

# 安全・安心まちづくり推進店舗認定事業の成果と課題

## —店舗における地域と連携した万引き対策の試み—

大久保 智 生  
堀 江 良 英  
松 下 昌 明  
中 村 友 美  
小野坂 裕 美  
有 吉 徳 洋

### 1. 問題と目的

現在、全国的に万引き被害の規模は莫大であり、店舗における万引き対策は喫緊の課題となっている。万引き被害は店舗にとって深刻な経営の悪化を導くことから、店舗での効果的な万引き対策の実施が求められている。さらに、店舗も含む地域社会全体での万引き防止の必要性が指摘されていることから、店舗と地域が連携した万引き防止対策の重要性が高まっている（大久保・時岡・岡田，2013；白松・久保田，2016）。

店舗での万引き防止対策については、防犯カメラやゲートなどのハード面の対策に焦点が当てられがちであるが、ソフト面の対策のほうが有効であることが指摘されている（Lindblom & Kajalo, 2011；大久保・堀江他，2013）。ハード面の対策では、近年、防犯カメラを活用した不審者検知システムなどの最新のシステムも導入されているが、何を測定しているのかが不明確であり、その効果に疑問が投げかけられている（大久保・谷他，2018）。ソフト面の対策では、近年、店内での声かけによる未然防止が全国的なトレンドとなっている（大久保・皿谷・西本他，2020）。こうした店内での万引きの未然防止のために、現在では、客の観察の仕方（Okubo, 2021）や店員の防犯意識とホスピタリティの向上（大久保・皿谷，2020）に焦点を当てた店員教育が行われ、その効果が検証されてきている（大久保・大木他，2019；皿谷・大久保，2021）。

香川県では、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位であったことをうけ、2010年に香川県警察と香川大学が連携した万引き防止対策事業が立ち上がった（大久保・時岡・岡田，2013）。万引き防止対策事業では、多くの調査を行い、その結果に基づいて様々な対策プログラムを実践した結果、万引きの認知件数は減少し、全国ワースト1位からも脱却している（大久保，2014）。香川県の万引き防止対策事業では、万引きGメンからの提案をもとに全国に先駆け、2012年に万引きの未然防止のための店内声かけ（大久保・岡田他，2013）や2013年にモデル店舗での集中的な対策（大久保，2019）、2014年に他県と連携した効果的な対応事例の検討（大久保・綾田他，2017）を行い、従業員への教育や防犯環境の整備の重要性を論じてきた。さらに、企業が地域の防犯活動に参加し、地域社会の安心と安全に貢献するという防犯CSR（藤井，2015）の観点と地域コミュニティの縄張り意識と当事者意識の向上を重視する割れ窓理論（Kelling & Coles, 1996）などの犯罪機会論（小宮，2005）の観点から、

香川県では地域との連携を万引き対策に取り入れてきている。

こうした取り組みや研究成果を踏まえ、2016年から、香川県警察と香川県防犯協会連合会、香川県防犯設備業防犯協力会、香川大学が中心となり、地域における万引きを含めた犯罪の抑止を推進するため、「安全・安心まちづくり推進店舗」の制度を策定し、認定を行ってきた（大久保・有吉他，2017）。香川県の安全・安心まちづくり推進店舗の認定事業では、東京都の万引き防止のモデル店舗の認定事業を参考にしながら、店舗による安全安心なまちづくりの一環として万引き対策を実施することに特徴がある。この「安全・安心まちづくり推進店舗」の認定にあたっては、従業員の防犯意識の向上や連絡および連携体制の構築を含む「従業員への教育」の観点、防犯機器の活用や店内環境の点検を含む「防犯環境の整備」の観点、地域への貢献や関係機関との連携を含む「地域との連携」の観点という3つの観点から、防犯対策の実施について評価し、認定に値するかを認定委員会が判断してきた（大久保・有吉他，2017）。

これまで、安全・安心まちづくり推進店舗に認定された特典として、のぼりとステッカーの配布、動画の配信、ポスターの配布、店員向けの万引き防止講習会の開催などを行ってきた。のぼりとステッカーの配布では、安全安心なまちづくりを推進する店舗であることのアピールのためにFigure 1のようなのぼりとステッカーを作成して、配布している。動画の配信では、手口と挙動、万引きされやすい商品とホットスポット、防犯機器の有効活用、防犯CSRの意義の理解などの9つの動画を作成して、配信している。ポスターの配布では、未然防止のための店内声かけの推進のために、Figure 2のような声かけの仕方の例を示したポスターを作成して、配布している。店員向けの万引き防止講習会の開催では、万引き防止の専門家による講習を店員向けに行い、その効果について検証を行っている（大久保・皿谷・尾崎他，2020）。



Figure 1 のぼりとステッカー



Figure 2 ポスター

こうした2016年に開始した安全・安心まちづくり推進店舗の認定事業であるが、大久保・有吉他（2017）において、評価項目の精選などの課題も指摘されていることから、あいまいな項目や内容が重複している項目も含めて評価基準について再検討する必要があるといえる。したがって、本研究では、2021年までのデータを用いて、大久保・有吉他（2017）と同様の検討を行うことで安全・安心まちづくり推進店舗の認定事業の成果と課題を総括し、新たな評価項目と評価基準の策定の資料とする。

以上を踏まえ、本研究では、これまでの安全・安心まちづくり推進店舗認定事業の成果と課題について検討することを目的とする。具体的には、大久保・有吉他（2017）と同様に店舗における防犯対策の評価

の検討と認定店舗と不認定店舗の特徴の検討を行い、その結果に基づいて成果と課題について考察を行う。

## 2. 方法

### 2-1. 調査対象と調査時期

2016年9月から2021年12月までに実地調査を行った香川県内の小売店舗126店舗を対象とした。なお、126店舗の中には大久保・有吉他（2017）で対象となった86店舗も含まれている。

### 2-2. 手続き

まず、大久保・有吉他（2017）における手続きと同様に、従業員への教育、防犯環境の整備、地域との連携を担当する認定委員3名がチェック可能な店舗の防犯対策や防犯上の課題（カメラの位置や死角の位置、声かけ・挨拶の実施など）について点検を行った。

次に、大久保・有吉他（2017）における手続きと同様に、認定委員3名が各店舗の店長、もしくはそれに代わる責任者に対して、従業員への教育、防犯環境の整備、地域との連携という3つの観点から、それぞれ8項目ずつ店舗の防犯対策について聞き取りを行った（Table 1~3）。回答形式は「行っていない」（0点）、「今後、行いたい」（1点）、「たまに行っている」（2点）、「定期的に行っている」（3点）とした。「今後、行いたい」を1点とすることで意欲も評価し、8項目×3つの観定の24項目で評価した。したがって、得点の範囲は0点~72点であった。認定委員会における議論の結果、40点以上で認定とすることとし、これまでに55店舗を認定してきている。

## 3. 結果と考察

### 3-1. 店舗における防犯対策（従業員への教育、防犯環境の整備、地域との連携）の検討

店舗における防犯対策について検討するため、従業員への教育、防犯環境の整備、地域との連携の各項目の度数分布と平均および標準偏差を算出した（Table 1~3）。その結果、従業員への教育において、「犯罪行為や迷惑行為に対しての、従業員同士、警備員との連携を行っている」では、「たまに行っている」と「定期的に行っている」と答えている店舗が約90%を占めていた。一方、「毎月指定の日に店員教育を行い、防犯のポイントを確認している」では、「行っていない」と「今後、行いたい」と答えている店舗が約90%を占めていた。したがって、従業員への教育では、従業員同士の連携は高いが、毎月指定の日の教育など定期的な店員教育の実施は低いことが示された。このことから、定期的な教育の必要性が示唆された。

防犯環境の整備において、「防犯カメラを活用し、店内や店外を監視している」では、「たまに行っている」と「定期的に行っている」と答えている店舗が約80%を占めていた。一方、「防犯マップを作成し、死角や監視強化エリアが共有されている」では、「行っていない」と「今後、行いたい」と答えている店舗が約80%を占めていた。したがって、防犯環境の整備では、防犯カメラの活用は高いが、防犯マップの作成は低いことが示された。このことから、ホットスポットの共有の必要性が示唆された。

地域との連携において、「警察主催の講習会や行事に参加し、問題が起きた際に通報できる体制づくりを行っている」では、「たまに行っている」と「定期的に行っている」と答えている店舗が約90%を占めていた。一方、「子どもの見守り事業などに参加し、地域での防犯活動を行っている」では、「行っていない」と「今後、行いたい」と答えている店舗が約70%を占めていた。したがって、地域との連携では、通

Table 1 店舗における従業員への教育の評価の度数と割合

1 従業員への教育（従業員の防犯意識の向上、連絡および連携体制の構築）	行っていない	今後、行いたい	たまに行っている	定期的に行っている	平均（標準偏差）
* (1) 防犯意識向上のための店員教育を行っている	0 (0.0)	26 (20.6)	88 (69.8)	12 (9.5)	1.889 (.540)
* (2) 毎月指定の日に店員教育を行い、防犯のポイントを確認している	19 (15.1)	92 (73.0)	13 (10.3)	2 (1.6)	0.984 (.565)
* (3) 客に対して積極的な目合わせや声かけを行っている	3 (2.4)	51 (40.5)	55 (43.7)	17 (13.5)	1.683 (.734)
(4) 犯罪行為や迷惑行為に対しての、従業員同士、警備員との連携を行っている	0 (0.0)	9 (7.1)	108 (85.7)	9 (7.1)	2.000 (.379)
(5) 従業員に対して売り場ごとの不明ロス率や狙われやすい商品について指導している	3 (2.4)	29 (23.0)	85 (67.5)	9 (7.1)	1.794 (.598)
(6) 不審な行動の見分け方や未然防止のための声かけの仕方について指導している	7 (5.6)	61 (48.4)	52 (41.3)	6 (4.8)	1.452 (.677)
(7) 店内の整理整頓について指導している	0 (0.0)	26 (20.6)	65 (51.6)	35 (27.8)	2.071 (.695)
(8) 万引きなどのトラブル発生時の対応についての訓練を行っている	4 (3.2)	43 (34.1)	75 (59.5)	4 (3.2)	1.627 (.603)

カッコ内はパーセント

Table 2 店舗における防犯環境の整備の評価の度数と割合

2 防犯環境の整備（防犯機器の活用、店内環境の点検）	行っていない	今後、行いたい	たまに行っている	定期的に行っている	平均（標準偏差）
* (1) 防犯カメラ、防犯ゲートなどの防犯機器を定期的にチェックしている	1 (0.8)	30 (23.8)	66 (52.4)	29 (23.0)	1.976 (.710)
* (2) 防犯マップを作成し、死角や監視強化エリアが共有されている	4 (3.2)	98 (77.8)	14 (11.1)	10 (7.9)	1.238 (.638)
* (3) 防犯カメラを活用し、店内や店外を監視している	2 (1.6)	22 (17.5)	86 (68.3)	16 (12.7)	1.921 (.601)
(4) 大きな棚や柱、階段付近などを確認し、店内の照明の明るさについても気を配っている	3 (2.4)	49 (38.9)	57 (45.2)	17 (13.5)	1.698 (.730)
(5) 警備員（保安員も含む）や防犯の担当者を配置し、連携して巡回を行っている	6 (4.8)	63 (50.0)	49 (38.9)	8 (6.3)	1.468 (.689)
(6) 高額商品は施錠管理や空き箱・カード等で販売し、万引きされやすい商品はレジ付近に陳列している	1 (0.8)	30 (23.8)	72 (57.1)	23 (18.3)	1.929 (.671)
(7) 出入口の見通しを良くし、不審人物の出入りに注意している	2 (1.6)	62 (49.2)	50 (39.7)	12 (9.5)	1.571 (.686)
(8) 防犯ゲートなどの発報時に必ず声かけを行っている	1 (0.8)	34 (27.0)	84 (66.7)	7 (5.6)	1.770 (.554)

カッコ内はパーセント

報できる体制作りは高いが、子どもの見守り事業への参加は低いことが示された。このことから、防犯CSR推進の必要性が示唆された。

### 3-2. 認定店舗と不認定店舗の特徴の検討

まず、認定店舗と不認定店舗の評価の差を検討するため、t検定を行った（Table 4）。その結果、従業員への教育得点（ $t = 12.368$ ,  $df = 95.769$ ,  $p < .001$ ）、防犯環境の整備得点（ $t = 10.988$ ,  $df = 95.846$ ,  $p < .001$ ）、



Table 3 店舗における地域との連携の評価の度数と割合

3 地域との連携（地域への貢献、関係機関との連携等）	行っていない	今後、行いたい	たまに行っている	定期的に行っている	平均（標準偏差）
* (1) 防犯に関する地域貢献を行っている	3 (2.4)	23 (18.3)	84 (66.7)	16 (12.7)	1.897 (.630)
* (2) ヨイチスマートメールに加入し、情報を収集している	11 (8.7)	74 (58.7)	17 (13.5)	24 (19.0)	1.429 (.898)
* (3) 警察主催の講習会や行事に参加し、問題が起きた際に通報できる体制づくりを行っている	2 (1.6)	14 (11.1)	95 (75.4)	15 (11.9)	1.976 (.544)
(4) 近隣の同業店と防犯に関する情報交換を行っている	0 (0.0)	46 (36.5)	65 (51.6)	15 (11.9)	1.754 (.653)
(5) 万引き防止対策に関する会議等に参加し、配布された万引き防止ポスターの掲示を行っている	3 (2.4)	59 (46.8)	46 (36.5)	18 (14.3)	1.627 (.756)
(6) 子どもの見守り事業などに参加し、地域での防犯活動を行っている	13 (10.3)	77 (61.1)	32 (25.4)	4 (3.2)	1.214 (.665)
(7) 防犯ボランティア団体等と連携して、地域の防犯に努めている	3 (2.4)	65 (51.6)	48 (38.1)	10 (7.9)	1.516 (.678)
(8) 近隣の学校などの施設と連携した活動を行っている	3 (2.4)	23 (18.3)	81 (64.3)	19 (15.1)	1.921 (.652)

カッコ内はパーセント

Table 4 認定店舗と不認定店舗の評価の平均とt検定結果

	認定店舗	不認定店舗	t値
従業員への教育	16.109 (2.331)	11.479 (1.714)	12.368***
防犯環境の整備	16.109 (2.551)	11.606 (1.878)	10.988***
地域との連携	15.073 (2.567)	11.986 (1.909)	7.463***

カッコ内は標準偏差

\*\*\*p&lt;.001

地域との連携得点（ $t=7.463$ ,  $df=96.511$ ,  $p<.001$ ）において、認定店舗のほうが得点が高いことが示された。このことから、大久保・有吉他（2017）と同様に認定店舗と不認定店舗では評価に明確な差があることが示唆された。

次に、不認定の理由について検討するため、カテゴリーを設定し、不認定店舗の課題を分類し、割合を算出した（Table 5）。その結果、管理（36.2%）、環境（28.8%）、意欲（11.5%）、店員（11.1%）、意識（10.3%）、その他（2.1%）に分類された。したがって、不認定の理由としては、管理や環境が多いことが示された。このことから、大久保・有吉他（2017）と同様に、商品管理や防犯環境などの現状把握と点検が重要であることが示唆された。さらに、不認定店舗の課題の数と総合得点の相関係数を算出した。その結果、課題の数と従業員への教育得点（ $r=-.281$ ,  $p<.05$ ）、防犯環境の整備得点（ $r=-.405$ ,  $p<.001$ ）、地域との連携得点（ $r=-.246$ ,  $p<.05$ ）、総合得点（ $r=-.506$ ,  $p<.01$ ）の間に有意な負の関連が示された。したがって、店舗の課題の数が多いと評価が低くなることが示された。このことから、審査員が気づいた課題の数は評価と関わることを示唆された。

最後に、店舗の課題による不認定店舗の評価の差を検討するため、不認定店舗の課題の有無ごとに、t検定を行った（Table 6～9）。その結果、従業員への教育得点（ $t=4.812$ ,  $df=46.625$ ,  $p<.001$ ）において、防犯カメラ・機器に不備のある店舗ほど得点が高いことが示された。従業員への教育得点（ $t=2.054$ ,  $df=$

Table 5 不認定店舗の理由の度数と割合

カテゴリー	サブカテゴリー	度数
管理	レイアウトの不備	48
	陳列・高額商品の管理の問題	30
	整理整頓の欠如	10
環境	防犯カメラ、機器の不備	40
	出入り口の見通しの悪さ	26
	照明の暗さ	4
意欲	地域貢献への意欲の欠如	20
	推進店舗への意欲の欠如	8
店員	目合わせや挨拶の欠如	21
	店員教育の欠如	6
意識	防犯意識の欠如	19
	死角やロスに関する認識の欠如	6
その他	人手不足など	5

Table 6 防犯カメラ・機器の不備の有無による評価の平均とt検定結果

	防犯カメラ・機器の不備有り	防犯カメラ・機器の不備無し	t値
従業員への教育	12.282 (1.050)	10.500 (1.867)	4.812***
防犯環境の整備	11.462 (1.466)	11.781 (2.296)	0.711
地域との連携	12.231 (1.224)	11.688 (2.494)	1.126

カッコ内は標準偏差

\*\*\*p&lt;.001

Table 7 地域貢献への意欲の欠如の有無による評価の平均とt検定結果

	地域貢献への意欲の欠如有り	地域貢献への意欲の欠如無し	t値
従業員への教育	10.778 (2.211)	11.717 (1.459)	2.054*
防犯環境の整備	11.056 (1.589)	11.792 (1.945)	1.449
地域との連携	11.167 (2.229)	12.264 (1.723)	2.162*

カッコ内は標準偏差

\*p&lt;.05

Table 8 目合わせや挨拶の欠如の有無による評価の平均とt検定結果

	目合わせや挨拶の欠如有り	目合わせや挨拶の欠如無し	t値
従業員への教育	10.750 (2.291)	11.765 (1.350)	2.312*
防犯環境の整備	11.600 (1.957)	11.608 (1.866)	0.016
地域との連携	11.100 (2.789)	12.333 (1.306)	1.898†

カッコ内は標準偏差

†p&lt;.1, \*p&lt;.05

Table 9 防犯意識の欠如の有無による評価の平均とt検定結果

	防犯意識の欠如有り	防犯意識の欠如無し	t値
従業員への教育	10.724 (1.998)	12.000 (1.269)	3.292**
防犯環境の整備	11.138 (2.279)	11.929 (1.488)	1.770†
地域との連携	11.931 (1.944)	12.024 (1.944)	0.199

カッコ内は標準偏差

†p&lt;.1, \*\*p&lt;.01

69,  $p < .05$ ) と地域との連携得点 ( $t = 2.162$ ,  $df = 69$ ,  $p < .05$ ) において、地域貢献への意欲が欠如していない店舗ほど得点が高いことが示された。従業員への教育得点 ( $t = 2.312$ ,  $df = 69$ ,  $p < .05$ ) と地域との連携得点 ( $t = 1.898$ ,  $df = 22.347$ ,  $p < .1$ ) において、目合わせや挨拶が欠如していない店舗ほど得点が高いことが示された。従業員への教育得点 ( $t = 3.292$ ,  $df = 69$ ,  $p < .01$ ) と防犯環境の整備得点 ( $t = 1.770$ ,  $df = 69$ ,  $p < .1$ ) において、防犯意識が欠如していない店舗ほど得点が高いことが示された。したがって、不認定店舗において、防犯カメラ・機器の不備は従業員への教育の評価につながることから、防犯カメラ・機器の代わりに教育を重視するようになることが示唆された。また、店長の地域貢献の意欲は地域との連携と従業員への教育の評価につながることから、店舗の地域貢献への意欲は防犯にとっても重要な要因であることが示唆された。さらに、目合わせや挨拶は従業員への教育の評価につながることから、接客の基本である目合わせや挨拶の向上を目指す教育が不可欠であることが示唆された。加えて、店長の防犯意識は店員への教育と防犯環境の整備の評価につながることから、店長の防犯意識はソフト面とハード面両方の対策にとって重要な要因であることが示唆された。以上のことから、不認定店舗においては、課題によって対策の評価が異なることが明らかとなった。

## 4. 総合考察

本研究では、これまでの安全・安心まちづくり推進店舗認定事業の成果と課題について検討することを目的とした。分析の結果、実地調査を行った店舗では、従業員への教育、防犯環境の整備、地域との連携の観点において、それぞれ十分実施できている項目と十分に実施できていない項目があることが明らかとなった。また、認定店舗と不認定店舗では評価に明確な差があること、不認定の理由としては管理や環境が多いこと、不認定店舗においては課題によって評価が異なることが明らかとなった。これらの結果は大久保・有吉他 (2017) とほぼ同様の結果であった。以下において、成果と課題について考察を行っていく。

### 4-1. 安全・安心まちづくり推進店舗の認定事業の成果

大久保・有吉他 (2017) と同様に、実地調査を行った店舗では、3つの観点それぞれにおいて、十分実施できていることと十分に実施できていないことがあることが明らかとなった。従業員への教育では定期的な教育の必要性が示唆され、防犯環境の整備ではホットスポットの共有の必要性が示唆され、地域との連携では防犯CSR推進の必要性が示唆された。したがって、店舗における防犯対策の検討の成果としては、多くの店舗の抱える課題がある程度共通していることを示し、各店舗の長所と短所を評価することを可能にしたことが挙げられる。そして、こうした3つの観点の評価基準を明示し、社会の中でどのような店舗が望ましいのか、店舗の進むべき道筋を示したことに意義があったといえる。

認定店舗と不認定店舗では評価に明確な差があること、不認定の理由から店舗の現状把握と点検が重要であること、不認定店舗においては課題によって評価が異なることが示唆された。認定店舗と不認定店舗では評価に明確な差があることが示唆されたことから、これまでの評価基準はある程度有用であったことが成果として挙げられる。そして、認定店舗では従業員への教育、防犯環境の整備、地域との連携のどれかに特化するのではなく、バランスよく対策を行っていくことが求められており、こうした基準を公表したことに意義があったといえる。不認定の理由から店舗の現状把握と点検が重要であることが示唆されたことから、認定委員という第三者が店舗における万引き対策の課題を点検することが有用であったことが成果として挙げられる。そして、店舗側が自店舗の課題を自らの基準で点検するのではなく、事業として第三者の目が入り、課題を点検したことに意義があったといえる。不認定店舗においては課題によって評

価が異なることが示唆されたから、どのような課題が対策の不備などにつながっているかを明らかにしたことが成果として挙げられる。そして、それぞれの課題を解決することが対策の推進につながることを示したことに意義があったといえる。

#### 4-2. 安全・安心まちづくり推進店舗の認定事業の課題

安全・安心まちづくり推進店舗の認定事業では、これまで、大久保・有吉他（2017）で示した評価項目を用いて、認定を行ってきた。しかし、実際に現地調査を行ってみると評価項目に大きな課題があるといえる。例えば、従業員への教育の「防犯意識向上のための店員教育を行っている」の項目は、8割の店舗が行っていると回答しているが、この尋ね方は抽象的であり、具体的な教育や指導の内容を尋ねる必要がある。また、「毎月指定の日に店員教育を行い、防犯のポイントを確認している」の項目は、1割の店舗しか行っていると回答しておらず、店舗の現実と乖離している可能性がある。防犯環境の整備の「防犯ゲートなどの発報時に必ず声かけを行っている」の項目は、防犯ゲートを設置していない店舗も多数あるため、「出入口で何かあったら声をかけている」というように読み換えて評価を行っていることから、尋ね方を変える必要がある。地域との連携の「防犯に関する地域貢献を行っている」の項目は、8割の店舗が行っていると回答しているが、この尋ね方も抽象的であり、具体的な地域貢献の内容を尋ねる必要がある。また、「万引き防止対策に関する会議等に参加し、配布された万引き防止ポスターの掲示を行っている」の項目は、店舗責任者が必ずしも参加しているわけではなく、ポスターの掲示と直接関係しないことから、これらは分けて尋ねる必要がある。このように、現在の評価項目については多くの課題があり、修正が必要なことが明らかとなった。

また、これまで、安全・安心まちづくり推進店舗に認定された店舗に対しては、様々な特典を考案し、実施してきた。その一方で、認定されなかった店舗に対しては課題の指摘は行っているが、その後の改善の指導は求められない限り、行っていないのが現状である。したがって、不認定となった店舗に対しても認定店舗に再度申請したくなるような支援を行っていく必要があるといえる。特に、今回、現地調査を行った店舗の中には、万引き対策についての基礎的な知識さえ有していない店舗もあった。対策の必要性を理解して対策をしていないのと理解せずに対策をしていないのでは全く質が異なることから、今後は認定されなかった店舗の中でも改善の意欲のある店舗については積極的に働きかけていくことも必要である。

さらに、安全・安心まちづくり推進店舗の認定事業では、これまで、特定の認定委員が店舗での現地調査を行うため、定期的というよりも集中して認定を行い、一度認定するとそのままとなっていた。これまでの研究（大久保・堀江他，2013；皿谷・平，2017）から、店長と従業員とでは万引き対策への意識が異なり、店長などの店舗責任者が変わると店舗の雰囲気はそれに伴い変化すると考えられる。これまで万引き対策を積極的に行ってきた店舗が店長の異動とともに対策を行わなくなるケースやその逆のケースは多々存在する。店長などの店舗の責任者は異動していくことから、一度認定したから永続的に認定するのではなく、定期的に店舗診断を行っていく必要があるといえる。また、認定委員が特定の機関と人に偏っていることから、現在の体制のままでよいのかについて再検討する必要があるといえる。

#### 付記

本論文は、JSPS科研費基盤研究（B）課題番号21H00950の助成による研究成果の一部である。



## 引用文献

- Kelling, G. L., & Coles, C. M. (1996). *Fixing broken windows: Restoring order and reducing crime in our communities*. New York: Free Press.
- 小宮信夫 (2005). 犯罪は「この場所」で起こる 光文社
- 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.
- 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 (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.
- Okubo, T. (2021). Gazing targets and feelings toward shoplifters among plainclothes security guards and part-time employees: For education to improve clerk hospitality and crime prevention. *International Journal of Japan Academic Society of Hospitality Management*, 7, 13-19.
- 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・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・皿谷陽子 (2020). 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*, 30, 9-16.
- 大久保智生・皿谷陽子・西本佳代・吉井匡・高山朝陽・田中晶・高島知之・小野坂裕美・吉見晃裕 (2020). 大学生による店舗での買い物支援とその教育効果: 主題C「地域での防犯を考える」での実践 香川大学教育研究, 17, 121-130.
- 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 (2020). 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の向上に注目して 香川大学生涯学習教育研究センター研究報告, 25, 1-10.
- 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Vibraimage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.
- 皿谷陽子・平伸二 (2017). スーパーの万引き防止について (2): 店長と従業員に対するアンケート調査の比較 福山大学こころの健康相談室紀要, 11, 43-51.
- 皿谷陽子・大久保智生 (2021). 店員教育がホスピタリティと防犯意識に及ぼす影響: 店内での万引き防止の取り組みについて 日

本ホスピタリティ・マネジメント学会誌., 31, 79-88.

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.