

万引き防止対策ガイドライン 携帯版

万引きされない 店にしよう



千葉県安全安心まちづくり推進協議会／万引防止対策部会
千葉県・千葉県警察

万引き追放宣言！

万引きを👊しない👊させない👊許さない

- ①万引きを許さない社会機運の醸成
- ②万引きをさせない環境整備
- ③万引きを認知した場合の届出の徹底

万引き犯人を確保したら必ず警察に通報をしましょう



千葉県マスコットキャラクター
チーバくん



千葉県警察シンボルマスコット
シーポック

積極的な対応を！

●声かけ活動

お客様を見かけたら、明るい笑顔でアイコンタクトを取り、「いらっしゃいませ」等と声かけを行いましょう。声かけをすることが万引きの未然防止につながります。

いらっしゃいませ！



●商品の点検・整理

商品が乱雑な状態では、万引きがしやすいといった心理的錯覚を起こさせます。常に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、売場を離れる際には他の従業員に一声かけるなど、従業員同士で連携しましょう。



110番 通報要領

受理担当の警察官が順序立ててお話を聞きます。
あわてずに落ち着いて答えましょう。

通報のポイント

①通報理由

万引き犯人確保・逃走など

②通報者氏名

通報者の氏名と、通報した案件との関係(目撃者、確保者、確保者から依頼を受けたなど)も教えてください。

③被害を受けた店舗名称、所在地

④被害品

品名、点数、被害金額

⑤犯人の状況

人数、性別、暴れの有無



不審者を見かけたら！

万引き犯人には、前兆行動があります。

- キョロキョロと視線を巡らす。
- 店員等の様子を気にしている。
- 売場(店)への出入りを繰り返す。
- 商品を他の売場などに移動させる。
- 口が開いたバッグ類を持っている。
- 高額商品を多く持っている。
- 仲間の数人を取り囲むようにして商品を見る。
- 数人で来店し、一人が執拗に店員に話しかける。



このような挙動をするお客様には…

**明るい笑顔で、声をかけて
牽制しましょう。**

いらっしゃいませ！

何かお探しでしょうか？



万引きを目撃したら！

万引き行為確認のポイント

いつ

どこで
(売場)

何を

どこに

どのように
隠したのか

**自分の目で
確実に確認を！**



中規模・大規模店舗 での対応

万引き犯人から目を離さずに、
近くの従業員(警備員)などに
応援を求め、応援に来た店長、
警備員などに自分が目撃した
状況を確認に伝えましょう。

小規模店舗での対応

万引き犯人から目を離さずに
行動確認を続け、犯人が店を
出たら声をかけ、警察に通報
しましょう。

万引き犯人の追尾



犯人追尾のポイント

- 絶対に目を離さない
- 盗んだ商品を売場に戻す、投げ捨てる、仲間に渡すような行為に要注意



- ①万引き犯人に気づかれないように距離を取って追尾しましょう。
- ②視線を相手の腰からかかたに向け、相手の全身を見るようにすると犯人から気づかれにくくなります。
- ③万引き犯人が、盗んだ商品を売場に戻す、投げ捨てる、仲間に渡すなどの行為をしないか、相手の挙動には細心の注意を払いましょう。

追尾要領

犯人への声かけ



呼び止め

お客様、〇〇店の
〇〇と申します。
お支払い忘れの物は
ございませんか？



ポイント

- ①店外に出てから声をかける。
- ②受傷防止のため、相手の横か斜め後方から声をかける。
- ③命令口調や感情的にならず、丁寧な言葉使いで対応する。
- ④腕や衣服などを掴んで引き止めをしない。
- ⑤相手のプライバシー保護に配慮する。

事務所へ同行

「確認させていただきたいことがあります」
「事務所までお越しいただけますか」