

第14回

全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査分析報告

2024年4月

調査：特定非営利活動法人 **全国万引犯罪防止機構**

協力：警察庁生活安全局生活安全企画課
日本小売業協会

ごあいさつ

まずはじめに、「第 14 回全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査」を実施するにあたり、本調査にご協力いただきました関係企業の皆様方に、この場をお借りして厚く御礼申し上げます。

さて、本調査については、調査開始が昨年 11 月となり回答締切が皆様方の 1 2 月繁忙期となったため、本年 1 月に調査票を再度お送りしてご協力をいただきました。本年 4 月にダイジェスト版を発表いたしました。このたび調査終了の運びとなりましたので、結果をご報告させていただきます。

本調査の対象企業は、前回実施した「第 13 回小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査」では 1024 社に調査回答をお願いいたしました。今回は、各業界団体ともに推薦企業を厳選され 1069 社への回答依頼となりました。

調査内容は、「犯人画像の共有」、「損害賠償請求の実態」、「万引犯の店内確保の推進」、「万引被害品の換金市場とその流通阻止」、「マイバッグ利用増に対する万引対策」、「セルフレジ導入状況と不正対策」等、時勢を捉えたものいたしました。調査の結果、「犯人画像の共有」に関しては、当機構の推進する「重要万引犯罪情報連絡・検討会」や「渋谷書店万引対策共同プロジェクト」の更なる拡充の必要性を、そして「万引被害品の換金市場とその流通阻止」については、当機構の「インターネット委員会による処分先対策」の参画企業を増やすなどより強力に推進してまいります。また、「セルフレジ不正対策について」は当機構としてより強力に推進する重要性を再認識いたしました。

また、今回の実態調査において、皆様からのご回答いただいた自由回答分については、原文のまま掲載させていただきました。現場の最前線での万引対策に奮闘する方々の生の声が、本調査結果をご覧の皆様方の今後の万引対策の一助となれば幸いと存じます。

2024 年 6 月 18 日

特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構
理事長 竹花豊

目次

第14回全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査

【ダイジェスト版】・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

第1章 全国万引実態調査について・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

(1) 調査の背景・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

(2) 調査の目的・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

(3) 調査の内容・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 7

(4) 調査実施の枠組み・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

(5) 調査対象・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

(6) 調査の経過・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 8

第2章 調査結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

回答企業プロフィール・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

問1. 店舗数・年商・決算月の分布・・・・・・・・・・・・ 9

問2. 業態別分布・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 9

I. 万引窃盗犯と店舗セキュリティについて・・・・・・・・ 10

問3-1. 店舗への防犯カメラ導入状況・・・・・・・・・・ 10

問3-2. 店舗への顔認証カメラ導入状況・・・・・・・・ 11

問4-1. 直近決算年度に捕捉した万引窃盗犯の人数（性別） 12

問4-2. 万引窃盗犯を補足した者の内訳・・・・・・・・ 13

II. 万引窃盗対策と被害状況について・・・・・・・・・・ 15

問 5-1. 万引対策を担当している部署	15
問 5-2. 万引窃盗犯罪が発生した際の他社との共有の仕組み	16
問 5-3. 文字だけでなく被害者が映っている画像の他社との共有状況	17
問 6. 万引窃盗犯を確保した際の当人への損害賠償請求の有無（捕捉にかかった費用）	18
問 7. 万引窃盗犯の「店内確保」の実施状況	19
問 8-1. 万引窃盗された商品の処分先として判明している換金先	20
問 8-2. 処分先が判明した商品について年間で販売された回数	21
問 8-3. 万引窃盗被害品が出品されていることを知った経緯	22
問 9. 年間の総売上に対する不明ロス金額の構成比	23
問 10. 直近の年間不明ロス金額の原因別推定割合	24
Ⅲ. レジ袋有料化とセルフレジの導入に伴う万引被害の状況について	25
問 11. レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害	25
問 12-1. セルフレジの導入状況	26
問 12-2. セルフレジ導入による万引被害増減	27
問 13. この3年間でマイバッグ・セルフレジ不正対策を含め万引窃盗対策で効果が出たこと	
記述回答のまとめ（1／3）	28
記述回答のまとめ（2／3）	29
記述回答のまとめ（3／3）	30
問 14. 万引で困っていることや、万引対策の提言	
記述回答のまとめ（1／3）	31
記述回答のまとめ（2／3）	32
記述回答のまとめ（3／3）	33
万引窃盗対策の提言	34
第 14 回小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査	35

第14回 全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査〔ダイジェスト版〕

問1. 店舗数・年商・決算月の分布

今回のアンケート回答企業数は265社となっている。

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」106件（40.0%）、「11～30店舗」55件（20.8%）、「101店舗以上」36件（13.6%）、「51～100店舗」27件（10.2%）、「6～10店舗」22件（8.3%）、「31～50店舗」16件（6.0%）の順となっており、「5店舗以下」の店舗数が4割となっている。平均は235.8店舗。

（コンビニ・ミニスーパーの平均5472.3店舗が平均店舗数を押し上げているため、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484億円<前回352億>、決算月の分布は「2月」75社、「3月」76社と、この2ヶ月で全体の5割以上を占めている。

問2. 業態別分布

業態別分布は、多い順に「スーパー」99件（37.4%）、「書籍・文具」53件（20.0%）、「百貨店」37件（14.0%）、「ドラッグストア」28件（10.6%）、「楽器・CD・レンタル」8件（3.0%）、「ホームセンター・カー用品」7件（2.6%）、「コンビニ・ミニスーパー」7件（2.6%）、「婦人服・子供服」5件（1.9%）となっている。

問3-1. 店舗への防犯カメラの導入状況

店舗への防犯カメラの導入状況については、「導入している」241件（90.9%）、「導入していない」16件（6.0%）、「導入を検討中」2件（0.8%）となっている。

問3-2. 店舗への顔認証カメラの導入状況

店舗への顔認証カメラの導入状況については、「導入していない」232件（87.5%）、「導入している」17件（6.4%）、「導入を検討中」11件（4.2%）となっている。

問4-1. 直近決算年度に捕捉した万引窃盗犯の人数（性別）

捕捉した万引窃盗犯の男女別内訳は業界全体では、男性（50.8%）、女性（44.2%）、性別不明（5.0%）となっている。確保された人数の合計は業界全体では、男性2,322人、女性2,019人、性別不明230人となっている。

問4-2. 万引窃盗犯を捕捉した者の内訳

万引窃盗犯を捕捉した者の内訳の内訳は、業界全体では、保安警備員（58.2%）、自社の従業員（18.0%）、警察官（12.7%）、不明（5.2%）、その他（4.9%）、他店で捕捉（0.6%）、お客様（0.3%）の順となっている。

問5-1. 万引窃盗対策を担当している部署

万引対策を担当している部署については、「店舗」114件（43.0%）、「本部」114件（43.0%）、「その他」14件（5.3%）、「警備部門」12件（4.5%）となっている。

問5-2. 万引窃盗犯罪が発生した際の他社との情報の共有の仕組み

万引犯罪発生時に他社との情報共有を行う仕組みについては、「共有していない」191件（72.1%）、「共有している」60件（22.6%）、「検討中」7件（2.6%）となっている。

問5-3. 文字だけではなく被疑者が映っている画像の他社との共有状況

犯人が映っている画像の共有については、「画像は共有していない」35件（58.3%）、「画像も共有している」24件（40.0%）、「画像の共有を検討中」1件（1.7%）となっている。

問6. 万引窃盗犯を確保した際の当人への損害賠償請求の有無（捕捉にかかった費用）

捕捉にかかった費用（人件費等）の損害賠償請求については、「していない」218件（82.3%）、「している」29件（10.9%）、「検討中」10件（3.8%）となっている。

問7. 万引窃盗犯の「店内確保」の実施状況

万引窃盗犯の「店内確保」については、「していない」163件（61.5%）、「実施している」75件（28.3%）、「検討中」17件（6.4%）となっている。

第14回 全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査〔ダイジェスト版〕

問8-1. 万引窃盗された商品の処分先として判明している換金先

万引窃盗された商品の処分先として判明している換金先については、「その他」70件（26.4%）、「中古品店」41件（15.5%）、「ネットフリーマーケット」34件（12.8%）、「ネットオークション」20件（7.5%）、「ネット通販」11件（4.2%）、「質屋」7件（2.6%）、「故買屋」4件（1.5%）、「現金問屋」1件（0.4%）、「海外送品」1件（0.4%）となっている。

問8-2. 処分先が判明した商品について年間で販売された回数

処分先が判明した商品については、この問いに対する有効回答 41社の総回数が 303回、業界平均が 7.4回となっており、平均回数の多い業態は、スーパー 19.9回、書籍・文具 8.0回、ホームセンター・カー用品 5.3回の順となっている。

そのうち、通販・オークション・フリマなどのインターネット経由での平均出品回数への有効回答 22社の総回数が206回、業界平均が9.4回となっており、平均回数の多い業態は、スーパー 30.5回、書籍・文具 7.9回、ドラッグストア 3.3回となっている。

（有効企業数で平均回数を算出しているため、「処分先が判明した回数」よりも「うちインターネット経由での出品」の方が平均回数が大きくなる業態がある）

問8-3. 万引窃盗被害品が出品されていることを知った経緯

万引窃盗被害品が出品されていることを知った経緯については、「自社社員がネットを調べて見つけた」30件（65.2%）、「警察から連絡を受けて知った」21件（45.7%）、「万引窃盗犯＜被疑者＞から聞き出した」7件（15.2%）、「その他」6件（13.0%）、「第三者から連絡を受けて知った」4件（8.7%）、「ネット業者から連絡を受けて知った」0件（0.0%）となっている。

問9. 年間の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（万引き以外も含む不明ロスの総額）の年間総売上げに対する構成比については、直近年度で、この問いに対する有効回答 77社の平均が0.71%となっている。

平均構成比の高い業態は、書籍・文具（2.08%）、楽器・CD・レンタル（0.75%）、ホームセンター・カー用品（0.74%）となっている。

問10. 直近の年間不明ロス金額の原因別推定割合

回答企業各社における不明ロス金額の原因別の推定割合については、万引窃盗（41.4%）、管理誤り（38.0%）、その他（17.2%）、従業員窃盗（2.7%）、業者不正（0.7%）となっている。

問11. レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害

レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害については、「わからない」103件（38.9%）、「変わらない」84件（31.7%）、「増えた」72件（27.2%）、「減った」0件（0.0%）となっている。

問12-1. セルフレジの導入状況

セルフレジの導入状況については、「何れも未導入」121件（45.7%）、「セミセルフレジを導入」54件（20.4%）、「セルフレジを導入」52件（19.6%）、「セルフ・セミセルフの両方を導入」34件（12.8%）となっている。

問12-2. セルフレジ導入による万引被害の増減

セルフレジ導入による万引被害の増減については、「わからない」58件（41.4%）、「変わらない」41件（29.3%）、「増えた」35件（25.0%）、「減った」0件（0.0%）となっている。

第1章 全国万引実態調査について

(1) 調査の背景

小売業・サービス業店頭で急増している万引犯罪は、主としてセルフ販売を行っている企業にとって深刻な経営問題となるのみならず、青少年の健全育成の面や、近年急増する高齢者の万引問題という側面に見られる地域の治安維持の面からも大きな社会問題となっている。しかしながら、わが国においては、万引被害の実態は全国的には把握されておらず、それが対策の遅れをもたらす一因となっている面は否めない。

このような状況を踏まえ、平成 17 年 6 月設立された万引犯罪防止のための全国団体「特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構」は、平成 17 年度、全国の主要な小売業・サービス業における万引被害の現状を、初めて共通の調査票で調査し業種別の実態を把握したのに続き、毎年実施し 2018 年度は第 12 回目の調査を実施した。

その後、この調査は 3 年に 1 度の調査にすることにし、2024 年が前回調査から 3 年目に当たります。

(2) 調査の目的

主としてセルフ販売を行っている全国の小売業・サービス業における万引被害の現状を共通の調査票で調査し、業種別の実態を把握することによって、小売業・サービス業をはじめ、警備業・防犯機器メーカー・損害保険業等関連業界に万引防止対策の基礎データを提供するとともに、行政・警察当局の防犯施策、青少年指導団体、地域社会の防犯ボランティア活動等に資することを目的とした。

(3) 調査内容

主な調査項目は次の通りである。

- ① 回答企業の業態・店舗数・年商・決算月等
- ② 万引犯罪被害の状況及び傾向
- ③ 万引犯罪発見後の処理
- ④ 万引被害品の処分先状況
- ⑤ 万引防止対策（担当部署の設置、他社との情報共有、損害賠償請求等）
- ⑥ 不明ロスの状況（マイバッグ利用、セルフレジ導入の影響等）

(4) 調査実施の枠組み

- ① 調査の実施主体：
 - ・特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構 調査研究委員会
- ② 調査実施の協力：
 - ・警察庁生活安全局生活安全企画課
 - ・日本小売業協会

(5) 調査対象

今回は、各小売業団体から名簿の提出をいただき、計 1,069 社に調査を行った。
協力いただいた小売業団体は次の 11 団体です。

- ・一般社団法人全国スーパーマーケット協会
- ・一般社団法人日本スーパーマーケット協会
- ・一般社団法人日本チェーンドラッグストア協会
- ・一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
- ・一般社団法人日本 DIY・ホームセンター協会
- ・一般社団法人日本専門店協会
- ・一般社団法人日本百貨店協会
- ・一般社団法人日本ボランタリーチェーン協会
- ・日本チェーンストア協会
- ・日本コンパクトディスク・ビデオレンタル商業組合
- ・東京都書店商業組合

(6) 調査の経過

- ① 本調査（2023 年 11 月 15 日～2024 年 2 月 22 日）

アンケートは調査票の郵送配布・郵送回収又は WEB での回答により実施した。
第 1 回目（2023 年 11 月 15 日～12 月 15 日）、回答がなかった企業に対して
第 2 回目（2024 年 1 月 31 日～2 月 22 日）再発送を実施。
- ② 回収状況

発送件数	1,069 件
有効件数	1,069 件
回収数	266 社
回収率	24.9%

第2章 調査結果

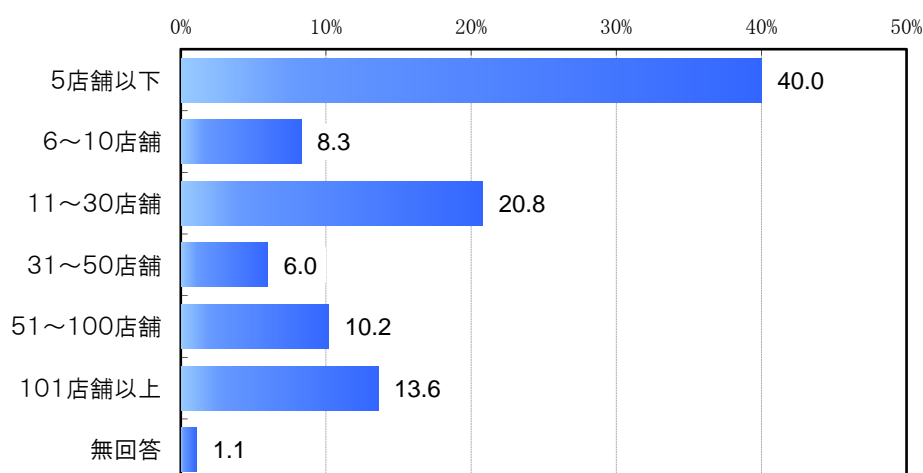
回答企業プロフィール

問1. 店舗数・年商・決算月の分布

今回のアンケート回答企業数は265社となっている。

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」106件(40.0%)、「11～30店舗」55件(20.8%)、「101店舗以上」36件(13.6%)、「51～100店舗」27件(10.2%)、「6～10店舗」22件(8.3%)、「31～50店舗」16件(6.0%)の順となっており、「5店舗以下」の店舗数が4割となっている。平均は235.8店舗。(コンビニ・ミニスーパーの平均5472.3店舗が平均店舗数を押し上げているため、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484億円<前回352億>、決算月の分布は「2月」75社、「3月」76社と、この2ヶ月で全体の5割以上を占めている。



問2. 業態別分布

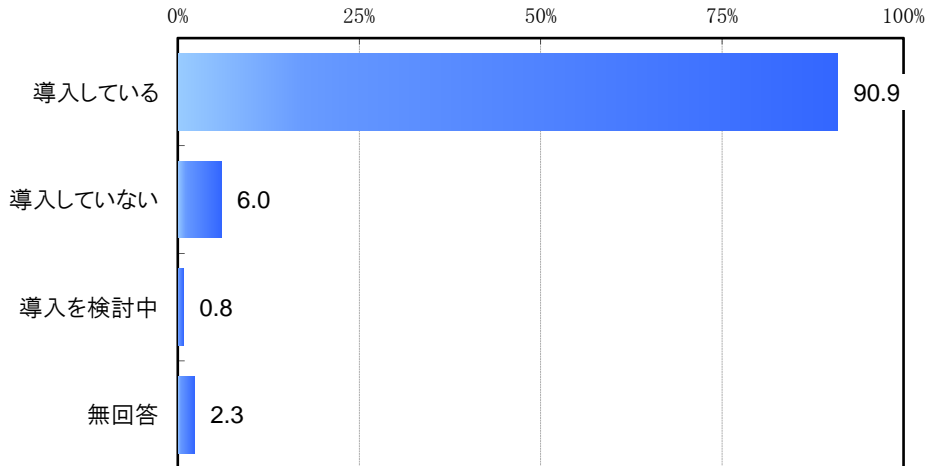
業態別分布は、企業数の多い順に次の通りである。

1	スーパー	99社	14	服飾・服飾雑貨	1社
2	書籍・文具	53社	15	生鮮	1社
3	百貨店	37社	16	生活協同組合	1社
4	ドラッグストア	28社	17	呉服	1社
5	楽器・CD・レンタル	8社	18	宝飾品	0社
6	ホームセンター・カー用品	7社	19	総合ディスカウント	0社
7	コンビニ・ミニスーパー	7社	20	紳士服	0社
8	婦人服・子供服	5社	21	靴	0社
9	玩具・ホビー用品	4社	22	家電製品	0社
10	その他専門店	4社	23	家具	0社
11	酒類	2社	24	スポーツ用品	0社
12	時計・めがね	2社	25	カメラ	0社
13	価格均一ショップ(100円ショップ等)	2社	26	カジュアル衣料	0社

I. 万引窃盗犯と店舗セキュリティについて

問3-1. 店舗への防犯カメラの導入状況

店舗への防犯カメラの導入状況については、「導入している」241件(90.9%)、「導入していない」16件(6.0%)、「導入を検討中」2件(0.8%)となっている。

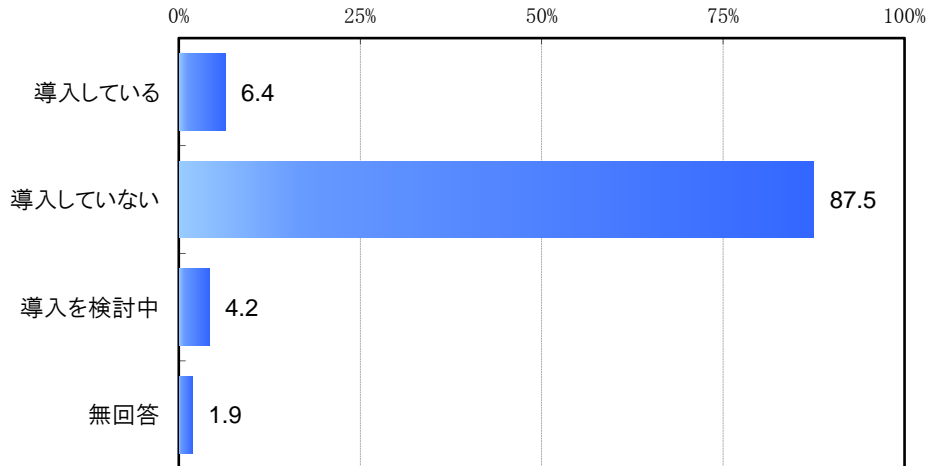


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	導入している	導入していない	導入を検討中	無回答
全 体	265	90.9	6.0	0.8	2.3
スーパー	99	94.9	4.0	-	1.0
書籍・文具	53	84.9	9.4	3.8	1.9
百貨店	37	91.9	5.4	-	2.7
ドラッグストア	28	100.0	-	-	-
楽器・CD・レンタル	8	100.0	-	-	-
ホームセンター・カー用品	7	100.0	-	-	-
コンビニ・ミニスーパー	7	100.0	-	-	-
婦人服・子供服	5	60.0	40.0	-	-
玩具・ホビー用品	4	100.0	-	-	-
その他専門店	4	100.0	-	-	-
上位10業態を除く	13	53.8	23.1	-	23.1

問3-2. 店舗への顔認証カメラの導入状況

店舗への顔認証カメラの導入状況については、「導入していない」232件(87.5%)、「導入している」17件(6.4%)、「導入を検討中」11件(4.2%)となっている。

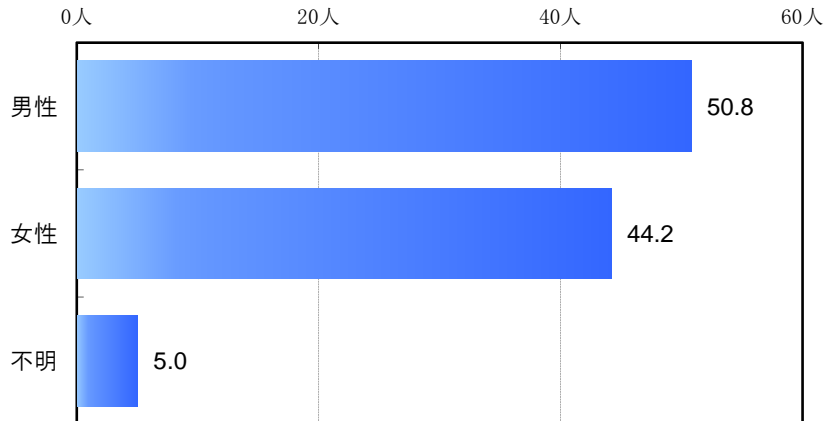


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	導入している	導入していない	導入を検討中	無回答
全 体	265	6.4	87.5	4.2	1.9
スーパー	99	5.1	90.9	2.0	2.0
書籍・文具	53	13.2	84.9	-	1.9
百貨店	37	5.4	86.5	8.1	-
ドラッグストア	28	7.1	71.4	21.4	-
楽器・CD・レンタル	8	-	100.0	-	-
ホームセンター・カー用品	7	-	100.0	-	-
コンビニ・ミニスーパー	7	-	100.0	-	-
婦人服・子供服	5	-	100.0	-	-
玩具・ホビー用品	4	-	100.0	-	-
その他専門店	4	-	100.0	-	-
上位10業態を除く	13	7.7	76.9	-	15.4

問4-1. 直近決算年度に捕捉した万引窃盗犯の人数（性別）

捕捉した万引窃盗犯の男女別内訳は業界全体では、男性(50.8%)、女性(44.2%)、性別不明(5.0%)となっている。確保された人数の合計は業界全体では、男性2,322人、女性2,019人、性別不明230人となっている。

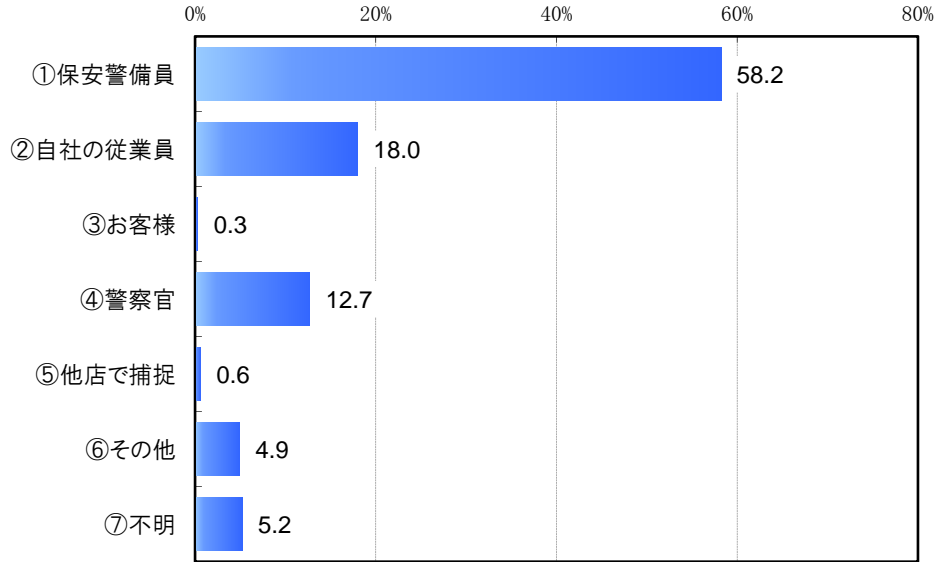


〔業態別比較表〕(人数・男女内訳)

業態別	確保された人数			男女構成比		
	男性	女性	不明	男性	女性	不明
全 体	2,322	2,019	230	50.8	44.2	5.0
スーパー	1,427	1,361	131	48.9	46.6	4.5
書籍・文具	258	113	67	58.9	25.8	15.3
百貨店	57	94	1	37.5	61.8	0.7
ドラッグストア	428	360	18	53.1	44.7	2.2
楽器・CD・レンタル	9	0	0	100.0	0.0	0.0
ホームセンター・カー用品	75	23	1	75.8	23.2	1.0
コンビニ・ミニスーパー	5	2	0	71.4	28.6	0.0
婦人服・子供服	0	0	8	0.0	0.0	100.0
玩具・ホビー用品	2	1	0	66.7	33.3	0.0
その他専門店	7	1	0	87.5	12.5	0.0
上位10業態を除く	54	64	4	44.3	52.5	3.3

問4-2. 万引窃盗犯を捕捉した者の内訳

万引窃盗犯を捕捉した者の内訳の内訳は、業界全体では、保安警備員(58.2%)、自社の従業員(18.0%)、警察官(12.7%)、不明(5.2%)、その他(4.9%)、他店で捕捉(0.6%)、お客様(0.3%)の順となっている。



〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	①保安警備員	②自社の従業員	③お客様	④警察官	⑤他店で捕捉	⑥その他	⑦不明
全 体	265	58.2	18.0	0.3	12.7	0.6	4.9	5.2
スーパー	99	77.3	12.1	0.2	4.2	0.1	3.2	2.9
書籍・文具	53	31.9	36.3	0.2	24.2	3.3	4.0	0.0
百貨店	37	44.8	40.9	1.9	4.5	5.2	1.9	0.6
ドラッグストア	28	3.0	33.1	0.1	47.2	0.3	16.3	0.0
楽器・CD・レンタル	8	0.0	88.9	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0
ホームセンター・カー用品	7	78.8	7.1	0.0	14.1	0.0	0.0	0.0
コンビニ・ミニスーパー	7	0.0	2.3	0.6	1.7	0.0	0.0	95.3
婦人服・子供服	5	-	-	-	-	-	-	-
玩具・ホビー用品	4	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
その他専門店	4	0.0	77.8	0.0	22.2	0.0	0.0	0.0
上位10業態を除く	13	94.3	4.1	0.8	0.0	0.8	0.0	0.0

問4-2. 万引窃盗犯を捕捉した者の内訳 ⑥その他の内容

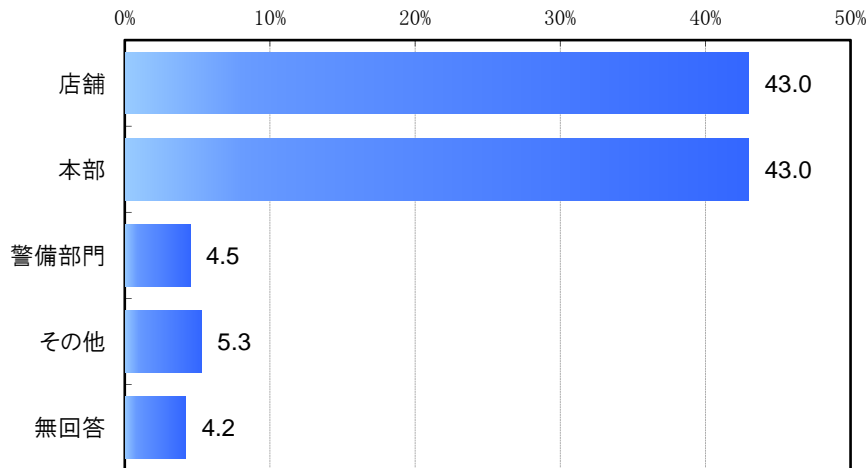
記述回答のまとめ

1	・間違えて持って帰ったと申し出あり。・犯人が警備員だった為、会社へ連絡。
2	基本的に保安士(外注)。
3	自首
4	親からの申し出。
5	保安担当、警備、警察と協力して捕捉しております
6	原則店舗(店長、従業員)
7	私服警備(万引Gメン)
8	捜査中
9	本部の社員

Ⅱ. 万引窃盗対策と被害状況について

問5-1. 万引窃盗対策を担当している部署

万引対策を担当している部署については、「店舗」114件(43.0%)、「本部」114件(43.0%)、「その他」14件(5.3%)、「警備部門」12件(4.5%)となっている。

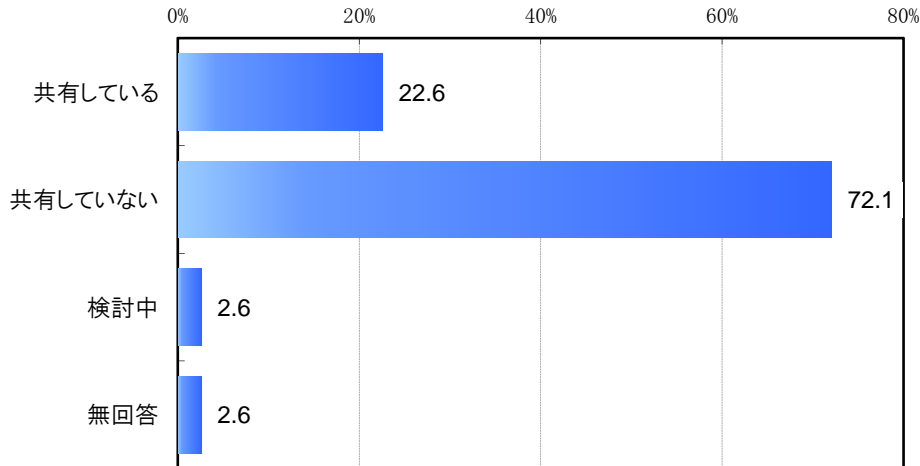


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	店舗	本部	警備部門	その他	無回答
全 体	265	43.0	43.0	4.5	5.3	4.2
スーパー	99	39.4	52.5	1.0	3.0	4.0
書籍・文具	53	66.0	18.9	-	7.5	7.5
百貨店	37	32.4	27.0	27.0	10.8	2.7
ドラッグストア	28	10.7	89.3	-	-	-
楽器・CD・レンタル	8	75.0	12.5	12.5	-	-
ホームセンター・カー用品	7	57.1	42.9	-	-	-
コンビニ・ミニスーパー	7	57.1	28.6	-	-	14.3
婦人服・子供服	5	40.0	60.0	-	-	-
玩具・ホビー用品	4	75.0	25.0	-	-	-
その他専門店	4	75.0	25.0	-	-	-
上位10業態を除く	13	23.1	46.2	-	23.1	7.7

問5-2. 万引窃盗犯罪が発生した際の他社との情報の共有の仕組み

万引犯罪発生時に他社との情報共有を行う仕組みについては、「共有していない」191件(72.1%)、「共有している」60件(22.6%)、「検討中」7件(2.6%)となっている。

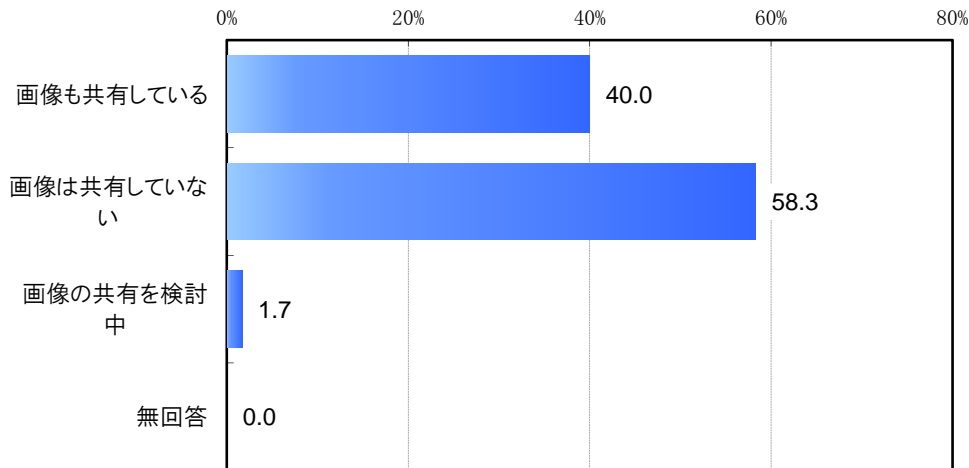


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	共有している	共有していない	検討中	無回答
全 体	265	22.6	72.1	2.6	2.6
スーパー	99	12.1	82.8	2.0	3.0
書籍・文具	53	18.9	73.6	3.8	3.8
百貨店	37	35.1	59.5	2.7	2.7
ドラッグストア	28	42.9	53.6	3.6	-
楽器・CD・レンタル	8	37.5	62.5	-	-
ホームセンター・カー用品	7	-	100.0	-	-
コンビニ・ミニスーパー	7	71.4	28.6	-	-
婦人服・子供服	5	40.0	60.0	-	-
玩具・ホビー用品	4	-	100.0	-	-
その他専門店	4	25.0	75.0	-	-
上位10業態を除く	13	15.4	69.2	7.7	7.7

問5-3. 文字だけではなく被疑者が映っている画像の他社との共有状況

犯人が映っている画像の共有については、「画像は共有していない」35件(58.3%)、「画像も共有している」24件(40.0%)、「画像の共有を検討中」1件(1.7%)となっている。

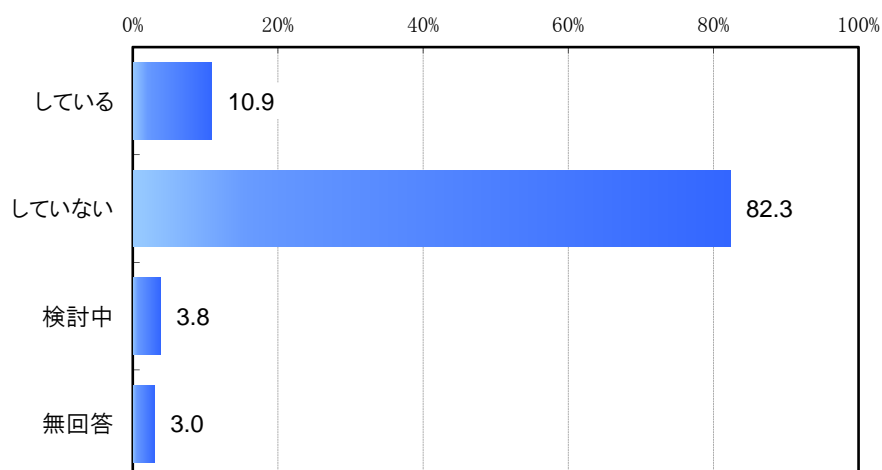


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	画像も共有している	画像は共有していない	画像の共有を検討中	無回答
全体	60	40.0	58.3	1.7	0.0
スーパー	12	41.7	58.3	-	-
書籍・文具	10	70.0	30.0	-	-
百貨店	13	38.5	61.5	-	-
ドラッグストア	12	41.7	58.3	-	-
楽器・CD・レンタル	3	33.3	66.7	-	-
ホームセンター・カー用品	-	-	-	-	-
コンビニ・ミニスーパー	5	-	80.0	20.0	-
婦人服・子供服	2	-	100.0	-	-
玩具・ホビー用品	-	-	-	-	-
その他専門店	1	-	100.0	-	-
上位10業態を除く	2	50.0	50.0	-	-

問6. 万引窃盗犯を確保した際の当人への損害賠償請求の有無（捕捉にかかった費用）

捕捉にかかった費用（人件費等）の損害賠償請求については、「していない」218件（82.3%）、「している」29件（10.9%）、「検討中」10件（3.8%）となっている。

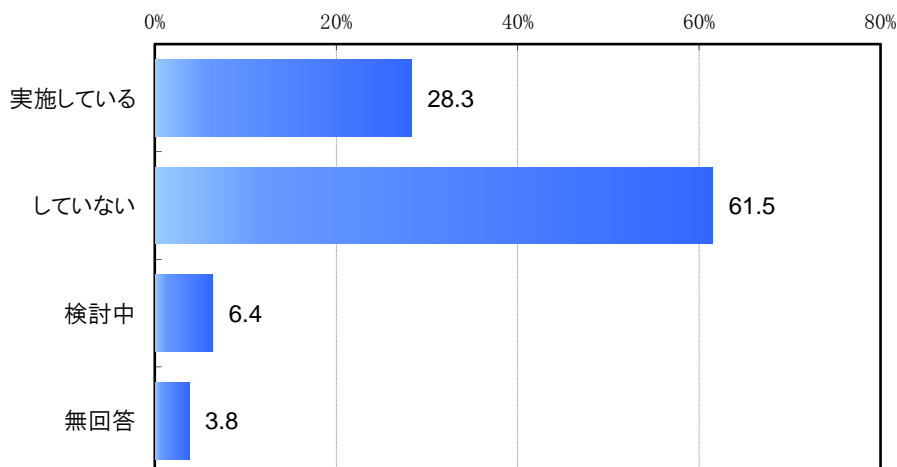


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	している	していない	検討中	無回答
全体	265	10.9	82.3	3.8	3.0
スーパー	99	6.1	88.9	2.0	3.0
書籍・文具	53	22.6	64.2	9.4	3.8
百貨店	37	2.7	97.3	-	-
ドラッグストア	28	7.1	92.9	-	-
楽器・CD・レンタル	8	12.5	87.5	-	-
ホームセンター・カー用品	7	14.3	85.7	-	-
コンビニ・ミニスーパー	7	14.3	57.1	14.3	14.3
婦人服・子供服	5	-	60.0	20.0	20.0
玩具・ホビー用品	4	25.0	75.0	-	-
その他専門店	4	25.0	75.0	-	-
上位10業態を除く	13	23.1	61.5	7.7	7.7

問7. 万引窃盗犯の「店内確保」の実施状況

万引窃盗犯の「店内確保」については、「していない」163件(61.5%)、「実施している」75件(28.3%)、「検討中」17件(6.4%)となっている。

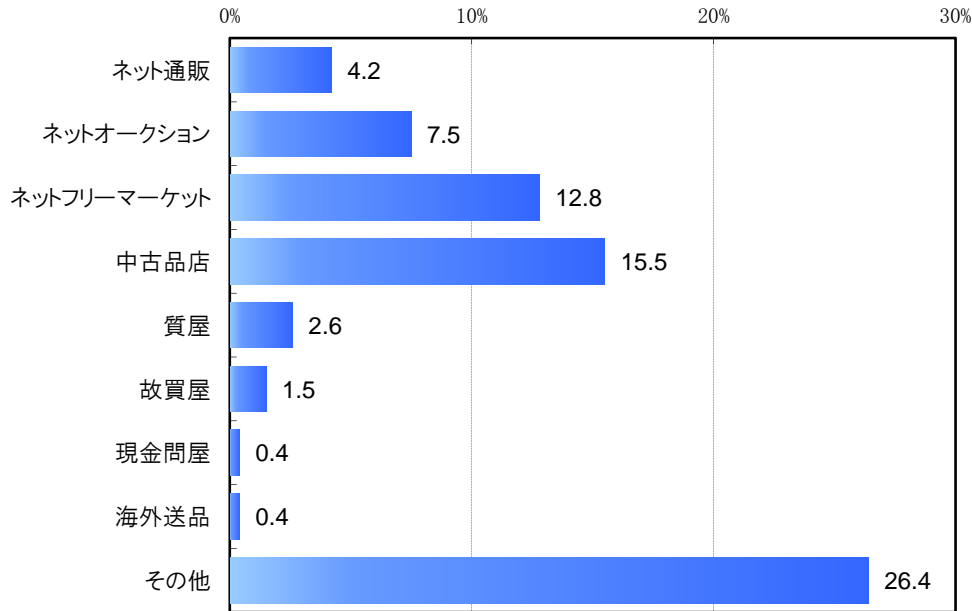


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	実施している	していない	検討中	無回答
全 体	265	28.3	61.5	6.4	3.8
スーパー	99	23.2	67.7	3.0	6.1
書籍・文具	53	35.8	49.1	11.3	3.8
百貨店	37	40.5	56.8	2.7	-
ドラッグストア	28	14.3	85.7	-	-
楽器・CD・レンタル	8	50.0	37.5	12.5	-
ホームセンター・カー用品	7	28.6	57.1	14.3	-
コンビニ・ミニスーパー	7	28.6	71.4	-	-
婦人服・子供服	5	-	40.0	40.0	20.0
玩具・ホビー用品	4	-	75.0	25.0	-
その他専門店	4	75.0	25.0	-	-
上位10業態を除く	13	23.1	53.8	15.4	7.7

問8-1. 万引窃盗された商品の処分先として判明している換金先

万引窃盗された商品の処分先として判明している換金先については、「その他」70件(26.4%)、「中古品店」41件(15.5%)、「ネットフリーマーケット」34件(12.8%)、「ネットオークション」20件(7.5%)、「ネット通販」11件(4.2%)、「質屋」7件(2.6%)、「故買屋」4件(1.5%)、「現金問屋」1件(0.4%)、「海外送品」1件(0.4%)となっている。



〔業態別比較表〕

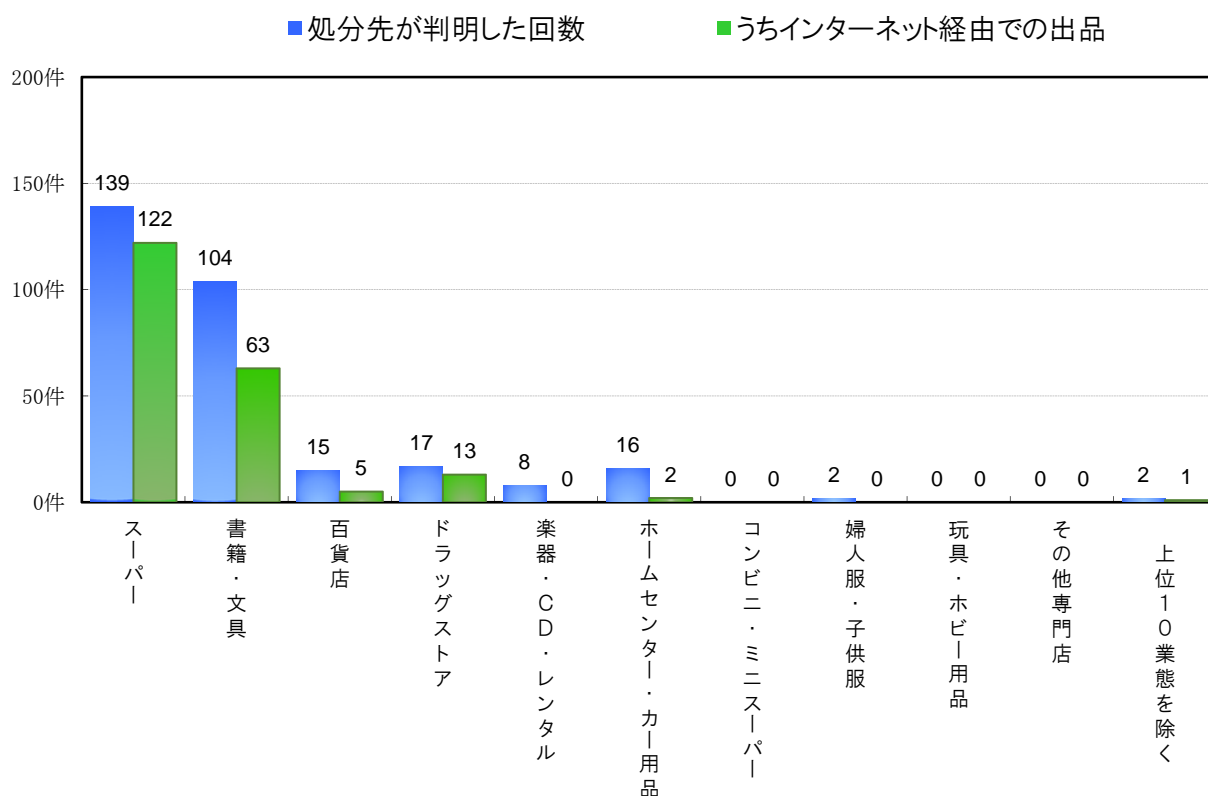
業態別	回答企業数	ネット通販	ネットオークション	ネットフリーマーケット	中古品店	質屋	故買屋	現金問屋	海外送品	その他	無回答
全体	265	4.2	7.5	12.8	15.5	2.6	1.5	0.4	0.4	26.4	48.7
スーパー	99	2.0	1.0	4.0	6.1	3.0	-	-	-	33.3	58.6
書籍・文具	53	5.7	11.3	26.4	43.4	-	-	-	-	15.1	35.8
百貨店	37	8.1	5.4	8.1	13.5	8.1	2.7	-	-	32.4	43.2
ドラッグストア	28	3.6	7.1	25.0	-	-	3.6	3.6	3.6	21.4	53.6
楽器・CD・レンタル	8	-	12.5	-	12.5	-	-	-	-	12.5	62.5
ホームセンター・カー用品	7	14.3	42.9	14.3	14.3	14.3	14.3	-	-	14.3	14.3
コンビニ・ミニスーパー	7	-	-	-	-	-	-	-	-	57.1	42.9
婦人服・子供服	5	-	20.0	20.0	20.0	-	20.0	-	-	-	60.0
玩具・ホビー用品	4	25.0	25.0	25.0	50.0	-	-	-	-	50.0	-
その他専門店	4	-	50.0	50.0	25.0	-	-	-	-	25.0	25.0
上位10業態を除く	13	-	7.7	7.7	7.7	-	-	-	-	15.4	61.5

問8-2. 処分先が判明した商品について年間で販売された回数

処分先が判明した商品については、この問いに対する有効回答 41社の総回数が 303回、業界平均が 7.4回となっており、平均回数の多い業態は、スーパー 19.9回、書籍・文具 8.0回、ホームセンター・カー用品 5.3回の順となっている。

そのうち、通販・オークション・フリマなどのインターネット経由での平均出品回数への有効回答 22社の総回数が206回、業界平均が9.4回となっており、平均回数の多い業態は、スーパー 30.5回、書籍・文具 7.9回、ドラッグストア 3.3回となっている。

(有効企業数で平均回数を算出しているため、「処分先が判明した回数」よりも「うちインターネット経由での出品」の方が平均回数が大きくなる業態がある)



〔業態別比較表〕

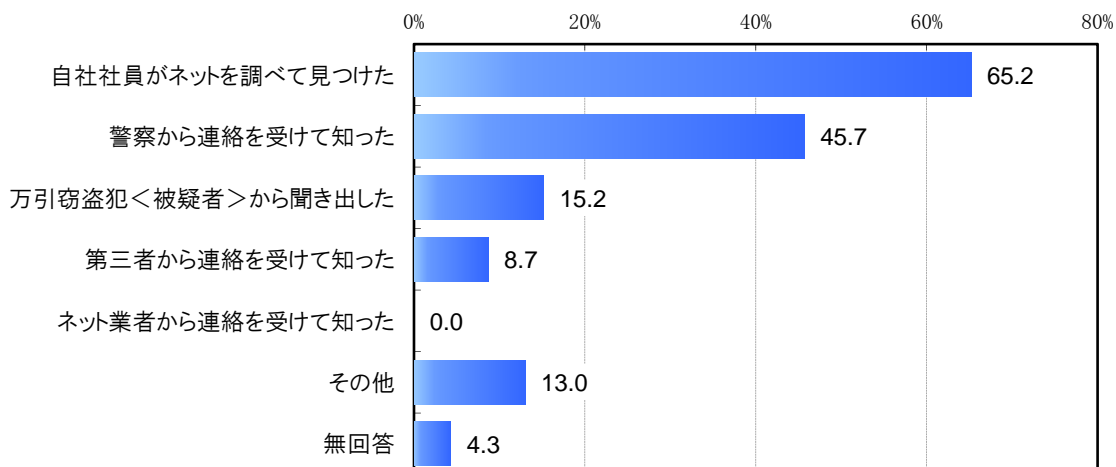
業態別	処分先が判明した回数				うちインターネット経由での出品			
	回答企業数	有効企業数	総回数	1社平均	回答企業数	有効企業数	総回数	1社平均
全 体	265	41	303	7.4	46	22	206	9.4
スーパー	99	7	139	19.9	4	4	122	30.5
書籍・文具	53	13	104	8.0	16	8	63	7.9
百貨店	37	7	15	2.1	8	4	5	1.3
ドラッグストア	28	5	17	3.4	7	4	13	3.3
楽器・CD・レンタル	8	3	8	2.7	1	-	-	-
ホームセンター・カー用品	7	3	16	5.3	3	1	2	2.0
コンビニ・ミニスーパー	7	-	-	-	-	-	-	-
婦人服・子供服	5	1	2	2.0	2	-	-	-
玩具・ホビー用品	4	-	-	-	1	-	-	-
その他専門店	4	-	-	-	2	-	-	-
上位10業態を除く	13	2	2	1.0	2	1	1	1.0

・回答企業数はこの調査に回答をいただいた企業数です。

・有効企業数は処分先が判明した企業数です。

問8-3. 万引窃盗被害品が出品されていることを知った経緯

万引窃盗被害品が出品されていることを知った経緯については、「自社社員がネットを調べて見つけた」30件(65.2%)、「警察から連絡を受けて知った」21件(45.7%)、「万引窃盗犯<被疑者>から聞き出した」7件(15.2%)、「その他」6件(13.0%)、「第三者から連絡を受けて知った」4件(8.7%)、「ネット業者から連絡を受けて知った」0件(0.0%)となっている。



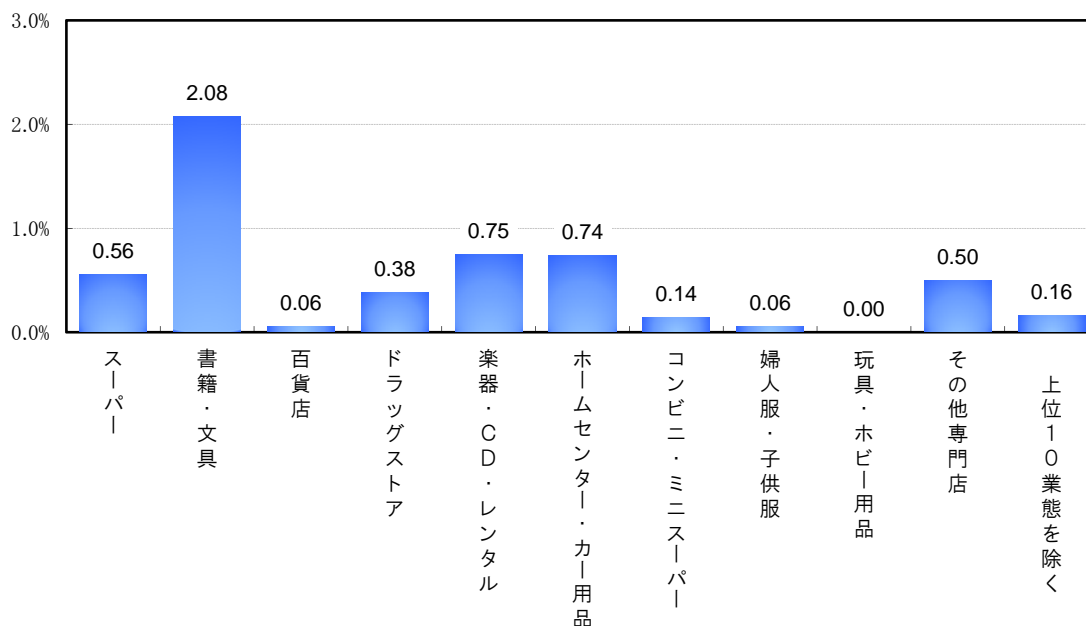
〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	自社社員がネットを調べて見つけた	警察から連絡を受けた	万引窃盗犯<被疑者>から聞き出した	第三者から連絡を受けた	ネット業者から連絡を受けた	その他	無回答
全体	46	65.2	45.7	15.2	8.7	-	13.0	4.3
スーパー	4	100.0	25.0	25.0	-	-	25.0	-
書籍・文具	16	56.3	43.8	18.8	12.5	-	6.3	6.3
百貨店	8	87.5	62.5	-	-	-	-	-
ドラッグストア	7	85.7	85.7	-	-	-	28.6	-
楽器・CD・レンタル	1	-	100.0	-	-	-	-	-
ホームセンター・カー用品	3	33.3	-	100.0	-	-	-	-
コンビニ・ミニスーパー	-	-	-	-	-	-	-	-
婦人服・子供服	2	50.0	-	-	50.0	-	-	-
玩具・ホビー用品	1	100.0	100.0	-	100.0	-	-	-
その他専門店	2	-	-	-	-	-	100.0	-
上位10業態を除く	2	50.0	-	-	-	-	-	50.0

問9. 年間の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(万引き以外も含む不明ロスの総額)の年間総売上げに対する構成比については、直近年度で、この問いに対する有効回答 77社の平均が0.71%となっている。

平均構成比の高い業態は、書籍・文具(2.08%)、楽器・CD・レンタル(0.75%)、ホームセンター・カー用品(0.74%)となっている。



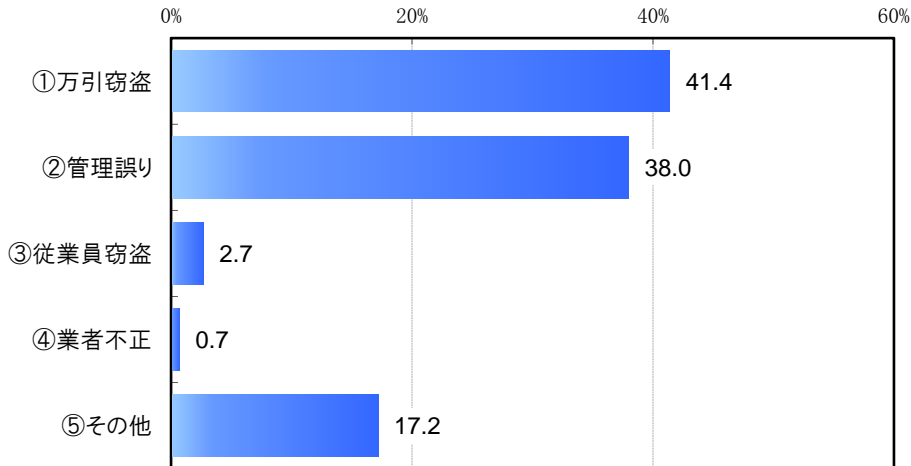
〔経年比較表／業態別比較表〕

業態別	直近年度			2年前	3年前
	回答企業数	有効企業数	1社平均	1社平均	1社平均
全 体	265	77	0.71	0.48	0.62
スーパー	99	19	0.56	0.67	0.71
書籍・文具	53	16	2.08	0.79	1.41
百貨店	37	16	0.06	0.04	0.04
ドラッグストア	28	10	0.38	0.38	0.46
楽器・CD・レンタル	8	3	0.75	0.78	0.80
ホームセンター・カー用品	7	2	0.74	0.73	0.70
コンビニ・ミニスーパー	7	4	0.14	0.20	0.22
婦人服・子供服	5	2	0.06	0.07	0.09
玩具・ホビー用品	4	-	-	-	-
その他専門店	4	2	0.50	0.48	0.50
上位10業態を除く	13	3	0.16	0.18	0.20

- ・回答企業数はこの調査に回答をいただいた企業数です。
- ・「0社」の回答は有効回答として、平均算出の母数には入りませんが、無回答は平均算出の母数には含まれません。

問10. 直近の年間不明ロス金額の原因別推定割合

回答企業各社における不明ロス金額の原因別の推定割合については、万引窃盗(41.4%)、管理誤り(38.0%)、その他(17.2%)、従業員窃盗(2.7%)、業者不正(0.7%)となっている。



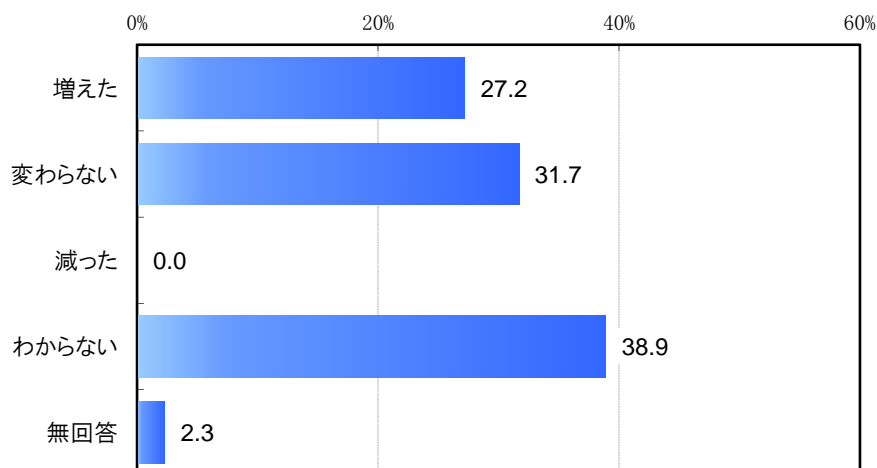
〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	有効企業数	①万引窃盗	②管理誤り	③従業員窃盗	④業者不正	⑤その他
全 体	265	89	41.4	38.0	2.7	0.7	17.2
スーパー	99	25	34.2	40.2	2.5	0.8	22.3
書籍・文具	53	21	57.9	19.5	3.3	0.2	19.1
百貨店	37	15	28.7	48.0	2.0	0.7	20.6
ドラッグストア	28	13	44.6	43.8	2.3	0.8	8.5
楽器・CD・レンタル	8	4	57.5	42.5	0.0	0.0	0.0
ホームセンター・カー用品	7	3	36.7	46.6	11.7	5.0	0.0
コンビニ・ミニスーパー	7	3	7.0	74.7	3.3	0.0	15.0
婦人服・子供服	5	2	55.5	44.5	0.0	0.0	0.0
玩具・ホビー用品	4	-	-	-	-	-	-
その他専門店	4	2	40.0	5.0	0.0	0.0	0.0
上位10業態を除く	13	1	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0

Ⅲ. レジ袋有料化とセルフレジの導入に伴う万引被害の状況について

問11. レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害

レジ袋の有料化によるマイバッグの利用増加に伴う万引被害については、「わからない」103件(38.9%)、「変わらない」84件(31.7%)、「増えた」72件(27.2%)、「減った」0件(0.0%)となっている。

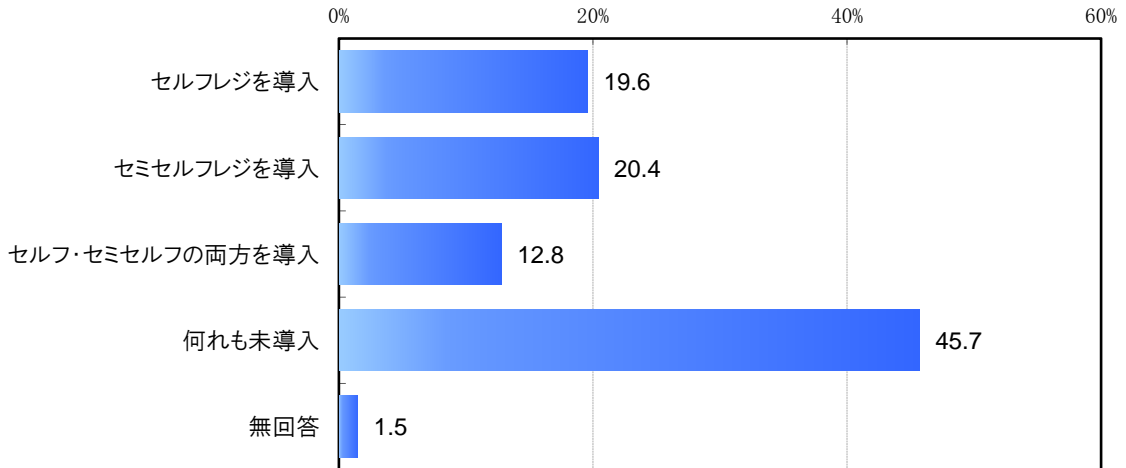


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	増えた	変わらない	減った	わからない	無回答
全体	265	27.2	31.7	0.0	38.9	2.3
スーパー	99	36.4	30.3	-	30.3	3.0
書籍・文具	53	18.9	34.0	-	45.3	1.9
百貨店	37	27.0	27.0	-	45.9	-
ドラッグストア	28	32.1	42.9	-	25.0	-
楽器・CD・レンタル	8	-	25.0	-	75.0	-
ホームセンター・カー用品	7	57.1	14.3	-	28.6	-
コンビニ・ミニスーパー	7	28.6	28.6	-	42.9	-
婦人服・子供服	5	-	40.0	-	60.0	-
玩具・ホビー用品	4	-	25.0	-	75.0	-
その他専門店	4	-	50.0	-	50.0	-
上位10業態を除く	13	7.7	30.8	-	46.2	15.4

問12-1. セルフレジの導入状況

セルフレジの導入状況については、「何れも未導入」121件(45.7%)、「セミセルフレジを導入」54件(20.4%)、「セルフレジを導入」52件(19.6%)、「セルフ・セミセルフの両方を導入」34件(12.8%)となっている。

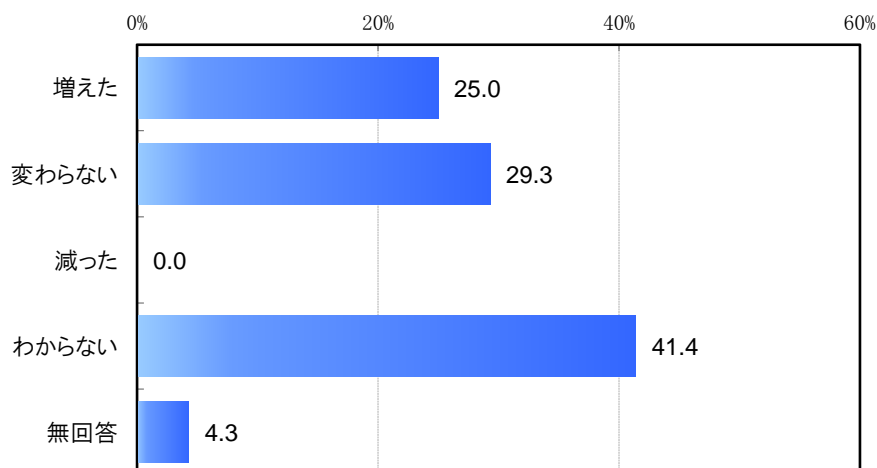


〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	セルフレジを導入	入セミセルフレジを導入	のセルフ・セミセルフ	何れも未導入	無回答
全体	265	19.6	20.4	12.8	45.7	1.5
スーパー	99	16.2	42.4	25.3	14.1	2.0
書籍・文具	53	32.1	-	5.7	60.4	1.9
百貨店	37	-	2.7	-	97.3	-
ドラッグストア	28	14.3	21.4	7.1	57.1	-
楽器・CD・レンタル	8	75.0	-	12.5	12.5	-
ホームセンター・カー用品	7	-	28.6	-	71.4	-
コンビニ・ミニスーパー	7	28.6	42.9	28.6	-	-
婦人服・子供服	5	-	-	-	100.0	-
玩具・ホビー用品	4	25.0	-	-	75.0	-
その他専門店	4	50.0	-	-	50.0	-
上位10業態を除く	13	30.8	-	7.7	53.8	7.7

問12-2. セルフレジ導入による万引被害の増減

セルフレジ導入による万引被害の増減については、「わからない」58件(41.4%)、「変わらない」41件(29.3%)、「増えた」35件(25.0%)、「減った」0件(0.0%)となっている。



〔業態別比較表〕

業態別	回答企業数	増えた	変わらない	減った	わからない	無回答
全 体	140	25.0	29.3	-	41.4	4.3
スーパー	83	24.1	28.9	-	41.0	6.0
書籍・文具	20	45.0	20.0	-	35.0	-
百貨店	1	-	100.0	-	-	-
ドラッグストア	12	8.3	58.3	-	33.3	-
楽器・CD・レンタル	7	14.3	28.6	-	57.1	-
ホームセンター・カー用品	2	-	-	-	100.0	-
コンビニ・ミニスーパー	7	14.3	28.6	-	57.1	-
婦人服・子供服	-	-	-	-	-	-
玩具・ホビー用品	1	100.0	-	-	-	-
その他専門店	2	-	50.0	-	50.0	-
上位10業態を除く	5	40.0	-	-	40.0	20.0

問13. この3年間でマイバック・セルフレジ不正対策を含め万引窃盗対策で効果が出たこと

記述回答のまとめ（1／3）

1	防犯カメラ設置と、ウィンドウディスプレイ商品へのワイヤー掛け。
2	店内の巡回数を増した。
3	1. 全店防犯カメラの台数を増したことが一番効果あり。2. 店内での声かけを重点的に行ったこと。
4	お客様がご自分のマイバックを使用し、買い回り、会計されようとするところに、お声がけすると「万引き扱いされた！」と激高されるケースもあった為、出入口にPOPを掲示「お買物は当店のカゴをご利用ください」
5	ロス分析から、盗難されている商品を絞り込み、重点商品とし、防犯カメラ設置。カメラ映像から、不審者を割出し、不審者を店舗で共有し入店を見かけたら保安通報。保安により検挙予防する。万引犯は流しの不客者ではなく、個店に根付いた不客者であることを理解すること。
6	防犯カメラ、警察官の巡回等を告知する。
7	具体的な効果は、分かりませんが、弊社では、1店舗あたり、16台から30台、防犯カメラを作動させ、カメラに「安全カメラ作動中」というポップを取り付けています。またリアルカメラの他に、ダミーカメラを設置しており、かなり抑止効果があると思っています。また、お客様の目を見て、積極的に挨拶や声がけをするよう指導しています。
8	防犯カメラと売場ラウンド、声かけ。
9	①セルフレジコーナーにアテンドを1人配置し、セルフレジの補助、案内を行いつつ、万引き防止にあたって
10	いる。②仕掛学を参考にして、店内に「万引き防止実証実験」「万引き防止対策に御協力いただき有難うございます。」というステッカーを作成して店内に表示している。
11	レジアテンダントの配置と声かけ。
12	セルフレジのアテンドの強化をしているが効果不明。
13	マイバックは導入していない。紙袋を使っている。
14	店内でのお客様への声かけ・防犯カメラの台数増・外部万引きG面依頼回数増。
15	高額商品の現物展示制限。・従業員による声掛け、店舗内巡回、商品整理の徹底。・緊急メール連絡による情報の共有。・化粧品売場へ鍵付き什器設置。・3時間ごとの巡回。
16	「マイバックは店内では折りたたんでください」等のPOPを掲示したが効果は不明。
17	セルフレジに関して、ハード面の不正対策として、12/5現在35舗店でセカンドモニターの設置。お客さまの商品登録操作等の手元映像およびレジの商品登録点数を、リアルタイムで表示する機能の導入。・アテンダントへの防犯教育動画作成。お客さまがセルフレジをより快適にお使いいただくようにサポート(牽制の意味も含め)。(「目配り」…常にお客さまの動きを確認し、困っていないか目を配る。「気配り」…セルフレジ周辺に異常がないか気を配る。「こころ配り」…お客さまからの質問や問いかけに対応できるよう幅広く見る。・アテンダントの基本の立ち位置は、セルフレジの中央付近とする。・大量盗難対策(化粧品・医薬品・高額酒類・電池類等)。見本(ダミー)陳列、もしくは最低限な陳列数での管理徹底。
18	万引対策の基本は、店内巡回、お客様へのお声掛けを強化。制服警備員の巡回も常に行ない万引をしにくい環境づくりをしています。
19	早い段階での声かけ。
20	店内での声かけ。
21	店内放送、声かけ。
22	防犯カメラ POSジャーナルデータ
23	遠隔監視できるwebカメラを増設したが、効果検証はできていない。
24	「いらっしやいませ」の声かけ。
25	レジ回り、出入口等のカメラの台数増設で対応。

記述回答のまとめ（2 / 3）

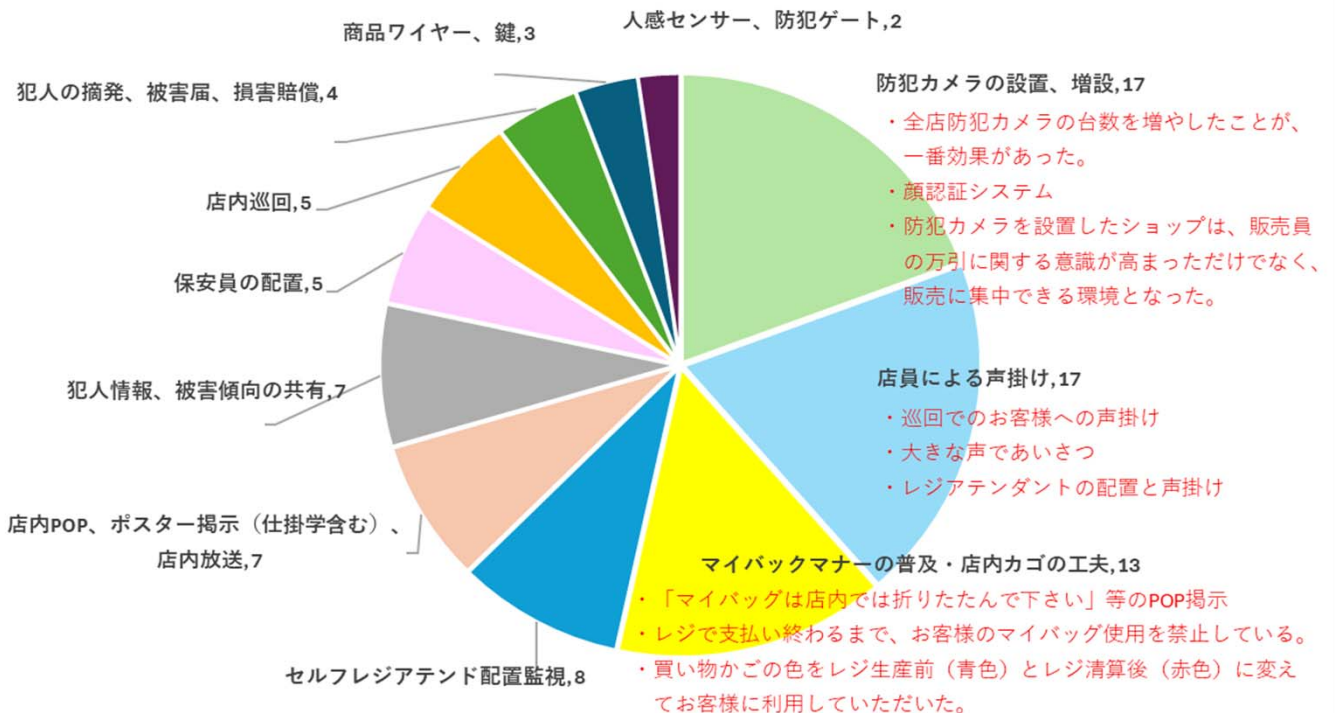
25	セルフレジのスキヤナー周辺を撮影する小型カメラとモニターを設置。会計の際に一部商品をスキャンせずに持ち去る不正への抑制効果があった。また、同犯行の被害届提出時の資料として、有効。
26	営業時間中の保安(警察OB、消防OB)による店内巡回強化。
27	「監視カメラ作動中」を掲示。
28	買物カゴの色をレジ精算前(青色)とレジ精算後(赤色)に変えて、お客様に利用していただいた。
29	1. マイバック利用時の注意事項をポスターにして、店内に掲示した。2. トイレのチェックを、2時間に1回実施。3. 大きな声であいさつ。
30	フルセルフレジ1台、セミセルフレジ2台導入済み。音声で、レジ精算済みか、精算中か、判断できるため、レジで精算済の音声流れないとそのレジに行き、フォローしている。防犯カメラは各レジの前方、後方から、監視できる為、異常時の対応が出来る。
31	お声がけ
32	保安警備
33	声掛け、警察のポスター掲示、防犯カメラ表示
34	買い物カゴお持ちでない方への声かけとカゴ渡しを実施しているが効果不明。
35	極めてアナログ的ですが、不審人物への声掛けが効果があると考えます
36	○万引窃盗対策 制限陳列~高額商品の空箱・ラミカード販売、少数陳列など ○セルフレジ対策 担当者の増員 レシートチェックゲートの設置(試験実施中)
37	ショーケース販売、ダミー陳列
38	予防として効果があった対策は無し。常習犯を逮捕し被害請求をすることが直接的な効果となりました。
39	防犯カメラの増設(店内・屋外)。防犯カメラ画像の警察への提出。高額品の施錠と防犯タグの取り付け。店内放送によるマイバッグ使用方法の啓発。マイバスケットの販売休止。社内での万引き事例情報の共有。
40	声掛け、巡回強化、全件届出ポスター掲示
41	弊社では、「マイバッグ使用の際の4つのお願い」と題するポスターを掲出して、店内買物ルールを広報啓発し、万引防止に役立っている。
42	1.退店までレシートの保管のトーク 2.セルフレジへの防犯カメラの設置 (カメラが見える)
43	タブレット防犯カメラの導入
44	1 レジで支払いが終わるまで、お客様のマイバッグ使用を禁止している 2 小物売場等では当社備え付けの小型買物カゴ、催事等では透明トートバッグの利用をお客様に呼びかけている
45	盗難品を確定して、都度、警察へ被害届を出す事によって、警察の動きが変わったケースがありました。警察との連携を密にするためにも、今後も被害届の提出は継続してまいります。
46	3年以内ではありませんが、防犯カメラを増設したことが、万引き発生後の調査には役立っています。万引き常習者が来店したとわかった場合は、警備担当が遠方監視を実施するなどの対応をしています。
47	販売員、警備員からの不審な動きのお客様への声掛け
48	①「防犯カメラ作動中」のPOP掲示②小型で安価な防犯カメラを設置したショップは、販売員の万引きに関する意識が高まっただけでなく、販売に集中できる環境となった③防犯意識を高める施策(朝礼や巡回での声掛け)
49	窃盗犯の特徴を店舗内担当と共有、後日、来店した際に犯行を未然に防ぐことができた。

記述回答のまとめ（3／3）

50	人感センサーの導入、目を見て挨拶
51	高額品、不明ロス上位品の空箱対応。大量万引き発生時の近隣店舗への迅速な情報共有による2次被害抑止。
52	マイバック利用のお客様への注意喚起ポスター掲示
53	お客様への声掛け
54	顔認証システム
55	被害の早期発見と、早期の緊急連絡網手配の実施を促す啓発活動により、従業員の防犯意識の向上に繋がった。一部店舗での好感度カメラ導入により、駐車場の車両ナンバーの特定が容易となった。防犯カメラの死角場所など押収品隠匿場所に対し、従業員移動時のチェックポイント通過確認行動を指導し励行中。セルフレジでのアテンダント配置により、万引き被害の抑止に繋がっている。(ただし、未精算件数も多く発生しているため、従業員の配置位置や配意事項等取組み要領を検討する必要がある)
56	セルフレジ機への防犯カメラの設置
57	防犯ゲート導入
58	無料で配布できるレジ袋を導入
59	店内の巡回
60	連続万引き犯情報を従業員と共有し、売場への人員配置と声掛けの徹底。

問13「万引窃盗対策で効果が出たこと」の項目

(複数回答60件<92項目>)



問14. 万引で困っていることや、万引対策の提言

記述回答のまとめ(1/3)

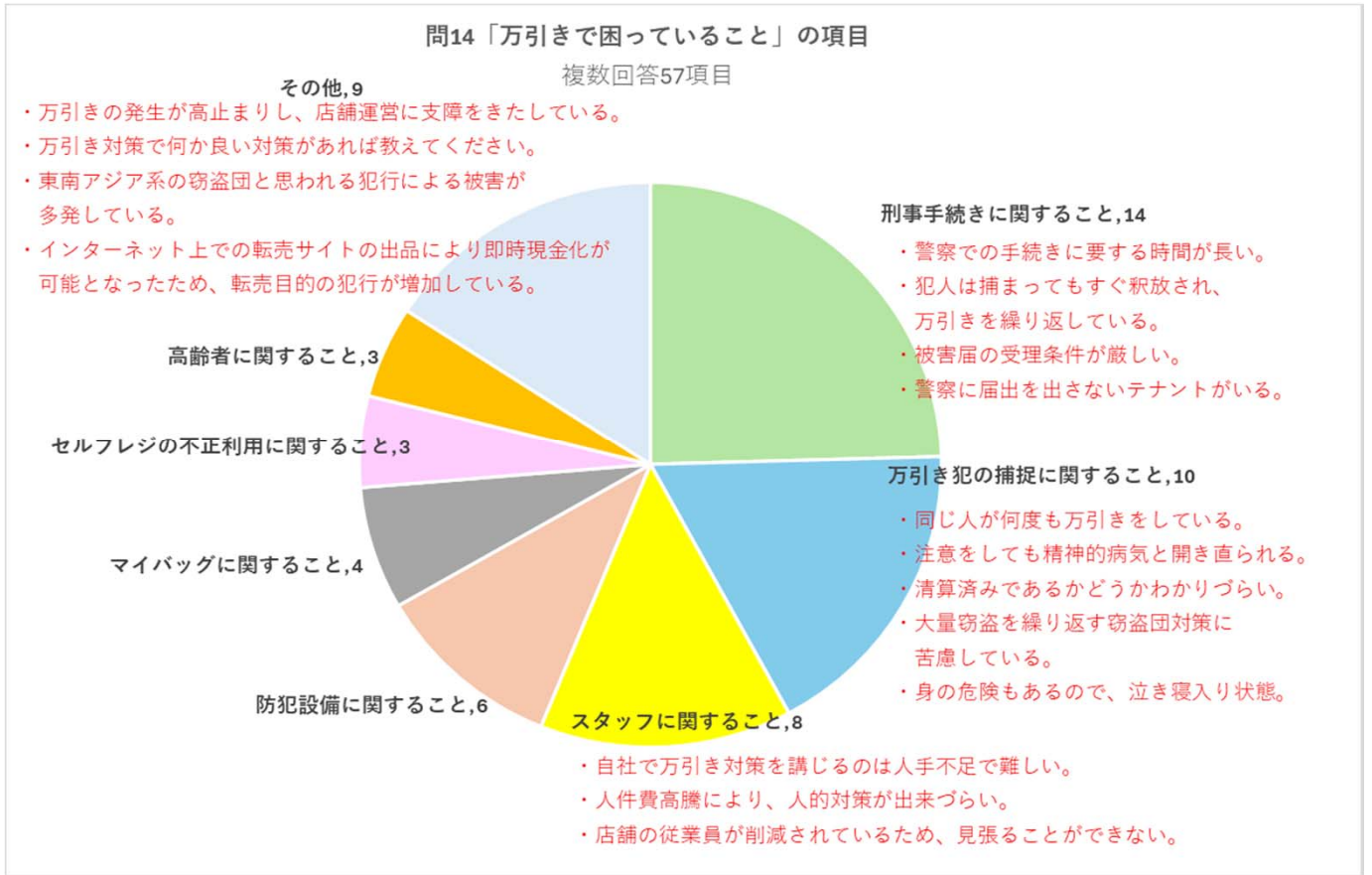
1	警察での手続きに要する時間が長すぎる。
2	自社で万引窃盗対策を講じるのは人手不足により難しいので近くに企業があれば紹介して頂ければありがたいです。
3	コロナ発生時より、今年の方が窃盗が増加、海外(特にアジア系)のグループが急増。また、マスク等でわかり辛くなっている。窃盗未遂に終わった商品を売場に戻すわけにもいかず、かと言って買い取られると「盗品を支払った」として処罰が軽くなるのも解せない。やむ負えなく廃棄することは大変心も経済的にも苦しい。刑罰が軽すぎる。①防犯カメラ、顔認証のネットワーク化。②出入口に警備員配置(アメリカみたいに)③商品タグの開発等どれもコストがかかるため難しい。
4	日本人以外の大量万引き(窃盗)が定期的に起きており、対策が必要と考えています。岐阜県ではドラッグ各社の情報共有ができていているように思います。個々の捕捉実績はほとんどありません。
5	警察全件届け出処理の簡素化が、万引犯を適切に処罰せず論旨処分を行っていることが散見される。検挙されても処罰されていないことが高齢者万引の増加につながっていると思われる。全件被害届提出から全件処罰を徹底していただきたい。ブックオフ等盗品を買い取るという犯罪を前提としたビジネスモデルの企業を厳しく取り締まっていただきたい。
6	捕捉できない。
7	マイバッグを空けたままの万引。注意放送しても難しい。
8	ネット販売の規制をある程度できないものか。
9	発生件数が高止まりし、店舗運営に支障をきたしている。
10	セルフレジでの未精算、未カウント、未スキャンされる件数が増加している。他社での対策方法が知りたい。
11	万引き犯を捕まえても捕まえても減らない。同じ人間が何度も行う→注意しても精神的な病気とひらきなおられ、こちらがメンタルをやられてしまいそう。警察に被害届を出すと長い時間かかる。店舗の人数が減少している中、その対応に時間がかかることは厳しい。
12	各店、小人数の社員で運営しており、犯人確保後の手続き等、処理に事務手続きに時間を取られて運営に支障が出ることもあります。
13	タイヤの盗難が多いため対策を講じるよう全法人・全店舗様へ配信をしております。
14	何かよい対策があれば教えてください。店内BGM(CM)で警察官が巡回することがあると流しています。
15	万引誤認や未精算誤認(レジ袋含む)への対応。多様化する手口による万引の発生。
16	メルカリやヤフオクを見ると明らかに盗品だと思われるレンタル用の商品が出品されています。質屋さんだと盗品を扱うと大変なことになるのでこういったことはないが、サイト運営会社が責任をお負える、負わされるようなシステムにしてほしい。疑わしきモノの出品ができなければ、売れないので盗まなくなる。
17	捕捉した案件は、ほぼアダルトDVDかコミック本に被害が集中している。高齢者も増えている。
18	マイバックの中に商品を入れて買い物をするお客様への対応。
19	店舗内の死角の場所をなくすことです。うっかり声かけもできない点があります。
20	人件費高騰により、人的対策ができづらくなった。
21	万引対策に苦慮、万引専従者はおいていないので万引がどの位あったか正確に把握していないのが現状。店からの万引きの報告が殆んどないので万引き数はごくわずかな数量だと思われる。
22	警察の被害届受理条件が厳しいこと。被害に遭っても、商品の単品特定と前述カメラの映像がないと受理されないことが多い。店舗は証拠を集めるために、長時間の調査が必要となる。
23	店内でのお声掛けができないため、窃盗犯の捕捉に至るケースが少ない。捕まえるというよりは防ぐことしかできない現状である。

記述回答のまとめ（2／3）

24	ネット転売防止策の推進を期待しています。
25	店頭の従業員数が削減されているため、見張ることができない。
26	逮捕事案の場合、供述調書作成等で店員の拘束時間が長い。
27	個人的な意見ですが「万引き」という言葉を好みません。また犯人も罪の意識が低すぎるし、罪も軽いのが現状です。
28	確保したとしても、その後の警察対応等で長時間拘束され、通常業務に支障をきたす。
29	袋不要で商品だけを持って店外に出られる時に精算済みであるかが分かりにくく、声をかけづらい。
30	セルフレジ登録で6缶パックを一缶だけ通す。高い商品のうえに安い商品を重ねてセルフレジのジャンコードを通す。
31	万引きの度を越えた「外国人窃盗団」の犯行(複数名で来店し、堂々と車に載せ逃走する)。①高齢者による貧困理由の事案②メルカリ等での転売理由の事案に大きく絞られている。
32	誤認逮捕のリスクが高すぎて店舗では抑止に留まっている。
33	万引は窃盗犯だという広報をもっと効果的にやってほしいと思います。
34	顔認証システムの業者間共有が実現できれば、大変有効だと思う。
35	防犯システムのコストが高い。
36	人員不足の為、監視の目が行き届かない。
37	万引き品がフリマサイトで出品されていても、IDなどで被害品と出品が明らかに一致する証明ができない限り、サイト側での対応がしてもらえない。警察に被害届を出したとしても、出品者と万引犯の個人情報の照合をしてもらえない。
38	犯人逮捕の際の警察への事情聴取の拘束時間が長く、業務に多大な支障がでること。犯人が金銭的に困窮しており、万引した金額の弁済ができないケースがあること。出入り禁止にしても再入店する場合があること。認知症を患っている人の万引きが増え、罪に問えない場合もあること。
39	全数把握はできておらず、本部で把握できるものは一部警備会社からの状況連絡などに限られること。
40	弊社に関して言いますと、万引で捕まる方は、高齢者がほとんどです。個人の意見ではありますが、高齢者のモラルの低下は、経済的困難や、健康問題、家族や知り合いなどの喪失、社会との接点がなくなってしまうなど、複合的な要因が重なって起こるのではないかと想像されます。こういった問題は、古くからある問題だとは思いますが、いつの世も解決できない問題なんだと思います。万引きされた商品の金額よりも、その万引き行為に対応するコストの方がはるかにかかりますので、やはり抑止効果を生む施策が必要であろうと考えております。
41	損害賠償請求(被害弁済)については、被害商品の税込み販売価格のみを請求しているが、人件費等を請求する場合の算出基準・留意点等について、ご教示願いたい。
42	窃盗犯の情報共有化が進んでほしい。
43	店舗の構造上、死角が多い。
44	単純な万引き被害では被害届は以前から簡易化されているが、届出に要する時間により従業員の店頭稼働時間が奪われる。(届出率低調の原因の一つ) 実現には時間がかかるかも知れないし、法整備が必要だと思うが、簡易な万引き等一定の条件ではオンライン被害申請が出来るよう、御機構から警察当局へ働き掛けはできないか。
45	「渋谷書店万引対策共同プロジェクト」の中央線版ができれば助かります。ご検討ください。
46	防犯カメラの画質が荒く犯行現場、顔の特定が難しい。カメラの更新費用がない。
47	件数が多く、一部の常習者は把握しておりますが、警戒していても窃取の瞬間を確認するのは難しいです。未精算のものをマイバッグに入れられても精算済みのものと区別がつかないので、指摘するのが難しいと感じています。

記述回答のまとめ（3／3）

48	・窃盗被害後に警察へ被害届を出さないテナントの存在・不審な動きのお客様がいた時に、販売員から警備担当への連絡が以前よりも減っている
49	①ショップによって温度差があるので、統一的に進めるのは難しい、②防犯カメラの設置に関する費用確保が難しい、③万引窃盗対策のガイドラインを作ってほしい、④万引を誤認してしまったときの対応方法を知りたい
50	マイバック利用により窃盗の判断がつきにくくなった。
51	外国人の犯行が増加傾向にあるように感じられる。
52	自分たちでの捕捉、警察との連携、民事的な損害賠償、マニュアル作成
53	警察の巡回等を実施して頂けると助かります
54	万引窃盗対策を強化すると、疑われているようで不快だとクレームが増える。バランスが難しく感じる。
55	1. 防犯カメラが未設置店舗がある。 2. 什器高が高い。 3. 人員不足。
56	現行の法律上、誤認逮捕について店舗側のリスクが高すぎる。犯人は捕まってもすぐに釈放され、万引き、盗難を繰り返している。店外に出てから声を掛けようとしても、走ってまたは車で逃走されてしまう。追っかければ身の危険もあるため、泣き寝入りの状態。
57	高齢者の食品・日用雑貨の窃盗が増えている。従業員の目が届きにくく、防犯体制が取りづらい。
58	窃盗団の情報共有
59	万引き犯以上に、大量窃盗を繰り返す窃盗団対策に苦慮しております
60	顔認証システムが効果的であるが高価であることで全店導入が難しい。
61	セルフレジでの未精算が時々ある
62	休憩などで、人員が少ないときにスタッフを引き寄せて目の届かない所での組織的な犯行が多く、人員もタイトなので、困っています。
63	東南アジア系窃盗団と思われる犯行による被害が多発し、なかなか警察により検挙されにくくなっていること。万引き犯人が逮捕されても、勾留が却下されたり、起訴されないケースが増えており、万引き行為の増長や犯罪意識の希薄化に繋がっていると懸念されること。インターネット上での転売サイトへの出品により即時現金化が可能となっており、転売目的の犯行が増加していること。(贓物故買斡旋の規制強化が必要)・被害届出時の防犯カメラ精査などに多くの時間を要し、店長等の業務ロスが生じていること。
64	制度品(メーカーと直接取引契約を結んだ小売店で販売する化粧品)を防犯のため、ショウケース内で陳列を関西郊外店で実施し、検証中。
65	メルカリなどのフリマサイトが明らかに泥棒市場となっている印象を受けた。なぜ、古物商の申請なしに取引ができるのか？繰り返し行い生業としているのであれば通常の買取店舗と同様に古物商取得を義務付けるべきです。転売も同様です。同一商品を複数回取引できないようにするなど厳しい対策を講じてほしい。メルカリなどのフリマサイトにより一般市場が成り立たなくなっております。万引件数が多くなればカリフォルニア州のような地獄の状態に日本もなりかねません。警察も忙しいようですし、かなりまずい方向に進んでいるように感じます。
66	万引き対策としては、とにかく声掛けをするしかありません。
67	店内の巡回と声かけを徹底し、万引窃盗させない環境を作る
68	窃盗の瞬間の映像や車のナンバーまでわかっているのに警察はうごかない(被害届3件同一人物)被害届を出す度に2～3時間とられるので仕事にならない。
69	都道府県を跨いで犯行を繰り返す万引き犯が増加傾向にある為、万引き犯の共有に尽力している。



問14. 「万引窃盗対策の提言」の項目 複数回答35項目

警察関係 (7件)	<ul style="list-style-type: none"> 全件被害届提出から全件処罰を徹底していただきたい。 警察の巡回等を実施していただけると助かります。 万引は窃盗犯だという広報をもっと効果的にやってほしい。 	情報共有の提言 (5件)	<ul style="list-style-type: none"> 窃盗犯の情報共有化が進んでほしい。 都道府県を跨いで犯行を繰り返す万引犯が増加傾向にあるため、万引犯の共有に尽力している。 タイヤ盗難が多いため対策を講じる全法人・全店舗に配信しております。
万引対策の提言 (5件)	<ul style="list-style-type: none"> 自分たちでの捕捉、警察との連携、民事的な損害賠償等をマニュアル作成。 店内巡回と声かけを徹底し万引窃盗をさせない環境。 万引被害金額より、その万引行為に対応するコストの方がはるかにかかりますので、抑止効果を生む施策が必要です。 	防犯設備の関係 (5件)	<ul style="list-style-type: none"> 防犯カメラ、顔認証のネットワーク化 商品タグの開発 出入口に警備員配置（アメリカのように） 顔認証システムの業者間共有が実現できれば、大変有効だと思う。 防犯カメラ未設置店舗がある。
被害品転売対策の提言 (4件)	<ul style="list-style-type: none"> ネット販売の規制をある程度できないか。 ネット転売防止策の推進を期待しています。 	万引犯罪の状況 (6件)	<ul style="list-style-type: none"> 外国人の犯行が増加傾向にあるように感じられる。 弊社では、万引で捕まる方は高齢者が殆どです。 店内でのお声がけができたいため、捕捉よりは防ぐことしかできない

第14回全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査

- ・本調査は、皆さまに記入いただいた回答内容を個別に公表したり、税務調査等目的外に使用することは一切ありません。ご懸念なくご回答ください。
- ・この調査票の届いた部門ではご回答の難しい場合は、お手数ですが、所管の部門にお問い合わせの上、ご回答くださるようお願いいたします。

調査主体 特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構
 調査協力 警察庁・生活安全局生活安全企画課、日本小売業協会

回答締切日 2023年11月15日(水)までにご返送ください

本調査は、WEBでの回答も可能です。下記のURLにアクセスしてご回答ください。

<https://www.across-net.co.jp/mrs/kourigyo/>

QRコード



この調査についてのお問い合わせは下記までにご連絡ください。

特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構 TEL 03-5244-5612(担当:光眞(ミツサネ)、近藤)

問1 貴社の決算月および店舗数をご記入ください。【数値回答】

貴社の決算月	月	店舗数	店舗
--------	---	-----	----

問2 貴社の中でもっとも売上構成比の高い部門を下記の中から選択ください。【1つだけ○】

部門(業態名)をお選びください。

- | | | | |
|-------------------------|----------------|------------------|-------------|
| 1. 百貨店 | 2. スーパー | 3. 婦人服・子供服 | 4. 紳士服 |
| 5. カジュアル衣料 | 6. 呉服 | 7. 服飾・服飾雑貨 | 8. 家具 |
| 9. 家電製品 | 10. 玩具・ホビー用品 | 11. 書籍・文具 | 12. ドラッグストア |
| 13. 靴 | 14. 時計・めがね | 15. 宝飾品 | 16. スポーツ用品 |
| 17. カメラ | 18. 楽器・CD・レンタル | 19. ホームセンター・カー用品 | |
| 20. 総合ディスカウント | 21. 酒類 | 22. 生鮮 | |
| 23. 価格均一ショップ(100円ショップ等) | | 24. その他専門店 | |
| 25. 生活協同組合 | | 26. コンビニ・ミニスーパー | |

問3-1 店舗に防犯カメラを導入していますか。【1つだけ○】

1. 導入している 2. 導入していない 3. 導入を検討中

問3-2 店舗に顔認証カメラを導入していますか。【1つだけ○】

1. 導入している 2. 導入していない 3. 導入を検討中

問4-1 直近決算年度に捕捉した万引窃盗犯の性別ごとの人数を教えてください。【数値回答】

総人数	うち男性	うち女性	性別不明
人	人	人	人

問4-2 問4-1で捕捉した万引窃盗犯は誰が捕捉しましたか。確保した万引窃盗犯の延べ人数を、項目別にお答えください。【数値回答】

①保安警備員	②貴社の従業員	③お客様	④警察官	⑤他店で捕捉
人	人	人	人	人
⑥その他※	⑦不明	※⑥「その他」の内容をご記入ください。		
人	人			

問5-1 現在、貴社で万引窃盗対策を担当されている部署をお答えください。【1つだけ〇】

1. 店舗 2. 本部 3. 警備部門 4. その他

具体的な部署名をご記入ください

問5-2 万引窃盗犯罪が発生した時に、他社と情報を共有していますか。【1つだけ〇】

1. 共有している 2. 共有していない 3. 検討中

※問5-2で「1. 共有している」を選択された方にお聞きます。

問5-3 文字だけでなく被疑者が映っている画像も他社と共有されていますか。【1つだけ〇】

1. 画像も共有している 2. 画像は共有していない 3. 画像の共有を検討中

問6 貴社では、万引窃盗犯を確保した際、当人（もしくはその保護者）に対して、捕提にかかった費用（人件費等）を損害賠償請求していますか。【1つだけ〇】

1. している 2. していない 3. 検討中

問7 万引窃盗犯の「店内確保」を実施していますか。【1つだけ〇】

1. 実施している 2. していない 3. 検討中

問8-1 自店から万引窃盗された商品の処分先として判明しているものがありましたら、該当する換金先を下記項目からご選択ください。【該当するもの全てに〇】

1. ネット通販 2. ネットオークション 3. ネットフリーマーケット 4. 中古品店
 5. 質屋 6. 故買屋 7. 現金問屋 8. 海外送品
 9. その他

問8-2 問8-1で換金先が判明した商品について、年間で何回販売されたことを確認しましたか。おおよそで結構ですので、回数をお答えください。【数値回答】

総回数				うちインターネット 経由※での出品			
			回				回

※インターネット経由とは、問8-1で「1~3」に〇をつけたものが該当します。
 ※インターネット経由のみの場合は、2か所に同じ回数をご記入ください。

※問8-1で「1~3のインターネットの換金先(通販・オークション・フリマ)」を回答された方にお聞きます。

問8-3 どのようにして万引窃盗被害品が出品されていることを知りましたか。【該当するもの全てに〇】

1. 自社社員がネットを調べて見つけた 2. 警察から連絡を受けて知った
 3. 万引窃盗犯<被疑者>から聞き出した 4. 第三者から連絡を受けて知った
 5. ネット業者から連絡を受けて知った 6. その他

問9 貴社の直近3カ年決算年度における年間の不明ロス金額（万引以外も含む不明ロス総額）と、その年間総売上げに対する構成比について、分かる範囲でご記入ください。【数値回答】

◆対象年度は、御社の決算年度単位で結構です。

項目	前々年度(3年前)	前年度(2年前)	直近年度
① 売上高	百万円	百万円	百万円
② 不明ロス金額	百万円	百万円	百万円
③ 不明ロス率 (③=②÷①×100)	. %	. %	. %

問10 直近の年間不明ロス金額の原因別推定割合をご記入ください。【数値回答】

◆10%刻みの推定割合で結構です。

全体	①万引窃盗	②管理誤り	③従業員窃盗	④業者不正	⑤その他
(100%)	%	%	%	%	%

「⑤その他」の内容をご記入ください

問11 2020年7月からレジ袋が有料化され、マイバッグの利用が増えましたが、これにより万引窃盗被害に増減はありましたか。【1つだけ○】

1. 増えた 2. 変わらない 3. 減った 4. わからない

問12-1 セルフレジは導入していますか？【1つだけ○】

1. セルフレジを導入 2. セミセルフレジを導入
3. セルフ・セミセルフの両方を導入 4. 何れも未導入

※問12-1で「1～3（セルフレジを導入）」と回答された方にお聞きします。

問12-2 セルフレジ導入で、万引窃盗被害に増減はありましたか。【1つだけ○】

1. 増えた 2. 変わらない 3. 減った 4. わからない

問13 この3年間で、マイバック・セルフレジ不正対策を含め、万引窃盗対策で効果が出たものがあれば教えてください。【自由回答】

問14 その他、万引窃盗で困っていること、万引窃盗対策での提言等がございましたら、ご記入ください。【自由回答】

問15 差し支えなければ、以下の項目にご記入ください。

貴社名	
所属・氏名	
所在地	〒
TEL	()
E-mail	@

問16 本調査の調査結果について、送付のご希望をお聞かせください。【1つだけ○】
※令和6年●月頃に調査結果を取りまとめる予定です。

1. 調査結果を知りたい 2. 調査結果報告は不要

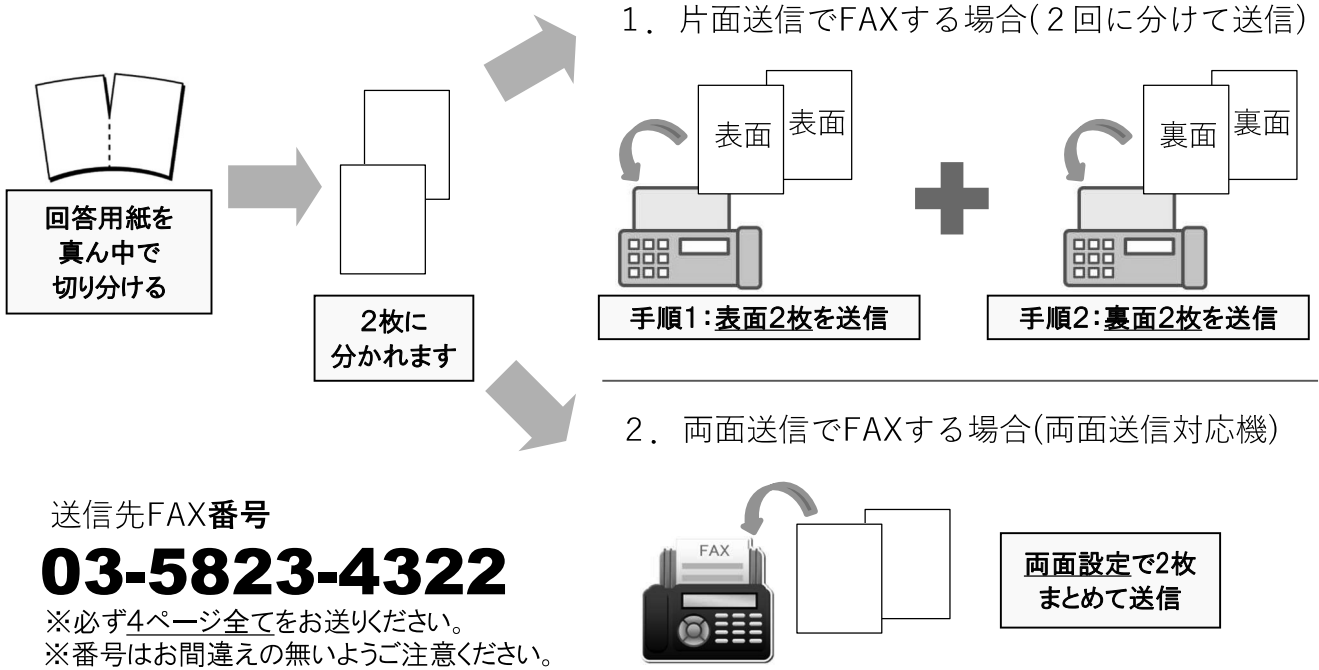
※調査結果のご報告は、問15に記載いただいた方宛に送付する予定です。

アンケートにご協力いただき、ありがとうございました。下記の2通りの方法でご返送ください。

① 郵送で返送する場合

同封の返送用封筒に入れて、お近くのポストにご投函ください。(切手は不要です)

② FAXで返送する場合



第14回 全国小売業不明ロス・店舗セキュリティ実態調査分析報告書

2024年4月 発行

特定非営利活動法人 全国万引犯罪防止機構

〒101-0062

東京都千代田区神田駿河台1-2 書店会館4階

TEL 03-5244-5612

〔入力・集計〕 株式会社アクロス