

店長・店舗スタッフのための

万引き防止

ハンドブック

店舗調査から
みえてきた
ベスト
プラクティス



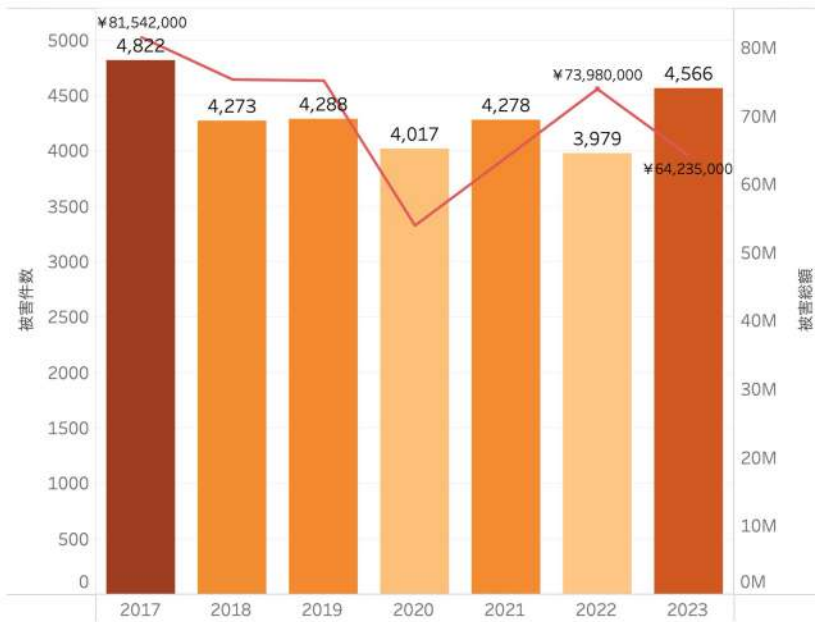
作成：山本啓一(北陸大学)
石川勝彦(鳴門教育大学)

協力：福岡県警察本部生活安全総務課



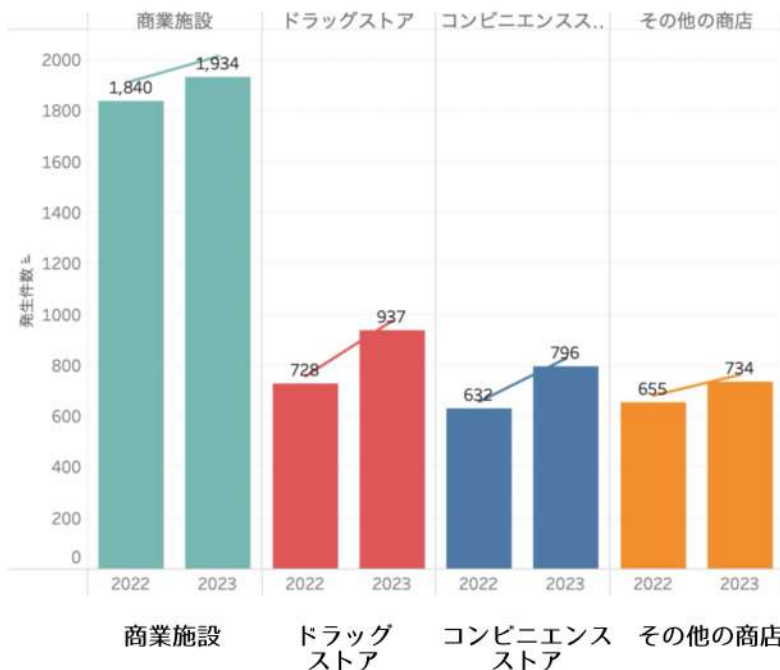
福岡県の万引き状況

福岡県における万引き認知件数推移（2017-2023）



万引き件数はここ数年減少傾向でしたが、コロナ後から増加傾向にあります。被害総額は増減を繰り返しています。

発生場所別推移（2022-2023）



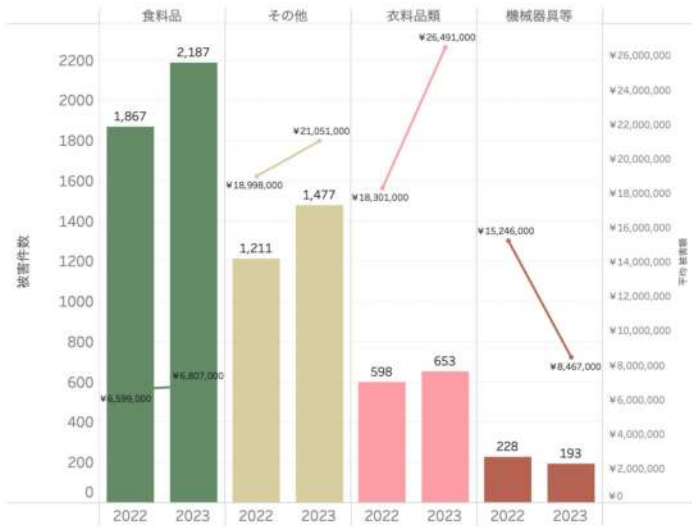
商業施設（デパート、ショッピングモール、ショッピングセンター、スーパーマーケット）での発生件数が最も多いですが、ドラッグストアとコンビニの増加率が高い（25%）点も要注意です。

福岡県警察生活安全総務課より

県警察では犯罪防止に向けた各種取組を推進しているところでありますが、刑法犯認知件数に占める万引きの認知件数の割合は依然として高い水準にあります。
 この背景の要因としては、「万引き」と言う行為を軽視する風潮があり、これを放置すれば、社会の規範意識の低下を招き、他の犯罪の発生も誘発する恐れがあります。
 万引き防止対策については、警察や行政だけで成し得るものではなく、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あり、特に、被害対策と成り得る店舗の皆様の役割は大きく、「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いと思います。

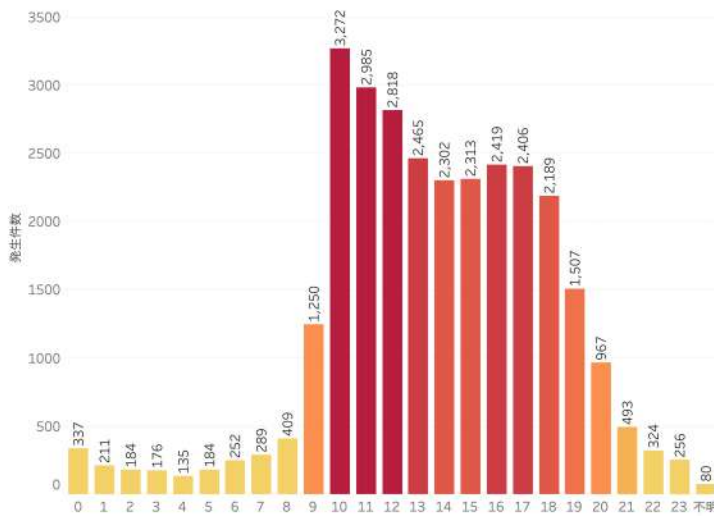
福岡県の万引き状況

被害品別推移（上位種類）2022-2023



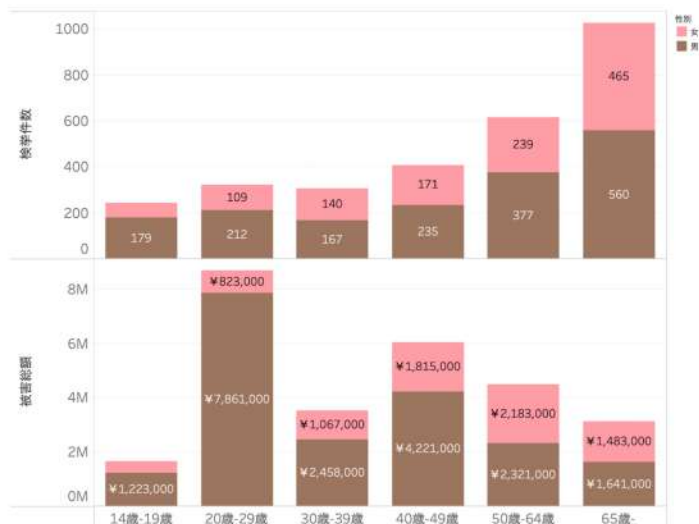
被害品の多くは食料品です。その他には医薬品、書籍等が含まれています。被害件数は増加しています。一方、被害総額でみると、衣料品が大きく増えています。

発生時間別被害件数（2017-2023）



時間当たりの発生件数で見ると、午前中（10時～12時）に多くの万引きが発生しています。開店直後の万引き発生に要注意です。

年齢別・性別でみた検挙件数・被害総額（2023）



万引き件数（上のグラフ）で見ると、年齢が高いほど件数が多く、女性比率も高くなります。一方、被害額（下のグラフ）で見ると20代男性の犯行が圧倒的です。20代男性による万引きは機械類、衣料品、PCなど高額商品の万引きが多くなります。

福岡県警犯罪予防研究アドバイザーによる研究で見えてきた 万引きに強いお店に共通する店長像

万引きを減らすための 店長さんの5つのマインドセット



1 「万引きは許せない！」

「私は万引きは許せないんだ、自分の店舗で起きることはイヤなんだ」といった信念から生まれる言葉は、店舗スタッフ全員に響きます。

2 「お客様の中から万引き犯を出したくない」

万引き犯も、元々は「お客様」なのです。お客様の「買い物体験」を向上させ、「魔がさす」機会を与えないことは店舗ができる最大限の予防策です。

3 「他にも問題が起きているかも」

万引きが多発しているお店は、店舗モラルの低下など他の問題も起きているかもしれません。万引きに甘い姿勢は他のリスクを発生させる要因だと考えることが必要です。

4 「自分たちで解決できる！」

「万引きは店舗の努力でどうにも解決できない」「万引きGメン頼み」という諦めの気持ちを持つのではなく、お店の改善策により必ず減らすことができるという信念を持つことは大切です。

5 「お店づくり全体で解決していこう」

万引き予防のためには、防犯カメラ、防犯ゲート等の防犯設備の導入以外にも、できることはたくさんあります。出入り口の改善、棚の配置、商品陳列の工夫、店舗スタッフのお客様との「目あわせ」や「声かけ」の推奨、お客様同士の視線が確保される店舗づくりなど、総合的な対策が効果的です。

店長が意識したい

防犯に強い職場づくり

店長のリーダーシップ



- ✓ 事務所にこもらない
- ✓ フロアの仕事を率先して進める
- ✓ スタッフさんをとことん気遣う

**フロア業務・声かけを
率先することで率先垂範！**

店舗スタッフは
店長が管理業務だけでなく、
現場の業務を率先して
手伝ってくれることで、
店長の防犯意識に共感して
くれるようになります。

スタッフさんの要望

・話を丁寧に聴く

店長が、店舗スタッフの要望
に耳を傾けてくれることで、
気にかけてもらえると感じて
くれます。店長への信頼感が
あると、ちょっと気になった
情報も自然と共有されるよう
になります。



従業員の心理的安全

- ✓ 悪いニュースを共有してもらえる
雰囲気
- ✓ スタッフ同士の関係がよくなるよう
よく話を聞く
- ✓ どんなことも共有する習慣をつくる

現場への権限委譲

- ✓ 発注を任せる・意見を採用する
などしてコミットしてもらう
- ✓ 裁量・自由を与えて、相互の信頼
関係をつくる

**スタッフさんに裁量・自由
・権限を与える**

裁量と権限を持ってもらうことで
「もっとこうしたら良い」
「こんな工夫をすると良い」と
主体的にお店づくりに
関わってくれるようになります。
現場からも万引き防止策が
上がってくるでしょう。

魅力的な職場環境は、万引き防止にもつながります



防犯カメラ等のハードウェアの整備に加えて、店長の率先垂範、
店舗スタッフへの支援、店舗全体の風通しなどによって、店舗全
体の防犯意識も高まり、店舗スタッフたちが自ら万引き防止の方
法を考えることにも繋がります。店長のリーダーシップにより、
店舗スタッフの当事者意識・防犯意識を高めていきましょう。

セルフレジの担当者は

セルフレジ・サポーター

画面ばかり
見てちゃダメ！

お客様が
セルフレジを
使ってくれて嬉しい！

お客様が
困っていないか
いつもチェック



セルフレジ担当者がとるべき 3つの行動

1 定位置はPCの前ではなく、セルフレジ全体が見渡せる場所とセルフレジエリア。とにかく働きましょう。

2 おもてなしの気持ちでお客様のセルフレジ使用をサポートしましょう。

3 セルフレジの正しい使い方をサポートする気持ちでセルフレジの不正使用を防ぎましょう。
不正使用の手口が明らかになったら、店舗全体で共有しましょう。



セルフレジの万引きを減らすためには、防犯装置の導入だけでなくセルフレジ担当者の「目」が、エリア全体にいき渡ることが大切です。

セルフレジ担当者は「警戒心」よりも「ホスピタリティ」の精神を持ちお客様と積極的に関わるようにしましょう。

店舗スタッフの気持ちに寄り添った防犯メッセージを打ち出しましょう



お店から万引きが出てしまったとき
どんな気持ちになりますか？

あのいつも笑顔で優しかった
お客様が、、とショックです



そうですね、お客様も従業員の皆さん
も地域でお付き合いしていますから、
ショックは大きいですね

喜んでいただくために考えた仕入れで
すし、お店への愛着もありますから



地域の方を万引き犯にせず、愛されるお店
であるために皆さんで協力しましょう

1

万引き摘発より万引き防止が重要

2

万引きはスタッフのモチベーションに関わる問題

3

店舗スタッフ全体で組織的・継続的な防犯体制を
作り上げよう



従業員もお客様の地域から来ています。スーパーで万引きが出ることは、残念なことに地域の方が万引き犯になっているということです。ですから、「地域の方とお店を大事にしよう」といったストーリーを打ち出せば、店舗スタッフの防犯意識や協働体制整備が進むでしょう。

万引きを防ぐお店づくり

視認性の確保

通路は広く、棚は低く
見通しの良い場所はできるだけ広く
レジからの見通しもできるだけ広く
周囲から見えにくい場所を作らない

管理意識の徹底

整然とした商品ディスプレイ
棚の歯抜けを放置しない

領域性の確保

出入口を少なくする
出入口を区別する
カゴの区別などで未精算を明確化

重要なレイアウト条件



視認性

授業員からもお客様同士も「見えやすい」
構造と雰囲気



管理意識

清潔で秩序だった望ましい状態を
維持しようという意志



領域性・監視性

境界を設け、犯人が「逃げにくい」構造を作ること
万引き犯の侵入を許さないという意志



万引き防止 ハンドブック

2024年07月29日 発行
2024年11月06日 更新

イラスト・デザイン
Satsu

※このパンフレットは、公益財団法人日工組社会安全研究財団の助成を受け、2023年から2024年にかけて福岡県内で実施したアンケート、ヒアリング、実地調査等をもとに作成したものです。