The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	商店街における万引き対策と万引き防止への意識の検討
Author(s)	大久保, 智生
Citation	対人社会心理学研究. 2018, 18, p. 85-94
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/70545
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

商店街における万引き対策と万引き防止への意識の検討

大久保　智生(香川大学)

本研究の目的は、商店街の店舗を対象として、万引き対策と万引き防止への意識について検討することであった。A 市の商店街にある 72 店舗にヒアリング調査とアンケート調査を行った。商店街の店舗を万引き被害のない店舗、万引き被害のある店舗、万引き被害の不明な店舗に分類して、その特徴について検討した結果、万引き被害のない店舗と万引き被害の不明な店舗では、多くの対策を行っておらず、万引き対策への意識も低いことが明らかとなった。万引き被害のある店舗では、さまざまな対策を行っており、万引き対策への意識も高いことが明らかとなった。次に、万引き対策と万引き防止への意識との関連について検討した結果、店舗で行われている対策は万引き防止への意識と関連していることが示された。以上の結果を踏まえて、今後の商店街における効果的な万引き対策について議論を行った。

キーワード：万引き対策、商店街、万引き防止への意識、店舗

問題

現在、全国的に万引き被害の規模は 1 兆円を超すという推定もされており、大きな社会問題となっている。万引き被害は店舗における深刻な経営の悪化と関連することからも、店舗での効果的な万引き対策の推進と店舗全体の万引き防止への意識の向上が求められている(大久保他, 2014)。

近年、万引き防止に関する研究は、高齢者の万引きの増加を背景にして万引きする側に焦点を当てた研究が数多く行われるようになってきた(江崎, 2012; 久保田・白松, 2013; 皿谷・三阪・濱本・平, 2011)。その一方で、万引きされる側の店舗に焦点を当てた研究は、数が少ないのが現状である。研究の数が少ない中で、店舗での万引き対策について、全国万引犯罪防止機構(2010)は大規模な調査を行っているが、主観的に効果があったと考えている対策を挙げさせており、店舗の万引き防止への意識との関連は明らかになっていない。また、書店を対象とした「書店経営」編集部(1998)の調査なども行われており、スーパーでの万引き犯の特徴を検討した皿谷・平(2015)の研究などがあるものの、店舗の対策や意識に焦点を当てた学術的な研究が依然として少ないのが実状である。したがって、店舗を対象とした研究は今後の研究の進展が待たれる分野であるといえる。

万引き犯罪は、香川県において特に社会問題になっており、人口 1000 人当たりの万引きの認知件数が 2009 年まで 7 年連続全国ワースト 1 位であることからも、万引き犯罪の防止が喫緊の課題となっている(大久保, 2012, 2013、2014)。こうした中、2010 年に香川県警察と香川大学の共同事業として万引き防止対策事業が立ち上がり、県内の万引きの実態を把握し、対策を講じるための研究を数多く行ってきた(大久保・時岡・岡田, 2013c)。特に店舗を対象とした万引き防止に関する研究では、万引きの多い店舗の特徴の検討(大久保・堀江・松永・永冨・時岡, 2012a)や店舗における効果的な対応や対策の検討(大久保他, 2013a)、万引き G メンと呼ばれる保安員の意識や態度の検討(大久保他, 2013d)を目的とした調査研究を行ってきた。また、調査結果に基づいた万引きされにくい店作りマニュアルの作成と評価(時岡・大久保・堀江・松永, 2012)や未然防止のための店内声かけマニュアルの作成と評価(大久保他, 2013b)を目的とした社会的実践研究なども行ってきた。ただし、これまでの店舗に焦点を当てた調査研究や社会的実践研究では、大規模な店舗や全国にチェーン展開している店舗を対象としてきた。香川県のみならず、全国の万引き被害をさらに減少させ、地域社会全体で万引き防止の機運を高めていくためには、商店街などの小規模店舗においても万引き防止の取り組みが必要である。したがって、今回は小規模店舗が連なる商店街の店舗を対象とすることとした。

商店街を対象とした防犯対策に関する研究では、商店街における防犯カメラの設置に関する調査などが行われているが(朝田 2006; 樋野・樋野・小出, 2004)、万引き対策については詳細に検討されていないのが現状である。商店街における万引き対策については、東京都商店街振興組合連合会(2013)が「商店街における万引きに関する調査」を行っているが、商店街で調査を行ったというよりも、インターネットで東京都の商店を対象とした調査を行ったものであり、そのため、調査に参加した店舗の割合がコンビニが 25%、化粧品店ドラッグストアが 25%というように実際の商店街での実態を示した調査とは言い難いものである。さらに、調査に参加した商店の規模もわからないため、そこでの対策が小規模店舗が連なる商店街において効果的なものなのか判断することが難しいという問題もある。また、万引きの被害によって、対策や意識が異なることが大

久保他(2012a)の調査で明らかになっているが、こうした分析は行われておらず、変数間の関連も検討されていないことも問題として挙げられる。したがって、商店街では万引き被害の少ない小規模店舗が圧倒的に多いことからも、さまざまな万引き対策が行われている大規模な店舗や全国にチェーン展開している店舗ではなく、主に商店街にある多様な小規模店舗を対象として、本研究では、実際に行われている万引き対策や万引き防止への意識について明らかにする。

本研究では、商店街の店舗がどのような万引き対策を行い、万引き防止への意識をもっているのかを検討するために、まず、大久保他(2012a)の研究や大久保他(2013a)の研究、大久保他(2015)の研究と同様に万引き被害の認知件数に焦点を当て、認知件数別に店舗を分類する。ここで認知件数に焦点を当てるのは、万引きは暗数が多く、正確な万引きの件数が把握しづらいことと全件通報の観点から認知件数が今後の対策にとって重要となるからである(大久保他, 2015)。調査内容は、商店街の店舗で実際に行われている万引き対策と店舗側の万引き防止への意識という観点から検討することとした。万引き対策については、大久保他(2013a)と同様に、声かけ、客の観察、店員への教育、保安員の配置、万引き防止対策マニュアルの有無、陳列の工夫、死角の認識、防犯カメラ、万引き防止の貼り紙、防犯ミラー、防犯機器(防犯タグや防犯ゲートなど)の導入、制服警備員の配置、警察の立ち寄り、地域ボランティアの立ち寄りから検討する。万引き防止への意識については、大久保他(2015)と同様に、店舗が対策をどのように捉えているのかという対策への意識、店舗が万引きをどのように捉えているのかという万引きへの意識、店舗が万引きの知識をどの程度知っているのかという万引きに関する知識から検討する。

以上を踏まえ、本研究の目的は、商店街における万引き対策と万引き防止への意識について検討することである。具体的には、まず、万引き被害の件数に基づいて、店舗が実際に行っている万引き対策を明らかにし、対策への意識、万引きへの意識および万引きに関する知識の観点から店舗の万引き防止への意識を明らかにする。その後、変数間の関連の検討を行い、商店街の店舗の万引き対策と万引き防止への意識の特徴について明らかにする。

方法

調査対象と手続き

A 市の商店街にある 72 店舗にヒアリング調査とアンケート調査を行った。そのうち、まず 14 店舗でヒアリング調査を行い[1)]、次に 58 店舗でアンケート調査を行った。対象店舗については、ヒアリング調査とアンケート調査の両方とも商店街振興組合を通して、依頼を行い、調査を実施した。

ヒアリング調査については、調査可能な店舗に連絡し、訪問の日取りを決め、調査を実施した。ヒアリング調査では、調査項目に加え、さまざまなエピソードや意見や要望なども適宜尋ね、許可を得た上で IC レコーダーによる記録を行った。アンケート調査については、商店街振興組合を通じて、調査協力してくれる店舗を募り、ヒアリング調査と同じ項目で構成されるアンケート用紙を渡し、郵送で返却してもらった。

調査実施に際しては、すべてコンピューターによって数量化した上で、分析を実施し、分析終了後に直ちに調査記録用紙はシュレッダーにかけ、破棄することを対象店舗に伝えた。また、店舗の情報や個人の情報は厳しく管理され、外部に漏れることがないように万全の配慮をし、店舗名や聞き取り調査の対象者が特定されることがないことも対象店舗に伝え、了解を得た。

調査内容

①万引きの実態:万引きの実態については、全国万引犯罪防止機構(2010)の調査と大久保他(2013a)の調査を参考に、1 年間の万引きの件数、万引きを発見した時に万引き犯を捕まえるかどうかという万引き犯の捕捉、万引きを発見した時に警察に通報するかどうかという警察への通報、1 年間の捕捉件数、万引きの再犯者は多いか少ないかという再犯者の割合、万引き犯に弁償をさせているかという弁償の請求、1 年間で通報しなかった件数、平日に店舗で働いている店員の数、休日に働いている店員の数の各項目について尋ねた。万引き犯の捕捉では、「捕まえていない」(1 点)から「捕まえている」(4 点)の 4 件法で尋ねた。警察への通報では、「通報しない」(1 点)「どちらともいえない」(2 点)「通報する」(3 点)の 3 件法で尋ねた。再犯者の割合では、「少ない」(1 点)「どちらともいえない」(2 点)「多い」(3 点)の 3 件法で尋ねた。弁償の請求では、「弁償させていない」(1 点)「どちらともいえない」(2 点)「弁償させている」(3 点)の 3 件法で尋ねた。

②万引き対策:万引き対策については、全国万引犯罪防止機構(2010)の調査や「万引きをしない・させない」社会環境づくりと規範意識の醸成に関する調査研究委員会(2009)の調査、大久保他(2013a)の調査を参考に、声かけ、客の観察、店員への教育、保安員の配置、万引き防止対策マニュアルの有無、陳列の工夫、死角の認識、防犯カメラ、万引き防止の貼り紙、防犯ミラー、防犯機器(防犯タグや防犯ゲートなど)の導入、制服警備員の配置、警察の立ち寄り、地域ボランティアの立ち寄りの各項目について尋ねた。防犯カメラでは

台数、万引き防止の貼り紙では枚数、防犯ミラーでは枚数も尋ねている。声かけ、客の観察、店員への教育では、「していない」(1 点)「どちらともいえない」(2 点)「している」(3 点)の 3 件法で尋ねた。

③対策への意識：万引き対策への意識については、大久保他(2013b)の調査を参考に、レイアウトの変更、店員教育プログラムの必要性、未然防止のための店内声かけの推進、被害届提出の面倒さ、万引きに対する責任感について尋ねた。レイアウトの変更では、「変えたくない」(1 点)から「変えても良い」(4 点)の 4 件法、店員教育プログラムの必要性では「必要でない」(1 点)から「必要である」(4 点)の 4 件法、未然防止のための店内声かけの推進では「しないほうがよい」(1 点)から「したほうがよい」(4 点)の 4 件法、被害届提出の面倒さでは「面倒ではない」(1 点)から「面倒である」(4 点)の 4 件法、万引きに対する責任感では「感じない」(1 点)から「感じる」(4 点)の 4 件法で尋ねた。

④万引きへの意識：万引きへの意識については、全国万引犯罪防止機構(2010)の調査と大久保他(2012a)を参考に、「万引きは青少年の健全な育成の面から、許されない問題である」、「万引きは、法律上、許されない問題である」、「万引きは、(店にとって経営上の)死活問題である」、「万引きは、想定の範囲内の問題(廃棄と同様に扱える範囲の問題)である」の各項目について尋ねた。回答形式は、「あてはまらない」(1 点)「どちらともいえない」(2 点)「あてはまる」(3 点)の 3 件法で尋ねた。

⑤万引きに関する知識：万引きに関する知識については、大久保・杉本・時岡・常田・西原(2012b)の調査を参考に、「どんな店が万引きされやすいか」、「どんなものが万引きされやすいか」、「どんな場所が万引きされやすいか」、「万引きをするとどういう手順で犯人の措置がとられるか」、「万引きが強盗になるのはどのような場合か」、「香川県万引き防止対策協議会の活動について」について尋ねた。回答形式は、「知らない」(0 点)、「知っている」(1 点)の 2 件法で尋ねた。

結果と考察

店舗の被害別の分類と被害のある店舗の万引きの件数

万引きの被害があるかどうかもわからない店舗が約 3 分の 1 と多いことから、店舗を万引き被害のない店舗と万引き被害のある店舗だけでなく、万引き被害の不明な店舗に分類を行った。以下において、この分類にしたがって分析を行っていく。なお、万引き被害のある店舗の年間の万引き被害の平均件数は 27.10 であり、標準偏差が 69.46 であったことから、万引き被害のある店舗といっても被害の件数には非常に大きなばらつきがあるといえる。また、万引き被害のある店舗の年間の捕捉の平均件数は 1.15 であり、標準偏差 2.23 であったことから、捕捉できていない万引きがほとんどであるといえる。さらに、未通報の件数の平均が 10.94 であり、標準偏差が 30.531 であったことから、通報が徹底されていないといえる。したがって、万引きを正確に把握し、警察への通報を行うことが対策として考えられる。店舗の万引きの実態について検討するため、店舗での万引き被害の有無(ない、ある、不明)を独立変数とした一要因の分散分析を行った(Table 1)。その結果、万引き

Table 1　万引き被害別の万引きの実態の平均値と分散分析結果

	万引き被害のない店舗	万引き被害のある店舗	万引き被害の不明な店舗	*F* 値
万引き犯の捕捉	1.900	2.400	1.250	1.787
	(1.287)	(1.333)	(0.500)	
警察への通報	2.786	2.257	2.333	1.654
	(0.426)	(1.039)	(1.033)	
再犯者の割合	2.286	2.174	2.000	0.246
	(0.488)	(0.650)	(0.000)	
弁償の請求	2.200	2.217	2.000	0.085
	(0.447)	(0.951)	(0.000)	
平日の従業員数	2.306	3.156	3.500	1.782
	(1.592)	(1.629)	(0.707)	
休日の従業員数	2.067	3.484	3.500	2.914
	(1.761)	(1.968)	(0.707)	

カッコ内は標準偏差

犯の捕捉、警察への通報、再犯者の割合、弁償の請求、平日の従業員数、休日の従業員数においては、いずれも有意差が認められなかった。以上の結果から、店舗の被害によって、万引き犯の捕捉、警察への通報、再犯者の割合、弁償の請求、従業員数について違いがみられないことが明らかとなった。さらに、ヒアリング調査からは、「通報した方がいいのかわからない」、「どうするのかわからない」、「どのように通報していいのかわからない」、「どう対応していいのかわからない」など、通報の必要性を理解していない店舗や対応および通報の仕方が分からない店舗などもあることが示された。商店街の小規模店舗はさまざまな万引き対策が行われている大規模な店舗や全国にチェーン展開している店舗とはそもそもの意識や対応が異なると考えられる。

万引き被害別の店舗の万引き対策

店舗の万引き対策について検討するために、万引きの有無(ない、ある、不明)を独立変数とした一要因の分散分析を行った(Table 2)。その結果、客の観察($F(2, 68) = 3.991$, $p < .05$)において3群間に差が認められたので、Tukey 法による多重比較を行った。客の観察では万引き被害のある店舗が万引き被害のない店舗、万引き被害の不明な店舗よりも多かった。以上の結果から、万引き被害のある店舗では、客をよく観察していることが明らかとなった。この理由として、万引き被害のある店舗は実際に被害があることから、客の動向に目を配ることで万引きを防ごうとしていることが考えられる。

保安員の配置、万引き対策マニュアル、陳列の工夫、死角の認識、防犯カメラ、万引き防止の貼り紙、防犯ミラー、防犯機器の導入、制服警官の配置、警官の立ち寄り、ボランティアの立ち寄りについては、万引きの被害別に取り組んでいる万引き対策の各項目の回答の割合を算出した(Table 3)。その結果、保安員の配置、万引き対策マニュアル、防犯カメラ、防犯ミラー、防犯機器の導入、制服警官の配置、警官の立ち寄りボランティアの立ち寄り、については、万引きの有無(ない、ある、不明)で割合に特徴はみられなかった。陳列の工夫については、万引き被害のある店舗で陳列の工夫を行っている割合が高く、万引き被害の不明な店舗で陳列の工夫を行っていない割合が高かった($\chi^2(2, N = 68) = 13.267$, $p < .01$)。死角の認識については、万引き被害の不明な店舗で死角の存在を認識していない割合が高く、万引き被害のある店舗で死角の存在を認識している割合が高かった($\chi^2(2, N = 69) = 10.652$, $p < .01$)。万引き防止の貼り紙については、万引き被害の無い店舗で万引き防止の貼り紙を貼っていない割合が高く、万引き被害のある店舗で万引き防止の貼り紙を貼っている割合が高かった($\chi^2(2, N = 70) = 9.007$, $p < .05$)。

以上の結果から、万引き被害のない店舗では、万引き防止の貼り紙が貼られていないことが多いことが明らかとなった。万引き被害のある店舗では、陳列の工夫を行っていることが多く、死角の存在を認識していることが多く、万引き防止の貼り紙を貼っていることも多いことが明らかとなった。万引き被害の不明な店舗では、陳列の工夫を行っていないことが多く、死角の存在を認識していないことも多いことが明らかとなった。この理由として、万引き被害のない店舗は、万引き被害が実際に起きていないことから、万引き対策である万引き防止の貼り紙も貼られていないことが考えられる。万引き被害のある店舗は、実際に万引き被害に遭った経験から、その後の万引きを防ぐために積極的に万引き対策を行っていることが考えられる。万引き被害の不明な店舗は、そもそも万引きの被害があるかどうかもわからないため、万引き防止に対する関心も薄く、陳列の工夫も死角の存在を認識していないことが考えられる。万引き被害が不明な店舗においては、万引きされ始め

Table 2　万引き被害別の万引き防止対策の平均値と分散分析結果

	万引き被害のない店舗	万引き被害のある店舗	万引き被害の不明な店舗	F値
声かけ	2.000	2.389	1.750	3.128
	(0.953)	(0.803)	(0.754)	
客の観察	2.043	2.500	1.917	3.991 *
	(0.878)	(0.697)	(0.669)	
店員への教育	1.773	2.029	1.667	1.164
	(0.869)	(0.797)	(0.778)	

カッコ内は標準偏差　　*$p < .05$

Table 3　万引き被害別の万引き対策の割合とχ^2乗検定結果

		万引き被害のない店舗	万引き被害のある店舗	万引き被害の不明な店舗	χ^2値
保安員の配置	ない	22 (95.7)	34 (97.1)	12 (100.0)	0.537
	ある	1 (4.3)	1 (2.9)	0 (0.0)	
万引き防止対策マニュアル	ない	21 (91.3)	31 (86.1)	11 (91.7)	0.503
	ある	2 (8.7)	5 (13.9)	1 (8.3)	
陳列の工夫	していない	11 (50.0)	13 * (37.1)	11 * (100.0)	13.267 **
	している	11 (50.0)	22 * (62.9)	0 * (0.0)	
死角の認識	していない	8 (36.4)	3 * (8.6)	6 * (50.0)	10.652 **
	している	14 (63.6)	32 * (91.4)	6 * (50.0)	
防犯カメラ	ない	18 (78.3)	27 (75.0)	9 (75.0)	0.091
	ある	5 (21.7)	9 (25.0)	3 (25.0)	
万引き防止の貼り紙	ない	22 * (95.7)	23 * (65.7)	11 (91.7)	9.007 *
	ある	1 * (4.3)	12 * (34.3)	1 (8.3)	
防犯ミラー	ない	23 (100.0)	29 (80.6)	10 (83.3)	5.001
	ある	0 (0.0)	7 (19.4)	2 (16.7)	
防犯機器の導入	ない	21 (91.3)	31 (86.1)	12 (100.0)	2.005
	ある	2 (8.7)	5 (13.9)	0 (0.0)	
制服警備員の配置	ない	21 (91.3)	35 (97.2)	12 (100.0)	1.852
	ある	2 (8.7)	1 (2.8)	0 (0.0)	
警察の立ち寄り	ない	21 (91.3)	33 (91.7)	11 (91.7)	0.003
	ある	2 (8.7)	3 (8.3)	1 (8.3)	
ボランティアの立ち寄り	ない	22 (95.7)	36 (100.0)	12 (100.0)	2.117
	ある	1 (4.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	

カッコ内はパーセント　　下線は有意に多いことを示す　　$^*p<.05$, $^{**}p<.01$

ると万引きが常態化してしまう危険性があるため、まず万引き被害があるかどうかの実態を把握する必要があるといえる。さらに、ヒアリング調査からは、保安員について「狭いのでいない」、万引き対策マニュアルについて「どう対応していいのかわからないので、あったらいいと思います」、陳列の工夫について「特に意識していない」、防犯機器の導入について「効果が見えないのでどうしていいのかわからない」など、万引き防止対策に苦慮していることが示された。このように商店街の小規模店舗は、大規模な店舗や全国にチェーン展開している店舗と比べて対策が不十分であり、効果的な対策も理解していないことが考えられる。

万引き被害別の対策への意識

店舗の対策への意識について検討するために、万引きの有無(ない、ある、不明)を独立変数とした一要因の分散分析を行った(Table 4)。店員教育プログラムの必要性($F(2,63) = 4.610$, $p < .05$)、未然防止のための店内声かけの推進($F(2,64) = 3.342$, $p < .05$)、万引きに対する責任感($F(2,65) = 5.759$, $p < .01$)において3群間に差が認められたので、Tukey法による多重比較を行った。店員教育プログラムの必要性については、万引き被害のある店舗が万引き被害のない店舗よりも高かった。未然防止のための店内声かけの推進については、万引き被害のない店舗が万引き被害の不明な店舗よりも高かった。万引きに対する責任感については、万引き被害のある店舗が万引き被害のない店舗、万引き被害の不明な店舗よりも高かった。

以上の結果から、万引き被害のない店舗では、店員教育プログラムの必要性を感じておらず、その一方で未然防止のための店内声かけを望んでいることが明らかとなった。万引き被害のある店舗では、店員教育プログラムの必要性を強く感じており、万引きに対する責任感を強く感じていることが明らかとなった。万引き被害の不明な店舗では、万引きに対する責任感が弱く、未然防止のための店内声かけを望んでいないことが明らかとなった。この理由として、万引き被害のない店舗は万引きのない現状を維持するために、万引きが起こる前にそれを未然に防ぐことができる万引き対策の推進を強く望んでいるが、万引きがないことから店員教育の必要性までは感じていないことが考えられる。万

Table 4　万引き被害別の万引き対策への意識の平均値と分散分析結果

	万引き被害のない店舗	万引き被害のある店舗	万引き被害の不明な店舗	*F*値
レイアウトの変更	1.905	2.472	2.250	2.388
	(0.831)	(1.000)	(0.965)	
店員教育プログラムの必要性	2.350	3.176	2.750	4.610 *
	(1.040)	(0.834)	(1.215)	
未然防止のための店内声かけの推進	3.550	3.286	2.667	3.342 *
	(0.605)	(1.017)	(1.155)	
被害届提出の面倒さ	2.048	2.444	2.000	1.101
	(1.117)	(1.132)	(1.265)	
万引きに対する責任感	2.762	3.429	2.417	5.759 **
	(1.044)	(0.917)	(1.165)	

カッコ内は標準偏差　　*p<.05, **p<.01

引き被害のある店舗は日常において万引き被害を実際に経験しているため、万引きされたことに対して責任を感じ、万引きに対応するため、店員教育プログラムの必要性についてもより強く感じていることが考えられる。万引き被害の不明な店舗は、そもそも万引きの被害があるかどうかもわからないため、万引き防止に対する関心も薄く、未然防止のための店内声かけを望んでおらず、責任感も弱いことが考えられる。さらに、ヒアリング調査からは、店員教育プログラムについて「必要だと思います。どういう風な挙動かというのはぜひ教育したいです」、「大きな店舗ではないのでかちっとしたものよりも、簡単な 10 ヶ条みたいなものの方がいいと思います」、未然防止のための店内声かけの推進について「したほうがよいと思うが、なんて声かけていいかわからない、怖い」など、小規模店舗であるがゆえに万引き対策への意識が低いことが示された。商店街の小規模店舗は、どのような対応が効果的なのかを理解していない現状があるといえ、簡便に実施可能な教育の必要性があるといえる。

万引き被害別の万引きへの意識および万引きに関する知識

店舗の万引きへの意識および万引きに関する知識について検討するために、万引きの有無(ない、ある、不明)を独立変数とした一要因の分散分析を行った(Table 5)。その結果、万引きへの意識の「万引きは青少年の健全な育成の面から許されない問題である」、「万引きは法律上、許されない問題である」、「万引きは(店にとって経営上の)死活問題である」、「万引きは想定の範囲内の問題(廃棄と同様に扱える範囲の問題)である」、万引きに関する知識はいずれも有意差が認められなかった。

以上の結果から、店舗の被害によって、万引きへの意識および万引きに関する知識について違いがみられないことが明らかとなった。万引きへの意識が被害によって異ならないことは、大規模な店舗や全国にチェーン展開している店舗を対象とした大久保他(2015)

Table 5　万引き被害別の万引きに関する知識と万引き対策への意識の平均値と分散分析結果

	万引き被害のない店舗	万引き被害のある店舗	万引き被害の不明な店舗	*F*値
万引きは，青少年の健全な育成の面から，許されない問題である	2.909	2.917	2.833	0.350
	(0.294)	(0.280)	(0.389)	
万引きは，法律上，許されない問題である	2.955	2.861	2.750	0.968
	(0.213)	(0.424)	(0.622)	
万引きは，（店にとって経営上の）死活問題である	2.667	2.667	2.667	0.000
	(0.658)	(0.676)	(0.492)	
万引きは，想定の範囲内の問題（廃棄と同様に扱える範囲の問題）である	1.773	1.543	1.417	0.980
	(0.813)	(0.817)	(0.515)	
万引きに関する知識	2.043	2.333	1.250	1.554
	(1.894)	(1.821)	(1.815)	

カッコ内は標準偏差

の調査と同様であり、商店街だからといって万引きに寛容というわけではないといえる。大久保他(2015)では、万引き被害によって万引きに関する識が異なっていたが、本研究では被害ごとに万引きに関する知識は異ならないことが明らかとなった。これは、商店街の店舗は大規模な店舗や全国にチェーン展開している店舗と比べて万引きに関する知識が欠如していることに起因していると考えられる。さらに、ヒアリング調査からも、万引きに関する知識について、「知らなかった」、「そうした情報をもっと公に知らせるようにしたほうがよい」など、万引きに関する知識が欠如していることが示された。今後は、小規模店舗でも万引きに関する知識を獲得できる教育とその普及が必要になるといえる。

万引き対策と万引き対策への意識、万引きへの意識および万引きに関する知識との関連

万引き対策と万引き対策への意識、万引きへの意識および万引きに関する知識の関連について検討するため、相関係数を算出した(Table 6)。その結果、万引き対策の声かけは客の観察(r = .586, p < .001)、店員への教育(r = .318, p < .01)、対策への意識の店員教育プログラムの必要性(r = .304, p < .05)、万引きに対する責任感(r = .360, p < .01)、万引きへの意識の「万引きは法律上、許されない問題である」(r = .304, p < .05)、「万引きは(店にとって経営上の)死活問題である」(r = .258, p < .05)と関連していた。万引き対策の客の観察は店員への教育(r = .364, p < .01)、対策への意識の店員教育プログラムの必要性(r = .466, p < .001)、万引きに対する責任感(r = .254, p < .05)、万引きへの意識の「万引きは青少年の健全な育成の面から、許されない問題である」(r = .240, p < .05)、「万引きは法律上、許されない問題である」(r = .289, p < .05)、「万引きは(店にとって経営上の)死活問題である」(r = .268, p < .05)と関連していた。万引き対策の店員への教育は対策への意識の店員教育プログラムの必要性(r = .297, p < .05)と関連していた。対策への意識のレイアウトの変更は対策への意識の店員教育プログラムの必要性(r = .444, p < .001)、万引きへの意識の「万引きは(店にとって経営上の)死活問題である」(r = .296, p < .05)と関連していた。対策への意識の店員教育プログラムの必要性は万引きに対する責任感(r = .380, p < .01)、万引きへの意識の「万引きは青少年の健全な育成の面から、許されない問題である」(r = .439, p < .001)、「万引きは(店にとって経営上の)死活問題である」(r = .403, p < .01)と関連していた。対策への意識の被害届提出の面倒さは万引きへの意識の「万引きは想定の範囲内の問題(廃棄と同様に扱える範囲の問題)である」(r = .252, p < .05)、万引きに関する知識(r = -.255, p < .05)と関連していた。万引きへの意識の「万引きは青少年の健全な育成の面から、許されない問題である」は万引きへの意識の「万引きは法律上、許されない問題である」(r = .475, p < .001)、「万引きは(店にとって経営上の)死活問題である」(r = .280, p < .05)と関連していた。万引きへの意識の「万引きは法律上、許されない問題である」は万引きへの意識の「万引きは(店にとって経営上の)死活問題である」(r = .278, p < .01)と関連していた。万引きへの意識の「万引きは(店にとって経営上の」死活問題である」は万引きへの意識の「万引きは想定の範囲内の問題(廃棄と同様に扱える範囲の問題)である」(r = -.457, p < .001)と関連していた。

以上の結果から、万引き対策は万引き対策への意識、万引きへの意識および万引きに関する知識と関連

Table 6 万引き対策, 対策への意識, 万引きへの意識, 万引きに関する知識の関連

	Ⅰ	Ⅱ	Ⅲ	Ⅳ	Ⅴ	Ⅵ	Ⅶ	Ⅷ	Ⅸ	Ⅹ	ⅩⅠ	ⅩⅡ
万引き対策												
Ⅰ 声かけ												
Ⅱ 客の観察	.586 ***											
Ⅲ 店員への教育	.318 **	.364 **										
対策への意識												
Ⅳ レイアウトの変更	.028	.134	.031									
Ⅴ 店員教育プログラムの必要性	.304 *	.466 ***	.297 *	.444 ***								
Ⅵ 未然防止のための店内声かけの推進	-.098	.033	-.007	-.134	.087							
Ⅶ 被害届提出の面倒さ	.026	-.034	-.232	.130	.170	-.005						
Ⅷ 万引きに対する責任感	.360 **	.254 *	.096	.208	.380 **	.142	.076					
万引きへの意識												
Ⅸ 万引きは，青少年の健全な育成の面から，許されない問題である	.122	.240 *	.136	.193	.439 ***	.137	.156	.065				
Ⅹ 万引きは，法律上，許されない問題である	.304 *	.289 *	.046	.160	.098	.155	-.131	.152	.475 ***			
ⅩⅠ万引きは，（店にとって経営上の）死活問題である	.258 *	.268 *	.219	.296 *	.403 **	.159	-.141	.100	.280 *	.278 *		
ⅩⅡ万引きは，想定の範囲内の問題（廃棄と同様に扱える範囲の問題）である	-.192	-.017	-.155	.031	-.083	.092	.252 *	-.091	-.053	-.030	-.457 ***	
ⅩⅢ万引きに関する知識	.198	.285 *	.206	-.105	.162	.007	-.255 *	.111	.016	.184	.021	.141

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

していることが明らかとなった。万引き対策を行っている商店街の店舗ほど、店員教育プログラムの必要性を感じており、概して、防止への意識も高くなることが示された。その一方で、被害届提出を面倒と思う商店街の店舗は、万引きを想定の範囲内の問題であると軽く考え、万引きに関する知識も欠如していることが示された。したがって、今後、商店街でも万引き対策を行い、万引き防止への意識を高めていくことが重要になるといえる。さらに、ヒアリング調査から、「実際に商店街のどんな店のどんな商品が万引きにあっているかで対策が変わってくるため、情報共有が必要だと思う」、「お客さんに広く声をかけて周知徹底していく。そういうことをやっていれば、この商店街は対策をやっているというのがわかる」など、情報共有や啓蒙活動の必要性が示された。商店街全体での意識を高めるためにも、今後はこうした情報共有や啓蒙活動が重要になるといえる。

まとめと今後の課題

本研究では、商店街における万引き対策と万引き防止への意識について明らかにすることを目的とした。A市の商店街にある 72 店舗にヒアリング調査とアンケート調査を行った。まず、商店街の店舗を万引き被害のない店舗、万引き被害のある店舗、万引き被害の不明な店舗に分類して、その特徴について検討した。その結果、万引き被害のない店舗と万引き被害の不明な店舗では、多くの対策を行っておらず、万引き対策への意識も低いことが明らかとなった。万引き被害のある店舗では、さまざまな対策を行っており、万引き対策への意識も高いことが明らかとなった。次に、万引き対策と万引き防止への意識との関連について検討した結果、店舗で行われている対策は万引き防止への意識と関連していることが示された。

本研究のような、商店街を対象とした調査を行い、その結果から万引き防止対策を提案する試みは全国的にも少なく、大きな意義をもつといえる。特に、近年では商店街を対象としたさまざまな調査が行われているが、万引き対策については詳細に検討されていない。小売店舗では、万引き被害の少ない小規模店舗が圧倒的に多いことからも、今後は商店街などにある小規模店舗の現状も踏まえて上で、店舗の万引き対策について考えていく必要があるといえる。

以上の結果や意義を踏まえて、3 つの観点から商店街における効果的な万引き対策の提言を行っていく。1 つ目に考えられるのは、効果的な万引き対策と対応の周知である。商店街では捕捉できていない万引きが多く、大規模店舗と比べて、通報が徹底されていないため、万引きを正確に把握し、必ず警察への通報を行うことが重要である。特に、どのように対策を行い、対応していいのかわからないことがヒアリング調査からも得られたため、効果的な対策と万引きへの対応の仕方がわかるマニュアルなどが必要であるといえる。また、万引き被害のない店舗や万引き被害の不明な店舗では、万引きの予防や万引きが起きた場合の準備がされていないといえる。万引きへの効果的な対策や適切な対応がなされなければ、瞬く間にうわさが流れ、万引き犯が大勢押し寄せてくるようになることからも、万引きされていない時から、されないための対策やされた場合の対応について知っておく必要があるといえる。

2 つ目に考えられるのは、情報の共有と店舗間の連携である。商店街では、万引き被害のある店舗だけでなく、万引き被害の無い店舗と万引き被害の不明な店舗も存在しており、万引き被害のある店舗ではさまざまな対策を行っているが、万引き被害のない店舗と万引き被害の不明な店舗では、多くの対策を行っておらず、万引き対策への意識も低いことが明らかとなった。店舗によって行われている対策も万引き対策への意識も異なるため、商店街での店舗間での連携や共通認識はなく、情報の共有などもあまり行われていないと推測される。したがって、被害の無い店舗や被害の不明な店舗がいつ起きてもおかしくないというように万引き対策に関心をもち、他の店舗と情報を共有し、店舗間の連携を推進していくことが重要であるといえる。商店街などでは、さまざまな店舗が一体となって対策を実施することで、防犯効果を増すことが可能になるといえる。まずは防犯情報の共有などから開始し、店舗間のつながりを重視し、万引きされにくい、安心して買い物できるまちづくりの推進が今後重要になるといえる。

3 つ目に考えられるのは、万引き防止への意識の向上のための店員教育の拡充である。本研究から、商店街の店舗で行われている対策は万引き防止への意識と関連していることが明らかとなった。したがって、さまざまな万引き対策を行うことで、万引き防止への意識を高めていくことが重要になるといえる。商店街の小規模店舗は、高額な防犯機器の設置などのハード面の万引き対策が行われている大規模な店舗などとは異なり、予算の面からもハード面の対策が不十分な店舗が多い。こうした小規模店舗では、ハード面の対策よりもむしろソフト面の対策が重要になる。日本の研究(大久保他, 2013a)や海外の研究(Lindblom & Kajalo, 2011)で明らかになっているように、ハード面の対策よりも比較的お金のかからないソフト面の対策のほうが有効であることからも、商店街の小規模店舗ではソフト面の対策を重点的に行う必要があるといえる。可能ならば、被害のある店舗だけでなく、被害の無い店舗や被害の不

明な店舗も含めて、定期的に有効な対策や万引きされやすい商品の認知や万引き犯の手口や挙動などについて店員教育を行い、万引き防止への意識が高い店舗づくりを行っていく必要があるといえる。

今後の課題としては、2 つ挙げられる。1 つ目は、ヒアリング調査を含め、調査に参加する店舗を増やすことである。今回、72 店舗が調査に参加したが、調査結果の一般化を考えると、数が少なかったといえる。業種別に万引きの特徴が異なる(Bartol & Bartol, 2005)ことからも、店舗数を増やし、大久保他(2013a)の研究や大久保他(2017)の研究のように、業種別の分析なども行う必要があるといえる。2 つ目は、 実際の店舗を対象として、実践研究を行っていくことである。今回の調査では、商店街における万引き対策と万引き防止への意識が明らかになったが、実際に対策を行い、万引き防止への意識を向上させた際に、どの程度万引きが減少するのか、また店舗の雰囲気が変わるのかなどについては今後検討していく必要があるといえる。

註

1) ヒアリング調査を行った理由としては、各店舗とのやり取りの中で、できるだけ現場の生の声を拾い上げ、対策に活かすためである。また、ヒアリング調査で実施に支障がないことが確認されたため、調査項目はヒアリング調査とアンケート調査で同じ項目を使用した。

引用文献

朝田 佳尚 (2006). 防犯カメラの設置過程に関する社会学的考察:商店街における調査事例から 京都社会学年報, *14*, 1-20.

Bartol, C. R. & Bartol, A. M. (2005). *Criminal behavior: A psychosocial approach*. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall. 羽生和紀(監訳) 犯罪心理学:行動科学のアプローチ 北大路書房

江崎 徹治 (2012). 東京都内の高齢万引き被疑者の現状 早稲田大学社会安全政策研究所紀要, *4*, 167-199.

樋野 公宏・樋野 綾美・小出 治 (2004). 商店街への防犯カメラ設置に関する意識調査:商業者および来街者に対するアンケート調査より 日本都市計画学会都市計画報告集, *3*, 23-26.

久保田 真功・白松 賢 (2013). 少年の万引き行為を深化させる要因の検討:初めて補導されたものと 2 回以上補導されたものとの比較をもとに 生徒指導学研究, *12*, 38-48.

Lindblom, A. & Kajalo, S. (2011). The use and effectiveness of formal and informal surveillance in reducing shoplifting: A survey in Sweden, Norway, and Finland. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, *21*, 111-128.

大久保 智生 (2012). 青少年の万引きに対する規範意識:香川県子ども安全・安心万引き防止事業の取り組みから 青少年問題, *646*, 44-47.

大久保 智生 (2013). 香川県における万引き防止対策に関する一考察 : 個人の規範意識の醸成から社会全体での万引き防止へ 心理科学, *34*, 39-52.

大久保 智生 (2014). 香川県における万引き防止の取組:万引き認知件数全国ワースト 1 位からの脱却 刑政, *125*(10), 12-23.

大久保 智生・綾田 栞・堀江 良英・西村 雅之・木村 光宏・久保田 真功・白松 賢・尾崎 祐士・藤沢 隆行 (2017). 業種別の効果的な万引きへの対応と対策の検討 : 香川、奈良、高知、愛媛、岩手県の店舗を対象としたアンケート調査から 香川大学教育学部研究報告, *147*, 1-12.

大久保 智生・堀江 良英・松永 祐二・永冨 太一・時岡 晴美 (2012a). 万引きの多い店舗はどのような特徴があるのか:万引き防止対策に関する店舗調査から 香川大学教育学部研究報告, *138*, 11-21.

大久保 智生・堀江 良英・松浦 隆夫・松永 祐二・永冨 太一・時岡 晴美・江村 早紀 (2013a). 店舗における万引きの実態と万引きへの対応と防止対策の検討:香川県内の店長と店員を対象とした聞き取り調査から 法と心理, *13*, 112-125.

大久保 智生・西村 雅之・松下 昌明・松井 創・尾崎 祐士・藤沢 隆行・時岡 晴美・岡田 涼 (2015). 店舗の万引きに関する知識および意識と防犯対策の検討:中四国地方を対象とした店舗調査から 香川大学教育学部研究報告, *143*, 1-10.

大久保 智生・岡田 涼・時岡 晴美・堀江 良英・松下 昌明・高橋 護・尾崎 祐士・藤沢 隆行 (2013b). 万引き防止対策におけるエビデンスに基づく社会的実践サイクル:店舗および店内保安員の調査結果に基づく未然防止のための店内声かけマニュアルの作成とその実施 香川大学教育学部研究報告, *139*, 35-51.

大久保 智生・杉本 ゆか・時岡 晴美・常田 美穂・西原 和代 (2012b). 保護者は子どもの万引きをどのようにとらえているのか:保護者の万引きに関する心理的要因の検討 香川大学教育実践総合研究, *25*, 69-79.

大久保 智生・時岡 晴美・岡田 涼編 (2013c). 万引き防止対策に関する調査と社会的実践:社会で取り組む万引き防止 ナカニシヤ出版

大久保 智生・時岡 晴美・岡田 涼・尾崎 祐士・藤沢 隆行・有吉 徳洋・西村 雅之・松下 昌明 (2014). 店舗向け万引き対策講習会および万引き防止対策動画の効果の検討:店舗での効果的な万引き対策推進のために 香川大学教育学部研究報告, *142*, 45-52.

大久保 智生・時岡 晴美・岡田 涼・尾崎 祐士・藤沢 隆行・堀江 良英・松下 昌明・高橋 護 (2013d). 店内保安員における万引きへの意識と万引きに対する態度の検討:効果的な万引き対策の実践のために 香川大学教育学部研究報告, *139*, 27-34.

皿谷 陽子・三阪 梨紗・濱本 有希・平 伸二 (2011). 万引き被疑者の特徴に関する質問紙調査 福山大学こころの健康相談室紀要, *5*, 45-52.

皿谷 陽子・平 伸二 (2015). スーパーにおける万引きの特徴 福山大学心の健康相談室紀要, 9, 55-63.

「書店経営」編集部編 (1998). 書店のための万引防止読本 メディアパル

時岡 晴美・大久保 智生・堀江 良英・松永 祐二 (2012). 万引き防止対策のエビデンスに基づく実践とその効果:調査結果に基づく店舗向け万引き防止マニュアルの作成とその利用状況および効果 香川大学教育

学部研究報告, *138*, 75-81.
東京都商店街振興組合連合会（2013）．商店街における万引きに関する調査　東京都民・商店の実態・意識調査結果報告書
全国万引犯罪防止機構（2010）．第５回全国小売業万引被害実態調査報告書

Shoplifting prevention measures and consciousness of shoplifting countermeasures in a shopping street

Tomoo Okubo *(Kagawa University)*

The purpose of this study was to examine the shoplifting prevention and consciousness of shoplifting in a shopping street. We conducted a questionnaire survey and interview survey at 72 retail shops in a shopping street. Results showed that about one-third of the shops did not grasp shoplifting damage and shops in a shopping street were categorized as shops without shoplifting, shops with shoplifting damage, shops where shoplifting damage is unknown. Shops without shoplifting damage and shops with unknown shoplifting damage did not take many shoplifting prevention measures and consciousness of shoplifting measures was low. In shops with shoplifting damage, various shoplifting prevention measures were taken and consciousness of shoplifting countermeasure was high. In addition, it was shown that measures being done at shops in a shopping street are related to consciousness of shoplifting measures.

Keywords: shoplifting prevention、shopping streets、consciousness of shoplifting countermeasures、retail stores