



令和4年11月7日

セルフレジを悪用した万引き防止対策の提案と研究成果

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の増加が注目されていることから、今回は、防犯啓発セミナー内で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いたします。これまでにセルフレジを悪用した万引き対策に関する研究を行い、セルフレジ不正防止マニュアルを作成しましたので披露し、説明を行います。セルフレジを悪用した万引き対策の提案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 11月9日（水）14：00～16：00 防犯啓発セミナー2022 内で紹介予定

場所 香川県社会福祉総合センター 1階コミュニティホール 高松市番町1-10-35

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し、ホスピタリティに基づいた接客での万引き防止対策を推進してきましたが、セルフレジを悪用した万引きに対してもこうした対策が有効であることが今回行った研究から明らかになっています。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、マニュアルの中で不正使用の手口や効果的な対策について具体的に説明を行っています。こう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。また、今回の対策は、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。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ることが研究で明らかになっています。セルフレジを導入されている店舗で本マニュアルを活用していただき、ホスピタリティの向上と未然防止を推進してまいりたいと考えております。なお、当日は、作成したパンフレットのお披露目と簡単な説明を行います。 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