

弁護士 高下謹彦先生の法律相談



第24回

「万引きとその誤認への対応」

Q 小売業では、お客による「万引き行為」が発生することがしばしばありますが、その対応についての注意点はどのようなことでしょうか。

A 万引きとは刑法でいう「窃盗罪」であり、罰金や懲役の対象となる犯罪行為です。これについては、①予防対策、②起きたときの事実の確認、事実誤認への対応、③警察、学校等への通報、④事後の示談への対応といった対応事項に分類されるでしょう。

Q それぞれ、どのような内容でしょうか。

A まず、①予防対策というのは、客が万引きの誘惑にかけられにくい防犯対策を講じるということです。万引きしにくい売場構造、監視員の配置や防犯カメラの設置が認識できる状況、万引き防止および発覚の場合の厳格な対応方針の告知、などが考えられます。これは法律問題というより現場対策の事実問題ですので、これまでの経験を活かし、小売業界に詳しいコンサルタント、防犯対策業者に相談することが必要です。

Q ②の起きたときの事実の確認として注意点はどのようなことでしょうか。

A 万引きとは客がお金を払わないで商品を自分のものにした（占有下においた）行為（既遂犯）またはしようとする行為（未遂）です。未遂は、窃盗の意思があって手に取るだけでも成立しますが、お金を払わないでレジを通過するまでは、客は「お金を払うつもりだった」と言い逃れはできます。ポケットやかばんに入れた場合は既遂とされる場合が多いですが、極論すれば同じことでしょう。従って、通常レジを通過して店外に出た時点で「既遂」として押さえるというのが無難です。

Q 店内で万引きと断定してお客様に声をかけると、逆に「泥棒扱いするのか」と抗議されることもあるので

しょうか。

A 「名誉棄損だ」と抗議され、店側が訴えられる可能性もあります。店外へ出る前の客への声掛けは通常「お客様、お支払いはお済みでしょうか」と声掛けすることが多いですが、タイミングが早すぎると、万引きの事実認定としては不十分であったり、実際に、客が特定の商品を持ちながら他の商品を見ているだけということもあります。そんなとき、公然と万引きの疑いと思われる声掛けをされると、客の自尊心を害し、周囲にも「万引きを疑われている」と思われることが名誉棄損や名誉感情の侵害とされ、店舗側に賠償責任が発生することがあります。

Q そのときは、どうすればよいのでしょうか。

A 店舗の社員や警備員は、それ以上、追及せず黙って引き下がることも多いですが、それですと、客は「ただ引き下がっただけで謝りもしない」として店に対する怒りの感情が残ってしまうこともあります。そのような場合は「失礼しました」「申し訳ありません」といって、「こちらの勘違いでございました」などと丁寧にお詫びすることも必要でしょう。

このようなことは高級デパートの高級品売場でも、ときに発生する現象ですが、明らかに万引きした客はともかくとして、その疑いをかけるだけの客も店の大事なお得意様ですから、100%警察に通報される場合でない限り、声掛けのタイミングは慎重に検討することが必要です。

この点は、店員の対応マニュアルとしてはもちろん、外部の委託業者警備員にも正しい対応マニュアルとそれを実践してもらうという日常の準備が必要です。

質問の③④についてはあらためて説明したいと思います。

<掲載内容に関するご質問、お問合せについて>

高下謹彦法律事務所 電話 03-5568-6655(代)
東京都中央区銀座5-8-5 ニューギンザビル10号館4F
<http://www.takashita-law.jp>