

平成22年12月

改訂版 万引き防止マニュアル



広島県・広島県教育委員会・広島県警察本部

万引き防止マニュアルの改訂について

広島県では、平成 16 年度、少年犯罪の低年齢化に歯止めをかけ、社会規範を守る青少年を育成することを目的に、知事部局、県教育委員会、警察本部が共同で少年犯罪防止緊急プロジェクトチームを設置し、非行の入り口と呼ばれている万引きに照準を合わせた取組を集中的に行い、事業者の皆様方に、万引きをさせないお店づくりを一層進めていただくための参考としていただけるよう、事業者の皆様、地域関係者、関係機関などから万引きの実態や被害防止に効果的な対策などの御意見をいただき、「万引き防止マニュアル」を作成しました。

マニュアル作成から 6 年余が経過し、刑法犯の認知件数が平成 14 年をピークに年々減少する中、万引きに関しては、平成 19 年以降増加に転じ、高止まりの状況が続いています。

「万引き」は、初発型の犯罪とも呼ばれ、これを放置することで再犯を繰り返し犯罪がエスカレートしていく傾向があるとも言われています。現実問題として、被疑者の約 30% を少年が占めており、その年齢構成も低年齢化の進行が著しいとなれば、将来の治安を考える上でも看過できません。

また、昨今の景気の低迷ともあいまって、ここ数年、高齢者による万引きが急増しており、平成 21 年中には約 25% を占め、今後の更なる高齢化の進行を踏まえれば、その対策も急がれます。

私たちには、「たかが万引き」といった社会の風潮に警鐘を鳴らし、規範意識の向上はもとより、「万引きを起こさせない環境づくり」を関係機関、事業者、団体等と総合的に推進することが求められています。

この度、最近の万引き犯罪対策や防止機器に関する情報を盛り込み、「改訂版：万引き防止マニュアル」として作成しました。本書を参考にしていただき、警察、学校、地域と連携し、安心してお買い物ができるお店の環境づくりに向けた取組が広がることを期待しております。

なお、改訂作業に当たりまして、数多くの提言や資料提供をいただきました関係者の皆様方の御協力に感謝し、厚くお礼を申し上げます。

平成 22 年 12 月

広島県・広島県教育委員会・広島県警察本部

目 次

第1	万引きをさせない心構え	1
第2	万引きをさせないお店の雰囲気づくり	1
第3	万引きをさせないお店の環境づくり	3
第4	防犯機器	5
第5	防犯表示	9
第6	地域ボランティアとの連携による万引き防止活動	10
第7	万引き予防のための着眼点と対応要領	10
第8	万引きの現場を目撃した場合の対応要領	11
第9	万引き処理に当たっての留意事項	12

第1 万引きをさせない心構え

1 基本方針

万引きをさせない、万一、万引きをされた場合には、全て警察に通報するといったお店の基本方針を立てましょう。

発生した万引きを処理するのではなく、万引きをさせないお店づくりを目指すという店員の共通認識が持てるようにしましょう。

2 自主的な対策の強化

防犯機器の導入や防犯体制の強化など、安全で安心してお買い物ができるお店づくりに向けた自主的な対策を強化しましょう。

お店の規模や構造によっては、店員による自主的な対策と併せて、専門の警備業者にお店の警備を委託する方法もあります。

3 店員の防犯意識の向上

朝礼やミーティングなどの機会を通じて、万引き防止に対する指導・研修を行い、店員の防犯意識を向上させましょう。

4 ロールプレイング等の実施

避難訓練、不審者対応訓練などと併せ、定期的にお客様に対する声かけや委託警備員との連携などについてロールプレイングを行いましょう。

第2 万引きをさせないお店の雰囲気づくり

1 店員の身だしなみと態度

店員の身だしなみ、態度、言葉遣いは、お店の雰囲気や信用に大きく影響し、きちんとした身なりや接客態度は、お客様に対して安心してお買い物ができ、信頼できるお店という印象を与えます。

店員一人ひとりの意識と身だしなみや態度を再点検して、明るく活気のあるお店の雰囲気をつくりましょう。

2 お客様への声かけ

売場でお客様を見かけたら、「いらっしゃいませ。」などとお客様の目を見て、笑顔で声かけを行いましょ。そのことが、万引きなどの犯罪を行おうとする者への心理的抑止効果を生みます。

また、警備を委託している制服警備員も同様に「いらっしゃいませ。ありがとうございます。」などと声かけすることにより、店員との一体感をアピールして万引きをさせないお店の雰囲気をつくりましょ。

【声かけの具体例】

- いらっしゃいませ。ありがとうございます。
何かお探しでしょうか。
- 何かございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。
- 試着室をご利用の際には、お近くの店員にご遠慮なくお申し付けください。
- 恐れ入りますが、試着室への商品の持ち込みは2点までとさせていただきますので、御協力をお願いいたします。
- お探しのサイズはございましたでしょうか。
- ご精算前の商品をトイレに持ち込まれないよう、御協力をお願いいたします。
- お手数ですが、当店では専用カゴをご利用ください。



3 店内放送を利用した声かけ

店内放送は、一度に多数のお客様に「声かけ」が可能なことから、万引きを防ぐために効果的と考えられる広報を繰り返し実施することにより、万引きをさせないお店の雰囲気をつくりましょ。

- お客様の安全・安心のため当店では、制服の警備員が巡回しております。ご理解をお願いいたします。
ごゆっくりお買い物をお楽しみください。
- 店内が大変混み合っております。お手回り品には十分にお気を付けください。
本日もご来店いただき誠にありがとうございます。



4 お店の環境整備

店内表示やチラシ、看板などの汚損やねじれ、通路に放置されたダンボール、床のごみ、汚れ、灰皿にタバコの吸殻が溢れた状態の店舗は気配りがみられず、犯罪を誘発する要因になります。常にお店の点検を行い、不備な点は直ちに対応して、店舗内外、周囲を含め、明るく清潔なお店の環境整備に努めましょ。

また、売場の商品が乱雑な状態で放置されたものは、心理的に万引きがしやすいといった錯覚を生じさせる危険性があるほか、商品の数量などについても把握しにくい状態となります。陳列している商品については、こまめに整理・整頓するよう心がけましょう。特に、衣料品、セール品などは、お客様の品定めなどにより乱雑になりがちですから、このような売場には一時的にでも店員を増員するなどして、商品の点検や整理・整頓に努めましょう。

5 お店の実情に応じた店員の配置

お店のシステム、規模、構造、商品の陳列状況、季節、商品の売れ具合、商品数、価格などを勘案して、その状況に応じた最適の場所に最適の人数の店員を配置するように努めましょう。

特に、死角になりやすい場所や万引き被害の多い商品コーナーなどには、あらかじめ担当者を決めて配置させるなど、万引きを発生させない体制をつくっておく必要があります。

売場が手薄になったり商品管理や接客に目が届かなくなった場合は、状況に応じて他の売場の応援をもらったり、やむなく売場を離れる場合には、他の店員に一声かけるなど、隙を見せないきめ細かな対応が図れるよう、店員がお互いの連携を強化することが必要です。

6 店内巡回によるお店の安全確保

お店の安全を確保するため、店員や警備員による店内巡回を行いましょう。

お客様が多い曜日や時間帯、万引きなどの犯罪の発生が予想される時間帯は、店員や警備員を増員して店内巡回を行い、万引きをしにくいお店の雰囲気をつくりましょう。



第3 万引きをさせないお店の環境づくり

1 お客様の動線を考慮した売場のレイアウト

お客様が、レジコーナーなど店員が配置されている施設付近を通らなければ、最終的に外へ出ることができないような売場のレイアウトにするなど、お客様の動線を考慮した防犯性の高い売場環境をつくりましょう。

2 高照度の照明の設置

暗い売場は視認性が悪く、万引きなどの犯罪を誘発する要因となるほか、お客様に不安感を抱かせる可能性があります。万引きなどの犯罪被害の防止とおお客様の安心感を高めるため、売場には高照度の照明を設けましょう。

また、照明の前の遮へい物などの有無、あるいは電球切れにより照度が低下していないか点検を行いましょ。

3 被害防止に配慮した商品の展示

売場の中で、死角となる場所への商品展示はできるだけ避けましょ。

高額商品、人気商品、売れ筋商品、これまで万引きの被害に遭うことが多かった商品などは、外装のみの展示若しくは店員が常駐するレジなどの付近に展示ましょ。

また、これらの商品について店内での周知を徹底し、できるだけ多くの店員が管理できるように努めましょ。



空き箱を活用した商品展示例



商品の「札」のみを陳列している例

4 売場の視認性の確保

販売促進を重要視するあまり、売場の視認性を低下させる商品の展示や売場のレイアウトは、万引きを誘発する原因となります。

次の点に配慮して売場の視認性を確保ましょ。

- レジコーナーは売場全域が見通せる位置に設置ましょ。
- レジコーナーの店員を背中合わせに配置させるなど、視認性を高める工夫ましょ。
- 通路の幅は広く取りましょ。
- 列棚やショーケースは、概ね120~140cmまでの高さのものを設置ましょ。
- 死角を生じさせるような仕切板の設置や商品の展示方法は避けましょ。
- 柱や建物設備などにより死角を生じる部分や人気のない通路に対しては、防犯カメラや防犯ミラーを設置し、お店全体の視認性を向上させましょ。
- お店の中に、視認性の妨げになる物が置かれていないか、常に点検を行いましょ。

5 試着室の対応

試着室は、できる限りレジコーナーなど店員が常駐する施設の近くに設置しましょう。

お客様が試着される場合は、必ず店員が立ち合い、試着室へ持ち込まれた商品について常に把握しておくように心がけましょう。

試着中のお客様に対しては、「サイズはお合いですでしょうか」などと一声かけるよう努めましょう。

6 その他の視認性の乏しい場所への対応

トイレ、乳児室、非常階段などの視認性の乏しい場所は、出入口周辺に店員が常駐する施設の配置や、防犯カメラの設置など、不用意に商品を持ち込まれないよう、店員による監視体制を確保しましょう。

7 店内専用買物カゴシステムの導入

店内に専用買物カゴを設置し、精算前の商品についてはすべて専用カゴを利用するシステムを導入することにより、万引きの防止を図りましょう。

第4 防犯機器

1 防犯カメラ

売場、出入口・エントランスホール、駐車場など店舗周辺に防犯カメラを設置し、お店の犯罪抑止と安全の確保を図っていきましょう。

防犯カメラは、撮影対象の顔などがはっきり認識できる角度に設置するようにし、常時監視できる体制をつくりましょう。また、比較的コンパクトで画像解像度が高く、メンテナンスが容易なデジタル方式の録画機能を併設したものを導入し、録画映像は一定期間保存するように努めましょう。

また、必要な時に、映像が残されていないといったことがないように、定期的に録画映像の画質や録画期間が基準どおりなのかも含めチェックを行いましょう。

■ 売場

店員の数に比較して面積の広い売場、陳列棚、柱の陰など死角となる場所、万引きが多発する商品の展示場所などに防犯カメラを設置すると効果的です。

防犯カメラは、一見して防犯カメラと識別できる形状と、一見して防犯カメラと識別しにくいドーム型などの形状がありますので、お店の雰囲気にふさわしいものを選びましょう。

防犯カメラによる撮影を実施していることをお客様に知らせましょう。「防犯カメラ作動中」等と明示することも、大きな犯罪抑止力となります。

- お店の出入口・エントランスホール
 お店の出入口・エントランスホールの防犯カメラは、犯罪の抑止力のほか、事件後の検証のために効果があります。
- 駐車場など店舗周辺
 駐車場など店舗周辺の防犯カメラは、集団による組織的万引きの準備行為や店舗外の不審な行動をする者をいち早く把握するために効果があります。
 設置する防犯カメラは、一見して防犯カメラであることが認知できるような形状の屋外用カメラを選び、全域を監視できる数のカメラを設置しましょう。

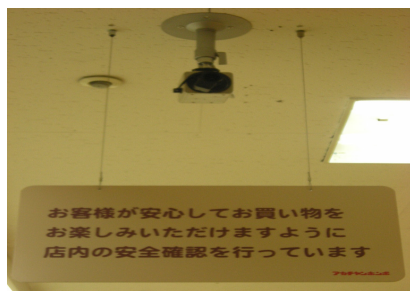
○ 防犯カメラの活用



本物とダミーの有効活用



「防犯カメラ」
であることを明示



顧客を意識したソフトな表示



カメラが台座を軸に回転可

2 モニタリングシステム

防犯カメラの映像は、警備員室などで録画しながら監視しましょう。
 また、レジコーナーなどお客様からも認識できる位置にモニターテレビを設置し、店員が監視することも万引き防止の効果があります。

3 防犯ミラー

レジコーナーなどから比較的近い場所で、十分な視認性が確保できない場所には、防犯ミラーを設置し、視認性を確保しましょう。

設置した防犯ミラーは、定期的に有効性について点検しましょう。

○ 防犯ミラーの活用



ミラーによる死角対策
(衣料品売場の例)



ミラーによる死角対策
(文具売場の例)



ミラーによる死角対策
(食品売場の例)



ミラーによる死角対策
(靴売場の例)

4 万引き防止用機器

高額商品、万引き被害が多い商品、売れ筋人気商品などは、万引き防止用機器を取り付けましょう。

万引き防止用機器は、商品にタグを貼り付けて展示し、レジで精算せずにゲートアンテ

ナを越えて商品を外に持ち出すと電磁波などが作動して発報するタイプの「防犯タグシステム」、無理にタグを外そうとすると特殊インクが飛散するタイプの「インクタグシステム」、展示する商品に電子ケーブルを取り付け、商品を持ち出そうとケーブルを切断したりすれば警報音を発するタイプの「センサーケーブル式警報機」などがあります。

タグは、ピン式、ラベル式など大きさや形状も異なりますので、万引き防止用機器は商品の特性や機能、コストに見合ったものを導入しましょう。

また、万引き防止用機器と警告表示を併用して掲示すれば、さらに効果が高まります。

(日本 EAS 機器協議会から万引き防止のための情報も示されています。

<http://www.jeas.gr.jp/>)

EASは英語の Electronic Article Surveillance の略で、直訳では「電子式商品監視」という意味です。電子技術を応用して勝手にものが持ち出されたりしないようにする装置のことです。EASの主な市場となる流通業界では「万引き防止装置」とか「防犯ゲート」と呼ばれています。レンタルビデオ店、ドラッグストア、ショッピングセンターや家電量販店等で出入り口付近についたてのような装置が設置されているのをよく見かけるようになってきました。EASには技術的に異なる方式がいくつかありますが、どの方式にしても専用のタグやラベルを商品に取り付け、精算するときや借りるときに、取り外すか無効にする方式が多く用いられています。



店舗出入り口に設置のゲート例



インクタグシステム
(高級紳士服に取付けた例)

5 鍵付きショーケース

宝石、貴金属、腕時計等の比較的高額な商品については、鍵付きショーケースに入れて展示し、お客様からの申し出の都度、店員が対応することにより、万引きなどの被害防止を図りましょう。



高級衣料陳列ケースの例



模型等の陳列ケースの例

第5 防犯表示

防犯表示は、お店が安心してお買い物を楽しんでいただけるための対策を講じていることをアピールするもので、店員などによるお客様への声かけと比べ、表現しにくい事項であっても強い抵抗感を与えることなく訴えることが可能です。

お店の雰囲気、万引き被害の実情、お客様の層などから総合的に判断し、表示したことがトラブルの原因とならないように適切な表示を選択し、活用しましょう。

【防犯表示の具体例】

- 防犯カメラ作動中です。
- 防犯運動実施中。
- 当店ではお客様に安心してお買い物を楽しんでいただくため、警備員が巡回中です。
- 貴重品等の盗難に十分ご注意ください。
- お買い物は、当店専用カゴ又は専用カートをご利用ください。
- 当店では、商品を当店専用カゴ又は専用カート以外にお入れにならないようお願いいたします。
- 当店では、商品を当店専用カゴ又は専用カート以外にお入れになった場合は、お声をおかけする場合がございます。その際はご了承ください。
- タグ（ラベル）を付けたまま店外に商品を持ち出されますと警報音が鳴ります。
- 無理にタグを外されますとインクが飛散します。
- 無理にワイヤーを切断されますと警報音が鳴ります。
- 恐れ入りますが、試着室への商品の持ち込みは2点までとさせていただきます。
- ご試着をご希望のお客様は、店員にお声をおかけください。
- トイレに未精算商品のお持ち込みはお断り申し上げます。



「万引きはゲームじゃない」
ポスターの掲示例



食品陳列の際の表示例



店舗出入口に看板設置

第6 地域ボランティアとの連携による万引き防止活動

事業者の自主努力のほか、地域住民やボランティアとの連携により、万引きをしにくいお店の環境を整えていきましょう。

広島県では、平成15年から、「減らそう犯罪」県民総ぐるみ運動を実施しています。

運動の成果もあり、県内各地において自主的な犯罪防止活動を行う住民パトロール隊が結成され、自主防犯パトロール活動を積極的に行っている地域も運動開始当初に比べ大幅に拡大しています。

こうした地域ボランティアのお力をお借りして、万引きの発生が予想される曜日や時間帯等を中心に、お店の防犯パトロールを行っていただき、お店と地域住民の方々との情報交換を行いながら万引きを防止していきましょう。

住民参加のパトロール隊は、防犯組合、自治会、PTAなど地域によって組織形態が異なりますので、最寄りの警察署（交番・駐在所）、自治会、学校（PTA）、市区町などに確認し、実際にお店の周りで活動されている住民パトロール隊がお店の防犯パトロールに取り組んでいただけるよう働きかけていきましょう。

また、地域ボランティアからお店の防犯パトロールについての申し入れがあった場合も連携した取組みに協力し、お店だけの対策ではなく、地域全体で安全・安心なまちづくりに取り組んでいきましょう。

お店の事情により地域ボランティアによる店内パトロール活動は支障がある場合もあるとは思いますが、犯罪のない安心して買い物ができる環境づくりに向けた取組みであることを理解し、地域ボランティアなどと連携した積極的な取組みを行っていきましょう。

第7 万引き予防のための着眼点と対応要領

万引きの前兆行動の着眼点とその対応要領について、お店の関係者や警備員の御意見を紹介します。

1 着眼点

お店において、次のような不審な行動をする者については、万引の前兆行動を行っている可能性があるため、注意している。

- 集団で行動し、売場を必要以上に徘徊している者
- 単独で行動し、買い物をしている様子もなく、長時間必要以上に売場を徘徊している者
- 専用カゴを持たず、周囲を必要以上に警戒しながらお店を徘徊している者
- 大型のバッグなどを所持し、周囲を必要以上に警戒しながらお店を徘徊している者
- バッグのファスナーを開いたまま売場を徘徊している者
- 大きめの衣類を身につけている者
- 同じ商品に近寄ったり離れたりする行動を何度も繰り返す者



- 店員を避けたり，必要以上に話しかけてくる者
- 客観的に見て落ち着きがない者
- 商品タグをやたらと気にしている者
- セキュリティゲートをやたら気にしている者



2 対応要領

万引きの前兆行動と見られる不審な行動をしている者を発見した際は，サービスの一環として，低姿勢で優しく丁寧な言葉遣いで「いらっしゃいませ」などの声をかける。

また，声かけの他，不審な行動をする者の近くで商品整理などの作業をすることも，万引きの未然防止につながる。

第8 万引きの現場を目撃した場合の対応要領

万引きの現場を目撃した場合は，お店によって対応が異なります。

ここでは，お店の関係者や警備員などが行っている対応要領について紹介します。

1 お店の責任者又は警備員による対応

万引きの現場を目撃した場合は，誤認などのトラブルを防止するためにも，お店の責任者又は十分な知識を持ち訓練を受けた警備員が対応する。

2 声かけ

万引きの現場を目撃した場合は，行き過ぎのないように相手の立場を考慮し，できるだけ人目に触れない場所でタイミング良く声をかける。

声かけは，お客様に接しているように，低姿勢で優しく丁寧な言葉遣いで行い，無用なトラブルを防止するため，警備員や他の店員との連携にも配慮し，原則として複数で対応するように心がける。

【声かけの具体例】

- 「お客様，私は店員の〇〇と申します。お急ぎのところ誠に恐れ入りますが，精算がお済みでない商品をお持ちではありませんか。」
- 「お客様，お支払い忘れのものはございませんか。」
- 「先ほど，■■を△△の中に入れてませんでしたか。」
- 「恐れ入りますが，レシートを拝見させていただいてもよろしいでしょうか。」

3 事情聴取の場所

事情聴取を行う場合は，通行人や周辺の者に察知されず，相手のプライバシーが保護される人目につかない落ち着いた場所で行う。

4 万引き犯人の現行犯逮捕について

刑事訴訟法第213条は、現行犯人の場合は、何人でも逮捕することができるが、法律や対応要領を熟知していなければ、逮捕した行為が違法行為とされたり、行き過ぎた行為となつて問題となる場合が予想される。

万引き犯人の現行犯逮捕は、誤認を避けるためにも、法律や対応要領を熟知した警備員などと協力して、適正に対応するよう心がける。



第9 万引き処理に当たっての留意事項

万引き処理に当たって留意しなければいけない事項について紹介します。

1 人権に配慮した対応

店員や警備員は、万引き処理に関する法的な権限がないことを十分に理解し、相手方の人権を不当に侵害することがないように、適切な対応に努める。

特に、次のような対応については、違法行為や人権侵害として問題とされる可能性がある。

- 通行人や周囲の者に察知される方法で同行を求めること
- 命令口調や感情的な対応を行うこと
- 腕や衣類などをつかむこと
- 長時間にわたって事情聴取を続けること
- 勝手に荷物検査や身体検査をすること
- 必要以上に身元の調査を行うこと
- 相手方の身元確認として運転免許証をコピーすること
- 相手の所持するバッグなどの中を検査すること

2 秘密の保持

万引きした相手方の住所、氏名、身元引請人に関する事項など、万引き事案に関する情報は、お店の責任者において確実に管理し、秘密の保持に十分に努める。

3 複数人による対応

万引きを見かけた場合は、警備員や他の店員と連携し、複数人での対応を心がける。事情聴取は、後日のトラブルに対応するため、立会人を確保して、複数人で対応する。

相手が女性の場合は、人目につきにくい個室などで男性店員と1対1で対応をした場合は誤解を生じるおそれがあるので特に注意する。

4 受傷事故の防止

近年刃物などの凶器を携帯している者もみられ、捕まえることを恐れて、反撃することがあるので、対応に当たっては十分に注意する。

相手が威圧的な態度を示している場合に冷静な対応が必要であることは当然であるが、相手が外見上落ち着いていると見える場合でも不意に反撃をしてくることもあるので、常に相手の行動を監視し、一定の距離を保ち、複数人で対応するなど、受傷事故の防止に十分に配慮した対応に努める。



5 少年に対する対応

○ 青少年健全育成の精神

少年による万引き処理は、万引きをした少年の再非行防止と少年が心身ともに健やかに育つよう配慮した指導に努める。

○ 毅然とした態度

万引きをした少年に対しては、最初の毅然とした態度が重要である。

○ 冷静かつ慎重な対応

少年に対しては、冷静な気持ちで言い分を聞く姿勢を持つ。

不適切な処理により、余分な恐怖心や精神的負担を与え、心身に傷として残さないよう言動には十分注意する。

また、少年が申し出た住所、氏名、学校名、連絡先、保護者の氏名などが嘘であったため、他人宅に電話してトラブルとなった事例もあり、身元確認は慎重に行う。

特に、頑なに身元を隠そうとする少年は、家出している可能性がある。

○ 規範意識を高める指導の徹底

万引きした少年やその保護者の中には、万引きが犯罪行為であるという認識が低い者が見られ、お金を払って済まそうという意識があるので、このような少年や保護者に対しては、処理する過程において、万引きは犯罪であること、商品をお金で買い取るだけでは済まされない問題であることをきちんと理解させ、規範意識を高めていく。



発行：広島県環境県民局 県民活動課
Tel 082-513-2744
ホームページ URL
<http://www.pref.hiroshima.lg.jp/anzen/>