

平成18年度
E A S 機器の実態調査
報告書

平成19年3月

日本E A S 機器協議会
社団法人日本リサーチ総合研究所

目 次

第1章 調査の概要	1
1. 調査の目的	1
2. 調査の方法及び回収結果	1
3. 本報告書における図表の見方	1
第2章 調査結果	2
1. 回答企業の概要	2
(1) 業種	2
(2) 売上高	3
(3) 従業員数	3
(4) 店舗数	4
(5) ロス率	5
2. E A S 機器に対する認識・評価	6
(1) E A S 機器を導入した理由	6
(2) E A S 機器の導入で重視していること	7
(3) E A S 機器を導入していない店舗の有無とその理由	8
(4) 万引き対策への有効性についての評価	9
(5) E A S 機器の導入意向	9
3. E A S 機器の効果	10
(1) E A S 機器の導入効果	10
(2) E A S 機器による万引き犯の認知件数	11
(3) E A S 機器の導入に伴う問題等の有無とその内容	12
(4) E A S 機器以外で導入している防犯機器とその導入理由	13
(5) E A S 等の機器以外の防犯対策	15

4 . 「お声がけ」の実態	16
5 . E A S 機器の運用	18
(1) E A S のスタッフ・トレーニング実施の有無とその時期	18
(2) 運用マニュアルの有無	19
(3) 独自のメニュー・プログラムや研修体制の有無	19
(4) 運用方法の徹底さに対する意識	20
(5) 発報 (E A S 機器作動) 履歴の管理について	20
(6) E A S 機器の修理や故障時の対応に対する評価	22
(7) 保守契約について	22
(8) サポートに対する要望	24
6 . 万引き・ロスについての実態	25
(1) 万引きの手口	25
(2) 万引きやロスが多い商品	26
(3) 万引き犯を捕まえた後の対応	29
7 . 日本 E A S 機器協議会について	30
(1) 日本 E A S 機器協議会の活動の認知度	30
(2) J E A S ステッカーの添付率	30
(3) 評価している活動、有益な活動	30
(4) 今後取組むべき活動、協議会への要望	31
[調査票]	32

第1章 調査の概要

1. 調査の目的

本調査は、EAS (Electronic Article Surveillance : 電子商品監視) 機器ユーザーのEAS機器に対する意識や意向、利用実態等についての情報を収集し、今後のEAS機器の普及促進のための基礎資料として活用することを目的とする。

2. 調査の方法及び回収結果

日本EAS機器協議会の会員企業(23社)よりご紹介頂いた、EAS機器のユーザー企業(334社)に対して、アンケート調査(「EAS機器の実態調査」)を実施した。

アンケート調査の概要及び主な調査項目は、下表で示したとおりである。

< アンケート調査の概要 >

調査対象	EAS機器を利用しているユーザー
調査対象数	334社
調査方法	郵送調査
調査期間	平成19年2月～3月上旬
回収結果	回答企業数77社 (回収率23.1%)

< 主な調査項目 >

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 問1 調査対象企業の概要 | 問5 EAS機器の運用状況 |
| 問2 EAS機器に対する認識・評価 | 問6 万引き・ロスの実態 |
| 問3 EAS機器の効果 | 問7 日本EAS機器協議会について |
| 問4 お声がけの実践 | |

(詳細については巻末資料の「調査票」をご参照ください。)

3. 本報告書における図表の見方

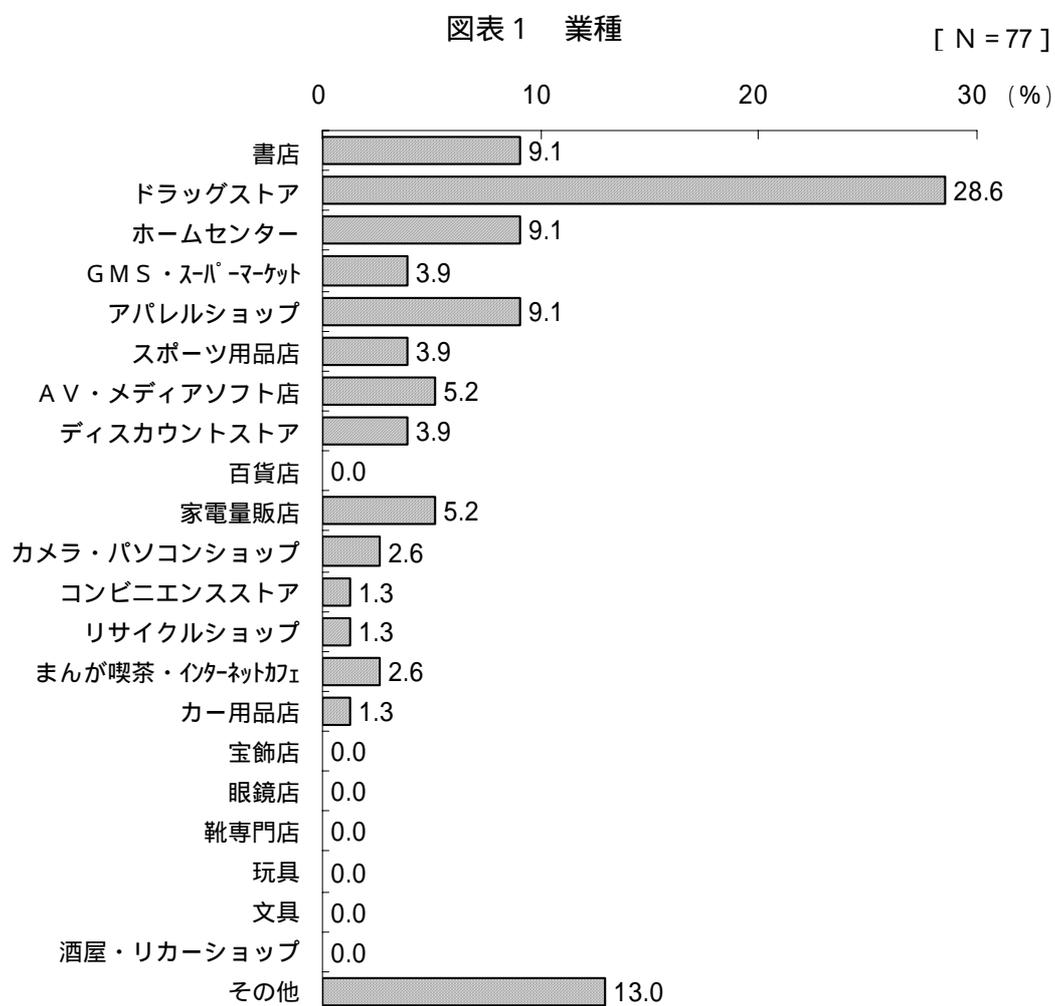
本報告書では、図表の右上に [N =] という形式で、各設問の集計対象数を記述している。また、作図・表の都合上、設問や解答の選択肢を省略している場合があるので、巻末の「調査票」をご参照ください。

第2章 調査結果

1. 回答企業の概要

(1) 業種

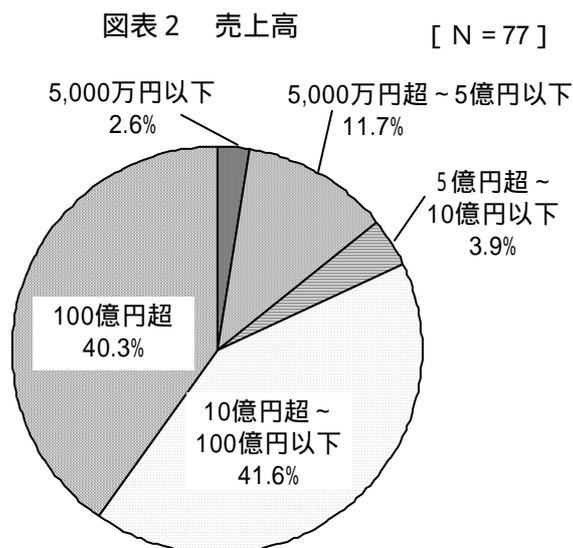
業種で多いのは「ドラッグストア」の約3割(28.6%)であり、次いで「書店」、「ホームセンター」、「GMS・スーパーマーケット」の約1割(9.1%)、「家電量販店」と「AV・メディアソフト店」の5.2%などである。



注：その他は、「釣具店」3社、「レンタルビデオ店」、「携帯電話店」、「雑貨店」、「警備メンテナンス会社」など。

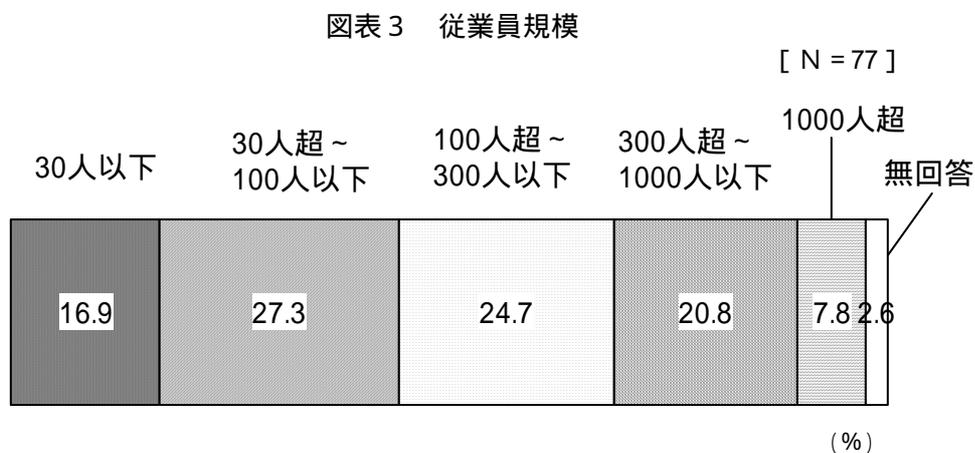
(2) 売上高

売上規模の構成をみると、「10億円超～100億円以下」(41.6%)と「100億円超」(40.3%)が4割ずつで、両者を合わせて10億円超が全体の約8割を占める。「5,000万円超～5億円以下」は約1割(11.7%)、「5,000万円以下」(2.6%)、「5億円超～10億円以下」(3.9%)と「5,000万円以下」(2.6%)は少ない。



(3) 従業員数

従業員数(経営者を含む、パートは除く)は、「30人超～100人以下」(27.3%)、「100人超～300人以下」(24.7%)、「300人超～1000人以下」(20.8%)で全体の約7割を占めるが、「30人以下」が16.9%、「1000人超」が7.8%であるなど分散している。

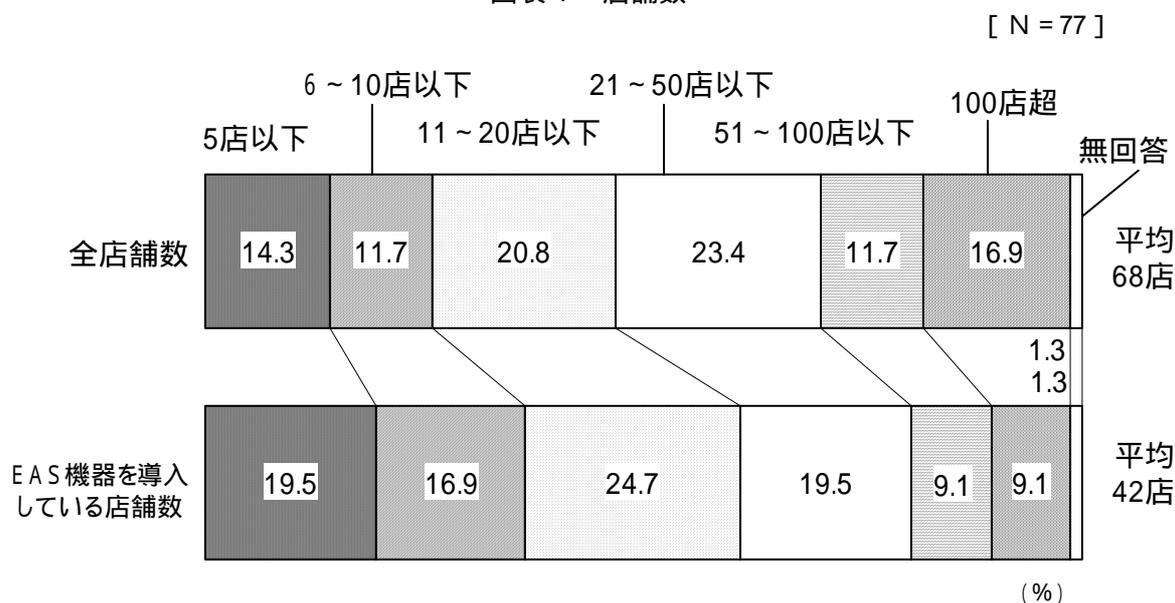


(4) 店舗数

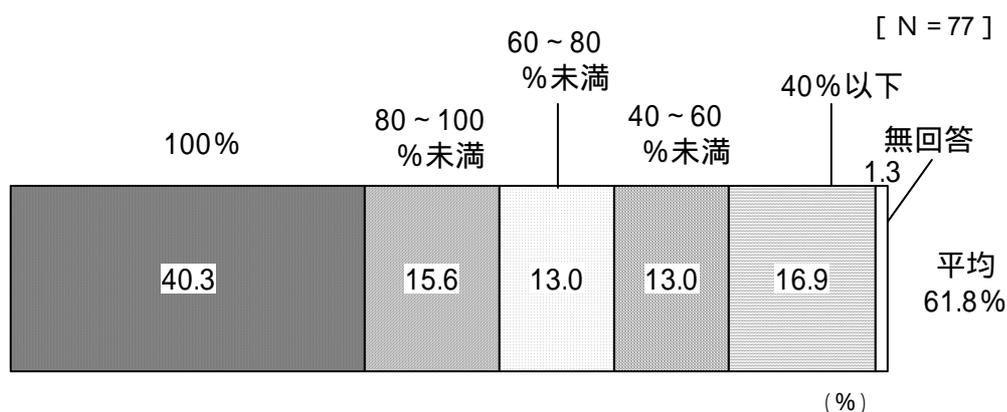
店舗数は、10店以下が26.0%、11～100店以下が44.2%、100店超が16.9%であり、全店舗数の平均は68店となっている。(図表4)

また、EAS機器を全ての店舗で導入している「100%」企業が約4割(40.3%)を占め、これに「80～100%未満」(15.6%)を加えると、全体の半数以上が8割以上の店舗でEAS機器を導入している。平均では約6割(61.8%)の導入率である。(図表5)

図表4 店舗数



図表5 全店舗に占めるEAS機器を導入している店舗の割合



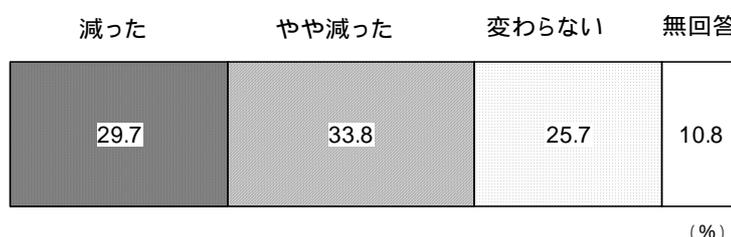
注：上図は、回答企業ごとに「EAS機器を導入している店舗数÷全店舗数×100」を計算し、その分布をみたもの。また、平均は無回答を除いて算出。

(5) ロス率

EAS機器の導入により、ロス率が改善された企業が6割強(63.5%:「減った」+「やや減った」)で、「変わらない」は25.7%である。(図表6)

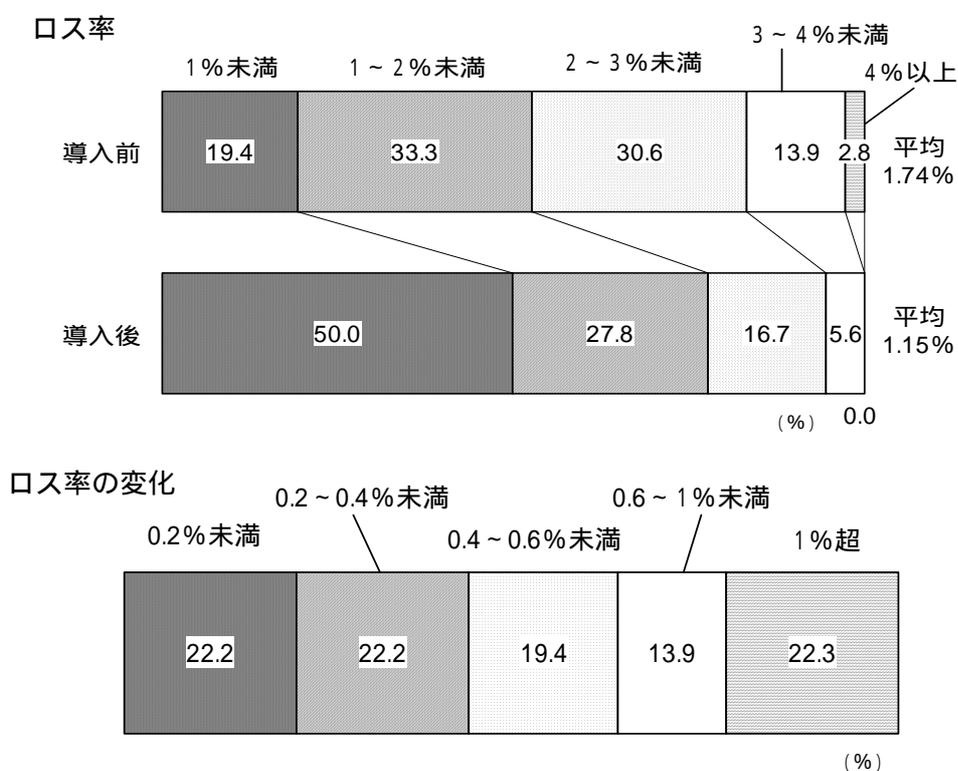
ロス率及びその変化を数字で見ると、平均では、導入前(1.74%)と導入後(1.15%)で0.59%改善された。また、ロス率「1%未満」の割合は、導入前の約2割(19.4%)から導入後は5割(50.0%)と大きく増加した。さらに、ロス率が「1%超」下がった企業が約2割(22.3%)みられた。(図表7)

図表6 ロス率の変化 [N=77]



注：無回答には「開店時から導入しているのでわからない」を含む。

図表7 ロス率及びその変化(数字記入) [N=36]



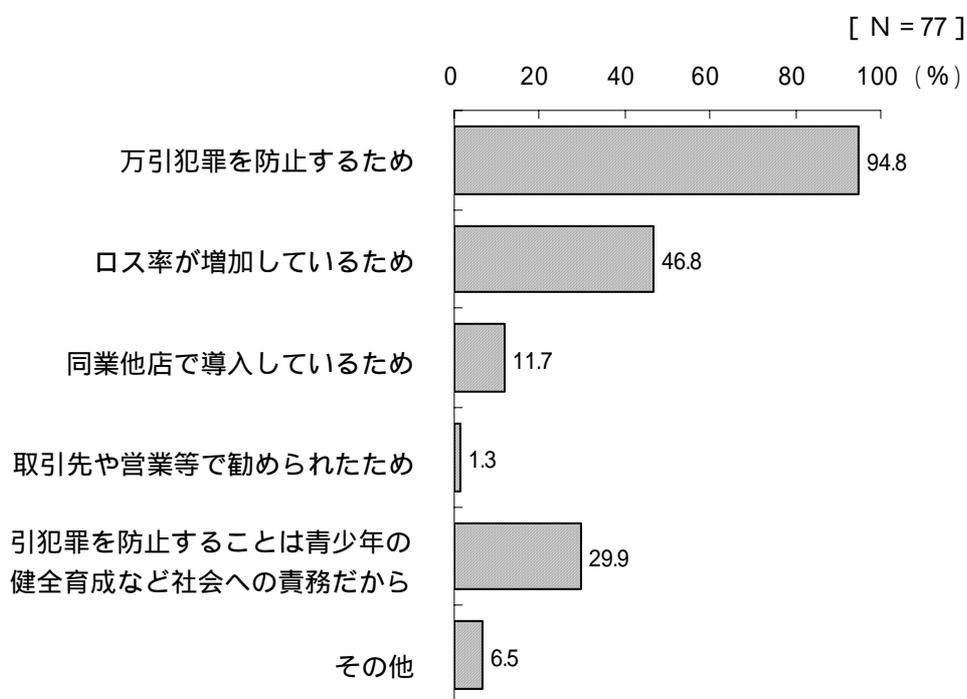
注：上図は数字による回答があった36社についての集計。また、上図は、回答企業ごとに「導入前ロス率 - 導入後ロス率」を計算し、その分布をみたもの。

2. EAS機器に対する認識・評価

(1) EAS機器を導入した理由

EAS機器を導入した理由のほとんどが「万引犯罪を防止するため」(94.8%)である。次いで「ロス率が増加している」の約5割(46.8%)、「万引犯罪を防止することは青少年の健全育成など社会への責務だから」の約3割(29.9%)、「同業他店で導入しているため」の約1割(11.7%)などとなっている。

図表8 EAS機器を導入した理由(複数回答)

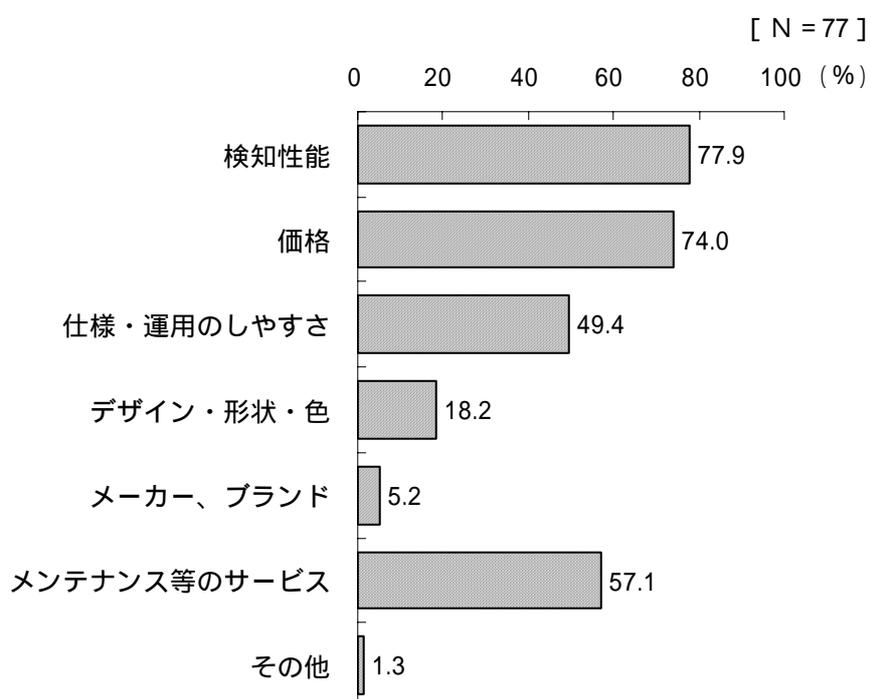


注：その他は、「販売に意識を集中させるため」、「高額品のセルフ販売のため」、「イタリア本国推奨のため」など。

(2) EAS機器の導入で重視していること

EAS機器の導入にあたり、「検知性能」(77.9%)と「価格」(74.0%)に次いで、「メンテナンス等サービス」(57.1%)と「仕様・運用のしやすさ」(49.4%)が重視されている。

図表9 EAS機器の導入で重視していること(複数回答)



注：その他は「盗難され難い」。

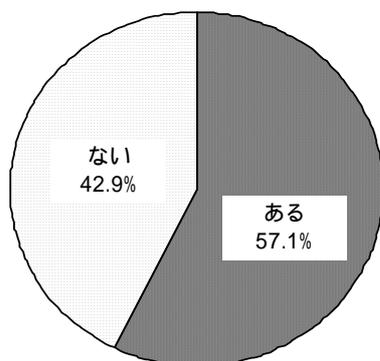
(3) EAS機器を導入していない店舗の有無とその理由

EAS機器を全ての店舗で導入している企業は全体の約4割(42.9%)である。

導入していない店舗がある企業にその理由を尋ねたところ、「コストパフォーマンスが合わないから」(43.2%)、「お店のレイアウトが適していないから」(43.2%)、「必要性を感じないから」(31.8%)といった理由が多くあげられていた。

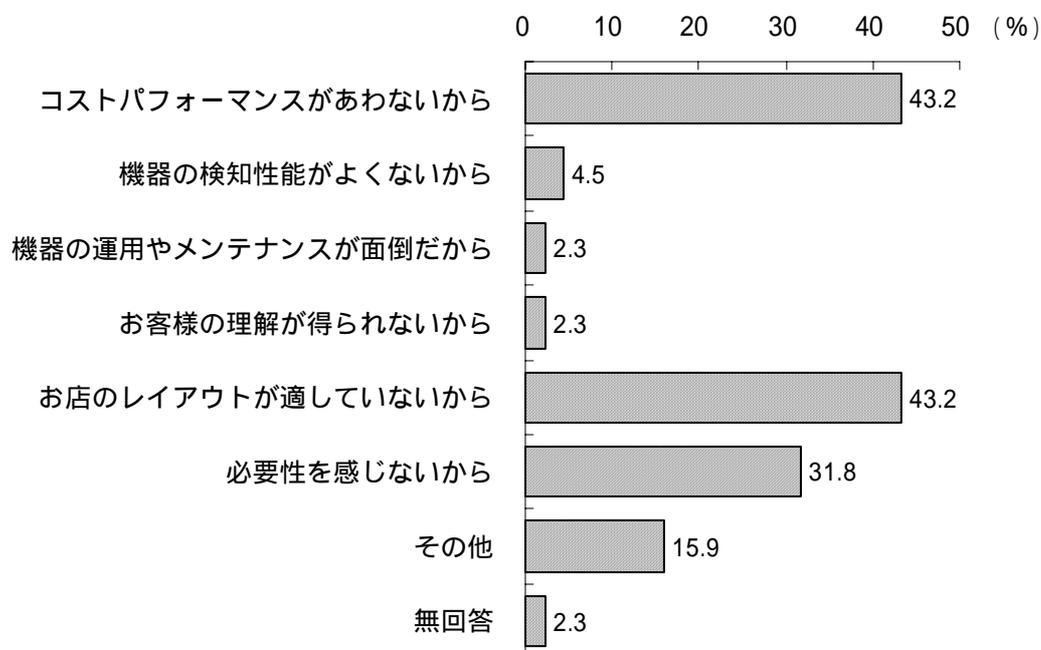
図表10 EAS機器を導入していない店舗の有無

[N=77]



図表11 EAS機器を導入していない理由(複数回答)

[N=44]

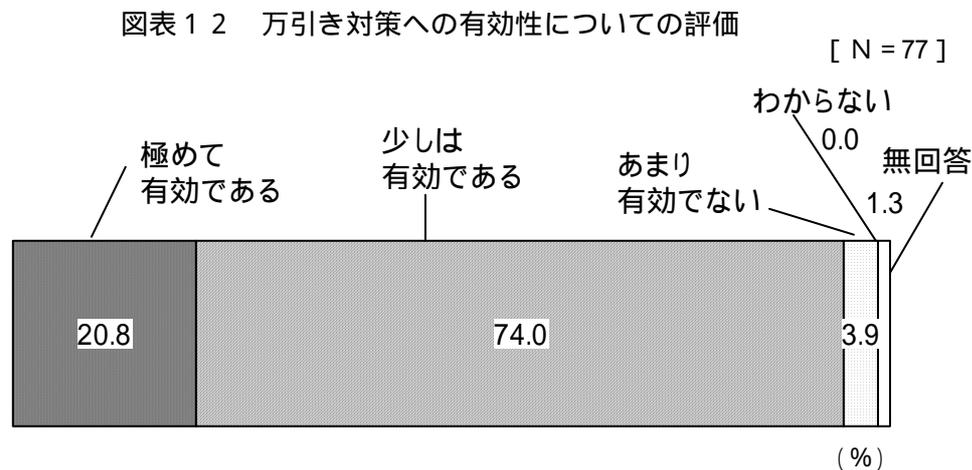


注：上図は、図表10で「ある」と回答した44社についての集計。

その他は「順次導入中」、「試験的導入のため」、「店舗面積が小さいため」、「施行的に問題がある」、「出店・改装のタイミングで入れている」など。

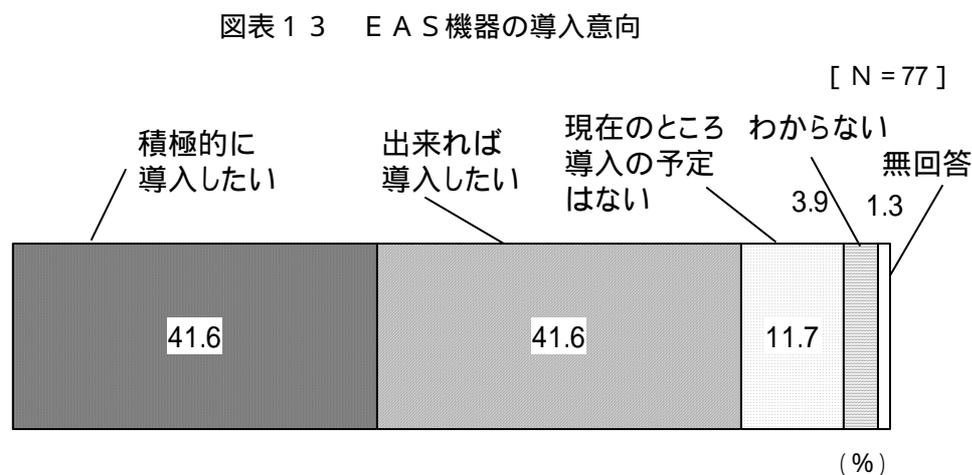
(4) 万引き対策への有効性についての評価

「極めて有効である」が約2割(20.8%)、「少しは有効である」が7割強(74.0%)で、約95%の企業がEAS機器の万引き対策への有効性について評価している。



(5) EAS機器の導入意向

「積極的に導入したい」と「出来れば導入したい」がそれぞれ約4割(41.6%)であり、今後も導入したいと考えている企業が8割を超えている。一方、「現在のところ導入の予定はない」は約1割(11.7%)である。

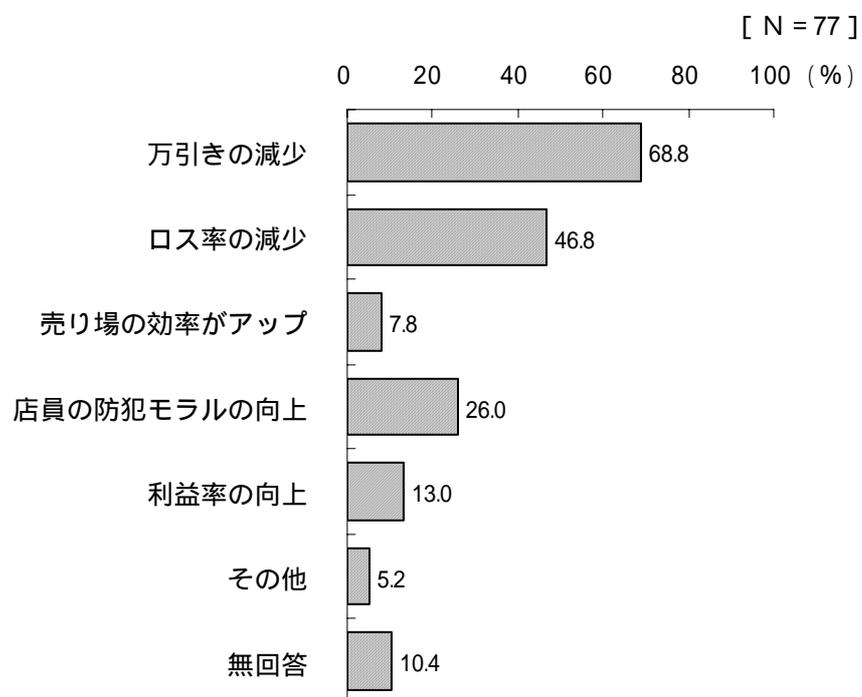


3 . E A S 機器の効果

(1) E A S 機器の導入効果

E A S 機器の導入効果として、「万引きの減少」(68.8%) と「ロス率の減少」(46.8%) をあげる企業が多くみられた。以下、「店員の防犯モラルの向上」(26.0%)、「利益率の向上」(13.0%)、「売り場の効率がアップ」(7.8%) などの順で続いている。

図表 1 4 E A S 機器の導入効果 (複数回答)



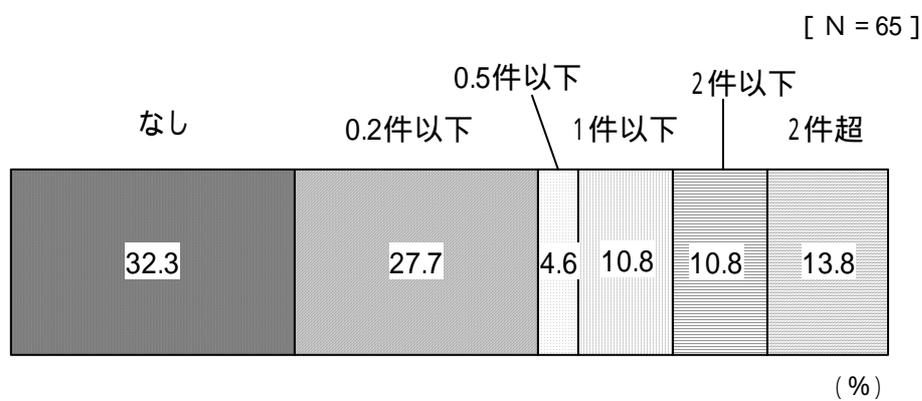
注：その他は「管理レベルの質的向上」、「不審者の減少」、「摘発数の増加」など。

(2) EAS機器による万引き犯の認知件数

EAS機器設置店の1店あたりのEAS機器による万引き犯の認知件数(月平均)は、「なし」(32.3%)と「0.2件以下」(27.7%)で約6割を占めている。

一方、「2件超」(13.8%)や「1件超～2件以下」(10.8%)などについても、それぞれ約1割程度みられている。

図表15 1店あたりのEAS機器による万引き犯の認知件数(月平均)



注：上記は不明と無回答を除いた65社についての集計。

上記は平成18年1～12月における月平均の数字。

1店あたりのEAS機器による万引き犯の認知件数(月平均)は以下の式で算出。

「1店あたりのEAS機器による万引き犯の認知件数(月平均)」

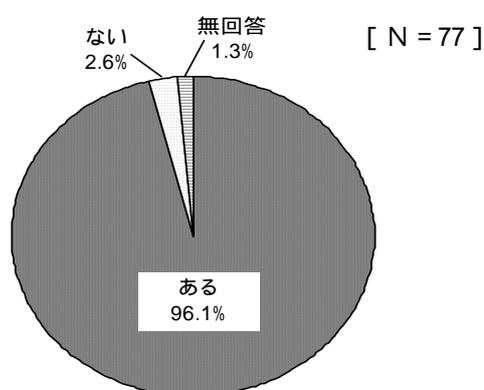
= 「1～12月の月平均件数(全店の合計)」 ÷ 「EAS機器を導入している店舗数」

(3) EAS機器の導入に伴う問題等の有無とその内容

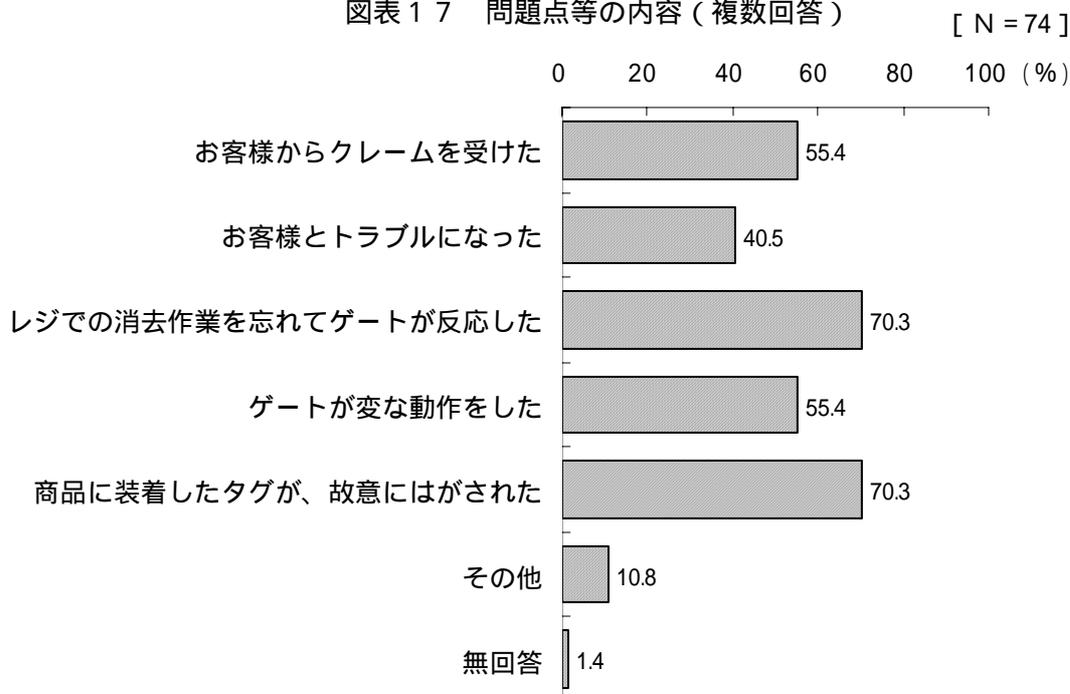
ほとんどの企業が(全体の96.1%)、EAS機器が原因で、販売や営業活動にデメリットや問題などが発生したことがあると回答している。

あると回答した企業にその内容を尋ねたところ、「レジでの消去作業を忘れてゲートが反応した」と「商品に装着したタグが、故意にはがされた」が約7割(70.3%)、次いで「お客様からクレームを受けた」と「ゲートが変な動作をした」が5数強(55.4%)、「お客様とトラブルになった」が約4割(40.5%)であった。

図表16 EAS機器の導入に伴う問題点等の有無



図表17 問題点等の内容(複数回答)



注：上図は、図表16で「ある」と回答した74社についての集計。

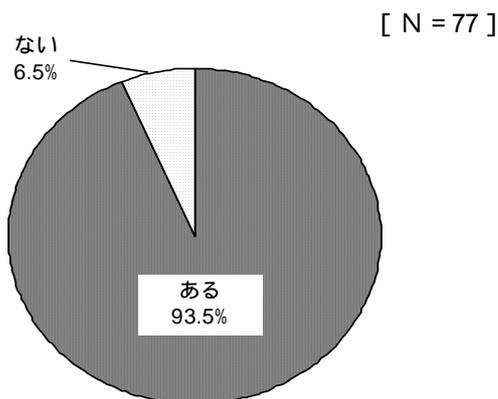
その他は「感知しなかった」、「商品以外のものに反応しすぎる」、「機器に頼りすぎ意識の低下を招いた」など。

(4) EAS機器以外で導入している防犯機器とその導入理由

9割を超える企業が(93.5%) EAS機器以外の防犯機器を導入している。

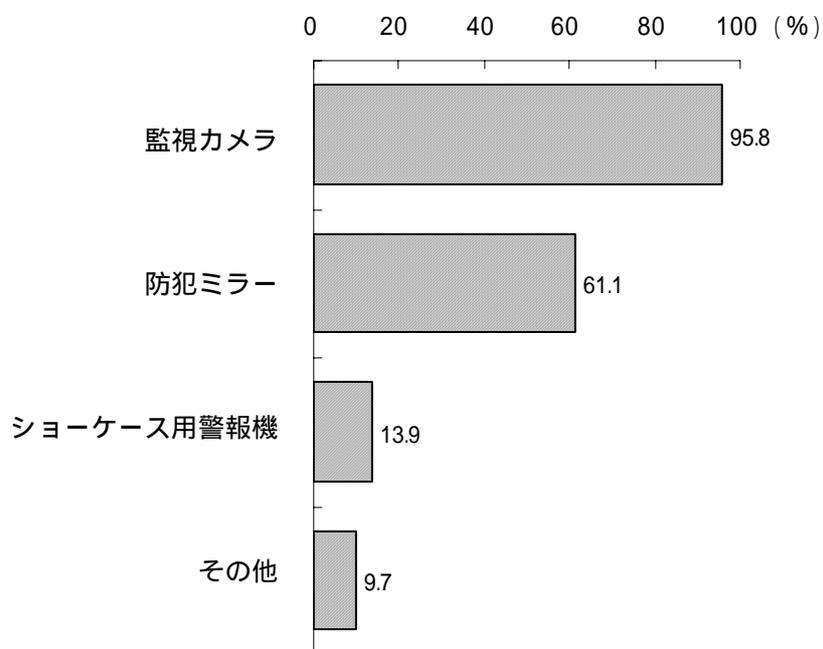
「監視カメラ」(95.8%)はほとんどの企業で導入されており、次いで「防犯ミラー」が約6割(61.1%)と多い。「ショーケース用警報機」は1割強(13.9%)であった。

図表18 EAS機器以外で導入している防犯機器の有無



図表19 防犯機器の種類(複数回答)

[N = 72]

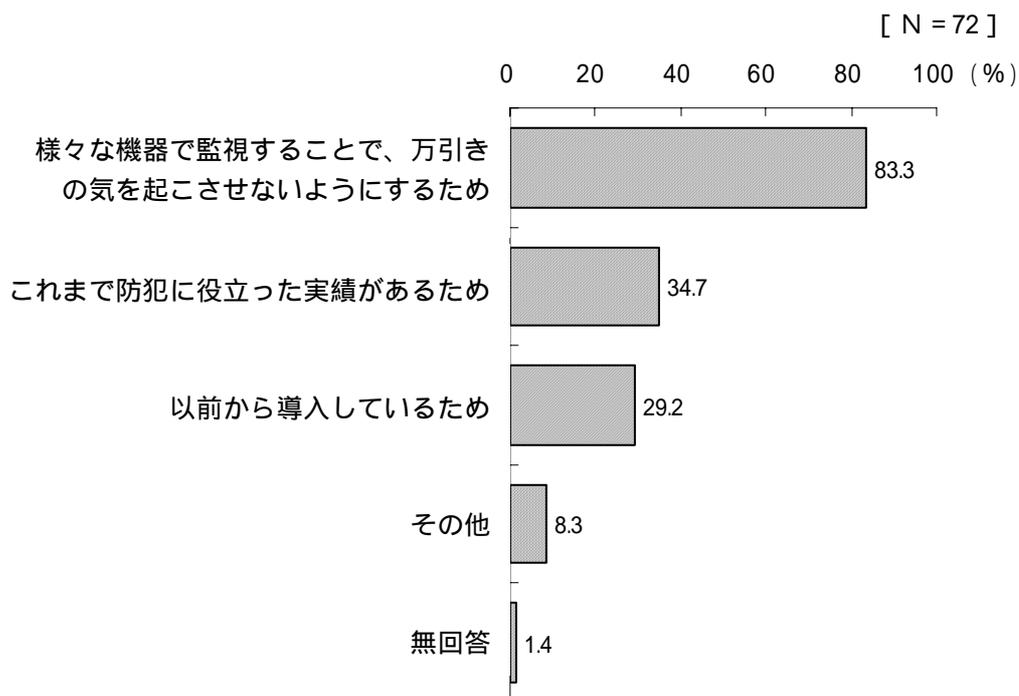


注：上図は、図表18で「ある」と回答した72社についての集計。

その他は「ダミーカメラ」、「有線式警報器」、「金庫防犯感知センサー」など。

また、導入している理由としては、「様々な機器で監視することで、万引きの気を起こさせないようにするため」が8割強（83.3%）を占めて最も多い。次いで「これまで防犯に役立った実績があるため」（34.7%）、「以前から導入しているため」（29.2%）と続いている。

図表20 導入している理由（複数回答）



注：上図は、図表18で「ある」と回答した74社についての集計。

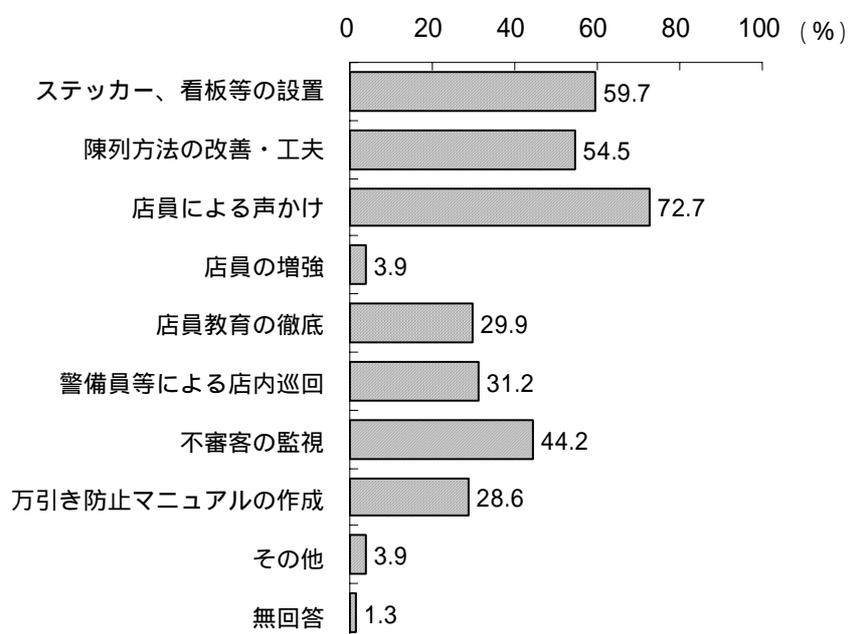
その他は「社内不正防止のため」、「従業員の防犯に対する意識を高めるため」、「契約条項にあるため」など。

(5) EAS等の機器以外の防犯対策

EAS等の機器以外の防犯対策では、「店員による声かけ」(72.7%)が最も多く、また、「ステッカー・看板等の設置」(59.7%)、「陳列方法の改善・工夫」(54.5%)なども半数を超えている。以下、「不審客の監視」(44.2%)、「警備員等による店内巡回」(31.2%)、「店員教育の徹底」(29.9%)、「万引き防止マニュアルの作成」(28.6%)などと続いている。

図表2-1 EAS等の機器以外の防犯対策（複数回答）

[N = 77]



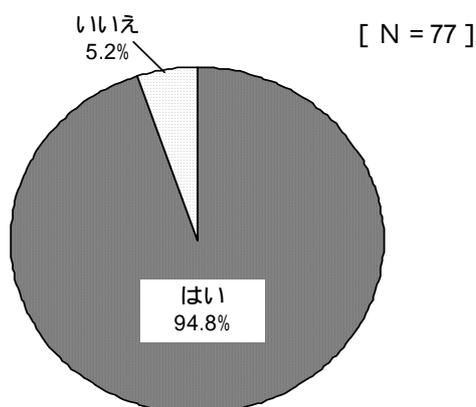
注：その他は「万引き検挙専門の警備員導入」、「警備会社による監視」、「防犯活動（万引き撲滅プロジェクト）の実施」など。

4. 「お声がけ」の実態

全体の94.8%がお声がけを実施しており、していない企業は5.2%と少ない。

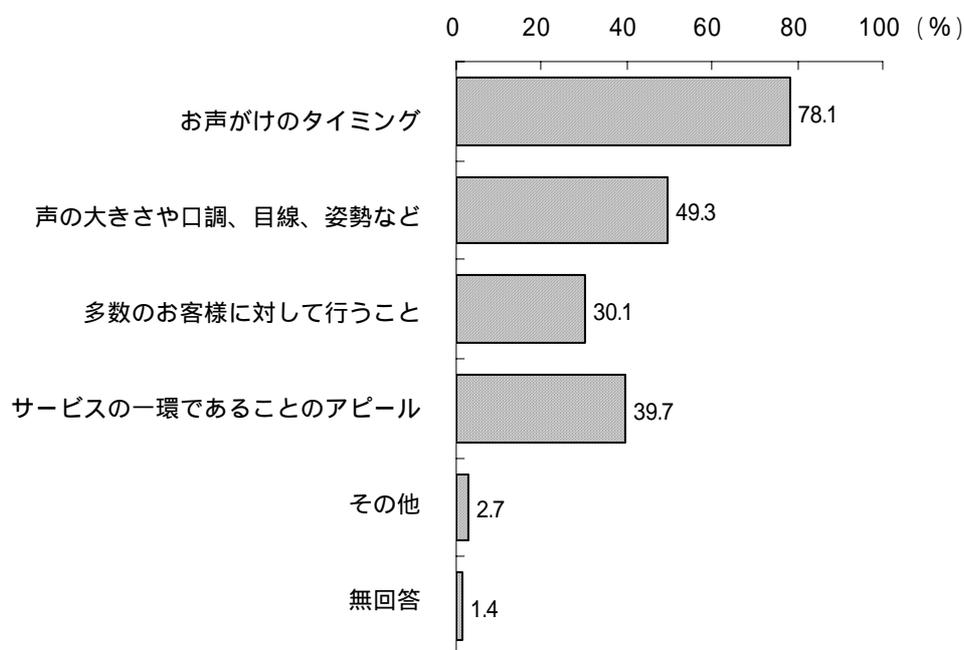
お声がけの際に特に気をつけていることは、「お声がけのタイミング」(78.1%)が最も多く、以下、「声の大きさや口調」(49.3%)、「サービスの一環であることのアピール」(39.7%)、「多数のお客様に対して行うこと」(30.1%)などの順で続いている。

図表22 お声がけ実施の有無



図表23 お声がけで気をつけていること(複数回答)

[N=73]

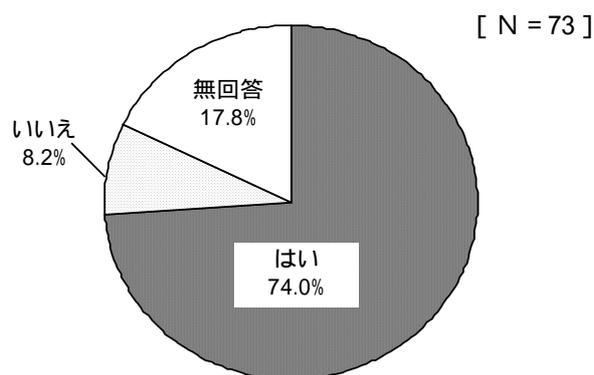


注：上図は、図表22で「はい」と回答した73社についての集計。
その他は「怪しい人に声をかける」など。

お声がけを実施している企業に対して、EAS機器が作動した場合にお声がけをするかを尋ねたところ、「はい」が74.0%であるのに対して「いいえ」は8.2%と少ない。(図表24)

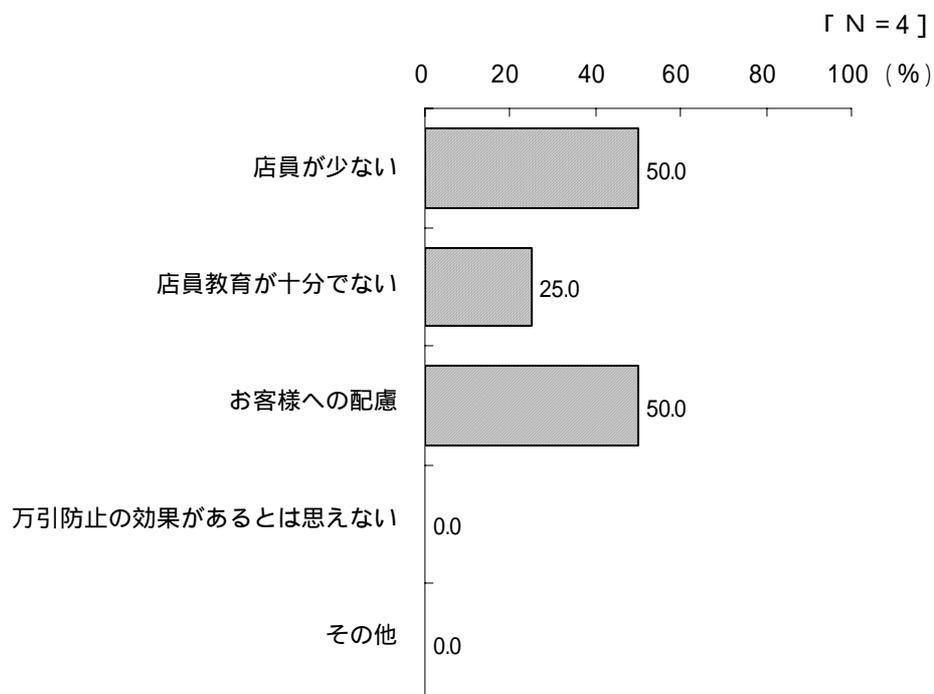
また、お声がけを実施していない企業は4社と少ないが、その理由を尋ねたところ、「店員が少ない」と「お客様への配慮」などがあげられている。(図表25)

図表24 EAS機器の作動によるお声がけ実施の有無



注：上図は、図表22で「はい」と回答した73社についての集計。

図表25 EAS機器の作動によるお声がけ実施の有無



注：上図は、図表22で「いいえ」と回答した4社についての集計。

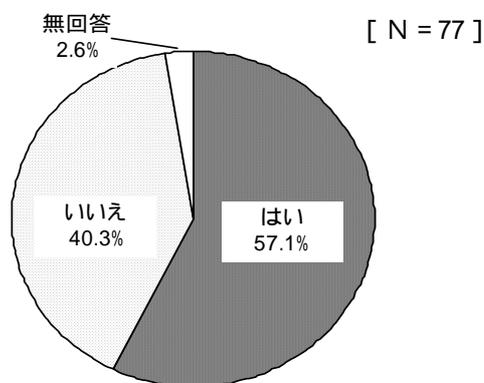
5 . E A S 機器の運用

(1) E A S のスタッフ・トレーニング実施の有無とその時期

E A S のスタッフ・トレーニングを実施している企業が約 6 割 (57.1%) 、していない企業が約 4 割 (40.3%) である。

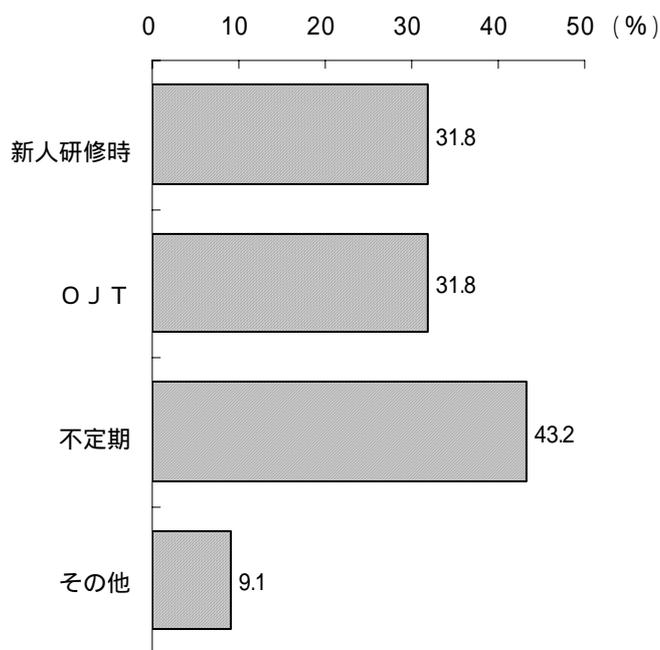
実施時期については「不定期」が約 4 割 (43.2%) 「新人研修時」と「O J T」が約 3 割 (31.8%) となっている。

図表 2 6 E A S のスタッフ・トレーニング実施の有無



図表 2 7 実施の時期 (複数回答)

[N = 44]

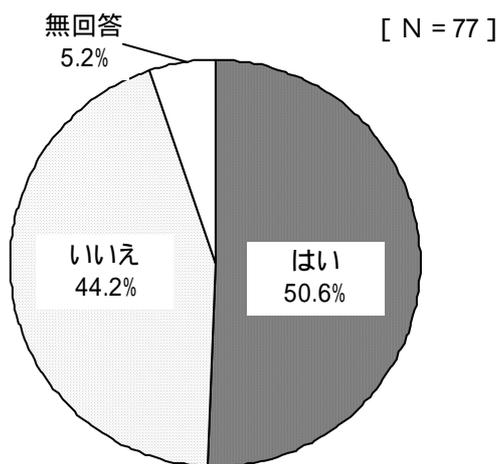


注：上図は、図表 26 で「いいえ」と回答した 44 社についての集計。
その他は「導入時」など。

(2) 運用マニュアルの有無

運用マニュアルがある企業が約5割(50.6%)、ない企業が4割強(44.2%)で、マニュアルがある企業の方がやや多い。

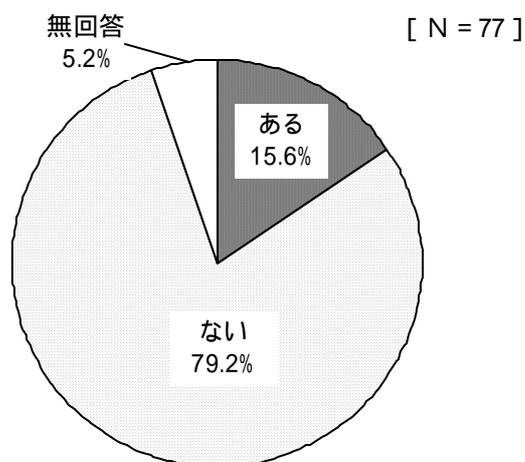
図表28 運用マニュアルの有無



(3) 独自のメニュー・プログラムや研修体制の有無

独自のメニュー・プログラムや研修体制がない企業が約8割(79.2%)を占めており、ある企業の15.6%を大きく上回っている。

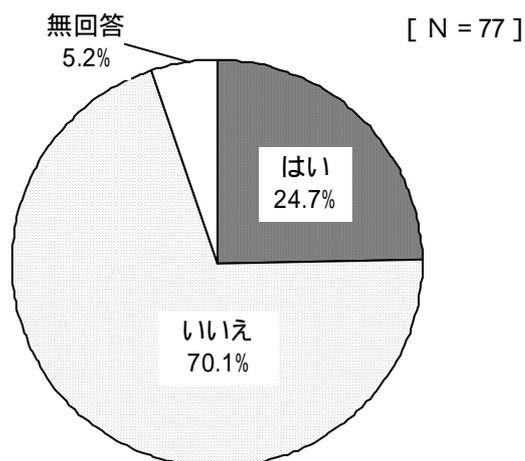
図表29 独自のメニュー・プログラムや研修体制の有無



(4) 運用方法の徹底さに対する意識

運用方法が徹底されていないと感じている企業が約7割(70.1%)と多い。一方、徹底されていると感じている企業は4社に1社(24.7%)と少ない。

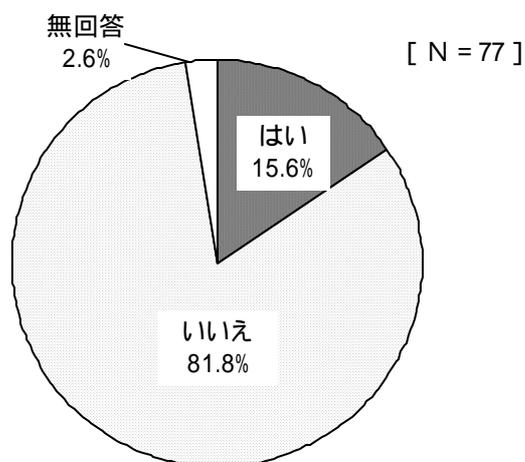
図表30 運用方法の徹底さに対する意識



(5) 発報(EAS機器作動)履歴の管理について

発報(EAS機器作動)履歴を管理していない企業が約8割(81.8%)を占めており、管理している企業は15.6%と少ない。

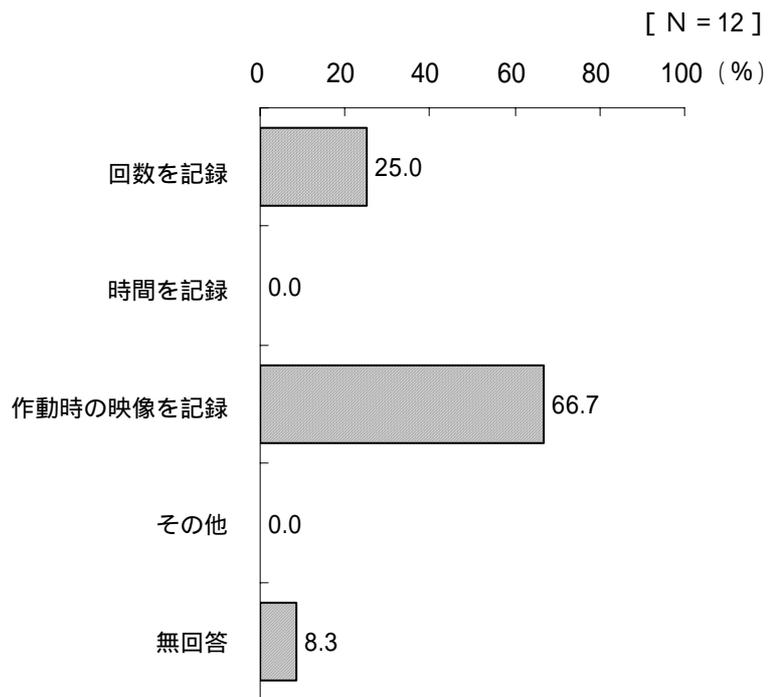
図表31 発報(EAS機器作動)履歴の管理の有無



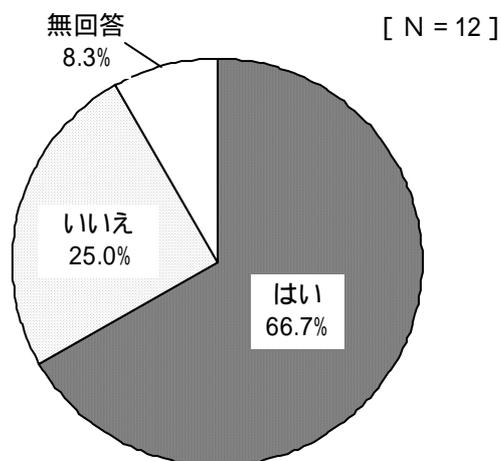
発報履歴を管理している企業(12社)の管理方法として、「動作時の映像を記録」(66.7%)と「回数を記録」(25.0%)があげられている。

また、発報履歴を管理している企業では、3社のうち2社(66.7%)が発報履歴を活用している。

図表 3 2 管理方法



図表 3 3 発報履歴の活用

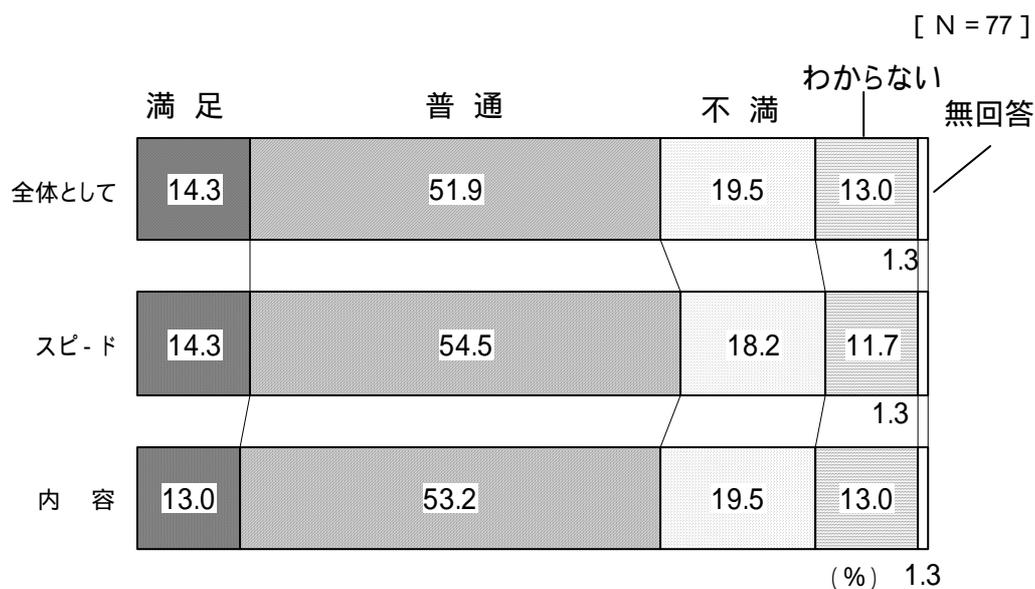


(6) EAS機器の修理や故障時の対応に対する評価

全体では、「普通」という評価が約半数(51.9%)を占めて最も多くなっている。「満足」は14.3%、「不満」は19.5%である。

大きな違いではないが、スピードよりも内容の方でやや不満が高くなっている。

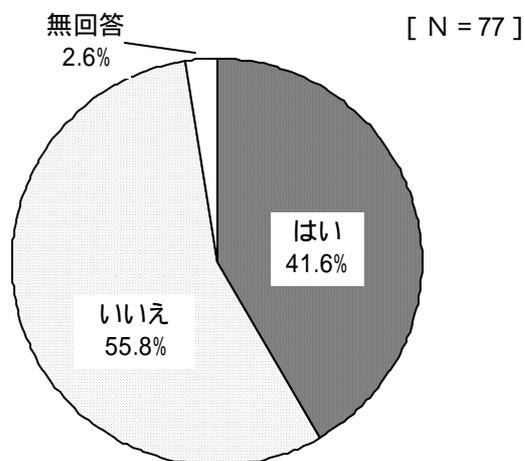
図表3-4 EAS機器の修理や故障時の対応に対する評価



(7) 保守契約について

「保守契約を結んでいる企業」は約4割(41.5%)で、「保守契約を結んでいない企業」(55.8%)の方が多くなっている。

図表3-5 保守契約の有無

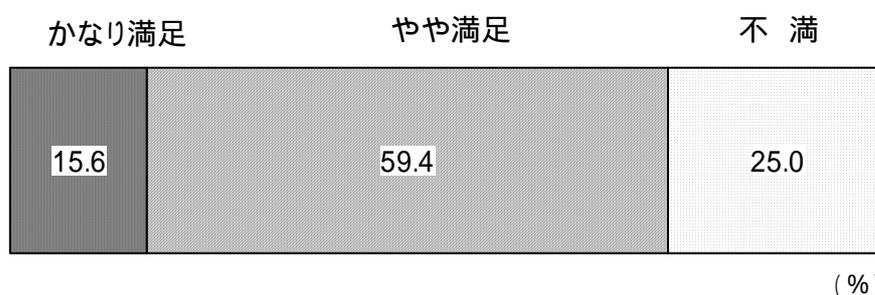


保守契約を結んでいる 32 社に費用対効果の点を尋ねたところ、満足（「かなり満足」 + 「やや満足」）が 75% であり、「不満」の 25% よりも多くなっている。また、保守契約を今後も継続したいとする企業は約 7 割（71.9%）である。

保守契約を結んでいない 43 社の理由は、「予算がない」（44.2%）、「その他」（30.2%）、「知らない」（25.6%）の順で多い。なお、「その他」には、「保守費用が高い」や「不備があればその都度呼んで解決するので問題ない」などの理由があげられている。

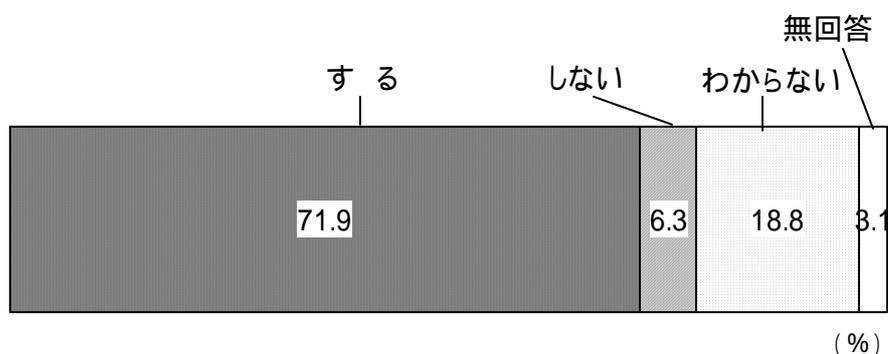
図表 3 6 費用対効果に対する評価

[N = 32]



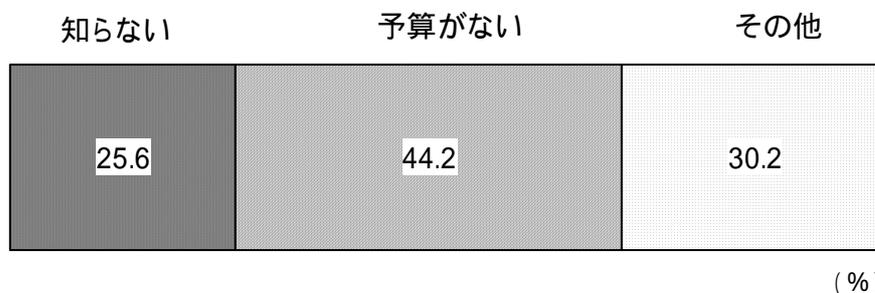
図表 3 7 費用対効果に対する評価

[N = 32]



図表 3 8 費用対効果に対する評価

[N = 43]



注：その他は「保守費用が高い」、「減多に必要性がないため」、「不備があればその都度呼んで解決するので問題ない」など。

(8) サポートに対する要望

導入後のサポートに対する要望について 17 件の記述があった。

図表 3 9 サポートに対する要望 (自由記述)

1	できれば導入店舗へ訪店して頂き、スタッフ等との要望を聞いてもらいたい。
2	保守契約していませんが、故障時の修理費用が高すぎる。
3	定期的(1~3ヶ月に1回程度)メンテナンス
4	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員に対する研修 ・高度化する万引き犯罪に対して有効なEAS活用法の提案 ・新しい手口が出てきた場合の情報提供
5	異常反応が出た場合、即対応して欲しい。
6	電池寿命にあわせた保守契約にしてほしい。(現状1年だが3年くらいに)
7	本部担当向けの簡単な定期購読物 本部担当の問題意識の持続のため
8	何かトラブルがあった時の迅速な対応。
9	<ul style="list-style-type: none"> ・消耗品等のコスト削減 ・誤報の削減 ・器物等にもできる物が欲しい
10	機器修理代が高額である。修理でなく、必ず基盤全体を交換しようとする。
11	<ul style="list-style-type: none"> ・他社での活用事例や取組み等、より良い使い方の提案が欲しいです。 ・機具(防犯シール)のバリエーションを増して欲しいです。 ・社員教育用ツールが必要と思います。ビデオかマニュアル。
12	原因の不明なものの対応 消去機の不備か、消去し忘れか等
13	一部、反応しない商品がある
14	土、日、祝日の対応
15	祝・祭日の対応、夜間対応
16	お店の状況を優先した対応
17	自鳴式タグの寿命が全く解からないため、タグを付けていても反応しない事があり、盗難にあっても対応できない事がある。出来れば、ハンディタイプの検電器のようなもので、店側でチェックできるようにして頂きたい。

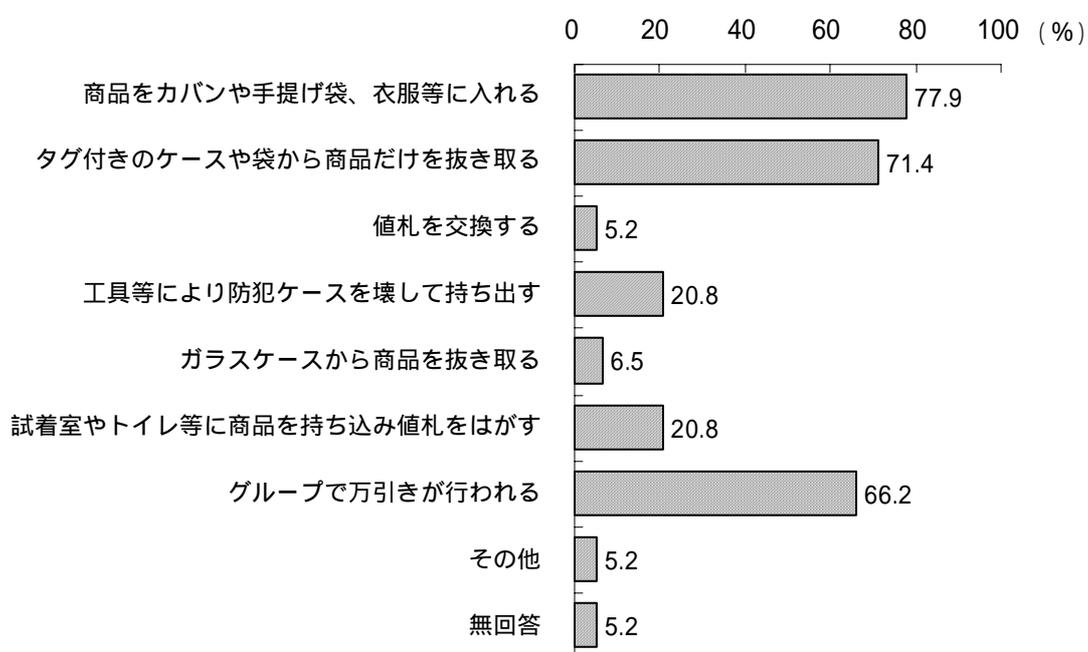
6. 万引き・ロスについての実態

(1) 万引きの手口

最近の万引きの手口で多いのは、「商品をカバンや手提げ袋、衣服等に入れる」(77.9%)、「タグ付きのケースや袋から商品だけを抜き取る」(71.4%)、「グループで万引きが行われる」(66.2%)などである。

図表40 万引きの手口(複数回答)

[N=77]



注：その他は「走って逃げ、車やバイクで逃げる」、「拾ったレシートによる返品詐欺」、「シールタグはがし」など。

(2) 万引きやロスが多い商品

よく万引きされる商品、ロスが多い商品を具体的に記述してもらい、図表4-1で示した商品分類にしたがって、大分類と小分類のそれぞれについて集計を行った。

図表4-1 商品の分類

	大分類	小分類(主なもの)
1	医薬品	ドリンク剤、サプリメント、軟膏、発毛・育毛剤、喫煙補助剤、便秘薬、ビタミン薬、強壮剤
2	医療・美容器具	血圧計、美容器具、健康器具
3	化粧品	口紅、香水、毛染め、マスカラ、ペニキュア、つけづめ、スキンケア、化粧水、日焼け止め、コスメ商品
4	食品	お菓子、酒、健康食品、パン、米、タバコ、ペット缶詰
5	衣料品	スカート、シャツ、ニット、ジャージ、ジャケット、パンツ、ジーンズ、下着、くつ、ハンカチ
6	かばん・財布	バック、財布
7	電化製品	炊飯器、テレビ、パソコン、デジタルカメラ、ビデオ、オーディオ、ムービー、発電機、TVチューナー、
8	家電小物・部品 ・周辺機器	電池、電球、懐中電灯、電気カミソリ、電気コード類、携帯充電器、ハードディスク
9	家電周辺グッズ ・消耗品	フィルム、プリンタ用インクカートリッジ、携帯電話用ストラップ・小物
10	AVメディア	CD、DVD、ビデオテープ、ビデオカード
11	ゲーム等ソフト	TVゲーム、ゲームソフト、パソコンソフト
12	アクセサリ	ピアス、ネックレス、ペット用アクセサリ
13	本	コミック、雑誌、文庫、写真集、学習参考書、文芸書、楽譜
14	雑貨等小物	園芸はさみ、喫煙具、サングラス、ネジ類、水栓、浄水用カートリッジ、ゲーム
15	文房具	文具
16	工具類	先端工具(ドリル刃)、電動工具、作業工具、工具バケージ
17	車・自転車	カーアクセサリ、カー用品(電材)、車用工具、自転車小物

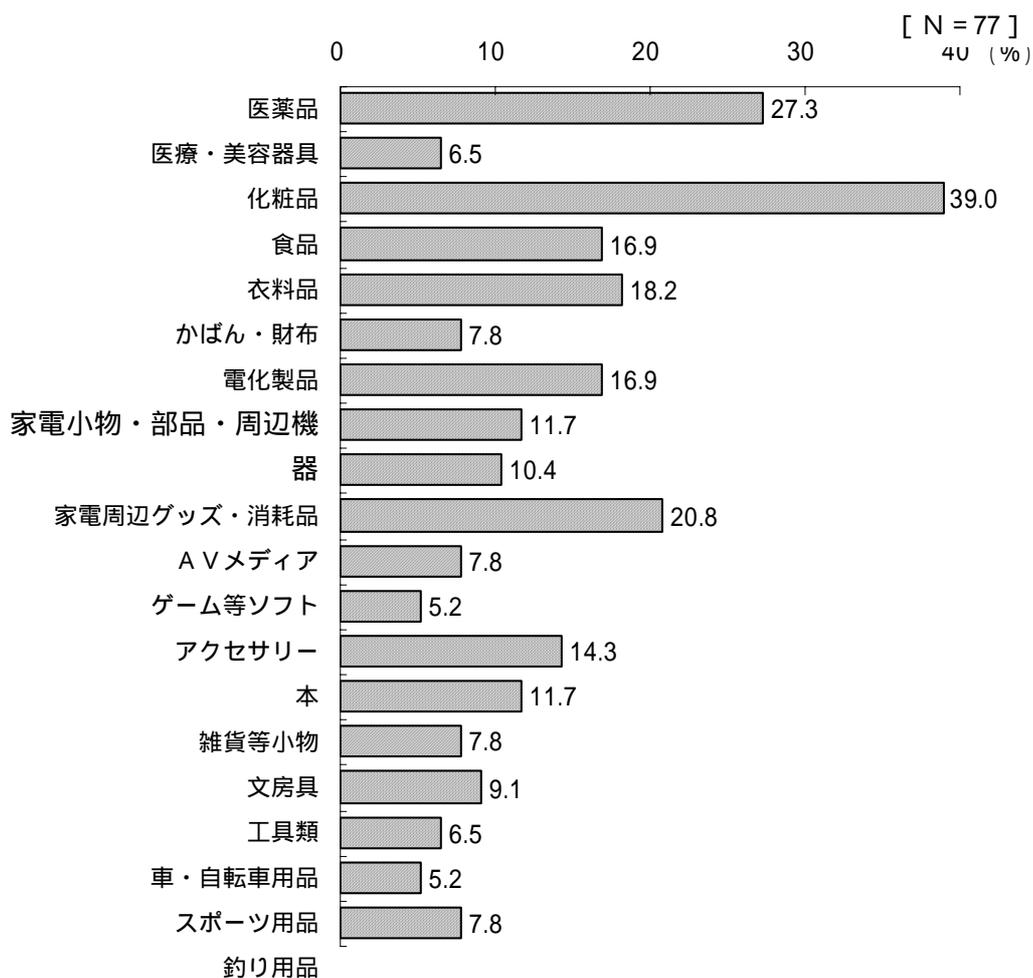
18	スポーツ用品	ゴルフクラブ、ゴルフボール、グローブ、テニスラケット
19	釣り用品	リール、ルアー、竿、ウキ、釣り糸、針、ハリス、仕掛け類、ナイフ等小物

注：上記の分類は、アンケートの回答内容をもとに整理したものである。

小分類において、具体的な商品名の記述があった場合は、一般的な名称で言い換えている。また、ブランド名のみ記述、あるいは高単価商品のような抽象的な記述など、一般的な名称が不明なものについては除いている。

よく万引きされる商品、ロスが多い商品を大分類で見ると、最も多いのは「化粧品」の約4割（39.0%）であり、以下、「医薬品」（27.3%）、「AVメディア」（20.8%）、「衣料品」（18.2%）、「食品」（16.9%）、「電化製品」（16.9%）、「本」（14.3%）などの順である。

図表4-2 よく万引きされる商品、ロスが多い商品（大分類）

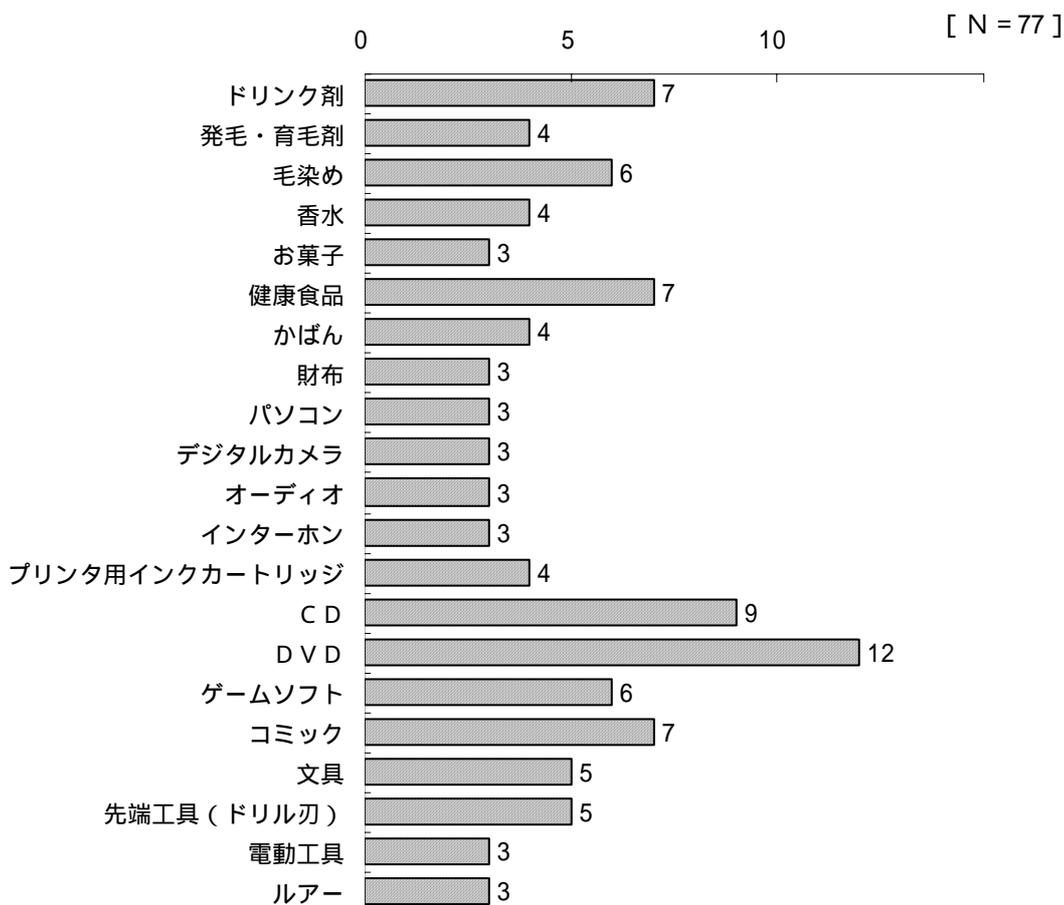


注：上記の数字は、商品を大分類で分類したときに、「よく万引きされる商品、ロスが多い商品」として回答した企業の割合を示している。例えば、「医薬品」については、27.3%の企業が「よく万引きされる商品、ロスが多い商品」としてあげている。

なお、アンケートにおいて、図表4-1の小分類における商品の記述があれば、大分類に記述があった企業とみなして1カウントしている。また、小分類に複数の記述があっても、同じ大分類に属する場合は1カウントとしている。

小分類でみると、最も多く記述のあったのは「DVD」の12件であり、以下、「CD」(9件)、「ドリンク剤」(7件)、「健康食品」(7件)、「コミック」(7件)、「毛染め」(6件)、「ゲームソフト」(6件)などが多くなっている。

図表4-3 よく万引きされる商品、ロスが多い商品（小分類）

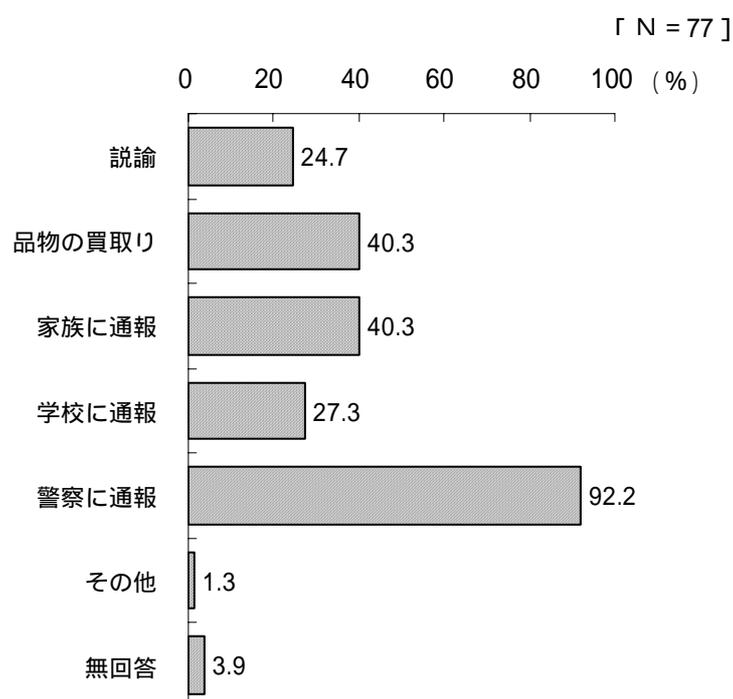


注：上記の数字は、具体的な商品名の記述があった商品について、その数をカウントしたものである。例えば「化粧品」と記述している場合は、商品名がわからないのでカウントされていない。なお、単位は「件」とし、3件以上あった商品についてのみグラフ化した。

(3) 万引き犯を捕まえた後の対応

万引き犯を捕まえた後の対応は、「警察に通報」(92.2%)が圧倒的に多く、以下、「品物の買取り」(40.3%)と「家族に通報」(40.3%)、「学校に通報」(27.3%)、「説諭」(24.7%)と続いている。

図表4-4 万引き犯を捕まえた後の対応(複数回答)

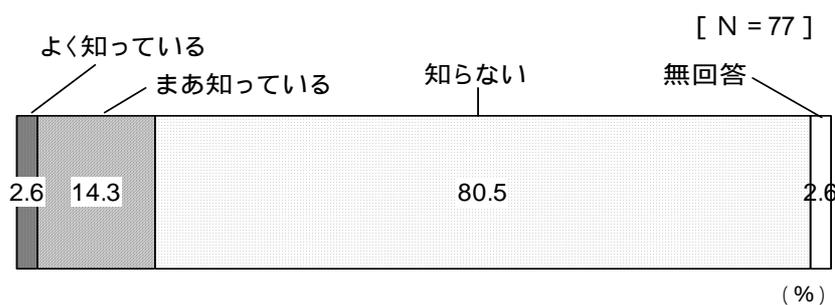


7. 日本EAS機器協会について

(1) 協会活動の認知度

日本EAS機器協会の活動を「知らない」企業が約8割(80.5%)と多く、「よく知っている」(2.6%)と「まあ知っている」(14.3%)をあわせても2割に満たない。

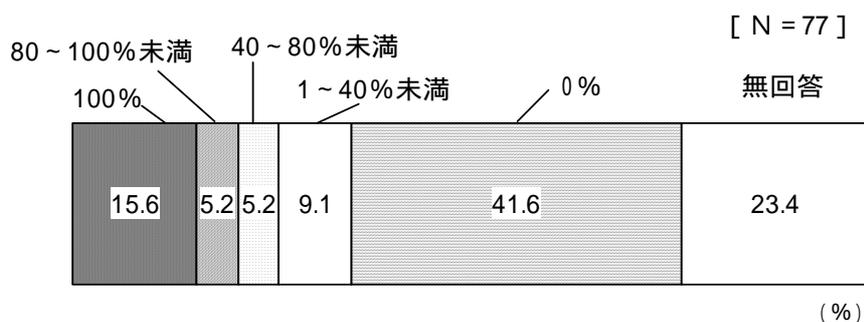
図表45 協会活動の認知度



(2) JEASステッカーの貼付率

JEASステッカーの貼付率が8割以上の企業は約2割(20.8%)と少ない。0%が約4割(41.6%)みられるなど、添付率はあまり高くない。

図表46 JEASステッカーの貼付率



(3) 評価している活動、有益な活動

協会の活動で評価・有益と感じていることに関して1件の記述があった。

1	<ul style="list-style-type: none"> ・警視庁など公的機構への呼びかけによる、万引き及び青少年育成活動 ・各配布分による万引き防止啓蒙活動
---	---

(4) 今後取組むべき活動、協議会への要望

今後取組むべき活動、協議会への要望に関して 16 件の記述があった。

1	万引きが犯罪であるとの意識が低く感じられるため、法の改正(厳罰化、未成年者に対する対応が甘い)等の活動を期待したい。未成年であろうが犯罪者として重大事件と同様に考えて欲しいが警察自体が簡単に考えていると間実事が多いため、改善する活動をお願いしたい。
2	商品パッケージ、もしくは箱の中にタグやシールを添付した状態でメーカーが出荷するような働きかけ。箱の外側に店側が貼り付けても、はずされてしまい意味がない。
3	商品に事前にタグを入れるようにする。ICタグ導入。
4	機器・タグの価格値下げ タグの改良(防水等) 多発傾向にある手口別犯罪発生状況等の案内
5	機器の性能向上、特に誤発報を無くして欲しい。 また、感知不能なゾーン範囲(ゲートの高さより上等)を無くして欲しい。
6	特に青少年の犯罪防止に学校、警察等と協力のうえ、強化して頂きたい。 万引きが犯罪との意識が薄いように感じます。
7	ソースタギングを早急に
8	・万引きに対する罰則(法律改正)が一部された事の国民に対してのアピール ・更なる罰則の強化
9	防犯のみではなく、販売補佐 / 促進のための提案まで期待します。
10	EAS機器の普及に努めて頂きたく思います。まだまだお客様の理解が得られず、他店からの持込商品で鳴動してもクレームを受ける事が多いです。まじめに声掛けし、クレームを受けると、鳴動させない店が増えてしまいます。
11	・万引きの高齢化対策 ・万引き防止機高額化に伴う保証制度など 設置したくても大きな負担になるため出来ない小売店も多い
12	・万引き防止機を導入しても、プロによる大量万引きは減少していない。その理由は、ゲートが鳴らないアルミホイール等で加工したバックを使用したり、タグの上にアルミを貼付け万引きをしている状況にあります。 ・ソースタギングの導入はなかなか困難と思われませんが、将来的には本件の導入が必要と思われれます。
13	防犯ゲートのデザイン変更
14	担当者が変わっても運用が継続でき、効果に結びつく仕組み作り。 精通した人間が欠けると運用が止まったり、誤った運用等が発生し、効果が上がらない場合が多店舗化に伴ない頻出傾向にあるため。
15	窃盗団は日本中で発生しています。一部の地域で発生した時、連絡網で知らせる事は出来ないのか。メーカー・問屋に連絡すると「オタク」もですか？と言われる。被害が発生すると、市、県単位で注意を呼びかけれるといいと思う。ついでに窃盗団の特徴が分かるといい。
16	アンケートも結構ですが、実際導入している企業、店舗を巡回してもらって、現場の生の声を聞いていただきたい。その声の改善をする事で、万引き、犯罪が少しは減るのではないのでしょうか。現場第一です！

[調 査 票]

--	--	--	--

E A S 機器の実態調査

E A S 機器は「Electronic Article Surveillance」の略で、電子商品監視機器のことです。万引防止機、盗難防止装置とも呼ばれています。

平成 1 9 年 1 月

< ご記入にあたって >

ご記入は黒のボールペンまたは鉛筆でお願い致します。

質問の回答は、該当する項目の番号に 印をつけるものと、数字または具体的に内容を記入していただくものとがあります。各質問の指示にしたがってご回答ください。(とりわけ 印の数にはご注意ください。)

記入済の調査票は、同封の返信用封筒に入れて、

平成 1 9 年 2 月 1 5 日 (木) までにご投函ください。

この調査票についてご不明の点がございましたら、下記担当者までお問い合わせください。

【調査の主旨に関して】

調査企画：日本 E A S 機器協議会

電話番号：0 3 - 3 3 5 5 - 2 3 2 2 (担当：土岐)

【アンケートの記入方法に関して】

調査機関：(社) 日本リサーチ総合研究所

電話番号：0 3 3 5 8 1 9 5 5 4 (担当：桜井)

問1 貴社の事業概要についてお伺いします。

(1) 業種 (1つだけ)

1 書店	12 コンビニエンスストア
2 ドラッグストア	13 リサイクルショップ
3 ホームセンター	14 まんが喫茶、インターネットカフェ
4 GMS・スーパーマーケット	15 カー用品店
5 アパレルショップ	16 宝飾店
6 スポーツ用品店	17 眼鏡店
7 AV・メディアソフト店	18 靴専門店
8 ディスカウントストア	19 玩具
9 百貨店	20 文具
10 家電量販店	21 酒屋・リカーショップ
11 カメラ・パソコンショップ	22 その他
	(具体的に)

(2) 売上高 (1つだけ)

貴社における直近の決算数値でお答えください。
例えば、3月決算の会社は2005年4月～2006年3月、12月決算の会社は2006年1月～12月の数字となります。

1 5,000万円以下	4 10億円超～100億円以下
2 5,000万円超～5億円以下	5 100億円超
3 5億円超～10億円以下	

(3) 従業員数 (経営者を含む、パート等を除く) ⇒ 人
(数字を記入)

(4) 店舗数 (数字を記入)

全店舗の数 ⇒ 店

うち、EAS機器を導入している店舗の数 ⇒ 店

(5) ロス率 (欠損した商品の比率)

ロス率はどう変化しましたか。(1 つだけ)

1 減った 2 やや減った 3 変わらない

ロス率の変化を具体的に数字で教えてください。(数字を記入)

【 E A S 機器導入前】 【 E A S 機器導入後】

%

%

(1 推計値でも結構です。
2 小数点第一位までご記入ください。)

問 2 貴社の E A S 機器に対する認識や評価などについてお伺いします。

(1) E A S 機器を導入した理由は何ですか。(いくつでも)

1 万引犯罪を防止するため 5 万引犯罪を防止することは青少年の
2 ロス率が増加しているため 健全育成など社会への責務だから
3 同業他店で導入しているため 6 その他 (具体的に)
4 取引先や営業等で勧められたため

(2) E A S 機器の導入にあたり、重視していることを、以下から 3 つまで 選んで
ください。(3 つまで)

1 検知性能 5 メーカー、ブランド
2 価格 6 メンテナンス等のサービス
3 仕様・運用のしやすさ 7 その他 (具体的に)
4 デザイン・形状・色

(3) E A S 機器を設置していない店舗はありますか。(1 つだけ)

1 ある
2 ない

S Q それは何故ですか。(いくつでも)

1 コストパフォーマンスがあわないから
2 機器の検知性能がよくないから
3 機器の運用やメンテナンスが面倒だから
4 お客様の理解が得られないから
5 お店のレイアウトが適していないから
6 必要性を感じないから
7 その他(具体的に)

(4) E A S 機器は万引対策に有効だと思いますか。(1 つだけ)

1 極めて有効である	3 あまり有効でない
2 少しは有効である	4 わからない

(5) 今後も E A S 機器を導入していきたいと思いませんか。(1 つだけ)

1 積極的に導入したい	3 現在のところ導入の予定はない
2 出来れば導入したい	4 わからない

問3 貴社における E A S 機器の効果についてお伺いします。

(1) E A S 機器の導入後、どのような効果がありましたか。(いくつでも)

1 万引きの減少	4 店員の防犯モラルの向上
2 ロス率の減少	5 利益率の向上
3 売り場の効率がアップ (店員が接客行為に専念できるなど)	6 その他(具体的に)

(2) E A S 機器の作動により、万引き犯を認知する件数はどれくらいですか。平成 18 年 1 ~ 12 月の月平均件数(全店の合計) を、おおよそで結構ですのご記入ください。

月平均(全店の合計) で 件くらい ない場合は「なし」とご記入ください。

(3) E A S 機器が原因で、販売や営業活動に何かデメリットや問題などが発生したことがありますか。(1 つだけ)

1 ある
2 ない

→ S Q それほどのような内容ですか。(いくつでも)

1 お客様からクレームを受けた
2 お客様とトラブルになった
3 レジでの消去作業を忘れてゲートが反応した
4 ゲートが変な動作をした
5 商品に装着したタグが、故意にはがされた
6 その他〔具体的に〕

(4) E A S 機器以外で導入している防犯機器・システムがありますか。(1 つだけ)

1 ある
2 ない

→ S Q 1 それほどのようなものですか。(いくつでも)

1 監視カメラ	3 ショーケース用警報機
2 防犯ミラー	4 その他
(具体的に)	

S Q 2 何故、導入しているのですか。(いくつでも)

1 様々な機器で監視することで、万引きの気を起こさせないようにするため
2 これまで防犯に役立った実績があるため
3 以前から導入しているため
4 その他〔具体的に〕

(5) その他、防犯対策として実施していることがありますか。(いくつでも)

1 ステッカー、看板等の設置	6 警備員等による店内巡回
2 陳列方法の改善・工夫	7 不審客の監視
3 店員による声かけ	8 万引き防止マニュアルの作成
4 店員の増強	9 その他〔具体的に〕
5 店員教育の徹底	

問4 貴社では、お客様に対して「お声がけ」を実践していますか。(1つだけ)

1 はい → S Q 1 お声がけの際、特に気をつけていることは何ですか。(いくつでも)
2 いいえ

- 1 お声がけのタイミング(例:来店時に必ず行うなど)
- 2 声の大きさや口調、目線、姿勢など
- 3 多数のお客様に対して行うこと
- 4 サービスの一環であることのアピール
- 5 その他(具体的に)

S Q 2 E A S機器が作動した場合、お声がけをしますか。(1つだけ)

1 はい 2 いいえ

S Q お声がけをしないのは何故ですか。(いくつでも)

- 1 店員が少ない
 - 2 店員教育が十分でない
 - 3 お客様への配慮
 - 4 万引防止の効果があるとは思えない
 - 5 その他
- (具体的に)

問5 貴社におけるE A S機器の運用状況についてお伺いします。

(1) E A Sの運用について、スタッフ・トレーニングを実施していますか。(1つだけ)

1 はい → S Q いつ実施していますか。(いくつでも)
2 いいえ

- 1 新人研修時
- 2 O J T
- 3 不定期(必要に応じて)
- 4 その他(具体的に)

(2) 運用マニュアルはありますか。 ⇒ 1 ある 2 ない
(1つだけ)

(3) 社内で独自に取り組んでいるメニュー・プログラム、研修体制はありますか。 ⇒ 1 ある 2 ない
(1つだけ)

(4) 店内で運用方法が徹底されていると感じていますか。(1つだけ) ⇒ 1 はい 2 いいえ

(5) 発報 (EAS 機器作動) 履歴を管理していますか。(1つだけ)

1 はい
2 いいえ

SQ1 どのように管理していますか。(1つだけ)

1 回数を記録
2 時間を記録
3 作動時の映像を記録
4 その他(具体的に)

SQ2 発報履歴を万引き対策に活用していますか。
(1つだけ)

1 はい	2 いいえ
------	-------

(6) 導入後のEASの修理や故障時の対応に満足していますか。(1つだけ)

スピード	⇒	1 満足	2 普通	3 不満	4 わからない
内容	⇒	1 満足	2 普通	3 不満	4 わからない
全体として	⇒	1 満足	2 普通	3 不満	4 わからない

(7) 保守契約を結んでいますか。(1つだけ)

1 はい
2 いいえ

SQ1 費用対効果の点でどうですか。(1つだけ)

1 かなり満足	2 やや満足	3 不満
---------	--------	------

SQ2 保守契約は今後も継続しますか。(1つだけ)

1 する	2 しない	3 わからない
------	-------	---------

SQ 保守契約を結ばない理由は何ですか。(1つだけ)

1 知らない	3 その他
2 予算がない	(具体的に)

(8) 導入後のサポートで要望があればお書きください。

--

問 6 貴社における万引きの実態やロス全般についてお伺いします。

(1) 最近の万引きの手口で多いのはどのようなものですか。(いくつでも)

1 商品をカバンや手提げ袋、衣服等に入れる
2 タグ付きのケースや袋から商品だけを抜き取る
3 値札を交換する
4 工具等により防犯ケースを壊して持ち出す
5 ガラスケースから商品を抜き取る
6 試着室やトイレ等に商品を持ち込み値札をはがす
7 グループで万引きが行われる
8 その他(具体的に)

(2) よく万引きされる商品、ロスが多い商品を、10点まであげてください。

1	6
2	7
3	8
4	9
5	10

(3) 万引き犯を捕まえた後の対応はどのようにしていますか。(いくつでも)

1 説諭	4 学校に通報
2 品物の買取り	5 警察に通報
3 家族に通報	6 その他
	(具体的に)

問7 日本EAS機器協会についてお伺いします。

(1) 日本EAS機器協会の活動を知っていますか。(1つだけ)

1 よく知っている 2 まあ知っている 3 知らない

(2) 貴社におけるJEASステッカーの貼付率はどれくらいですか。

(EAS機器設置表示ステッカー)

⇒ %くらい

< EAS機器設置表示ステッカー >

JEASでは、EAS機器の普及啓蒙活動の一環として、「EAS機器表示ステッカー」を作成し配布しています。EAS機器の設置場所を明示することにより、犯罪の未然防止効果を高めるだけでなく、とりわけ埋め込み型医療用機器（心臓ペースメーカ及び除細動器）を装着されている方が安心して買物をしていただけるために、機器の設置場所を容易に把握する事が可能となります。

EAS機器ご利用の皆様には、同ステッカーの掲出にご協力賜りますようお願い申し上げます。



EAS機器導入店表示ステッカー見本

(3) 日本 E A S 機器協議会の活動で評価していること、有益と感じていることなどがあれば、ご記入をお願いします。

--

(4) 日本 E A S 機器協議会が今後取り組むべきことや、協議会に望むことなどがあれば、ご記入をお願いします。

--

.....

差し支えなければ、お名前と連絡先等のご記入をお願いいたします。(記入漏れなどがあった場合、内容の確認をさせて頂くためのものです。集計の対象にはいたしません。)

会社名		部署名	
お名前		電話番号	

~~~~ ご協力、どうもありがとうございました ~~~~