

3. 万引犯罪発見後の処理

(1)当社の基本的な処理方針

回答各社において万引犯罪を発見した場合、その後の基本的な処理方針について尋ねた結果、最も多いのは「全件警察に通報する。家族や学校に通報するかどうかはケースバイケース」の47.1%、つまり半数弱がケースバイケースの処理である。これに対して、「全件警察に通報する。未就学児・学生の場合は全件家族および学校にも連絡する」はその半数以下となっている。

これを業態別に見ると、書籍・文具、楽器・CD、生活協同組合といった万引被害の多い業態では全件警察・家庭・学校に通報」の比率が高い。一方、家電製品、スポーツ用品、紳士服、医療品などの業態では「ケースバイケース」の比率が高い。

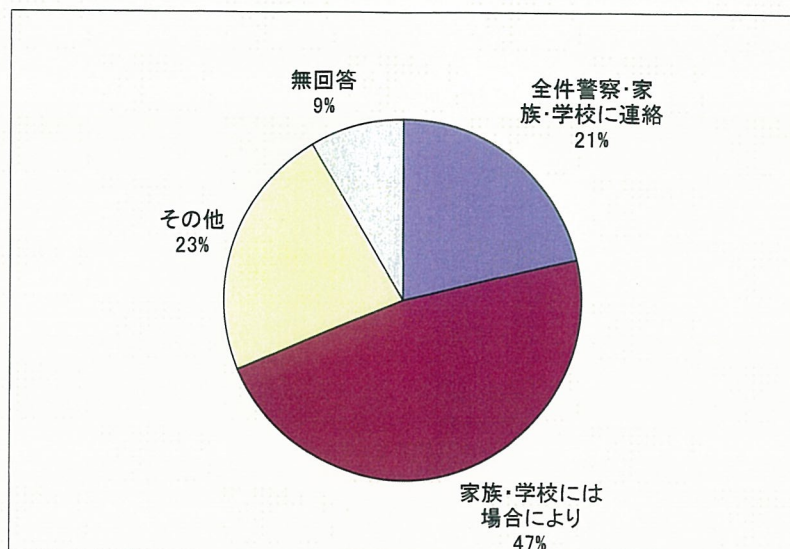
(2)基本的な処理以外の処理基準

上記で「全件連絡」以外とした場合、すなわち基本的な処理と異なる処理をする場合の基準は何かを尋ねた結果は、無回答が34.7%までを占め、基本的な処理以外の処理基準を設けているケースは多くないことを窺わせる。回答のあった中では「被害金額の大きさ」が28.5%、次いで「初犯か再犯か」の26.0%、「未成年か否か」19.0%、「未就学児か否か」18.1%である。「単独犯か複数犯か」は8.0%と低い。業態別には、生活協同組合で「未就学児か否か」が18件中7件と最も高い比率を示しているなどの特徴が見られる。

問12-1 万引犯罪発見後の基本的な処置

万引犯罪発見後の基本的な処置

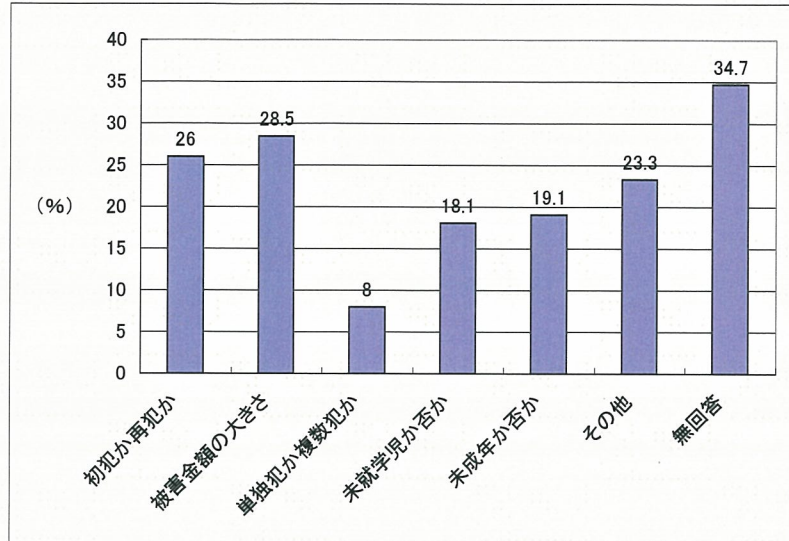
	(%)	合	計		
全件警察・家族・学校に連絡	21.4	22	88	21.4%	
家族・学校には場合により	47.1	47	194	47.1%	
その他	22.8	23	94	22.8%	
無回答	8.7	9	36	8.7%	
	100		412		



問12-2 基本的な処置と異なる場合の基準

基本的な処置と異なる場合の基準

基準	(%)	合	計	288	
初犯か再犯か	26	75	26.0%		
被害金額の大きさ	28.5	82	28.5%		
単独犯か複数犯か	8	23	8.0%		
未就学児か否か	18.1	52	18.1%		
未成年か否か	19.1	55	19.1%		
その他	23.3	67	23.3%		
無回答	34.7	100	34.7%		



4. 万引犯罪の防止策

(1)万引犯罪への基本的な考え方

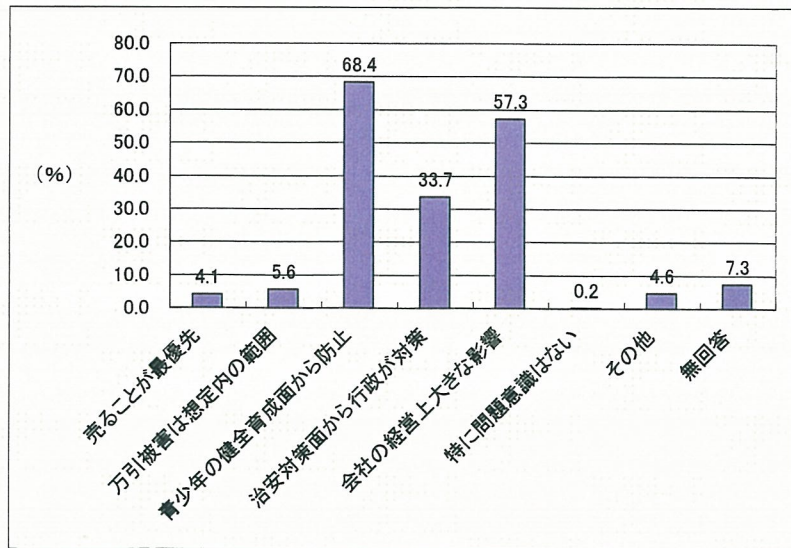
回答各社において万引犯罪に対する基本的な考え方を尋ねた結果は、「青少年の健全な育成の面から万引をさせてはならないと考える」とするもので68.4%、3社に2社強が青少年の健全育成面から考えるべきだとしている。これに次いで「会社の経営上大きな影響を与えるので、何らかの対策をすべき課題と考える」の57.3%、「治安対策の面から行政が何らかの対策をすべき課題であるとする」とする33.7%である。一方、「特に問題意識はない」とするものは1件あるにすぎない。

業態別に著しい差異は見られない。

問13 万引犯罪に対する認識

万引犯罪に対する認識

	合	計	
売ることが最優先	4.1	17	4.1%
万引被害は想定内の範囲	5.6	23	5.6%
青少年の健全育成面から防	68.4	282	68.4%
治安対策面から行政が対策	33.7	139	33.7%
会社の経営上大きな影響	57.3	236	57.3%
特に問題意識はない	0.2	1	0.2%
その他	4.6	19	4.6%
無回答	7.3	30	7.3%



(2)各店舗で実施している万引犯罪防止策

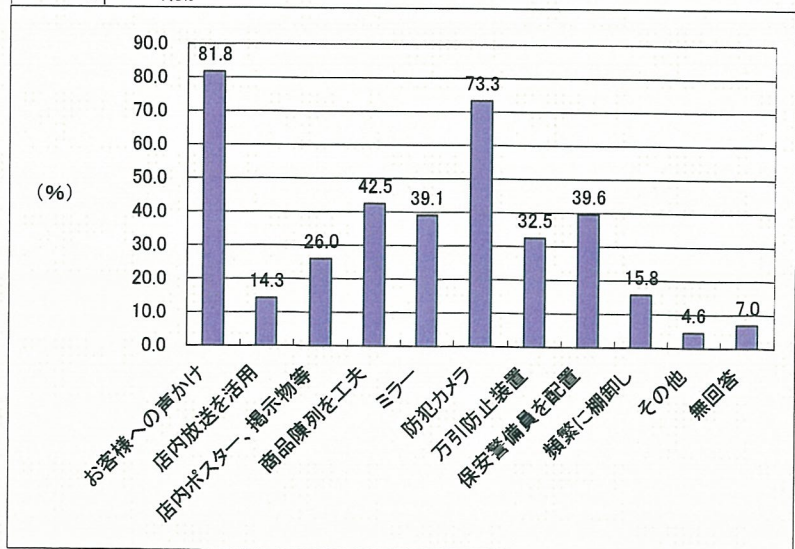
回答各社が店舗レベルで実施させている万引犯罪防止策としては、「従業員にお客様への声かけをさせている」81.8%、「防犯カメラをつけさせている」73.3%が双璧。次いで「商品陳列を工夫させている」42.5%、「保安警備員を配置させている」39.6%、「ミラーをつけさせている」39.1%、「万引防止装置を入れさせている」32.5%などのハードを中心とした対策が並ぶ。「店内放送を活用し、万引防止を呼び掛けさせている」14.3%、「棚卸しを頻繁に行わせている」15.8%などの対策の比率は低い。

業態別には書籍・文具、総合ディスカウントでは「防犯カメラ」を100%、またスーパー(88.5%)、「医療品」(88.0%)でも高い比率で「防犯カメラ」を入れている。また書籍・文具(93.8%)、医療品(80.0%)、家電製品(72.7%)では高い比率で「万引防止装置」を導入している。一方、酒類(83.3%)、家電製品(72.7%)、百貨店(69.8%)では「商品陳列を工夫させている」の比率が高いのが特徴的である。

問14 実施中の万引実施中の万引犯罪防止策

実施中の万引実施中の万引犯罪防止策

実施中の万引	実施中の万引	犯罪防止策	割合	合計	割合
お客様への声かけ	81.8		337	81.8%	
店内放送を活用	14.3		59	14.3%	
店内ポスター、掲示物等	26.0		107	26.0%	
商品陳列を工夫	42.5		175	42.5%	
ミラー	39.1		161	39.1%	
防犯カメラ	73.3		302	73.3%	
万引防止装置	32.5		134	32.5%	
保安警備員を配置	39.6		163	39.6%	
頻繁に棚卸し	15.8		65	15.8%	
その他	4.6		19	4.6%	
無回答	7.0		29	7.0%	



(3)万引犯罪防止のために実施している従業員教育

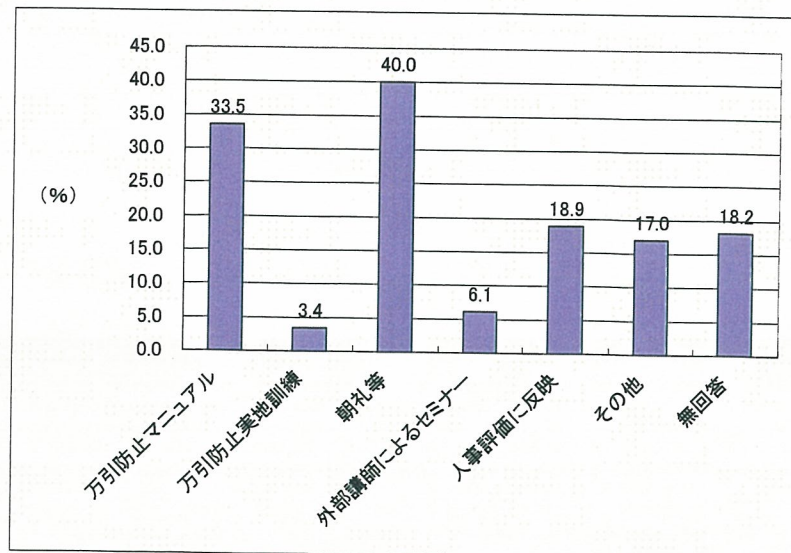
回答各社で実施している万引犯罪防止のための従業員教育としては、「朝礼等で万引防止をテーマに「取り上げさせている」が 40.0%、次いで「万引防止マニュアルを作成・配備させている」33.5%である。次いで「ロス費用の発生状況を人事評価に反映させている」であるが、その比率は 18.9%にとどまる。「万引実地訓練を行っている」、「外部講師によるセミナーを利用している」に至ってはそれぞれ 3.4%、6.1%を占めるにすぎない。

業態別には、書籍・文具で「万引防止マニュアルを作成・配備」とするものが 16 社中 12 社を占める。同様に医療品も 25 社中 15 社を占め、トップである。また書籍・文具では「外部講師によるセミナーを利用」とするものが 16 社中 6 社ある。一方、家電製品では「人事評価に反映」が 11 社中 6 社、酒類では 6 社中 4 社、楽器・CDでは 8 社中 5 社がそれぞれ「人事評価」を高い比率で挙げている。

問15 万引犯罪防止のための従業員教育

万引犯罪防止のための従業員教育

	(%)	合	計	
万引防止マニュアル	33.5	138	412	33.5%
万引防止実地訓練	3.4	14	412	3.4%
朝礼等	40.0	165	412	40.0%
外部講師によるセミナー	6.1	25	412	6.1%
人事評価に反映	18.9	78	412	18.9%
その他	17.0	70	412	17.0%
無回答	18.2	75	412	18.2%



(4)少年の万引犯罪防止はどこが主体となるべきか

少年の万引犯罪の防止に関して、回答各社はどこが主体で行うべきであると考えてるかに
ついて尋ねた結果は、「家庭」81.6%が圧倒的であり、次いで「学校」67.0%である。「小売
業者」とするものも58.0%ある。「警察」とするものは44.7%にとどまる。

これを「特に重要と思われるものに◎印」という形で尋ねると、「家庭」29.9%、「学校」
9.5%で、より鮮明に意識が表れている。

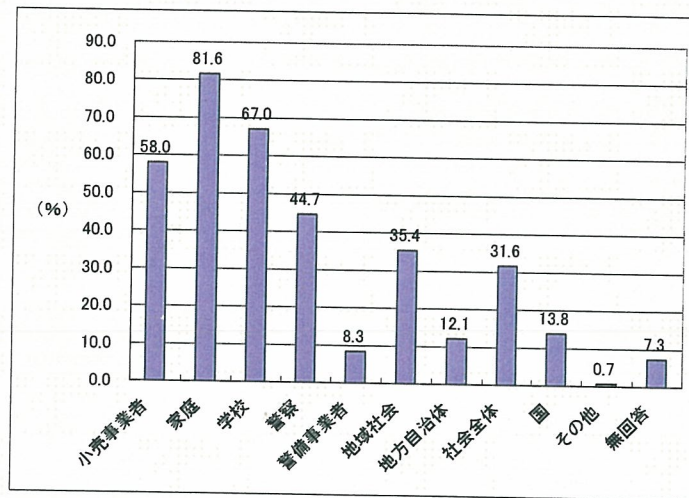
これを業態別に見ると、家電製品では「警察」とするものが「家庭」、「学校」とするも
のをわずかながら上回っていたり、医療品では「小売業者」とするものが「家庭」、「学校」
を上回っていたりという形の特徴が見られる。

問16 万引犯罪防止の中核たる組織

1. 少年の万引犯罪防止 主体たる組織

58.0%	小売事業者	58.0
81.6%	家庭	81.6
67.0%	学校	67.0
44.7%	警察	44.7
8.3%	警備事業者	8.3
35.4%	地域社会	35.4
12.1%	地方自治体	12.1
31.6%	社会全体	31.6
13.8%	国	13.8
0.7%	その他	0.7
7.3%	無回答	7.3

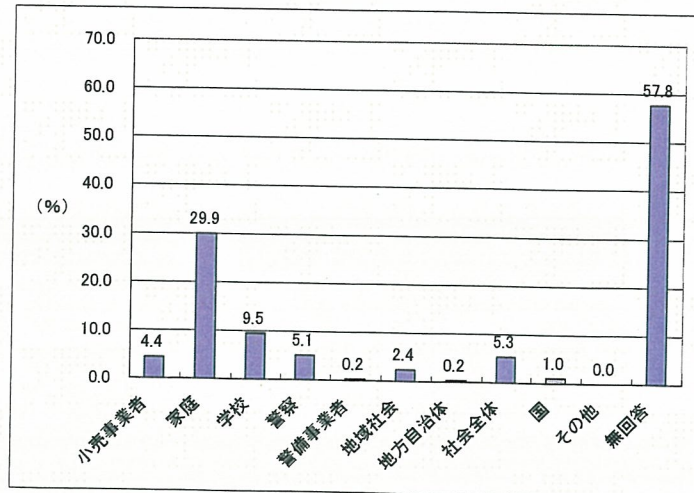
○



合計	数
小売事業者	412
家庭	239
学校	336
警察	276
警備事業者	184
地域社会	34
地方自治体	146
社会全体	50
国	130
その他	57
無回答	3
	30

特に重要

4.4%	小売事業者	4.4
29.9%	家庭	29.9
9.5%	学校	9.5
5.1%	警察	5.1
0.2%	警備事業者	0.2
2.4%	地域社会	2.4
0.2%	地方自治体	0.2
5.3%	社会全体	5.3
1.0%	国	1.0
#VALUE!	その他	0.0
57.8%	無回答	57.8



合計	数
小売事業者	412
家庭	18
学校	123
警察	39
警備事業者	21
地域社会	1
地方自治体	10
社会全体	1
国	22
その他	4
無回答	-
	238

(5)成人の万引犯罪防止はどこが主体となるべきか

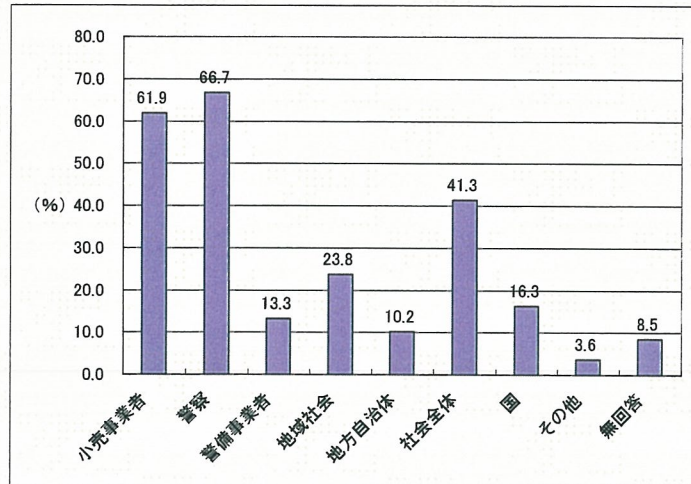
同様に、成人の場合の万引犯罪防止はどこが主体となるべきかについては、「警察」66.7%、「小売業者」61.9%の比率が圧倒的に高い。「社会全体」は41.3%、「地域社会」は23.8%にとどまる。

「◎特に重要」で見ても同様に、「警察」12.9%、「小売業者」8.0%、「社会全体」5.6%、「地域社会」3.2%の順である。

これを業態別に見ると、婦人服・子供服、紳士服、医療品などでは「小売業者」とするものが「警察」とするものより多くなっている。また時計・めがねでは、「社会全体」とするものが最も多く、酒類でも「社会全体」とするものの比率が高い、といった特徴が表れている。

2. 成人の万引犯罪防止 主体たる組織

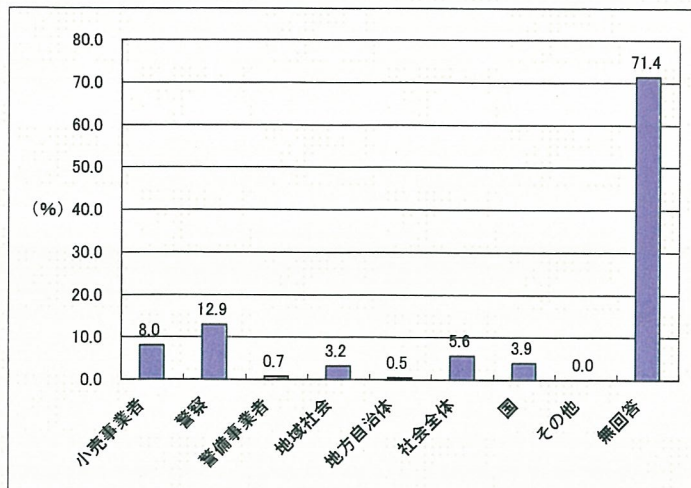
61.9%	小売事業者	61.9
66.7%	警察	66.7
13.3%	警備事業者	13.3
23.8%	地域社会	23.8
10.2%	地方自治体	10.2
41.3%	社会全体	41.3
16.3%	国	16.3
3.6%	その他	3.6
8.5%	無回答	8.5



小売事業者	412
警察	255
警備事業者	275
地域社会	55
地方自治体	98
社会全体	42
国	170
その他	67
無回答	15
	35

特に重要

8.0%	小売事業者	8.0
12.9%	警察	12.9
0.7%	警備事業者	0.7
3.2%	地域社会	3.2
0.5%	地方自治体	0.5
5.6%	社会全体	5.6
3.9%	国	3.9
#VALUE!	その他	0.0
71.4%	無回答	71.4



合計	412
小売事業者	33
警察	53
警備事業者	3
地域社会	13
地方自治体	2
社会全体	23
国	16
その他	-
無回答	294