

塩野仁志

万引き犯罪対策における「声かけ」戦略の意義と課題

— 検挙から監視そして、コミュニケーションを通じた予防へ —

1 はじめに

現在、我が国において再犯の防止への取組みが国及び地方自治体を中心として進められている。この取組みは、2016年に成立した「再犯の防止等の推進に関する法律」（以下「再犯防止推進法」）を根拠とし、再犯の防止に関する施策が、国及び地方自治体における法律上の責務となった。再犯の防止への取組は、国や地方自治体の行政機関のみならず、社会全体における活動として捉えられる見方も必要ではないだろうか。特に総合スーパーなどの小売り事業者は、単に社会を構成する企業として以上に無関心ではいられない。それは、経済的被害の大きい万引き犯罪の被害者として立場からも、また、万引き犯罪の発生場所を提供している立場からも犯罪を発生させない環境の実現が求められるからである。

周知の通り、以前より経済的損失を防ぐために総合スーパーなどは、いわゆる「万引きGメン」などの導入などにより万引き対策を実施してきた。しかし、近年この施策と異なる施策が採用され、効果を上げていると報告されている。それが本稿のテーマである「声かけ」による万引き対策である。この新たな対策は従来の対策と何が異なるのか。そしてその意義と課題は何か。本稿では、犯罪社会学的な見地を手がかりに、総合スーパーなど小売り事業者の報告からその万引き防止対策とその効果を検証する。

本稿の構成は次節において、統計資料をもとに万引きによる犯罪の状況と再犯の関連性を確認する。第3節では万引き犯罪が最も多く発生していると

される総合スーパーに注目して、万引き対策の変遷を報告する。そして、第 4 節においては、犯罪社会学的知見を手がかりに万引き対策の変遷の意義を検討し、第 5 節でこれまでの議論を確認し、万引き防止の官民協働の促進を図る方策について考えていく。

2 再犯防止における万引き防止対策の重要性

再犯の防止に関する最近の動向としては、2022 年 6 月 13 日拘禁刑の新設を含む刑法改正案の成立がある。この拘禁刑の新設については、「再犯を防ぐため、刑罰の目的を懲らしめるから立ち直りに移す大転換」との評価もある¹。再犯防止の観点から考えると、従来の刑罰を主たる目的とした刑法では限界があり、刑務所など矯正施設においての個々の受刑者に立ち直りのための機会を持たせることの重要性が確認されたといえる。「受刑者一人ひとりの特性にあった処遇」を通じて、更生に繋げるのが目的として評価される²。

再犯の防止に関しては、2003 年から犯罪対策閣僚会議が随時開催され、再犯の防止は政府一丸となって取り組むべき課題として認識され、様々な再犯防止施策が進められてきた³。その後、2016 年に再犯の防止等に関する施策の基本となる事項を定めた再犯防止推進法が成立し、同月施行された。同法により定められた「七つの重点課題」では、民間協力者の活動促進、広報・啓発活動の推進等も明記されており、民間企業においても再犯防止に関心を持つべき時期に来ている。

¹ 朝日新聞、2022 年 6 月 11 日、14 版、1 面

² 同、2022 年 6 月 14 日社説

³ 『令和 3 年版 犯罪白書』、232 頁

一方、現実の再犯者の動向については、『令和 3 年版 犯罪白書』によると、1996 年（8 万 1,776 人）を境に増加を続けていたが、2006 年（14 万 9,164 人）をピークとして、その後は漸減状況であり、2020 年は 2006 年と比べて 39.9%減であったと報告されている。その減少の要因は、そもそも初犯者の人員の減少であり、2020 年には 2004 年に比して 62.8%と大幅な減少であるとされる。

しかし、問題は再犯者率（検挙等された者の中で過去にも検挙等された者がどのくらいいるのかという比率⁴）であり、2018 年にわずかに低下したものの 2020 年は 49.1%（前年比 0.3%上昇）であったと報告され⁵、高止り状況とも考えられる。さらに、留意する必要があるのが罪名別の前科の構成比である。検挙された成人のうち、同一罪名での検挙者は万引きを含む窃盗によるものが 17.1%であって、全ての罪名のなかでも一番多かった⁶。つまり、万引きを含む窃盗は、最も再犯の可能性が高いと言える。さらにその窃盗犯の内訳は、警察庁の犯罪統計によると、2020 年 1 月から 12 月までの窃盗検挙 88,479 人のうち万引き検挙者は 51,629 人であり、その構成比は 58.3%を占めている⁷。これらのことから、万引き犯罪を抑止することは、我が国における再犯を防止する上でも、最重要施策であると考えられる。

3 総合スーパーにおける万引き対策の変遷

⁴ 『平成 28 年版 犯罪白書』第 5 編、第 1 章、第 1 節コラム

⁵ 『令和 3 年版 犯罪白書』 234 頁

⁶ 同書 236 頁

⁷ 警察庁「犯罪統計 令和 2 年 1 月～12 月 窃盗 手口別 認知・検挙数・検挙人員（暫定値）」

本節では、万引きの状況を理解するために、その犯罪の被害者である総合スーパーなどの小売事業者側での犯罪（被害）の状況とその対策の変遷を見ることにする。

(1) 万引きはどこで起きているか、なぜ起きやすいのか

鈴木定光は、高齢者の万引き全体の約 4 割が総合スーパーで起きていると報告している⁸。これらの総合スーパーなど小売り事業者は、万引き事案が発生した時は、保安担当者や警備員が万引き被疑者を拘束し、地元警察署や交番へ通報して万引被疑者を警察官に引き渡す。その後、刑事手続きに入ることが一般的な流れであり、現在も一部の小売り事業者において継続されている。

大型店ではなぜ万引きが発生しやすいのか。矢島正見は、このような総合スーパーにおける万引きの発生の背景には大型店舗販売方式があると言う。この方式は、顧客が自ら商品を選択するものであり、「店長や従業員と消費者との日常生活での親密な関係性が欠如している⁹」という。つまり総合スーパーなど量販店の販売方法は、セルフセレクション方式であり、百貨店や多くの専門店などの対面販売とは異なり、従業員が常に顧客に対応しているものではない。この中で、万引き犯罪に対して総合スーパーなど量販店はどのように変化してきたのだろうか。

(2) 大型店舗の万引き対策の変化

⁸ 鈴木定光「高齢者犯罪の特徴と傾向について」（『警察學論集 第 67 卷 第 6 号』），86-109 頁、2014 年、立花書房

⁹ 矢島正見「社会経済状況の変化と高齢者万引き・万引き高齢者」（『犯罪社会学研究 第 43 号』），15-24 頁、2018 年、日本犯罪社会学学会

従来の総合スーパーなどにおける主な万引き対策は、万引き犯の摘発に専任する私服警備員（「万引きGメン」）による検挙に主体にしたものであった。そして、万引き事案については基本的には全件警察への通報が原則とされてきた。『万防時報』2011年11月号によると、2010年警察庁が、「店舗が被害にあった時はすべて警察に通報し、警察も厳しく取り締まるよう長官通達を全国警察本部に出した」と記載している¹⁰。

そうした総合スーパーなどでの万引き対策が、警備員の巡回や一般従業員による「声かけ」を主体とする万引き牽制を中心としたソフトな防犯対策へと変化していることが次の様に報告されている。例えば、「声かけ」に関連しては、全国に店舗を展開し東京都に本社をもつ大手総合スーパーA社の総務担当者が、全国万引犯罪防止機構の機関誌に報告している¹¹。その報告によれば、2005年当時、年間100億円を超える商品が店頭からなくなっており、その原因のひとつは万引きであると考えて対策を打ったと言う。その対策により2012年は50億円台まで約5割もの万引き減少が達成された。また、捕まった万引き犯が、「従業員が常に売り場で、お客様に声を掛けている状況をつくれれば、万引き犯にとって最もいやがる環境となります」との報告であった。つまり、万引きGメンを万引きの摘発業務に当たらせる直接的な万引き防止策から、一般の従業員・販売員の「声かけ」へ、いわば間接的でソフトな警備の重要性を示す事例と考えられる。

¹⁰ 『万防時報』2011年11月号(2021年2月20日出力、<https://www.manboukikou.jp/01/wp-ntent/uploud/>)

¹¹ 全国万引犯罪防止機構（協力：警察庁/日本小売業協会）、「地域の万引犯罪防止対策活動報告書」－万引を許さない地域環境づくりのための26事例」、62-63頁、2013年、(2017年8月25日出力、<http://www.manboukikou.jp/pdf/situation95.pdf#search>)

※この「声かけ」については、最近の総合スーパーなどにおいて、バックルームから品出しなどで売り場に出てくる従業員が、一礼するとともに「いらっしゃいませ」などと必ず発声しているのを見かける機会が増えた。また、顧客とすれ違う時なども挨拶しているところをよく見かける。筆者は、以前に比べて総合スーパーで「声かけ」や挨拶をされる機会が増加していると感じているが、読者の方々はいかがであろうか。

(3) 「声かけ」と制服警備員の店内巡回の実践—聞き取り調査の報告

次に「声かけ」の効果について考えてみる。全国万引犯罪防止機構によると、多くの高齢の万引きの被疑者たちは、一時的に万引きを思いとどまった経験があると報告する。彼らの40%が店員からの「声かけ」があったことがそのきっかけであったと述べている¹²。

さらに、警視庁生活安全総務課が万引き被疑者に対して実施した万引きの誘因要因・抑制要因調査によると、「犯行の抑制要因」における「店員のあいさつ」と「警備員等巡回」の効果は、特に、高齢者被疑者に対しても最も有効なものである事が報告されている¹³。

筆者は、既述のA社における万引き対策の変化や上記の報告を確認するべく、A社と同様に代表的な全国チェーンである総合スーパーB社の協力のもと、万引き対策の聞き取り調査を実施した。B社の総務責任者から紹介された同社が展開する店舗のうち4店舗（a、b、c、d）の警備責任者に万引

¹² 同上、11頁、2013年、（2017年8月25日出力
<http://www.manboukikou.jp/pdf/situation95.pdf#search>）

¹³ 警視庁生活安全総務課、「万引きに関する調査研究報告書」：46、2019年、（2021年5月20日出力
https://www.keishicho.metro.tokyo.jp./kurashi/anzen/manbiki/hokokusho.files/Rj_10.pdf）

き対策内容を聞き取り調査した¹⁴。各店舗における聞き取りの要旨は次のとおりである。

- ・ a 店
 - ・ 立地条件：大都市の近郊都市、主要幹線道路沿線であり鉄道始発駅に立地する大型ショッピングセンターの核店舗
 - ・ 聞き取り内容：当店舗については、土日・祝日および特売日には万引きGメンを入れている。従って万引きの摘発件数が近隣店舗と比較して多い。通常は、牽制の意味で制服警備員を配置し巡回させている。店内の従業員には、通常の顧客へのあいさつなど声かけと、犯罪を確認した時には直ちに警備室に連絡するように義務づけているが、直接取り締まりすることはさせていない。最近では身柄拘束より万引きの牽制に重点を置いている。警察以外に通報するのは個人情報保護の観点から望ましくないと考えている。基本は警察に連絡し、そこから市役所に情報が出ていると思う。当市は、生活保護世帯も多く、高齢者は、孤立していると思うので、極力話しが出来るようにしている。

(尚、後日に a 店より、万引きGメンは廃止をしたとの連絡を頂いた。)
- ・ b 店
 - ・ 立地条件：大都市の近郊都市、私鉄駅前の単独立地
 - ・ 聞き取り内容：万引きGメンは配置していない。制服警備員を常時 2 名配置している。食料品についての被害が多い。警察から返却された商品は、基本的に廃棄している。捕まる人には精神的な疾患をもっている人が多い。お金を持っていても、万引きをする高齢者が多い。しかし、身寄りがなく生活保護を受けている高齢者もいる。集団ではなく、個人での犯行がほとんど

¹⁴ 当該聞き取り調査は、筆者所属大学の「大学研究倫理規定」に基づき実施し、B社地域支社（カンパニー）総務責任者の協力を得て各店舗の保安責任者の紹介を受け、2016年7月8日から同月22日の間で実施した。

である。万引き事件が発生すれば所轄署へ連絡する。具体的に
取り調べをできないので、家族構成などの確認はしていない。

- ・ c 店
 - ・ 立地条件：県庁所在地、J R 駅前の単独立地
 - ・ 聞き取り内容：2012 年ごろより、会社全体の保安体制がかわった。今までの万引き G メンを配置しての摘発体制から、制服警備員の店内巡回による万引き防止へと変更した。高齢者を含め、摘発数は 10 年前より格段に減っている。当店で万引きした商品をそのまま、近くのリサイクル店に持ち込まれて現金化されたこともあった。以前は、多いときで年間 150 件から 200 件発生したときもあった。地元では、万引き防止に関する大型店同士の連絡協議会を開いている。
- ・ d 店
 - ・ 立地条件：県庁所在地、私鉄駅前立地、公団開発住宅地区の大型ショッピングセンターの核店舗
 - ・ 聞き取り内容：会社の方針としては、万引き犯の摘発については厳しく行なっていない。私服の警備員（万引き G メン）もまったく導入していない。検挙した件数は、直近の 3 年間で 30 件である。商品代金を支払うお金を持っているのに支払わないことが多い。当店舗はテナント出店であるため、店舗での万引き容疑者を専門店に逃げられると追跡できない。

各店舗における立地条件や商圈の特性により、万引きによる被害状況は異なるようである。また、各店舗ともに、B 社本部の指示によって、私服警備による直接的な身柄拘束による防犯政策から、制服警備員による巡回と一般従業員の声かけによる間接的な防犯政策へと変更されている。

さらに万引きによる被害の実態について、c 店警備責任者より実数を文書で報告を頂いた（表 1）。

表1 B社c店における「高齢者による万引き等被害に関する実態調査
(件数のみ抜粋)

	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
合計	57	65	57	68	17	8	3	15
少年	8	8	16	16	1	0	0	1
青壮年	21	40	33	37	13	6	0	9
高齢者	28	17	8	15	3	2	3	5

(単位 件)

注目すべき点は、c店における万引き被害の被害件数が、2011年の68件から2012年の17件の激減である。これは、全国の万引き犯の検挙人員が2011年の101,340人から2012年の93,079人と減少したことと時期的に符合している¹⁵。B社についての万引き防止方法に大きな転換があったのは2011年から2012年頃であったことが分かる。

(4) 万引き防止方法の変更の背景と展開

A社・B社などの総合スーパーにおける万引き抑止の方針の変化の背景になにがあったのか。第一に、経営環境の変化として、2008年のリーマンショックによる大型スーパーの経営環境の悪化がその背景にあると考えられる。

¹⁵ 警察庁「令和元年の刑法犯に関する統計資料」、49頁、2020年8月

(2021.7.24 出力 <https://www.npa.go.jp/toukei/seianki/R01/r01/keihouhantoukeisiryou.pdf>)

厳しい経営環境下において、いわゆる万引きGメンによる万引き摘発にかかる委託費用に対して、その経済的効果が限定的なものだと判断された結果、それに対する支出が削減されるようになったものと考えられる¹⁶。私服警備員による直接的な検挙による万引き防止対策は、経営効率が低く、しかも広い売り場をカバー仕切れていなかった。田中智仁は、私服警備員に代わる制服警備員の利点として、広範な監視と他業務の兼務が挙げ、その警備の影響力が広範にわたるとして、制服警備の汎用性を指摘している。第二に、小売事業者にとってより問題が大きいのが万引き誤認である。従前は、私服の警備員が現場で万引き犯を拘束してきた、しかし、その拘束の過程において、犯行の誤認が発生する可能性があるとする。万が一、その拘束が誤認であった場合は当該店舗や事業者に対して人権侵害の訴えや損害賠償請求も起こされうる危険性を内包してきた¹⁷。田中も「いかなる理由であれ誤認逮捕は著しい人権蹂躪であり、絶対的に警備員の過失である」と指摘している。店舗の評判悪化は、営業成績に悪影響をもたらす。身柄の拘束については大きなリスクが伴う。全国万引犯罪防止機構が実施した第10回全国小売業万引被害実態調査分析報告書（2015年6月）は、万引き犯の店内確保で発生した問題について、「問題が生じたことがある」が回答のあった144企業中18件(12.8%)であると報告している¹⁸。

経営環境の変化と人権問題への配慮など、大手総合スーパーも、防犯体制を大きく転換せざるを得なくなったと考えられ、そのことは中小の小売企業の防犯対策にも影響を与えた。「声かけ」に関する東京万引き防止官民合同

¹⁶ 田中智仁、『警備業の分析視角』、218頁、2012年、明石書店

¹⁷ 田中智仁、『警備業の社会学』、119頁、2009年、明石書店

¹⁸ 特定非営利活動法人全国万引犯罪防止機構が実施した第10回全国小売業万引被害実態調査分析報告書（2015年6月）（[【最新版】全国万引対策実態調査報告書 2020.docx-.pdf \(manboukikou.jp\)](#)、2021年6月16日出力）。

会議の実施した東京都内のスーパー10店舗への調査においても、その効果が報告されるようになった¹⁹。

これらの防犯対策の目指すところは、一般従業員という「監視者」の存在を明確にして、万引きを牽制する政策と言える。それは犯行を行おうとする人物に「監視者」の存在の気づきを与えることで犯行を思いとどまらせることである。制服警備員の巡回と従業員による声かけは、小売事業者による犯罪発生環境への意図的な介入とも言える。この方策は、小売事業者側にも経営的に重要であり、犯罪と犯罪者の増加を抑止する意味でも重要な対応である。

4 万引き対策の変遷の意義と限界

この万引き犯の現場での検挙を主体とした対策から、万引きを起こさせない売り場環境づくりをどのように捉えるべきか。このような犯罪の抑制策を犯罪社会学的にはどのように考えられるか、本節では、研究者の犯罪が起きる環境に関する研究について検証してみる。

一般に従来の犯罪の背景・原因に関する諸説は、緊張理論・学習理論・コントロール理論など社会科学の一分野として位置づけられていると言える²⁰。主に社会学的な犯罪者の属性を問い、犯罪の原因・背景を研究するものと考えられる。一方、犯罪者の属性よりも犯罪の起きる「環境」に注目して犯罪を研究しようとする環境犯罪学と呼ばれる分野がある。犯罪が行われる「場

¹⁹ 東京万引き防止官民合同会議・警視庁生活安全部、「万引きに関する調査研究報告書」2018年8月（2020年11月23日出力
<https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/kurashi/anzen/manbiki/hokokusyo.files/H30.pdf>
)

²⁰ 『犯罪学リテラシー』15頁、2017年、法律文化社

所」、あるいは犯罪が行われる「機会」に注目しているのが特徴とされる。たとえば、ケリングとコールズが発展させたとされる「割れ窓理論」が、環境犯罪学の代表的な理論のひとつとされる。「われた窓ガラス」は管理意識の低い場所の象徴としてコミュニティ崩壊の徴候と考えられている。ケリングは当時のニューヨーク市長であったジュリアーニの顧問としてニューヨーク市の治安政策の応用に貢献したとされている²¹。

さらに、環境犯罪学の中で、犯罪が今まさに生じようとする状況・契機に注目しているのが日常活動理論である。この理論は、コーエンとフェルソンによって提唱されたものであり、彼女らは、ほとんどの犯罪行為は、①犯罪者にとって都合のいい空間と時間、②適当なターゲットの存在、③有能な監視者の不在の3条件がすべて揃うと犯罪がおきる（起きやすい）と主張する²²。この理論自体は、彼女らが言っているように、犯罪者自身の社会的孤立や貧困および病理的な問題など、万引き犯罪の背景・要因を説明しようとするものではない。しかし、この理論から導き出されることは、犯罪者とそのターゲットが存在していたとしても、監視者が存在すれば犯罪を抑制することが可能であるということになる。岡邊健が指摘しているように「警察官や警備員などの監視を職業とする人だけが監視員ではない」いうことである²³。つまり、一般の従業員の存在でさえ監視者たり得るということである。さらに「環境」が被害者である小売り事業者によって主体的に政策的に実行されて

²¹ 田中智仁, 2014, 「犯罪・非行とコミュニティ」20, 108、109 頁（『犯罪・非行の社会学』）有斐閣ブック

²² Cohen E. L. and Felson M. 1979 *Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach* American Sociological Review 1979, Vol. 44 (August) : 588-608

²³ 岡本英生、松原英世、岡邊健（2017）「犯罪の原因」『犯罪学リテラシー』、88 頁、2017 年、法律文化社

いることが重要である。従って、総合スーパーなどの小売り事業者の「声かけ」による万引き防止政策は、この日常活動理論における犯罪が起きにくい環境づくりを目指していると考えられる。また、一般の従業員にも、警備員としての役割を持たせ、しかもその「声かけ」は、来店した顧客にとっては、耳ざわりのよい「おもてなし」として受け入れられる。そのことで今度は顧客から従業員へのコミュニケーションの契機が生じてくる。

5 官民協働による万引き対策の充実に向けて

我が国では現在、再犯の防止が刑事司法の重要なテーマとされている。しかし、再犯者率は約 50%まで上昇し、高止りの状況といえる。その中で、総合スーパーなど小売り事業者による「声かけ」によるソフトな万引き予防策が、以前からの万引き犯の身柄確保と検挙による予防策にかわって効果が上がっている。「声かけ」対策は、店舗の従業員による「いらっしやいませ」などの声かけが犯行を行おうとする人物に気付きを与え、犯罪の実行を抑止すると考えられると説明してきた。そのなかで、今回の万引き犯罪の動向に関する検証は、被害者側が万引きという犯罪を起こさせにくい環境を創り出すことの意義を示し得たと考える。

しかしながら、この「声かけ」による万引き防止だけでは不十分とも考えられる。万引き犯罪そのものを削減するには、当然、小売り事業者と警察や市役所など基本自治体の連携が必要となる。まず、現在の万引き総合スーパーなどの対策としては、抑止や予防が中心となる点で、公権力（警察）との連携が目立ちにくくなり、そのことによって今後、この対策の効果に陰りの見えることが懸念される。さらに、B社への聞き取り調査にもあった様に、小売り事業者側から事件後などに万引き犯への直接的な接触ことは不可能であり人権侵害ともなりうる。したがって、これらの問題解決には、C店で報告のあったような小売り事業者による万引き防止の連絡協議会と所轄警察署や市

役所の担当部局・地域包括支援センターなど福祉関係機関との連携の強化を図る必要がある。当該コミュニティ全体の協議会として人権や個人情報に十分に留意した上での情報の共有化を図り、当該個人の社会的孤立や経済的困窮問題など福祉的な個別な問題の把握と対策につなげる事も重要である。一方で、警察官による店舗内の巡回も、機会が少なくても万引きが犯罪であるとの広報活動を後押ししうる。一般社会に対し万引きが、犯罪であることを広く広報しうる機会になりうる。再犯によることが他の犯罪以上に多い万引きを抑止していくのはまさに官民の協力が欠かせない。