

万引き防止モデル基準（例）

取扱い商品やそれぞれの店舗、フロアの構造等の特徴に合わせて効果的対策を講じ、万引き発生の発生を未然防止しましょう。

また、この基準（例）は、万引きが発生しにくい環境整備例をまとめたものでありますが、万引き防止機器を導入すれば万全というものではなく、常に万引きが発生しにくい環境を整えることに配慮する必要があります。

万引き防止モデル基準(例)の概要

第1 万引きの発生を防止する従業員等による行動基準(例)

- 1 防犯体制の整備
- 2 声かけ活動の展開、店内放送の実施
- 3 商品の点検、整理活動の徹底
- 4 従業員の配置場所、配置人数等
- 5 警備業者への委託と警備方針の樹立
- 6 従業員への教育・訓練の実施

第2 万引き発生を防止する環境設計基準(例)

- 1 防犯性(防犯領域性)の強化
- 2 視認性の確保
- 3 商品把握性の向上のための万引き防止用機器の導入
- 4 店内表示の徹底

第3 万引き前兆行動の着眼点と具体的対応要領(例)

- 1 着眼ポイント
- 2 具体的対応要領

第4 万引きを目撃した場合の措置

第5 地域の防犯ボランティアと連携した万引き等犯罪防止活動

第6 おわりに

万引き防止モデル基準（例）

第1 万引きの発生を防止する従業員等による行動基準（例）

1 防犯体制の整備

(1) 万引き等防止責任者の指定

万引きをはじめとした店舗や駐車場等での各種犯罪（以下「万引き等」という。）を防ぐため、店長等責任ある者の中から『万引き等犯罪防止対策責任者』を指定し、「万引き防止モデル基準」を参考にしながら、積極的な取組を行う。

(2) 万引き等防止責任者の任務

- ・ 商品の管理及び売場の管理に関すること
- ・ 従業員に対する万引き等防止教育に関すること
- ・ 万引き等防止対策に対する意見具申に関すること
- ・ その他犯罪や事故防止に関すること

2 声かけ活動の展開、店内放送の実施

(1) 従業員等による声かけ

従業員は、相互に協力の上、お客様に対し、軽く会釈するなどした上、お客様の顔を見て「いらっしゃいませ、何かお探しでしょうか」等といった声かけを明るく積極的に実施する。

お客様に対する声かけは、お客様に対する奉仕といった好印象を与える効果も期待できることから、サービス向上の面からも積極的な声かけ活動を展開するよう努力する。

○ 声かけの具体例

【例文】

- ・ いらっしゃいませ
- ・ 何かお探しでしょうか（お探しものはございましたでしょうか）
- ・ 何かございましたら、遠慮なくお申し付けくださいませ。
- ・ お買い物には、専用カゴ等をご利用願います。
- ・ お客様、お手数ですが、当店では専用カゴをご利用くださいませ。
- ・ ごゆっくりお買い物をお楽しみ下さい

【配意事項】

- ・ 売場でお客様を見かけたら、必ずお客様の顔を見て声をかける。
- ・ 商品を整理しながら機械的に声をかけるだけでは効果が薄いことを認識する。
- ・ サービスの一環として明るく声かけすることを励行する。
（効果：好印象を与える。反発も招きにくい）
- ・ 委託している制服警備員に対しても同様に「いらっしゃいませ」などと声かけを行わせるなどの配意をする。
（効果：警備員と従業員の一体感をアピールすることにつながり、万引きがしにくい店としての印象を与える）

(2) 店内放送を利用した声かけ

多くのお客様に対し、自店舗は、万引きの発生を未然に防止するために対策を講じている店であることを店内放送等を利用して積極的に声かけする。

特にセール等の催し物で多くのお客様が来店するような場合は、定期的に店内放送等を用いて、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、十分に万引き防止対策が講じられている店であることをアピールする。

なお、「声かけ」活動が従業員一人ひとりがお客様一人ひとりに対して行うのに対して、店内放送は、多数のお客様に一度に「声かけ」を行うという性格があることから、1対1の場合に比較して、より一般的な呼びかけが可能となり、万引き防止に関する具体的な内容についても言及しやすいため、店内放送の有効活用に十分配慮する必要がある。

○ 店内放送の具体例

【例文】

- ・ お客様にお知らせいたします。当店では、お客様に安心してお買物をお楽しみいただきますよう、警備員が店内巡回を行っております。何かございましたら、お気軽にお声をおかけください。
- ・ お客様にお願い申し上げます。当店では、お客様に楽しくお買物を楽しんでいただくために、従業員がお客様お一人おひとりに声をおかけしております。ご用の節はお気軽にお申し付けくださいませ。
- ・ お客様にご案内申し上げます。当店衣料品売場におきまして御試着を御希望のお客様は、お近くの従業員にお声をおかけくださいませ。従業員が御案内申し上げます。
- ・ お客様にお願い申し上げます。当店での御試着は1度に2点までとさせていただきます。よろしく御協力のほどお願い申し上げます。
- ・ お客様にご案内申し上げます。当店では、事故防止のため、お客様用トイレを従業員も利用させて頂いております。予めご了承をお願いいたします。

【効果】

店側の防犯意識が高いことやサービスが良いとのイメージをお客様に伝えることができる。

3 商品の点検、整理活動の徹底

商品が乱雑な状態では、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生じるほか、商品の数量等についても把握しにくい状態となることから、できる限り、展示している商品については、こまめに整理、整頓するよう努力する。

特に衣料品、セール品等については、お客様の品定め等の行為により、乱雑になるなどして、商品の点検、整理活動を徹底するよう努める。

4 従業員の配置場所、配置人数等

従業員の配置箇所、配置人数等については、視認性、防犯領域性の強化、商品把握性等を参考として決定するほか、季節、商品の売れ具合、展示商品の数、価格等を勘案して、その時の状況にあった最適の配置計画、人員となるよう努力する。

また、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等には、できる限りあらかじめ担当者を決めて配置するなど、万引きを発生させないよう常時注意を払う。

5 警備業者への委託と警備方針の樹立

万引きを発生させないことを基本方針とした警備会社との委託契約を行い、「万引きの発生を未然に防ぐ」ことを基本方針とした警備方針を樹立すること。

そのため、制服警備員による店内巡回等にも配慮し、警備業者との間で、万引き発生そのものを未然に防ぐための対策について事前に十分打ち合わせを行うなど、真の意味での防犯対策の推進を内容とした委託契約を締結する。

6 従業員への教育・訓練の実施

従業員に対して、発生した万引き事案を処理するのではなく、万引き自体の発生を未然に防止するための対策を実施するよう教育を徹底するとともに、実際の声かけ活動や商品の点検、整理作業、委託警備員との連携等に関して訓練を行うなど、店舗を挙げた「万引き発生の未然防止方針」の浸透を図る。

第2 万引きの発生を防止する環境設計基準（例）

1 防犯性（防犯領域性）の強化

店舗内の防犯性の強化（当該店舗内を万引きが起こりにくい防犯領域とすること）に努める。

(1) 従業員の防犯意識の向上と連携

従業員同士が店舗内の万引きに対する防犯性を強化する意識を十分に持つとともに、防犯性の強化方策等について売り場ごとやフロアごとに協議するよう努め、従業員の防犯領域性に対する意識付けを強化するよう努める。

また、日頃から従業員（派遣社員や嘱託社員、マネキン等）全員が良好なコミュニケーションを図って連携を強化し、売場が手薄になり、商品管理や接客に目が届きかねる場合は、状況に応じて他の売場から応援をもらったり、売場を離れる際は、他の従業員に一声掛けるなど、きめ細やかな配慮を行うよう努める。

従業員一人ひとりの意識の持ち方と連携のあり方が、店舗内の防犯領域性を強化することを十分に理解するよう努める。

(2) 監視強化エリアの設定

○ 監視強化エリア

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等は、レジや精算コーナー等から十分な視認性を確保できる場所に「監視強化エリア」を設定して部内に徹底させ、できるだけ多くの従業員により管理ができるよう工夫する。

○ 試着室

試着室は、できる限りレジ、精算コーナーの近くに設置して、防犯領域性を高めるとともに、試着等の際は、

- ・ 必ず従業員が立会う
- ・ 不要に大量の商品を持ち込ませない
- ・ お客様が試着室に持ち込む商品の特徴を把握する
- ・ 試着中のお客様には「サイズはいかがでしょうか」などと声をかける

等の配慮をする。

○ トイレ

トイレ出入口周辺に従業員が常駐する施設を設置するなど、トイレの防犯領域性を強化するよう努める。

2 視認性の確保

店舗内の視認性をできる限り確保するために次の点に配慮する。

(1) レジ、精算コーナーの配置

レジ又は商品を精算する施設は、できる限り店舗内全域の見通しができる位置に設置するよう努力する。

また、レジ周り等は、常に整理整頓するとともに、レジ内で勤務する従業員の顔等が常に周辺から見えるとともに、従業員からの視認性を確保するため視界を妨げるような高い設備はできるだけ避ける。

(2) 商品の陳列棚等の配置

商品の陳列棚やショーケース、展示方法等を再点検し、レジや精算コーナー等、従業員が常駐する場所からの視認性を確保するとともに、できる限り、奥まった場所の死角等が生じないように工夫する。

(3) 必要な照度

暗い売場は、お客様に不安を抱かせるだけでなく、視認性が悪く万引きを誘発する一因になる可能性がある。

店舗内における安心感の醸成と万引き等の発生を未然に防止するために、必要な照度を確保するため、高照度の照明設備の設置と遮蔽物の排除などの管理に努める。

(4) 店舗内防犯ミラーの設置と確認

レジや精算ミラー等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、防犯ミラーを設置するとともに、できる限り設置箇所の点検活動を実施する。

(5) 店舗内外に対する防犯カメラシステムの導入

比較的広範な売場面積を有する店舗では、どうしても死角が生じがちとなる。このため、店舗内の死角を解消するために、必要な数の防犯カメラを設置し、常時監視体制をとるとともに、監視を行い、お客様が安心して買い物を楽しめる環境設計に配慮していることをお客様等に直接アピールする工夫等を行う。

なお、録画機能を併設する場合は、比較的コンパクトで画像解析度が高い、HDD方式等のデジタル録画方式を導入するよう努めるとともに、映像を一定期間保存する仕組みを構築する。

ア 店舗内の防犯カメラ

(ア) 設置カメラ数、形状等

死角となる陳列棚の陰の部分等をカバーするだけの必要数を設置する。

この場合、防犯カメラであることが他からもはっきりと認識できるものを利用する。

また、設置場所によっては、防犯ミラーとしての機能も有する「ミラーカメラ」といわれるカメラもあることから、用途や設置場所に応じたカメラを選択する。

設置に当たっては、真上からの撮影ではなく、撮影対象の顔等がはっきり認識できる角度にカメラを設置するよう配慮する。

(イ) モニターシステムとモニター等の方法

モニタリングシステムは、警備員室において録画しながらモニターできるシステムを導入するほか、レジや精算コーナーでの従業員もモニターできるシステムを工夫するとともに、敢えてお客様からもモニター画面が認識できる位置に設置するなどの工夫を行うことにより、自店舗が万引き未然防止のための万全の対策を講じていることをアピールする。

イ 駐車場やエントランス等の防犯カメラ

集団による組織的万引きの準備行為をいち早く察知するほか、発生してしまった事案に対処することを目的に、駐車場やエントランスホール等に防犯カメラシステムを導入するよう努める。

(ア) 駐車場での防犯カメラシステム

駐車場付近における視認性も確保するため、屋外用防犯カメラの設置に努める。

屋外用カメラシステムについては、一見して防犯カメラであることが認知できるような形態のカメラを駐車場全域をカバーできる数だけ導入することが理想的であり、警備員室等において、監視、録画するシステムとする。

(イ) 店舗入口等のエントランスホール等

店舗入口であり、やわらかな雰囲気を出したい場合は、ドーム型カメラ等、一見して防犯カメラであることが判明しにくい形状のカメ

ラシステムを導入するとともに、警備員室における監視、録画ができるよう配慮する。

3 商品把握性の向上のための万引き防止用機器の導入

商品把握性の向上のためには、商品特性に見合った万引き防止用機器の導入に努める。

特に、万引きによる欠損被害が大きい商品や小型ながら高額な商品、売れ筋人気商品については、数の把握と商品の管理把握を強化するためにできる限り万引き防止用機器を導入するよう努める。

(1) 衣料品、カバン類、靴等

○ 電子タグシステム

直接、商品に取り付けるタイプの万引き防止機器。

電磁波等で作動する特殊なタグを商品に取り付け、このタグを付けたまま、ゲートアンテナを超えて店外に商品を持ちだそうとしたり、無理に取り外そうとすると発報するシステム。

ゲートアンテナは、お客様が気付きにくい天井設置方式や床式マットアンテナ等も開発されている。

・ ワイヤー式タグシステム

商品にワイヤーロープ等により取り付ける方式のタグ。

ワイヤーロープを切断するなどして、無理に取り外そうとすると警報音が発せられる。

商品の陳列棚等と商品を結着する方法で活用すると効果的である。

また、タグを付けたまま商品を店外に持ち出そうとすると、ゲートアンテナからの電磁波で作動し、警報音が発せられる方式のものである。

・ 貼付式、ピン式、クリップ式、ラベル式タグシステム

商品に貼付したり、ピンでとめたり、クリップで設置する方式のタグで無理に外そうとすると警報音を発するとともにタグを付けたまま商品を店外に持ちだそうとすると、ゲートアンテナからの電磁波で作動し、警報音が発せられる。

○ インクタグシステム

プラスチック製の円錐形等をしたタグ。無理に外そうとすると、特殊インキが飛散するもの。

衣料品やカバン等に向くシステムであり、タグは、衣料品等のボタンやステッチに差し込み、ピン等で止め、クランプ等と呼ばれる部品で固定する方式。

タグを壊すと特殊インキが飛び散ること表示する警告表示札や警告表示板と併用すると効果が高まる。

専用のゲートアンテナ等も不要であり、比較的 low コストで運用が可能である。

(2) 小型家電用品等

○ センサーケーブル式警報器

陳列棚等に陳列している商品を電子ケーブルで係り止めして、商品の把握性を確保する万引き防止システム。

商品を持ち出そうとしてケーブルを切断するなどすると警報音を発するシステム。「無理に切断すると発報します」とした警告表示札等と併用すると効果が高まる。

比較的高額な家電製品の把握性を向上するのに効果的な機器である。

○ 鍵付きショーケース等でのディスプレイ

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ディスプレイするなどの工夫を行い、お客様からの申し出の都度、従業員が対応するよう心掛ける。

(3) CD、DVD、本等

○ セキュリティーケース

CDやDVD、テレビゲームソフト等の商品用ケースで、ロック付きケース内に万引き防止用電子タグを内蔵した万引き防止用機器。

ロック付きであるため、中身の商品のみを持ち出しは困難であり、ケースに入ったまま商品を店外に持ち出そうとすると、ゲートアンテナからの電磁波で内蔵している電子式タグが作動し、警報音が発せられる。

比較的小型の商品であっても商品の把握性を向上することができる。

○ 消去式ラベル

バーコードデータを印刷した粘着ラベル。商品に貼付し、レジで精算する際にタグ機能を消去する。

タグ機能を消去せず、店外に持ち出そうとすると、ゲートアンテナからの電磁波等でゲートアンテナが作動し、警報音が発せられる。

比較的低コストで運用が可能であり、低価格の人気商品等の把握性を向上させるために用いられる。

酒類、香水等、液体系商品等にも活用が可能である。

(4) ソースタギングシステム

商品製造段階で、商品管理用タグを装着、内蔵するシステム。大規模小売店チェーンやコンビニエンスストアチェーン、衣料品チェーン店等で自社製品や自社ブランドの開発、製造、販売等を行っている会社で活用されているシステムで、システム導入による商品に対する把握性の向上が期待できる。

(5) 店内専用買い物カゴ等の活用

万引き防止を目的に、店内専用買い物カゴ制度を導入し、清算前の商品については、すべて専用カゴを利用させるよう努める。(店内専用カゴ制度導入店)

4 店内表示の徹底

自店が、万引き等を防止して安心して買い物を楽しんでいただくための対策を講じていることを店内表示を行い、万引き企図者等に対して「この店は悪いことはできない」という印象を持たせる工夫を行う。

また、店内表示は、第1の2に記載されている「声かけ」と比べ、表現しに

くい事項であっても比較的強い抵抗感を与えることなく、訴えることが可能であり、明確な表示は、自店が万引きしにくい店であることのアピールにもつながるものであることから、防犯表示を徹底するよう努力する。

【表示内容】

(1) トラブル未然防止のための方針の明示

広告等を活用し、お客様に安心を提供するために、店内専用買い物カゴやマイバスケット等の自店が準備している入れ物以外に商品を入れた場合は、清算前であっても声を掛けるシステムの広報を徹底して行うことにより、トラブル未然防止対策を講じる。

(2) 店内表示の具体例

店の雰囲気、万引き被害の多寡、客層等から総合的に判断し、適切な店内表示を選択し、活用する必要がある。

○ 売場等

例文

- ・ いらっしゃいませ運動実施中
(狙い：サービス向上の一環として声かけをしていることを協調し、万引き防止のための声かけをしやすい環境を整える)
 - ・ 万引きをしない、させない、許さない運動実施中
(狙い：万引き防止に取り組んでいることをアピールする)
 - ・ 防犯カメラ作動中
(狙い：監視性が高い店であることをアピールする)
 - ・ 当店ではお客様に安心してお買物を楽しんでいただくため制服警備員が巡回中です
(狙い：各種のトラブルを未然に防止するため、制服警備員を巡回させていることをアピールする)
 - ・ お買物は店内専用カゴや専用カートをご利用ください
(狙い：専用買い物カゴシステムを導入していることをアピールし、バッグ類への商品取り込みを防止する)
 - ・ 当店では、商品を専用カゴ以外にお入れになった場合には、お声をおかけする場合がございます。御了承願います。
(狙い：未然防止対策を協力に実施している店であることをアピールし、異常行動発見の際の声かけをスムーズにする環境を整える)
 - ・ タグ（ラベル）をつけたまま店外に持ち出しますと警報音がなります。
(狙い：電子タグシステム、消去式ラベル、ソースタギングシステムを導入している場合の防犯効果を高める)
 - ・ 無理に外しますとインクが飛散します。
(狙い：センサーケーブルを導入している場合の防犯効果を高める)
- 試着室
- ・ 恐れ入りますが商品の持ち込みは2点までとさせていただきます。
(狙い：試着室への商品の大量持ち込みを防止し、従業員による商品

の確認が容易になるようにする)

- ・ 御試着御希望のお客様は従業員にお声をおかけください。
(狙い：試着への従業員の立会いを徹底する)

○ トイレ

- ・ ご精算前の商品のお持ち込みはお断り申し上げます
(狙い：未精算品のトイレへの持ち込みを防止し、トイレを悪用した万引きを防止する)
- ・ ご精算前の商品をお持ち込みの場合はお声をおかけする場合がございます。御了承願います。
- ・ このトイレは、当店従業員も使用させていただきますので予めご了承下さい。
(狙い：従業員がトイレ内を巡回していることをアピールし、トイレ内への未精算の商品の持ち込みを防止する)

○ 通路

- ・ 防犯カメラ作動中
(狙い：通路や階段、踊り場、駐車場等に防犯カメラが設置してあることをアピールすることにより、万引きや車上荒らし等の犯罪を防止する)

第3 万引き前兆行動の着眼点と具体的対応要領 (例)

1 着眼ポイント～注意すべき対象者例

- 集団で行動し、売場内を必要以上に徘徊している者
- 単独で行動し、特段の買い物行動を見せることなく、必要以上に長時間売場内をいったり来たりしている者
- 店内専用買い物カゴ等を持たず、周囲を必要以上に気にしながら、店内を徘徊している者
- 大型バッグ等を所持し、周囲を必要以上に気にしながら、店内を徘徊している者
- バッグのファスナー等を開けたまま、売り場を徘徊する者
- 大きめの衣類を着ている者
- 防犯カメラ等の防犯機器を気にしながら、店内を徘徊する者
- 同じ商品に近寄ったり、離れたりの行動を繰り返す者
- 店員を避ける、必要以上に話しかけてくる、トラブルを起こす者
- 客観的に見て、落ち着きのない者

2 具体的対応基準例

- 声かけの励行
前兆行動と見うけられるような行動を有する者を発見した際は、前記1の2で記載したとおり、サービス行為の一環としての声かけ活動を実施する。
- 定められた店内専用買い物カゴ等以外に商品を入れた者を発見した際の措置

店内表示等を示しながら「当店では、店内専用買い物カゴ以外には商品をお入れにならないようお願い申し上げます」等と声かえするなど、未然防止対策を講じる。

その際、トラブル未然防止のため、制服警備員等との連携にも配慮する。

○ 複数での対応

不審行動等を発見した際には、原則として複数で対応することとし、無用なトラブル防止のために言葉遣いにも注意する。

第4 万引きを目撃した場合の措置

万引き等を目撃した場合は、まず近くにいる警備員等に連絡し、その後、人権侵害等のトラブルを避けるため店長等、責任者に通報して対応する。

【対応の留意事項】

○ 警察への通報要領

万引きを捕まえた際は、犯人が抵抗するなどの緊急時には110番通報をし、その他の場合には管轄する警察署へ通報する。

通報の際は、店舗名、住所、相手（犯人）の氏名、年齢、状況などを簡潔明瞭に伝え、警察官の臨場を待つ。

○ 関係者への連絡

家族以外の関係者への連絡は、トラブルの原因となることもあるので、慎重に行うなどの配慮が必要である。

○ 持ち物検査

持ち物検査は、盗んだ物を確認するためにも必要な行為であるが、店員が直接これを行うとトラブルの原因になりかねないことから、相手（犯人）に直接持ち物を出させるようにする。

○ 受傷事故の防止

年齢、性別にとらわれることなく、毅然とした対応を心がけ、相手（犯人）から反撃や逃走を企てられることのないよう十分に注意する。基本的には1対1でなく複数で対応とする。

また、対応にあたっては凶器となるような物を付近に置かないよう心がける。

第5 地域の防犯ボランティアと連携した万引き等犯罪防止活動

各地域には、自主的に防犯パトロールを行っている防犯ボランティア団体があることから、これらボランティアに店内の巡回パトロールを依頼し、情報交換を行いながら、万引きの犯罪防止を図っていくことも必要である。

ボランティアは、それぞれ「少年補導員」「防犯パトロール」などと記載された腕章や帽子、ベスト等を着用するなどして巡回しているので、防犯面でも非常に効果がある。

地域のボランティアから、店内の防犯パトロールの申し入れがあった場合には、万引きの発生が多い売り場や階段下などの店内の死角となる場所や少年等が溜ま

り場に行っている場所等について積極的に情報交換を行い、連携を取りながら取り組むことが有効である。

第6 おわりに

万引き防止には、即効性のある対策はありません。それは万引きを引き起こす原因が、犯人の性格、資質に限定されず、犯人を取り巻く家庭環境、社会環境、経済環境など多岐に及んでいることがあります。

万引き等の軽い気持ちで手を染めてしまう犯罪を安易に見逃すことは、犯人の規範意識の低下を著しく助長し、再犯を引き起こしたり、より悪質重大な犯罪に発展することになります。

そのため、地域や自治体、そして社会の一員である事業者は、万引きを生み出す土壌が社会全体にあることを認識し、官民一体となって連携のうえ、万引き防止対策に取り組む必要があります。

万引き防止対策は、私たちの地域を自らの手で「安全で安心して暮らせる街」に変える取組みの一つです。事業者の方々には、社会の一員としての役割を果たすべく、積極的な万引き防止対策に取り組まれますようお願い申し上げます。