業種別従業員の万引き防止対策についての意識調査

○皿谷陽子・平 伸二

(福山大学)

キーワード: 万引き防止, 店舗内犯罪, 従業員

Survey of shoplifting prevention awareness of employees by industry type

Yoko Saragai and Shinji Hira

(Fukuyama University)

Key Words: shoplifting prevention, in-store crime, employees

目 的

近年の万引きの動向として, 刑法犯認知件数に占める割合は上昇傾向となっている。警察では社会を挙げた万引き防止に向けた取り組みを推進している (警察庁, 2017)。

大久保 (2015) は, 香川・岩手・奈良・愛媛・高知県の5県の店舗調査を行い, それぞれの県で万引きに対する対応が異なるとしている。皿谷・平 (2017) は, 商業施設の従業員に万引きに関する意識調査を行った結果, 店舗内での万引き犯への対応が店長業務であることから, 万引き対策のための行動や万引きされやすい死角の把握が低いという特徴を見出した。よって, 活動等の介入を導入するのであればその県内の万引きの動向, 店舗での対応の実態を知り, 個別に施策を構築していく必要がある。

業種別においても万引き防止対策の動向や店舗での対応は異なると考えられ, このような調査はまだ少ない。そこで本研究では, 全国の商業施設の従業員に Web 調査を行い, 業種別の役職者と従業員において, 店舗内犯罪への関心, 万引き防止対策についてどのような特徴があるのかを見出すことを目的とする。

方 法

回答者 インターネット調査を依頼した調査会社が有する調査モニター300名 ($M=47.5$ 歳, $SD=9.60$)。

調査内容 質問紙は, 大久保 (2015) が実施した調査内容を参考に作成し, 店舗内犯罪の個人的関心 (順位付け) や, 他機関との犯罪防止対策の連携を問うものを追加した。

分析手続き 今回の分析は店舗内犯罪の関心について, 役職者と従業員の万引き対策の意識について分析することとした。店舗内犯罪の関心については, 回答者が回答した関心のある店舗内犯罪について, 選択回答数21問の中から1位から5位までに選択した比率を算出し, これを関心比率とした。次に, 万引き対策については, 業種別の役職者と従業員で各項目の評定値について対応のない t 検定を行った。

結 果 お よ び 考 察

商業施設における店舗内犯罪についての関心比率を算出したところ, 「万引き」が最も多く, 300名中255名 (85.0%) が1位から5位に選択していた。2位以下は, 「商品の損壊」149名 (49.7%), 「迷惑行為」147名 (49.0%) であった。これより, 全国的に「万引き」への関心が最も高いことが推察される。よって, すべての商業施設で対応可能となる万引き対応策を講じる必要がある。

業種別に役職者と従業員の万引き対策について対応のない t 検定を行った (Table 1) と, コンビニの「死角の認識 ($t(36)=2.56, p<.05$)」と家電量販店の「客の観察 ($t(13)=2.21, p<.05$)」において, 役職者の平均評定値が高いことが示された。

また, 統計的に有意差は認められなかったが, 役職者は, 「声かけ」では, スーパー, 家電量販店, デパート, 「客の観察」では, スーパー, ドラッグストア, デパート, 「店員の教育」では, スーパー, コンビニ, 家電量販店, デパート, 「死角の認識」では, スーパー, デパートで平均評定値が従業員に比べ高かった。

本研究の結果より, 業種別でみても, 役職者と従業員では, 万引き対策について, 意識に違いがあることが示唆された。本研究の分析をさらに深めていき, 店舗内での万引き防止を推進していくためには, 業種に関わらず, 店舗内の意識統一を図ることができる活動等を提案していく必要がある。

引 用 文 献

大久保 智生 (2015). 平成26年度 香川県・岩手県・奈良県・愛媛県・高知県における万引きへの対応と対策に関する調査報告書 平成26・27・28年度科学研究費補助金 店舗向け万引き防止プログラムの開発およびその効果の検証 調査報告書 (課題番号: 26380846) (本研究は平成29年度科学研究費助成事業 (若手研究 (B) 課題番号: 16K17350) の一環である。)

Table 1. 業種別に役職者と従業員の万引き対策に関する各項目についての平均評定値 (SD)

業種	質問項目											
	声かけ			客の観察			店員への教育			死角の認識		
	役職者	従業員	t 値	役職者	従業員	t 値	役職者	従業員	t 値	役職者	従業員	t 値
スーパー (役職者 $n=50$, 従業員 $n=68$)	3.14 (0.939)	2.84 (1.182)	1.56	2.84 (0.831)	2.82 (0.804)	0.10	2.72 (1.022)	2.69 (0.873)	0.16	3.12 (0.761)	2.90 (0.840)	
コンビニ (役職者 $n=19$, 従業員 $n=19$)	2.58 (0.813)	2.89 (1.322)	-0.9	2.95 (0.386)	3.00 (1.000)	-0.2	2.95 (0.608)	2.74 (1.205)	0.68	3.47 (0.374)	2.74 (1.205)	2.56 *
書店 (役職者 $n=8$, 従業員 $n=9$)	2.75 (2.214)	3.00 (0.750)	-0.4	2.88 (1.839)	3.11 (0.611)	-0.5	2.50 (1.429)	2.89 (0.361)	-0.9	3.00 (1.714)	3.00 (0.444)	
ドラッグストア (役職者 $n=13$, 従業員 $n=16$)	2.69 (1.231)	2.81 (1.363)	-0.3	2.77 (1.192)	2.75 (1.133)	0.05	2.54 (1.269)	3.00 (1.067)	-1.2	2.85 (1.308)	2.88 (0.917)	-0.1
家電量販店 (役職者 $n=6$, 従業員 $n=9$)	3.00 (0.800)	2.33 (1.500)	1.14	3.33 (0.267)	2.44 (0.778)	2.21 *	2.67 (1.067)	2.11 (0.861)	1.09	2.67 (1.067)	2.67 (1.250)	0.00
デパート (役職者 $n=19$, 従業員 $n=39$)	3.26 (1.094)	2.92 (1.441)	1.05	3.42 (0.480)	3.13 (0.852)	1.22	3.05 (0.830)	2.69 (1.166)	1.25	3.26 (0.649)	3.00 (1.000)	1.00

() 内は SD , * $p<.05$. ホームセンターは度数が少ないため分析無し。