

## 日本の万引き犯罪を考える

### 警備の薄い日本は万引き天国か？

#### 世界の盗難ロス、管理ミスロスの状況

英調査機関センター・フォー・リテール・リサーチが流通向けセキュリティシステムを手がける米チェックポイントシステムの委託を受けまとめた「世界の小売業におけるロスと犯罪により発生するコストについての調査」の2010年版によると、調査対象の42カ国・地域中、被害額の割合が最も高かったのはインドで2・72%。次いでモロッコとブラジルが1・64%で並んだ。タイは1・57%、最低は台湾で0・87%。主要国では、日本1%、米国1・5%、中国1・04%、ドイツ1・12%、フランス1・36%、英国1・29%、ロシア1・61%であった。

アジアでは台湾、日本、中国が1%前後と意外と低い結果となった。

日本は、海外の店舗に比べて万引きに対するセキュリティーはそれほど厳しくはないものの、管理ミスロスと万引きなどの犯罪率は1%と調査国中5番目に低い国であった。

しかし、警備が厳しくないことは、欧米、ロシアの万引き癖のある者にとっては、「日本は万引き天国」であるかもしれない。

#### アジア太平洋地域で2番目に犯罪率の高いタイの例を挙げると、

小売売上高の対する犯罪とロスの割合（2009年7月～2010年6月）は1・57%であった。現在は少しずつ改善に向かっている。

万引きの具体的な内容（2008年7月～2009年6月調査）は、被害総額の割合が最も高かった商品は、衣料、ファッションで1.84%。衣料品の中ではアクセサリが3.85%、次いで化粧品、香水、美容用品1.77%。食品は、1.36%だった。食品の中では食肉が3.38%と特に高かった。

小売店での窃盗で逮捕された万引き犯と店員は580万人に上り、このうち14.4%は店員であった。

newsclip.be より

#### 日本の万引き盗難は高いのか、低いのか

「日本の万引きによる被害金額は、年間4、800億円」（0.6%）

「管理ミスによるロス金額は、3、400億円」（0.4%）

万引きゲートなどアメリカ・チェックポイントシステムが、2010年度の世界の小売業の盗難被害や廃棄などのロス金額に関する調査をまとめました。

「盗難」や「管理ミスによるロス」などから生じるロス総額で見ると国内の小売業全体で約8200億円となり、金額ベースでは、アメリカに次ぐ世界で2

番目に高いことが分かりました。

日本の小売業全体の売上高は約82兆円。そのうち

「万引き盗難によるロス」は、小売業全体売上高の約0.6%で、

「管理ミスによるロス」は、小売業全体売上高の約0.4%であった。

「盗難ロス、管理ミスロス」によるロス総額は、小売業販売額の約1%である。

ロス率は42カ国中5番目に低いが、金額ベースではアジアの55%を占める高さであることは問題である。

日本におけるロスは顧客による万引きが最も大きく、54億2500万ドル（4799億4975万円）と58.5%を占めました。そのうち従業員の不正による盗難が18.9%ありました。

なんと従業員による不正が20%近くあることは驚かされる。大手小売業では従業員出入口の私物検査を厳しく行い始めた。

また、従業員の中には「犯罪を犯罪」と思っていない者もいます。「試食」と称して惣菜の従業員が、店の商品を平気で昼に食べているケースもいまだに存在している企業（店）もあります。実に残念なことです。

### 日本の小売市場規模と小売販売額の推移

日本は世界第2位の経済大国であり、小売販売額も約1兆ドルと米国に次ぐ第2位の市場規模を有している（表1）。

ロス、犯罪金額も世界第2位です。

表1. 国別の小売市場規模（上位10ヶ国）

	国名	人口 （百万 人）	家計消 費支出 （10 億ドル）	小売販 売額 （10 億ドル）	（1人 当りド ル）	食料品 販売額 （10 億ドル）	（1人 当りド ル）
1	米国	284	6,937	2,330	8,204	605.0	2,131
2	日本	127	2,373	1,040	8,183	428.0	3,367
3	中国	1,272	556	445	350	233.0	183
4	ドイツ	82	1,096	385	4,684	140.0	1,703
5	英国	60	921	278	4,641	106.8	1,783
6	イタリア	58	655	262	4,541	103.0	1,785
7	フランス	59	713	242	4,088	110.3	1,864
8	インド	1,033	293	212	205	147.0	142
9	カナダ	31	381	136	4,387	43.4	1,399
10	スペイン	40	343	125	3,165	51.6	1,306

出所：IGD “Global Retailing 2003”

2010年、2003年対比の「消費支出」は、96.2%。「食料消費出」は96.6%に下がっています。

### 万引きの原因とその対策

万引き一日平均金額13億2千万円、年間4,800億円（売上の約0.6%）  
高齢者と若者の万引きが目立つ。

原因は、勿論店の警備の甘さもありませんが、それ以前に「物的貧しさ」「心の貧しさ」が原因であるように思います。警備を厳しくすれば、万引きは減るかもしれませんが、根本的な対策にはなっていません。

若者は、万引きが「窃盗罪」という認識の欠如、集団意識で軽い気持ちで犯罪を起こしています。これは、ゲートやタグを付けるなりして、万引きは犯罪であると厳しく認識させなければなりません。

その他、万引きの理由を聞くと「親にかまって欲しかった」という若者もいます。

高齢者や若者は、「自分の存在の主張」「悪いことをすれば注目してくれる」などの「子供返り」があるように思われます。

会話もなく、世の中でも相手にされていないという孤独感を持つ、高齢者や若者が注目されたい。「家族に相手にしてほしい」と思う意識から発生していることもあります。

高齢者は、自分の子供や関係者が迎えに来るとなぜかホッとすると、安心して笑顔さえ浮かべる。私もスーパーマーケットの店長時代に万引き犯を捕まえて、こうした光景を何度か見たことがあります。その時は理解ができませんでした。今考えると「子供の非行と同じ」ことではなかったのではないのでしょうか。従業員による万引き、窃盗18.9%についても同じことである。朝出勤しても「あいさつもなし」「評価もない」「いったい自分は役に立っているのか」という孤独感に陥る。モチベーションの低下だけで収まればよいのだが、エスカレートすれば、万引きや窃盗につながっているのではないか。

「愛情」の反対は、激しい「叱責」ではありません。「愛情」の反対は「無視」です。「叱責」には愛情が伴います。「無視」された孤独感、存在感の無さが犯罪を招くのです。

店はこの「孤独万引き」にどう対応するか。

まず、お客様や従業員の目をちゃんと見て「いらっしゃいませ」「おはようございます」の挨拶と、「今日は天気がいいですね」などの軽い一言の会話により、若者、高齢者、従業員に対して「あなたの存在は認識しています」「無視はしていません」「1人ではありません、寂しくないですよ」という対応をとること。それにより、「私の存在は認識されている」「無視はされていない」「寂しくない」「感じのよい店だ」「働きやすい環境だ」という意識に変わります。

日本人は相手の目を見て話をするのが苦手です。余談ですが、よく欧米人は「四足のライオンやトラなどに例えられます」。四足動物は必ず相手の目を見ます。欧米人と握手をするときは必ず相手の目を見ます。それに対して日本人は「にわとりに例えられます」。にわとりを良く観察すると目は見ていません。

自分の心をはっきり相手に伝えるには、目を見て話す訓練が日本人にも求められています。

かつて、競合店調査で、数人で価格を調べていたところ、その店の店長らしき女性が私たちに近づいてきて、私たちの前で立ち止まり、あいさつの基本姿勢で、「いらっしゃいませ」と言って立ち去りました。「みなさんの行っている行為は認識しています」「これ以上やらないでくださいね」という意味です。別に不快感はありませんでした。

逆にこちらが恥ずかしくなってしまう、それ以上の調査は止めました。もし、これがマニュアルになっているとしたら素晴らしいことです。

お客の対する「声掛け」は、感謝の気持ちを伝えたり、万引き対策だけでなく、「行ってらっては困る行為の警告」「販売促進」にも繋がります。従業員に「あいさつ教育」を徹底するだけで、「万引きの防止」「犯罪の防止」「集客」「販売促進」の効果があります。こんな簡単なことをおろそかにしていませんか。私はここ20年にわたり多くの日本のメーカー、小売業に訪問させていただきました。その中には、現在、存在していない企業もあります。なくなった企業の特徴は、お客様に対してや、従業員同士の「あいさつ」が少なかったことです。今考えれば、店の万引き、従業員の不正が多かったことも原因の一つではなかったのではないかと思います。

「あいさつ」の減少は「企業の衰退」に繋がっているような気がします。

コストをかけて、ゲートを設置したり、ガードマンを雇うことは誰でもが考えますが、「心のケア」「本当の万引の根絶」にはなりません。

中国のある店では、警備員が万引きの客を拷問して死に至りしめたという物騒なニュースも入っています。

「あいさつの基本」を再認識する必要があります。コストはかかりません。

日本の管理ミスによるロス 3,400億円(0.4%)をどう考えるか  
アメリカの小売業売上高2,330億ドル(約200兆円)に対して、管理ミス、万引き犯罪率は1.5%です。金額ベースで35億ドル(約3兆円)は勿論世界一のロス金額です。内容の明細は明らかになっていませんがロスには変わりはありません。