

令和5年2月3日

全国初！セルフレジ不正防止マニュアルに基づいた店舗での教育実践

香川大学と香川県警察は、2010年から万引き防止に関する調査や取り組みを共同で実施してまいりました。その成果もあり、2009年まで7年連続人口1000人当たりの万引きの認知件数全国ワースト1位からも脱却し、ピーク時から大幅に件数が減少しています。

セルフレジを悪用した万引きが注目されていることから、香川大学と香川県警察はセルフレジを悪用した万引きの効果的な防止対策を提案し、セルフレジ不正防止マニュアルを作成してきました。今回は作成したセルフレジ不正防止マニュアルに基づいて、万引きGメンの伊東ゆう氏が店舗で教育実践を行います。セルフレジを悪用した万引き対策の教育実践は全国初のものであり、報道各社におかれましては、県民の皆様方への警察と大学の取り組みの周知をはかるべく報道のご協力をお願いいたしたく存じます。

記

日 時 2月8日(水) 8:30~8:50 万引きGメンによる店舗での教育実践

場 所 西村ジョイ成合店 〒761-8081 香川県高松市成合町 812-1

内 容

近年、小売店舗において、セルフレジを悪用した万引きの増加が注目されています。セルフレジには様々な形式がありますが、客が自ら商品のバーコードを読み取って決済する形式のものは、人件費の削減に効果があるとして広く普及が進みつつあります。こうしたセルフレジは、「人の目」の少なさから、万引きなどの不正行為の温床になっていることが指摘されています。店側はレジに客の手元を映すカメラを取り付けるなどの対策を行っていますが、常時カメラの映像を監視することは困難であるため、有効な対策が提案されていないのが現状です。

香川県では、香川大学と香川県警察が連携し、2012年から全国に先駆けて未然防止のための店内声かけを提唱するなど様々な万引き防止対策を推進してきました。セルフレジを悪用した万引きに対しては、ホスピタリティに基づいた対策が有効であり、導入した店舗では、店員の声かけが増えるだけでなく、お客様からの声かけも増えるなど、お客様とのコミュニケーションも増加し、店舗のイメージアップにもつながり、未精算の件数も約25%減少することが大久保・徳岡(印刷中)の研究から明らかになっています。香川大学と香川県警察はこうした研究成果をもとに、セルフレジ不正対策マニュアルを作成しました。セルフレジ不正使用の手口や研究成果に基づく効果的な対策を紹介したマニュアルはこれまで存在しておらず、全国初の試みです。この対策は、これまでPCやタブレットの画面を見ることの多かった店員が積極的に接客を行い、ホスピタリティに基づいた接客での万引き防止対策を行うことに特徴があります。

今回は、この新たな対策を全国に発信するため、東京から万引きGメンの伊東ゆう氏を招き、作成したセルフレジ不正防止マニュアルに基づいて、店舗で教育実践を行います。こうしたセルフレジを悪用した万引き対策の教育実践は全国初のものであり、報道各社におかれましては、県民の皆様方への大学と警察の取り組みの周知をはかるべく報道のご協力をお願いいたしたく存じます。

以上



▶ お問い合わせ先

香川大学 教育学部 准教授 大久保智生

TEL : 087-832-1530

E-mail : okubo.tomoo@kagawa-u.ac.jp

ホスピタリティの向上

セルフレジ不正使用の防止には、お客様を観察し、ホスピタリティをもって接客することが重要になります。セルフレジサポーターとして、ぜひ「おもてなしの心でお客様の買い物をサポートする」という気持ちで接客を行ってください。



① セルフレジ会計エリアに出向く



お客様がセルフレジエリアに入ったらモニター前から移動する。

⇒すべてのセルフレジが見える箇所(エリア中央部)へ移動することがポイント



② すべてのお客様に挨拶



セルフレジエリアに入ってきたすべてのお客様に目を見ての挨拶を行い、店員の存在を知らせる。

⇒「いらっしゃいませ」「お気軽にお声かけください」など自らの存在をアピールすることがポイント



③ 観察のアピール



セルフレジエリアのお客様の行動を観察していることをアピールする。

⇒「そばに立つ」、「セルフレジの画面を確認する」など、お客様の視界に入ることがポイント



④ お客様へのサポート

お手伝いしましょうか?



ホスピタリティ精神に基づいて、お客様のセルフレジの使用的サポートを行う。

⇒おもてなしの心を持って、お客様の困りごとに気づき、お手伝いをすることがポイント

未然防止への取り組み

ホスピタリティの向上とともに、不正使用する来店客の特徴や挙動、手口を知って、不正使用を未然に防止することが重要です。セルフレジサポーターとして、正しい精算をサポートするという気持ちで声かけを行ってください。



① セルフレジを不正使用する来店客の特徴を知る

セルフレジを不正使用する人には共通の特徴がある。こうした特徴を有する人に対しては積極的に挨拶し、観察する。



1. カート下段に複数の高額商品がある
2. カゴの中に同一かつ複数の高額商品がある
3. カゴの中の商品の組み合わせに関連性がない

⇒なぜビールが2箱あるのか、同じ商品が何個もあるのかという違和感がポイント

1. カート下段 (複数高額商品)

2. カゴの中に同一かつ複数の高額商品がある

3. カゴの中の商品の組み合わせに関連性がない



③ セルフレジ不正使用の手口を知る

以下の手口を知った上で不正行為がうかがえたら、来客店の視野に入るように近寄り、スキャン部を注視する。

1. 複数の商品を1回のスキャンで完了させる
2. バーコードを隠してスキャンさせない
3. スキャン部分を避けて移動させる
4. カートの下段の商品をスキャンさせない

⇒スキャン部とお客様から目を離さないことがポイント



1. 複数の商品を一回分のスキャンで完了させる



2. バーコードを隠してスキャンさせない



3. スキャン部分を避けて通す



4. 下段商品を通さない