

万引き防止の ガイドライン

Guideline of Anti-shoplifting

万引きを防止するための環境づくりに向けて
－ 各種対策の促進 －



神奈川県警察 財産犯罪撲滅ヒーロー
「絆」大使 トラセンジャー

神奈川県警察

目次

ガイドライン策定の目的	p1
防犯上のガイドライン	
(1)百貨店等の場合	p2
(2)コンビニエンスストア等の場合	p5
防犯体制チェック表	p7
自主点検チェック表	p9
万引き防止のガイドライン【携帯版】	p10
終わりに	p11

ガイドライン策定の目的

県警察では、真に犯罪の起きにくい社会の実現に向けた各種対策に取り組んでいるところでありますが、特に万引きの発生については、刑法犯認知件数が減少している中でも高止まりの状況で推移しているほか、その検挙被疑者も少年から高齢者まで各層に広がり、社会の規範意識の低下が窺えます。

また、万引きという犯罪は、被害事業者の経営に支障を生じかねない深刻な打撃を与えるだけでなく、青少年の健全育成の阻害や、高齢者による万引きの増加傾向等、大きな社会問題にもなっています。

さらに、近年では、万引きの検挙人員に外国人の占める割合が増加するなど、外国人グループによる組織的な集団万引きによる被害も広がっています。

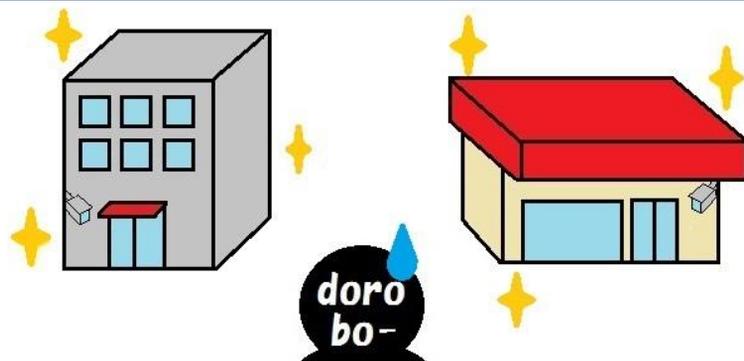
その特徴としては、「リーダー、実行犯、見張り役」などの役割が決められた組織的な犯行であり、高額商品を狙った大量万引きの傾向が見られるもので、その手口は大胆かつ巧妙であり、広域性もあるため、今後もその動向に注意していかなければなりません。

万引きをめぐる深刻な状況の背景要因としては、「たかが万引き」という万引きを軽視する風潮があり、こうした風潮を放置すれば、社会の規範意識の一層の低下を招き、万引きのみならず他の犯罪の発生も誘発しかねないところであります。

そこで、県警察では、万引きを発生させないための環境づくりを促進するため、防犯カメラの設置・増設等の施設における防犯対策、店員の声掛け活動を強化するなどの行動による防犯対策といった施設・行動両面にわたる推奨対策を集めた「万引き防止のガイドライン」を策定しました。

当ガイドラインは、百貨店・スーパー等の場合とコンビニエンスストア・ドラッグストア等の場合との別に分けて作製しましたが、各店舗形態によって実施可能な防犯対策が異なるかと思われますので、自分たちの店舗に合った諸対策を取るよう、各事業者様の判断で活用してください。

事業者の皆様におかれましては、このガイドラインを策定した趣旨についてご理解いただきますとともに、施設・行動両面に配慮した「スキのない店」を目指し、万引きをさせない環境づくり等諸対策にご協力いただきますようお願いいたします。



防犯上のガイドライン

～百貨店・スーパー等の場合～

(1) 施設における対策

ア 防犯カメラ

○ 設置箇所

売場、店舗出入口、エントランスホールのほか、駐車場等の店舗周辺にも防犯カメラを設置し、来店客に防犯カメラが作動していることが一目でわかるように「防犯カメラ作動中」等のプレート等を掲示する。

○ 設置要領

防犯カメラは、撮影対象者の顔等がはっきり認識できる角度に設置する。

○ 映像の保存

映像の記録機能は、画像解像度が高く、メンテナンスが容易なデジタル方式を導入し、録画映像は一定期間(おおむね1か月)保存する。

○ 防犯カメラの保守点検

定期的な保守点検(防犯カメラのアングルの調整、防犯カメラの時刻補正、記録媒体の交換、レンズの清掃等)に努め、死角の解消、防犯カメラの増設等に配慮する。

○ モニタリングシステムの活用

防犯カメラの映像は、警備員室において録画しながら監視できるシステムを整備するほか、レジコーナー等にテレビモニターを設置し、監視性の高さをアピールする。

※ 防犯カメラの設置・管理に関しては、神奈川県「防犯カメラの設置・管理に関するガイドライン」(<http://www.pref.kanagawa.jp/uploaded/attachment/820899>)を参照(神奈川県犯罪のない安全・安心まちづくり推進条例ホームページに掲載)

イ 防犯ミラー

死角となる場所や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。

ウ 万引き防止用機器の導入

高額商品、被害が多い商品、売れ筋人気商品等には、万引き防止用機器を取り付ける。

○ 防犯タグシステム

商品にタグを貼り付けて陳列し、その商品をレジで精算せずにゲートを通過して外に持ち出すと警報音を発する。

○ インクタグシステム

商品にタグを取り付け、そのタグを無理に外そうとすると特殊インクが飛散する。

○ ワイヤー式タグシステム

商品に電子ケーブルを取り付けて陳列し、その商品を持ち出そうとしてケーブルを切断したり、精算せずにゲートを通過して外に持ち出すと、タグとゲートの両方から警報音を発する。

エ 鍵付きショーケースの設置

高額商品等は鍵付きのショーケース内に陳列し、容易に手に取れないようにする。

オ レジューナーの設置箇所

レジューナー等商品を精算する箇所は、店舗内全体の見通しが確保できる位置に設置する。

カ 商品の陳列棚等の配置

店舗内に死角が生じないように、商品の陳列棚等の設置場所や商品の陳列方法に配慮する。

キ 啓発用ポスター等の掲示

店舗内外の目につきやすい場所に啓発用のポスターやチラシ等を掲示し、店舗側の万引き防止に対する姿勢をアピールする。

ポスターには、店の形態等により「試着室への多数の衣類の持ち込み禁止」、「未精算の商品のトイレへの持ち込み禁止」等、万引きを防止するために定めた店の方針を明示する。

また、剥がれかかっているポスターを放置すると、その店舗の防犯の関心が薄いと判断され、逆効果となるおそれがあることから掲示状態を常に確認する。



ク 店内専用買い物カゴの導入

精算前の商品を自分で持ち込んだバッグ等に入れることを防ぐため、店内専用の買い物カゴを設置し、精算前の商品については専用カゴを利用するシステムとする。

(2) 行動による防犯対策

ア 従業員の声掛け

来店客には、「いらっしゃいませ。」などと顔を注視しながら積極的に声を掛ける。

また、多数の衣料を試着室に持ち込むなど、挙動不審な客には躊躇することなく声を掛け、店の方針に従った対応措置をお願いする。

【声掛けの具体例】

- 店内を徘徊している
「何かお探でしょうか。何かございましたら、遠慮なくおっしゃってください。」
- 多数の衣類を試着室に持ち込む
「恐れ入りますが、試着室への商品の持ち込みは〇点までとさせていただきますので、ご協力をお願いします。」
- トイレに未精算の商品を持ち込む
「ご精算前の商品をトイレに持ち込まないように、ご協力をお願いいたします。」
- 店内専用買い物カゴを使用していない
「お手数ですが、当店では専用カゴをご利用ください。」

イ 商品の点検、整理の徹底

商品の乱雑な状態は、「万引きがしやすい。」といった心理状態を招き、万引きを助長することから、常に整理整頓に心掛ける。

ウ 従業員の適正配置

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、従業員の固定配置等に配慮する。

エ 警備業者等による巡回強化

万引きをさせない環境づくりを念頭において、制服警備員による見せる警戒を強化するとともに、従業員にあっても、常に防犯腕章を着装し、極力店舗内の巡回に努める。

オ 従業員に対する指導の徹底

従業員個々の役割分担等の指導を徹底し、店舗一体となって万引きを根絶するための気運を醸成する。

携帯用マニュアルを個々に配布し、従業員一人ひとりが携帯していつでもマニュアルを確認できるようにする。

カ 店内放送

店内放送は、客へのサービスの一環として、また、万引きを防止するための注意喚起として、警戒員が巡回している旨等を定期的呼び掛ける。

【店内放送の具体例】

○ 店員の声掛け

「お客様にお知らせいたします。当店では、お客様に楽しく、安心してお買い物をしていただくため、店員がお客様お一人お一人に声をお掛けしております。ご利用の際は、お気軽にお申し付けください。」

○ 警備員の巡回

「お客様にお知らせいたします。当店では、お客様が安心してお買い物を楽しんでいただきますよう、警備員が店内巡回を行っています。何かございましたらお気軽にお声を掛けてください。」

○ 多数の衣類の持込の抑止

「お客様にご案内申し上げます。当店の衣料品売場でご試着をご希望のお客様は、お近くの店員にお声を掛けてください。」

○ 専用カゴの利用

「お客様にご案内申し上げます。当店では、店内専用カゴをご利用くださいますようお願い申し上げます。」

キ 警察への通報

万引き犯人は、一度万引きに成功したり、捕まったとしても商品の買い取りで済ませてしまうと、何度も万引きを行う可能性がある。

万引きを発見したら、すぐに警察に通報し、届出等をするようお願いいたします。

○ 通報のポイント

通報したときは受理担当警察官が質問するので、あわてず、落ち着いて答えて下さい。

- ① 通報理由(万引き犯人の確保・逃走等)
- ② 通報者氏名(目撃者、確保者、依頼を受けて通報等、通報した案件との関係)
- ③ 被害を受けた店舗名称、所在地
- ④ 被害品(品名、点数、被害金額)
- ⑤ 犯人の状況(人数、性別、暴れの有無)

※ 被害届を受理した際は、通報者から事情聴取等の協力をいただきます。できるだけ短時間となるよう配慮させていただきますので、ご理解をお願いいたします。

防犯上のガイドライン

～コンビニエンスストア・ドラッグストア等の場合～

(1) 施設における防犯対策

ア 防犯カメラ

○ 設置箇所

売場、店舗出入口のほか、駐車場等の店舗周辺にも防犯カメラを設置し、来店客に防犯カメラが作動していることが一目でわかるように「防犯カメラ作動中」等のプレート等を掲示する。

○ 設置要領

防犯カメラは、撮影対象者の顔等がはっきり認識できる角度に設置する。

○ 映像の保存

映像の記録機能は、画像解像度が高く、メンテナンスが容易なデジタル方式を導入し、録画映像は一定期間(おおむね1か月)保存する。

○ 防犯カメラの保守点検

定期的な保守点検(防犯カメラのアングルの調整、防犯カメラの時刻の補正、記録媒体の交換、レンズの清掃等)に努め、死角の解消、防犯カメラの増設等に配慮する。

イ 防犯ミラー

死角となる場所や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。

ウ レジコーナーの設置箇所

レジコーナー等商品を精算する箇所は、店舗内全体の見通しが確保できる位置に設置する。

エ 商品の陳列棚等の配置

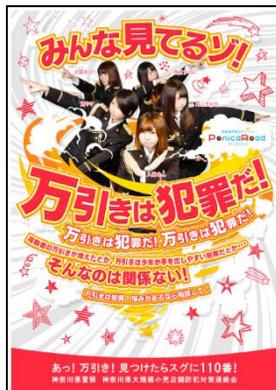
店舗内に死角が生じないよう、商品の陳列棚等の設置場所や商品の陳列方法に配慮する。

特に、高額商品や狙われやすい商品は、目の届きやすいレジ付近に配置したり、空き箱等の見本品を陳列する。

オ 啓発用ポスター等の掲示

店舗内外の目につきやすい場所に啓発用のポスターやチラシ等を掲示し、店舗側の万引き防止に対する姿勢をアピールする。ポスターには、未精算の商品のトイレへの持ち込み禁止等、万引きを防止するために定めた店の方針を明示する。また、剥がれかかっているポスターを放置すると、その店舗の従業員は防犯に関心が薄いと判断され、逆効果となるおそれがあることから、掲示状態等を常に確認する。

例:



(2) 行動による防犯対策

ア 従業員の声掛け

来店客には、「いらっしゃいませ。」などと顔を注視しながら積極的に声を掛ける。
大量万引き防止の観点から、買い物カゴやカートに大量の商品を入れている客がいた際には、「一旦レジでお預かりしましょうか。」などの声掛けをする。
長時間滞在している客についても「どのような商品をお探しですか。」などの声掛けをする。

イ 商品の点検、整理の徹底

商品の乱雑な状態は、「万引きがしやすい。」といった心理状態を招き、万引きを助長することから、常に整理整頓に心掛ける。

ウ 積極的な店内巡回の励行

商品の点検、整理の際や業務の空き時間等に、店内巡回を実施し、来店客の観察等をする。
また、店舗外についても巡回し、長時間停車している不審車両等については、車種、ナンバー等の記録をする。

エ 従業員に対する指導の徹底

従業員個々の役割分担等の指導を徹底し、店舗一体となって万引きを根絶するための気運を醸成する。

パート、アルバイト等の従業員に対しても、雇用時等に防犯マニュアルの周知及び指導の徹底を図る。

携帯用マニュアルを個々に配布し、従業員一人ひとりが携帯していつでもマニュアルを確認できるようにする。

オ 勤務体制の見直し

一人勤務をしている場合は、業務に追われて客の怪しい行動等にも目が行き届かないことが多いため、できる限り複数勤務に努める。

カ 警察への通報

万引き犯人は、一度万引きに成功したり、捕まったとしても商品の買い取りで済ませてしまうと、何度も万引きを行う可能性がある。

万引きを発見したら、すぐに警察に通報し、届出等をするようお願いいたします。

○ 通報のポイント

通報したときは受理担当警察官が質問するので、あわてず、落ち着いて答えて下さい。

- ① 通報理由(万引き犯人の確保・逃走など)
- ② 通報者氏名(目撃者、確保者、依頼を受けて通報等、通報した案件との関係)
- ③ 被害を受けた店舗名称、所在地
- ④ 被害品(品名、点数、被害金額)
- ⑤ 犯人の状況(人数、性別、暴れの有無)

※ 被害届を受理した際は、通報者から事情聴取等の協力をいただきます。できるだけ短時間となるよう配慮させていただきますので、ご理解をお願いいたします。

コンビニエンスストア・ドラッグストア等 防犯体制チェック表

実施日： 年 月 日

チ ャ ッ ク 項 目		チ ャ ッ ク 欄	備 考
施設 にお ける 防 犯 対 策	防犯カメラ	防犯カメラ設置の有無 防犯カメラ設置の台数 防犯カメラを正常に作動させている 適正に録画されている 日常的に保守・点検がなされている カメラ作動中等の表示の有無 記録媒体の種別 画像の保存期間（保存期間を記載）	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 _____台(外付_____台) <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ハード <input type="checkbox"/> テープ _____
	店舗内等	防犯ミラー設置の有無 啓発用ポスター等掲示の有無 啓発用ポスター等掲示の状態 商品陳列棚の商品陳列の状況 レジューナー配置の状況	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適
	検討事項		
行 動 に よ る 防 犯 対 策	従業員	従業員の来店客に対する声かけ状況 商品の点検、整理状況 従業員等の店内の巡回実施状況 防犯マニュアルの認識状況	<input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適
	経営者側	従業員等に対する定期的な防犯指導 マニュアル備付けの有無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無
	検討事項		

万引き防止のための自主点検チェック票

～定期的に店内の防犯診断を行い、再確認しましょう！～

実施日	年 月 日 ()
実施者	

チェック項目	指導事項
○店内の責任者は、従業員の教育や指導について適正に行っているか確認しましょう。	<input type="checkbox"/> 万引きを未然に防止するため、声かけの指導をしている。 <input type="checkbox"/> 店内放送について指導している。 <input type="checkbox"/> 商品、商品棚、売場等の点検方法を指導している。 <input type="checkbox"/> 店内の整理整頓について指導している。 <input type="checkbox"/> 防犯設備の教養をしている。 <input type="checkbox"/> 万引き発生時の対応について教養している。
○従業員は、適正に実施しているか確認しましょう。 ○再確認のため、従業員に指導し、徹底を図りましょう。	<input type="checkbox"/> 万引きを未然に防止のための声かけを実施している。 <input type="checkbox"/> 他の従業員、警備員との連携がとれている。 <input type="checkbox"/> 店内放送を実施している。 <input type="checkbox"/> 商品、商品棚、売場等の点検状況は良好である。 <input type="checkbox"/> 店内の整理整頓ができています。 <input type="checkbox"/> 防犯設備を熟知している。 <input type="checkbox"/> 万引き発生時の対応を知っている。
○警備員が、適正に実施しているか確認しましょう。 ○再確認のため、警備員に指導し、徹底を図りましょう。	<input type="checkbox"/> 万引きを未然に防止のための声かけを実施している。 <input type="checkbox"/> 従業員、他の警備員との連携がとれている。 <input type="checkbox"/> 店舗との情報交換を実施している。 <input type="checkbox"/> 商品、商品棚、売場等の巡回をしている。 <input type="checkbox"/> 発生時間帯等に駐留警戒している。 <input type="checkbox"/> 店内外の防犯設備について熟知している。 <input type="checkbox"/> 万引き発生時の対応を知っている。
○店内の状況や防犯設備について確認しましょう。 ○気付いた不備は、早く改善しましょう。 <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> 監視設備 照明 死角改善 陳列棚・陳列方法 試着室 商品管理 (高額商品・在庫品) レジ配置 </div>	<input type="checkbox"/> 防犯カメラ・モニターを設置している。 <input type="checkbox"/> 防犯カメラの方向は良好である。 <input type="checkbox"/> 録画装置は適正に作動している。 <input type="checkbox"/> 防犯ミラーを設置している。 <input type="checkbox"/> 照明は明るくしている。 <input type="checkbox"/> 万引き多発商品を把握している。 <input type="checkbox"/> 店内に死角はない。 <input type="checkbox"/> 商品棚を、レジと垂直に配置し見通しがよい。 <input type="checkbox"/> 万引き多発商品はレジの近くに置いている。 <input type="checkbox"/> 防犯タグ、センサーを設置している。 <input type="checkbox"/> 試着室のカーテン下を短くするなど工夫している。 <input type="checkbox"/> 試着室は、レジ等の近くに設置している。 <input type="checkbox"/> レジを通らないと店外に出られない。 <input type="checkbox"/> 高額商品は施錠のあるケースに入っている。 <input type="checkbox"/> 従業員、警備員の配置はよい。 <input type="checkbox"/> 従業員から見て店内の視認性はよい。 <input type="checkbox"/> 警備員から見て店内の視認性はよい。 <input type="checkbox"/> 警備員は店外の巡回を実施している。
○特に防犯上配慮する事項など、気づいた点をメモしましょう。	

万引き防止の ガイドライン (携帯版)



携帯してネ!

これを持って
万引き対策だ!

神奈川県警察 財産犯罪課 広報
「群」大使 トアラビヤ

神奈川県警察

ここに注意! (お店の設備)

- 防犯カメラは正常に稼働していますか?
防犯カメラが正常に稼働しているか、撮影方向は必要な方向に向いているか、表示時刻が時報と合っているかを、こまめに確認しましょう。
- ポスターは剥がれかかっていますか?
剥がれかかっているポスターが放置されていると管理不足と思われるので、狙われやすくなります。
- 店内の見通しはいいですか?
死角があるときは、防犯ミラーを配置したり、陳列棚の配置を考え直しましょう。
- 商品陳列を考慮していますか?
盗まれやすいもの、高価なもの等はレジ付近に置いたり、空き箱を陳列しましょう。

ここに注意! (あなたの行動)

- 積極的に声掛けをしていますか?
先制的に声を掛けることで、万引きの未然防止につながります。
- 商品陳列が乱れていませんか?
商品の乱雑な状態は「万引きがしやすい」といった心理状況を招きます。
- 店内巡回をしていますか?
積極的に店内巡回して観察することで、万引きしづらい環境を作ることができます。
- 他の従業員と連携できていますか?
レジを離れる時、万引き犯を見つけた時、他の従業員と連携をとれるよう、予め対応を決めておき、声をかけあうことで連携を図りましょう。

万引き防止の ガイドライン (携帯版)



携帯してネ!

これを持って
万引き対策だ!

神奈川県警察 財産犯罪課 広報
「群」大使 トアラビヤ

神奈川県警察

もし見つけたら...

万引きを発見したら、すぐに警察へ通報しましょう。
要理担当警察官が質問するので、あわてず、落ち着いて答えましょう。

通報のポイント

- 1 通報理由
(万引き犯人確保、逃走など)
- 2 通報者氏名
(目撃者、確保者、依頼を受けた通報等、通報した案件との関係)
- 3 被害を受けた店舗名称、所在地
- 4 被害品
(品名、点数、被害金額)
- 5 犯人の状況
(人数、性別、暴れの有無)

もし見つけたら...

万引きを発見したら、すぐに警察へ通報しましょう。
要理担当警察官が質問するので、あわてず、落ち着いて答えましょう。

通報のポイント

- 1 通報理由
(万引き犯人確保、逃走など)
- 2 通報者氏名
(目撃者、確保者、依頼を受けた通報等、通報した案件との関係)
- 3 被害を受けた店舗名称、所在地
- 4 被害品
(品名、点数、被害金額)
- 5 犯人の状況
(人数、性別、暴れの有無)

ここに注意! (あなたの行動)

- 積極的に声掛けをしていますか?
先制的に声を掛けることで、万引きの未然防止につながります。
- 商品陳列が乱れていませんか?
商品の乱雑な状態は「万引きがしやすい」といった心理状況を招きます。
- 店内巡回をしていますか?
積極的に店内巡回して観察することで、万引きしづらい環境を作ることができます。
- 他の従業員と連携できていますか?
レジを離れる時、万引き犯を見つけた時、他の従業員と連携をとれるよう、予め対応を決めておき、声をかけあうことで連携を図りましょう。

ここに注意! (お店の設備)

- 防犯カメラは正常に稼働していますか?
防犯カメラが正常に稼働しているか、撮影方向は必要な方向に向いているか、表示時刻が時報と合っているかを、こまめに確認しましょう。
- ポスターは剥がれかかっていますか?
剥がれかかっているポスターが放置されていると管理不足と思われるので、狙われやすくなります。
- 店内の見通しはいいですか?
死角があるときは、防犯ミラーを配置したり、陳列棚の配置を考え直しましょう。
- 商品陳列を考慮していますか?
盗まれやすいもの、高価なもの等はレジ付近に置いたり、空き箱を陳列しましょう。

終わりに

万引きは、ゲートウェイ犯罪と言われ、万引きという犯罪行為に手を染めてしまえば、再犯のおそれにとどまらず、更なる犯罪行為へ発展する可能性を十分に備えています。

万引き防止対策は、警察や行政だけで成し得るものではなく、小売事業者、教育機関、地域住民等が連携して推進することが重要です。

特に、直接店舗や商品を管理する事業者の皆様の役割は大きく、皆様方には「万引きさせない店舗づくり」を、より一層推進していただきたく思います。

それぞれの対策を実施するにあたっては、従業員の方々の防犯意識を高めていただくことにより、直ぐに実践できる行動による防犯対策もある一方、多額の費用を要する施設における防犯対策もあり、早期導入には困難なところもあると思います。

万引きを根絶するための諸対策は事業者の責務であるという認識のもと、安全で安心して暮らすことのできる地域社会の実現に向けてご理解とご協力をいただきますようお願いいたします。

このガイドラインは、万引きの被害に遭わない環境づくりを進めていただくために最低限配慮していただきたい事項をまとめたものです。

各事業者の皆様には、このガイドラインを参考に、各店舗形態によって必要な事項を追加するなどして独自のマニュアルを作製し、実践していただくために活用していただければ幸いです。

作成 神奈川県警察本部生活安全総務課犯罪抑止対策室

