ロス対策士の皆さん

今回は、ロス対策士の寺嶋良祐さんの「万引窃盗などの不正行為によるロス調査の一つの方法」をお送りします。ドラッグストアの事例ですが、他の業種業態でも参考になる点があると思います。

また、皆様からの情報もおまちしています。情報共有の場としてご利用ください。

ロス対策士コミュニティのお知らせ

フェイスブックに「ロス対策士コミュニティ」を設けました。フェイスブックのアカウントをお持ちの方は、是非ご参加ください。

https://www.facebook.com/groups/919653045344673

特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構
ＬＰ教育制度作成委員会

万引窃盗などの不正行為によるロス調査の一つの方法

２０２３年２月
全国万引犯罪防止機構
LP 教育制度作成委員会
ロス対策士　寺嶋良祐

１．犯行場所を探す

犯行場所の特定は万引対策において、又は犯罪調査においての要となる。店長や店舗従業員は、出勤後店内を見て回り、万引の痕跡を探す。犯行場所は多くの被疑者たちが無意識、或いは意識的に足を向ける場所、所謂…犯罪の「ホットスポット」になるので、ここを把握しておくことが重要となる。

２．売場の中で死角はどこかを知る

（１）店舗レイアウトによって異なるものの、多くはレジから離れた場所や通路である。（例：ペットフード、ベビー用品、日用品の通路が売場レイアウト上から死角となっており犯行場所となっていた。オムツやペットフード、トイレットペーパーなど大きな商品が陳列してあることで他の通路に比べて感覚的に閉鎖的な空間との印象を持つ。また商品の性格上買物客の数が少ないこともその理由のひとつと推察される）

はみ出し陳列なども閉鎖感を伴う通路になり得るので注意が必要。

（２）通路ごとに照度にむらがある場合、その中で比較的暗い通路は死角となりうる。蛍光灯が切れかかっているなど要注意。被疑者には手元を見られたくないという心理が無意識に働く為に、人のいない通路や暗がりを求めて店内を移動する。柱の後ろ、照明の影となる部分も同様。

３．調査方法

ゴンドラ什器の下、或いはゴンドラ什器の奥を確認する。ゴンドラ什器の下部にあるUL（UM）前板と呼ばれるパーツは外れるようになっているのでパーツを外して、ゴンドラ什器の下、奥を確認する。

死角となる通路においてはゴンドラ什器の下に剥がされた防犯タグ(シール)や中抜きされた空のパックが隠されていることが往々にしてある。犯罪による痕跡を全て回収した上で店長に報告し、犯行の痕跡(残骸)からどれだけの物がどれだけ盗まれたのか店長と一緒に確認する。店舗によっては驚くほどの数の剥がした防犯タグのシールが床にこびりついており、それがゴンドラ什器の下から驚くほどの数量が発見された。全ての商品ではないが少なくとも防犯タグ(シール)が付けられている商品が盗難にあっていることの把握ができる。（例：ドラッグストアでは医薬品、健康食品、化粧品。）

防犯タグ(シール)を剥がした時に破れたパッケージの一部がシール部分に付着していることがあると、どの商品が盗まれているのか分かることもある。

空パッケージでは被害品が分かるので回収した日付(時間)と数量の記録をとっておくのもよい方法である。同じ商品が多い場合は、特定の被疑者(常習者)がいることが考えられる。また、防犯タグ(シール)の剥がし方やパッケージの破り方にも被疑者個々の癖が表れていることがあるので、被疑者(常習者)がどれだけいるのかも推測できる。ある程度、被疑者の年代や性別などの情報を予測できることもある。

最初の段階で全ての痕跡(残骸)を回収するのは、その後の経過を観察するためでもある。回収してから、再びタグや中抜きの残骸がある場合には発見した日付(時間)と商品を記録していくことで、ある程度被疑者の来店頻度や犯罪が起きる頻度を把握することができるので調査は、定期的に行うことが望ましい。できれば、これらの確認を毎日行うことを推奨する。犯罪発生頻をより正確に知ることができ、これらの痕跡を追うことで盗難対策がしやすくなるのと同時に目に見える痕跡の増減と不明ロスの割合から自店の万引き対策が有効性と、ロスとの関係を分析判断することも可能である。堂々と死角となる通路のゴンドラ什器の棚奥、商品の裏に防犯タグ(シール)小さく丸めて捨てるなどが見受けられるもののゴンドラ什器の下は意外と盲点になりやすいため確認することは有効である。

４．不明ロスとの関連

ロスのデータから、その原因が万引などの窃盗によるものか否かを調査する上で上記のような物的証拠となり得る痕跡(犯行)を回収していくのは非常に有用である。そして、理論

在庫と実在庫の差により商品を特定できれば、万引を確認するために防犯カメラの画像の確認や保安員の張り込みなどの方法がある。継続的に売場の実在庫の記録をとる（サイクルカウントという）ことも方法のひとつである。ただし、内部不正の可能性があるので場合によっては店長のみが把握しておくことも必要である。

理論在庫との差異と売場での実在庫との差異が一致しない場合は内部不正が疑われる。つまり後方（バックヤード）での持ち出しの可能性もある。

あらゆる可能性を同時進行で計測、観測することで原因が明らかになり早期の問題解決につながる。（例：ドラッグストアで医薬品にその差異が多く、その差が売場の在庫であったため万引保安員を導入して早期に捕捉できた。）

システムから理論在庫データを得ることができない場合は、売上記録（レジ操作を行う人間が限定されるなら万引の疑われる商品を記録しておくこと）を取り、陳列補充担当者も陳列補充記録をとるという方法もある。

以上