

安全安心まちづくり推進店舗における万引き防止教育の実践 店員の防犯意識とホスピタリティに注目して

大久保 智 生
皿 谷 陽 子
尾 崎 祐 士
田 中 晶
高 島 知 之
小野坂 裕 美
吉 見 晃 裕

1. 問題と目的

現在、万引きの莫大な被害と高齢者の万引きの増加が大きな社会問題となっている。万引きの被害は店舗にとって深刻な経営の悪化を導き、高齢者の万引きの増加は地域社会にとって大きな損失となることから、店舗での効果的な万引き対策の方法が探られてきている。最近では、万引き防止に効果があるとされる不審者検知システムなども開発されてきているが、何を測定しているのか不明確であり、その効果に疑問が投げかけられている（大久保・谷・稲垣・鈴木・永富，2018）。こうした現状に鑑みると、店舗での効果的な万引き対策の方法について明らかにする必要があるといえる。

店舗での効果的な万引き対策について、これまでの研究から明らかになっているのは、ハード面の対策よりもソフト面の対策が有効であるということである。この知見は日本の研究（大久保・堀江・松浦・松永・永富・時岡・江村，2013）でも、海外の研究（Lindblom & Kajalo, 2011）でも共通している。特に、日本での研究の成果から、万引き防止においては店員教育による店員の防犯意識の向上が不可欠であることが示唆されている（大久保・堀江・松浦・松永・永富・時岡・江村，2013）。また、防犯意識とホスピタリティは関連し、ホスピタリティの向上が万引きしにくい店作りにつながることを示唆されており、店員のホスピタリティの向上の必要性も近年指摘されている（大久保，2019；大久保・大木・出村・山名・尾崎・虎谷，2019；大久保・皿谷，印刷中）。

さて、万引き犯罪は、特に香川県において、2009年まで人口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位であったことから、大きな社会問題となっていた（大久保，2012，2014）。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子ども安全・安心万引き防止対策事業が立ち上がり、被疑者、一般の青少年から高齢者、店舗など様々な対象に調査を実施し、その結果に基づいて様々な対策を提案してきた（大久保・時岡・岡田，2013）。特に、店内での未然防止を掲げた未然防止のための店内声かけ（大久保・岡田・時岡・堀江・松下・高橋・尾崎・藤沢，2013）と店員教育の実施は香川方式として知られ、全国に先駆けて効果の検証を行った声かけによる万引きの未然防止は全国的なトレンドとなっている。この未然防止のための店内声かけは、声をかけられたら万引きをしなかったという高齢者が多い（大久保・堀江・松浦・松永・江村，2013）ことから、現在急増する高

高齢者の万引きの対策として注目されている。さらに、未然防止のための店内声かけは、高齢者だけでなく、青少年や成人においても効果があるといえ、その仕方についても検討が行われている（大久保・岡田・時岡・堀江・松下・高橋・尾崎・藤沢, 2013）。

こうした声かけによる万引きの未然防止を普及させるために、香川県では、モデル店舗を指定し、①挨拶の徹底、②販売意欲の向上、③万引きされやすい商品の認知、④死角の確認と防犯マップの作成、⑤防犯情報の共有、⑥商品の位置の確認、⑦出入り口への注意、⑧防犯機器の活用の観点から、店舗での集中的な対策を行い、その効果について検証を行ってきた（大久保, 2019）。調査の結果から、店員の防犯意識とホスピタリティの向上が示唆され、さらに、売り上げや来店者数のアップなどの効果も認められた（大久保, 2019）。また、北海道においても、香川県と同様のモデル店舗での集中的な対策を行い、店員の防犯意識とホスピタリティの向上だけでなく、実際に高齢者の万引きを未然に防ぐなどの成果を上げてきた（大久保・大木・出村・山名・尾崎・虎谷, 2019）。

香川県では、こうしたモデル店舗での万引き対策の成果から、万引き防止も含めた安全安心まちづくり推進店舗の認定事業が開始され、①従業員への教育、②防犯環境の整備、③地域との連携の観点から認定を行ってきた（大久保・有吉・千葉・垣見・山地・山口・森田, 2017）。これまでは安全安心まちづくり推進店舗の認定の際の指導などの店員教育を行ってきたが、今回、万引き防止教育に特化し、店員を対象とした講習会を開催し、その効果について検討を行うこととした。これまで店員教育の効果については、店員を対象としたアンケート調査や店長のインタビュー調査から防犯意識とホスピタリティについて検討を行ってきたが、一時点のみの調査であり、防犯意識やホスピタリティの変化について事前と事後での検討は行われていない。したがって、店員向けの万引き防止教育の効果について検証するため、店員を対象とした防犯意識やホスピタリティの変化に関するアンケート調査を事前と事後に実施し、さらに店舗の役職者を対象とした店舗の変化に関するアンケート調査を事後に実施することとした。

店員教育の方法としては、安全安心まちづくり推進店舗で店員向けの万引き防止講習会を開催し、3人の講師がそれぞれの専門に基づいて講習を行うこととした。まず、万引き防止コンサルタントが、万引きの手口や挙動についての説明と店のレイアウトの課題や万引きされやすい場所などのホットスポットについて指摘を行うこととした。次に、教育心理学を専門とする研究者が、万引き対策における防犯意識とホスピタリティの重要性を説明し、未然防止のための店内声かけとホットスポットパトロールの際の挨拶の意義について説明を行うこととした。そして、犯罪心理学を専門とする研究者が、犯罪機会論について説明し、笑顔や視線、体の向きなども踏まえた具体的な挨拶や声かけのロールプレイを行うこととした。こうした店員教育を行うことで、店員の防犯意識とホスピタリティが向上し、万引きされにくい店舗に変わっていくかどうかについて検証を行うこととした。

以上を踏まえ、本研究では、安全安心まちづくり推進店舗を対象として、店員の防犯意識とホスピタリティに焦点を当て、店員向けの万引き防止教育を実践し、その効果について検証を行うことを目的とする。具体的には、安全安心まちづくり推進店舗において、店員を対象とした万引き防止講習会を実施し、その教育効果について、店員を対象としたアンケート調査と役職者を対象としたアンケート調査を通して明らかにする。

2. 方法

2-1. 対象店舗と対象者

2019年9月に香川県の安全安心まちづくり推進店舗6店舗の役職者11名と店員計51名を対象として、各

店舗で万引き防止講習会を実施し、効果検証のためのアンケート調査を実施した。なお、効果検証のためのアンケート調査実施に際しては、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することを対象店舗に伝えた。

店舗での万引き防止講習会に参加した店員51名（男性25名、女性25名、不明1名）に対して、アンケート調査を事前事後に行った。また、各店の役職者11名（男性9、女性2名）に対して、アンケート調査を事後に行った。

2-2. 万引き防止教育の流れ

安全安心まちづくり推進店舗での店員への万引き防止教育の実践とその効果検証は、以下の流れで行った。店員への万引き防止教育の実践とその効果検証は、これまでの取り組み（大久保, 2019; 大久保・大木・出村・山名・尾崎・虎谷, 2019）を参考に、香川県警察と協議したうえで行うこととした。

(1) 事前アンケートの記入

万引き防止講習会の開始前に、アンケート用紙を配布・回答してもらい、店員を対象としたアンケート調査を実施した。

(2) 万引きの手口や挙動の説明と店のレイアウトの課題やホットスポットの指摘

万引き防止コンサルタントが、事前に店内巡回を実施し、店のレイアウトの課題を把握した上で、隠匿やカゴ抜けなどの万引きの様々な手口とその際の万引き犯のバードハンドや二個盗り、しゃがみこみなどの挙動について説明を行った。また、店のレイアウトの具体的な課題や万引きされやすい場所であるホットスポットの説明と店舗の中の具体的なホットスポットを指摘したうえで、改善のアドバイスを行った。

(3) 防犯意識とホスピタリティの重要性と未然防止のための声かけと挨拶の意義の説明

教育心理学を専門とする研究者が、ホットスポットや狙われやすい商品の情報を共有するなど店舗全体の防犯意識を高めることの重要性と接客の基本である挨拶を徹底するなどホスピタリティを高めることの重要性について説明を行った。そして、未然防止のための店内声かけの意義として、声をかけて止めてほしかったという高齢者の万引き犯が多いことから、急増している高齢者の万引きにおいて効果があること、店内巡回の際の挨拶の意義として、ホットスポットでの挨拶が万引きの予防につながることを説明を行った。

(4) 犯罪機会論による声かけや挨拶の重要性の説明とロールプレイの実施

犯罪心理学を専門とする研究者が、犯罪機会論について概説し、犯罪機会論の観点から、万引きの予防に特化した対策としての声掛けや挨拶の重要性について説明を行った。そして、声かけや挨拶をされた場合、万引きしようとしている人に対しては牽制になり、客に対しては店舗のイメージアップにつながることを説明を行った。さらに、声掛けや挨拶の際の笑顔や視線や体の向きなどに注目して、店員同士ペアで声かけや挨拶のロールプレイを実施した。

(5) 事後アンケートの記入

万引き防止講習会の1か月後に、アンケート用紙を配布・回答してもらい、店員を対象としたアンケート調査と役職者を対象としたアンケート調査を実施した。

2-3. 店員を対象としたアンケート調査の内容

店舗での万引き防止講習会に参加した店員に防犯意識とホスピタリティについて、万引き防止講習会の事前と事後に回答してもらった。

(1) 防犯意識

防犯意識は、皿谷・大久保・平（2019）が作成した店員用防犯意識尺度で測定した。店員用防犯意識尺度は、「店内や対応への注意」、「連携や情報への関心」、「油断や隙の無さ」の3因子から構成されている。回答形式は「全くあてはまらない」（1点）から「非常にあてはまる」（5点）までの5件法である。

(2) ホスピタリティ

ホスピタリティは、山岸・豊増（2009）が作成した日本版ホスピタリティ尺度で測定した。日本版ホスピタリティ尺度は、「サービス提供力」、「歓待」、「顧客理解力」、「外見と謙虚」、「誠実」の5因子から構成されている。回答形式は「全くそうでない」（1点）から「全くそうである」（7点）までの7件法である。なお、対象者の回答の負担を考え、因子負荷量の高い3項目ずつの5因子15項目を使用した。

2-4. 役職者を対象としたアンケート調査の内容

店舗での万引き防止講習会に参加した役職者に店内の様子の変化と従業員の変化について、万引き防止講習会の事後に回答してもらった。

(1) 店内の様子の変化

役職者が感じた店内の様子の変化は、自由記述で回答を求めた。なお、自由記述については、一つだけでなく、できるだけ多くの回答をするように求めた。

(2) 従業員の変化

役職者が感じた従業員の変化は、自由記述で回答を求めた。なお、自由記述については、一つだけでなく、できるだけ多くの回答をするように求めた。

3. 結果と考察

3-1. 店員を対象としたアンケート調査の検討

店員の防犯意識とホスピタリティについて検討するため、店員を対象としたアンケート調査による回答をまとめた。そして、防犯意識とホスピタリティの変化の検討と防犯意識とホスピタリティの関連の検討を行った。

(1) 防犯意識の変化の検討

店員の防犯意識の変化について検討するため、t検定を行った（Table 1）。その結果、「店内や対応への注意」（ $t(42)=2.603, p<.05$ ）では、事後のほうが事前よりも得点が高かった。「連携や情報への関心」（ $t(45)=.297, n.s.$ ）、「油断や隙の無さ」（ $t(45)=.662, n.s.$ ）では、有意差は認められなかった。したがって、万引き防止講習会による防犯意識の「店内や対応への注意」の向上が示された。

Table 1 事前事後の店員の防犯意識の平均値とt検定の結果

		事前	事後	t値
防犯意識	店内や対応への注意	29.977 (7.614)	33.326 (7.590)	2.603*
	連携や情報への関心	25.500 (4.416)	25.652 (4.175)	0.297
	油断や隙の無さ	13.261 (3.242)	13.543 (3.331)	0.662

カッコ内は標準偏差

* $p<.05$

以上の結果から、万引き防止教育により、防犯意識の「店内や対応への注意」が向上することが明らかとなった。防犯意識の「店内や対応への注意」は、万引き防止で最も重要な要素であり、本実践の主眼と

している内容でもある。したがって、防犯意識の「店内や対応への注意」が向上することが示されたことで、本実践の教育効果が示唆されたといえる。「連携や情報への関心」は、店舗だけでなく、企業としての姿勢なども含まれるため、また、「油断や隙の無さ」は無条件に肯定的なものではないため、変化がみられなかったといえる。

(2) ホスピタリティの変化の検討

店員のホスピタリティの変化について検討するため、t検定を行った (Table 2)。その結果、「サービス提供力」($t(45)=2.658, p<.05$)、「歓待」($t(45)=2.504, p<.05$)、「顧客理解力」($t(46)=2.449, p<.05$)、「誠実」($t(46)=1.964, p<.1$)では、事後のほうが事前よりも得点が高かった。「外見と謙虚」($t(47)=1.491, n.s.$)では、有意差は認められなかった。したがって、万引き防止講習会によるホスピタリティの向上が示された。

Table 2 事前事後の店員のホスピタリティ平均値とt検定の結果

		事 前	事 後	t値
ホスピタリティ	サービス提供力	11.478 (3.332)	12.891 (3.049)	2.658*
	歓待	13.717 (3.656)	15.109 (3.671)	2.504*
	顧客理解力	11.873 (3.518)	12.915 (3.406)	2.449*
	外見と謙虚	13.313 (2.845)	13.854 (2.658)	1.491
	誠実	13.468 (3.256)	14.213 (2.686)	1.964 [†]
カッコ内は標準偏差				[†] $p<.1$ * $p<.05$

以上の結果から、万引き防止教育により、ホスピタリティの「サービス提供力」、「歓待」、「顧客理解力」、「誠実」が向上することが明らかとなった。本実践では、声かけによる万引きの未然防止の普及を目指しているため、防犯意識の向上だけでなく、接客態度の改善によるホスピタリティの向上も主眼としている。したがって、概して、ホスピタリティが向上することが示されたことで、本実践の教育効果が示唆されたといえる。ホスピタリティの「外見と謙虚」は、防犯にあまり関係のない要素であるため、変化がみられなかったといえる。

(3) 防犯意識とホスピタリティとの関連

店員の防犯意識とホスピタリティの関連について検討するため、事前と事後ごとに防犯意識とホスピタリティとの相関係数を算出した (Table 3, 4)。その結果、事前では、防犯意識の「店内や対応への注意」はホスピタリティの「サービス提供力」($r=.666, p<.001$)、「歓待」($r=.531, p<.001$)、「顧客理解力」($r=.593, p<.001$)、「外見と謙虚」($r=.403, p<.01$)、「誠実」($r=.484, p<.001$)と正の関連が認められた。防犯意識の「連携や情報への関心」はホスピタリティの「サービス提供力」($r=.598, p<.001$)、「歓待」($r=.481, p<.001$)、「顧客理解力」($r=.529, p<.001$)、「外見と謙虚」($r=.508, p<.01$)、「誠実」($r=.533, p<.001$)と正の関連が認められた。防犯意識の「油断や隙の無さ」はホスピタリティの「歓待」($r=-.271, p<.05$)と負

Table 3 事前の店員の防犯意識とホスピタリティの関連

	サービス提供力	歓 待	顧客理解力	外見と謙虚	誠 実
店内や対応への注意	.666***	.531***	.593***	.403**	.484***
連携や情報への関心	.598***	.481***	.529***	.508***	.533***
油断や隙の無さ	-0.147	-.271*	-0.147	-0.152	-0.032
* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$					

の関連が認められた。したがって、事前では、防犯意識の「油断や隙の無さ」はホスピタリティと負の関連が示されたが、「店内や対応への注意」と「連携や情報への関心」はホスピタリティと正の関連があることが示された。

事後では、防犯意識の「店内や対応への注意」はホスピタリティの「サービス提供力」($r=.656, p<.001$)、「歓待」($r=.540, p<.001$)、「顧客理解力」($r=.608, p<.001$)、「外見と謙虚」($r=.332, p<.05$)、「誠実」($r=.578, p<.001$)と正の関連が認められた。防犯意識の「連携や情報への関心」はホスピタリティの「サービス提供力」($r=.462, p<.01$)、「歓待」($r=.502, p<.001$)、「顧客理解力」($r=.527, p<.001$)、「外見と謙虚」($r=.445, p<.01$)、「誠実」($r=.574, p<.001$)と正の関連が認められた。防犯意識の「油断や隙の無さ」はホスピタリティと関連が認められなかった。したがって、事後では、防犯意識の「油断や隙の無さ」はホスピタリティと関連がないことが示されたが、「店内や対応への注意」と「連携や情報への関心」はホスピタリティと正の関連があることが示された。

Table 4 事後の店員の防犯意識とホスピタリティの関連

	サービス提供力	歓待	顧客理解力	外見と謙虚	誠実
店内や対応への注意	.656***	.540***	.608***	.332*	.578***
連携や情報への関心	.462**	.502***	.527***	.445**	.574***
油断や隙の無さ	-0.127	-0.195	-0.008	-0.167	-0.090

* $p<.05$ ** $p<.01$ *** $p<.001$

以上の結果から、事前も事後も防犯意識とホスピタリティがつながっていることが明らかとなった。このことから、防犯意識の高い店員はホスピタリティも高いことが示唆された。これまで、防犯意識とホスピタリティについては、大久保ら（大久保, 2019; 大久保・大木・出村・山名・尾崎・虎谷, 2019）が関連を指摘するのみで、全く別の視点からとらえられてきたといえる。大久保・皿谷（印刷中）はスーパーの店員を対象として防犯意識とホスピタリティが関連することを実証しているが、今回の調査でも同様の結果が得られた。この結果は、今後の店員の万引き防止教育を考えるうえで有意義な結果であるといえる。

3-2. 役職者を対象としたアンケート調査の検討

万引き防止教育による店舗の変化について検討するため、店長を対象としたアンケート調査による回答をまとめた。そして、役職者による店内の様子の変化の検討と従業員の変化の検討を行った。

(1) 店内の様子の変化の検討

役職者が感じた店内の様子の変化の自由記述について検討するため、店内の様子の変化の自由記述の内容について、大学院生1名と大学教員2名で討議を行い、カテゴリ分類を行った（Table 5）。その結果、「ホットスポットの減少」、「店舗全体の防犯意識の向上」、「その他」という3つのカテゴリが抽出された。「ホットスポットの減少」が57.9%と最も多く、「店舗全体の防犯意識の向上」が31.6%、「その他」が10.5%と順に多いことが示された。したがって、店内の様子の変化としては、ホットスポットが減少し、店舗全体の防犯意識が向上することが明らかとなった。

Table 5 店内の様子の変化に関するカテゴリーと割合

カテゴリー	記述例	割合(度数)
ホットスポットの減少	ポップの位置などを変更し、見通しを良くしました。 万引き対策として店内ミラーの配置、天板除去を実施。 万引きされやすい場所の見通しを良くした。	57.9 (11)
店舗全体の防犯意識の向上	従業員の声かけ、あいさつなどを積極的にし、店内巡回も増加した。 指摘されたことを改善したところ、意識が消極的から積極的になった。 店員の万引き防止に対する意識が感じられるようになりました。	31.6 (6)
その他	明るくにぎやかな雰囲気になっている。 防犯に対するアイデアが少なからず増えたと思います。	10.5 (2)

以上の結果から、万引き防止教育により、見通しをよくするなどのホットスポットの減少や、声掛けや挨拶、店内巡回が増加し、万引きへの意識が高まるなどの店舗全体の防犯意識の向上といったように店内の様子の変化を実感していることが明らかとなった。このことから、万引き防止教育を行うことで、ホットスポットが減り、店舗全体の意識が変わっていくことが示唆された。これまでの研究(大久保, 2019; 大久保・大木・出村・山名・尾崎・虎谷, 2019)からも、万引き対策により、店舗の雰囲気が変わることが示唆されているが、役職者を対象としたアンケート調査においても同様の効果が認められた。

(2) 従業員の変化の検討

役職者が感じた従業員の変化の自由記述について検討するため、従業員の変化の自由記述の内容について、大学院生1名と大学教員2名で討議を行い、カテゴリー分類を行った(Table 6)。その結果、「接客態度の向上」、「店内巡回の増加」、「情報共有の増加」、「その他」という4つのカテゴリーが抽出された。「接客態度の向上」が42.1%と最も多く、「店内巡回の増加」が26.3%、「情報共有の増加」が21.1%、「その他」が10.5%と順に多いことが示された。したがって、従業員の変化としては、店員の接客態度が向上し、店員による店内巡回が増加し、店員間の情報共有が増加することが明らかとなった。

Table 6 従業員の変化に関するカテゴリーと割合

カテゴリー	記述例	割合(度数)
接客態度の向上	あいさつが防犯の抑止力となると同時に接客力、イメージのアップになることがわかり、意識が高まったと思う。 万引きを防ぐ手段としてお客様の目を見て挨拶(声かけ)が出来るようになったと思います。	42.1 (8)
店内巡回の増加	お客様への声かけ、特に「何かお困りですか」を口癖にするよう努めています。あいさつも目を見てこちらの存在を伝えるようにしています。 売場の巡回が増えた。 店舗の端、隅の方など人通りの少ない箇所を意識して通るようになった。 休憩に行く際には人通りの少ない通路を通って行ったりしている。	26.3 (5)
情報共有の増加	報告が多くなった。共有すべき情報のやりとりが早くなりました。 不審者や不審車両の情報共有が出来るようになってきた。 防犯上の情報共有により、従業員同士のコミュニケーションも増えている。また、小さなことでも、連絡、報告が増えた。	21.1 (4)
その他	自分達が今の時点でできることや改善していきたい点が明確になったと思う。 在庫について差異がないか注意するようになりました。	10.5 (2)

以上の結果から、万引き防止教育により、未然防止のために声かけや挨拶をするなどの接客態度の向上や、店内のホットスポットを意識して巡回するなどの店内巡回の増加、防犯に関する情報などの情報共有の増加といったように従業員の変化を実感していることが明らかとなった。このことから、万引き防止教育を行うことで、店員の接客態度が向上し、店内巡回や情報共有などが増加するなど、ホスピタリティと防犯意識が高まることが示唆された。店員のアンケート調査では、ホスピタリティと防犯意識が高まることが示唆されているが、役職者を対象としたアンケート調査においても同様の結果が認められた。

4. まとめと今後の課題

本研究では、安全安心まちづくり推進店舗を対象として、店員の万引き防止教育を実践し、その効果について検証することを目的とした。以下において、店員のアンケート調査と役職者のアンケート調査についてまとめ、効果的な万引き対策と今後の課題について論じていく。

店員のアンケート調査の結果から、店員の万引き防止教育による防犯意識とホスピタリティが向上し、防犯意識とホスピタリティがつながっていることが明らかとなった。店舗での万引き防止教育では、店員の防犯意識の向上、特に店内や対応への注意の向上が最大の目標となる。したがって、今回の実践には、大きな教育効果があったと結論付けられる。また、ホスピタリティとは、当事者間の双方向的な心理作用であり、相互に容認し、信頼し、発展するという平等な協調関係である（五十嵐，2013）ということをお勧めすると、客を信頼して通常客への回帰を図る未然防止のための店内声かけを推進する店員教育は、店員のホスピタリティ向上につながるものであると考えられる。さらに、今回、防犯意識とホスピタリティの関連が示されたが、スーパーの店員の防犯意識とホスピタリティの関連を実証した大久保・皿谷（印刷中）の調査において同様の関連が得られていることから、一貫した結果であるといえる。

役職者のアンケート調査の結果から、ホットスポットの減少や店舗全体の防犯意識の向上といったように店内の様子の変化を実感し、接客態度の向上や店内巡回の増加、情報共有の増加といったように従業員の変化も実感していることが明らかとなった。このことから、役職者が目に見える形で万引き防止教育の効果を実感しており、店舗の雰囲気が変わることが示唆された。集中的な万引き防止対策の実施が店舗の雰囲気を変えることは、大久保（2019）の研究からも示唆されているが、本研究においても同様の効果が認められた。また、役職者のアンケート調査では、接客態度というホスピタリティの向上と店内巡回や情報共有という防犯意識の向上が示唆されたが、店員を対象としたアンケート調査と同様の結果が得られたことから、役職者の目から見ても教育の効果が実感できたということであろう。

急増する高齢者の万引き対策という面から考えると、挨拶や声かけなどの接客の基本が重要であり、このことを店員が知ることが必要不可欠である。挨拶や声かけは理論的にいえば、①魅力的な対象と②動機づけられた犯罪者、③有能な監視者の3者から犯罪の発生をとらえるFelson（2002）の日常活動理論に基づいたものであり、特に有能な監視者の存在、すなわち店員が見ていることのアピールといえる。したがって、万引きの手口や挙動、店内のホットスポットを知り、店内のホットスポットを巡回し、声かけや挨拶を行うことが最も有効な対策であり、そのための教育を今後発展させていくことが求められるだろう。

今後の課題としては、3点挙げられる。1点目は対象の問題である。今回、安全安心まちづくり推進店舗において万引き防止教育を行ったが、多くの店員に熱心に聞いてもらえたことから、店舗のモチベーションの高さが推測された。したがって、モチベーションの低い店舗の店長などの特徴も含めて、今後は検討していく必要があるといえる。2点目は効果検証の時期の問題である。今回、講習会前に事前ア

アンケートを実施し、講習会が終了してから1か月後に事後アンケートを実施した。したがって、効果が無い、もしくは効果が持続していないのではないかという不安もあったが、結果として、事前に比べて向上していることが明らかとなった。今後は、事後アンケートはすぐに実施し、数か月後にフォローアップのアンケートを実施するなど、詳細に効果検証を行っていく必要があるといえる。3点目は、地域や学校、家庭などとの連携の問題である。今回、店員教育の内容では、これまで香川県の安全安心まちづくり推進店舗で重視してきた地域貢献（大久保・有吉・千葉・垣見・山地・山口・森田，2017）については触れなかった。近年、店舗も地域での防犯活動に参加することが求められているといえ、白松・久保田（2016）も学校・家庭・地域の社会的紐帯による万引き防止を提唱している。したがって、今後は、防犯CSR（藤井，2016）の観点から、地域や学校、家庭などと連携した、万引き防止も含めた店員教育を構想していく必要があるといえる。

付記

本論文は、科研費基盤研究（C）課題番号17K04421の助成による研究成果の一部である。

引用文献

- Felson, M. (2002). *Crime and everyday life* (3rd ed.). Prince Forge, Inc. 守山正監訳 (2005). 日常生活の犯罪学 日本評論社.
- 藤井良広 (2015). 機能する企業の社会的責任論への一考察：「防犯CSR」というコンセプトと企業行動 地球環境学, 11, 195-208.
- 五十嵐元一 (2013). ホスピタリティ教育における社会人基礎力の養成 桜美林論考. ビジネスマネジメントレビュー, 4, 1-13.
- 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 (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 (2019). モデル店舗における集中的な万引き対策の効果：防犯意識とホスピタリティの観点から *Hospitality：日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌*, 29, 19-28.
- 大久保智生・有吉徳洋・千葉敦雄・垣見真博・山地秀一・山口真由・森田浩充 (2017). 店舗における地域と連携した防犯対策の評価：安全・安心まちづくり推進店舗の認定を通して 香川大学教育学部研究報告, 148, 1-8.
- 大久保智生・堀江良英・松浦隆夫・松永祐二・江村早紀 (2013). 万引きに関する心理的要因の検討：万引き被疑者を対象とした意識調査から 科学警察研究所報告, 62, 41-51.
- 大久保智生・堀江良英・松浦隆夫・松永祐二・永富太一・時岡晴美・江村早紀 (2013). 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・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 (2013). 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・大木邦彰・出村憲史・山名周二・尾崎祐士・虎谷利一 (2019). 地域貢献を視野に入れた店舗での万引き対策の実践：北海道におけるモデル店舗事業の成果 香川大学生涯学習教育研究センター研究報告, 24, 15-29.
- 大久保智生・谷伊織・稲垣勉・鈴木公啓・永富太一 (2018). 心理尺度との相関による不審者事前検知システムの検証：DEFENDER-Xで使用されているVibrainage技術に基づいたメンタルチェッカーの指標と心理尺度との関連 香川大学教育学部研究報告, 150, 23-30.

- 大久保智生・時岡晴美・岡田涼編 (2013). 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・皿谷陽子 (印刷中). 店員のホスピタリティと防犯意識の検討：スーパーマーケットでの万引き防止の観点から
Hospitality：日本ホスピタリティ・マネジメント学会誌
- 皿谷陽子・大久保智生・平伸二 (印刷中). 小売店舗における従業員の防犯教育プログラムの開発（1）：防犯意識尺度の作成と信頼性・
妥当性の検証 犯罪心理学研究, 53特別号
- 白松賢・久保田真功 (2016). 「学校・家庭・地域の社会的紐帯」による万引き防止の可能性：試行モデル事業による課題探求 愛
媛大学教育学部紀要, 63, 31-38.
- 山岸まなほ・豊増佳子 (2009). 日本型ホスピタリティの尺度開発の試みと職種間比較 国際医療大学紀要, 14 (2), 58-67.