

万引き防止マニュアル

万引きを予防するために
従業員の皆さんができること

愛媛の
あん・しん・まもる



愛媛県警察本部

万引き防止マニュアル

万引きを予防するために
従業員の皆さんができること

愛媛の
あん・しん・まもる



愛媛県警察本部

万引きは犯罪です

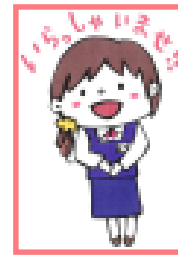
万引きを
しない
させない
許さない

万引きを発見したら 警察に通報
企業と警察が一丸となって
社会に対する責任を果たしましょう

全件通報を
お願いします



積極的な対応を



声かけ

万引きを断念する理由で一番多かったのは 店員から(目があって)声をかけられた 場合です。来店客の顔を見て“いらっしやいませ”などの挨拶をしましょう。

整頓

商品を乱雑に置いていると、万引き犯人に「万引きしやすい」といった印象を与えます。商品の整理整頓を心がけましょう。

連携

状況に応じて他の売場から応援を頼んだり、売場を離れる時は、他の従業員に一声をかけたりするなど、従業員同士で連携しましょう。



巡回

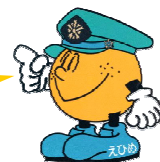
制服による“見せる警戒”は、万引きを断念させる効果があります。

万引きは犯罪です

万引きを
しない
させない
許さない

万引きを発見したら 警察に通報
企業と警察が一丸となって
社会に対する責任を果たしましょう

全件通報を
お願いします



積極的な対応を



声かけ

万引きを断念する理由で一番多かったのは 店員から(目があって)声をかけられた 場合です。来店客の顔を見て“いらっしやいませ”などの挨拶をしましょう。

整頓

商品を乱雑に置いていると、万引き犯人に「万引きしやすい」といった印象を与えます。商品の整理整頓を心がけましょう。

連携

状況に応じて他の売場から応援を頼んだり、売場を離れる時は、他の従業員に一声をかけたりするなど、従業員同士で連携しましょう。



巡回

制服による“見せる警戒”は、万引きを断念させる効果があります。

着眼点

万引き犯人には、前兆行動があります

- 集団で必要以上に店内を徘徊
- 買物をする様子もなく長時間店内を徘徊
- 店員等の様子を必要以上に気にしながら、店内を徘徊
- 専用買物カゴを持たず、大型バック等を所持
- バックのファスナーが開いたまま
- 大き目の衣類を着用
- 何回か来店するのに商品を買わず、繰り返し出入り
- グループで来店し執拗に店員の気を引くように話しかける

来店した客が以上のような不審な行動をとる場合は、

- ① 積極的な声かけ、②来店客近くでの商品整理、③制服警備員の配置などを行きましょう。



着眼点

万引き犯人には、前兆行動があります

- 集団で必要以上に店内を徘徊
- 買物をする様子もなく長時間店内を徘徊
- 店員等の様子を必要以上に気にしながら、店内を徘徊
- 専用買物カゴを持たず、大型バック等を所持
- バックのファスナーが開いたまま
- 大き目の衣類を着用
- 何回か来店するのに商品を買わず、繰り返し出入り
- グループで来店し執拗に店員の気を引くように話しかける

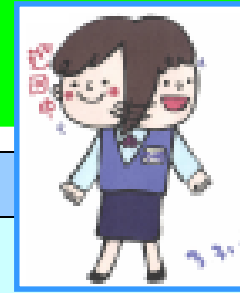
来店した客が以上のような不審な行動をとる場合は、

- ①積極的な声かけ、②来店客近くでの商品整理、③制服警備員の配置などを行きましょう。



店内広報で万引き防止！

万引きを防止するためには、声かけや店内放送、啓発ポスターの貼付等、店舗側の万引き防止に対する姿勢が重要です。



	店内放送の例 (毎度ご利用ありがとうございます、お客様にお願い申し上げます)	声かけの例	店内表示の例
売場等	●当店で、お客様に楽しくお買物をしていただくために、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。ご用の節はお気軽にお声をお掛けください。	●いらっしゃいませ。	●いらっしゃいませ運動実施中
	●当店で、お客様に安心してお買物をお楽しみいただきますよう、制服警備員(従業員)が店内を巡回しております。ご用の節は、お気軽にお声をお掛けください。	●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。	●当店でお客様に安心してお買物を楽しんでいただくため制服警備員が巡回中です。
	●当店で、専用買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られた際には、従業員が声をお掛けする場合がございます。ご協力のほどお願い申し上げます。	●お手数ですが、当店で専用カゴをご利用ください。	●お買物は店内専用カゴ・専用カートをご利用ください。 ●当店で、商品を店内専用買物カゴ以外にお入れになった場合には、声をお掛けする場合がございます。
試着室	●当店で、防犯システムを導入しております。防犯タグを付けたまま商品を店外に持ち出されますと、警報音が鳴るシステムでございます。警報音がなりましたら声をお掛けさせていただきますので、よろしくご協力のほどお願い申し上げます。		●タグ(ラベル)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。 ●タグを切断しますと警報音が鳴ります。
	●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、お近くの従業員に声をお掛けくださいませ。従業員がご案内申し上げます。	●ご試着の際は、お気軽にお申し付けください。	●ご試着希望のお客様は従業員に声をお掛けください。
トイレ	●当店でのご試着は、1度に2点までとさせていただきます。ご協力のほどお願い申し上げます。	●恐れ入りますが、試着室への商品の持ち込み2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。	●商品の持ち込みは2点までとさせていただきます。
		●ご清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。	●ご清算前の商品お持ち込みはお断り申し上げます。 ●ご清算前の商品をお持ち込みの場合には、声をお掛けする場合がございます。ご了承ください。

万引きを目撃したら

近くにいる警備員(従業員)等に連絡

↓
店長等、責任者に報告し対応

- 犯人を捕まえる際のポイント
 - ①自分の目で確実に犯行を確認すること
 - ②自店の商品であることを確認すること
 - ③犯行の確認から退店までの間、目を離さないこと
 - ④声かけする際は、丁寧な言葉遣いで声かけすること
- 持ち物検査
盗んだものを確認するために持ち物検査は必要ですが、店舗が直接これを行うと、トラブルの原因となりかねません。相手に直接持ち物を出させましょう。
- 犯人との対峙
年齢、性別にとらわれることなく、き然とした対応を心がけましょう。相手から反撃や逃走を企てられることのないように、できるだけ複数で対応するほか、凶器となるような物を付近に置かないようにしましょう。
- 関係者へ連絡
家族以外の関係者への連絡は、トラブルの原因となることもあります。連絡先は慎重に選定しましょう。
- 警察への全件通報
 - 犯人が抵抗するなどの緊急時には110番通報
 - 通報の際は、店舗名、所在地、犯人の氏名、年齢、状況などを簡潔明瞭に伝えましょう。

店内広報で万引き防止！

万引きを防止するためには、声かけや店内放送、啓発ポスターの貼付等、店舗側の万引き防止に対する姿勢が重要です。



	店内放送の例 (毎度ご利用ありがとうございます、お客様にお願い申し上げます)	声かけの例	店内表示の例
売場等	●当店で、お客様に楽しくお買物をしていただくために、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。ご用の節はお気軽にお声をお掛けください。	●いらっしゃいませ。	●いらっしゃいませ運動実施中
	●当店で、お客様に安心してお買物をお楽しみいただきますよう、制服警備員(従業員)が店内を巡回しております。ご用の節は、お気軽にお声をお掛けください。	●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。	●当店でお客様に安心してお買物を楽しんでいただくため制服警備員が巡回中です。
	●当店で、専用買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られた際には、従業員が声をお掛けする場合がございます。ご協力のほどお願い申し上げます。	●お手数ですが、当店で専用カゴをご利用ください。	●お買物は店内専用カゴ・専用カートをご利用ください。 ●当店で、商品を店内専用買物カゴ以外にお入れになった場合には、声をお掛けする場合がございます。
試着室	●当店で、防犯システムを導入しております。防犯タグを付けたまま商品を店外に持ち出されますと、警報音が鳴るシステムでございます。警報音がなりましたら声をお掛けさせていただきますので、よろしくご協力のほどお願い申し上げます。		●タグ(ラベル)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。 ●タグを切断しますと警報音が鳴ります。
	●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、お近くの従業員に声をお掛けくださいませ。従業員がご案内申し上げます。	●ご試着の際は、お気軽にお申し付けください。	●ご試着希望のお客様は従業員に声をお掛けください。
トイレ	●当店でのご試着は、1度に2点までとさせていただきます。ご協力のほどお願い申し上げます。	●恐れ入りますが、試着室への商品の持ち込み2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。	●商品の持ち込みは2点までとさせていただきます。
		●ご清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。	●ご清算前の商品お持ち込みはお断り申し上げます。 ●ご清算前の商品をお持ち込みの場合には、声をお掛けする場合がございます。ご了承ください。

万引きを目撃したら

近くにいる警備員(従業員)等に連絡

↓
店長等、責任者に報告し対応

- 犯人を捕まえる際のポイント
 - ①自分の目で確実に犯行を確認すること
 - ②自店の商品であることを確認すること
 - ③犯行の確認から退店までの間、目を離さないこと
 - ④声かけする際は、丁寧な言葉遣いで声かけすること
- 持ち物検査
盗んだものを確認するために持ち物検査は必要ですが、店舗が直接これを行うと、トラブルの原因となりかねません。相手に直接持ち物を出させましょう。
- 犯人との対峙
年齢、性別にとらわれることなく、き然とした対応を心がけましょう。相手から反撃や逃走を企てられることのないように、できるだけ複数で対応するほか、凶器となるような物を付近に置かないようにしましょう。
- 関係者へ連絡
家族以外の関係者への連絡は、トラブルの原因となることもあります。連絡先は慎重に選定しましょう。
- 警察への全件通報
 - 犯人が抵抗するなどの緊急時には110番通報
 - 通報の際は、店舗名、所在地、犯人の氏名、年齢、状況などを簡潔明瞭に伝えましょう。