

商業施設の店長と従業員の 万引き対策に対する意識の比較

— 新たな万引き対策の構築を目指して —

○ 皿谷陽子¹・平 伸二¹

(¹ 福山大学人間文化学部)

万引きの認知件数は、平成 22 年以降減少傾向にあるものの刑法犯認知件数に占める割合は上昇傾向にある(警察庁, 2015)。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, 2015)。

昨年度、広島県内に展開する商業施設の店長に対して、万引き対策に関する意識調査を行った。その結果、警察への通報が大久保(2015)の5県(香川・奈良・高知・愛媛・岩手県)と比較して高かった。よって、通報に対する懸念は低いと考えられ、警察等と連携していることが示唆された。また、万引き対策において、客の観察・店員への教育の評定の平均値が低く、防犯カメラ導入100%という結果から人的よりも物理的な防犯対策に力を入れているという特徴がうかがえた。

そこで本研究では、昨年度と同様の商業施設の従業員に万引き対策に関する意識調査を行い、店長と従業員の特徴を比較することとした。

方法

分析対象 広島市内を中心に展開する企業の協力を得て、22店舗の従業員110名に配布を行った。回答者は101名(回収率91.8%)($M=43.4$ 歳, $SD=10.58$)で、男性19名、女性82名であった。分析は回答に不備があった2名を除き、99名を分析対象とした。

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をした。内容はⅠ:店での万引きの事例、Ⅱ:万引きの実態、Ⅲ:万引き対策、Ⅳ:万引きに対しての意識、Ⅴ:万引きをして捕まった人に対してどう思うか、Ⅵ:万引きをして通報しなかった場合の理由について、Ⅶ:今後の万引き対策についてであった。回答方法は自由記述式と選択式であった。今回はⅡ:万引きの実態、Ⅲ:万引き対策について報告する。

結果及び考察

万引きの実態 表1より、すべての項目において店長の方が評定の平均値は高かった。店長と従業員の評定の平均値に差があるかどうかについて

t 検定を行ったところ、「捕捉の意志」($t=2.719$, $df=95$, $p<.01$), 「警察への通報」($t=5.382$, $df=88$, $p<.01$), 「弁償の請求」($t=4.011$, $df=79$, $p<.01$)に有意差が見られた。店舗の代表として警察に通報や万引き犯への対応を行うことが多いため、従業員よりも店長の値が高くなったと推測できる。

万引き防止対策 表2より、すべての項目において店長の方が評定の平均値は高かった。店長と従業員の評定の平均値に差があるかどうかについて t 検定を行ったところ、「店員への教育」($t=3.307$, $df=99$, $p<.01$), 「死角の認識」($t=3.383$, $df=107$, $p<.01$)に有意差が見られた。万引き対策においては従業員の場合「わかりません」といった書き込みがあったことから、店舗での万引き対策や死角を従業員の方が把握していないと考えられる。

今後は他の質問項目においても店長と従業員の比較を行い、店舗ごとに対応した、万引きをさせない環境づくりに焦点を当てた、万引き防止対策に関するマニュアル作成を行いたい。

表1. 店長と従業員の万引きの実態の評定の平均値とSD

	店長	従業員	t 値
捕捉の意志 (店長 $N=18$, 従業員 $N=79$)	2.83 (1.014)	2.08 (1.065)	2.72 **
警察への通報 (店長 $N=19$, 従業員 $N=81$)	3.90 (0.307)	3.20 (0.961)	5.38 **
再犯者の割合 (店長 $N=21$, 従業員 $N=68$)	2.86 (1.125)	2.74 (0.885)	0.51
弁償の請求 (店長 $N=20$, 従業員 $N=64$)	3.95 (0.218)	3.44 (0.933)	4.01 **

() 内はSD, ** $p<.01$

表2. 店長と従業員の万引き対策の評定の平均値とSD

	店長	従業員	t 値
声かけ (店長 $N=21$, 従業員 $N=93$)	3.19 (0.715)	3.33 (0.884)	0.68
客の観察 (店長 $N=21$, 従業員 $N=93$)	3.00 (0.674)	2.85 (0.842)	0.85
店員への教育 (店長 $N=21$, 従業員 $N=80$)	2.76 (0.733)	2.03 (0.935)	3.31 **
死角の認識 (店長 $N=21$, 従業員 $N=81$)	3.63 (0.482)	2.91 (0.910)	3.38 **

() 内はSD, ** $p<.01$

(本研究は平成28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。)