第２章　調査結果

１．　回答企業

(1)業態別分布

今回のアンケート回答企業 412 社の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	87 社	⑬時計・めがね	9 社
②コンビニ・ミニスーパー	45 社	⑬スポーツ用品	9 社
③百貨店	43 社	⑬宝飾品	9 社
④生活協同組合	28 社	⑰楽器･CD	8 社
⑤婦人服・子供服	26 社	⑱生鮮	7 社
⑥医療品	25 社	⑲酒類	6 社
⑦ホームセンター・カー用品	20 社	⑳服飾・服飾雑貨	5 社
⑧書籍・文具	16 社		
⑨家電製品	11 社		
⑨靴	11 社		
⑪総合ディスカウント	10 社		
⑪その他専門店	10 社		
⑬紳士服	9 社		

（以上、5 社以上。この他に呉服・家具・カメラ各４社、カジュアル衣料３社、100 円ショップ２社、玩具・ホビー１社）

(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」および「11～30 店舗」が各々81 社（各 19.7%）。一方、「101 店舗以上」とするものが 72 社（17.5%）、「51～100 店舗」が 64 社（15.5%）となっており、幅広く分布している。（コンビニ・ミニスーパーの平均 835.6 店舗などが含まれるため、店舗数の平均は大きい意味を持たない。）

年商の単純平均は 5 億 9005 万円、決算月の分布は 2 月 131 件、3 月 113 件で全体の約 6 割を占める。

2.　万引犯罪被害の状況及び傾向

(1)直近決算年度の万引犯罪被害件数

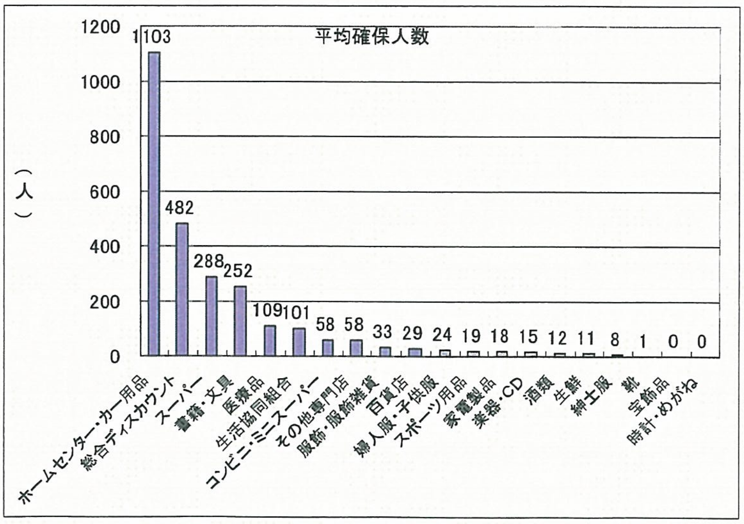
回答企業の直近決算年度における全社分の万引犯罪被害件数については、無回答企業も多いが、回答 299 社の平均が 284.8 件。ホームセンター・カー用品、総合ディスカウント、スーパー、その他専門店、書籍・文具、生活協同組合、医療品（ドラッグストアを含む、以下同様）などの業態における平均件数が多い。

(2)確保した万引犯の人数

同様に、確保した（捕まえた）万引犯の人数については、無回答企業も多いが、回答 304 社の平均が 175.1 人。ホームセンター・カー用品、総合ディスカウント、スーパー、書籍・文具、医療品、生活協同組合などの業態における平均人数が多い。

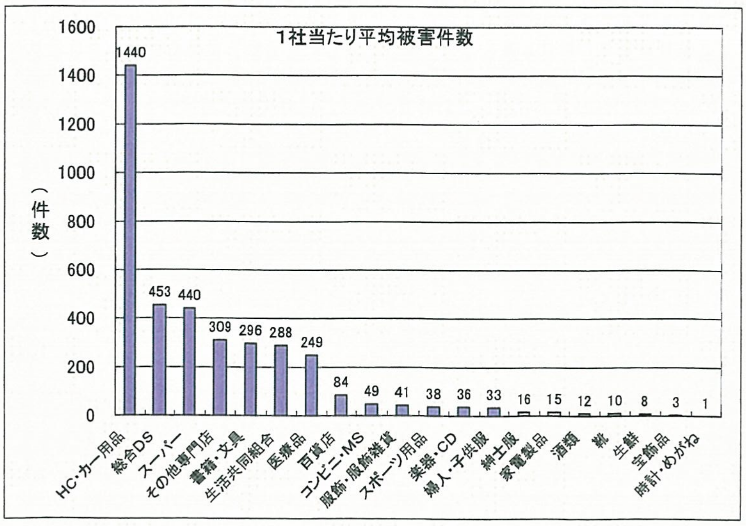
1. 平均確保人数

1	ホームセンター・カー用	1103
2	総合ディスカウント	482
3	スーパー	288
4	書籍・文具	252
5	医療品	109
6	生活協同組合	101
7	コンビニ・ミニスーパー	58
8	その他専門店	58
9	服飾・服飾雑貨	33
10	百貨店	29
11	婦人服・子供服	24
12	スポーツ用品	19
13	家電製品	18
14	楽器・ＣＤ	15
15	酒類	12
16	生鮮	11
17	紳士服	8
18	靴	1
19	宝飾品	0
20	時計・めがね	0



2. 1社当たり平均被害件数

1	HC･カー用品	1440
2	総合DS	453
3	スーパー	440
4	その他専門店	309
5	書籍･文具	296
6	生活共同組合	288
7	医療品	249
8	百貨店	84
9	コンビニ･MS	49
10	服飾･服飾雑貨	41
11	スポーツ用品	38
12	楽器･CD	36
13	婦人･子供服	33
14	紳士服	16
15	家電製品	15
16	酒類	12
17	靴	10
18	生鮮	8
19	宝飾品	3
20	時計･めがね	1



(3)男女別内訳

確保した万引犯の男女別内訳は、回答企業で確保した万引犯の実数合計男性 28315 人、女性 21582 人、性別不明 1245 人の構成比で見ると、男性 55.4%、女性 42.2%、性別不明 2.4%である。

業態別には、スポーツ用品、家電製品、楽器・CD、書籍・文具、生鮮、酒類、ホームセンター・カー用品、コンビニ・ミニスーパー、紳士服でこの順に男性比率が高く、一方、服飾・服飾雑貨、婦人・子供服、医療品、百貨店、その他専門店、生活協同組合、総合ディスカウント、スーパーでこの順に女性比率が高い。来店客数そのものの男女比率を反映しているものと考えられる。

(4)職業別内訳

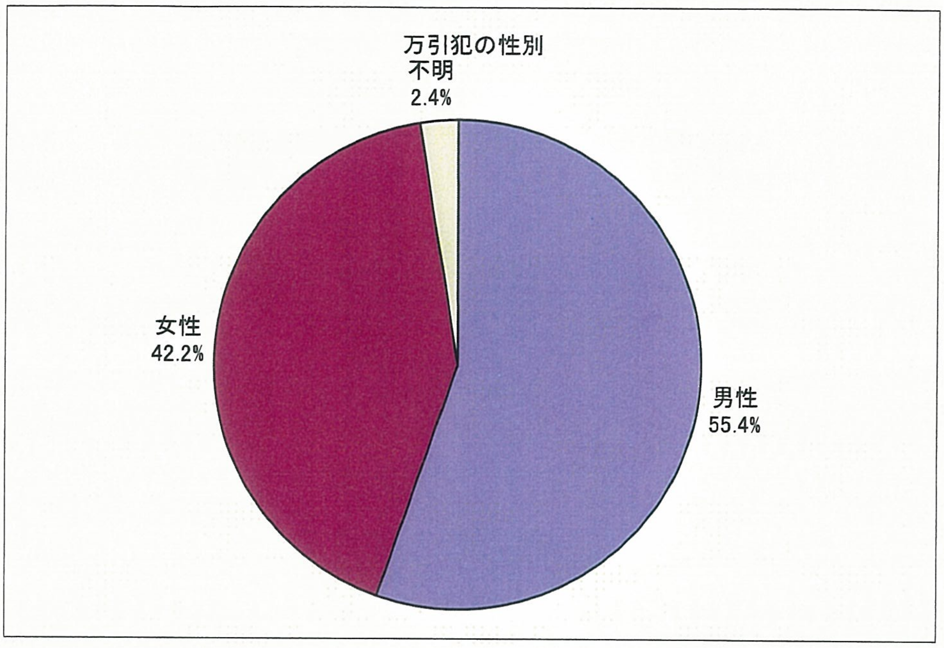
同様に、確保した万引犯の職業別内訳は、「無職」の 24.1%を筆頭に、「主婦」(21.6%)、「社会人」(15.6%)、「高校生」(11.8%)、「中学生」(9.2%)、「不明」(7.7%)、「小学生」(4.4%)、「その他」(3.31%)の順。「未就学児」(0.2%)、「小学生」、「中学生」、「高校生」を合わせた「青少年」は 25.6%と計算される。

これを業態別に見ると、楽器・CD、生活協同組合等において「無職」の比率が、また服飾・服飾雑貨、その他専門店等で「高校生」の比率が、スポーツ用品、宝飾品、婦人・子供服等で「主婦」の比率が、紳士服、コンビニ・ミニスーパー、百貨店等で「社会人」の比率が高い。

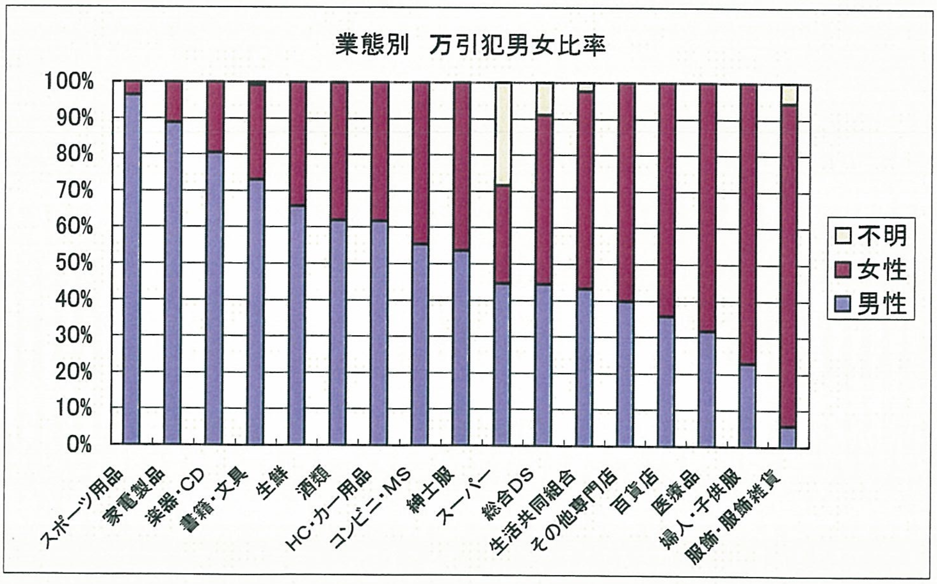
問2 万引犯の性別

万引犯の性別

	(%)	
男性	55.36545	28315
女性	42.20015	21582
不明	2.434398	1245
		51142



	男性	女性	不明
スポーツ用品	96.2%	3.8%	0.0%
家電製品	88.7%	11.3%	0.0%
楽器・CD	80.4%	19.6%	0.0%
書籍・文具	73.0%	26.1%	0.9%
生鮮	65.7%	34.3%	0.0%
酒類	61.9%	37.9%	0.2%
HC・カー用品	61.7%	38.3%	0.0%
コンビニ・MS	55.3%	44.7%	0.0%
紳士服	53.5%	46.5%	0.0%
スーパー	44.5%	27.1%	28.4%
総合DS	44.4%	46.5%	9.1%
生活共同組合	43.2%	54.4%	2.5%
その他専門店	39.8%	60.2%	0.0%
百貨店	35.6%	64.4%	0.0%
医療品	31.7%	68.3%	0.0%
婦人・子供服	22.7%	77.3%	0.0%
服飾・服飾雑貨	5.6%	88.7%	5.6%



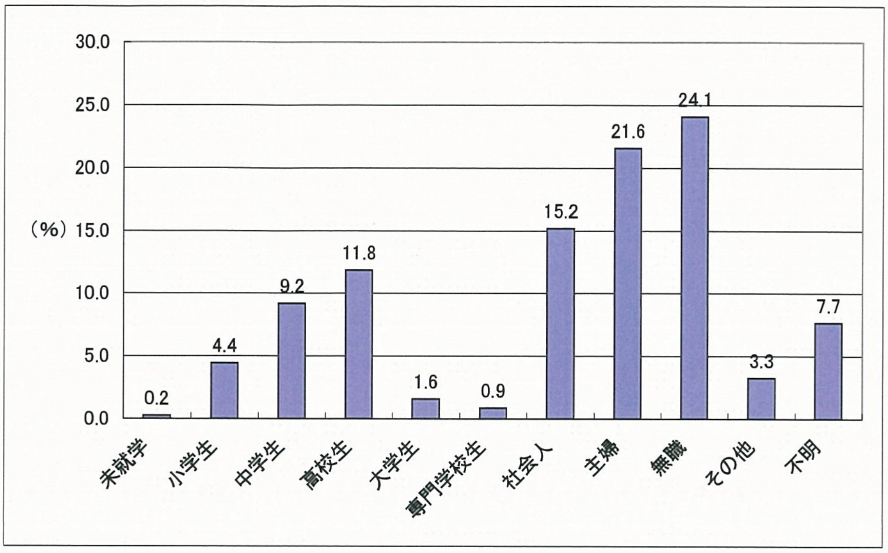
サンプル数不足のため、靴、時計・めがね・宝飾品は除く。

スポーツ用品	96.2%	3.8%	0.0%
家電製品	88.7%	11.3%	0.0%
楽器・CD	80.4%	19.6%	0.0%
書籍・文具	73.0%	26.1%	0.9%
酒類	65.7%	34.3%	0.0%
HC・カー用品	61.9%	37.9%	0.2%
コンビニ・MS	61.7%	38.3%	0.0%
紳士服	55.3%	44.7%	0.0%

問3-1　万引犯の属性

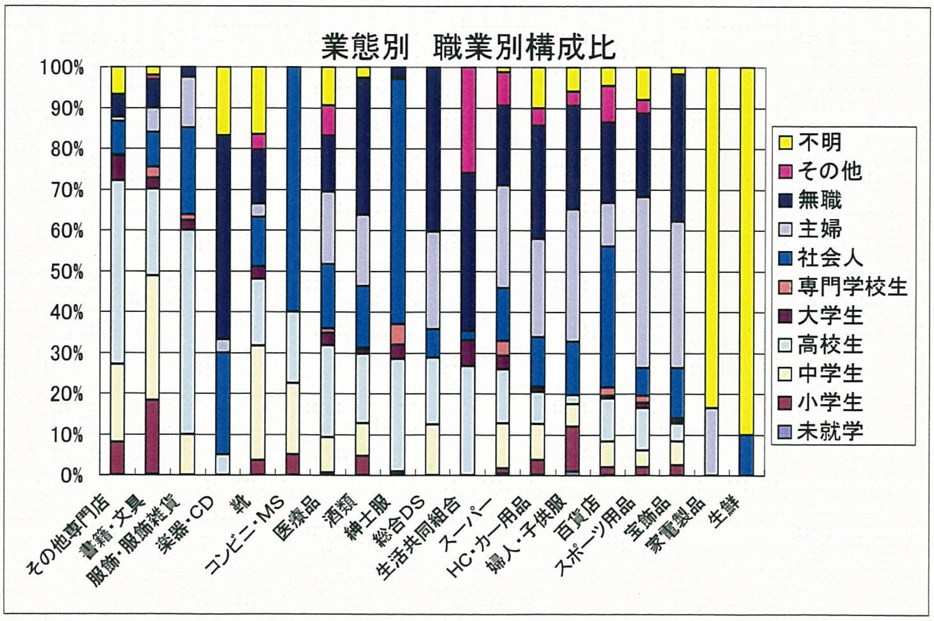
万引犯の属性

	(%)
未就学	0.2
小学生	4.4
中学生	9.2
高校生	11.8
大学生	1.6
専門学校生	0.9
社会人	15.2
主婦	21.6
無職	24.1
その他	3.3
不明	7.7



青少年比率順ソート(どの業態で青少年が多いか、どの業態で大人が多いか？)

青少年小計		未就学	小学生	中学生	高校生	大学生	専門学校生	社会人	主婦	無職	その他	不明
72.0%	その他専門店		8.0%	19.0%	45.0%	6.0%	0.3%	8.3%	1.0%	5.3%	0.3%	6.7%
70.1%	書籍・文具	0.1%	18.2%	30.5%	21.3%	2.7%	2.7%	8.5%	6.0%	6.8%	1.1%	2.1%
60.0%	服飾・服飾雑貨			10.0%	50.0%	2.5%	1.3%	21.3%	12.5%	2.5%		
5.0%	楽器・CD				5.0%			25.0%	3.3%	50.0%		16.8%
48.1%	靴		3.6%	28.0%	16.5%	3.0%		12.0%	3.3%	13.3%	3.8%	16.5%
40.0%	コンビニ・MS		5.0%	17.5%	17.5%			60.0%				
31.5%	医療品	0.4%	0.3%	8.5%	22.3%	2.9%	1.2%	15.6%	17.6%	13.5%	7.4%	9.3%
29.7%	酒類		4.7%	8.0%	17.0%	1.0%	0.4%	15.1%	17.5%	33.2%	0.4%	2.6%
28.5%	紳士服		0.5%	0.5%	27.5%	3.5%	5.0%	60.0%	0.5%	2.5%		
29.0%	総合DS			12.5%	16.5%			7.0%	24.0%	40.5%		
26.7%	生活共同組合				26.7%	6.3%		2.3%		38.7%	26.0%	
26.0%	スーパー	0.4%	1.3%	11.0%	13.3%	3.3%	3.6%	12.9%	25.2%	19.5%	8.1%	1.3%
20.5%	HC・カー用品	0.1%	3.7%	8.8%	7.9%	0.7%	0.5%	12.2%	24.0%	27.7%	4.3%	10.1%
19.6%	婦人・子供服	1.0%	10.9%	5.5%	2.2%			13.1%	32.4%	25.3%	3.6%	5.9%
18.9%	百貨店	0.1%	2.0%	6.2%	10.6%	0.7%	1.9%	34.6%	10.6%	19.8%	8.9%	4.6%
16.5%	スポーツ用品		2.0%	4.2%	10.3%	1.3%	1.7%	6.9%	41.8%	20.6%	3.3%	8.0%
12.8%	宝飾品		2.6%	5.8%	4.4%	0.6%	0.7%	12.2%	36.0%	35.8%	0.3%	1.7%
0.0%	家電製品								16.5%			83.5%
0.0%	生鮮							10.0%				90.0%



(5)単独犯・複数犯別内訳

同様に、確保した万引犯の単独犯・複数犯別内訳は、「単独犯」が 83.5％で圧倒的に多く、次いで「2 人組」(8.9％)、「不明」(3.5％)、「3 人組」(2.7％) の順である。「4 人組以上」とするものも全体で 40 件ある。

(6)確保を実行した者の内訳

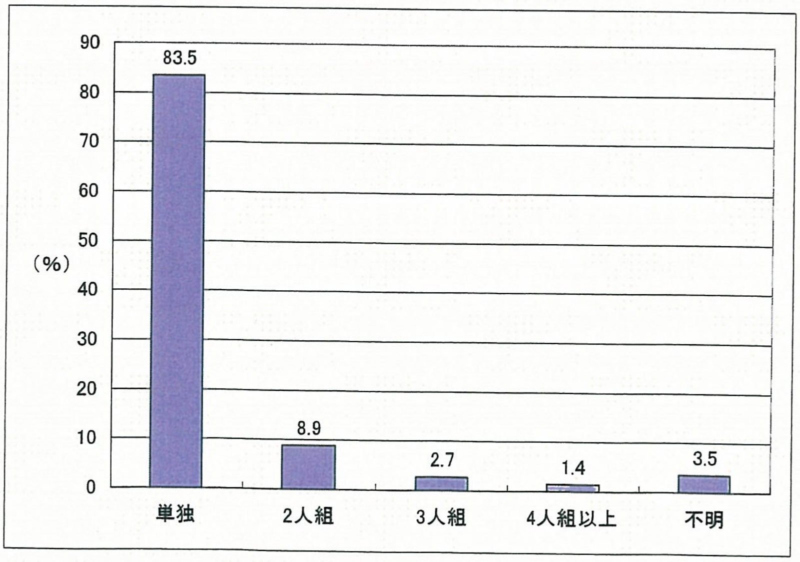
次に、誰が万引犯を確保したのかの内訳については、全体では「保安警備員」が 90.5％と最も多く、次いで「自社の従業員」8.8％である。(実数合計の構成比を見たもの)

これを業態別に見ると、スーパーでは「保安警備員」が 95.2％までを占め、「自社の従業員」は 4.5％であるのに対して、書籍・文具では「自社の従業員」が 29.2％までを占め、「保安警備員」は 70.4％に留まるなど、業態別の万引犯確保の特徴が表れている。

問3-2　万引犯確保時の人数

確保時の人数

	(%)	
単独	83.5	83.5
2人組	8.9	8.9
3人組	2.7	2.7
4人組以上	1.4	1.4
不明	3.5	3.5

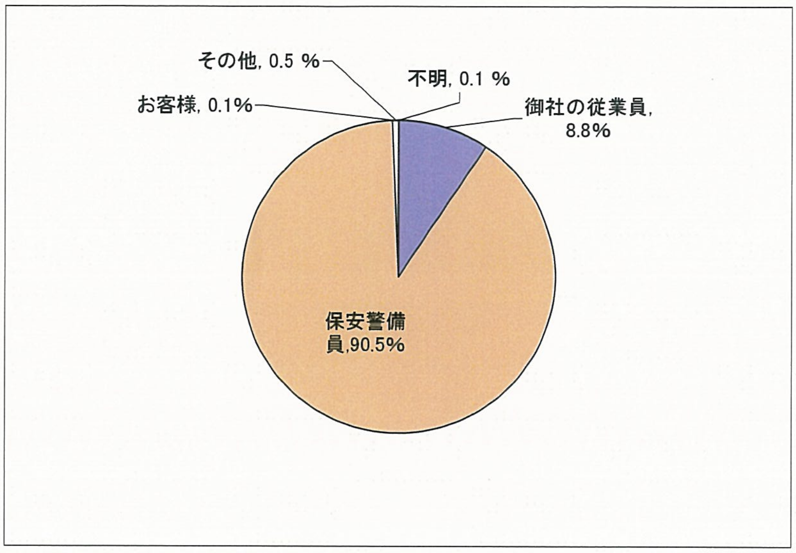


問4 万引犯確保者

万引犯確保者

	（%）
御社の従業員	10.3
保安警備員	98
お客様	0.1
その他	0.5
不明	0.1

10.3	5119
89.0	44449
0.1	58
0.5	237
0.1	69
	49932



(7)年間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（万引以外の全てのロスを含む）を直近年度・前年度・前々年度の 3 時点で尋ねた結果は、それぞれの年次で回答企業数が異なるが、直近年度が 726 万円（回答 205 社）、前年度が 909 万円（回答 167 社）、前々年度が 1109 万円（回答 138 社）である。

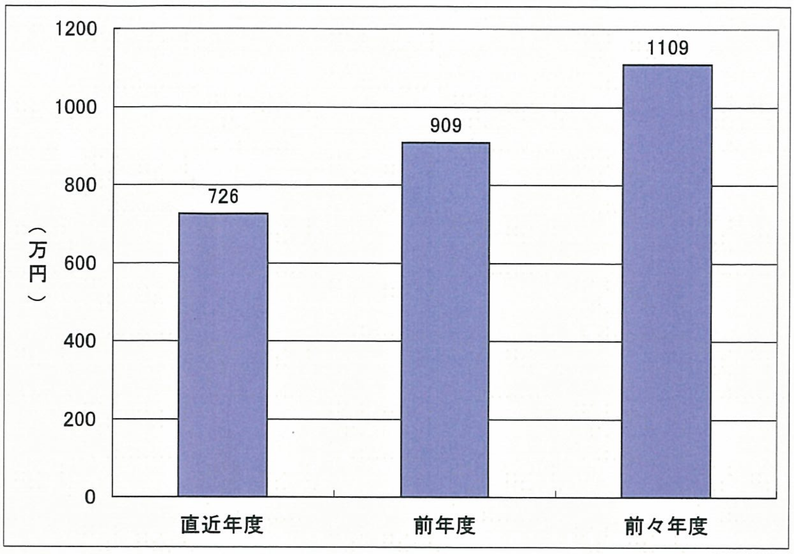
その年間総売上げに対する構成比については、直近年度が 0.97%（回答 209 社）、前年度が 0.91%（回答 165 社）、前々年度が 1.10%（回答 142 社）である。

これを業態別に見てみると（回答企業 5 社以上の業態に限定）、直近年度では生活協同組合(3.18%)、書籍・文具（1.77%）、服飾・服飾雑貨（1.54%）、靴（1.39%）、酒（1.37%）、総合ディスカウント（1.34%）、スーパー(1.23%)、楽器・CD(1.01%)などでの比率が高い。前年度ではやはり生活協同組合（3.41%）、靴(2.12%)、服飾・服飾雑貨（1.80%）、総合ディスカウント（1.56%）、楽器・CD（1.10%）、スーパー（1.03%）、書籍・文具（0.88%）、医療品（0.75%）などでの比率が高い。前々年度を見ても、生協、服飾・服飾雑貨、靴、総合ディスカウント、楽器・CD、スーパー、書籍・文具、ホームセンター･カー用品の順であり、業態別傾向はほぼ変わらない。

問5 年間不明金額と構成比

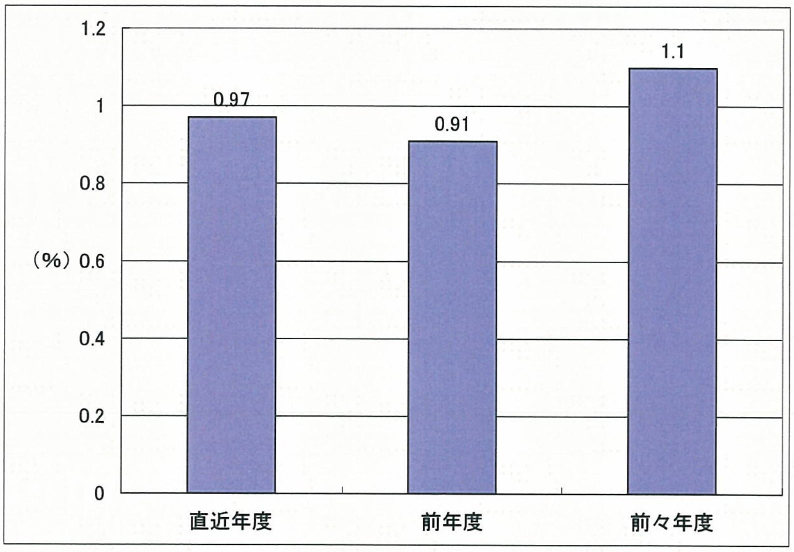
1．年間不明金額

	金額(万円)
直近年度	726 (n=205)
前年度	909 (n=167)
前々年度	1109 (n=138)



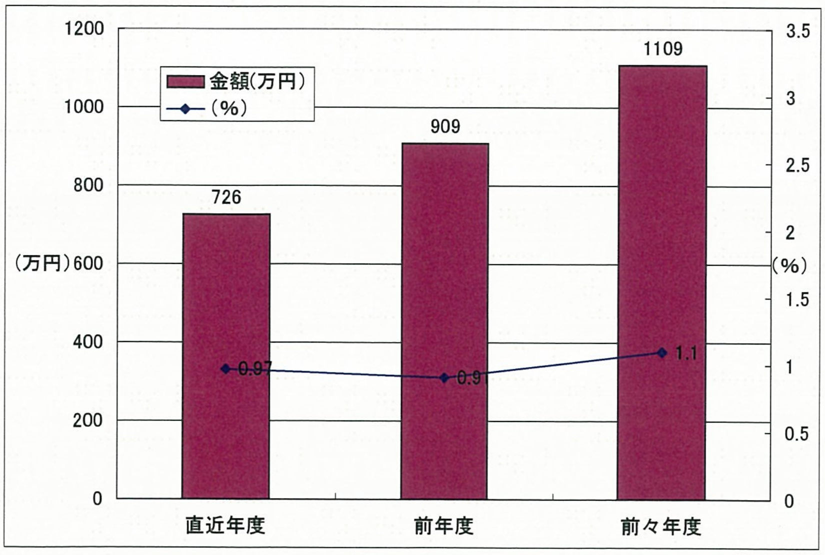
2．年間総売り上げに対する構成比

	(%)
直近年度	0.97 (n=209)
前年度	0.91 (n=165)
前々年度	1.1 (n=142)



3．年間不明金額と構成比

	金額(万円)	(%)
直近年度	726	0.97
前年度	909	0.91
前々年度	1109	1.1



(8)不明ロス金額の算出方法

回答企業各社における不明ロス金額の算出方法については、「商品の単品管理を行い、ロス金額を算出する」とするものが 46.1%、「決算上の粗利益からロス金額を推定する」が 16.3%、「その他の方法による」が 17.7%である。

業態別には「単品管理」の比率が高いのが時計・めがね（88.9%）、酒類（66.7%）、婦人・子供服（65.4%）、家電品（63.6%）、楽器・CD（62.5%）など。「粗利益から推定」の比率が高いのが書籍・文具（68.8%）、生鮮（42.9%）などであり、商品特性に応じた不明ロス管理の特徴が良く表れている。

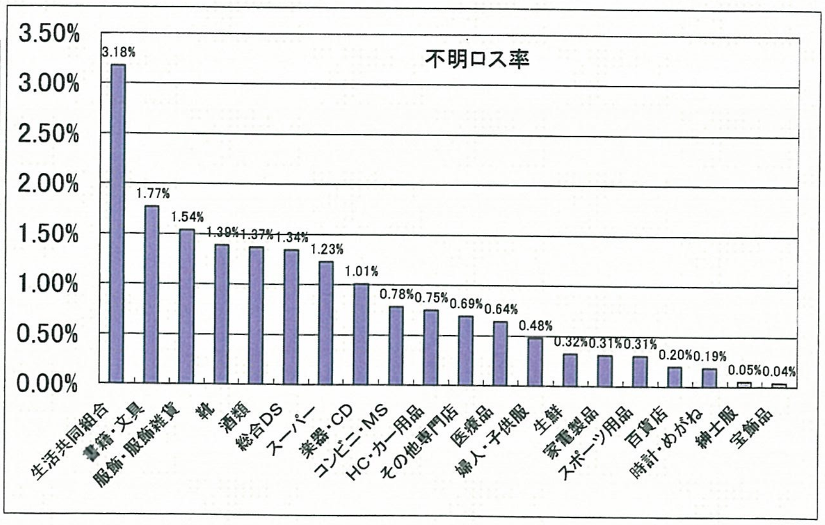
(9)不明ロスの中で万引被害と推定される金額の比率

次に、各社の直近の年間不明ロス金額のうち、万引被害によるものと推定される金額の比率を尋ねた結果は、「10%未満」とするものが 29.1%と最も多く、次いで「わからない」の 23.8%である。「50%未満」を合わせると 50.7%であり、残りは万引被害以外の不明ロスということになる。その中には、従業員による不正（いわゆる「内引き」）、流通過程における盗難・減耗等が含まれると思われ、不明ロス問題は万引被害（いわゆる「外引き」）対策だけでは解消しないことを示唆していると考えられる。

業態別には、「50%以上」とするものの比率が高いのが楽器・CD（62.5%）、書籍・文具（43.8%）、逆に「30%未満」とするものの比率が高いのが百貨店（55.8%）、時計・めがね（55.5%）、家電製品（54.6%）、婦人・子供服（53.8%）、生活協同組合（53.6%）、スーパー（47.1%）などである。企業件数は少ないが酒類(50.0%)などの業態においても、いわゆる外引きの比率は低いことになる。

問5 年間不明金額と構成比

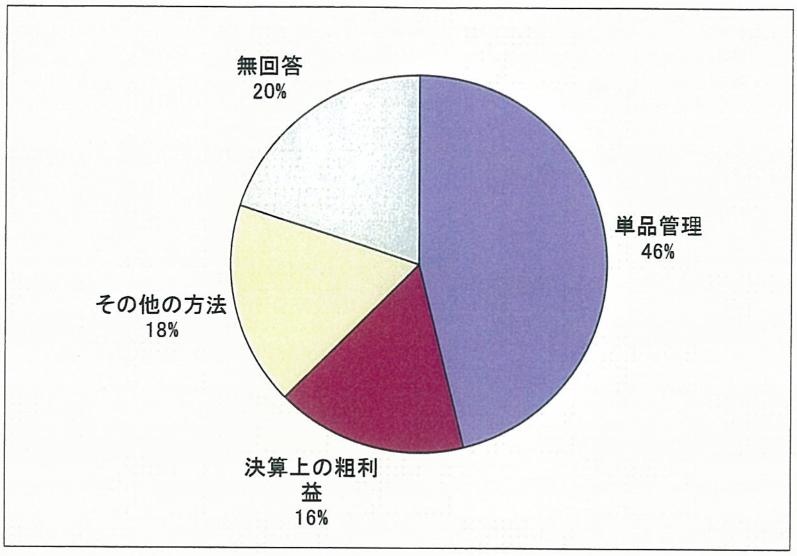
	不明ロス率	
生活共同組合	3.18%	3.18%
書籍・文具	1.77%	1.77%
服飾・服飾雑貨	1.54%	1.54%
靴	1.39%	1.39%
酒類	1.37%	1.37%
総合DS	1.34%	1.34%
スーパー	1.23%	1.23%
楽器・CD	1.01%	1.01%
コンビニ・MS	0.78%	0.78%
HC・カー用品	0.75%	0.75%
その他専門店	0.69%	0.69%
医療品	0.64%	0.64%
婦人・子供服	0.48%	0.48%
生鮮	0.32%	0.32%
家電製品	0.31%	0.31%
スポーツ用品	0.31%	0.31%
百貨店	0.20%	0.20%
時計・めがね	0.19%	0.15%
紳士服	0.05%	0.05%
宝飾品	0.04%	0.04%



問6　不明ロス金額の算出方法

不明ロス金額の算出方法

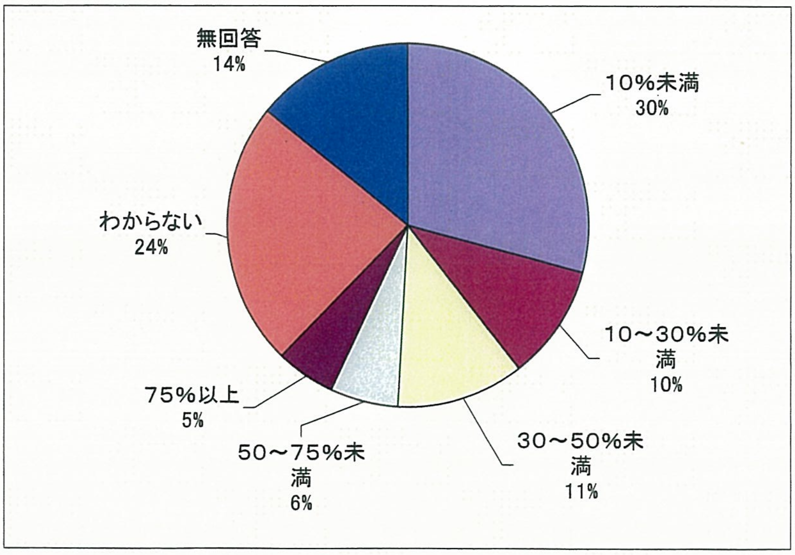
	(%)		
単品管理	46.1	190	46.1
決算上の粗利益	16.3	67	16.3
その他の方法	17.7	73	17.7
無回答	19.9	82	19.9
		412	412



問7　不明ロス金額に占める万引被害額(推定)

不明ロス金額に占める万引被害額(推定)

10%未満	29.1	29	120	29.1
10～30%未満	10.4	10	43	10.4
30～50%未満	11.2	11	46	11.2
50～75%未満	6.3	6	26	6.3
75%以上	5.1	5	21	5.1
わからない	23.8	24	98	23.8
無回答	14.1	14	58	14.1
	100.0		412	



(10)万引被害金額の増減傾向

万引被害金額の増減傾向を1年前対比、3年前対比、5年前対比の3時点で比較した結果は、まず1年前対比では「変わらない」とするものが26.7%で最も多い。1年前に関しては、「やや増えた」と「大変増えた」を合わせた「増加」が28.0%、「やや減った」と「大変減った」を合わせた「減少」が17.0%である。

業態別には医療品（増加60.0%）、時計・めがね（増加55.5%）、総合ディスカウント、書籍・文具（各々増加50.0%）などで増加したとするものが多い。

次に3年前対比では「やや増えた」とするものが21.6%で最も多い。次いで「変わらない」の18.4%である。3年前に関しては、増加が合わせて30.1%、減少が合わせて17.0%である。

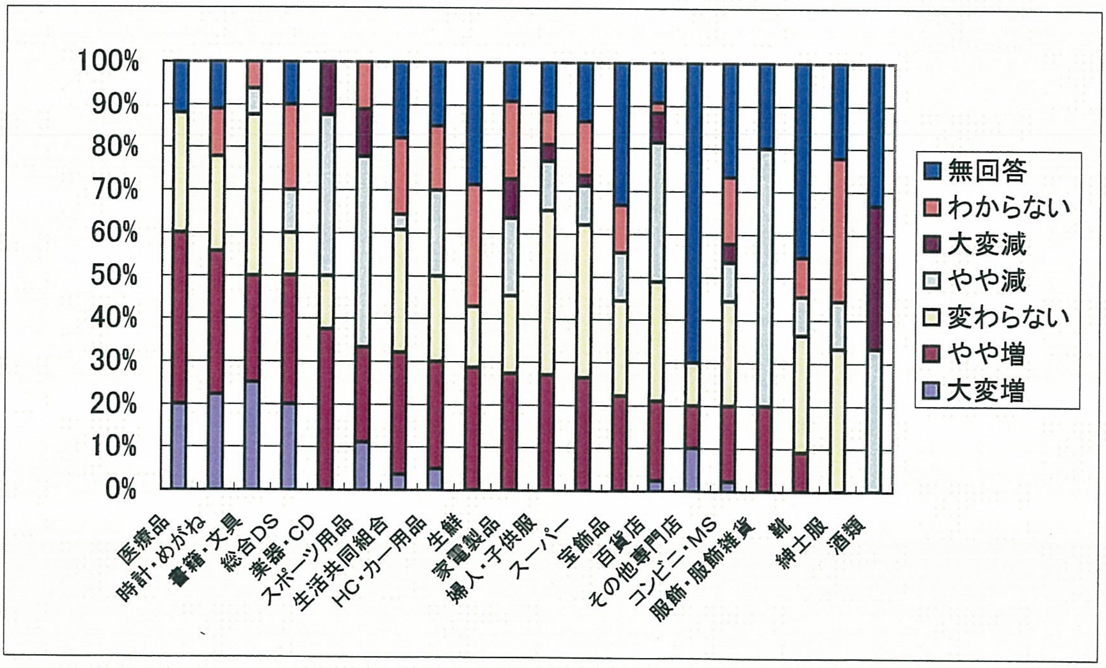
業態別には医療品（増加80.0%）、楽器・ＣＤ（62.5%）、書籍・文具（56.3%）、時計・めがね(44.4%)などで増加したとするものが多い。

さらに5年前対比では、最も多いのは「やや増えた」とするものと「わからない」とするものが15.8%で同数であり、次いで「変わらない」の14.8%である。5年前に関しては、増加29.4%、減少17.5%である。

業態別には医療品（76.0%）、書籍・文具（68.8%）、楽器・CD（50.0%）、家電製品（45.5%）、時計・めがね（44.4%）である。

万引き被害の傾向

	大変増	やや増	変わらない	やや減	大変減	わからない	無回答
医療品	20.0%	40.0%	28.0%				12.0%
時計・めがね	22.2%	33.3%	22.2%			11.1%	11.1%
書籍・文具	25.0%	25.0%	37.5%	6.3%		6.3%	
総合DS	20.0%	30.0%	10.0%	10.0%		20.0%	10.0%
楽器・CD		37.5%	12.5%	37.5%	12.5%		
スポーツ用品	11.1%	22.2%		44.4%	11.1%	11.1%	
生活共同組合	3.6%	28.6%	28.6%	3.6%		17.9%	17.9%
HC・カー用品	5.0%	25.0%	20.0%	20.0%		15.0%	15.0%
生鮮		28.6%	14.3%			28.6%	28.6%
家電製品		27.3%	18.2%	18.2%	9.1%	18.2%	9.1%
婦人・子供服		26.9%	38.5%	11.5%	3.8%	7.7%	11.5%
スーパー		26.4%	35.6%	9.2%	2.3%	12.6%	13.8%
宝飾品		22.2%	22.2%	11.1%		11.1%	33.3%
百貨店	2.3%	18.6%	27.9%	32.6%	7.0%	2.3%	9.3%
その他専門店	10.0%	10.0%	10.0%				70.0%
コンビニ・MS	2.2%	17.8%	24.4%	8.9%	4.4%	15.6%	26.7%
服飾・服飾雑貨		20.0%		60.0%			20.0%
靴		9.1%	27.3%	9.1%		9.1%	45.5%
紳士服			33.3%	11.1%		33.3%	22.2%
酒類				33.3%	33.3%		33.3%



(11)万引被害件数の多い商品

回答企業で万引被害件数の最も多い商品は、回答企業の属している業態の取り扱い商品であり、「高額品」、「商品形状がコンパクト」、「商品管理が手薄勝ち」、「中古市場が存在する」といった特徴が見られる。

例示すれば、医療品（ドラッグストア）の「高級化粧品」（特定ブランド名を示した回答が多い）、ホームセンター・カー用品の「電動工具」（同様）、書籍・文具の「コミック」、楽器・ＣＤの「ＤＶＤソフト」、コンビニ・ミニスーパーの「ガム類」、スーパーの「靴下」などである。

(12)最近の万引犯罪の原因

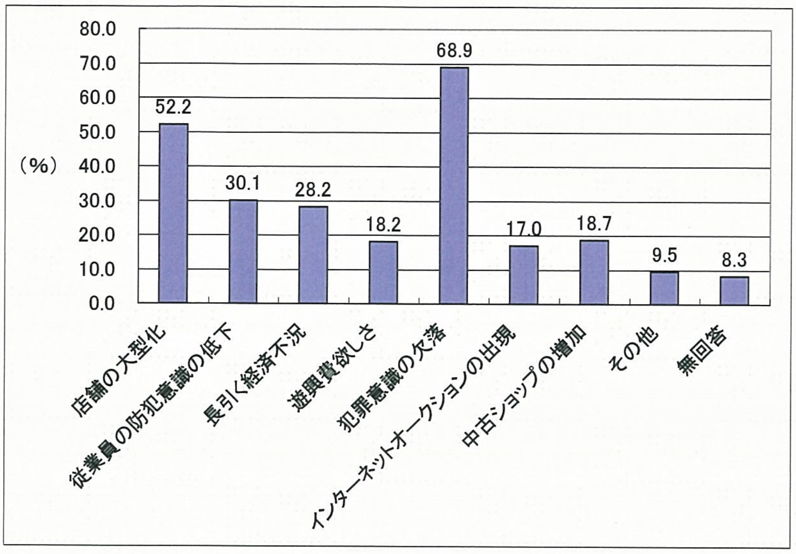
各社が最近の万引犯罪の原因と考えるものについて複数回答で尋ねた結果は、「万引に対する犯罪意識の欠落」が 68.9%と、ほぼ 3 社に 2 社までが挙げている。次いで「店舗の大型化による従業者 1 人当たりの守備範囲の拡大」52.2%、「従業者の防犯意識の低下（パート比率の増加等による）」30.1%、「失業者の増加など長引く経済不況」28.2%、「中古ショップの増加」18.7%、「遊興費欲しさ（パチンコ・ゲームセンターなど）」18.2%、「インターネットオークションの出現」17.0%の順となっている。

業態別に大きな違いが見られ、ホームセンター・カー用品、百貨店、家電製品、靴では「店舗の大型化」がトップとなっている。また、書籍・文具では「中古ショップの増加」を挙げるものが 16 社中 15 社(93.8%)までを占めている。その他、楽器・CD（87.5%）、スポーツ用品（66.7%）でも「中古ショップの増加」を挙げるものの比率が高い。また、家電製品（63.6%）、スポーツ用品(55.6%)等で「インターネットオークションの出現」を挙げるものの比率が高い。

問10　最近の万引犯罪の原因

最近の万引犯罪の原因

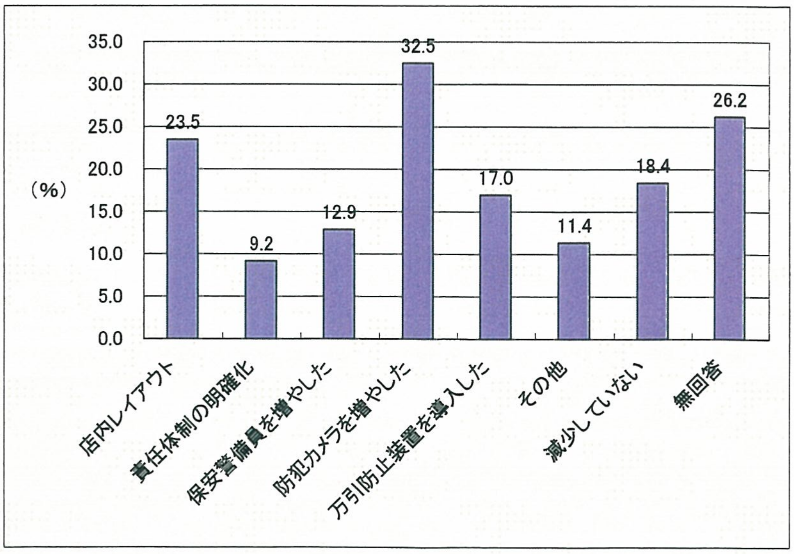
	(%)	412	合計
店舗の大型化	52.2	215	52.2%
従業員の防犯意識の低下	30.1	124	30.1%
長引く経済不況	28.2	116	28.2%
遊興費欲しさ	18.2	75	18.2%
犯罪意識の欠落	68.9	284	68.9%
インターネットオークションの出珇	17.0	70	17.0%
中古ショップの増加	18.7	77	18.7%
その他	9.5	39	9.5%
無回答	8.3	34	8.3%



(13)当社で万引被害を減少させた要因

回答各社において、直近で万引被害が減少しているとしたらその理由は何か、という形で対策を尋ねた結果（複数回答）は、「防犯カメラを増やした」が最も高い比率で 32.5%、次いで「店内レイアウトを改めた」23.5%、「万引防止装置を導入した」17.0%である。一方、「減少していない」とするものも 18.4%あった。

業態別には家電製品、楽器・ＣＤ、総合ディスカウント、医療品、ホームセンター・カー用品で「万引防止装置を導入した」の比率が高い。また酒類６社のうち 5 社までが「店内レイアウトを改めた」としている。書籍・文具では「防犯カメラを増やした」とするものが最も多く、次いで「店内レイアウトを改めた」、「保安警備員を増やした」、「万引防止装置を導入した」とするものが同数あり、いずれも比率が高い。。

万引被害が減少している場合の理由

		合　計	
		412	
店内レイアウト	23.5	97	23.5%
責任体制の明確化	9.2	38	9.2%
保安警備員を増やした	12.9	53	12.9%
防犯カメラを増やした	32.5	134	32.5%
万引防止装置を導入した	17.0	70	17.0%
その他	11.4	47	11.4%
減少していない	18.4	76	18.4%
無回答	26.2	108	26.2%