き渡す	3	150	1	
68	内部ロスを防止するために優先的にチェックすべきものはどれか。 検品などの売場以外の後方における「商品」を扱う業務	「現金」を取り扱う業務	「商品」「金」を取り扱う業務	3	69	1	
69	異物混入の説明で正しいものはどれか。 異物混入は、売場、厨房、製造工場などあらゆる場面で発生するリスクであり、人為的なミスを言う	異物購入の防止策として警備巡回強化や防犯カメラの設置は必要はない	異物混入は、売場、厨房、製造工場などあらゆる場面で発生するリスクであり、人為的なミスだけではなく、恣意的な異物混入などの犯罪行為もある	3	174	1	
70	マニュアルを作成しても、マニュアルに定められた手順が実行されなくては意味がない。それでは、どのような条件が必要か。 マニュアルで定められた手順および基準は絶対に遵守する	マニュアルは対象従業員に手渡し、常に所持することを義務付ける	マニュアルで定められた手順および基準は可能な限り遵守する	3	114	1	
迷うのは「絶対に守る」か「可能な限り守る」でしょう。マニュアルそのものが実態に合わない、もしくは業務上に差し障りがあるのであれば、マニュアルは変更しなくてはなりません。当然、問題があるのであれば、それを報告しなくてはなりません。そしてその報告の内容を吟味してマニュアルを見直すことになります。							
71	ロスを削減するために店舗で働く従業員はどのような意識を持っていないとすべきか。 売場での補充陳列や発注などの商品作業を担当する従業員は、商品と売場管理のみに注力すべきで、店長などマネジャーとレジ担当者は顧客の動きに関心を持つべきである	売場での商品作業をしている従業員は売場での作業の際も、顧客が不正行為をしないかどうかを注視しているべきである	売場での商品作業をしている従業員は、作業の際も顧客の動きには関心を持ち、歓迎の姿勢で対応すべきである	3	112	1	
72	セルフレジが一般的に使われるようになってきたが、セルフレジでの防犯対策について正しいものはどれか。 監視カメラや顔認証技術を使えば、ほとんどの不正行為の発見と犯行者の特定が可能である	スーパーマーケットや大型店舗では不正行為を抑制（併せて顧客サービス）するために人員を配置しているのほとんど不正行為を防ぐことが可能である	スーパーマーケットや大型店舗では不正行為を抑制（併せて顧客サービス）するために人員を配置することが多いが、更にモニター付きの監視カメラなどを組み合わせることで一定の効果がある	3	130	1	
73	店内の監視および警備について正しい説明はどれか。 店舗従業員が監視していること（声掛けをするなど）を被疑者に知らしめることは、警備員に任せ、従業員にとって危険を伴うのですべきではない	制服警備員による店舗巡回は、万引をしようとする者を発見し、捕獲することである	私服警備の利点は店内環境を変えずに、自然な状況において不正行為者を捕獲・排除できることである	3	91	1	
74	万引窃盗などの不正行為を防ぐために有効な売場のレイアウトや設置什器で考慮すべき点は何か。 見通しのよい売場を実現するためには例外なく陳列什器は低くすべきである	不正行為対策としてレジは出入口近くにおくべきだが、顧客の利便性を考えて複数設ける方がよい	通路幅を広げることは見通しを良くし、不正行為の予防と買い物しやすさの両立させることができる	3	138	1	
75	警備を事業として営むことについて定められた法律は何か。 警備会社法	警備事業法	警備業法	3	144	1	
76	火災など災害時に優先順位が最も高いものは何か。 消火活動	消防への通報	顧客、従業員の速やかな避難による安全確保	3	164	1	
77	RFIDタグを用いた防犯システムについての説明で正しいものはどれか。 現在実用化されているレジでの精算時にRFIDタグを無効化して商品に残されるタイプのもののみである	RFIDタグの主たる目的は万引などの不正を防止することである	RFIDタグは個別にユニークなIDを持っており、どのタグがどの商品についているかわかる	3	132	1	
78	次の表で示されたものの中に逆のロスの例はいくつあるか。 1例	3例	2例	3	53	1	○
79	売場の冷蔵冷凍ケースの温度管理についての説明で正しいものはどれか。 正しい温度管理の方法では、買物客から見えるように管理表を取り付け、定期的に温度チェックをしていることを買物客にわかるようにすべきである	冷蔵冷凍ケースの温度管理は必ず3時間おきに行うべきである	温度管理の方法は、決められた時刻に店舗従業員が調査して記録する方法と、自動的に温度記録を監視できるシステムを利用する方法がある	3	172	1	
80	発生した時点でわかる（既知の）ロスは主に何を指すか。 棚卸の誤りに起因するロス	万引で発生したロス	廃棄したり、値下げした商品	3	35	1	