

防犯・災害対応マニュアル（サンプル）

0. 最優先の原則（これだけは共通）

1. 人命最優先（お客様・従業員・近隣の安全）
 2. 無理に制止しない（相手が暴力・凶器の可能性がある）
 3. 通報と記録（事実を残し、再発防止へつなげる）
 4. 単独対応しない（必ず複数名・責任者を巻き込む）
-

1. 防犯体制（平常時）

1.1 日常チェック（開店前/閉店後）

- 防犯カメラ：録画ランプ/時刻ズレ/死角を確認
- 非常ボタン（緊急通報装置）：位置の共有（押下は原則、責任者判断）
- 出入口：見通し確保（POPや什器で死角を増やさない）
- 高リスク商品：棚の見える位置、タグ/鍵付き什器の使用、在庫を出し過ぎない
- バックヤード：施錠、私物・現金の放置禁止

1.2 合図ルール（店内連携）

- 不審行動を見たら「声かけ＋共有」
例：インカム/チャットで「入口付近、帽子の方、商品触ってます」など短文共有
 - 暗号フレーズ（サンプル）
 - 「A棚の確認お願いします」＝不審者フォロー開始
 - 「至急、倉庫の在庫確認」＝責任者呼び出し※お客様に伝わりにくい言葉を店内で統一
-

2. 万引き対応

2.1 絶対にやってはいけないこと

- 単独で追いかける・取り押さえる
- 店外での身体接触（トラブル/ケガ/法的リスクが高い）
- 証拠が不十分な段階で「万引きですね？」と断定

2.2 早期抑止（基本は“丁寧な接客”）

- 不審行動の例：
①長時間うろつき ②死角に入る ③バッグに商品を近づける ④複数人で役割分担
- まずは**自然な声かけ**：
「何かお探しですか？」「在庫確認しましょうか？」
→ “見られている”状態を作る

2.3 疑いが濃い場合の動き（安全優先）

1. 責任者へ即共有（場所・特徴・行動）
2. 複数名で距離を取りつつ監視（死角を作らない）
3. レジ付近へ誘導（「お会計こちらです」等）
4. 店外へ出たら無理に追わない
5. 可能なら、防犯カメラ時刻・棚番号・商品名をメモ

2.4 盗難が確定した後

- 110番/警備へ連絡（店舗規程に従う）
- 事実記録（後述テンプレ）
- 盗難棚を整理し、同商品の陳列量・タグ・導線を見直す

3. 強盗（凶器・威嚇を伴う）対応

3.1 最優先：抵抗しない

- 命>金。レジ金/商品は渡す
- 急な動き、挑発、追跡はしない
- 可能なら**静かに非常通報**（押せる状況なら）

3.2 その場の対応（サンプル手順）

1. 落ち着いて返答：「わかりました」
2. 指示に従う（無理な動作は避ける）
3. 可能なら**相手の特徴を観察**（顔/服/声/手袋/靴/利き手/逃走方向）
4. 相手が離脱したら、**扉を施錠（可能なら）**し店内退避
5. **110番通報**（すぐ）＋責任者/本部へ連絡
6. お客様・従業員の安全確認（ケガ/ショック対応）

3.3 事件後の注意

- ・ 触らない：相手が触れた場所（指紋の可能性）
 - ・ 映像保存：カメラ録画の上書き防止（責任者が対応）
 - ・ 聴取の前にメモ：直後が最も記憶が鮮明
-

4. 特殊詐欺・不審電話（店が狙われる例）

4.1 典型パターン（サンプル）

- ・ 「警察/銀行/本部です」になりすまし
- ・ 「至急、電子マネーで支払って」「ギフト券番号を教えて」
- ・ 「レジ点検」「返金手続き」でATM操作や送金を誘導
- ・ 「売上金を別口座へ移して」など金銭移動指示

4.2 店舗ルール（必須）

- ・ 電話での金銭指示は100%疑う
- ・ ギフト券番号・決済コード・レジ操作手順を**電話で教えない**
- ・ 「いま1人？」などの質問には答えない（人員状況を渡さない）
- ・ 対応は**一旦切る→公式番号へ折り返し**（自分で調べた番号）

4.3 不審電話対応フロー

1. その場で判断しない：「確認します」
2. **切電し**、責任者へ共有

3. 本部/取引先は**公式番号**へ折り返し
 4. 被害疑いがあれば警察へ相談（#9110 など）
-

5. 地震対応

5.1 揺れている最中

- **頭を守る**（落下物から退避：棚・ガラスから離れる）
- 出入口付近の混雑を防ぐ（押し合い事故防止）
- 火気使用があれば停止（可能な範囲で）

5.2 揺れが収まったら

1. **負傷者確認**（応急手当・119判断）
2. **避難導線確保**（倒れた什器、散乱物の除去）
3. **余震に備えて安全な場所へ誘導**
4. 建物の異常（ひび、ガス臭、漏水）確認
5. 営業継続の可否は責任者判断（無理に開けない）

5.3 避難誘導のポイント

- 「出口はこちらです。押さずに、ゆっくりお願いします」
 - 高齢者・子どもを優先
 - エレベーターは使わない（施設ルールに従う）
-

6. 火災対応

6.1 初期消火（可能な範囲で）

- 火が小さい/煙が少ない/退路がある場合のみ
- 消火器：ピン→ホース→レバー（狙いは根元）
- 無理なら即避難に切り替える（命優先）

6.2 通報と避難

1. *「火事です」**と周囲に知らせる

2. **119番通報**（住所・店名・出火場所・けが人有無）
3. **避難誘導**（出口、非常口、屋外集合場所へ）
4. シャッター・防火扉があれば施設ルールに従う
5. 人数確認（従業員・可能ならお客様の状況把握）

6.3 煙対策

- 低い姿勢、口をハンカチ等で覆う
 - 逆走・戻り禁止（荷物を取りに戻らない）
-

7. 緊急連絡先（ダミー例）

※実運用では実在の番号に置換し、レジ横・バックヤードに掲示。

- 警察（緊急）：110
 - 消防・救急：119
 - 警察相談（緊急でない）：#9110
 - 店舗責任者（店長）：090-1234-5678
 - 副店長/リーダー：080-0000-1111
 - 本部（運営サポート）：03-1234-0000
 - 施設警備（商業施設内の場合）：03-9999-8888
 - レジ/決済端末 保守：0120-000-999
 - 防犯カメラ 保守：0120-222-333
 - ガス（緊急）：0120-444-555
 - 電力（停電・設備）：0120-666-777
-

8. 記録テンプレ（事件・災害共通）

- 日時：
- 発生場所（棚番号/レジ/入口など）：
- 種別：万引き / 強盗 / 詐欺電話 / 地震 / 火災 / その他
- 状況（何が起きたか）：

- 相手の特徴（わかる範囲）：
 - 被害（商品/金額/負傷）：
 - 対応（通報先・担当・時系列）：
 - 証拠（防カメ時刻・映像保存有無）：
 - 再発防止案（陳列・導線・教育・設備）：
-

9. 訓練（年2回の最低ライン例）

- 防犯：声かけ・合図・通報訓練（5分でOK）
 - 災害：避難誘導の掛け声、消火器の位置確認
 - 役割分担：「通報役」「誘導役」「記録役」を決める
-

（以上）