



安全安心な 店づくり

店員のための店内犯罪防止マニュアル



富山県警察本部生活安全企画課
富山県万引防止対策協議会



安全安心な店づくりのために

店舗の皆様、日ごろの防犯活動への協力、誠にありがとうございます。このマニュアルは安全安心な店づくりの実現に向け、皆様の防犯活動をより効果的なものにするために制作したものです。店舗での防犯活動の意義やポイントをいま一度理解してもらい、今後の活動に役立てていただければと考えています。皆様と協力して、安全安心なまちづくりを推進していきたいと思っております。



これまでの研究成果から

- 1 店内犯罪に関する知識がある店舗は防犯意識も高く、対策を実施している
- 2 犯罪が起こりやすい危険な場所(ホットスポット)や狙われやすい商品などを知った上で、ホットスポットパトロールすることが効果的である
- 3 あいさつや声かけが店舗の犯罪を未然に防ぎ、店の雰囲気も良くなり、売り上げも向上する
- 4 店舗全体の意識づけが重要であり、さらに、ホスピタリティ(おもてなしの心)のある店員は防犯意識も高い

※ 香川県警察・香川大学の共同研究成果から引用



店内犯罪の手口を知りましょう

▶ 隠匿(いんとく)



商品をバッグやポケットに入れて盗み出すもっとも多い手口です。

▶ レジ抜け(カゴ抜け)



レジを通らずに商品を盗ることをいいます。



▶ カゴダッシュ(かけ抜け)



カゴやカートに入れてそのまま逃走することをいいます。

▶ 中抜き



商品の中身だけを抜き出すことをいいます。

▶ 持ち込み

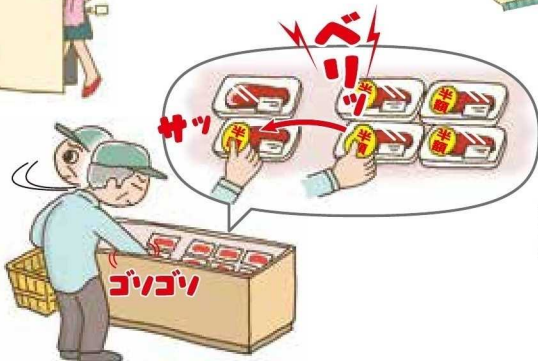


トイレや更衣室などに商品を持ち込んで盗ることをいいます。

▶ タグ切り



商品のタグを切って盗ることをいいます。



▶ 貼りかえ詐欺

割引シールを貼りかえて店をだますことをいいます。



万引きをする人の 特徴や挙動を知りましょう

！ 視線や動きなどに違和感を感じたり、普通の買い物客と異なる動きをする人がいたら注意しましょう。

▶万引きをする人の特徴

👁️ 視線の特徴

- ① 周囲を気にする
- ② 商品を見ていない

👣 動きの特徴

- ① 動きが素早い
- ② 落ち着きがない
- ③ 同じ所を行ったり来たりする

👜 持ち物の特徴

- ① 大き目のバッグ
- ② 口の開いたバッグ
- ③ 持ち込んだレジ袋



▶万引きをする人の挙動

◇二個取り

同じ商品を複数盗る傾向がある

◇バードハンド(わしづかみ)

持っている商品を見られないように隠し持つことが多い

◇しゃがみこみ

座って死角を作り、商品を周りから見えないようにバッグなどに入れる



しゃがみこみ



ホットスポットや狙われやすい商品 を知りましょう

！ホットスポット(犯罪が起きやすい場所)の特徴

- ① 大きい棚・柱がある
- ② 階段
- ③ 照明が暗い
- ④ 死角が多い
- ⑤ 清掃が行き届いていない



▶狙われやすい商品の特徴

- ①小さいもの
- ②高額なもの
- ③人気のあるもの



酒



惣菜



化粧品



高価な生鮮食品



人気コミック

●ホットスポットや狙われやすい商品のコーナーを 巡回ルートに入れましょう。

(休憩に行く際はホットスポットや狙われやすい商品のコーナーを巡回して、そこで会ったお客様に挨拶しましょう)

●整理整頓を心がけて、見通しの悪い場所をなくしま しょう。



ホスピタリティをもって 積極的にあいさつや声かけをしましょう



あいさつや声かけをしましょう。

一般のお客様に対するあいさつや声かけはイメージアップにつながります。逆に、犯罪を企てようとしている人には牽制になります。

▶ あいさつや声かけのポイント

- ・ 目を見る
- ・ 大きな声ではっきりと
- ・ あやしい行動をする人には近づいて



ホスピタリティを向上させましょう。

- ・ 接客態度の向上が防犯力の向上につながります
- ・ ホスピタリティが向上すると、店舗の雰囲気が変わります
接客の基本を徹底することにより、売り上げアップなどの効果も期待できます。



👋 犯罪を未然に防止しましょう

❗ 声かけによって万引きを未然に防止しましょう

「かごをお使いください」
「何かお困りですか？」
などの声かけが有効です。
目を見ての
「いらっしゃいませ」
でも構いません。



❗ 声かけによって特殊詐欺を未然に防止しましょう

高額な電子マネーの購入を求める人や携帯電話、メモなどを
手にして不安そうな人がいた際には、
「何かお困りですか？」
などの声かけが重要です。

❗ 防犯ボランティアと連携して 「見せる防犯」を行いましょ

防犯ボランティアと日頃から連携し、
入店された際には挨拶を行いましょ。
『防犯ボランティアが見回るお店』
だと「見える」ことが重要です。





何かあったら 最寄りの警察に連絡を

緊急の場合はあわてずに110番！
不審物や怪しい人を見かけたり、お店でのトラブルがあったら
最寄りの警察署に連絡してください。

最寄りの警察の連絡先

警察署名	電話番号
入善警察署	(0765)72-0110
黒部警察署	(0765)54-0110
魚津警察署	(0765)24-0110
滑川警察署	(076)475-0110
上市警察署	(076)472-0110
富山中央警察署	(076)444-0110
富山南警察署	(076)420-0110
富山西警察署	(076)466-0110
射水警察署	(0766)83-0110
高岡警察署	(0766)23-0110
氷見警察署	(0766)91-0110
砺波警察署	(0763)32-0110
南砺警察署	(0763)52-0110
小矢部警察署	(0766)67-0110