

令和3年2月9日発行

万引き防止ガイドライン

～万引きをさせないための環境づくり～



静岡県警察本部

「万引き防止ガイドライン」策定目的

静岡県内では、平成14年に約63,000件と過去最悪の犯罪認知件数を記録しました。県警察では、翌15年から、県民の身近で発生する犯罪の発生抑止及び検挙を重点として各種対策を強力に推進した結果、令和2年末現在の認知件数は約15,400件になり、ピーク時から約75%の減少と一定の成果を挙げています。

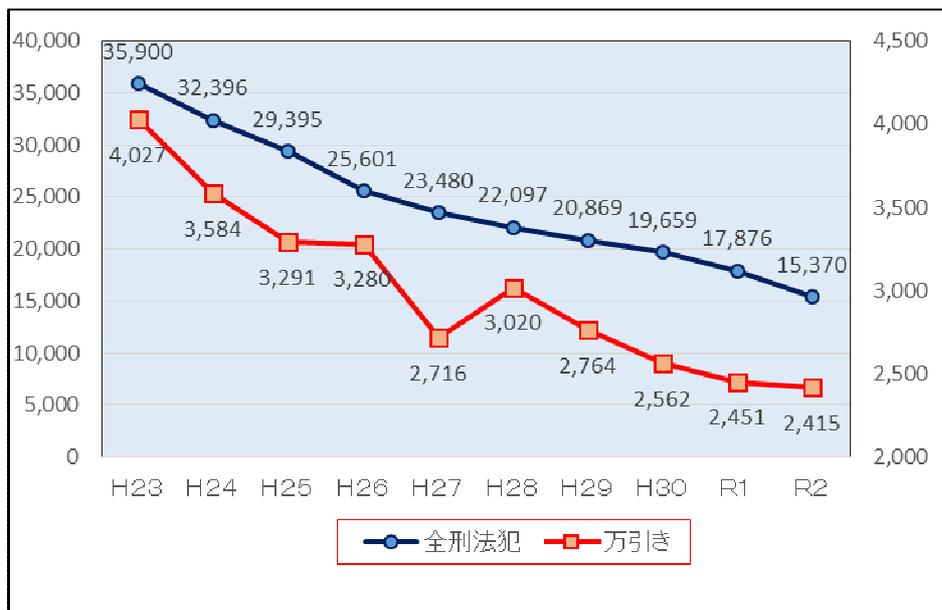
その一方で、令和2年中の万引きの認知件数は、ピーク時と比べ約50%の減少にとどまり、他の犯罪と比較すると減少率は低く、すべての犯罪認知件数に占める万引きの割合も増加傾向を示しています。(H14→7.2%、R2→15.7%)

万引きは、被害店舗の経営を圧迫するだけでなく、近年、高齢者の検挙割合が増加するなど、社会問題となっております。

そこで、県警察では、万引きをさせないための環境づくりを促進するため、平成22年に作成した「万引き防止ガイドライン」の一部を改定することとしました。

各店舗の皆様方には、このガイドラインを策定した趣旨をご理解いただきますとともに、万引きをさせない店舗作りを目指し、諸対策を講じていただきますようお願いいたします。

万引き及び全刑法犯認知件数の推移



「万引き防止ガイドライン」の対象となる事業所

1 デパート

名称が「百貨店」であるか否かを問わず、一つの建物で、その建物内の売場面積の合計が3,000平方メートル以上の大規模小売店舗であって、対面販売方式を中心とする販売形態を採る店舗をいう。

2 総合スーパー、ホームセンター、家電量販店

○ 総合スーパー

売場面積が50平方メートル以上で、その50%以上がセルフサービス方式を採用している店舗をいい、衣・食・住にわたる各種の商品を取り扱う店舗をいう。

○ ホームセンター

日曜大工用品、自動車関連用品、園芸用品、家具等の雑貨を幅広く品揃えした小売店舗をいう。

○ 家電量販店

主に、テレビ、パソコン、オーディオ機器等の家電製品を多く仕入れて安く売ることを基本路線とする小売店舗をいう。

3 コンビニエンスストア、ドラッグストア、その他のスーパーマーケット

○ コンビニエンスストア

100平方メートル前後の小売店舗で、セルフサービス方式を採用し、生活必需品等の商品を幅広く取扱い、長時間営業する地域密着型の小売店舗をいう。

○ ドラッグストア

医療品を中心に化粧品、衛生用品、健康関連商品、日用雑貨等を取り扱う店舗をいう。

○ その他のスーパーマーケット

総合スーパー、ホームセンター、家電量販店、コンビニエンスストア及びドラッグストア以外の売場面積が50平方メートル以上で、その50%以上がセルフサービス方式を採用している店舗をいう。

4 レンタルビデオ店、その他の商店

○ レンタルビデオ店

主としてDVD、ビデオテープ等の映像記録物を賃貸する事業所をいい、レコード、ミュージックテープ、CD等の音楽記録物を賃貸する事業所を含む。

○ その他の商店

上記に該当しない、書店・ゲームソフト店などの小売店舗をいう。

～ 万引き防止ガイドライン ～

1 環境設計基準

～店内を整理整頓し、清潔に保つことが万引き被害防止に繋がる～

(1) 従業員の意識向上と連携

- ・ 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という意識を十分に持つとともに、防犯環境の強化方策について、売場、フロアごとに協議するように努める。
- ・ 日頃から、従業員（派遣社員、アルバイトを含む。）全員が良好なコミュニケーションを図って連携し、売場が手薄になったり、商品管理や接客に目が届かない場合には、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、他の従業員に一声かけるなど、きめ細かな配意に努める。
- ・ 防犯マップを作成し、過去被害のあった場所や死角などを従業員の間で共有するとともに、棚卸しや休憩などで店内を移動する際の経路に指定し、注意を払う。
(マップはシール等で色分けし、可視化・整理する。)

(2) 売場レイアウト

来店客が、レジコーナー等店員が配置されている施設付近を通らなければ、店外に出ることができないような売場レイアウトにする。

(3) 視認性の確保

- ・ 陳列棚やショーケースは、概ね 120～140cm とする。
- ・ 死角を生じさせる仕切板の設置や商品展示方法は避ける。
- ・ 通路の幅を広く取る。
- ・ レジコーナー等商品精算箇所は、店舗内全体が見通せる位置に設置する。

(4) 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、万引き被害が多い商品等は、レジコーナー等から十分視認性が確保できる場所に陳列し、「監視強化エリア」を設定して従業員に徹底する。

○ 試着室

試着室は、できる限りレジ、清算コーナー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ち会い、不用意に大量の商品を持ち込まれないよう配慮する。

○ 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。

(5) 防犯カメラの設置

○ 設置場所

- ・ 売場、店舗出入口、エントランスホールのほか、駐車場等店舗周辺にも防犯カメラを設置する。
- ・ 陳列棚の影の部分等死角をカバーできる台数を設置する。
- ・ 来店客に防犯カメラが作動していること周知するため「防犯カメラ作動中」等のプレート等を掲出する。

○ 設置要領

- ・ 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設置する。
- ・ 防犯ミラーとしての機能も有する「ミラー型カメラ」やAIによる「顔認証システム」など、様々な機能を有するカメラがあることから、用途や設置場所に応じたカメラを選択する。

○ 保守点検

- ・ 防犯カメラの定期的な保守点検に努め、死角の改善、防犯カメラの増設等も考慮する。

○ モニタリングシステムの活用

- ・ 防犯カメラの画像を警備員室等で録画しながらの監視や、タブレット、スマートフォンにより常時監視ができるシステムを整備するほか、レジや精算コーナーにモニターを設置し、従業員も監視できるよう工夫するとともに、敢えて来店客にもモニター画面を認識させ、万引き防止対策をアピールする。

※ 防犯カメラの設置及び運用に関しては、静岡県「プライバシー保護に配慮した防犯カメラの設置及び運用に関するガイドライン」参照
(静岡県くらし・環境部県民生活局くらし交通安全課ホームページ)
<https://www.pref.shizuoka.jp/kenmin/km-110a/camera.html>に掲載

(6) 防犯ミラーの設置

死角となる場所、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する。

(7) 鍵付きショーケースの設置

高額商品等は鍵付きショーケース内に陳列し、来店客が容易に手に取れないようにする。

(8) 店内専用買物カゴの導入とマイバッグ等使用ルールの設定

店内に専用買物カゴを設置し、精算前の商品はすべて専用カゴを利用するシステムを導入し、精算前の商品と精算後の商品がわかるようにするとともに、マイバッグ等の使用に関し「バッグの口は閉めておく、精算後に使用する」など店内でのルールを定めるとともに、その内容を利用客に周知し、バッグ等に直接商品を入れている者には注意するなどの対策を講じる。

(9) 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。

○ タグ&ゲートシステム

商品に取り付けるタグと、店舗出入口にセットするセンサー（ゲート、マット等）の組み合わせで警報音を発し商品の不正持ち出しを防止するシステム

ラベル（テープ）式タグ、ハードタグ、ソフトタグ、ワイヤータグ等様々な種類のタグがある。

○ 自鳴式タグ

無理にはずしたり、センサーを通過するとタグ自身が警報音を発する。

○ ケーブルタグ

商品と什器をケーブルで固定し、取り外そうとすると警報音を発する。

○ インクタグ

無理にはずそうとすると、インクが飛び散ったり商品を傷つけたりし、商品としての価値をなくす。

○ ソースタギング

セキュリティタグを商品の製造、梱包、物流段階で商品に装填・内蔵する。

(10) 啓発用ポスター等の掲示

- ・ 店舗内外の目に付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。
- ・ ポスター等には、万引きを防止するために定めた店の方針やマイバッグ等の使用ルールなどを明示する。
- ・ 剥がれたり汚損したポスター等を放置すると、その店舗が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ので、掲示状態を常に確認する。
- ・ 必要に応じて、英語や中国語などの外国語で記載されたポスターの掲示について検討する。

※ 店内表示の具体例

	例	文	ね	ら	い
売場等		「いらっしゃいませ運動実施中」			サービス向上の一環として声掛けをしていることを強調し、万引き防止のための声かけをしやすい環境を整える。
		「防犯カメラ作動中」			監視性が高い店舗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い物を楽しんでいただくため制服警備員が巡回しております。」			各種トラブル未然防止のため、制服警備員を巡回させていることをアピールする。
		「お客様は店内専用カゴ・専用カートをご利用ください。」			店内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、マイバッグ等、持ち込んだバッグ等への商品の取込を防止する。
		「マイバッグ等は精算が済んでからご使用ください。」			店内におけるマイバッグ等の使用に関するルールを来店客に示し、持ち込んだバッグ等への商品の取込を防止する。
		「タグをつけたまま商品を店外に持ち出しますと警報音が鳴ります。」			タグ&ゲートシステム等を導入指定している場合の防犯効果を高める。
		「タグを無理に外すとインクが飛散します。」			インクタグシステムを導入している場合の防犯効果を高める。
トイレ		「ご精算前の商品お持込みはお断り申し上げます。」			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込みの場合にはお声をお掛けする場合がございます。ご了承願います。」			未精算品の持ち込みを把握した際の声掛けによるトラブルを防止する。
試着室		「ご試着を希望されるお客様は、お近くの従業員に声をお掛けください。」			試着への従業員の立会いを徹底し、商品の店外持ち出しを防ぐ。
		「商品の持ち込みは〇点までとさせていただきます。」			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できるようにする。

(11) 店内放送

店内放送は、来店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。

また、必要に応じて、外国語の音声アナウンスで注意喚起を行う。

※ 店内放送の具体例

例	文	備	考
	「当店では、お客様に安心してお買い物をお楽しみいただきますよう、制服警戒員（従業員）が店内を巡回しております。ご用の際はお気軽にお声掛けください。」	制服警戒員（従業員）が巡回警戒を行っていることを周知する。	
	「当店では、お客様に楽しくお買い物を楽しんでいただくため、従業員がお客様一人一人に声をお掛けするサービスを行っております。ご用の際はお気軽にお声掛けください。」	声掛けがサービスの一環であることをアピールする。	
	「当店では防犯システムを導入しております。精算していない商品を店外へ持ち出すと、警報音が鳴ります。その際はお声掛けさせていただきますので、ご協力のほどよろしくお願いいたします。」	防犯対策をアピールすると同時に、警報音吹鳴時は声掛けすることを事前に告知する。	
	「当店では、専用買い物カゴをご利用くださいますようお願いいたします。商品を専用カゴ以外にお入れになった際は、従業員がお声掛けさせていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。」	専用買い物カゴの利用を広報すると同時に、声掛けの実施を事前に告知する。	
	「当店で、マイバッグのご利用は精算後とさせていただきます。お買い物中にマイバッグ内へ商品をお入れになっているお客様にはお声掛けをさせていただきますので、あらかじめご了承ください。」	店内におけるマイバッグ等の使用ルールを明確にするるとともに、声掛けの実施を事前に告知する。	
	「当店の衣料品売場におきまして、ご試着をご希望のお客様はお近くの従業員にお声掛けください。従業員がご案内いたします。」	試着の際は従業員が立ち会うことを明確にする。	
	「当店でのご試着は、1度に〇点までとさせていただきます。ご協力のほどよろしくお願い申し上げます。」	試着室持ち込み制限があることを広報する。	

2 従業員等の行動基準

～来店客が気持ちよく買い物できる店舗づくり、サービス向上に取り組む店舗づくりが万引き防止に繋がる～

(1) 従業員等による声かけ

- 従業員等は相互に協力し、来店客の顔を見て「いらっしゃいませ。」などと積極的に声かけを実施する。
- 多数の衣料品を試着室に持ち込む等、挙動不審な客には躊躇することなく積極的に声を掛け、店の方針に従った対応をお願いする。

例 文	備 考
○来店客全般 「いらっしゃいませ」	
○店内徘徊者 「何かお探でしょうか。何かございましたらお気軽にお申し付けください。」	売場で不審な行動をとる来店客を見かけたら、必ず顔（目）を見て積極的に声を掛ける。
○トイレに未精算の商品を持ち込む 「ご精算前の商品はトイレに持ち込まないよう、ご協力をお願いいたします。」	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期待できないことを認識する。
○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。」	サービスの一環として、明るい声掛けを励行する。
○精算前にマイバッグを使用している 「恐れ入りますが、マイバッグのご使用は精算後をお願いいたします。」	ホスピタリティ（丁寧なもてなし、歓待の精神）が店舗の防犯意識を高める。
○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。ご協力をお願いいたします。」	

(2) 商品の点検、整理

- 商品が乱雑な状態は「万引きしやすい。」といった心理状態を招く危険性があるなど、万引きを助長することから、常に整理整頓に努めるとともに、店内を明るくする。
- 衣料品、セール品等は、来店客の品定め等により乱雑になりがちであることから、従業員を重点的に配置するなどして商品の点検、整理整頓に努めること。

(3) 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、従業員を重点的に配置するなど、視認性、陳列商品、価格、時間帯等を勘案して従業員を配置すること。

(4) 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、制服警備員による見せる警戒を強化するとともに、従業員も常に防犯腕章を着用し、店舗内外の巡回に努める。

(5) 従業員に対する指導の徹底

- 発生した万引き事案を処理するのではなく、万引き発生を未然に防止するための対策をするよう指導・教養を徹底する。
- 従業員個々の防犯意識を高め、情報共有を徹底し、店舗全体で「万引き被害を根絶する」という機運を醸成する。

(6) 警察への早期通報体制の整備

- 被害の発生や不審者を発見した際は、直ちに警察へ通報する。
通報の遅れは、犯人を検挙できなくなるだけでなく、更なる被害へと発展する。
- 警察への通報要領はマニュアル化し、店舗の分かりやすい場所に保管・掲示するとともに、早期通報がなされるよう、従業員に対する指導を徹底する。

3 地域ボランティアとの連携

各店舗の自助努力のほか、地域住民や各種ボランティアとの連携により、万引きをしにくい防犯環境の整備に努める。

静岡県では、平成15年に犯罪の少ない安全な静岡県をつくろうと「しずおか防犯まちづくり県民会議」を設立し、県民総ぐるみの運動を推進しており、県内各地において犯罪抑止活動を行なう自主防犯ボランティア（約860団体、約4万7,000人：R2.12現在）が活動している。

各地域で活動している自主防犯ボランティアと連携し、万引きが多発する曜日・時間帯を中心に、店内の防犯パトロールを実施してもらうとともに、店舗と地域住民が情報交換を行い、万引きをしにくい防犯環境の整備に努める。

自主防犯ボランティアから、店内の防犯パトロールの実施について申し入れがあった場合には、積極的に受け入れ連携に努める。

4 万引き予防の着眼点とその対策

(1) 着眼点 ～万引きの前兆行動～

- 集団で行動し、売場内を必要以上に徘徊している。
- グループの内、一人が店員の気を引くよう話しかけたりする。
- 単独で行動し、買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。
- 専用買物カゴ等を持たず、大型のバック等を所持し、周囲を必要以上に気にしながら店内を徘徊している。
- バックのファスナーを開けたまま売場を徘徊している。
- 店員等の様子を必要以上に気にしながら店内を徘徊している。
- 大き目の衣類を身に付けている。
- 何回か来店しているのに商品を買わず出入りを繰り返す。

(2) 対応要領

- 万引きの前兆行動と認め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、丁寧な言葉遣いで声を掛ける。
- 声掛けのほか、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。
- 万引きの手口や犯人の挙動を指導する。
- 不審者の特徴や来店時間等を従業員間で共有し、店舗全体で対策を講じる。

おわりに

このガイドラインは、万引きをさせ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とりまとめたものです。

各店舗の皆様は、このガイドラインを参考に、皆様の店舗に応じて必要な事項を追加するなどして、独自の対応マニュアルを作成していただきますようお願いいたします。

万引きをさせない環境を整えるためには、従業員に対する指導・教育など、直ちに実践可能な対策がある一方、タグ&ゲートシステム等の万引き防止機器の導入など、多額の予算が必要となり直ちに導入することが困難な部分もありますが、万引きをさせない店舗づくりは、それぞれの事業者の責務です。

万引きやゴミの投げ捨て、落書きなど、ややもすれば軽視されがちな秩序違反行為をさせない環境をつくり、県民の規範意識の向上を図るとともに、安全で安心して生活ができる地域社会の実現に向け、ご理解とご協力をお願いします。

チェック表

実施日：令和 年 月 日

チェック項目		チェック欄	備考	
環境設計	防犯カメラ	防犯カメラの設置 ・設置台数 ・作動状況 ・録画状況 ・保守・点検状況 ・作動中等の表示 ・記録媒体 ・画像保存期間 モニタリングシステムの有無 ・設置場所	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 店内 台・店外 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"/> ハードディスク <input type="checkbox"/> 期間 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 事務所 <input type="checkbox"/> レジ	
	防止用機器	万引き防止用機器の設置	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> タグ&ゲートシステム 名称	
計画基準	店舗内	レジコーナーの配置状況 陳列棚・什器の配置状況 ・商品陳列状況 監視エリアの設置 防犯ミラーの設置 鍵付ショーケースの設置 ・施錠状況 店内専用買物カゴの設置 啓発用ポスターの掲出 ・ポスターの掲出状況 店内放送の実施 ・実施回数	<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"/> 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"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 回数	
従業員等の行動基準	従業員	来店客に対する声かけ 商品の点検・整理 店内巡回、従業員間の情報共有 防犯マップの作成・活用	<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	
	警備業者	警備会社との委託契約 制服警備員の配置 私服警備員の配置 来店客に対する声かけ 配置等運用状況	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <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	
	経営者	従業員等に対する指導・教養 マニュアルの作成	<input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
	通報体制の整備	被害認知時の警察への即報 体制が整備されているか	<input type="checkbox"/> 適 <input type="checkbox"/> 不適	
	その他	防犯ボランティア等との連携	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	
参考事項				