

■査読付論文

万引き防止活動「声かけ」の研修が  
スーパーマーケット店員の万引き防止行動や意識に及ぼす効果  
—正社員とパート・アルバイトの比較—

皿谷 陽子<sup>1</sup>, 平 伸二<sup>2</sup>, 仲 真紀子<sup>3</sup>

【要旨】

本研究の目的は、万引き防止活動「声かけ」の研修効果を検討することである。A市近郊のスーパーマーケットの正社員(N=21)とパート・アルバイト(N=99)を対象に、万引き防止活動「声かけ」の研修を実施し、その研修会の前後で、万引き防止対策に関するアンケート調査を行った。その結果、研修会受講後の方が正社員、パート・アルバイトともに「声かけ」を行っていることが示された。また、正社員の方がパート・アルバイトよりも万引き犯の対応や警察への通報を行なっていること、特に研修会後に客の観察を行なっていることが分かった。以上より、研修は、店舗内での万引き防止活動「声かけ」を推進するが、その効果は雇用形態により異なることが明らかになった。

キーワード：万引き防止活動「声かけ」、雇用形態比較、万引き防止研修

I. はじめに

近年、日本の全体的な犯罪件数は減少傾向にあるが、認知件数に占める万引き犯罪の割合はむしろ上昇傾向にある(警察庁, 2021)。万引きは軽微な犯罪だとみなされやすいが、警察に通報されない暗数が多く、実質的な発生件数は公式な統計値よりもはるかに多いと考えられている(万引き対策研究会, 2003)。こういった万引きの特徴としては、(1)特に食料品を取り扱うスーパーマーケットでの被害が多く、万引き防止は、商業施設における重大な課題の一つとなっていること、(2)どの世代においても初犯として検挙されるまで犯行を繰り返す者が多く(大久保・時岡・岡田, 2013; 皿谷・三阪・濱本・平, 2011)、高齢者の割合が多いこと(法務省, 2019)、(3)一般的に、他の犯罪の呼び水になり、商業施設の環境を低下させること(豊川・加藤, 2012; 望月・秋山, 2014)などが知られている。万引きは、決して軽微な犯罪ではないといえるだろう。

万引き防止に関する研究は多い。例えば、大久保他(2013)は香川県内で展開するスーパーマーケットにおいて、店長を含む正社員とパート・アルバイトを対象に、万引きの実態と対策について聞き取り調査を行った。その結果、アルバイト・パートは正社員に比べると、万引きを目撃した経験がないことが多く、万引きの対処の仕方について指示を受けた経験も少ないことが示された。さらに、店内の死角を把握していないなど、防犯意識が低

<sup>1</sup>立命館大学大学院人間科学研究科 博士課程博士後期課程

福山大学人間文化学部心理学科 助手

<sup>2</sup>福山大学人間文化学部心理学科 教授

<sup>3</sup>立命館大学 OIC 総合研究機構 教授

いことが判明した。また、大久保他（2015）は中四国地方における万引きの無い店舗、少ない店舗、多い店舗で、万引きに関する店長や店員の知識及び意識、対応策を調査した。その結果、万引きの多い店舗では店長等の万引き対策への意識が高いことが示された。この結果より、大久保他（2015）では、店長を含む正社員とパート・アルバイトの意識格差をいかに縮めるかが課題だとしている。皿谷・平（2017）は、店長とパート・アルバイトを対象に万引き防止対策に関する意識調査を行い、店長に比べパート・アルバイトの万引き対策への意識が低いことを確認した。大久保他（2013）の結果と同様、従業員が事案発生時の最終対応を行っていないため、万引き対策の具体的な行動や万引きが起りやすい死角の把握に関する意識が低いと推察された。以上の研究は、従業員に具体的な万引き防止対策を示すこと、店長と従業員の意識の格差を低減し、万引き対策について意識の統一を図ることが重要であることを示唆している。

それでは、万引きを減らすにはどうすればよいだろうか。万引きを減らす方策は、通常、商業施設内で行われる。その第一は、防犯カメラの設置であろう（全国万引犯罪防止機構、2010）。実際、万引き被疑者を対象とした調査では、万引きをしにくい要因として、防犯カメラの設置が報告されている（皿谷他、2011；大久保他、2013）。また、モニターなどの機器による万引き防止効果も検証されている（Johns, Hayes, Scicchitano & Grottini, 2017）。Johns et al. (2017)は、パブリックビューモニターの設置とディスプレイされた商品を保護する備品の2条件を用いて、これらの条件がシェイバー刃の損失を減少させるかどうかを検討した。その結果、両条件において、機器の設置前後でシェイバー刃の損失が減少したと報告している。しかし、こういった機器の導入には高額な設備投資が必要である。また、万引き被害は食料品を扱うスーパーマーケットで多い（大久保・堀江・松永・永富・時岡、2012；皿谷他、2011）。このことを踏まえれば、すべての商品に防犯機器をつけることも現実的ではない。

安価に実施できる万引き防止対策の一つとして、明るく積極的な「声かけ」が提案されている（大久保他、2013, 2015；皿谷他、2011；皿谷・平、2017）。「明るく積極的な声かけ」とは、客が店舗に入ってきたときや、出ていくときに明るい声、すなわち張りのある大きな声で、明確に「おはようございます」「いらっしゃいませ」「どうもありがとうございました」などの声かけを行うことである（豊川・加藤、2012）。

声かけは、客に対する歓迎や感謝の気持ちを表し、店舗や店員の印象をよくするばかりでなく、万引きをしようとする者に対し「見られている」という意識を喚起し防犯を抑制するかもしれない（皿谷他、2011；大久保他 2013, 2015；皿谷・平、2017）。実際、商業施設の店長やその他の従業員を対象とし、「万引きをうまく防いだ事例」を尋ねた調査（皿谷・平、2015）では、店長やその他の従業員が挙げた事例のうち、従業員が疑わしい者に声かけをすることによって万引きを防げたとする報告が全体の事例の50%を超えていた。そのため、「声かけ」を行うことにより、万引きの未然防止につながると推察される。さらに、近年の万引き犯には高齢者が多いことを踏まえれば（警察庁、2021）、「声かけ」は一種の社会的絆として機能し、これも万引きの抑制に寄与するかもしれない。加えて、「声かけ」は店長よりも従業員が行なうことが期待されるので、「声かけ」の導入は防犯意識の格差の低減にも寄与するであろう。こういった複数の経路により、声かけは防犯意識を高めることに貢献すると予想される。

## Ⅱ. 研究

### Ⅱ.1 本研究の目的

今後、店舗での万引き防止を考える上で、人的資源の活用として、従業員の知識やスキル、意識などを向上させる必要がある。そこで、皿谷・平（2017）を参考に「声かけ」に関する簡易な研修資料を作成し、研修を行った。その効果の有無を、受講者の声かけを含む万引き防犯行動、万引き防犯意識、万引き対応行動に及ぼす影響に関し、調査する。研修前に比べ、研修後ではこれらの項目への評定値が高くなることが予想される。また、店長とパート・アルバイトでは万引き対策行動や万引き対策意識が異なることが示されている（皿谷・平，2017；大久保他，2015）。これを踏まえ、本研究でも雇用形態（正社員、パート・アルバイト）による意識の違いを検討する。

### Ⅱ.2 方法

**対象者** A県内を中心に展開する食品小売スーパーマーケット（25店舗）の従業員が調査に参加した。研修会の受講前の調査は62名で正社員14名（ $M=39.7$ 歳， $SD=12.76$ ），パート・アルバイト46名（ $M=48.9$ 歳， $SD=10.84$ ），その他（契約社員など）2名（ $M=44.5$ 歳， $SD=26.16$ ），受講後の調査は93名で正社員35名（ $M=34.5$ 歳， $SD=9.12$ ），パート・アルバイト54名（ $M=47.9$ 歳， $SD=11.85$ ），その他（契約社員など）4名（ $M=44.6$ 歳， $SD=15.71$ ）であった。なお、先行研究では雇用形態が防犯意識に影響を及ぼすことが確認されているため、ここでは正社員とパート・アルバイトを分析対象とする。

**手続き** 著者らによる事前調査、研修、ならびに事後調査は、すべて協力警備会社を通じて実施した。調査期間は2017年6月から2018年3月であった。事前調査は、協力警備会社が店舗を通じて従業員（回答者）に調査用紙を配布し、回答者は個別に著者らのもとに調査用紙を郵送した。

事前調査が終了した店舗から、協力警備会社は筆者らの作成した「明るい店舗づくりのための声かけマニュアル～良い印象はあいさつから～（図1）」を使用し、研修を行った。研修を実施したのは協力警備会社の社員であった。研修は各店舗において3回行われ、店舗の従業員は任意で研修に参加した。各回の間隔は1ヵ月程度であった。3回目の研修終了後、協力警備会社は研修に参加した従業員に事後調査用紙を配布し、研修終了直後に記入を求めた。事後調査用紙は協力警備会社を通して回収した。

**研修内容** 研修資料として用いた冊子を図1に示す。この冊子は、先行研究より、疑わしい者に従業員が声かけをすることにより万引きを防げたとする事例が多いことから、声かけの姿勢の要点をまとめた資料であった。協力警備会社による研修の内容は下記の3回の内容に分けられる。

1 回目の研修内容：事前調査を実施した後、万引きの未然防止の意義と万引き防止の方法に関するDVDを提示し、声かけマニュアルについて説明した。

2 回目の研修内容：店内の防犯マップ（万引き多発箇所の見極め方）を示し、実際の万引きの手口について知識を提供した。また、声かけマニュアルによる声かけ練習を実施した。

3 回目の研修内容：再度、万引きの未然防止の意義を伝え、声かけマニュアルの確認・実践を行った。

上記の研修は、店舗の意向により全回を受講する必要がなかったため、どの回に参加しても万引き防止活動「声かけ」について知ることができる内容とした。

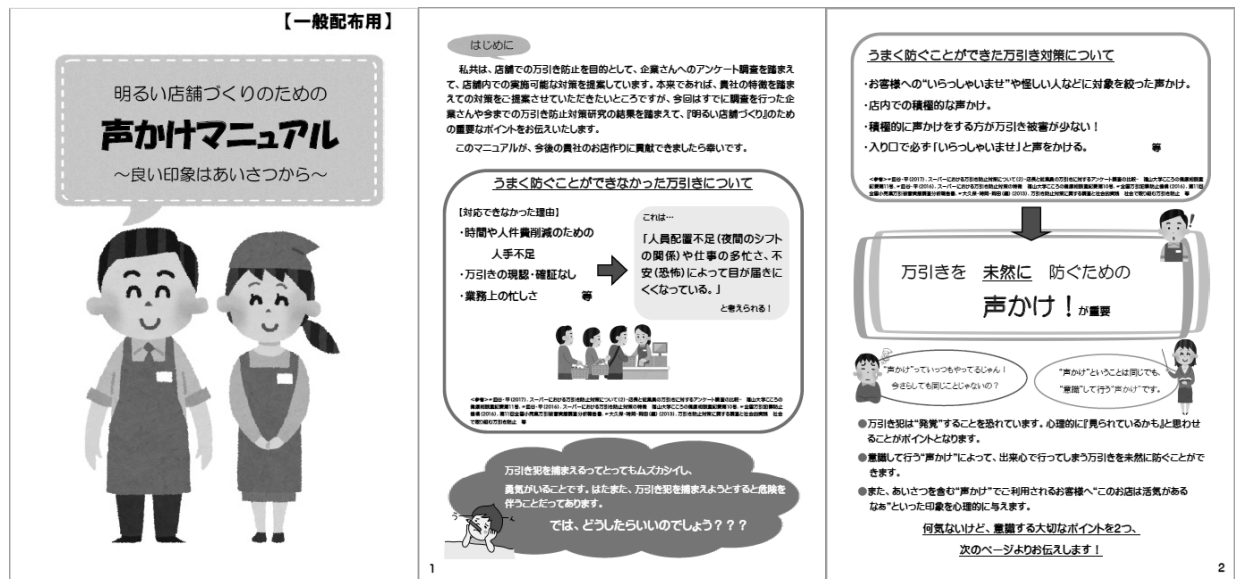


図 1. 声かけマニュアル（皿谷・平，2017）（一部抜粋）

**調査内容** 万引き防止対策に関する調査用紙（大久保，2015）を参考とし、事前と事後調査用紙を作成した。調査用紙では、まず、人口学的資料として性別、年齢、職務（正社員および店長、主任、チーフといった役職者とアルバイト・パート）の回答を求めた。なお、事後調査においては、3 回の研修でどの回に参加したのかも含めて受講有無についても尋ねた。質問紙の項目は、大きく3つのグループに分かれる。調査用紙の概要を表1に示す。

表1より事前調査では、自由記述項目を含めて計62項目、事後調査では、自由記述項目を含めて計69項目を尋ねた。なお、個人情報の収集を最小限にするため、事前事後の比較は個人ごとではなく、正社員、パート・アルバイトの集団間で行うこととした。

表 1. 調査用紙の概要一覧

グループ分け	内容	事 前	事 後	回答方法
第一グループ： 万引き対応行動・意識に関する尺度	① 万引きの対応経験と実態 (15項目)	○	○	万引き事案対応経験の一部についてはあり、なしの2件法。その他は1(あてはまらない等) -4(あてはまる等)の4件法。
	② 店舗での万引き対策 (11項目)	○	○	店舗に導入している万引き防止対策(警備員の配置, 監視カメラの設置等)についてはあり、なしの2件法。その他は1(あてはまらない等) -4(あてはまる等)の4件法。
	⑥ 万引きを発見しても警察へ通報しなかった要因(8項目)	○	○	1(あてはまらない等) -4(あてはまる等)の4件法。
	記述 今後の万引き対策について	○		自由記述
第二グループ： 万引き対策への意識・職務に関する尺度	③ 万引き対策に対する意識 (13項目)	○	○	1(あてはまらない等) -4(あてはまる等)の4件法。
	④ 万引きへの規範意識(6項目)	○	○	1(あてはまらない等) -4(あてはまる等)の4件法。
	⑤ 職務内容満足感(8項目)	○	○	1(あてはまらない等) -4(あてはまる等)の4件法。
第三グループ： マニュアルの効果等について尋ねる項目	⑦ 万引き防止対策への関心 (3項目)		○	1(あてはまらない等) -5(あてはまる等)の5件法。
	⑧ 「声かけマニュアル」の活用(3項目)		○	1(あてはまらない等) -5(あてはまる等)の5件法。
	⑨ 「声かけマニュアル」の評価(5項目)		○	1(あてはまらない等) -4(あてはまる等)の4件法。
	⑩ 「明るい声かけ」の実施 (4項目)		○	1(あてはまらない等) -4(あてはまる等)の4件法。
	記述 声かけ活動を行っての変化について		○	自由記述

注) ○は、事前/事後の調査用紙に当該の項目が含まれていたことを示す。

## II.3 結果

分析において、店長、主任、チーフを含めた正社員と、契約社員等のその他を除き、パートタイマーとアルバイトをパート・アルバイトとして分析を行った。

分析にあたり、①万引きの対応経験と実態と②店舗での万引き対策の2件法(あり/なし)で回答を求めた項目に対し、研修受講前後と雇用形態別による人数を算出し、その他の1(あてはまらない等)－4(あてはまる等)の4件法の項目については平均評定得点(以下、平均値)を算出した。また、③万引き対策に対する意識、④万引きへの規範意識、⑤職務内容満足感においては因子分析を行い、得られた因子の尺度得点について分析を行った。以下では、これらのスコアに対し、雇用形態(正社員/パート・アルバイト)×研修(受講前/受講後)を参加者間の要因として分析を行う。分析にはSPSS Statistics 24を用い、分散分析またはt検定を用いた。分散分析の下位検定にはBonferroni法を用いた。いずれの分析においても5%を有意水準とし、10%は有意傾向とした。

### (1) 万引き対応経験と実態について

万引き対応経験と実態については、まず万引き対応経験に関する2件法(あり/なし)の項目の研修会受講有無と雇用形態別による人数を表2に示す。また、万引き対応経験と実態に関する4件法の項目については研修会受講前後と雇用形態別による万引き対応経験と実態への平均値を算出した(表3)。

表2. 万引き対応経験に関する2件法項目の研修受講前後と雇用形態別による度数(人)

項目	時期	正社員		パート・アルバイト	
		あり	なし	あり	なし
万引き現場遭遇経験	受講前	5	9	8	38
	受講後	12	23	12	41
万引き発見時、声かけをしなかった経験	受講前	2	9	2	27
	受講後	6	27	5	29
万引き対処指示対応経験	受講前	8	6	9	36
	受講後	21	13	18	29

項目	時期	正社員		パート・アルバイト	
		している	していない	している	していない
代金以外の損害賠償を請求しているか	受講前	0	14	4	24
	受講後	3	30	2	25

万引き対応経験に関する2件法のそれぞれの項目の「あり/なし」と「している/していない」の人数が研修会受講前後で関連があるかを検討するためにカイ2乗検定を行った。その結果、「万引き対処指示対応経験」で有意な関連がみられた( $\chi^2(1) = 4.54, p < .05$ )。残差分析の結果、「受講前の経験なし( $p < .05$ )」と「受講後の経験あり( $p < .05$ )」の度数

が有意に高く、「受講前の経験あり ( $p < .05$ )」と「受講後の経験なし ( $p < .05$ )」の度数が低いことが分かった。

**表 3. 万引き対応経験と実態に関する 4 件法項目の研修受講前後と雇用形態別の平均値と SD**

項目	時期	正社員		パート・アルバイト	
		平均値	SD	平均値	SD
捕捉の意思	受講前	1.86	1.03	1.18	0.52
	受講後	1.85	1.00	1.49	0.78
警察への通報	受講前	3.43	0.76	2.63	1.21
	受講後	3.30	0.92	3.09	1.03
家族への通報	受講前	3.15	1.14	2.63	1.20
	受講後	2.61	1.27	2.93	1.14
学校・職場への通報	受講前	2.77	1.30	2.32	1.12
	受講後	2.67	1.19	2.83	1.10
再犯者の割合	受講前	3.23	0.93	3.00	0.84
	受講後	2.78	0.97	3.20	0.63
弁償の請求	受講前	3.79	0.43	3.20	1.10
	受講後	3.24	0.97	3.20	0.92
今後の損害賠償の請求	受講前	1.79	1.05	2.24	1.02
	受講後	2.47	1.21	2.59	1.04

万引き対応経験と実態の各項目を従属変数とし、雇用形態(正社員/パート・アルバイト)×研修(受講前/受講後)の 2 要因分散分析を行った(表 3)。その結果、「捕捉の意思」と「警察への通報」において、雇用形態の主効果が認められた(順に  $F(1, 112) = 10.01, p = .002$ ;  $F(1, 127) = 6.38, p = .013$ )。両項目とも、パート・アルバイトに比べ、正社員の方が平均値が高かった。また、「今後の損害賠償の請求」において、研修の主効果が認められた( $F(1, 110) = 5.67, p = .019$ )。研修前に比べ、研修後において平均値が高かった。なお、交互作用は認められなかった。

## (2) 店舗での万引きへの対応と対策について

店舗での万引きへの対応と対策について、店舗での万引きへの対応と対策に関する 2 件法(あり/なし)の項目の研修会受講前後と雇用形態別による人数を表 4 に示す。また、万引き対応経験と実態に関する 4 件法の項目については、は研修会受講前後と雇用形態別による万引き対応経験と実態への平均値を算出した(表 5)。

店舗での万引きへの対応と対策についての 2 件法の各項目の「あり/なし」の人数が研修会受講前後で関連があるかを検討するためカイ 2 乗検定を行った。その結果、「防犯カメラの設置」で有意な関連がみられた( $\chi^2(1) = 67.02, p < .01$ )。残差分析の結果、「受講前

の設置なし ( $p < .01$ )」と「受講後の設置あり ( $p < .01$ )」の度数が有意に高く、「受講前の設置あり ( $p < .01$ )」と「受講後の設置なし ( $p < .01$ )」の度数が低いことが分かった。

**表 4. 店舗での万引きへの対応と対策についての 2 件法項目の研修会受講前後と雇用形態別による度数 (人)**

項目	時期	正社員		パート・アルバイト	
		あり	なし	あり	なし
保安員配置	受講前	4	10	12	23
	受講後	12	21	8	22
万引き防止対策 マニュアル	受講前	4	10	3	33
	受講後	5	25	12	21
陳列の工夫	受講前	2	13	4	32
	受講後	7	26	4	29
防犯カメラの設置	受講前	14	0	2	34
	受講後	34	0	46	1
万引き防止の貼り紙	受講前	7	6	11	24
	受講後	6	25	11	23
防犯ミラーの設置	受講前	5	8	10	22
	受講後	4	30	13	21
上記以外の 万引き防止対策機器	受講前	2	9	6	24
	受講後	0	32	6	22

**表 5. 店舗での万引きへの対応と対策に関する 4 件法項目の研修受講前後と雇用形態別の平均値と SD**

項目	時期	正社員		パート・アルバイト	
		平均値	SD	平均値	SD
声かけ	受講前	2.67	1.05	3.00	0.94
	受講後	3.37	0.69	3.27	0.73
客の観察	受講前	2.60	1.06	2.45	0.77
	受講後	2.69	0.99	2.57	0.77
店員への教育	受講前	2.20	0.94	2.08	0.73
	受講後	2.26	0.96	2.54	1.00
死角の認識	受講前	2.86	0.86	2.02	0.88
	受講後	2.76	1.02	2.48	0.96

店舗での万引きへの対応と対策の各項目を従属変数とし、雇用形態 (正社員/パート・アルバイト) × 研修 (受講前/受講後) の 2 要因の分散分析を行った (表 5)。その結果、「死角の認識」において、雇用形態の主効果が認められた ( $F(1, 131) = 9.60, p = .002$ )。パート・アルバイトに比べ、正社員の方が平均値が高かった。また、「声かけ」において、研修の



主効果が認められた ( $F(1, 147) = 10.35, p = .002$ )。研修前に比べ、研修後で平均値が高かった。なお、交互作用は認められなかった。

### (3) 万引き防止対策への意識について

万引き防止対策意識 13 項目について因子分析（最尤法，プロマックス回転）を行った（表 6）。その結果，解釈可能性から 3 因子を抽出した。各因子を，一般動機（4 項目），具体的行動（2 項目），改善動機（2 項目）と命名した。また，各因子と研修受講前後と雇用形態別の平均値と *SD* を表 7 に示す。

万引き防止対策への意識尺度の各因子において，雇用形態（正社員/パート・アルバイト）×研修（受講前/受講後）の 2 要因の分散分析を行った（表 7）。その結果，「一般動機」では，雇用形態の主効果が認められ ( $F(1, 107) = 10.87, p = .001$ )，正社員の方が平均値が高かった。「具体的行動」では，研修の主効果が認められ ( $F(1, 145) = 5.48, p = .021$ )，研修会受講前に比べ，受講後の方が平均値が高くなった。「改善動機」では，5% 有意水準での研修会受講の主効果がみられなかった ( $F(1, 138) = 3.13, p = .079$ )。

**表 6. 万引き対策に対する意識（13 項目）に関する因子分析結果（最尤法，プロマックス回転）**

	F1	F2	F3	<i>M</i>	<i>SD</i>
一般動機					
⑨ 個室の持ち込み	<b>.69</b>	-.04	.26	2.24	0.99
⑧ 捕捉の願望	<b>.60</b>	.08	.08	2.60	0.98
⑬ 商品	<b>.55</b>	.03	.02	2.01	0.97
⑩ あきらめ	<b>.50</b>	.04	.12	2.68	0.92
⑤ 未然の声かけ	.38	.01	.23	3.00	0.92
⑦ 責任	.32	.04	.06	2.44	0.97
具体的行動					
② 観察	- 1.06	<b>1.03</b>	.07	2.50	0.86
① 声かけ	.16	<b>.56</b>	.04	2.91	0.92
⑫ 恐怖	-.11	-.26	.23	2.73	0.99
改善動機					
④ 教育	.33	-.06	<b>.73</b>	3.15	0.66
③ レイアウト	.07	.12	<b>.44</b>	3.14	0.71
⑪ 誤認	.16	-.12	.38	3.32	0.81
⑥ 被害届の面倒さ	.08	-.03	.13	2.38	1.07

注) 因子間相関は，F1-F2 で.42，F1-F3 で.25 であった。

表 7. 万引き防止対策への意識尺度の各因子得点における研修受講前後と雇用形態別の平均値と SD

因子	時期	正社員		パート・アルバイト	
		平均値	SD	平均値	SD
一般動機	受講前	2.60	0.76	2.10	0.50
	受講後	2.67	0.61	2.27	0.69
具体的行動	受講前	2.57	0.81	2.50	0.79
	受講後	2.97	0.76	2.78	0.78
改善動機	受講前	3.32	0.64	3.20	0.44
	受講後	2.99	0.77	3.17	0.40

(4) 規範意識について

規範意識 6 項目について因子分析（最尤法，プロマックス回転）を行った（表 8）。その結果，解釈可能性から 2 因子を抽出した。各因子を，問題意識（3 項目），外部対策意識（1 項目）と命名した。また，各因子と研修受講前後と雇用形態別の平均値と SD を表 9 に示す。

表 8. 規範意識に関する因子分析結果（最尤法，プロマックス回転）

	F1	F2	M	SD
問題意識				
②法律	<b>.85</b>	.01	3.83	0.42
①健全育成	<b>.61</b>	.04	3.72	0.55
③経営上の死活問題	<b>.42</b>	.08	3.71	0.51
外部対策意識				
⑤行政や学校が対策	-.00	<b>1.00</b>	2.80	1.02
⑥家庭	.15	.29	3.27	1.84
④想定範囲内	-.14	.22	2.22	1.12

注) 因子間相関は，F1-F2 で.07 であった。

表 9. 規範意識の各因子得点における研修会受講前後と雇用形態別の平均値と SD

因子	時期	正社員		パート・アルバイト	
		平均値	SD	平均値	SD
問題意識	受講前	3.93	0.19	3.74	0.36
	受講後	3.83	0.35	3.68	0.45
外部対策意識	受講前	3.00	0.96	2.34	0.91
	受講後	2.91	1.15	3.02	0.86

規範意識の各因子を従属変数とし，雇用形態（正社員/パート・アルバイト）×研修（受講前/受講後）の 2 要因の分散分析を行った（表 8）。その結果，「問題意識」について，雇

用形態の主効果が認められた ( $F(1, 143) = 5.55, p = .020$ )。これより正社員の方がパート・アルバイトに比べて平均値が高かった。「外部対策意識」については、雇用形態と研修の交互作用が認められた ( $F(1, 143) = 4.48, p = .036$ )。これより、正社員は研修受講後に平均値が低くなり、パート・アルバイトでは、受講後に高かった。

(5) 職務満足感尺度の平均点について

職務満足感尺度の平均点について、研修（受講前/受講後）×雇用形態（正社員/パート・アルバイト）の2要因の分散分析を行った。尺度の平均値は、正社員の受講前の平均値は3.08 ( $SD = 0.56$ )、受講後の平均値は3.02 ( $SD = 0.65$ )であった。パート・アルバイトの受講前の平均値は2.90 ( $SD = 0.53$ )、受講後の平均値は2.89 ( $SD = 0.65$ )であった。その結果5%有意水準での雇用形態の主効果はみられなかった ( $F(1, 119) = 3.27, p = .073$ )。

(6) 警察に通報しなかった理由について（事前のみ）

警察に通報しなかった理由8項目について因子分析（最尤法，プロマックス回転）を行った（表10）。その結果、解釈可能性から2因子を抽出した。各因子を、万引き犯の反省要因（4項目）、対応者の負担感（4項目）と命名した。

さらに、警察に通報しなかった理由の各因子得点において、正社員とパート・アルバイトで対応のない  $t$  検定を行った。その結果、万引き犯の反省要因（正社員： $M = 2.30$  ( $SD = 1.07$ )、パート・アルバイト： $M = 2.36$  ( $SD = 0.96$ )、 $t(35) = -.17, p = .87$ )、対応者の負担感（正社員： $M = 1.90$  ( $SD = 0.94$ )、パート・アルバイト： $M = 1.89$  ( $SD = 0.78$ )、 $t(36) = .02, p = .98$ ) どちらにおいても有意な差は無かった。

表 10. 警察に通報しなかった理由 8 項目に関する因子分析結果と平均値と SD（最尤法，プロマックス回転）

	F1	F2	M	SD
万引き犯の反省要因				
④被疑者の反省	<b>.98</b>	.05	2.23	1.05
①子ども	<b>.95</b>	.00	2.24	1.07
②保護者の誠意	<b>.92</b>	.00	2.38	1.00
③初犯	<b>.84</b>	.10	2.18	1.03
対応者の負担感				
⑦悪印象	.08	<b>.99</b>	1.71	0.78
⑧少額	.04	<b>.95</b>	1.83	1.29
⑥顔見知り	.34	<b>.59</b>	1.83	0.95
⑤対応の手間	.30	<b>.45</b>	2.29	1.10

注) 因子間相関は、F1-F2 で.65 であった。

(7) 万引き対策への意欲やマニュアルの活用について（事後のみ）

万引き防止対策への関心（3項目）、「声かけマニュアル」の活用について（3項目）の6項目について因子分析（最尤法，プロマックス回転）を行った（表11）。その結果、解釈

可能性から 2 因子を抽出した。各因子を、役立ち感 (2 項目), 教育の必要性 (3 項目) と命名した。

さらに, 万引き対策への意欲やマニュアル活用の各因子において, 正社員とパート・アルバイトで対応のない  $t$  検定を行った。その結果, 役立ち感 (正社員:  $M=2.76$  ( $SD=1.05$ ), パート・アルバイト:  $M=3.02$  ( $SD=0.74$ ),  $t(75)=-1.22, p=.23$ ), 教育の必要性 (正社員:  $M=4.19$  ( $SD=0.67$ ), パート・アルバイト:  $M=3.94$  ( $SD=0.55$ ),  $t(81)=1.81, p=.08$ ) どちらにおいても有意な差は無かった。

**表 11. 万引き対策への意欲やマニュアルの活用に関する因子分析結果 (最尤法, プロマックス回転)**

	F1	F2	<i>M</i>	<i>SD</i>
役立ち感				
②役立つ	<b>1.02</b>	-.17	2.88	0.89
①教育	.39	.03	2.88	2.34
教育の必要性				
③学校での必要性	.03	<b>.79</b>	4.22	0.62
②会社での必要性	-.11	<b>.62</b>	3.89	0.82
③作成	.40	.43	3.40	0.71
①関心	.32	.40	3.62	0.87

注) 因子間相関は, F1-F2 で.29であった。

#### (8) 万引き防止対策「声かけ」行動について (事後のみ)

「声かけマニュアル」の評価について (5 項目), 「明るい声かけ」の実施について (4 項目) の万引き防止対策「声かけ」行動の 9 項目について因子分析 (最尤法, プロマックス回転) を行った (表 12)。その結果, 解釈可能性から 3 因子を抽出した。

各因子を, 態度 (2 項目), 意義・推進 (4 項目), 日常化 (2 項目) と命名した。さらに, 万引き対策「声かけ」の各因子において, 正社員とパート・アルバイトで対応のない  $t$  検定を行った。その結果, 態度 (正社員:  $M=2.99$  ( $SD=0.72$ ), パート・アルバイト:  $M=2.97$  ( $SD=0.59$ ),  $t(82)=.11, p=.92$ ), 意義・推進 (正社員:  $M=3.29$  ( $SD=0.62$ ), パート・アルバイト:  $M=3.32$  ( $SD=0.44$ ),  $t(79)=-.26, p=.80$ ), 日常化 (正社員:  $M=3.31$  ( $SD=0.58$ ), パート・アルバイト:  $M=3.24$  ( $SD=0.49$ ),  $t(82)=.57, p=.57$ ) のすべてに有意な差は無かった。

表 12. 声かけ行動に関する因子分析結果（最尤法，プロマックス回転）

	F1	F2	F3	M	SD
態度					
④笑顔	<b>1.03</b>	.04	.08	3.00	0.66
③姿勢	<b>.68</b>	-.09	.22	2.94	0.68
⑤声かけの推奨	-.07	.62	.03	3.23	0.80
①仕方	.07	.62	-.06	3.22	0.64
意義・推進					
②未然防止の有効性	.12	<b>.61</b>	.03	3.38	0.63
④声かけの推進	.15	<b>.50</b>	.16	3.40	0.78
③万引き犯の見分け	.07	.09	.03	2.11	0.84
日常化					
②毎日、意識的	-.03	-.04	<b>1.03</b>	3.23	0.56
①誰にでも行う	.15	.12	<b>.52</b>	3.30	0.57

注) 因子間相関は，F1-F2 で.22，F1-F3 で.49 であった。

(9) 万引き防止に対する意識等を目的変数とした重回帰分析について

研修会の受講有無（未受講を 1，受講済み を 2 として投入），雇用形態（正社員を 1，パート・アルバイトを 2 として投入），勤務期間（年換算に修正し投入）による万引き防止対策に対する影響を検討するため，万引き防止対策への意識（一般動機，具体的行動，改善動機），規範意識（問題意識，外部対策意識），職務内容満足感を従属変数とする重回帰分析を行った。

表 13. 万引き防止に対する意識等を目的変数とした重回帰分析の結果

	標準偏回帰係数					
	一般動機	具体的行動	改善動機	問題意識	外部対策意識	職務内容満足感
	$\beta$	$\beta$	B	$\beta$	B	$\beta$
研修の受講	.09	.19**	-.11	-.10	.22**	.10
雇用形態	-.32**	.10	.08	-.21*	-.07	.10
勤務期間	.16	-.06	.09	.01	.05	.01
R <sup>2</sup>	.41	.06	.03	.05	.06	.05
調整済み R <sup>2</sup>	.17	.04	.01	.03	.04	.03

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

重回帰分析の結果（表 13），研修受講は，万引き防止対策への意識の「具体的行動 ( $R^2 = .06$ ;  $b = .31$ ,  $SE = .13$ ,  $\beta = .19$ ,  $t(144) = 2.32$ ,  $p = .022$ )」と規範意識の「外部対策意識 ( $R^2 = .06$ ;  $b = .45$ ,  $SE = .17$ ,  $\beta = .22$ ,  $t(142) = 2.67$ ,  $p = .008$ )」に影響していることが分かった。雇用形態は，万引き防止対策への意識の「一般動機 ( $R^2 = .17$ ;  $b = -.43$ ,  $SE = .12$ ,  $\beta =$

-0.32,  $t(106) = -3.48, p = .001$  ) 」と規範意識の「問題意識 ( $R^2 = .05; b = -.17, SE = .07, \beta = -.21, t(142) = -2.47, p = .001$  ) 」に影響していることが分かった。

### Ⅲ. 考察

本研究では、第1に研修会受講有無、正社員とパート・アルバイトの雇用形態の違いによる万引き防止対策への意識を比較検討し、第2に研修会受講有無、雇用形態の違いが万引き防止対策に関する意識への影響の順に考察する。

#### Ⅲ.1 研修会受講の有無と雇用形態の違いによる万引き対策への意識についての比較

まず、表1において、万引き対応経験と実態について、研修会受講前後と雇用形態において、パート・アルバイトは、研修会受講後に平均値が高くなる傾向があることが分かった。これより、パート・アルバイトでは、研修会後に万引き対応及び実態を把握することが増えたと考えられる。

万引き対応経験と実態について(表3)、正社員の方が、万引き犯の捕捉を行っており、万引き事案が発生した場合には警察等への連絡を行っていることが示された。また、研修後に、今後の損害賠償の請求の平均値が高くなったことから、研修を受けたことで万引きに対して重く受け止められていると推察する。

店舗での万引きへの対応と対策について(表5)、研修会後に万引きへの対応と対策としての声かけに対する平均値が正社員、パート・アルバイトの両方で高くなった。これより、研修会後に声かけに対する意識が高まっていることが伺える。また、死角の認識については、正社員の平均値が高かったことから、正社員の方がパート・アルバイトよりも、店舗内の把握をしていることが伺えた。

万引き防止対策意識の各因子において(表7)、一般動機では、雇用形態による違いがあり、正社員の方が高いことが分かった。具体的行動では、研修会受講後の方が高くなることが分かった。改善動機では、研修会受講前よりも受講後の方が評定値は低くなる傾向があった。これより、一般動機については、正社員の方が全体的に高い水準を持っていると考えられる。また、具体的行動や改善動機については、研修会受講前に比べて受講後の方が高くなったため、正社員、パート・アルバイトともに研修会によって、自身の評定値が高くなったと考えられる。

職務内容満足については、雇用形態による傾向が認められたが、本研究における正社員とパート・アルバイトが感じている職務内容についてはおおむね同等の満足度合であると推察できる。さらに、規範意識(表9)については、正社員は研修会受講後に平均値が下がる傾向があり、パート・アルバイトでは、受講後に上がる傾向がみられた。これは、正社員にとっては企業運営上の問題提起として捉えることが可能であり、研修会を自社で行うことにより規範意識が充足されたと考えられた可能性がある。パート・アルバイトにとっては自身の考える万引き犯罪への懸念が強化された可能性がある。ただし、その他の、⑦警察へ通報しなかった理由について(事前のみ)、⑧万引き対策への意欲やマニュアル

の活用について（事後のみ），⑨万引き防止対策「声かけ」行動については，雇用形態について特徴的な違いはみられなかった。

### Ⅲ. 2 研修受講有無，雇用形態の違いが万引き防止対策に関する意識への影響について

重回帰分析の結果（表 13），研修会の受講の有無は，万引き対策意識の具体的行動，規範意識の外部対策意識に影響していることより，研修会を行うことで万引き犯罪防止対策を意識し，実際の対策行動として実施することに影響を及ぼしていると示唆できる。さらに，雇用形態の違いは万引き対策意識の一般動機に影響していることより，正社員とパート・アルバイトでは，店舗での防犯対策についての意識に違いがあるこの裏付けになった。

Potdar, Guthrie, Gnoth,& Garry (2018) は商業施設の従業員にインタビュー調査を行い，探索的に万引き防止における心理的所有感（psychological ownership; 以下，PO）の役割について考察している。PO とは，「個人が物質的または非物質的な対象に対して保持する個人的な所有感（何かの対象に対して，自分のものだと感じること）」である。Potdar et al. (2018) によると，従業員が店舗での不正行為（万引きなど）に対処するには，従業員同士の関係と，店舗や従業員に対しての PO が重要である。さらに，店員が万引きに対処する動機を説明するモデルの一つに，労働条件に対する認識がある。上司／同僚との関係が良好であり，さらに，勤務する店舗や従業員に対して PO を持っているとき，万引きに取り組む動機が生起するとされる。また，Potdar et al. (2020) は雇用主の内部，外部の社会的責任に対する従業員の認識が店舗に対する組織的な愛着の感情を形作り，店内の万引き防止という従業員の防犯行動をもたらす可能性があるとしている。

今後の店舗従業員による万引き防止対策を推進していくためには，Potdar et al. (2018) や，Potdar et al. (2020) が示すような従業員の店舗に対する意識（PO や愛着など）を検討していく必要がある。また，スーパーマーケットの従業員の業務は，商品の販売が主である。そのため，防犯対策防止行動は，従業員の裁量に任されていると推察する。これより，提供する研修会の内容を精査し，従業員の裁量に任されている行動を増やす，もしくは裁量に任されている行動への動機づけを高める内容を研修内容に組み込むことが重要である。そして最終的には，研修の効果測定を行う必要がある。研修前後での従業員の万引き防止行動や万引き被害の比較を行うことで，万引き防止研修の効果測定が可能であろう。

#### 利益相反

本論文に関して，開示すべき利益相反事項はありません。

#### [謝辞]

本研究は科学研究助成金事業（若手研究 B 題番号:16K17350）の助成を受けたものです。

#### [参考文献]

法務省，『令和元年度犯罪白書』，日経印刷株式会社，2019年，

[https://hakusyo1.moj.go.jp/jp/66/nfm/n66\\_2\\_2\\_1\\_1\\_2.html](https://hakusyo1.moj.go.jp/jp/66/nfm/n66_2_2_1_1_2.html)（2020年11月20日閲覧）

- 大久保智生, 『平成 26 年度 香川・奈良・高知・愛媛・岩手県における万引への対応と対策に関する調査報告』, 平成 26・27・28 年度科学研究費補助金店舗向け万引防止教育プログラムの開発およびその効果の検証調査報告書, 2015 年
- 大久保智生・時岡晴美・岡田涼, 『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, 2013 年
- 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「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—中国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第1部』, (143), 2015 年, 1-10 頁
- 大久保智生・堀江良英・松永祐二・永富太一・時岡晴美, 「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 第 I 部』, (138), 2012 年, 11-21 頁
- 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, 「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 (1), 2013 年, 112-125 頁
- 警察庁, 『令和二年度警察白書』, 日経印刷株式会社, 2021 年, 93 頁
- 皿谷陽子・三阪梨紗・濱本有希・平伸二, 「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), 2011 年, 45-52 頁
- 皿谷陽子・平伸二, 「スーパーの万引き防止対策について (2) —店長と従業員の万引き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), 2017 年, 43-51 頁
- 特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構, 「第 5 回全国小売業万引被害実態調査報告」, 『全国万引犯罪防止機構』, 2010 年, 26-30 頁
- 豊川奈帆・加藤和裕, 「万引きさせないお店にする方法」, 中経出版, 2012 年
- 万引き対策研究会, 『万引きする人, こんにちは』, 株式会社創土社, 2003 年
- 望月守男・秋山哲男, 『なるほど! これでわかった 図解 よくわかるこれからの店舗のロス対策』, 同文館出版, 2014 年
- Johns, T. L., Hayes, R., Scicchitano, M, J., and Grottini K., “Testing the effectiveness of two retail theft control approaches: An experimental research design.” *Journal of Experimental Criminology*, 13 (3), 2017, pp. 267-273.
- Potdar, B., Garry., T., McNeill L., Gnoth, J., Pandey, R., Mansi M., and Guthrie, J., “Retail employee guardianship behaviour: A phenomenological investigation,” *Journal of Retailing and Consumer Services*, 54, 2020, pp. 1-15.
- Potdar, B., Guthrie, J., Gnoth, J., and Garry. T., “The role of psychological ownership in shoplifting prevention: An exploratory study,” *Journal of Retailing and Consumer Services*, 44, 2018, pp. 253-265.



# Difference in consciousness of supermarket employees shoplifting countermeasures

Yoko Saragai, Shinji Hira, Makiko Naka

## Abstract:

The purpose of this study is to examine the effect of training on shoplifting prevention activity "KOEKAKE". We conducted a training session for full-time employees ( $N = 21$ ) and part-time employees ( $N = 99$ ) of a supermarket in the suburbs of City A on shoplifting prevention activities. A questionnaire survey on shoplifting prevention measures was conducted before and after the training session. The results showed that both full-time and part-time employees were more likely to "KOEKAKE" after the training session. In addition, it was found that full-time employees were more likely than part-time employees to respond to shoplifters and report them to the police, and that they were more likely to observe customers after the training session. These results indicate that the training program promotes "talking to customers" in the store to prevent shoplifting, but that the effect differs depending on the type of employment.

Keywords: shoplifting prevention, differences in employment status, training course of supermarket employees