

第13回

全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査分析報告書

2021年8月

調査：特定非営利活動法人 **全国万引犯罪防止機構**

協力：警察庁生活安全局生活安全企画課
日本小売業協会

ご あ い さ つ

まずはじめに、「第13回全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査」を実施するにあたり、本調査にご協力いただきました関係企業の皆様方に、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

さて、本調査については、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により調査開始が遅れ、本年3月に調査を開始し、6月の当機構の通常総会においてダイジェスト版を発表いたしました。その後、一部の電話による聞き取り調査を経て、このたび調査終了の運びとなりましたので、結果を報告させていただきます。

本調査の対象企業は、前回実施した「第12回全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査」では1955社に調査回答をお願いしたところ、今回はコロナ禍における調査ということもあり、各業界団体ともに推薦企業を厳選され、1026社への調査回答依頼となりました。

調査内容は、「犯人画像の共有」、「損害賠償請求の実態」、「万引犯の店内確保の推進」、「万引被害品の換金市場とその流通阻止」、「マイバッグ利用増に対する万引対策についての取組」等、時勢を捉えたものとなりました。調査の結果、「犯人画像の共有」に関しては、当機構の推進する「緊急通報システムプロジェクト」や「渋谷書店万引対策共同プロジェクト」の更なる拡充の必要性を、そして、「万引被害品の換金市場とその流通阻止」については、当機構の推し進める「インターネット委員会による処分先対策」をより強力に推進する重要性を再認識いたしました。

また、今回の実態調査において、皆様からご回答いただいた自由回答部分については、原文のまま掲載させていただきました。現場の最前線で万引対策に奮闘する方々の生の声が、本調査結果をご覧の皆様方の今後の万引対策の一助となれば幸いに存じます。

2021年8月23日

特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構
理事長 竹 花 豊

目 次

第 13 回全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査	
【ダイジェスト版】	7
第 1 章 全国万引実態調査について	11
(1)調査の背景	11
(2)調査の目的	11
(3)調査内容	11
(4)調査実施の枠組み	12
(5)調査対象	12
(6)調査の経過	12
第 2 章 調査結果	13
回答企業プロフィール	13
問 1－1. 業態別分布	13
問 1－2. 店舗数・年商・決算月の分布	13
I. 万引犯罪発見後の処理について	14
問 2－1. 万引対策を担当している部署	14
問 2－2. 万引犯罪発生時に他社との情報共有を行う仕組み	15
問 2－3. 犯人が映っている画像の他社との共有状況	16
問 3. 万引犯確保の損害賠償請求の有無（捕捉にかかった費用）	17
問 4. 万引窃盗犯の「店内確保」実施状況	18
問 5－1. 万引された商品の処分先として判明しているもの	19
問 5－2. 処分先が判明した商品について年間で販売された回数	20
問 5－3. 万引被害品が出品されていることを知った理由	21
問 5－4. インターネットを使った盗品換金対策で取り組んでいること	22
記述回答のまとめ	22

II. 万引犯罪被害の状況及び傾向について	23
問6-1-1. 決算年度期間中の万引犯罪被害件数	23
問6-1-2. 決算年度期間中の万引犯罪被害金額	24
問6-2. 直近決算年度に確保した万引犯の人数(性別)	25
問6-3. 確保した総人数のうち警察に通報した人数	26
問6-4. 確保した人数の内訳(全体を100%とした時の構成比)	27
問6-5. 確保した万引犯の犯行の内訳	28
問6-6. 万引犯を確保した者の内訳	29
④その他の内容 記述回答のまとめ	30
問7. 手引書作成による被害届提出の時間短縮効果	31
問8. 年間の総売上げに対する不明ロス金額の構成比	32
問9. 直近の年間不明ロス金額の原因別推定割合	33
問10. 時期別万引被害件数	34
問11-1. レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害	35
問11-2. マイバッグ利用増に対して万引対策で取り組んでいること	
記述回答のまとめ(1/3)	36
記述回答のまとめ(2/3)	37
記述回答のまとめ(3/3)	38
問12-1. セルフレジの導入状況	39
問12-2. セルフレジの導入による万引被害の増減	40
問12-3. セルフレジの導入後、万引対策で取り組んでいること	
記述回答のまとめ	41
問13-1. 2010年(約10年前)と比較した高齢者の万引傾向	42
問13-2. 高齢者の万引対策で取り組んでいること	
記述式まとめ(1/2)	43
記述式まとめ(2/2)	44
問14. 万引で困ったことや、万引対策の提言	
記述式まとめ(1/4)	45
記述式まとめ(2/4)	46
記述式まとめ(3/4)	47
記述式まとめ(4/4)	48
第13回全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査	49

第13回 全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査〔ダイジェスト版〕

回答企業プロフィール

問1-1. 回答企業数／業態別分布

今回のアンケート回答企業数は254社となっている。業態別分布は、多い順にスーパー94社 37.0%、書籍・文具69社 27.2%、百貨店22社 8.7%、ドラッグストア21社 8.3%、楽器・CD・レンタル15社 5.9%、ホームセンター・カー用品12社 4.7%、その他専門店9社 3.5%、コンビニ・ミニスーパー4社 1.6%となっている。

問1-2. 店舗数・年商・決算月の分布

回答企業の展開している店舗数は、直近決算年度で「5店舗以下」102社（40.2%）、「11～30店舗」43社（16.9%）、「101店舗以上」31社（12.2%）、「6～10店舗」26社（10.2%）、「51～100店舗」22社（8.7%）、「31～50店舗」18社（7.1%）の順となっており、「5店舗以下」の店舗数が4割を超えている。

年商の単純平均は352億円＜前回583億＞、決算月の分布は「2月」74社、「3月」56社と、この2ヶ月で全体の5割以上を占めている。

I. 万引犯罪発見後の処理について

問2-1. 万引対策を担当している部署

万引対策を担当している部署については、「店舗」130件（51.2%）、「本部」98件（38.6%）、「その他」11件（4.3%）、「警備部門」10件（3.9%）となっている。

問2-2. 万引犯罪発生時に他社との情報共有を行う仕組み

万引犯罪発生時に他社との情報共有を行う仕組みについては、「ない」202件（79.5%）、「ある」43件（16.9%）、「検討中」7件（2.8%）となっている。

問2-3. 犯人が映っている画像の他社との共有状況

犯人が映っている画像の共有については、「画像は共有していない」21件（48.8%）、「画像も共有している」21件（48.8%）、「画像の共有を検討中」1件（2.3%）となっている。

また、「画像も共有している」と回答した企業について、追加で電話でのヒヤリングを行った結果、系列内での共有は4社（19.1%）、同業他社との共有は10社（47.6%）、異業種（契約警備会社）との共有は6社（28.6%）、廃業1社（4.8%）であった。

問3. 万引犯確保時の損害賠償請求の有無（捕捉にかかった費用）

捕捉にかかった費用（人件費等）の損害賠償請求については、「していない」217件（85.4%）、「している」20件（7.9%）、「検討中」14件（5.5%）となっている。

問4. 万引窃盗犯の「店内確保」実施状況

万引窃盗犯の「店内確保」については、「していない」128件（50.4%）、「実施している」95件（37.4%）、「検討中」16件（6.3%）となっている。

問5-1. 万引された商品の処分先として判明しているもの

万引された商品の処分先として判明しているものについては、「その他」71件（28.0%）、「中古品店」48件（18.9%）、「インターネットフリーマーケット」29件（11.4%）、「インターネットオークション」22件（8.7%）、「インターネット通販」13件（5.1%）、「故買屋」5件（2.0%）となっている。

問5-2. 処分先が判明した商品について年間で販売された回数

処分先が判明した商品については、この問いに対する有効回答 64社の総回数が 598回、業界平均が 9.3回となっており、平均回数の多い業態は、ドラッグストア 54.6回、その他専門店 5.0回、書籍・文具 3.6回、音楽・CD・レンタル 3.0回の順となっている。

そのうち、通販・オークション・フリマなどのインターネット経由での平均出品回数を業界全体でみると、2.6回となっており、平均回数の多い業態は、書籍・文具 4.4回、ドラッグストア 3.0回となっている。

問5-3. 万引被害品が出品されていることを知った理由

万引被害品が出品されていることを知った理由については、「自社社員がネットを調べて見つけた」20件（45.5%）、「警察から連絡を受けて知った」16件（36.4%）、「万引犯人＜被疑者＞から聞き出した」9件（20.5%）、「第三者から連絡を受けて知った」3件（6.8%）、「その他」2件（4.5%）となっている。

Ⅱ. 万引被害の状況及び傾向について

問6-1-1. 決算年度期間中の万引犯罪被害件数

万引犯罪被害の件数については、この問いに対する有効回答 160社の総件数が 22,492件、業界平均が 141件となっており、平均件数の多い業態は、スーパー（308件）、ドラッグストア（151件）、百貨店（80件）、ホームセンター・カー用品（21件）、書籍・文具（18件）の順となっている。

問6-1-2. 決算年度期間中の万引犯罪被害金額

万引き犯罪被害の金額については、この問いに対する有効回答 133社の総被害金額は ¥1,019,090,000となっており、全体平均は ¥7,662,331となっている。平均金額の多い業態は、ドラッグストア ¥24,885,000、スーパー ¥11,847,755などの業態が多くなっている。

問6-2. 直近決算年度に確保した万引犯の人数(性別)

確保した万引犯の男女別内訳は業界全体では、男性（53.6%）、女性（45.3%）、性別不明（1.1%）となっている。確保された人数の合計は業界全体では、男性2,243人、女性1,899人、性別不明46人となっている。

問6-3. 確保した総人数のうち警察に通報した人数

確保した総人数のうち警察に通報した人数については、この問いに対する有効回答 156社の総人数が 4,618人、業界全体の1社あたりの平均が 29.6人となっている。人数の多い業態は、スーパー（3,959人）、書店・文具（359人）、ドラッグストア（164人）となっている。

問6-4. 確保した人数の内訳(全体を100%とした時の構成比)

確保した人数の内訳は、この問いに対する有効回答 113社の回答を①～⑫の区分ごとに、構成比の平均を算出すると、平均値の大きい順に、⑩無職（65歳以上）（38.7%）、⑨無職（65歳未満）（15.7%）、⑦社会人（11.7%）、⑧主婦（8.6%）となっている。

問6-5. 確保した万引犯の犯行の内訳

確保した万引犯の犯行の内訳は、業界全体では、不明（42.0%）、初犯（29.4%）、常習者（18.0%）、再犯（9.3%）、組織的窃盗団（1.3%）となっている。

問6-6. 万引犯を確保した者の内訳

万引犯を確保した者の内訳は、業界全体では、保安警備員（83.5%）、自社の従業員（12.3%）、その他（3.8%）、不明（0.3%）、お客様（0.1%）の順となっている。

問7. 手引書作成による被害届提出の時間短縮効果

手引書作成による被害届提出の時間短縮効果については、「分からない（手続き方法を知らない）」143件（56.3%）、「手続き時間は変わらない」40件（15.7%）、「手続き時間が短縮できた」17件（6.7%）、「むしろ手続き時間は長くなった」1件（0.4%）となっている。

問8. 年間の総売上げに対する不明ロス金額の構成比

回答企業各社の決算年度における年間の不明ロス金額（万引き以外も含む不明ロスの総額）の年間総売上げに対する構成比については、直近年度で、この問いに対する有効回答65社の平均が0.37%となっている。

平均構成比の高い業態は、ホームセンター・カー用品（0.81%）、ドラッグストア（0.72%）、書籍・文具（0.49%）となっている。

問9. 直近の年間不明ロス金額の原因別推定割合

回答企業各社における不明ロス金額の原因別の推定割合については、万引き（55.4%）、管理誤り（29.2%）、その他（10.4%）、従業員窃盗（4.1%）、業者不正（0.9%）となっている。

問10. 時期別万引被害件数

回答企業各社に万引被害件数の多い商品を、被害件数の多い順に5つの商品を記入方式で尋ねた結果、回答いただいた総商品数は、390品となった。

また、各商品について、被害の発生に時期的な偏りがあるかも併せて尋ねたところ、全ての商品で季節問わず被害が多く発生している。

時期的な偏りがあると回答を得た中では「食料品」、「本・雑誌」、「化粧品」については、冬に被害がやや多くなっていることがわかった。

問11. レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害

レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害については、「わからない」122件（48.0%）、「変わらない」61件（24.0%）、「増えた」55件（21.7%）、「減った」2件（0.8%）となっている。

問12-1. セルフレジの導入状況

セルフレジの導入状況については、「どちらも未導入」147件（57.9%）、「セミセルフレジを導入」55件（21.7%）、「セルフレジを導入」27件（10.6%）、「セルフ・セミセルフの両方を導入」18件（7.1%）となっている。

問12-2. セルフレジ導入による万引被害の増減

セルフレジ導入による万引被害の増減については、「わからない」50件（50.0%）、「変わらない」26件（26.0%）、「増えた」12件（12.0%）、「減った」1件（1.0%）となっている。

問13-1. 2010年（約10年前）と比較した高齢者の万引傾向

2010年（約10年前）と比較した高齢者の万引傾向については、「わからない」115件（45.3%）、「増えた」84件（33.1%）、「変わらない」34件（13.4%）、「減った」1件（0.4%）となっている。

第1章 全国万引実態調査について

(1)調査の背景

小売業・サービス業店頭で急増している万引犯罪は、主としてセルフ販売を行なっている企業にとって深刻な経営問題となるのみならず、青少年の健全育成の面や、近年急増する高齢者の万引問題という側面に見られる地域の治安維持の面からも大きな社会問題となっている。しかしながら、わが国においては、万引被害の実態は全国的には把握されておらず、それが対策の遅れをもたらす一因となっている面は否めない。

このような状況を踏まえ、平成17年6月設立された万引犯罪防止のための全国団体「特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構」は、平成17年度、全国の主要な小売業・サービス業における万引被害の現状を、初めて共通の調査票で調査し業種別の実態を把握したのに続き、毎年実施し2018年度は第12回目の調査を実施した。

その後、この調査は3年に1度の調査にすることにし、2021年が前回調査から3年目に当たります。

(2)調査の目的

主としてセルフ販売を行なっている全国の小売業・サービス業における万引被害の現状を共通の調査票で調査し、業種別の実態を把握することによって、小売業・サービス業をはじめ、警備業・防犯機器メーカー・損害保険業等関連業界に万引防止対策の基礎データを提供するとともに、行政・警察当局の防犯施策、青少年指導団体、地域社会の防犯ボランティア活動等に資することを目的とした。

(3)調査内容

主な調査項目は次の通りである。

- ① 回答企業の業態・店舗数・年商・決算月等
- ② 万引犯罪被害の状況及び傾向
- ③ 万引犯罪発見後の処理
- ④ 万引犯罪の防止策
- ⑤ 過去にあった特徴的な万引犯罪事例
- ⑥ 万引犯罪を減らすために有効な方法
- ⑦ 警察・行政・学校・家族への要望事項

(4)調査実施の枠組み

①調査の実施主体：

- ・ 特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構 調査研究委員会

②調査実施の協力：・警察庁生活安全局生活安全企画課

- ・ 日本小売業協会

(5)調査対象

今回は、各小売業団体から名簿の提出をいただき、計 1,024 社に調査を行った。

協力いただいた小売業団体は次の 11 団体です。

- ・ 日本チェーンストア協会
- ・ 一般社団法人全国スーパーマーケット協会
- ・ 一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会
- ・ 一般社団法人日本コンパクトディスク・ビデオレンタル協会
- ・ 日本レコード商業組合
- ・ 一般社団法人日本D I Y・H C協会
- ・ 一般社団法人日本百貨店協会
- ・ 一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
- ・ 一般社団法人日本専門店協会
- ・ 一般社団法人日本ボランタリーチェーン協会
- ・ 日本書店組合連合会

(6)調査の経過

①本調査（2021 年 3 月 15 日～5 月 13 日）

アンケートは調査票の郵送配布・郵送回収又はWEBでの回答により実施した。

締切日までに回答の無かった企業にはハガキ・文書により 2 回の督促を行なった。

③回収状況

発送総数	1,024 社
有効会社数	1,024 社
回収数	254 社
回収率	24.8%

第2章 調査結果

回答企業プロフィール

問1-1. 業態別分布

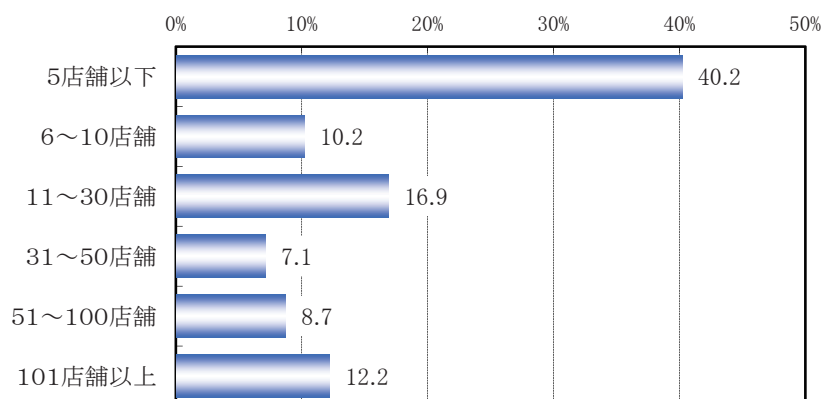
今回のアンケート回答企業数は254社となっている。業態別分布は、企業数の多い順に次の通りである。

1	スーパー	94社	14	生鮮	1社
2	書籍・文具	69社	15	カジュアル衣料	0社
3	百貨店	22社	16	呉服	0社
4	ドラッグストア	21社	17	服飾・服飾雑貨	0社
5	楽器・CD・レンタル	15社	18	靴	0社
6	ホームセンター・カー用品	12社	19	時計・めがね	0社
7	その他専門店	9社	20	宝飾品	0社
8	コンビニ・ミニスーパー	4社	21	スポーツ用品	0社
9	婦人服・子供服	3社	22	カメラ	0社
10	紳士服	1社	23	総合ディスカウント	0社
11	家具	1社	24	酒類	0社
12	家電製品	1社	25	価格均一ショップ（100円ショップ等）	0社
13	玩具・ホビー用品	1社	26	生活協同組合	0社

問1-2. 店舗数・年商・決算月の分布

回答企業の展開している店舗数は、直近決算年度で「5店舗以下」102社(40.2%)、「11～30店舗」43社(16.9%)、「101店舗以上」31社(12.2%)、「6～10店舗」26社(10.2%)、「51～100店舗」22社(8.7%)、「31～50店舗」18社(7.1%)の順となっており、「5店舗以下」の店舗数が4割を超えている。平均は216.0店舗。

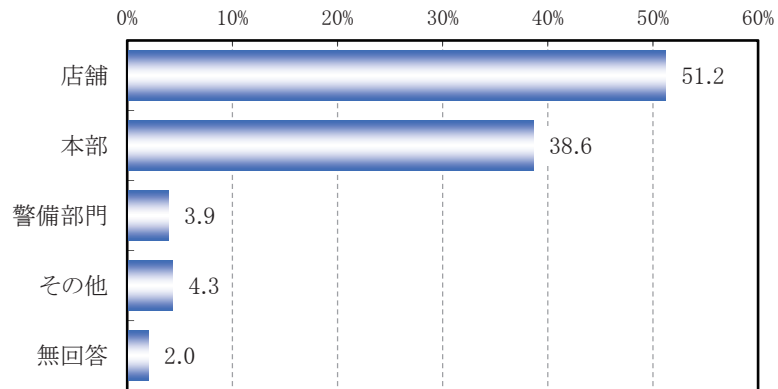
年商の単純平均は352億円<前回583億>、決算月の分布は「2月」74社、「3月」56社と、この2ヶ月で全体の5割以上を占めている。



I. 万引犯罪発見後の処理について

問2-1. 万引対策を担当している部署

万引対策を担当している部署については、「店舗」130件(51.2%)、「本部」98件(38.6%)、「その他」11件(4.3%)、「警備部門」10件(3.9%)となっている。

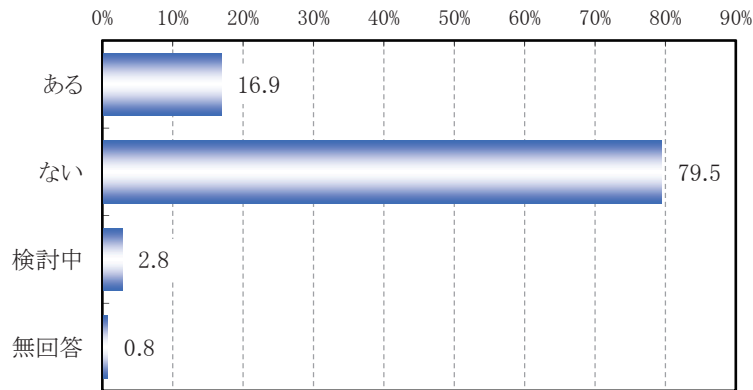


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	店舗	本部	警備部門	その他	無回答
合 計	254	51.2	38.6	3.9	4.3	2.0
スーパー	94	41.5	53.2	1.1	3.2	1.1
書籍・文具	69	72.5	18.8	-	2.9	5.8
百貨店	22	31.8	22.7	36.4	9.1	-
ドラッグストア	21	19.0	71.4	-	9.5	-
楽器・CD・レンタル	15	86.7	-	6.7	6.7	-
ホームセンター・カー用品	12	33.3	66.7	-	-	-
その他専門店	9	66.7	33.3	-	-	-
コンビニ・ミニスーパー	4	25.0	75.0	-	-	-
婦人服・子供服	3	100.0	-	-	-	-
紳士服	1	-	100.0	-	-	-
家具	1	100.0	-	-	-	-
家電製品	1	-	-	-	100.0	-
玩具・ホビー用品	1	100.0	-	-	-	-
生鮮	1	100.0	-	-	-	-

問 2－2．万引犯罪発生時に他社との情報共有を行う仕組み

万引犯罪発生時に他社との情報共有を行う仕組みについては、「ない」202件(79.5%)、「ある」43件(16.9%)、「検討中」7件(2.8%)となっている。

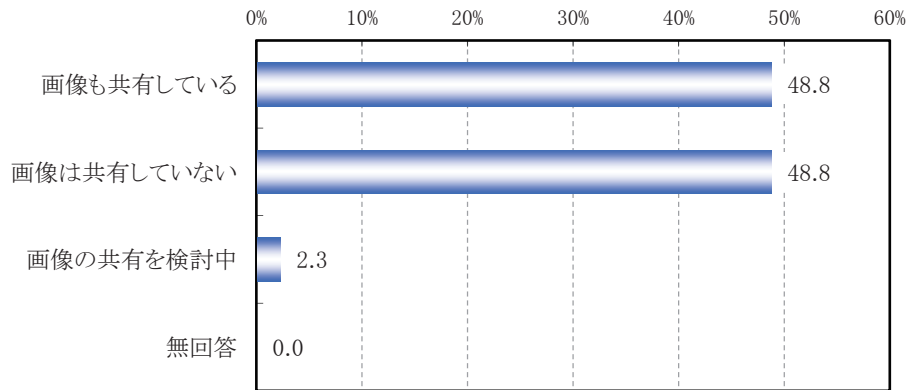


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	ある	ない	検討中	無回答
合 計	254	16.9	79.5	2.8	0.8
スーパー	94	9.6	88.3	2.1	—
書籍・文具	69	15.9	81.2	1.4	1.4
百貨店	22	31.8	68.2	—	—
ドラッグストア	21	42.9	42.9	14.3	—
楽器・CD・レンタル	15	20.0	73.3	6.7	—
ホームセンター・カー用品	12	8.3	91.7	—	—
その他専門店	9	22.2	77.8	—	—
コンビニ・ミニスーパー	4	25.0	75.0	—	—
婦人服・子供服	3	—	100.0	—	—
紳士服	1	—	100.0	—	—
家具	1	—	100.0	—	—
家電製品	1	—	—	—	100.0
玩具・ホビー用品	1	—	100.0	—	—
生鮮	1	—	100.0	—	—

問2－3. 犯人が映っている画像の他社との共有状況

犯人が映っている画像の共有については、「画像は共有していない」21件(48.8%)、「画像も共有している」21件(48.8%)、「画像の共有を検討中」1件(2.3%)となっている。

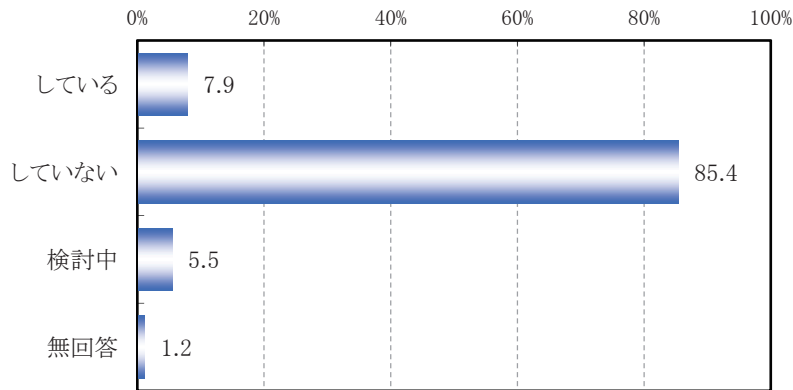


●「画像も共有している」と回答した21社について、追加でヒヤリング調査を行った。

電話でのヒヤリングの結果、系列内での共有は4社(19.1%)、同業他社との共有は10社(47.6%)、異業種(契約警備会社)との共有は6社(28.6%)、廃業1社(4.8%)であった。

問3. 万引犯確保時の損害賠償請求の有無（捕捉にかかった費用）

捕捉にかかった費用（人件費等）の損害賠償請求については、「していない」217件（85.4%）、「している」20件（7.9%）、「検討中」14件（5.5%）となっている。

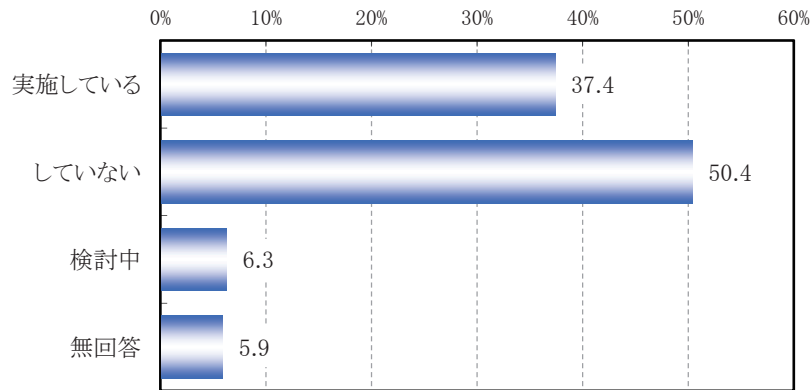


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	している	していない	検討中	無回答
合 計	254	7.9	85.4	5.5	1.2
スーパー	94	1.1	96.8	2.1	—
書籍・文具	69	18.8	69.6	11.6	—
百貨店	22	—	90.9	4.5	4.5
ドラッグストア	21	19.0	81.0	—	—
楽器・CD・レンタル	15	—	93.3	6.7	—
ホームセンター・カー用品	12	16.7	75.0	8.3	—
その他専門店	9	—	88.9	—	11.1
コンビニ・ミニスーパー	4	—	100.0	—	—
婦人服・子供服	3	—	66.7	33.3	—
紳士服	1	—	100.0	—	—
家具	1	—	100.0	—	—
家電製品	1	—	—	—	100.0
玩具・ホビー用品	1	—	100.0	—	—
生鮮	1	—	100.0	—	—

問4. 万引窃盗犯の「店内確保」実施状況

万引窃盗犯の「店内確保」については、「していない」128件(50.4%)、「実施している」95件(37.4%)、「検討中」16件(6.3%)となっている。

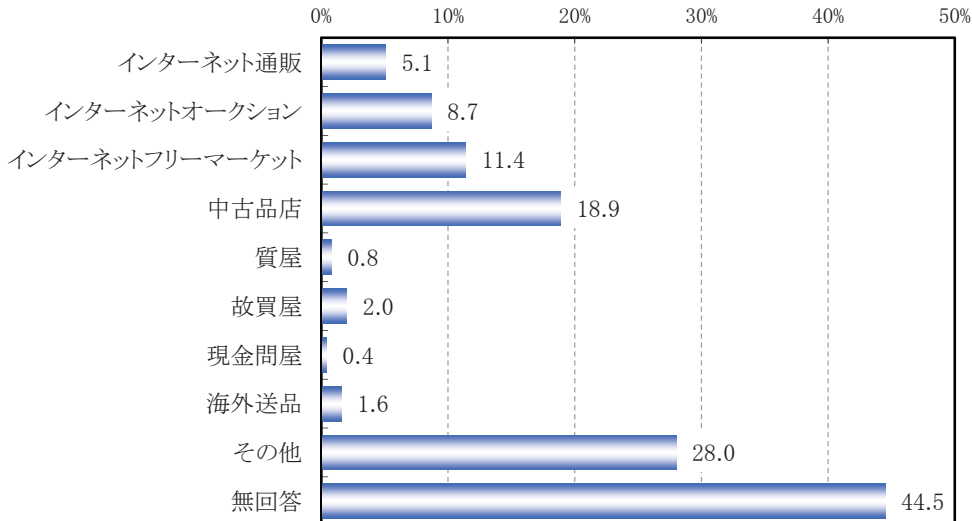


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	実施している	していない	検討中	無回答
合 計	254	37.4	50.4	6.3	5.9
スーパー	94	36.2	56.4	4.3	3.2
書籍・文具	69	42.0	39.1	10.1	8.7
百貨店	22	27.3	68.2	—	4.5
ドラッグストア	21	47.6	42.9	9.5	—
楽器・CD・レンタル	15	46.7	33.3	13.3	6.7
ホームセンター・カー用品	12	33.3	50.0	—	16.7
その他専門店	9	22.2	66.7	—	11.1
コンビニ・ミニスーパー	4	25.0	75.0	—	—
婦人服・子供服	3	33.3	33.3	33.3	—
紳士服	1	—	100.0	—	—
家具	1	—	100.0	—	—
家電製品	1	—	—	—	100.0
玩具・ホビー用品	1	—	100.0	—	—
生鮮	1	100.0	—	—	—

問5－1. 万引された商品の処分先として判明しているもの

万引された商品の処分先として判明しているものについては、「その他」71件(28.0%)、「中古品店」48件(18.9%)、「インターネットフリーマーケット」29件(11.4%)、「インターネットオークション」22件(8.7%)、「インターネット通販」13件(5.1%)、「故買屋」5件(2.0%)となっている。



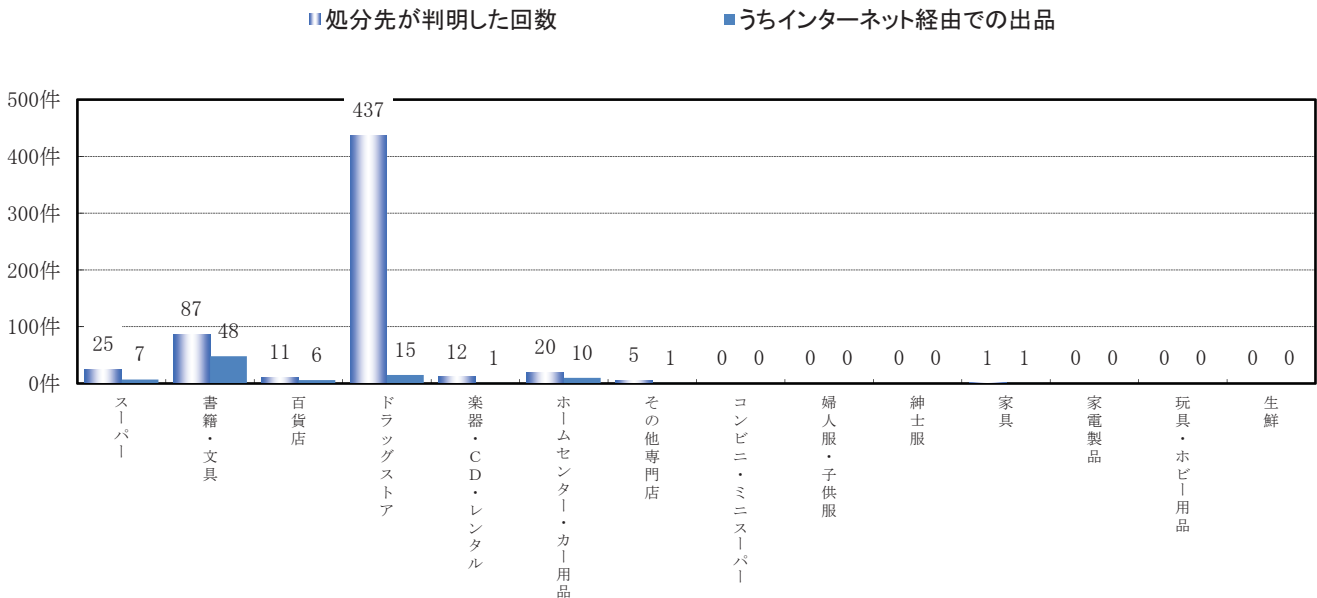
〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	インターネット通販	インターネットオークション	インターネットフリーマーケット	中古品店	質屋	故買屋	現金問屋	海外送品	その他	無回答
合 計	254	5.1	8.7	11.4	18.9	0.8	2.0	0.4	1.6	28.0	44.5
スーパー	94	1.1	1.1	6.4	2.1	1.1	-	-	1.1	38.3	54.3
書籍・文具	69	10.1	11.6	14.5	42.0	-	1.4	-	-	15.9	36.2
百貨店	22	-	18.2	22.7	18.2	-	4.5	-	-	31.8	40.9
ドラッグストア	21	4.8	19.0	19.0	4.8	-	14.3	4.8	14.3	14.3	42.9
楽器・CD・レンタル	15	13.3	13.3	6.7	33.3	-	-	-	-	40.0	33.3
ホームセンター・カー用品	12	8.3	16.7	25.0	50.0	8.3	-	-	-	-	25.0
その他専門店	9	11.1	-	-	11.1	-	-	-	-	44.4	44.4
コンビニ・ミニスーパー	4	-	-	-	-	-	-	-	-	25.0	75.0
婦人服・子供服	3	-	-	-	-	-	-	-	-	33.3	66.7
紳士服	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
家具	1	-	100.0	-	-	-	-	-	-	-	-
家電製品	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-
玩具・ホビー用品	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0
生鮮	1	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0	-

問 5－2．処分先が判明した商品について年間で販売された回数

処分先が判明した商品については、この問いに対する有効回答 64社の総回数が 598回、業界平均が 9.3 回となっており、平均回数の多い業態は、ドラッグストア 54.6回、その他専門店 5.0回、書籍・文具 3.6回、音楽・CD・レンタル 3.0回の順となっている。

そのうち、通販・オークション・フリマなどのインターネット経由での平均出品回数を業界全体でみると、2.6 回となっており、平均回数の多い業態は、書籍・文具 4.4回、ドラッグストア 3.0回となっている。



〔業態別比較表〕

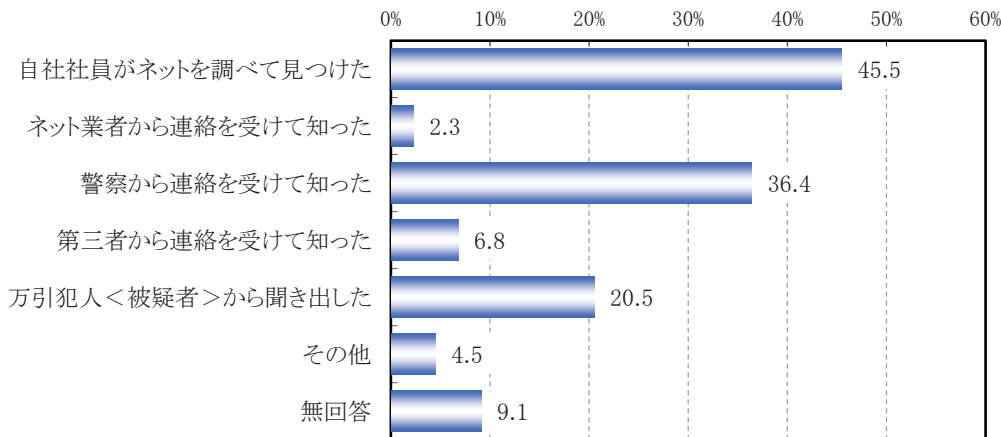
業態別	処分先が判明した回数				うちインターネット経由での出品			
	回答企業数	有効企業数	総回数	1社平均	回答企業数	有効企業数	総回数	1社平均
全 体	254	64	598	9.3	44	34	89	2.6
スーパー	94	10	25	2.5	6	4	7	1.8
書籍・文具	69	24	87	3.6	15	11	48	4.4
百貨店	22	7	11	1.6	7	6	6	1.0
ドラッグストア	21	8	437	54.6	6	5	15	3.0
楽器・CD・レンタル	15	4	12	3.0	3	1	1	1.0
ホームセンター・カー用品	12	9	20	2.2	5	5	10	2.0
その他専門店	9	1	5	5.0	1	1	1	1.0
コンビニ・ミニスーパー	4	-	-	-	-	-	-	-
婦人服・子供服	3	-	-	-	-	-	-	-
紳士服	1	-	-	-	-	-	-	-
家具	1	1	1	1.0	1	1	1	1.0
家電製品	1	-	-	-	-	-	-	-
玩具・ホビー用品	1	-	-	-	-	-	-	-
生鮮	1	-	-	-	-	-	-	-

・回答企業数はこの調査に回答をいただいた企業数です。

・有効企業数は処分先が判明した企業数です。

問5-3. 万引被害品が出品されていることを知った理由

万引被害品が出品されていることを知った理由については、「自社社員がネットを調べて見つけた」20件(45.5%)、「警察から連絡を受けて知った」16件(36.4%)、「万引犯人<被疑者>から聞き出した」9件(20.5%)、「第三者から連絡を受けて知った」3件(6.8%)、「その他」2件(4.5%)となっている。



〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	自社社員がネットを調べて見つけた	ネット業者から連絡を受けて知った	警察から連絡を受けて知った	第三者から連絡を受けて知った	万引犯人<被疑者>から聞き出した	その他	無回答
合 計	44	45.5	2.3	36.4	6.8	20.5	4.5	9.1
スーパー	6	50.0	-	66.7	16.7	33.3	-	16.7
書籍・文具	15	53.3	-	26.7	6.7	26.7	6.7	6.7
百貨店	7	71.4	14.3	14.3	-	14.3	14.3	-
ドラッグストア	6	16.7	-	50.0	16.7	16.7	-	-
楽器・CD・レンタル	3	-	-	33.3	-	-	-	66.7
ホームセンター・カー用品	5	40.0	-	40.0	-	20.0	-	-
その他専門店	1	-	-	100.0	-	-	-	-
コンビニ・ミニスーパー	-	-	-	-	-	-	-	-
婦人服・子供服	-	-	-	-	-	-	-	-
紳士服	-	-	-	-	-	-	-	-
家具	1	100.0	-	-	-	-	-	-
家電製品	-	-	-	-	-	-	-	-
玩具・ホビー用品	-	-	-	-	-	-	-	-
生鮮	-	-	-	-	-	-	-	-

問5－4. インターネットを使った盗品換金対策で取り組んでいること

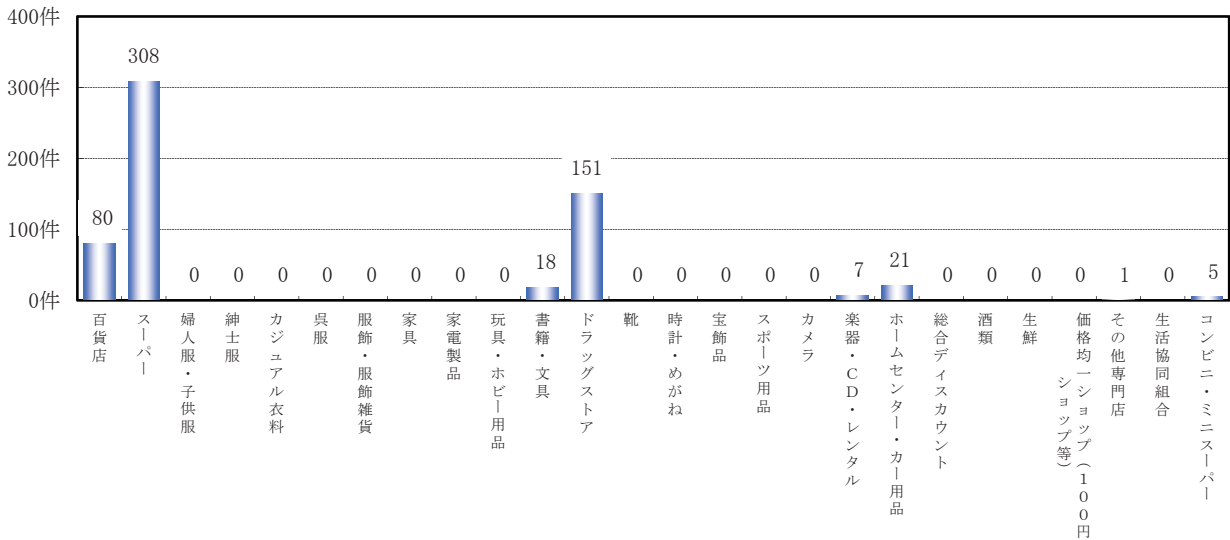
記述回答のまとめ

1	メルカリ等運営会社との情報共有。
2	高額商品のパッケージに社名シールを貼付し出所を明らかにしている。
3	高額商品にはオリジナルPOPを貼付している(気付かれずにそのまま出品された事があった)。
4	ネット上で調査の上警察へ被害届を報告
5	メルカリで大量出品している人物を発見し、明らかに当社から盗られた商品も含まれていることを知った際には運営にアカウントを削除するよう依頼しています。
6	商品にタグ、シールを貼付
7	改ざんシールを添付しています。
8	購入して振込先を特定する
9	防犯ゲート、セキュリティ鍵を付けている
10	売場巡回強化
11	防犯シールを商品に貼付し会社名が残るようにしている
12	警察への情報提供、被害届。ネットフリマ業者へ警察が捜査中であることとページ削除をメールにて依頼。
13	高額で取引されている商品についてはダミー販売などしている。

Ⅱ. 万引犯罪被害の状況及び傾向について

問6－1－1. 決算年度期間中の万引犯罪被害件数

万引犯罪被害の件数については、この問いに対する有効回答 160社の総件数が 22,492件、業界平均が 141件となっており、平均件数の多い業態は、スーパー(308件)、ドラッグストア(151件)、百貨店(80件)、ホームセンター・カー用品(21件)、書籍・文具(18件)の順となっている。

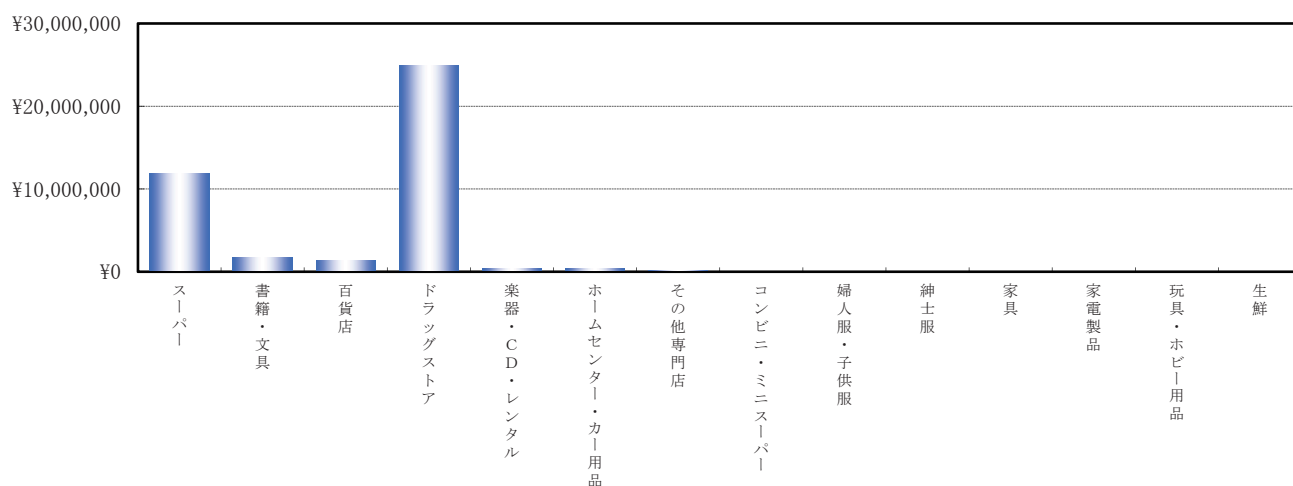


〔経年比較表／業態別比較表〕

業態別	第13回 (令和3年度)				第12回 (平成29年度)	第11回 (平成27年度)	第10回 (平成26年度)	第9回 (平成25年度)
	回答企業数	有効企業数	総被害件数	1社平均	1社平均	1社平均	1社平均	1社平均
全 体	254	160	22,492	141	111	59	56	94
百貨店	22	15	1,202	80	86	62	17	74
スーパー	94	59	18,180	308	229	94	112	149
婦人服・子供服	3	2	0	0	24	2	2	4
紳士服	1	1	0	0	2	0	0	－
カジュアル衣料	－	－	－	－	128	143	0	3
呉服	－	－	－	－	0	10	0	6
服飾・服飾雑貨	－	－	－	－	0	9	3	23
家具	1	－	－	－	0	0	20	30
家電製品	1	－	－	－	－	0	35	0
玩具・ホビー用品	1	1	0	0	10	5	3	8
書籍・文具	69	42	767	18	36	19	27	42
ドラッグストア	21	14	2,112	151	314	113	60	125
靴	－	－	－	－	120	2	1	0
時計・めがね	－	－	－	－	11	14	1	0
宝飾品	－	－	－	－	126	0	0	0
スポーツ用品	－	－	－	－	570	0	0	40
カメラ	－	－	－	－	－	0	－	－
楽器・CD・レンタル	15	10	72	7	18	4	3	5
ホームセンター・カー用品	12	7	147	21	30	165	232	375
総合ディスカウント	－	－	－	－	93	93	0	－
酒類	－	－	－	－	0	10	0	1
生鮮	1	－	－	－	62	46	32	0
価格均一ショップ(100円ショップ等)	－	－	－	－	－	0	0	0
その他専門店	9	8	7	1	3	3	5	21
生活協同組合	－	－	－	－	43	5	17	－
コンビニ・ミニスーパー	4	1	5	5	0	260	163	176

問6-1-2. 決算年度期間中の万引犯罪被害金額

万引き犯罪被害の金額については、この問いに対する有効回答 133社の総被害金額は ¥1,019,090,000となっており、全体平均は ¥7,662,331となっている。平均金額の多い業態は、ドラッグストア ¥24,885,000、スーパー ¥11,847,755などの業態が多くなっている。



〔業態別比較表〕

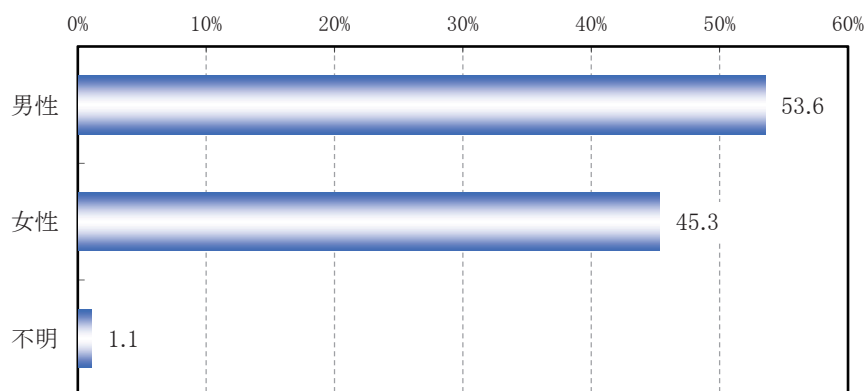
業態別	回答企業数	有効企業数	総被害金額	1社平均
全 体	254	133	¥1,019,090,000	¥7,662,331
スーパー	94	49	¥580,540,000	¥11,847,755
書籍・文具	69	37	¥65,100,000	¥1,759,459
百貨店	22	13	¥18,100,000	¥1,392,308
ドラッグストア	21	14	¥348,390,000	¥24,885,000
楽器・CD・レンタル	15	9	¥3,760,000	¥417,778
ホームセンター・カー用品	12	7	¥2,920,000	¥417,143
その他専門店	9	3	¥280,000	¥93,333
コンビニ・ミニスーパー	4	—	—	—
婦人服・子供服	3	—	—	—
紳士服	1	1	¥0	¥0
家具	1	—	—	—
家電製品	1	—	—	—
玩具・ホビー用品	1	—	—	—
生鮮	1	—	—	—

・回答企業数はこの調査に回答をいただいた企業数です。

・「0円」の回答は有効回答として、平均算出の母数には入りますが、無回答は平均算出の母数には含まれません。

問6-2. 直近決算年度に確保した万引犯の人数（性別）

確保した万引犯の男女別内訳は業界全体では、男性(53.6%)、女性(45.3%)、性別不明(1.1%)となっている。確保された人数の合計は業界全体では、男性2,243人、女性1,899人、性別不明46人となっている。

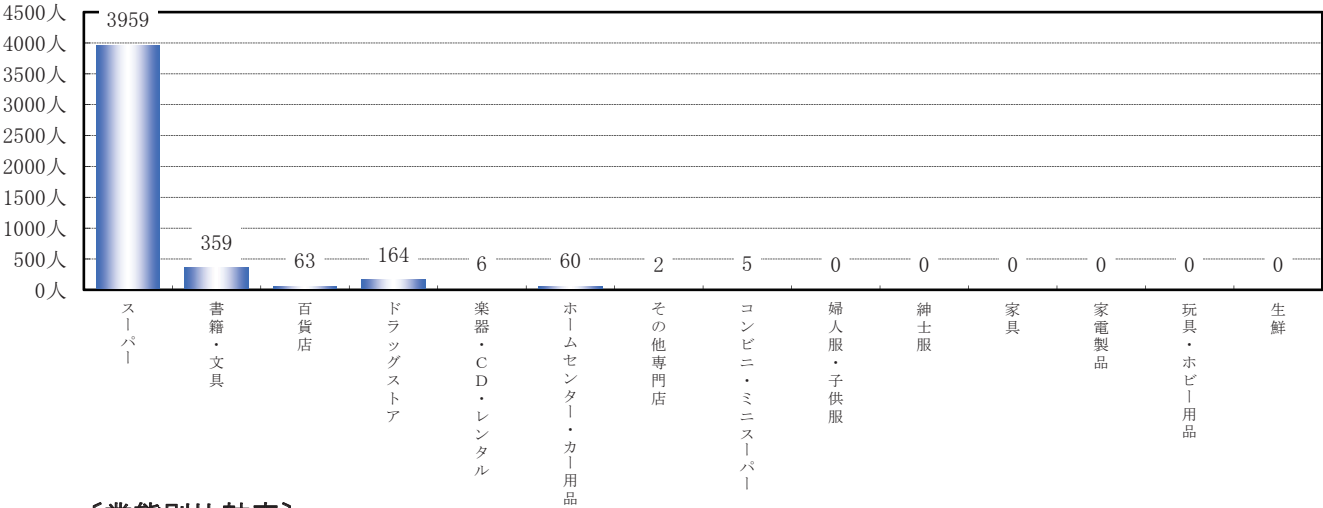


〔業態別比較表〕(人数・男女内訳)

業態別	確保された人数			男女構成比		
	男性	女性	不明	男性	女性	不明
全 体	2,243	1,899	46	53.6	45.3	1.1
スーパー	1,739	1,637	18	51.2	48.2	0.5
書籍・文具	348	114	3	74.8	24.5	0.6
百貨店	38	37	0	50.7	49.3	0.0
ドラッグストア	55	92	20	32.9	55.1	12.0
楽器・CD・レンタル	9	2	0	81.8	18.2	0.0
ホームセンター・カー用品	45	15	0	75.0	25.0	0.0
その他専門店	6	0	0	100.0	0.0	0.0
コンビニ・ミニスーパー	0	0	5	0.0	0.0	100.0
婦人服・子供服	-	-	-	-	-	-
紳士服	-	-	-	-	-	-
家具	-	-	-	-	-	-
家電製品	-	-	-	-	-	-
玩具・ホビー用品	-	-	-	-	-	-
生鮮	3	2	0	60.0	40.0	0.0

問6－3. 確保した総人数のうち警察に通報した人数

確保した総人数のうち警察に通報した人数については、この問いに対する有効回答 156社の総人数が 4,618人、業界全体の1社あたりの平均が 29.6人となっている。人数の多い業態は、スーパー(3,959人)、書店・文具(359人)、ドラッグストア(164人)となっている。

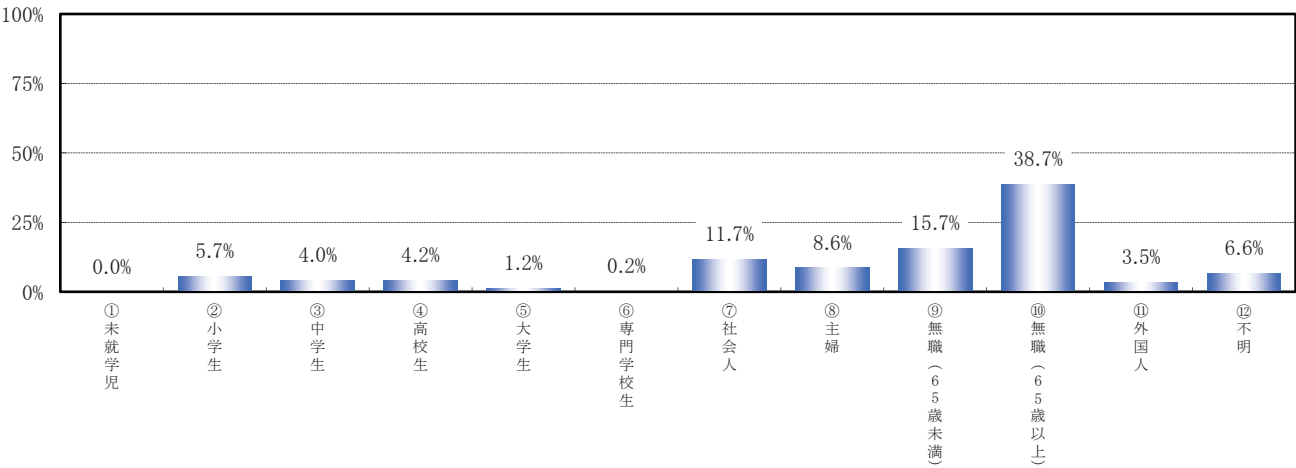


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	有効企業数	通報した人数	1社平均人数
全 体	254	156	4618	29.6
スーパー	94	60	3959	66.0
書籍・文具	69	43	359	8.3
百貨店	22	14	63	4.5
ドラッグストア	21	10	164	16.4
楽器・CD・レンタル	15	10	6	0.6
ホームセンター・カー用品	12	7	60	8.6
その他専門店	9	6	2	0.3
コンビニ・ミニスーパー	4	1	5	5.0
婦人服・子供服	3	2	0	0.0
紳士服	1	－	－	－
家具	1	－	－	－
家電製品	1	1	0	0.0
玩具・ホビー用品	1	1	0	0.0
生鮮	1	1	0	0.0

問6－4. 確保した人数の内訳（全体を100%とした時の構成比）

確保した人数の内訳は、この問いに対する有効回答 113社の回答を①～⑫の区分ごとに、構成比の平均を算出すると、平均値の大きい順に、⑩無職(65歳以上) (38.7%)、⑨無職(65歳未満) (15.7%)、⑦社会人 (11.7%)、⑧主婦 (8.6%)となっている。

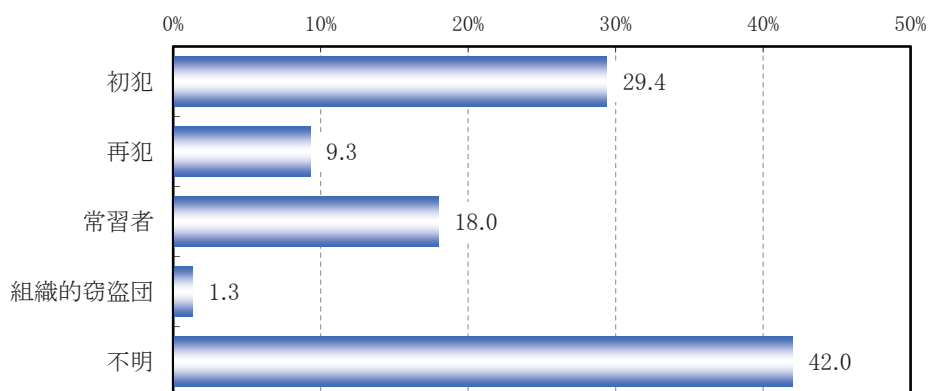


問6－4. 確保した人数の内訳

区分	構成比
全 体	100.0%
①未就学児	0.0%
②小学生	5.7%
③中学生	4.0%
④高校生	4.2%
⑤大学生	1.2%
⑥専門学校生	0.2%
⑦社会人	11.7%
⑧主婦	8.6%
⑨無職(65歳未満)	15.7%
⑩無職(65歳以上)	38.7%
⑪外国人	3.5%
⑫不明	6.6%

問6－5. 確保した万引犯の犯行の内訳

確保した万引犯の犯行の内訳は、業界全体では、不明(42.0%)、初犯(29.4%)、常習者(18.0%)、再犯(9.3%)、組織的窃盗団(1.3%)となっている。

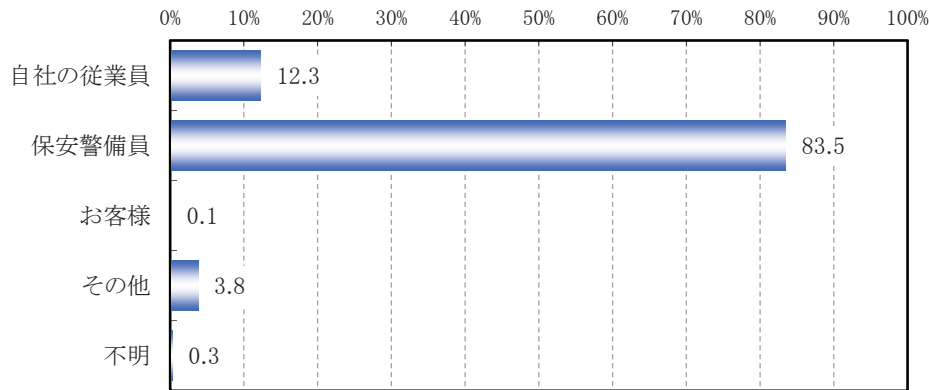


〔業態別比較表〕(上位10業態のみ)

業態別	回答企業数	初犯	再犯	常習者	組織的窃盗団	不明
全 体	254	29.4	9.3	18.0	1.3	42.0
スーパー	94	29.7	9.1	14.9	1.5	44.8
書籍・文具	69	17.0	15.5	19.4	0.0	48.1
百貨店	22	60.0	1.3	28.0	0.0	10.7
ドラッグストア	21	26.4	1.4	67.6	1.4	3.4
楽器・CD・レンタル	15	45.5	27.3	0.0	0.0	27.3
ホームセンター・カー用品	12	46.7	10.0	20.0	0.0	23.3
その他専門店	9	16.7	66.7	0.0	0.0	16.7
コンビニ・ミニスーパー	4	－	－	－	－	－
婦人服・子供服	3	－	－	－	－	－
紳士服	1	－	－	－	－	－
家具	1	－	－	－	－	－
家電製品	1	－	－	－	－	－
玩具・ホビー用品	1	－	－	－	－	－
生鮮	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

問6－6. 万引犯を確保した者の内訳

万引犯を確保した者の内訳は、業界全体では、保安警備員（83.5%）、自社の従業員（12.3%）、その他（3.8%）、不明（0.3%）、お客様（0.1%）の順となっている。



〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	自社の従業員	保安警備員	お客様	その他	不明
全 体	254	12.3	83.5	0.1	3.8	0.3
スーパー	94	7.2	89.9	0.0	2.9	0.0
書籍・文具	69	46.1	38.7	0.4	12.4	2.4
百貨店	22	23.3	69.9	1.4	5.5	0.0
ドラッグストア	21	24.3	73.0	0.7	2.0	0.0
楽器・CD・レンタル	15	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
ホームセンター・カー用品	12	15.0	85.0	0.0	0.0	0.0
その他専門店	9	83.3	0.0	0.0	16.7	0.0
コンビニ・ミニスーパー	4	—	—	—	—	—
婦人服・子供服	3	—	—	—	—	—
紳士服	1	—	—	—	—	—
家具	1	—	—	—	—	—
家電製品	1	—	—	—	—	—
玩具・ホビー用品	1	—	—	—	—	—
生鮮	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

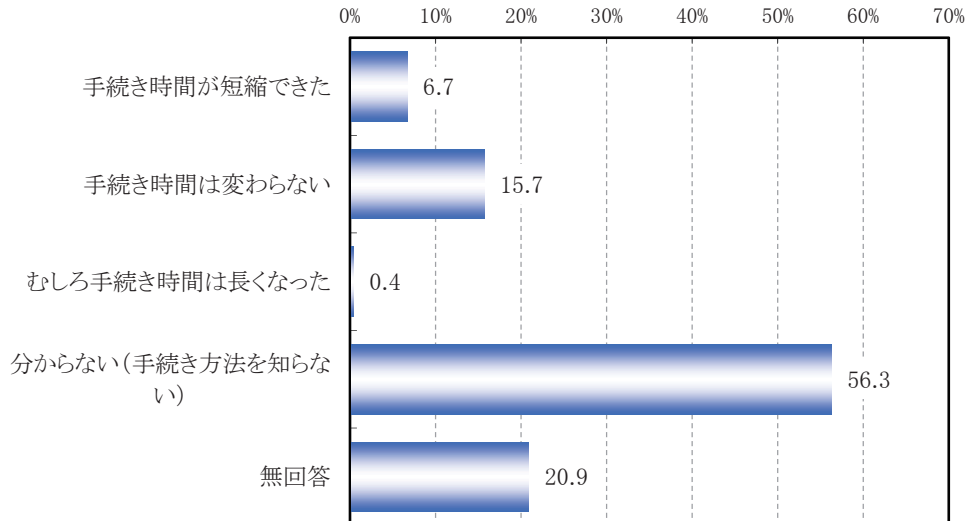
問6－6. 万引き犯を確保した者の内訳 ④その他の内容

記述回答のまとめ

1	当店からも被害届を出していた犯人を他店舗従業員がつかまえた。
2	他社で万引して、弊社で万引した事を供述。
3	防犯カメラを基に警察が動いてくれた。
4	警察庁
5	警察16 自首7
6	警察
7	警察
8	警察による事後検挙
9	防犯カメラの映像から警察が動いてくれた。
10	契約スーパーの従業員
11	警察からの通報
12	他店被害により警察官より、保護者より
13	警察
14	商品がなくなり防犯カメラで確認し警察に通報
15	他店で捕まった
16	商品がなくなっており防犯カメラ確認後、通報

問 7. 手引書作成による被害届提出の時間短縮効果

手引書作成による被害届提出の時間短縮効果については、「分からない(手続き方法を知らない)」143件(56.3%)、「手続き時間は変わらない」40件(15.7%)、「手続き時間が短縮できた」17件(6.7%)、「むしろ手続き時間は長くなった」1件(0.4%)となっている。



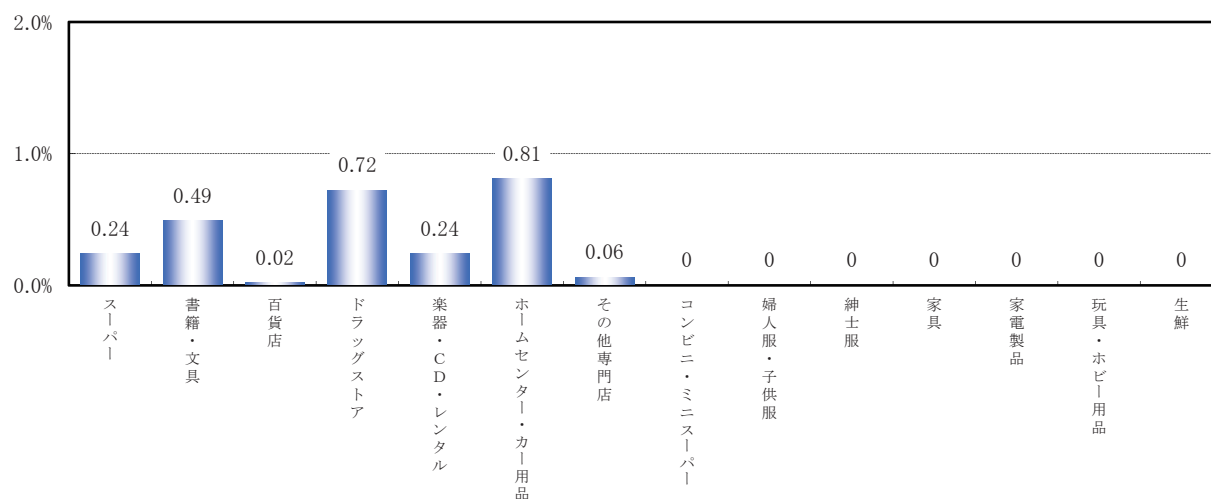
〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	手続き時間が短縮できた	手続き時間は変わらない	むしろ手続き時間は長くなった	分からない(手続き方法を知らない)	無回答
合 計	254	6.7	15.7	0.4	56.3	20.9
スーパー	94	4.3	21.3	1.1	52.1	21.3
書籍・文具	69	5.8	17.4	—	56.5	20.3
百貨店	22	18.2	18.2	—	45.5	18.2
ドラッグストア	21	9.5	19.0	—	61.9	9.5
楽器・CD・レンタル	15	13.3	—	—	53.3	33.3
ホームセンター・カー用品	12	—	—	—	75.0	25.0
その他専門店	9	—	—	—	77.8	22.2
コンビニ・ミニスーパー	4	25.0	—	—	50.0	25.0
婦人服・子供服	3	—	—	—	66.7	33.3
紳士服	1	—	—	—	100.0	—
家具	1	—	—	—	—	100.0
家電製品	1	—	—	—	100.0	—
玩具・ホビー用品	1	—	—	—	100.0	—
生鮮	1	—	—	—	100.0	—

問8. 年間の総売上げに対する不明ロス金額の構成比

回答企業各社の決算年度における年間の不明ロス金額(万引き以外も含む不明ロスの総額)の年間総売上げに対する構成比については、直近年度で、この問いに対する有効回答65社の平均が0.37%となっている。

平均構成比の高い業態は、ホームセンター・カー用品(0.81%)、ドラッグストア(0.72%)、書籍・文具(0.49%)となっている。

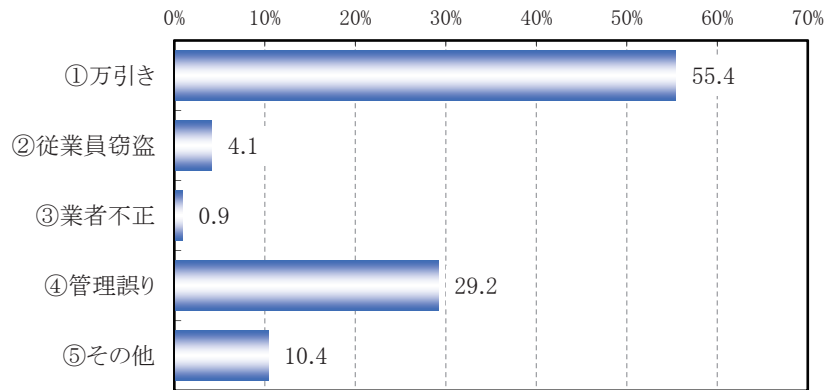


〔経年比較表／業態別比較表〕

業態別	直近年度			2年前	3年前
	回答企業数	有効企業数	1社平均	1社平均	1社平均
全 体	254	65	0.37	0.40	0.54
スーパー	94	21	0.24	0.28	0.57
書籍・文具	69	19	0.49	0.43	0.61
百貨店	22	6	0.02	0.01	0.02
ドラッグストア	21	7	0.72	0.80	0.86
楽器・CD・レンタル	15	5	0.24	0.48	0.54
ホームセンター・カー用品	12	4	0.81	0.78	0.73
その他専門店	9	2	0.06	0.30	0.03
コンビニ・ミニスーパー	4	—	—	—	—
婦人服・子供服	3	1	0.00	0.00	0.00
紳士服	1	—	—	—	—
家具	1	—	—	—	—
家電製品	1	—	—	—	—
玩具・ホビー用品	1	—	—	—	—
生鮮	1	—	—	—	—

問9. 直近の年間不明ロス金額の原因別推定割合

回答企業各社における不明ロス金額の原因別の推定割合については、万引き(55.4%)、管理誤り(29.2%)、その他(10.4%)、従業員窃盗(4.1%)、業者不正(0.9%)となっている。



〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	有効企業数	①万引き	②従業員窃盗	③業者不正	④管理誤り	⑤その他
全 体	254	83	55.4	4.1	0.9	29.2	10.4
スーパー	94	28	43.4	6.6	1.1	37.6	11.3
書籍・文具	69	26	71.9	3.3	0.4	14.4	10.0
百貨店	22	7	49.1	0.0	0.0	42.3	8.6
ドラッグストア	21	6	56.7	8.3	2.5	30.0	2.5
楽器・CD・レンタル	15	9	66.1	0.0	0.0	22.8	11.1
ホームセンター・カー用品	12	4	33.8	5.3	5.0	53.5	2.5
その他専門店	9	3	33.7	0.0	0.0	33.0	33.3
コンビニ・ミニスーパー	4	-	-	-	-	-	-
婦人服・子供服	3	-	-	-	-	-	-
紳士服	1	-	-	-	-	-	-
家具	1	-	-	-	-	-	-
家電製品	1	-	-	-	-	-	-
玩具・ホビー用品	1	-	-	-	-	-	-
生鮮	1	-	-	-	-	-	-

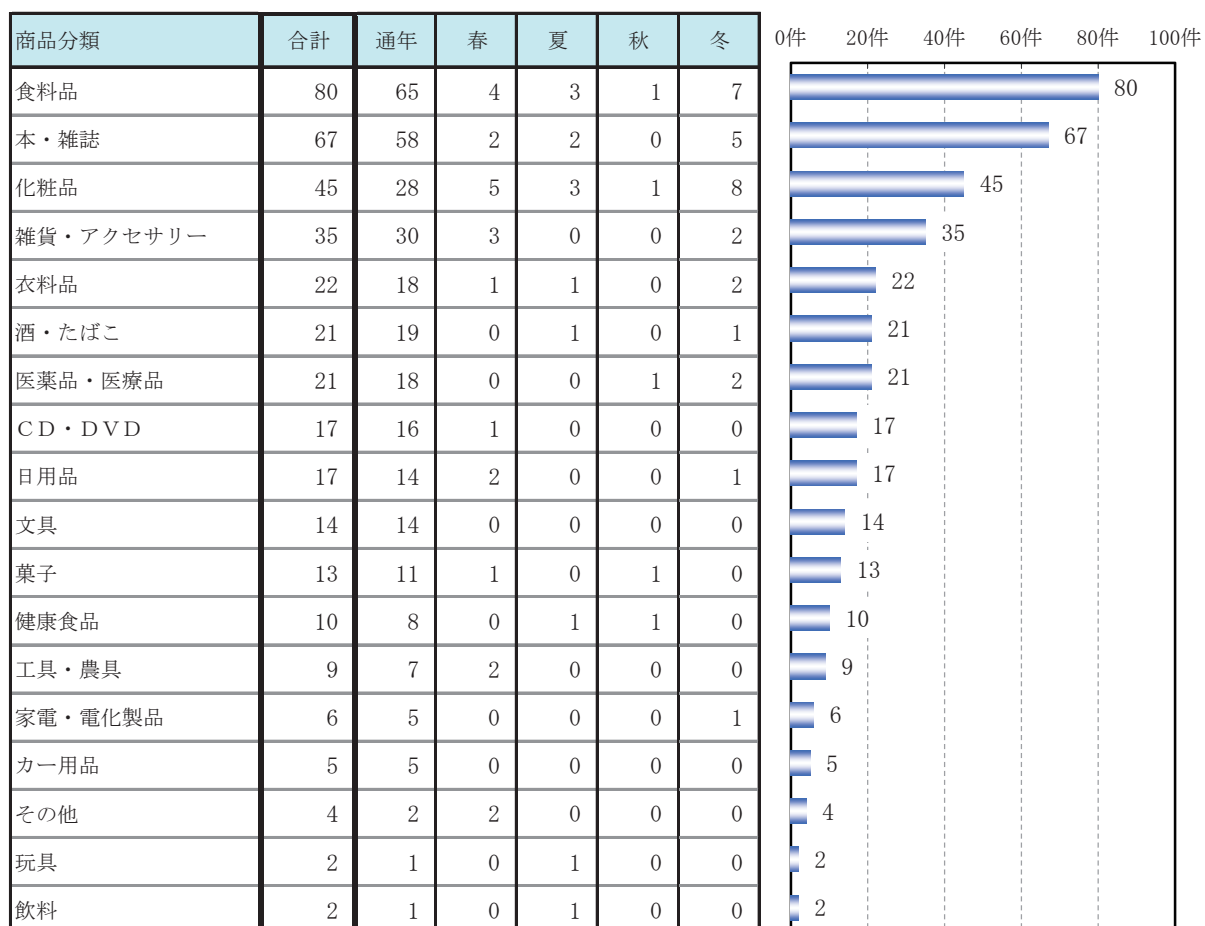
問10. 時期別万引被害件数

回答企業各社に万引被害件数の多い商品を、被害件数の多い順に5つの商品を記入方式で尋ねた結果、回答いただいた総商品数は、390品となった。

また、各商品について、被害の発生に時期的な偏りがあるかも併せて尋ねたところ、全ての商品で季節問わず被害が多く発生している。

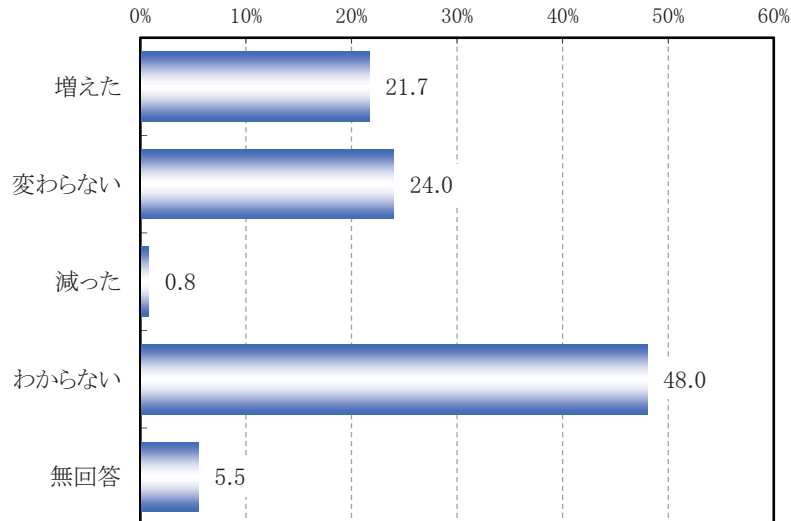
時期的な偏りがあると回答を得た中では「食料品」、「本・雑誌」、「化粧品」については、冬に被害がやや多くなっていることがわかった。

〔商品分類別比較表〕(件数)



問 1 1 - 1. レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害

レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害については、「わからない」122件(48.0%)、「変わらない」61件(24.0%)、「増えた」55件(21.7%)、「減った」2件(0.8%)となっている。



〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	増えた	変わらない	減った	わからない	無回答
合 計	254	21.7	24.0	0.8	48.0	5.5
スーパー	94	33.0	21.3	2.1	39.4	4.3
書籍・文具	69	15.9	20.3	-	60.9	2.9
百貨店	22	18.2	27.3	-	45.5	9.1
ドラッグストア	21	23.8	23.8	-	47.6	4.8
楽器・CD・レンタル	15	6.7	33.3	-	60.0	-
ホームセンター・カー用品	12	25.0	41.7	-	33.3	-
その他専門店	9	-	33.3	-	33.3	33.3
コンビニ・ミニスーパー	4	-	25.0	-	75.0	-
婦人服・子供服	3	-	66.7	-	33.3	-
紳士服	1	-	-	-	100.0	-
家具	1	-	-	-	100.0	-
家電製品	1	-	-	-	-	100.0
玩具・ホビー用品	1	-	-	-	100.0	-
生鮮	1	-	-	-	-	100.0

問11-2. マイバッグ利用増に対して万引対策で取り組んでいること

記述回答のまとめ(1/3)

1	買物カゴの店外持出し禁止。
2	精算カゴの導入
3	マイバッグの利用方法をBGMで。
4	マイバッグの使い方マナー(折りたたむ)の啓発。
5	声かけ
6	・セルフ買い物かご ・セキュリティタグ ・防犯カメラ
7	声かけと張り紙で注意喚起。
8	防犯カメラの増設。
9	買い物カゴについて、精算前と精算後で色違いとし見分けやすくした(一部店舗のみ)。
10	会計後に使用(マイバッグ、マイカゴ)
11	ビデオチェック
12	BGMで案内。
13	マイバッグ不要です。紙袋、50マイクロメートル以上のビニールバッグを差しあげている。
14	動きが早い、ずっと座っているなど、基本的な在庫管理行動に加えて、大きいバッグ所持など警戒。
15	消費者協会等を通じて、マイバッグは折りたたんで買い物するよう啓発してもらう。
16	紙帯の導入
17	マイバッグ、マイバスケット利用時の注意事項記載ポスターの店内掲示。
18	買物かごを利用するように声かけ、ポスター、店内放送
19	店内放送にてマイバッグ使用時の注意事項を流している。
20	未精算カゴ内の商品を人目につかない場所に移動してマイバッグ内に移し替え、一部安価な商品のみ精算する手口が増えた。防犯カメラの増設や商品棚の位置変更、高さ制限等で死角を少なくする工夫をしている。
21	委託警備会社と情報共有、防止周知の徹底。
22	食品売場でのマイバッグを携帯し、来店するお客様に対しては、売場の販売員と保安担当が中心となり、カートの下段にマイバッグをカゴの中への入れ、上段には精算の商品を入れさせるよう万引き防止に努めている。
23	お買物マナーPOP作成
24	店内ポスター掲示
25	マイバッグを持っているお客様には注意を払う。従業員が気をつけて見る。
26	店内声がけ運動。
27	・レジ周辺にサッカー台の設置 ・購入商品へのレシートまたは購入済シールの貼付
28	レジを通るまでは、マイバッグの利用を控えてもらっている。
29	マイバッグ使用マナーについてのポスター作成
30	マイバッグの中に入れるのは会計が終わってからというルール。
31	マイバッグ利用方法を掲示。
32	お買物カゴを色分けした。(レジ精算前:ブルー レジ精算後:ピンク)
33	社内ルールとして、挙動不審の方への注意監視は強化している。

記述回答のまとめ（2／3）

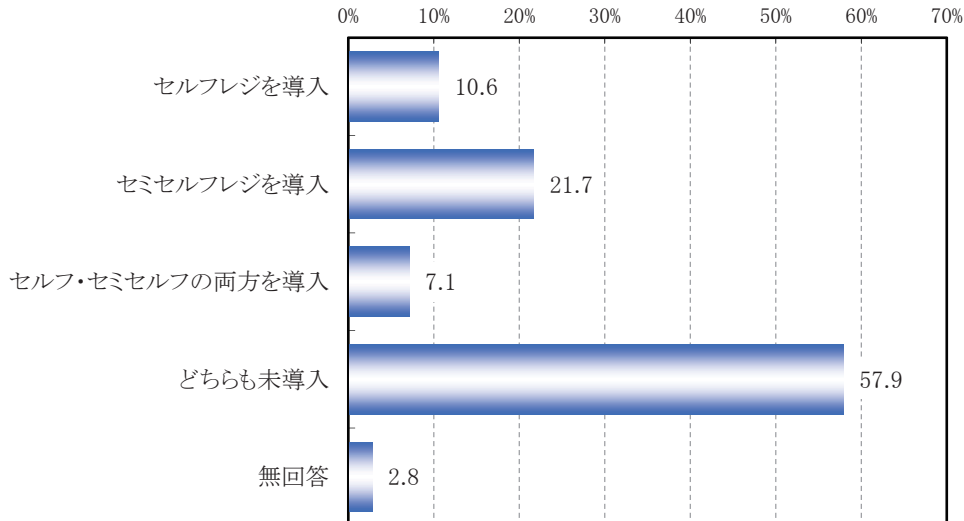
34	店内でのマイバッグの使用を自粛するようポップ等で促している。
35	店名セロテープの貼りつけ。
36	・ポスター掲示 ・スタッフ指導
37	働き方改革の側面もあり利益等の問題で取り組み不可能。
38	マイバスケットを利用して頂いている。
39	ストアテープ活用、マイバッグを広げての店内移動を止めてもらうようポスター掲示。
40	ポスターの掲示、店内放送
41	・未精算商品をカゴ、バッグに入れない様呼びかけ（POP） ・防犯カメラ入替（台数増、画素・解像度アップ）
42	店内放送
43	マイバッグ利用のマナー促進
44	精算済カゴの設置
45	対面レジが多いので、レジ脇を広くしてそこで袋づめしてもらうスペースを設けた。
46	当店ではお客様はマイバッグはたたんでもちこみレジで広げるのでマイバッグ利用による万引きは無いと思う。
47	①テープを切ってはる。 ②紙をぐるっとまいてあげる。
48	貴機構作成のポスターを掲出している。
49	マイバッグ使用の人に対しての監視強化。
50	ポスターで。
51	店内放送により、マイバッグの利用要領（店内では使用しない等）について広報している。
52	セキュリティタグの導入
53	誤認のリスクが増えたため、商品を取った現場視認から追跡開始ができていない場合は可能性が高くとも声掛けを行わない。
54	店内でのマイバッグの使用禁止
55	啓発ポスター掲出
56	店内放送での案内
57	入店時のお声がけの徹底。クリーンネス時の店頭チェック。
58	マイバッグに関係なく基本的にお客さんから目を離しません。挙動不審者には声を掛けこちら側の間を見せないようにしています。
59	バッグよりも買物カゴの販売に力を入れた。出入口に品質管理ゲートの設置（SM）
60	防犯カメラの設置
61	買い物中は店内のカゴを使用させる。
62	①エリア全体をカバーする立番（監視係）を配置 ②声かけ、目合わせの強化 ③売場ご案内の励行
63	レシートを必ず渡す。商品にテープで印をつける。
64	食品フロアにて精算前用と精算後用のカゴを作成した。カメラを増設した。
65	お客様へのマイバッグ使用に関するご協力をお願い（店内放送／店内ポスター）
66	レジ袋は無料

記述回答のまとめ（3／3）

67	マイバッグは精算後に・・・案内POPを掲示
68	警備の強化、清算カゴの導入
69	買い物カゴの販売（店舗内カゴとは別色）し、お買上済み商品をレジにて販売カゴに移し替える作業を推進している。（SM）
70	防犯タグの貼付
71	店頭での注意喚起ポスターの掲示。
72	会計済シールを貼る。レシートを必ずお持ち帰りいただく。
73	お客様への声かけ、ポスター掲示
74	お買い物時はマイバッグは折りたたんでもらい、商品会計後にマイバッグ使用の啓発
75	マイバッグ利用時のマナーポスター掲示

問12-1. セルフレジの導入状況

セルフレジの導入状況については、「どちらも未導入」147件(57.9%)、「セミセルフレジを導入」55件(21.7%)、「セルフレジを導入」27件(10.6%)、「セルフ・セミセルフの両方を導入」18件(7.1%)となっている。

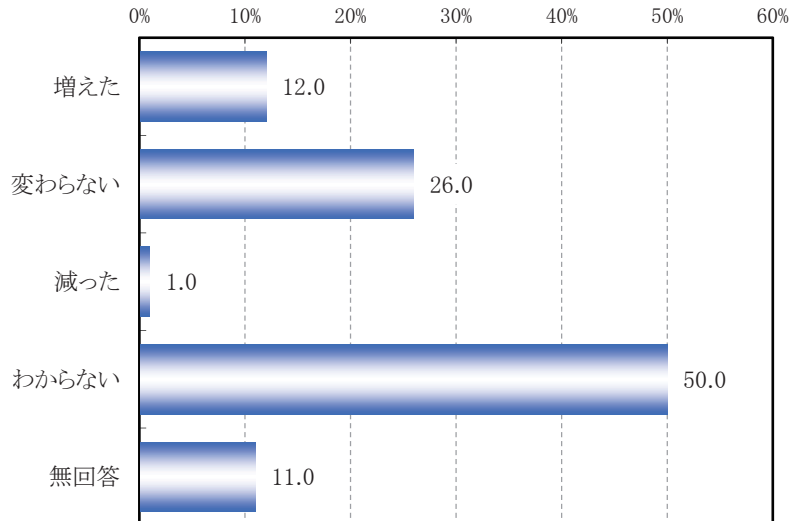


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	セルフレジを導入	入セミセルフレジを導入	のセルフ・セミセルフの両方を導入	どちらも未導入	無回答
合 計	254	10.6	21.7	7.1	57.9	2.8
スーパー	94	7.4	53.2	13.8	23.4	2.1
書籍・文具	69	18.8	1.4	4.3	72.5	2.9
百貨店	22	-	4.5	-	95.5	-
ドラッグストア	21	9.5	4.8	4.8	81.0	-
楽器・CD・レンタル	15	6.7	-	-	93.3	-
ホームセンター・カー用品	12	16.7	8.3	-	75.0	-
その他専門店	9	-	11.1	-	77.8	11.1
コンビニ・ミニスーパー	4	50.0	-	25.0	25.0	-
婦人服・子供服	3	-	-	-	100.0	-
紳士服	1	-	-	-	100.0	-
家具	1	-	-	-	100.0	-
家電製品	1	-	-	-	-	100.0
玩具・ホビー用品	1	-	-	-	100.0	-
生鮮	1	-	-	-	-	100.0

問12-2. セルフレジ導入による万引被害の増減

セルフレジ導入による万引被害の増減については、「わからない」50件(50.0%)、「変わらない」26件(26.0%)、「増えた」12件(12.0%)、「減った」1件(1.0%)となっている。



〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	増えた	変わらない	減った	わからない	無回答
合 計	100	12.0	26.0	1.0	50.0	11.0
スーパー	70	10.0	25.7	-	48.6	15.7
書籍・文具	17	11.8	35.3	5.9	47.1	-
百貨店	1	-	100.0	-	-	-
ドラッグストア	4	-	25.0	-	75.0	-
楽器・CD・レンタル	1	100.0	-	-	-	-
ホームセンター・カー用品	3	33.3	-	-	66.7	-
その他専門店	1	-	-	-	100.0	-
コンビニ・ミニスーパー	3	33.3	-	-	66.7	-
婦人服・子供服	-	-	-	-	-	-
紳士服	-	-	-	-	-	-
家具	-	-	-	-	-	-
家電製品	-	-	-	-	-	-
玩具・ホビー用品	-	-	-	-	-	-
生鮮	-	-	-	-	-	-

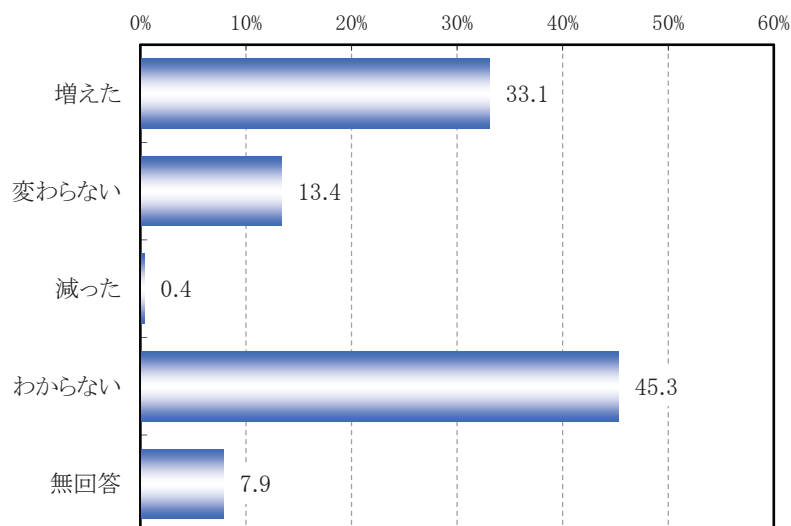
問12-3. セルフレジ導入後、万引対策で取り組んでいること

記述回答のまとめ

1	チェッカーが目配りをして、未精算をなくすこと。
2	・セルフ買い物かご ・セキュリティータグ ・防犯カメラ
3	・レジ上に防犯カメラを設置。 ・タグを付ける商品数を増やした。
4	来店客を減らす。
5	カメラ導入促進、巡回時間を固定させない(決め打ちさせない)。
6	レジに商品代金を投入しないまま立ち去る事例が2回程度認知されたので、店長を通じ各チェッカーに事例を説明し注意を喚起した。
7	セルフレジ担当の従業員を増やし、監視体制を強化することを検討している。
8	お客様の現金支払部分のみセルフで現状変化はない感。
9	アテンダー台の設置。
10	会計前カゴと会計後カゴを色別で分けた。
11	監視カメラ
12	セルフレジに対し防犯カメラの増設。
13	社内ルールとして、セルフレジ清算のお客様の動向についてはより注意するよう周知している。
14	防犯カメラ増設
15	フルセルフレジで画面上カメラ映像を写している。混雑時、サービス係の増強。
16	セルフレジスペースにモニターを設置し、カゴ抜け等の不正防止を図っている。
17	2020年9月から、各店舗事務所、食堂に「万引き激増中」「相手を見て『いらっしやいませ』この一言が万引きを防げます」というポスターを掲示して、従業員に注意喚起をしている。
18	現状全てのレジをセルフで対応している店舗や時間帯は限られているため、セルフにしていないレジで接客中はセルフレジを利用される方にもご挨拶や利用方法のご案内などを積極的に実施しています。
19	啓発ポスター掲出
20	お客様の会計姿の確認。レジ周りをこまめに巡回
21	スキャン台の前に「ディスプレイ」を設置し、自分の精算動作が映し出されるよう(ミラー)にして、録画記録されてる意識を醸し出して、スキャンせず持ち帰る行為等の不正防止を図っている。
22	従業員がなるべくレジ周辺で案内する。
23	一部の売場でのセミセルフレジ導入であり、セミの意味合いとしては従業員が会計に関わる為、万引きの増減に影響御座いません。
24	アテンダントでの監視、防犯カメラでの監視、他は通常レジと同様
25	防犯カメラの設置
26	セミセルフレジには従業員が一人は入るため、他レジと変わらず対応
27	防犯タグの貼付
28	フルセルフレジは試験的に1店舗に導入したばかりなので万引きが増減の統計がとれていません。見通しを良くし、アテンダント(人)と防犯カメラ設置。

問13-1. 2010年（約10年前）と比較した高齢者の万引傾向

2010年（約10年前）と比較した高齢者の万引傾向については、「わからない」115件（45.3%）、「増えた」84件（33.1%）、「変わらない」34件（13.4%）、「減った」1件（0.4%）となっている。



〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	増えた	変わらない	減った	わからない	無回答
合 計	254	33.1	13.4	0.4	45.3	7.9
スーパー	94	51.1	11.7	—	30.9	6.4
書籍・文具	69	26.1	8.7	1.4	58.0	5.8
百貨店	22	31.8	13.6	—	45.5	9.1
ドラッグストア	21	28.6	23.8	—	42.9	4.8
楽器・CD・レンタル	15	6.7	20.0	—	66.7	6.7
ホームセンター・カー用品	12	33.3	16.7	—	41.7	8.3
その他専門店	9	—	11.1	—	66.7	22.2
コンビニ・ミニスーパー	4	—	25.0	—	50.0	25.0
婦人服・子供服	3	—	66.7	—	33.3	—
紳士服	1	—	—	—	100.0	—
家具	1	—	—	—	100.0	—
家電製品	1	—	—	—	—	100.0
玩具・ホビー用品	1	—	—	—	100.0	—
生鮮	1	—	—	—	—	100.0

問13-2. 高齢者の万引対策で取り組んでいること

記述回答のまとめ(1/2)

1	・お声がけをする。・不審者はわかる様に尾行し抑止。・警備員の配備。
2	お声かけ。
3	声をかける。
4	什器間でタブレット型のカメラを設置しており、効果はあるように思う。(“いらっしゃいませ”の音声付き)。
5	声かけ
6	従業員によるお客様への声かけ励行。
7	声かけ
8	とりあえず、親しく会話をする。
9	カメラ画像を登録、発報させる、施設内、警備内での画像共有。
10	高齢者に限らず、声かけをすること。
11	挨拶、アイコンタクト、人通りの少ない通路の巡回
12	各従業員にあいさつの励行を徹底させ、その際可能な限り目と目を合わせて真摯な姿勢を示しつつ、万引目的で来店した者に顔を憶えられたとの認識を持たせるよう指導した。
13	年齢に関わらず、万引発生時は必ず警察へ連絡し警備員室で対応。
14	2階売り場から1階に演歌売り場を(店員が常時居る)移したのでアルバム売り場が目の届く所にあるので件数は減っていると思います。声掛けもします。
15	高齢者の万引き犯を確保した際、様々な質問をくり返し、認知によるものか否かを判断し、故意犯により、悪質な場合は出禁口達を行い、認知を認められる場合は、本人に帯同し、買物補助をし、本人を守る取り組みを心掛けている。
16	声がけ。
17	・動向を見て注意する。・お声がけ
18	店内巡回の強化。
19	挙動不審な高齢者(大きな袋を持つ、立去った後商品がなくなっている等)の情報の共有(防災警備室と従業員間)を行い、来店時の通報を徹底している。
20	当社店舗では、高齢者による万引きは以前より、ほとんどありません。
21	・声掛け・防犯カメラの設置・動的待機
22	挙動不審な高齢者への声掛け 認知症と思われる来店者への対応講習を実施
23	お客様への声かけ。例えば何をおさがしですか?等。
24	何かおさがしですか、と声かけをする。
25	声かけ
26	店内立哨、巡回
27	高齢に限るわけではありませんが、従業員がなるべく店内で作業をしたり、声掛けをしたりしています。
28	・万引き被害の多いフロアの重点的な巡回と警戒・防犯カメラ(ダミー)の設置・販売員に対する指導
29	以前から高齢の万引犯が多いですが、特に高齢者に対しての対策というものはありません。高齢者は捕まりやすいと思われ、若年層の万引犯も必ずいるはずですが捕まらない状況が気になっています。
30	警察の巡回
31	声かけ・ポスター貼り等店内告知
32	防犯カメラの増設、従業員による声掛け

記述回答のまとめ（２／２）

33	・お客様へのあいさつ強化。 ・カゴ渡しの強化。
34	万引対策というよりサービスの特性として、移動スーパーとして個人宅に伺い、一対一での商売を基本としている。よって万引きは起きづらい。
35	万引した自覚がない人が多い。言い聞かせるしかない。
36	店舗巡回指導の際に、従業員に、不審な動向のお客様に注意をするよう指導しています。
37	万引き対策のみにとどまらず、店内で変わった様子であったりお困りの様子のお客様には積極的に声を掛けています。
38	お声掛け買物カゴをお渡しする
39	常習犯の出入り禁止措置 店内での声掛け
40	啓発ポスター掲出
41	お声がけの徹底をする。
42	一般の方と同じ。
43	年齢や性別に関係なく店側が隙を見せないようにしています。
44	従業員の声掛け即、警察へ通報
45	声かけ
46	積極的な声掛け
47	定期的な声かけ
48	目を見てきちんと挨拶をする。
49	清算前と清算後でカゴの色を変更。
50	高齢者の客が多いため、よく注視しようにも限界があるが、見ていて不審行動があれば「ベタ付き」し、犯行を現認して検挙する以外に効果的な対策が取れていない。
51	高齢者に限らず、声掛けを奨励
52	声かけ
53	声掛けを励行
54	お声がけ以外はとくにありません
55	売場で困っていることがあればお声掛けを実施
56	声掛けの実施
57	不審な行動の高齢者へお声掛けの実施
58	従業員間の情報共有。
59	お声がけ、防犯カメラ設置、防犯タグの導入、什器高さ調整、入店の挨拶
60	アイコンタクトでの挨拶とお声がけ（何かお探しですか？）
61	・マイバッグを開けたまま買いまわりしているお客様に声がけして防止・怪しい行動をされているお客様に接近や声掛け

問14. 万引で困っていることや、万引対策の提言

記述回答のまとめ（1／4）

1	万引犯の確保実績は不明です。
2	すみません。社内で、万引きに関する資料や統計を作成していません。そのため、回答できず、申し訳ございません。
3	申し訳ありませんが、もうアンケートを送らないで下さい。質問に対しほとんど不明(全く記録していない)なので、アンケートの役に立っていないから、宜しくお願いします。
4	会計済テープの活用。買い物済用のカゴ使用(赤いカゴを使って買物済が分かるようにする)。
5	複数人によるチームプレイによる万引。
6	連続(盗難)、窃盗犯の犯行が多く困っている。
7	どうしても死角が出来るので、カーブミラー等の対応をしているが、効果はあまりないように思う。万引きGメンをお願いしているが費用対効果の面で頻度を増やすのは難しい。
8	店が小さく従業員が少ないので見ていられない。
9	警察での手続きに時間がかかりすぎる。夜中の2時や、4時迄かかったケースがあり非常識である。
10	万引に対する、罪の意識が低い。
11	・商品のタグが高価なので、経費がかさむ。・セキュリティタグを付ける商品数を増やしたが、セルフレジでお客様がやらないといけないことが増えた。
12	セルフレジが使いづらいという意見が多く困っている。
13	グループでの万引、と外国人の万引の対策、巧みである。
14	商品を減らし、かつ高額商品もなくして万引されないようにする。来店しなくても届ける。来店不要にする。よってコロナ対策にもなる。
15	何しろ、個人でインターネット販売出来る様になって、益々万引きが増えていきます。現代技術(インターネット販売)の負の部分ですね。
16	・捕捉する際の声のかけ方 ・不審者に対しての声のかけ方 ・アルバイト、パートの教育
17	個店ごとの万引傾向を分析して店内で従業員警備とも意識高めて再犯を防ぐ以外に無い。
18	カゴの持ち帰りも多い。
19	警察の方には、その都度臨場していただき大変申し訳なく思っていますが、できれば移動交番車を活用したいと思います。と言うのは、コロナが減少しない中、会議室や休憩室に犯人を待機させておくと、夏・冬の換気、室内の「密」状況の発生等で感染予防上大変心配です。移動交番車を活用していただければ、多少なりともその不安は解消されるのではないかと思います。
20	・保安費用 ・外国人のお客が増えている為、組織的な万引グループが来店する可能性がある。 ・警察対応に時間がかかる。
21	レジ袋の有料化に伴い、マイバッグの使用が広く普及したことから、お客様が一見して精算を済まされているのか判断できず、後刻、防犯カメラ映像で犯行を認知することが多く、予防が困難となっている。
22	被害時における店員(販売員)の精神的ショックは大きいものがありそういった面での啓蒙もお願いしたい。
23	万引きは全件警察通報としていることから、保安員が万引き犯から氏名等の聴取ができていない段階で警察署に連(同)行されてしまうことが多々ある。会社としては、再被害防止の観点から、万引き犯の住所、氏名、年齢等の情報を入手したいが、警察からは個人情報保護を理由に教えてもらえないので、必要最小限の情報を入手できる制度を創設して欲しい。
24	グループ2～3人で(30歳代)万引している(万引らしい)ビデオを警察に提出中、現在未解決。
25	万引の被害はございません。
26	当百貨店では、万引きが発生した場合、原則被害届有りきで、対応しているが、テナントで入っているショップの中には、被害届を促しても、「本社指示で被害届を提出しない」とのショップも散見され、足並みが揃わず、困っている。

記述回答のまとめ（２／４）

27	5月末をもって閉店となります。万引は「人の心」の中にあるもの、難しい問題です。必要経費がかさむ中、限度がありますね！！
28	現状は保安警備を導入するのが一般的な対策だが、その保安警備会社自体が少なく、縮小傾向にあるため、今後どんどん業者が減っていくことが懸念される。
29	・大量にコミックが万引きされている。・高額商品が狙われる。特に小さい物。当社の場合は筆記具等。・セルCDも万引きが多いが、ここ数年減ってきている。・防犯カメラの入れ替、新規設置。
30	問11で記載があるとおり、レジ袋有料化による影響で購入品か否かが非常に分かりにくくなった。レジでシールやレシートを貼付、挟み込みを行っているが、逆手にとって過去レシートを持ち込み、未購入品へ挟み込まれるなど、悪用されている恐れがあるが、対応出来ていない。
31	セキュリティ強化の為、全出版物(特にコミック)に防犯タグをつけてほしい。
32	実際の被害状況が把握できていません。よって、どこまで損失が発生しているのか明確な数値がありません。
33	被害額の回収が困難である点。
34	CDショップ経営しておりますが商品に魅力がなくなったのか、以前にくらべてみると、万引は大変少なくなっています。
35	被害を届け出ると時間が掛かるため、困る。万引きの罪を重くして欲しい。
36	セキュリティタグの小型化、低コスト化を業界として進めるべき。
37	万引が増えないしくみにしていただきたい。
38	回答できない設問が多いです。万引きされそうな商品にはすべて防犯タグをつけています。
39	外国人の被害弁済ができないことが多い！
40	今後、この様な調査依頼に関しては、辞退させていただきます。
41	売上減少にともない、万引も発生しなくなった。
42	・万引犯を捕まえても過去の損害についても補償されにくい。・画像(防犯カメラ)の状況証拠から、捕まえることは出来ないのか？・捕まえた後の警察とのやり取りに時間がかかる。
43	常連のお客様が多く従業員と普段仲が良く声がかけづらい。
44	外国人の広域窃盗団による被害が年々増加、加え、警察で検挙しても被害品が返還されない環境化(被害商品の特定が難しい、他店舗の商品と混在)。
45	保安警備は業者へ委託しているが経費上、全店導入ができていない。特に夜間帯、従業員が少ない時間帯は、万引き被害は相当あると予想される。
46	福島県警より、被害のあった店舗情報がメールに流れるしくみは、とても便利です。
47	万引きを検挙した場合、同人の前科等によって、検挙に携わった社員が、事情聴取(常人逮捕等)等の為、長時間警察署に拘束されること。
48	2月ぐらいに調査表をお送りしていると思うのですが再依頼が届きました。(※ごめんなさい)
49	・子供の万引より捕ってよし、みつからなくてもいい老人の万引。・ICタグを導入してほしい。
50	弊社チェーンはボランティアチェーンの為万引等の店舗情報は上がって来ません。詳細情報の回答は出来ませんのでご了承下さい。
51	万引きは相当数あるが実態を把握しきれていないため中途半端な解答になってしまいました。お役に立てなくて申し訳ございません。
52	・万引全店での発生件数は集計しておりません。・昨春緊急事態宣言時(20年4月～)には、事後強盗が6件発生(前年は1件)しており、社会的不安を反映していると思われます。
53	上記基本としつつ、中には広場など集合するポイントでの万引きが発生した。

記述回答のまとめ（3／4）

54	対象者が発覚した際、当地域(田舎)内のコミュニティを考えると、直接指摘しづらい。後日、販売員でなく、契約スーパー従業員が犯人宅を訪問し、個別対応し、小さく事を収めた。
55	現在貴機構が取り組んでいる緊急通報システムの開発については万引き犯の特性(連続性、広域性)に素早く対応できるよう、担当者の負担が少なく、導入コストのかからないものをお願いしたいです。
56	再犯率が高くなっている。なるべく顔を覚え、監視強化に取り組む。
57	万引きについては、慎重に対応する必要あり(誤認)。
58	業態を問わず、万引き発生の情報や対策について共有できる機会があると良いと思います。
59	今回のアンケートで明らかに「万引きの被害」と断言できるかといえ判断できないことが多い。パッケージごと店外への持ち出しを防犯カメラで判断できるかといえ断定はできないので「万引き被害ではないだろう」としか判断できない。被害総額に対して100%原因を判明も出来ないのを棚卸等で「不明」と処理される。その原因が社外なのか社内なのか判断できない物が一番多い。
60	レンタル品の借りパク被害が年20件ほど発生。不正な身分証明書を利用しており、店舗段階では一度レンタル会計はしているため、その場で判明せず、後日に判明する悪質で形を変えた万引きが横行している。
61	警察被害届手続きの負担軽減
62	国の生活に関する手当、年金などの充実が必要
63	・弁済能力が無い人物による高額な被害に悩まされる。・同一人物によるチェーン店舗の万引き行脚があると被害が一気に増える。人物を特定しない画像だけで警戒人物が入店したかを知らせてくれる簡易なシステム(低コスト)が望まれる。
64	CD・DVD販売の全盛期(90年代～00年代)には万引き対策に苦労しました。現在、音楽は盗まなくても無料で聴ける時代になりました。当時は中・高校生がグループで来店し気の抜けない日々でしたが、今は中高年のお客様や常連さん中心で万引きの心配はほぼ無くなりました。
65	認知症のお客様が増えて万引きの自覚がないエコバックは確認がしづらく誤認逮捕の恐れが多い
66	犯行時間が短くなっている
67	外国人複数人による計画的大量窃盗
68	個人情報の関係で他社との情報共有ができていないため、ネットワークの構築やデータベース化ができる法整備をお願いしたい。
69	精神障害者による特定商品の連続犯行(複数店舗)がちよくちよく発生しており、犯人の自宅居室から信じられない程の盗品が出てくるケースが2回あった。高齢者と共に精神異常者に対する警戒も必要。
70	犯罪者の個人情報の扱いをどうするか。出入り禁止にする事は法律上可能なのか。
71	・レジ袋有料化に伴う地球温暖化対策の効果が不透明な中、防犯面だけを考えると無料の方が良いと考える。・誤認に注意している(多人数の中発見するのは困難につき、未然防止に重点を置いて巡回を強化している)。・常習者については検挙が一番良いと思うが、困難を伴う。
72	外国人グループによる大量盗難
73	小中学生を万引きで捕まえた際に通っている学校を確認し、以前は警察への連絡の前に学校に連絡を入れていたが、近年、学校側から先に警察へ通報してくださいとの方針だと言われることが増えてきた。しかし、学校によってはトラブルがあった場合は必ず学校に連絡をして欲しいと言われるところもある。小中学生への万引き防止を徹底する場合は、警察だけでなく学校との連携も重要だと思うが学校によって対応が違ったり、警察に引き渡しても学校側には連絡が入ってなかったりとその都度対応が違うため、警察と学校間でしっかりとルール決めがされているのか常々疑問に感じております。警察への連絡と共に。
74	声かけ
75	実際にはもっとあると思いますが発見には至っていない。不明ロスと万引き検挙での金額差が大きすぎる。
76	やはり、特に年配の方の対策を今後どうするか、社会全体の問題だと思います
77	AI連動

記述回答のまとめ（4／4）

78	万引き犯に対する従業員への教育という面では事業所数も多いため、部署異動や新規採用者への教育が遅れる。対応マニュアル等の配布があればありがたい。
79	盗難、万引きの厳罰化を強く求める
80	大変申し訳ありません。弊社はレギュラー店舗を持たない家電製品の卸会社です。万引きに対してのデータは一切持ち合わせていません。途中まで回答しましたが、意図が違うと思います。宜しくお願い致します。
81	商品だけでなく買い物カゴ等の窃盗が増加した。
82	グループ万引き犯の対応、大量万引きなどは阻止が難しい。
83	これからITの活用でキャッシュレスは当たり前、レジレスも当たり前となっていきますが、防犯対策(ITを活用した)は追いついていないと思います。レジレスの無人店舗は完全に顔認証等で未登録の人は入れない仕組みですが、それは売上が激減するのでスーパーで導入できません。利便性や生産性を高めることは必要不可欠ですが、防犯が二の次になっているのが残念です。
84	・万引きをしていると思われるお客様を監視する際にかなりの時間がかかる

第13回全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査

- ・本調査は、皆さまに記入いただいた回答内容を個別に公表したり、税務調査等目的外に使用することは一切ありません。ご懸念なくご回答ください。
- ・この調査票の届いた部門ではご回答の難しい場合は、お手数ですが、所管の部門にお問い合わせの上、ご回答くださるようお願いいたします。

調査主体 特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構

調査協力 警察庁・生活安全局生活安全企画課、日本小売業協会

回答締切日 **2021年4月15日(木)までにご返送ください**

本調査は、WEBでの回答も可能です。下記のURLにアクセスしてご回答ください。

<https://www.across-net.co.jp/mrs/kourigyo/>

この調査についてのお問い合わせは下記までにご連絡ください。

特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構 TEL 03-5244-5612(担当:光眞、福井、稲本)

QRコード



貴社名			
所在地	〒		
決算月	月	店舗数	店舗
回答者ご芳名	お役職		
TEL	()		
E-mail	@		

問1 貴社の中でもっとも売上構成比の高い部門を下記の中から選択ください。【1つだけ○】

部門(業態名)をお選びください。

- | | | | |
|-------------------------|-----------------|------------------|-------------|
| 1. 百貨店 | 2. スーパー | 3. 婦人服・子供服 | 4. 紳士服 |
| 5. カジュアル衣料 | 6. 呉服 | 7. 服飾・服飾雑貨 | 8. 家具 |
| 9. 家電製品 | 10. 玩具・ホビー用品 | 11. 書籍・文具 | 12. ドラッグストア |
| 13. 靴 | 14. 時計・めがね | 15. 宝飾品 | 16. スポーツ用品 |
| 17. カメラ | 18. 楽器・CD・レンタル | 19. ホームセンター・カー用品 | |
| 20. 総合ディスカウント | 21. 酒類 | 22. 生鮮 | |
| 23. 価格均一ショップ(100円ショップ等) | 24. その他専門店 | | |
| 25. 生活協同組合 | 26. コンビニ・ミニスーパー | | |

問2-1 現在、貴社で万引対策を担当されている部署をお答えください。【1つだけ○】

1. 店舗 2. 本部 3. 警備部門 4. その他

具体的な部門名をご記入ください

問2-2 万引犯罪が発生した時に、他社と情報を共有する仕組みがありますか。【1つだけ○】

1. ある 2. ない 3. 検討中

※問2-2で「1. ある」を選択された方にお聞きします。

問2-3 文字だけでなく犯人が映っている画像も他社と共有されていますか。【1つだけ○】

1. 画像も共有している 2. 画像は共有していない 3. 画像の共有を検討中

問3 貴社では、万引犯を確保した際、万引犯(もしくはその保護者)に対して、捕捉にかかった費用(人件費等)を損害賠償請求していますか。【1つだけ○】

1. している 2. していない 3. 検討中

問4 万引窃盗犯の「店内確保」を実施していますか。【1つだけ○】

1. 実施している 2. していない 3. 検討中

問5-1 自店から万引された商品の処分先として判明しているものがありましたら、該当する処分先を下記項目からご選択ください。【該当するもの全てに○】

1. インターネット通販 2. インターネットオークション 3. インターネットフリーマーケット
4. 中古品店 5. 質屋 6. 故買屋 7. 現金問屋
8. 海外送品 9. その他

問5-2 問5-1で処分先が判明した商品について、年間で何回くらい販売されたことを確認しましたか。おおよそで結構ですので、回数をお答えください。【数値回答】

総回数	うちインターネット 経由※での出品
回	回

※インターネット経由とは、問5-1で「1～3」に○をつけたものが該当します。
※インターネット経由のみの場合は、2か所に同じ回数をご記入ください。

※問5-1で「1～3」のインターネットの処分先（通販・オークション・フリマ）を回答された方にお聞きます。

問5-3 どのようにして万引被害品が出品されていることを知りましたか。【該当するもの全てに○】

1. 自社社員がネットを調べて見つけた 2. ネット業者から連絡を受けて知った
3. 警察から連絡を受けて知った 4. 第三者から連絡を受けて知った
5. 万引犯人＜被疑者＞から聞き出した 6. その他

問5-4 インターネットを使った盗品換金対策で、取り組んでいることがありましたら、教えてください。【自由回答】

問6-1 貴社では、直近の決算年度期間中に、全社で何件の万引犯罪被害がありましたか。【数値回答】

総件数 件 総被害金額 億 万円

問6-2 直近決算年度に確保した万引犯の人数と性別ごとの人数をお聞かせください。【数値回答】

総人数	うち男性	うち女性	性別不明
人	人	人	人

問6-3 問6-2で確保した総人数のうち、警察に通報した人数は何人ですか。【数値回答】

通報人数 人

問6-4 問6-2で確保した人数の内訳について、全体を100%とした時の構成比をご記入ください。【数値回答】

全 体 (100%)	①未就学児	②小学生	③中学生	④高校生	⑤大学生	⑥専門学校生
	%	%	%	%	%	%
	⑦社会人	⑧主婦	⑨無職 (65歳未満)	⑩高齢者 (65歳以上)	⑪外国人	⑫不明
	%	%	%	%	%	%

問6-5 問6-2で確保した万引犯の、犯行の内訳人数をお答えください。【数値回答】

①初犯	②再犯	③常習者	④組織的窃盗団	⑤不明
人	人	人	人	人

※①～⑤の合計は、問6-2の「総人数」になるようご回答ください。

問6-6 問6-2で確保した万引犯は、誰が確保しましたか。確保した万引犯の延べ人数を、項目別にお答えください。【数値回答】

①貴社の従業員	②保安警備員	③お客様	④その他	⑤不明
人	人	人	人	人

※①～⑤の合計は、問6-2の「総人数」になるようご回答ください。

「④その他」の内容をご記入ください

問7 万引き被害届の手続きにおける時間短縮の要望を受け、令和2年6月に、全国万引犯罪防止機構では「手引書」を作成し、被害者側の手続きを軽減する取り組みを行いました。この取り組みにおける被害届の時間短縮効果についてお答えください。【1つだけ○】

1. 手続き時間が短縮できた
2. 手続き時間は変わらない
3. むしろ手続き時間は長くなった
4. 分からない（手続き方法を知らない）

問8 貴社の直近3カ年決算年度における年間の不明ロス金額（万引以外も含む不明ロス総額）と、その年間総売上げに対する構成比について、分かる範囲でご記入ください。【数値回答】

◆対象年度は、御社の決算年度単位で結構です。

項目	前々年度(3年前)	前年度(2年前)	直近年度
① 売上高	百万円	百万円	百万円
② 不明ロス金額	百万円	百万円	百万円
③ 不明ロス売上構成比 (③=②÷①×100)	%	%	%

問9 直近の年間不明ロス金額の原因別推定割合をご記入ください。【数値回答】

◆10%刻みの、推定割合で結構です。

全 体 (100%)	①万引き	②従業員窃盗	③業者不正	④管理誤り	⑤その他
%	%	%	%	%	%

「⑤その他」の内容をご記入ください

問10 万引被害について、被害件数の多い順に商品の種類をご記入ください。また、被害状況における季節別の傾向についてもご回答ください。【名称記入／番号に1つだけ○】

被害順位	被害を受けた商品種類の名称	被害が多い季節（傾向）				
		通年	春	夏	秋	冬
1 番目		1	2	3	4	5
2 番目		1	2	3	4	5
3 番目		1	2	3	4	5
4 番目		1	2	3	4	5
5 番目		1	2	3	4	5

《 この回答は「ロス対策年間チャート」の制作に活用いたします 》

問11-1 2020年7月からレジ袋が有料化され、マイバッグの利用が増えましたが、これにより万引被害の増減はみられましたか。〔1つだけ〇〕

1. 増えた 2. 変わらない 3. 減った 4. わからない

問11-2 マイバッグ利用増に対して、万引対策で取り組んでいることがあれば教えてください。〔自由回答〕

問12-1 セルフレジは導入していますか？〔1つだけ〇〕

1. セルフレジを導入 2. セミセルフレジを導入
3. セルフ・セミセルフの両方を導入 4. どちらも未導入

※問12-1で「1～3（セルフレジを導入）」と回答された方にお聞きします。

問12-2 セルフレジ導入で、万引被害に増減はみられましたか。〔1つだけ〇〕

1. 増えた 2. 変わらない 3. 減った 4. わからない

問12-3 セルフレジ導入後、万引対策で取り組んでいることがありましたら、教えてください。〔自由回答〕

問13-1 高齢者（65歳以上）の万引検挙人数占有率は、2010年22.3%だったのが、2019年には40.2%と倍増しています。貴社では、2010年（約10年前）と比べて、高齢者の万引傾向はどのような状況ですか。〔1つだけ〇〕

1. 増えた 2. 変わらない 3. 減った 4. わからない

問13-2 高齢者の万引対策で取り組んでいることがありましたら、教えて下さい。〔自由回答〕

問14 万引で困っていることや、万引対策の提言等があればご記入ください。〔自由回答〕

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。
回答内容をご確認のうえ、同封の返送用封筒にてご提出ください。（切手は不要です）