

万引き防止 マニュアル

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 －



三重県警シンボルマスコット
ミーポくん

三重県警察

目次

万引き防止マニュアル策定の目的・・・・・・・・・・p1

防犯マニュアル①

商業施設(スーパー・ショッピングセンター等)の
場合・・・・・・・・・・p2

防犯マニュアル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

商業施設(スーパー・ショッピングセンター等)
防犯体制チェック表・・・・・・・・・・p7

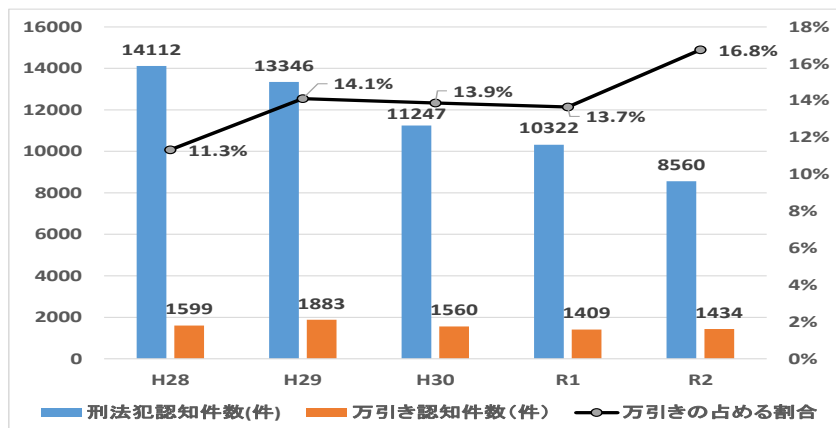
コンビニエンスストア・ドラッグストア等防犯体制
チェック表・・・・・・・・・・p8

万引き防止マニュアル策定の目的

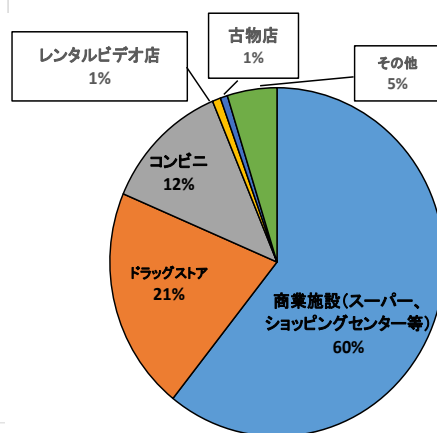
三重県内の刑法犯認知件数は、平成14年の47,600件をピークに、ほぼ一貫して減少を続けています。しかし、万引きの認知件数の占める割合は、高水準で推移しています。

万引きの多くが商業施設（スーパー、ショッピングセンター等）、ドラッグストア、コンビニエンスストアで発生し、これらの店舗等における防犯対策を一層推進する必要があります。

刑法犯認知件数と万引き認知件数の推移



発生場所



	H28	H29	H30	R1	R2
刑法犯認知件数(件)	14112	13346	11247	10322	8560
万引き認知件数(件)	1599	1883	1560	1409	1434
万引きの占める割合	11.3%	14.1%	13.9%	13.7%	16.8%

※数値は生活安全企画課調べ

三重県警察では、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、**施設における防犯対策**（カメラの設置や増設等）と**行動による防犯対策**（店員による声掛け活動の強化等）の両面にわたる対策を集めた「**万引き防止マニュアル**」を策定しました。

本マニュアルは、商業施設（スーパー・ショッピングセンター等）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に分けて作製しましたが、店舗の形態によって実施可能な防犯対策が異なると思われますので、店舗に合った対策を取っていただきますよう、各事業者様の判断で活用してください。

末尾に「防犯体制チェック表」やチラシのサンプルを添付しましたので、事業者の皆様におかれましては、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の諸対策に御協力いただきますようお願いいたします。

防犯マニュアル①

～ 商業施設(スーパー・ショッピングセンター等)の場合～

(1) 施設における対策

ア 防犯カメラ

○ 設置箇所

売場、店舗出入口等、対象者が「入り」と「出」で両方映るような場所や、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。

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 レジコーナーの設置箇所

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

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や、死角となる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込み禁止」、「未精算の商品のトイレへの持込み禁止」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。

例:



ク 店内専用買い物カゴの導入

精算前の商品を自分のマイ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、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**
「マイバッグは精算が済んでからご使用ください。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。

万引き防止用の腕章も万引き防止には効果的。

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。マイバッグは精算がお済みになってからお使い頂き、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

受理担当警察官の質問に、あわてず、落ち着いて答えてください。

- 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、御理解をお願いいたします。

防犯マニュアル②

～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、店舗の出入口等、対象者が「入り」と「出」で両方映るような場所や、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。

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や、死角となる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。

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

受理担当警察官の質問に、あわてず、落ち着いて答えてください。

- 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、御理解をお願いいたします。

商業施設(スーパー・ショッピングセンター等) 防犯体制チェック表

実施日： 年 月 日

チエック項目		チエック欄	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 記録媒体の種類 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	
	モニタリング	モニタリングシステムの有無 モニタリングの設置箇所（設置箇所全てをチェック）	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 事務所 <input type="checkbox"/> レジ <input type="checkbox"/> その他（ ）	
	防止用機器	万引き防止用機器設置の有無 設置有の場合は導入している機器の名称を記載する	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 _____ _____	
	店舗内等	防犯ミラー設置の有無 鍵付きショーケース設置の有無 鍵付きショーケース施錠の有無 店内専用買い物カゴ設置の有無 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 放送有の場合は実施回数を記載する 商品陳列棚の商品陳列の状況 レジコーナー配置の状況	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 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"/> 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 従業員等の店内巡回の実施状況 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	
	警備業者	警備会社との委託契約の有無 制服警備員配置の有無 警備員の来店客に対する声かけ状況 警備員の配置箇所等運用状況	<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	
	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 私服警戒員配置の有無 私服警戒員の防犯腕章等着装の有無 店内放送実施の有無	<input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無 _____回	
	検討事項			

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			