

## AJS 苦情対策情報交流会 開催報告

適切な対応策を  
実例に学ぶロス対策の基本は店舗スタッフの  
意識+知識+習慣

2018年10月18(木)、19日(金)の2日間、東京・神田でAJS 苦情対策情報交流会が開催され、20社35人が参加しました。店内保安警備を専門とする株式会社日本保安 青柳秀夫 代表取締役社長の「万引の実態と対策」というテーマでの防犯セミナーや、株式会社とりせん「とりせん渋谷店」の車両飛込事故(2018年6月発生)についてのAJS 渉外顧問 阿部浩司の事例発表をもとに活発な質疑応答や意見交換が行われました。

## 防犯セミナー

## 万引の実態と対策

## 「意識」と「知識」で万引を防ぐ

株式会社日本保安  
代表取締役社長

青柳 秀夫 氏

「万引の実態と対策」がテーマの「防犯セミナー」では、株式会社日本保安 青柳秀夫 代表取締役社長にご講演いただき、同社の豊富な経験と実績をもとに、実際にあった万引や窃盗の手口を詳細に説明していただくとともに、小売業が取るべき対策について、さまざまな提言をいただきました。

## ■青柳秀夫氏プロフィール

あおやぎ ひでお 1961年、徳島県出身。製造業、父の建築士事務所勤務などを経て店内保安警備会社に14年間在職。2005年、株式会社日本保安に入社し、2014年に代表取締役就任。NPO法人全国万引犯罪防止機構、日本万引防止システム協会、一般社団法人ロスプリベンション協会会員。

## ■開催スケジュール

## 10月18日(木)

- 14:00～15:40 防犯セミナー  
「万引の実態と対策」  
株式会社日本保安 代表取締役社長  
青柳 秀夫 氏
- 15:40～16:10 質疑応答
- 16:25～17:30 グループディスカッション  
テーマ「自社における万引対策」

## 10月19日(金)

- 9:15～10:15 事例発表  
「車両飛び込み事故発生時の対応と  
予防策～とりせん渋谷店様事故に学ぶ」  
AJS 渉外顧問 阿部 光司
- 10:25～11:30 情報交換会  
各社事前アンケートより「解決に難航した  
クレーム、経験のない(予想外)のクレーム」  
事例共有

依然として多い万引犯罪  
70歳以上が未成年の3倍に

窃盗の認知件数は1973年からずっと右肩上がりでも推移してきましたが、2002年をピークに減少に転じています(図表1)。これは警察が窃盗犯を捕まえるのではなく、未然に防ごうと方針を変えたため、地域の自治会などによる防犯パトロールが効果をあげた結果です。しかし、店内まではパトロールできないため、万引の認知件数は変わらず、結果的に窃盗に占める万引の比率は上昇しています。それだけ見つけづらく、捕まえにくいのが万引という犯罪です。

年齢別の万引検挙件数では、少子高齢化を背景に未成年者が大幅に減っているのに対し、高齢者はほぼ

横ばいで推移。最も多いのが70歳以上で、2012年に未成年者と逆転し、2017年には未成年者の約3倍に達しました(図表2)。

商品ロスの発生要因を把握  
被害額が大きい内部不正

万引をはじめとする商品ロスの発生要因は、「外部ロス」「内部ロス」「管理ロス」の三つに大きく分けられます(図表3)。この三つについて、しっかり対策を取ることが「ロス・プリベンション(ロス防止)」の基本になります。

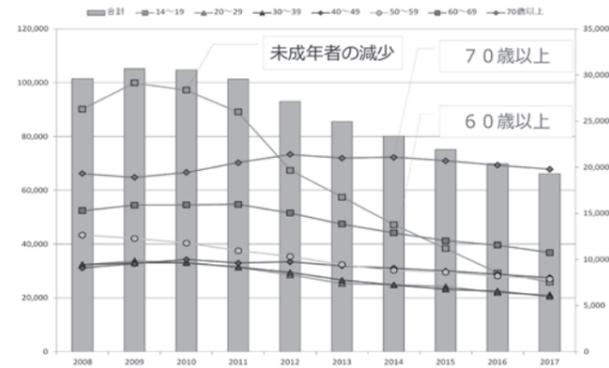
最初に行わなくてはならないのが「管理ロス対策」です。要は棚卸しが正確にできているかどうかですが、どの商品にいくつロスが出ているのかわからないと、万引対策も不十分なものになりがちです。

図表1 窃盗認知件数と万引認知件数



出典:警視庁「犯罪白書」

図表2 万引の実態 年代別検挙件数の推移



出典:警察庁資料

次に行うのが「内部（社内）不正対策」です。「当社の従業員はしっかりした人ばかりだ」と思いがちですが、「夫が失業した」「子どもが進学してお金がかかるようになった」など、家庭環境が変わったことで不正に手を染める人もいます。

内部不正は発覚しにくいという点に、わかった時には被害金額が大きくなっているケースがほとんどです。万引の平均被害金額が1,000円程度なのに対し、内部不正による被害は1件で10万円以上になることも珍しくありません。内部不正のおもな手口は図表4のとおりです。

以上、二つの対策をしっかりと行ったうえで、最後に取り組むのが「外部ロス対策」、いわゆる窃盗や万引を防ぐための対策です。

**万引の手口を知り「盗りやすい店」と思わせない**

万引のできない店舗にするには、まず、その手口を知る必要があります（図表5）。最初に記した「私物のように堂々と持ち去れば盗れる」ですが、万引犯は盗りやすいから盗るのではなく、欲しいから、必要だから盗ります。したがって、米やビールなどの重い商品も台車に乗せて堂々と持っていきます。

次が「店舗スタッフが警戒していないから盗れる」「見ていないから盗れる」です。お客様が来店しても、スタッフがあいさつをせず、品出しに集中しているような店舗は万引犯の標的になりやすい店舗と言えます。

そして「死角の多い店舗」です。どの店舗にも「ここなら盗れる」という目が届きにくい場所があります。そこが万引犯の実行場所になります。

万引を防ぐには、これらに対する万全な対策を取り、「盗れる店」「盗りやすい店」と思われなくすることが重要です。ある店で高校生が捕まった際に「この店で盗れなければ、どの店でも盗れない」と言ったそうですが、何の対策も取らなければ万引の被害は確実に増えると考えてください。

以上を踏まえ、ぜひ店舗で実践していただきたいのが図表6です。

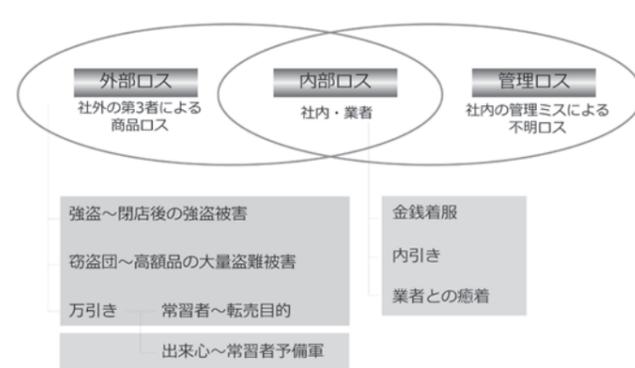
まず上記で述べた、どんな店舗が万引被害に遭いやすいのかを理解するとともに、ロスの多い商品を把握す

図表4 内部（社内）不正の事例

<p><b>レジに於ける事例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>取消操作/返金（返品）操作/不正操作（未操作等）</li> <li>現金/ギフトカード</li> <li>不正値引き/クーポン利用/POINT付与</li> </ul>
<p><b>店舗スタッフの事例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ゴミ捨て、売場内、バックヤード、発送</li> <li>返品処理を利用した不正</li> <li>転売目的（退勤時）の不正</li> </ul>
<p><b>業者による不正</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>運送（搬入）業者による不正</li> <li>出入業者による不正</li> </ul>

出典:一般社団法人ロスプリベンション協会提供資料

図表3 商品ロスの発生要因



出典:一般社団法人ロスプリベンション協会提供資料

図表5 万引犯行の手口

堂々と	・私物のように持ち去れば盗れる！
大丈夫	・店舗スタッフは警戒していない！盗れる！
隙を突く	・見ていないから盗れる！
死角	・この場所なら盗れる！

盗れる店、盗りやすい店と思われたい！  
盗難被害は徐々に確実に増加します！

する必要があります。それをパート・アルバイト社員まで周知できれば、少なくとも「ガード」はつけられます。当社ではロス率の高い棚をマーキングした「ロスマップ」を作成し、バックヤードに貼ることを提案しています。また、移動動線を工夫し、バックヤードからレジに入る際などは、死角になっている場所を必ず通るようにすることが効果的です。

さらに、内部不正を牽制するという意味でも、退出時の私物検査はぜひ行っていただきたいと思います。

**万引防止に効果的な「声かけ」従業員への周知徹底が重要**

万引犯に狙われる店と、万引がで

図表7 万引ができない店舗環境

<p><b>万引犯に狙われる店舗</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入店した事を認識されていない</li> <li>お客様に目配りができていない</li> <li>商品棚が乱雑＝盗難に気が付かない</li> <li>被害発生時防犯カメラ等を確認しない</li> </ul>	<p><b>万引ができない店舗</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入店されたお客様に挨拶している</li> <li>不審なお客様には挨拶を励行している</li> <li>整理整頓がなされ盗難被害に気が付く</li> <li>防犯カメラ等確認し、犯人を特定する</li> </ul>
売上/客数の減少	売上/客数の増加
客数減少→スタッフ減少→万引犯の増加	客数増加→スタッフ増加→万引犯の減少

万引の出来ない店舗＝接客レベルが高い店舗

出典:一般社団法人ロスプリベンション協会提供資料

図表6 店舗にできること、実践してほしいこと

自店の万引対策	➤ 万引被害に遭う店舗とは？
ロス商品の把握	➤ ロスが多い商品を周知する
ロスマップの作成	➤ 全ての店舗スタッフに周知する
移動動線を作成	➤ 接客向上と万引率制方法
内部不正の牽制	➤ 私物検査等の実施

× 万引の発生に対する対処的な事後対応  
○ 事前の予防による万引の出来ない店舗環境作り

きない店を対比したのが図表7です。入店して「いらっしゃいませ」と声をかけてもらえない店舗は、万引が多い店舗と考えられます。万引で捕まった犯人に調査した結果でも、万引を断念した理由として「店員からの声かけ」が62%にのびました（図表8）。

以上のような「ロス対策アクション」を習慣化するには、ロスに対する「意識」と「知識」の両方が必要です。たとえば、被害に遭いやすい商品を単品管理し、ロスの有無を朝礼で毎日報告するなど、「万引が発生している」という事実を従業員の皆さんに「意識」してもらいます。

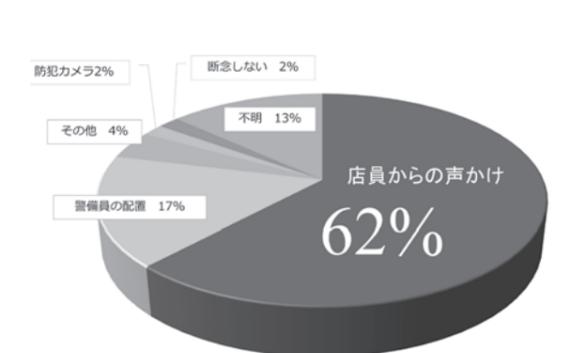
「知識」に関しては、万引や器物損壊といった店内で起こりうる犯罪に対

してどんな罰則が課せられるか、あるいは商品を1点万引されると、その商品をいくつ売らないと元が取れないのかなどを知ることが対策として有効です。

この二つを周知徹底することで、従業員の皆さんは万引を防ぐプラスアルファの動きをしてくれます。結果的に接客レベルが上がり、客数や売上も増加するという好循環が生まれるはず

です。ロス対策の基本は、こうした店舗スタッフの「意識」「知識」「習慣」の積み重ねです。「自分たちのお店は自分たちで守る」をモットーに、ぜひ「万引のできない店づくり」を目指していただきたいと思います。

図表8 万引被疑者が万引を断念した理由（万引き被疑者1,050人への調査結果）



どうすれば適切な声掛けができるようになるのか？

出典:警視庁「平成21年度 万引きに関する調査研究報告書」