

万引きに関する調査研究報告書

～外国人と日本人の意識の差に関する検討～

令和3年2月

東京万引き防止官民合同会議

万引きに関する調査研究報告書

～ 外国人と日本人の意識の差に関する検討 ～

令和3年2月

東京万引き防止官民合同会議

巻頭言

本報告書は、外国人の万引きに関する意識調査である。犯罪学において、しばしば外国人（通常は来日外国人が対象であり、在日外国人とは区別されている）の犯罪に関しては議論されており、犯罪白書にも一定の統計がみられるが、本調査のような外国人の意識調査、とりわけ万引きに対する、このような詳細な意識分析はわが国では数少なく、貴重な資料といえるであろう。

本調査企画の背景には、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に伴う訪日外国人増加の予想があり、外国人の増加が今後の治安にどのような影響をあるのか、またそれに対してわが国はどのような対応をとるべきかを探る意図があったと思われる。2019年の統計によると、外国人訪日数は3,188万人（前年比2.2%増）に達しており、オリンピック・パラリンピックの開催でさらに増加するという見通しがあった。残念ながら、開催は延期となったが、近年の世界的な国際交流の傾向からすれば、予想外の要因はあるにしても、今後も外国人の往来の流れは変わらないものと考えられる。外国人の中には一定数の万引き犯（この10年で全万引き犯の概ね5%から10%のレンジ）が含まれるのも事実であり、特別の対応が必要なことは言うまでもない。

万引きは、言うまでもなく、どの国においても犯罪として規制されており、窃盗の一態様、手口として刑罰をもって対応している。もっとも、刑事法制は国や地域においてさまざまであって、万引き被害額を少額と多額で法律上、刑罰の適用を区別したり、あるいは実務的に裁量で起訴、不起訴を区別したり、また、その多寡にかかわらず厳罰で処理する国もみられる。いずれにしても、このような刑事法制度やその運用が各国の人々の犯罪行動に影響していることは十分考えられる。

わが国の法制（刑法）でいえば、万引きは窃盗罪（235条）に該当し、これに対する刑罰は、現在「懲役10年以下又は50万円以下の罰金」となっており、少額、多額の区別がなく、同じ犯罪として扱われている。形式的には懲役10年以下は暴行・脅迫を伴う恐喝罪と同じレベルであり重罪であるが、かつて実務的な扱いは重いものではなかった。たとえばスーパーで被害金額の少ない万引きを行った場合、従来、検察は起訴猶予などで処理して処罰しない事例が目立っていた。しかし、これでは刑罰による感銘力を与えることができないため、平成18年に刑法が改正され、以後、罰金刑が導入され、起訴して裁判で処理する方向を強めている。

各国の法制度、とくに刑罰の規定、実務的な実際の扱いなどの違いから、日本人を含め各国の人々の万引きに対する規範意識が異なるのは当然である。そのほか、

一般に、凶悪な犯罪が多発する国や地域の住民は万引きを深刻には考えないであろうし、周囲に万引きが横行する場合も罪悪感が鈍麻して、万引きに対する抵抗感が薄れる傾向も考えられる。要するに、居住する国や地域の種々の社会的要因が規範意識に影響していることは間違いないであろう。

本調査は、初めての試みでもあり、また、インターネットで回答するという比較的遵法的な人々が対象になっていることを考えると、回答者の多くは中流以上の人々の意識ということになるだろう。その意味で、上記のように居住する地域環境や所属する社会階層などの要素を含めた調査ではないが、しかし、いずれにしても、単に外国人の万引きに対する規範意識だけでなく、わが国の万引きが発生する要因や状況に対して外部からの見方を分析できたこと、またそれを日本人回答者とも比較し、彼我の違いを確認できたことは、一定の収穫があったと考えられる。

かつてわが国は、外国人による住宅侵入盗の被害に集中的に見舞われたことがあったが、その要因の一つは日本人の防犯・自衛の意識の低さが海外によく知られていたからであった。その後、これを教訓に飛躍的に防犯意識が改善されたように、万引き対策においても、本調査の結果を参考に、従来の対応を見直すべきであろう。

令和 2 年 3 月

拓殖大学政経学部教授 守山 正

万引きに関する調査研究報告書【要約】

～ 外国人と日本人の意識の差に関する検討 ～

1. 調査の概要

- 国際化が進む今後に向けて、来日外国人に対する効果的な万引き防止対策を検討するための基礎資料を得ることを目的に、日本を含む多国籍の若い層を対象に、万引きや店舗等に対する各国の意識の違いを把握するためのアンケート調査を実施した。

方法	インターネット調査（調査会社を通じて配信回収）
時期	令和2年2月
対象国	アメリカ、イギリス、フィリピン、ベトナム、韓国、中国、日本
対象者	各国在住の調査モニター登録者 100 人／国 20 代男性、20 代女性、30 代男性、30 代女性各 25 人／国（性別年代均等割付） ① アメリカ、イギリス、フィリピン、ベトナム、韓国、中国 ◆ 過去5年以内に合計して7日以上 of 東京都内滞在経験者 ② 日本 ◆ 過去5年以内に海外渡航経験がある東京都在住者

2. 主な調査結果

【万引きに対する認識】

- 万引きは、どの国でも「許されないこと」であると多くの人に認識されているが、程度には差がある。初めての万引き、高齢者の万引き等、どのようなケースであっても、もっとも「許されない」とする厳格な回答が多かったのは日本である（図1）。
- 外国人が「万引きは大なり小なり誰もが行うこと」「見つからなければ問題ない」等と考える率は日本人と比べ高く、アメリカ、イギリス、ベトナムではこの傾向が顕著である（図2）。
- 今回調査した国のうち、ベトナムを除く、全ての国では「被害額や計画性などに関わらず、万引きは警察に通報すべき」と考えられ、通報はいわば当然であると捉えられている。
- 中国・フィリピン等は、常習者ほど、計画性があるほど、被害額が大きいほど罪が重いと考える人が多く、日本・ベトナムでは少ない。

【店舗に対する認識】

- フィリピン、アメリカ、イギリスでは、日本よりも「商品を店の外に陳列している店」や「商品を盗られないようにするための工夫や、防犯機器を使用していない店」などのいわば無防備な店では「万引きされても仕方がない。店側にも問題がある」と考える傾向が強かつ

た。また、防犯カメラ・ミラー、センサー・ゲート、警備員の巡回、店員のあいさつ・声かけ等の対策を効果があると考えられる傾向も強い。

- 日本の店舗は、韓国を除く各国に、自国の店舗と比べて、店外の商品陳列、バック持ち込み可の店、高額商品を手に取れる店が多いというイメージを持たれている（図 3）。いずれの国でも、このような店舗では「万引きされても仕方がない」と考える傾向が日本より強い。この点では、外国人の目から見た日本の店舗は、日本人が思うよりも、万引きに対していわば無防備だと思われている面があると考えられる。
- 一方で、日本の店舗は、韓国を除く各国に、自国の店舗と比べて、防犯カメラ・ミラーの数、センサー・ゲート設置店、レジを通らないと外に出られない店が多いというイメージも持たれている。また、あいさつ・声かけをする店員、店員や警備員の人数についても、韓国・中国以外の国では、自国の店舗に比べて多いという回答が多かった（図 3）。これらの対策の有効性は、多くの国で強く認識されており、この点からは、日本の店舗は、外国人の目にも、万引きへの対策を講じていると見られている面もあるといえる。

【日本の万引きの法定刑などに関する知識、万引き防止ポスターの認知率】

- 日本の万引きの取扱いに関する外国人の認知率は非常に高く、むしろ日本人の認知率の低さが目立った。とくに「全件届出」「懲役刑、罰金刑」の認知率は、調査した国の中で、日本人は最低であった。なお、日本の万引きの取扱いに関する認知率は、小売店勤務者かつ万引きに関する教育を受けた人で有意に高かったことから、店舗における従業員教育は万引きに関する知識の向上に寄与しているといえる。
- 日本の小売店での勤務経験があると回答した者のうち「万引き防止等に関する教育を受けた」と回答した人の割合は、調査した国の中で日本がもっとも少ない。日本の小売店では、外国人従業員と比べ、日本人従業員への教育がおろそかになっている可能性がある。
- 万引き防止ポスター（図 4 内ポスター1,2）に関する外国人の認知率は高かった。一方、ポスター1では、日本人の認知率が非常に低かった。
- フィリピンをはじめ各国では「ポスターの店内掲示は万引き防止に役立つ」と考える人が日本よりも多く、ポスターの万引き防止効果を高く認識している。また、ポスターを認知している（店内に貼ってあるのを見たことがある）人の方が、万引き防止効果を高く認識している。そもそもポスターは、見た人が内容を理解し、「このポスターには効果がある」と感じることで効果が発揮されるものであるといえる。この意味で、万引き防止ポスターの掲示は、日本人に対してよりも、外国人に対して効果的だといえる（図 4）。

【小売店勤務経験者の万引きに関する教育と万引き対処予想との関連】

- 小売店勤務経験者において、万引きに関する教育を受けた経験等と、「自分が勤務する小売店で万引きを見つけても見て見ぬふりをすると思う」という意見とは関連が見られなかった。「万引きを見て見ぬふりをすると思う」という割合が比較的高いのはベトナム・アメリカ・イギリス、比較的低いのは日本・中国・韓国であり、背景には、各国の環境や基本的な対応方針（たとえば、アメリカ等では「万引き防止の取組は店の責任者がやることで、従業員がやることではない」と考える傾向が強い）等が影響している可能性も考えられる。

3. 考察（来日外国人に対する効果的な万引き防止対策について）

【店舗の万引き防止対策の充実】

- 万引きは、万引きされる側の環境不整備の問題ともとらえられており、対策を怠っている店舗への外国人の目は日本人以上に厳しい。
- 防犯機器の設置、レジの位置（店の奥に設置しない）、出入口の管理（出入口を限定する、店員や警備員を配置する）、死角を作らない、店の外に商品を陳列しない（無料で配布されているように見えている可能性がある）、店内でも商品を乱雑に陳列しない、警備員の巡回、店員のあいさつ・声かけ、万引き防止ポスターを貼るなどの対策は、日本人に対する以上に、外国人に対して効果があると考えられる。
- とくにポスターは、日本人よりも外国人の目にとまりやすく、効果が高いと考えられる。今後、調査を行い、効果的な掲示内容や掲示方法等について検討する意義があると考えられる。

【万引きを発見した場合の店舗の対応の強化】

- 「万引きは許されないことだが、見つからなければ問題ない」と考える人は日本人にはまれだが、国によっては少なくない。店舗には、万引きを発見した際の毅然とした対応が求められている。

【店舗の従業員教育】

- 本調査結果では、従業員への教育の効果として、万引きに関する知識の向上等が示されたが、万引きに関する知識があるからといって、万引きを発見した際にきちんと対応する（見て見ぬふりをしない）わけではないし、万引きを「許されないこと」と考えるわけではない点は注意が必要である。今後、万引きに関する従業員教育については、その従業員の母国の状況、日本との違い等をふまえて、個別に教育内容の調整を検討する必要があるだろう。
- 本調査結果からは、外国人従業員よりも日本人従業員への教育の方がおろそかになっている可能性も示唆された。今後は、日本人従業員に対する教育も見直す必要があるといえる。

4. まとめ

- 本研究では、万引きや店舗に対する外国人と日本人との意識の違いの一端が明らかになった。ただし、各国 100 人の 20～30 代の若者対象の調査結果からの考察であり、対象者の年齢層や各国内の地域等が変われば、異なる結果が見えてくる可能性もある。国際化が進む今後に向けて、引き続き調査研究を進め、来日外国人に対する効果的な万引き防止対策の検討を推進することが望ましい。

図1 「万引きをする」に対する意識：国別比較（報告書 p.10,図 2-2）

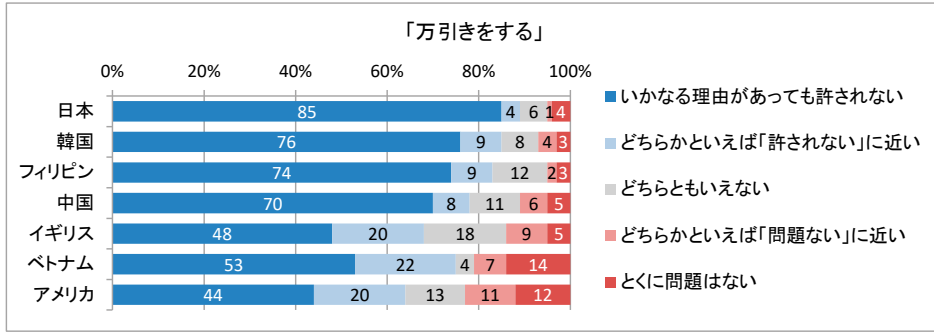


図2 万引きに関する意識（通報すべき等）：国別比較（報告書 p.16,図 2-7）

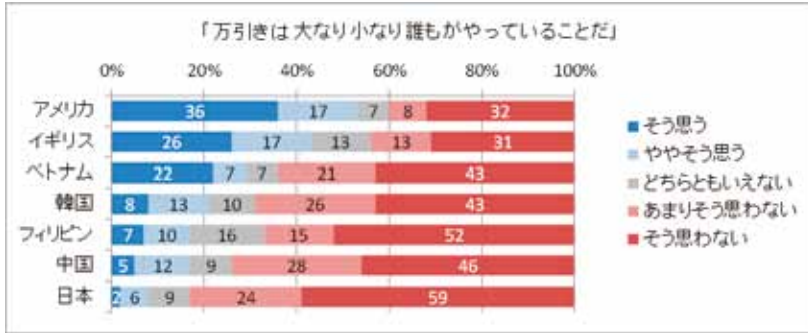


図3 万引きに関する知識：国別認知率の比較（報告書 p.36,図 2-30）

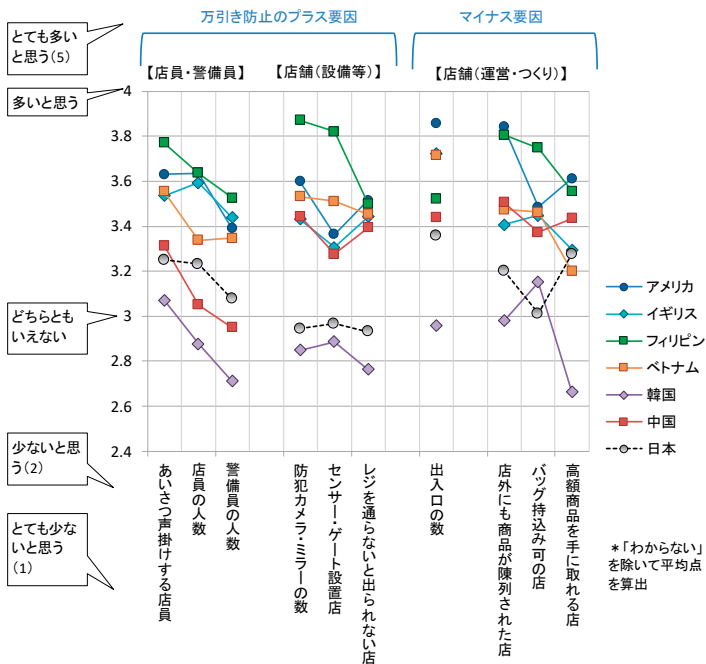
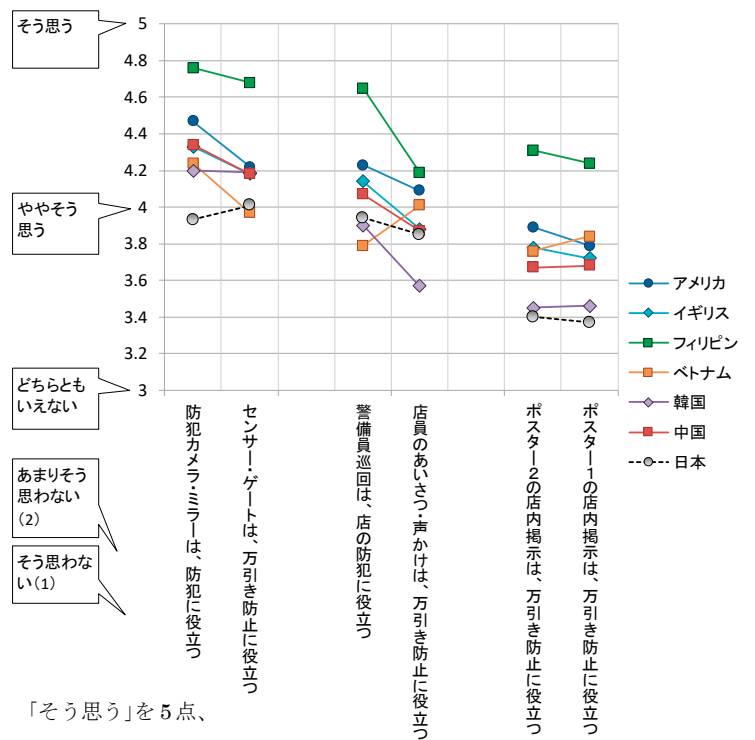


図4 効果的な対策への意見：国別平均点の比較（報告書 p.44,図 2-37）



※ 「認知率」 = 「知っている」と「だいたい知っている」の回答を合算。各国 100 人なので、95 人なら 95%となる。

「そう思う」を5点、「そう思わない」を1点と数値化した上で平均点を算出

(ポスター1)



(ポスター2)



目 次

1. 調査の概要	
1.1 本調査の背景と目的	
(1) 外国人の万引きの現状	1
(2) 本調査の目的.....	3
1.2 本調査の方法	
(1) 調査方法.....	4
(2) 調査対象者の概要.....	5
2. 調査結果	
2.1 万引きに関する規範意識、認識、知識	
(1) 万引きを含む規範意識	9
(2) 万引きに関する認識.....	15
(3) 万引きに関する知識.....	23
2.2 店舗に関する意識	
(1) 店舗への意識.....	29
(2) 日本の店舗のイメージ	35
(3) 各国の店舗の万引き対処イメージ	40
2.3 万引き対策について	
(1) 効果的な対策への意見	43
(2) 万引き防止ポスターの認知率、効果への意見	47
3. まとめと考察	49

1. 調査の概要

1.1 本調査の背景と目的

(1) 外国人の万引きの現状

近年、万引きの認知件数は他の犯罪と同様に減少しているが、全刑法認知件数に占める万引き認知件数の割合はここ数年、微増傾向にある（図 1-1）。

現在のところ、万引きの検挙・補導人員に占める外国人の割合は1割前後で推移しているが（図 1-2）、今後に向けて、国による意識の違いをふまえた万引き対策を検討することは必要であろう。

図 1-1 万引き認知件数及び全刑法認知件数に占める万引き認知件数の割合の経年比較

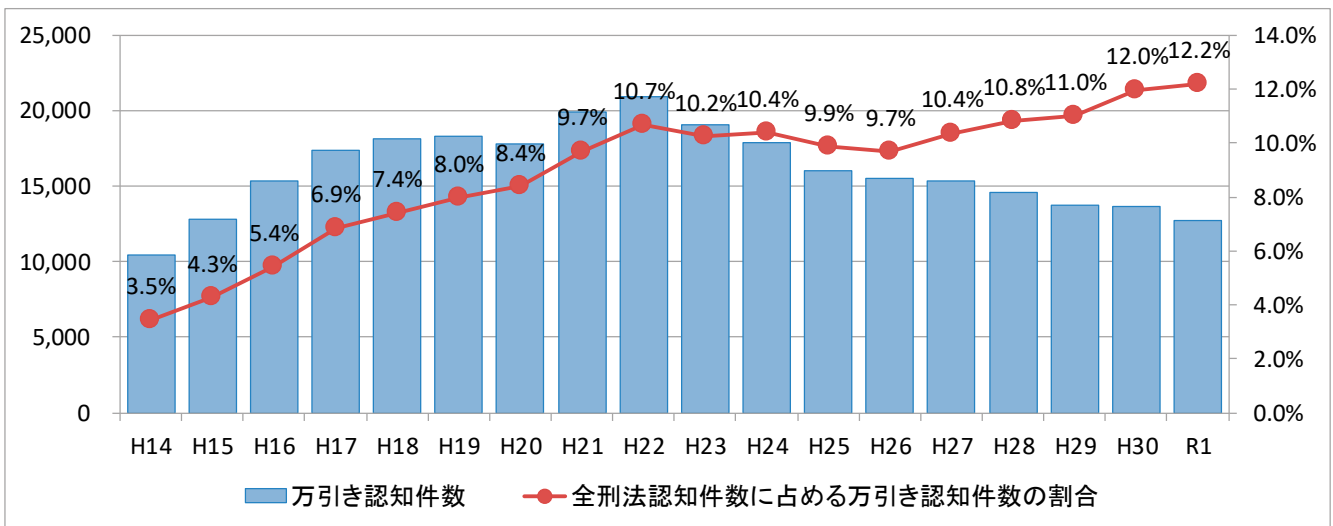
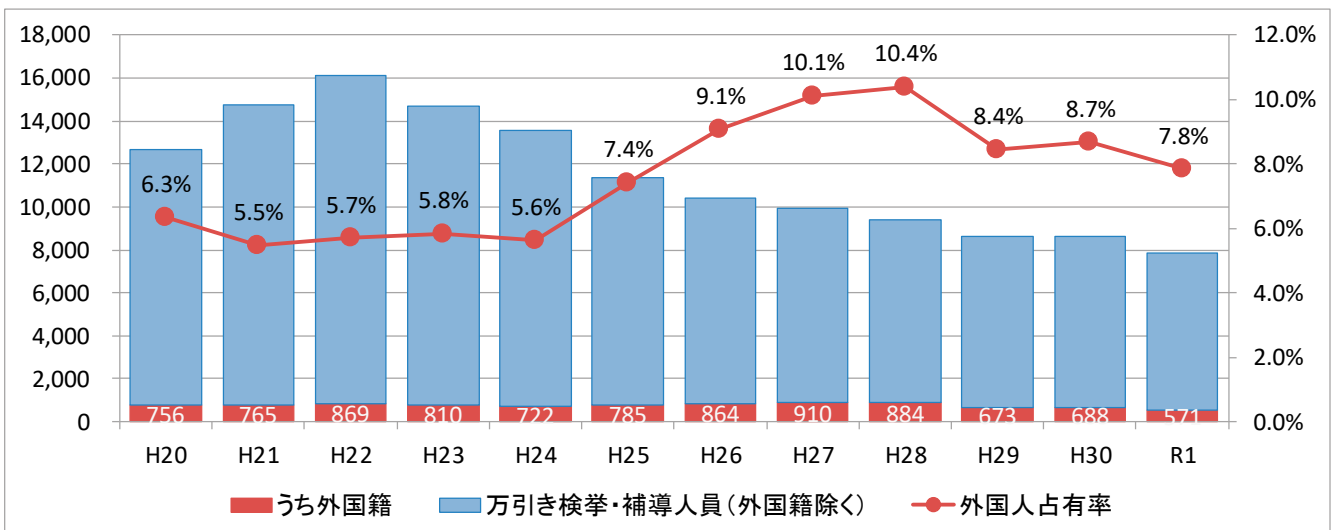


図 1-2 万引き検挙・補導人員及び外国人占有率の経年比較



令和元年に、万引きで検挙・補導された外国人（571人）を国籍別で見ると、最も多いのは中国 40%、次いで韓国 17%、ベトナム 10%、フィリピン 4%、アメリカ 3%の順であった。国籍別に在留資格を見ると、中国、フィリピンは永住者の割合が高く、ベトナムは留学生の割合が高い（表 1-1）。

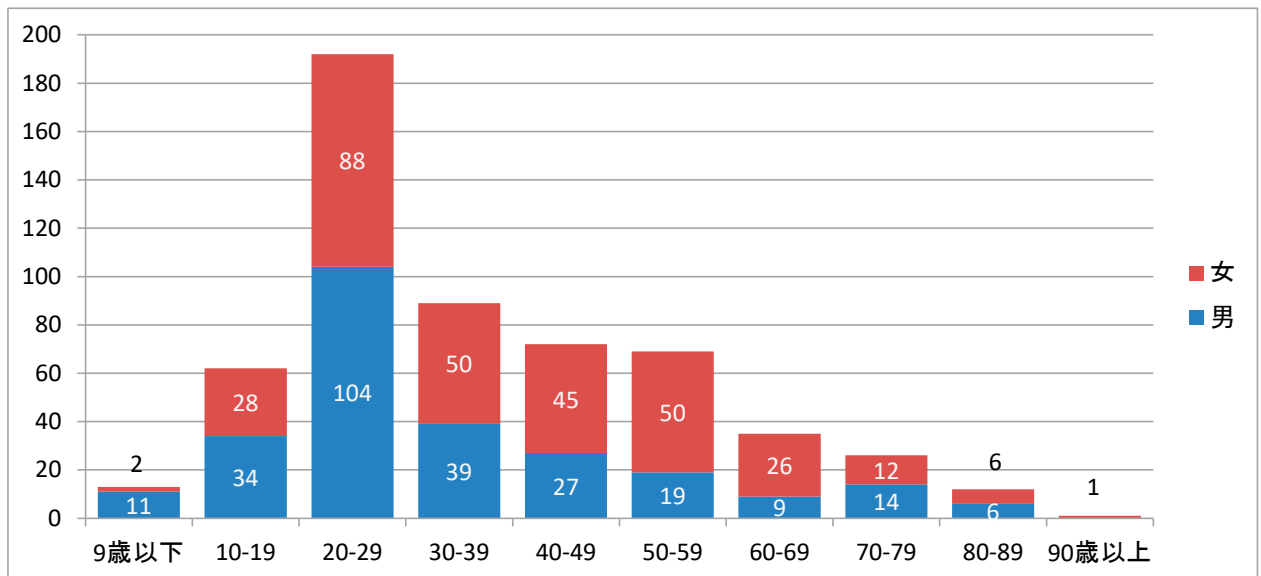
表 1-1 令和元年の万引き検挙・補導外国人の国籍別在留資格内訳

国籍	在留資格		
	検挙・補導人員（割合）		
中国	永住者	留学	短期滞在
	79人（35.0%）	44人（19.5%）	34人（15.0%）
韓国	特別永住者	永住者	技術・人文知識・国際業務
	42人（43.3%）	26人（26.8%）	7人（7.2%）
ベトナム	留学	技能実習	家族滞在
	33人（56.9%）	9人（15.5%）	4人（6.9%）
フィリピン	永住者	定住者	日本人の配偶者等
	13人（52.0%）	5人（20.0%）	2人（8.0%）
アメリカ	短期滞在	軍人・軍属の家族	軍人
	5人（27.8%）	4人（22.2%）	3人（16.7%）

年齢別に見ると、20代が全体の34%（192人）と突出している（図 1-3）。

20代の内訳は、留学生が45%と半数近くを占め、次いで、短期滞在17%、永住者9%である。国籍は、中国34%、ベトナム23%、韓国9%、アメリカ4%であり、全体に比べるとベトナムの割合が高くなっている。

図 1-3 令和元年の万引き検挙・補導外国人の性別年齢内訳



(2) 本調査の目的

日本人の万引きに対する意識、万引き防止対策はこれまでに検討されてきているが、外国人の意識は日本人と異なるのか、また万引き防止対策は日本人に対する対策と同じでよいのか等はまだ検討が進んでいない。万引きに対する取扱いは各国で異なり、また、買い物行動に関するマナー、生活習慣や考え方、店舗の設備等も各々異なる。国際化が進む今後に向けて、来日外国人に対する万引き防止策を検討するためには、万引きや店舗等に対する各国の意識の違いを把握することは重要である。

本研究では、日本を含む多国籍の若い層を対象に、万引きを含む規範意識、万引きに対する認識や知識、店舗に対する意識や効果的な対策等に関する意識を把握するためにアンケート調査を実施する。来日外国人に対する効果的な万引き防止対策の検討に資する基礎資料を得ることが本調査の目的である。

1.2 本調査の方法

(1) 調査方法

本調査の概要を表 1-2 に示す。

表 1-2 本調査の概要

方法	インターネット調査（調査会社を通じて配信回収）
時期	令和 2 年 2 月
対象国	アメリカ、イギリス、フィリピン、ベトナム、韓国、中国、日本
対象者	各国在住の調査モニター登録者 100 人／国 20 代男性、20 代女性、30 代男性、30 代女性各 25 人／国（性別年代均等割付） ③ アメリカ、イギリス、フィリピン、ベトナム、韓国、中国 ◆ 過去 5 年以内に合計して 7 日以上 of 東京都内滞在経験者 ④ 日本 ◆ 過去 5 年以内に海外渡航経験がある東京都在住者
主な調査項目	[個人属性] ◆ 来日目的、学生か否か、小売店勤務経験 ◆ 小売店勤務における以下の経験の有無 ➢ 万引きを発見した場合の対処方法の教育を受けた経験 ➢ 万引きを防止するための教育を受けた経験 [万引きに関する規範意識、認識、知識] ◆ 規範意識（万引き、自転車盗、会計前に商品開封、信号無視、ごみ投棄等は許されないことか、問題はないか） ◆ 万引きに関する認識（さまざまな万引きのケースに対する通報の必要性、罪の重さ等） ◆ 万引きに関する知識（窃盗罪、罰金刑あり、全件届出等） [店舗に関する意識] ◆ 店舗への意識（万引きされても仕方がないと思う店舗等） ◆ 日本の店舗のイメージ（出入口の数、店外への商品陳列等） ◆ 各国の店舗の万引き対処イメージ（返品させる、弁済させる、通報する等） [万引き対策について] ◆ 効果的な対策への意見（防犯カメラ・ミラー、警備員巡回等） ◆ 万引き防止啓発ポスターの認知度、効果への意見

対象国及び対象者の年齢層は、令和元年中に都内において万引きにより検挙・補導された外国人の国籍及び年齢別人員を参考に決定した（イギリスは、ヨーロッパの一国として対象とした）。また、日本人（東京都在住者）の対象者は、外国人の対象者条件に合わせ、過去5年以内に海外渡航経験がある人とした。

調査項目は、主に、次のような仮説を立てた上で検討した。

- 外国人は、日本人よりも万引きを軽い犯罪だと感じている。
 - ◆ 万引きの罪の重さ等は国によって異なる。外国人は、日本における万引きの法定手続き、取り扱われ方等をよく知らないのではないか。
- 外国人は、日本人よりも、万引きに対しては店舗が自衛すべきと思っている。また、日本の店舗を「万引きに対して無防備だ」「対策を取っていない無防備な店舗では万引きされても仕方がない」と感じている。

調査は各国語で行った。「万引き」の概念を統一するため、「万引き」に関わる設問がある調査画面にはすべて各国語（日本語を含む）で以下の注釈をつけた。

下記「万引き」は「店員等の隙を見てこっそり商品を盗むこと」を示します。

また、「小売店」の概念を統一するため、「小売店」という言葉が最初に出てくる調査画面に、すべて各国語（日本語を含む）で以下の注釈をつけた。

※小売店：コンビニエンスストア、ドラッグストア、衣料品店、スーパーマーケット、デパート、ホームセンター、家電量販店、一般商店など。

(2) 調査対象者の概要

各国の調査対象者（20～30代男女、性別年代均等割付）の特徴を以下に示す。

- 各国生まれ・各国育ちがほとんどである。フィリピン・ベトナムは100%、中国・韓国は99%、日本95%、イギリス91%、アメリカ88%である。
- 学生は、韓国33%、アメリカ27%、ベトナム24%、イギリス18%、フィリピン・日本11%、中国8%である。
- 外国人で過去5年以内の東京都内滞在期間が1か月以上と長い人の割合は全体平均で47%だが、アメリカ（54%）、ベトナム（51%）等では若干多く、中国（39%）、フィリピン（41%）では少ない。2回以上滞在した人は全体平均で54%だが、中国（85%）及びフィリピン（72%）では非常に多く、韓国は28%と少ない（図1-4）。
- 外国人の来日目的はどの国も旅行が主だが、ベトナムは仕事及び留学の割合が他の国より有意に高い。中国は仕事及び留学の割合は非常に少ない（図1-5）。

- 日本人の5年以内の海外渡航は、7日未満22%、7日以上1ヶ月未満42%、1ヶ月以上36%であるが、これは外国人のように「7日以上」という条件をつけなかったためである。目的は旅行が主で、留学や仕事は少ない。

図 1-4 過去5年以内の東京都滞在歴

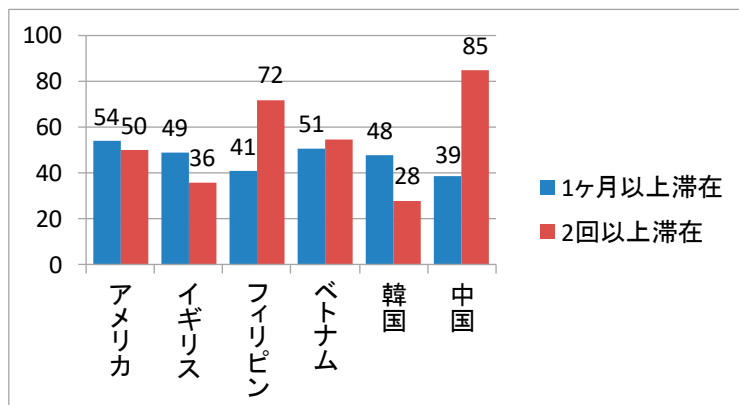
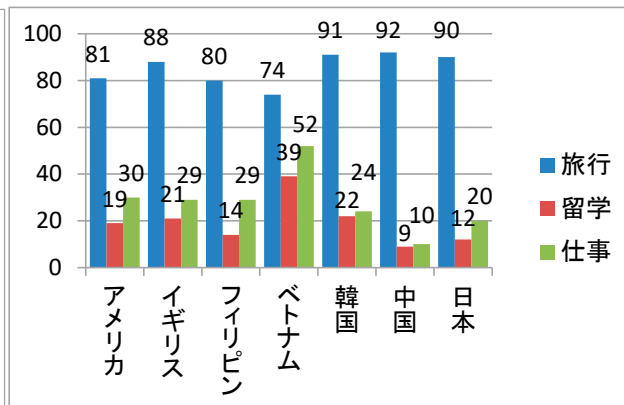


図 1-5 来日の目的 (複数回答)



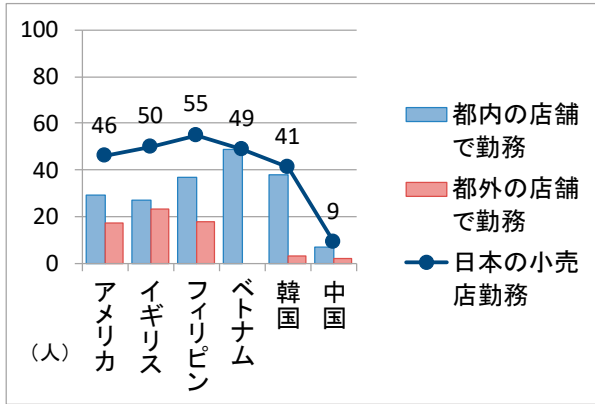
※ 日本は海外渡航目的。

日本、各自国、他国（日本と各自国を除く国）における小売店の勤務経験の有無、勤務経験が有ると回答した者に対しては、万引きを発見した場合の対処方法の教育（以下、万引き対処教育）・万引きを防止するための教育（以下、万引き防止教育）を受けたか、万引きを見つけた場合に見て見ぬふりをすると思うか否かを質問した結果を以下に示す。

- 日本における小売店勤務経験、万引き対処教育、万引き防止教育等 (図 1-6、1-7)
 - ◆ 日本滞在時に小売店に勤務した経験があるかは、国による差が大きい。フィリピンは55%と過半数、イギリス・ベトナムは約半数、アメリカ・韓国は4割を超えるが、中国は1割弱と非常に少ない。なお、日本の小売店勤務経験者は、現在勤務している人を含め47人であり、外国人に比べて多いわけではない。
 - ◆ 小売店勤務経験者が万引き対処教育・万引き防止教育を受けたと回答した率も、国による差が大きい。万引き対処教育を受けた率と万引き防止教育を受けた率の平均は、ベトナム100%、韓国84%、フィリピン69%、中国67%、アメリカ58%、イギリス55%、日本46%であり、過半数を割るのは自国である日本だけという結果であった。本調査データからは、日本の小売店では、日本人従業員に対するよりも外国人従業員に対して万引きに関する教育の実施率が高いという可能性が示唆される。
 - ◆ 勤務していた小売店で「万引きを見つけても見て見ぬふりをすると思う」と回答した率は、ベトナム、アメリカ、イギリスで高い。もっとも

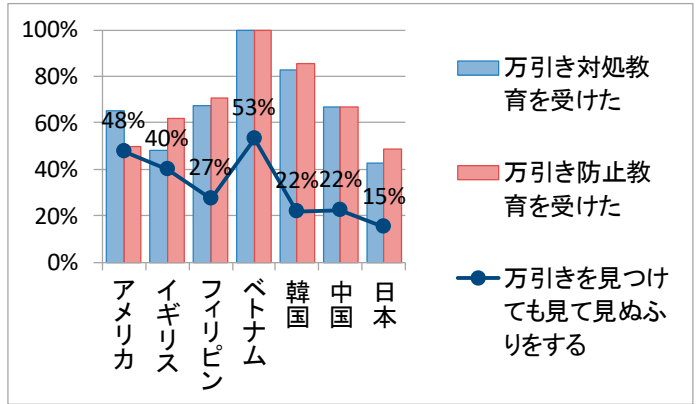
低いのは日本で、次いで中国と韓国、フィリピンの順である。この割合は万引きへの対処教育等を受けたと回答した率とは関連が見られない。

図 1-6 日本における小売店勤務経験者数



※ 日本の小売店勤務経験者は、現在勤務中を含め 47 人。

図 1-7 小売店勤務経験者の万引き対処教育等 (日本)



※ 日本のみ、現在小売店に勤務している人を加えている (外国人は訪日した際の勤務経験者)。

図 1-8 各自国における小売店勤務経験者数

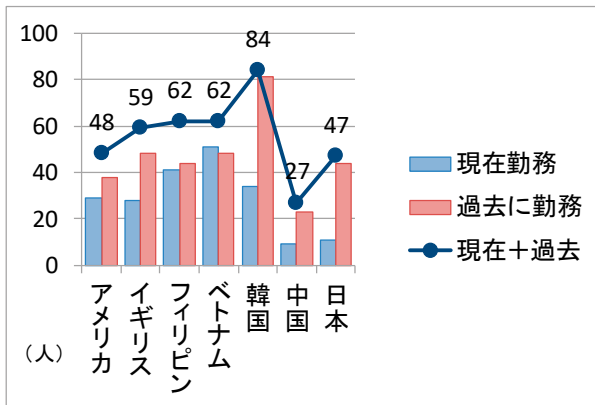
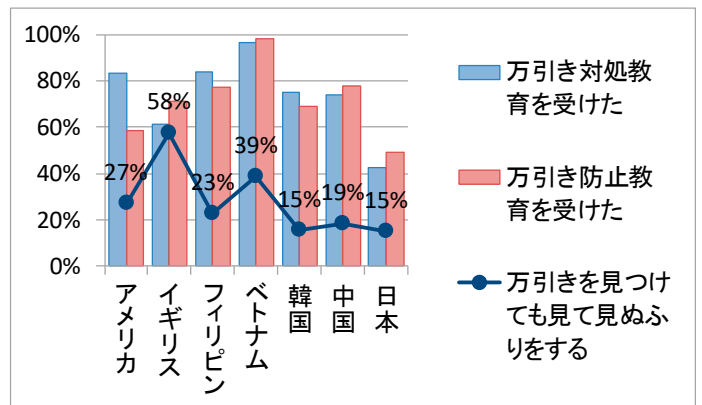


図 1-9 小売店勤務経験者の万引き対処教育等 (自国)



※ 各国とも、現在勤務している人を含む。

図 1-10 他国における小売店勤務経験者数

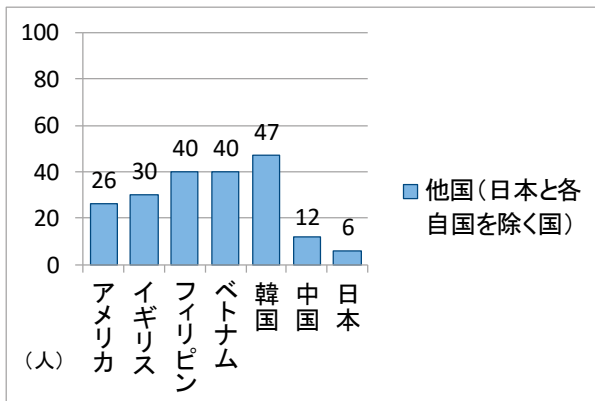
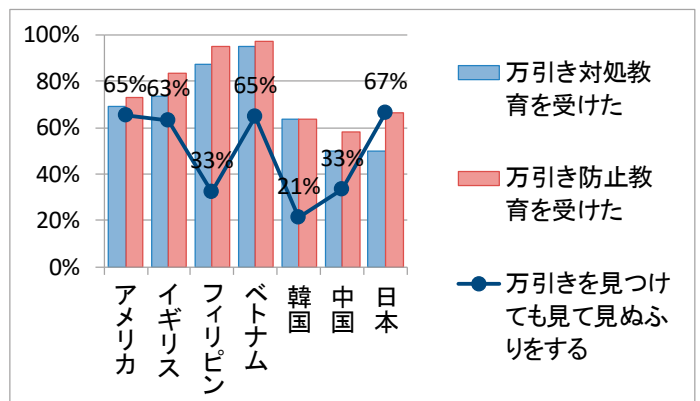


図 1-11 小売店勤務経験者の万引き対処教育等 (他国)



- 各自国における小売店勤務経験、万引き対処教育、万引き防止教育等（図 1-8、1-9）
 - ◆ それぞれの自国における小売店勤務経験は、日本における経験よりも若干高い。この傾向は、とくに韓国で顕著である。
 - ◆ 小売店勤務経験者が万引きに関する教育を受けた割合は、ベトナム、韓国を除く各国において、日本の小売店で教育を受けた割合より高い。
 - ◆ 各国における教育を受けた割合を比較すると、日本は5割弱と最低であった。本調査データからは、各国の小売店は、日本の小売店よりも万引きに関する従業員教育に力を入れている可能性が示唆される。また、アメリカでは、万引き防止よりも、万引きを発見した場合の対処教育を受けた割合が明らかに高いことから、各国の教育内容には違いがあるのではないかと考えることができる。
 - ◆ 自国の小売店で「万引きを見つけても見て見ぬふりをすると思う」と回答した率は、イギリスを除き、日本の小売店の場合よりも低い。とくにアメリカは顕著である。
- 他国（日本と各自国を除く国）における小売店勤務経験、万引き対処教育、万引き防止教育等（図 1-10,1-11）
 - ◆ 他国における小売店勤務経験は、各自国および日本における経験よりもいずれの国でも少ない。とくに日本、次いで中国の少なさが目立つ。日本の小売店勤務経験者が少ないのは、調査対象者抽出条件に他の対象国のように「海外渡航経験 7 日以上」という条件を付けていないため、短期間の海外渡航者が多く含まれていたことの影響と考えられる。一方、中国は、他国だけでなく、自国及び日本でも小売店勤務経験者が非常に少なく、さらに来日目的のほとんどが「旅行」で、「仕事」「留学」がもっとも少ない（図 1-5 参照）。これらのことから、今回の中国の調査対象者の多くは、他の調査対象国に比べて、経済的にある程度余裕のある層であることがうかがえる。
 - ◆ 小売店勤務経験者が万引きに関する教育を受けた割合は、日本や自国における同割合とそれほど変わらない。多くの国で万引きに関する従業員教育が行われていると考えられる。

2. 調査結果

2.1 万引きに関する規範意識、認識、知識

(1) 万引きを含む規範意識

「万引きをする」「路上にゴミを捨てる」等、さまざまな行為について「いかなる理由があっても許されない」か「特に問題はない」のかを、両者を両極とした5件法で質問した（図2-1）。

図2-1 調査票「万引きを含む規範意識」

Q1 あなたの考えに近いものをそれぞれ一つ選んでください。（それぞれひとつずつ）

下記「万引き」は「店員等の隙を見てこっそり商品を盗むこと」を示します。

	いかなる理由があっても、許されない				特に問題はない
	左に近い	どちらかといえば左に近い	どちらともいえません	どちらかといえば右に近い	右に近い
1) 徒歩で信号無視をする	1	2	3	4	5
2) 自転車で信号無視をする	1	2	3	3	4
3) 路上にゴミを捨てる	1	2	3	3	4
4) 会計待ちの列に割り込む	1	2	3	3	4
5) 会計前に、購入予定の商品を開封する	1	2	3	3	4
6) 店の外などに置いてある他人の傘を勝手に使う	1	2	3	3	4
7) 路上に置いてある自転車を勝手に使う	1	2	3	3	4
8) 落ちているお金を警察に届けず自分のものにする	1	2	3	3	4
9) 万引きをする	1	2	3	3	4
10) 椅子や机等に置いてある他人の物を隙を見て盗む	1	2	3	3	4
11) ひったくりをする	1	2	3	3	4

「万引きをする」という行為に対する国別の回答割合を見ると（図2-2）、もっとも厳しい態度だったのは日本であり、85%もが「いかなる理由があっても許されない」と回答した。次いで厳しい態度だったのは韓国、フィリピン及び中国であり、「いかなる理由があっても許されない」と回答した人はいずれも7割を超えている。一方、イギリス、

ベトナム、アメリカでは同回答の割合は若干少なく5割前後であった。イギリス、ベトナム、アメリカでも「特に問題ない」と回答した人は他の国と同様に少ないが、「万引きをする」という行為に対する厳しさは日本とは異なっていると考えられる。

また、「会計前に、購入予定の商品を開封する」という行為に対しても、もっとも「許されない」とするのは日本であり、平均値の高さは他の国に比べ突出していた(図2-2)。

「会計待ちの列に割り込む」も同様だが、フィリピンの平均値も日本と同じように高い。

以上より、今回調査した国では、万引きなどの犯罪や日本ではマナー違反と捉えられている店舗内の行動については、日本と比べ「許されないこと」とは考えられていない傾向があるといえる。

図2-2 規範意識(万引き、会計前商品開封、列への割り込み): 国別比較

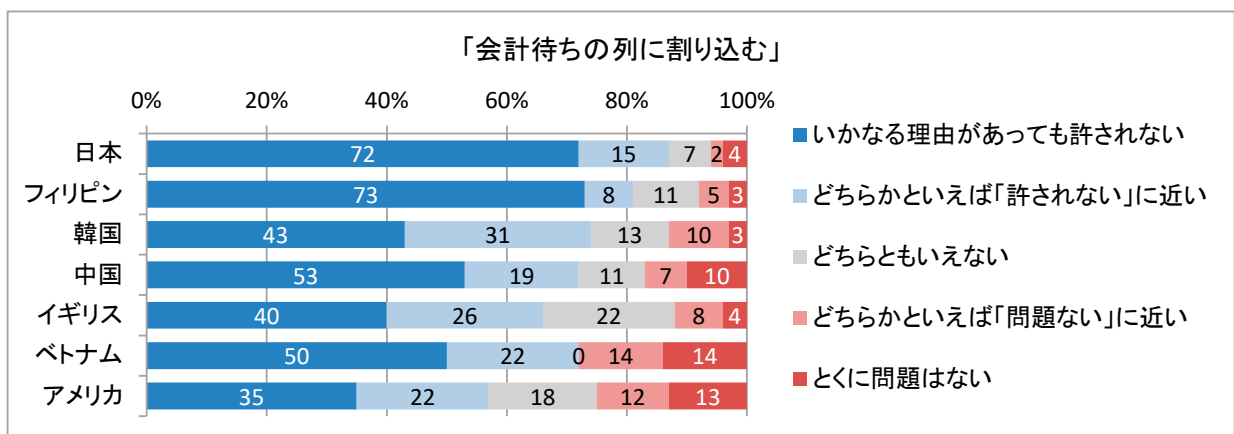
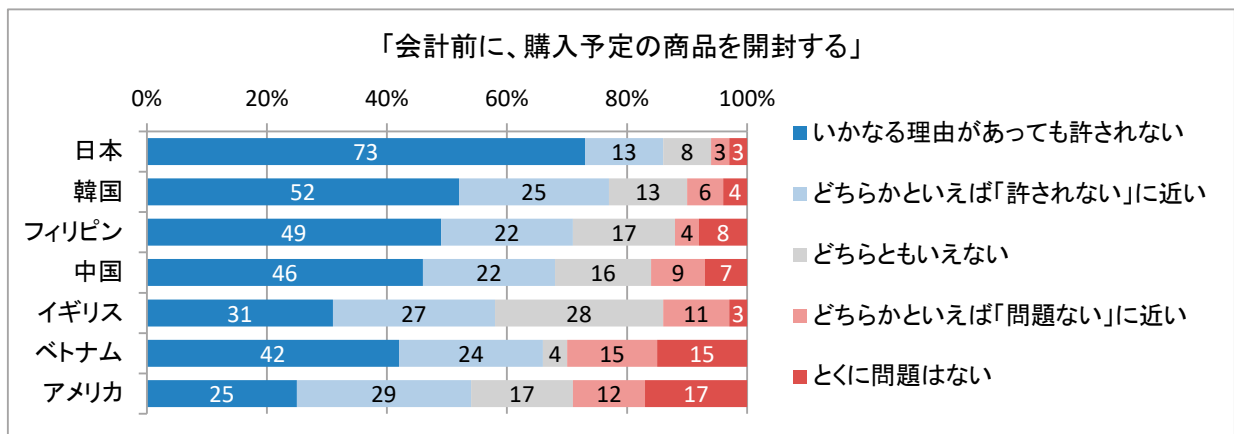
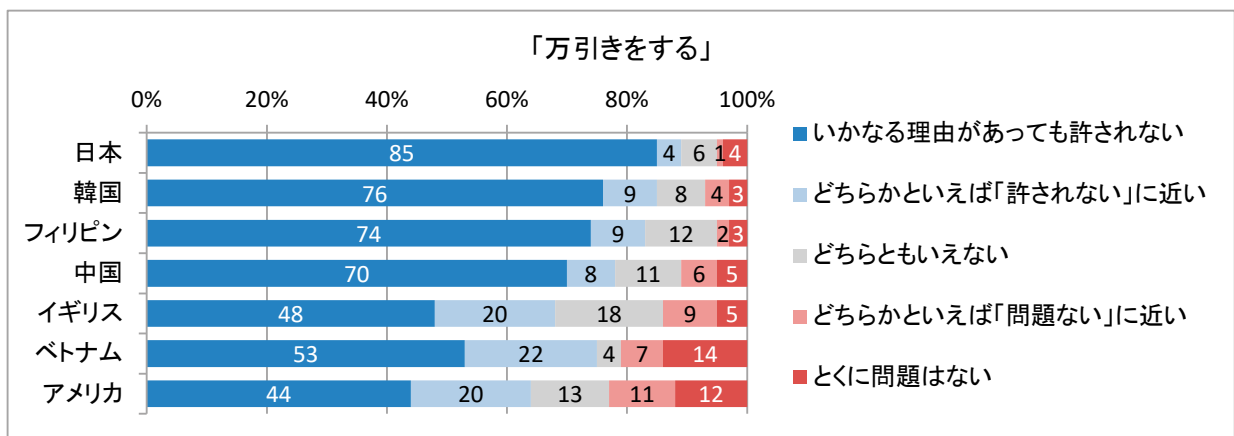
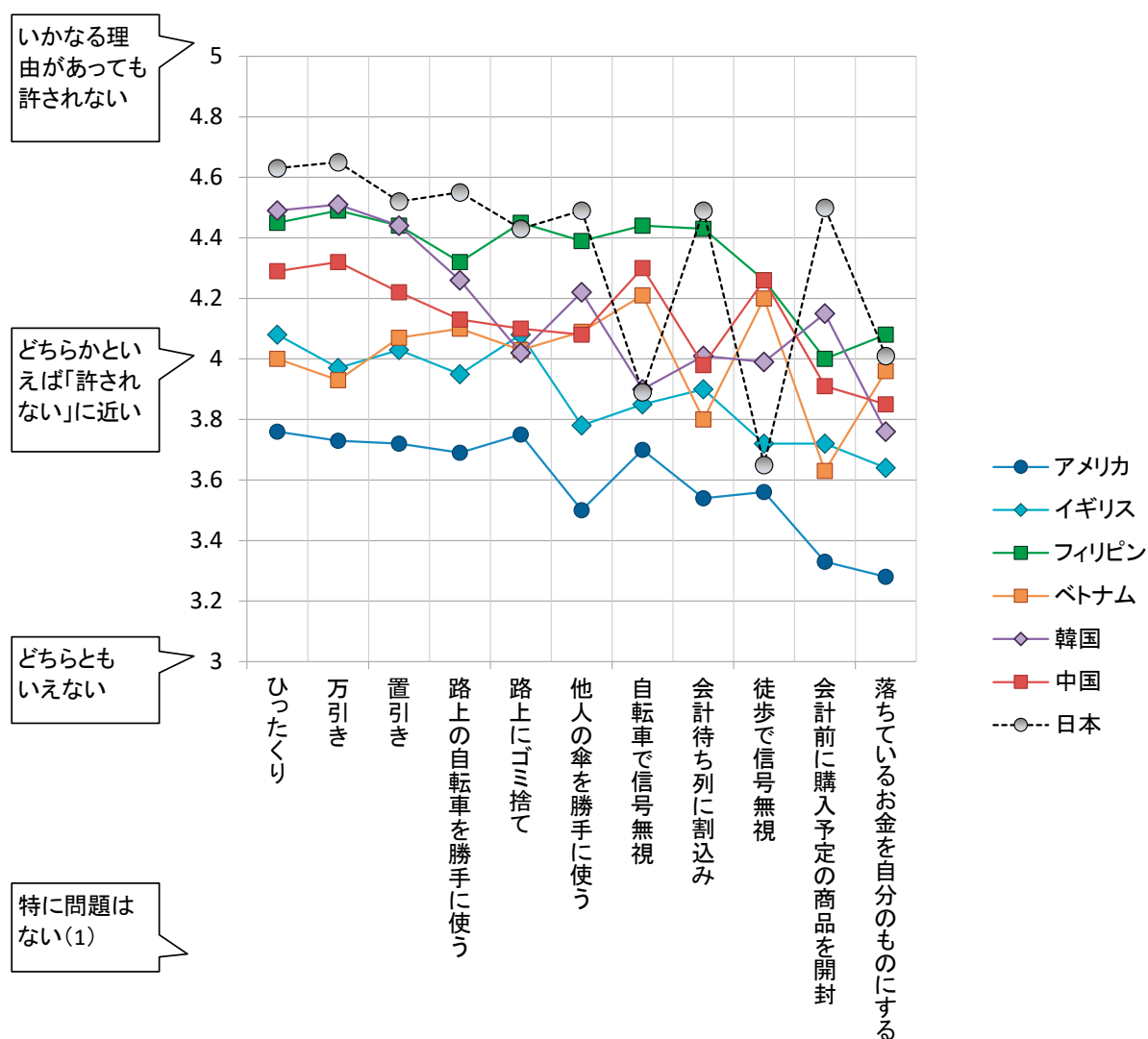


図 2-3 は、国ごと、行為ごとに「いかなる理由があっても許されない」を 5 点、「どちらかといえば“許されない”に近い」を 4 点、「どちらともいえない」を 3 点、「どちらかといえば“問題はない”に近い」を 2 点、「特に問題はない」を 1 点と数値化した上で平均点を算出した結果である。数字が大きい方が「許されない」という回答割合が高く、小さい方が「特に問題ない」という回答割合が高い。

また、参考として「万引きをする」という行為に対する回答とその他の行為に対する回答との比較がしやすいよう、表 2-1 に、「万引き」の平均点と各行為の平均点との差を国別に示した。

図 2-3 規範意識：国別平均点の比較



※ 各行為は合計の平均点が高い（“許されない”側が多い）順に並べ替えた。「ひったくり」がもっとも高く、「落ちているお金を自分のものにする」がもっとも低い。

表 2-1 「万引き」の平均点とその他の行為との平均点の差： 国別平均点の比較

	「万引き」の平均点	各行為の平均点-「万引き」の平均点									
		ひったくり	置引き	路上の自転車を勝手に使う	路上にゴミ捨て	他人の傘を勝手に使う	自転車で信号無視	会計待ち列に割り込み	徒歩で信号無視	会計前に購入予定の商品を開封	落ちているお金を自分のものにする
日本	4.65	-0.02	-0.13	-0.1	-0.22	-0.16	-0.76	-0.16	-1	-0.15	-0.64
韓国	4.51	-0.02	-0.07	-0.25	-0.49	-0.29	-0.61	-0.5	-0.52	-0.36	-0.75
中国	4.32	-0.03	-0.1	-0.19	-0.22	-0.24	-0.02	-0.34	-0.06	-0.41	-0.47
フィリピン	4.49	-0.04	-0.05	-0.17	-0.04	-0.1	-0.05	-0.06	-0.23	-0.49	-0.41
ベトナム	3.93	0.07	0.14	0.17	0.1	0.16	0.28	-0.13	0.27	-0.3	0.03
イギリス	3.97	0.11	0.06	-0.02	0.11	-0.19	-0.12	-0.07	-0.25	-0.25	-0.33
アメリカ	3.73	0.03	-0.01	-0.04	0.02	-0.23	-0.03	-0.19	-0.17	-0.4	-0.45

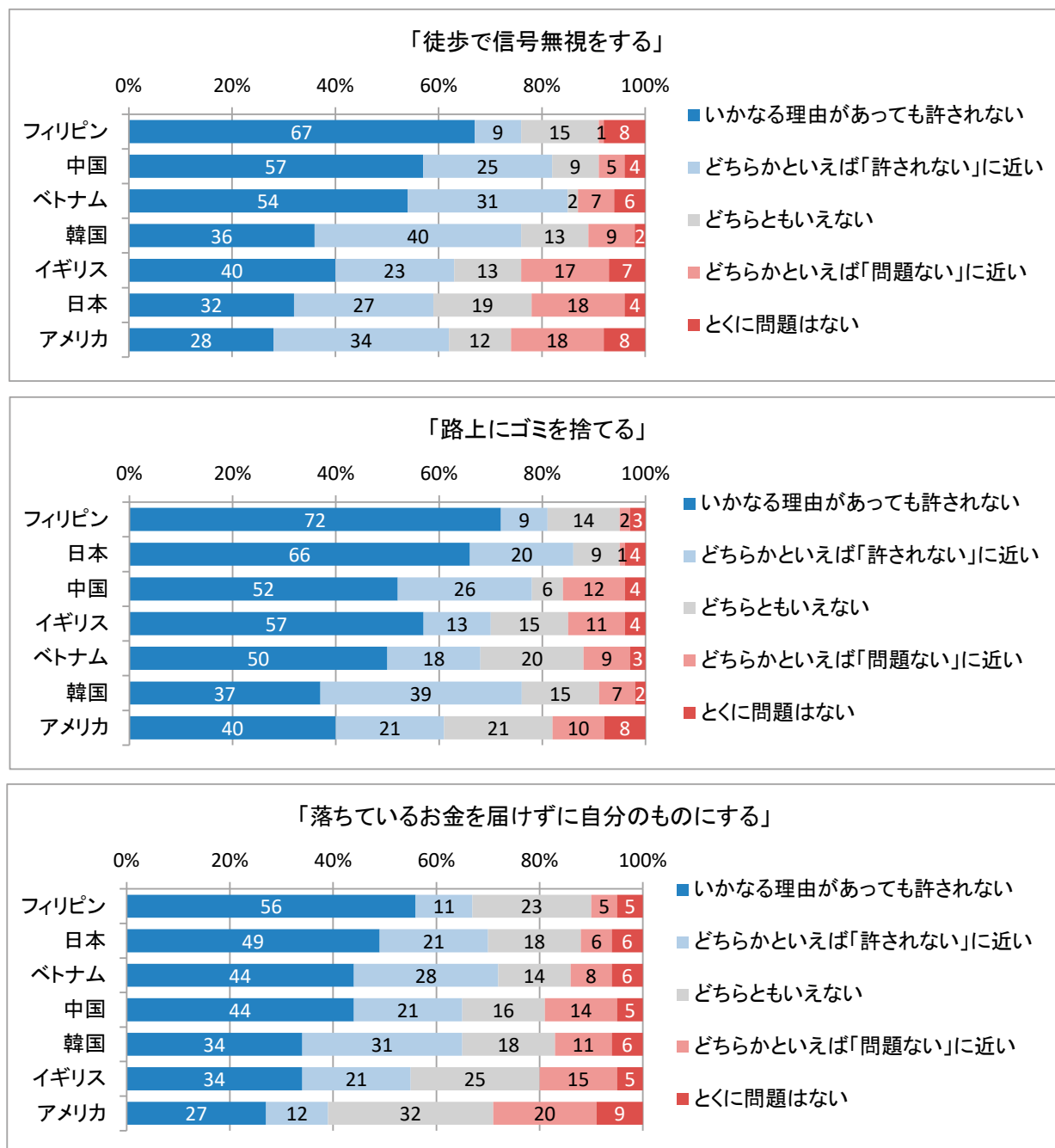
- ※ 各行為（列）は、図 2-3 と同じく合計の平均点が高い（“許されない”側が多い）順とした。
- ※ 各国（行）は、「日本」と回答傾向に近い順とした。
- ※ 平均点の差は、正数（「万引き」よりも“許されない”側が多い傾向がある）を太字、絶対値 0.2 以上を色付きとした（0 に近いと「万引き」と同じような感覚、0 から離れると異なる感覚でとらえられていると考えることができる）。

「万引き」という行為に対する回答の各国の平均点は、どの国でも、「ひったくり」「置引き（椅子や机等に置いてある他人のものを隙を見て盗む）」と近く、それぞれの行為に対する「許されない」等の回答の割合もほぼ同じである。国によって「許されない」と回答した割合の多さは異なるものの、窃盗という犯罪に対する意識は各国でほぼ一様であり、ひったくり・置引きに比べて、万引きがとくに軽く捉えられているということはないといえる。

万引きと同じくらい「許されない」（あるいは「問題ない」と考えられている行為は、国ごとに異なっている。「万引き」の平均点との差がほとんど見られない行為は、中国では「自転車で信号無視」「徒歩で信号無視」、フィリピンでは「路上にゴミ捨て」「自転車で信号無視」「会計待ちの列に割り込み」、ベトナムでは「落ちているお金を自分のものにする」（ベトナムではこの行為の方がむしろ「置引き」等より「万引き」に近い）、イギリスでは「路上の自転車を勝手に使う」「会計待ちの列に割り込み」、アメリカでは「路上の自転車を勝手に使う」「路上にゴミ捨て」「自転車で信号無視」である。韓国では、「ひったくり」「置引き」以外に、「万引き」の平均点との差がほとんど見られない行為はない。なお、ベトナムでは、自転車や徒歩による信号無視は、万引きよりも「許されない」と考えられている。

参考として、「徒歩で信号無視」等の行為等に対する国別の回答割合を図 2-4 に示す。日本は、「万引き」だけでなく、社会秩序やマナーに違反する行動に対して「許されない」と考える傾向が各国と比較して高いが、信号無視に対しては日本より厳格な国が少ない。

図 2-4 規範意識（徒歩信号無視、路上ゴミ捨て）：国別比較



なお、全体（n=700）では、すべての行為に対して、男性より女性の方が「許されない」と回答した率が明らかに高いという結果であった。ただし、国別に見るとこの性差の程度には違いが見られた。男女差がとくに大きかったのは日本と中国、非常に差が小さく、中には男性の方が「許されない」と回答した率が高い行為があったのは韓国とフィリピンであった（図 2-5）。

年代（20代、30代）による差は見られなかった。

図 2-5

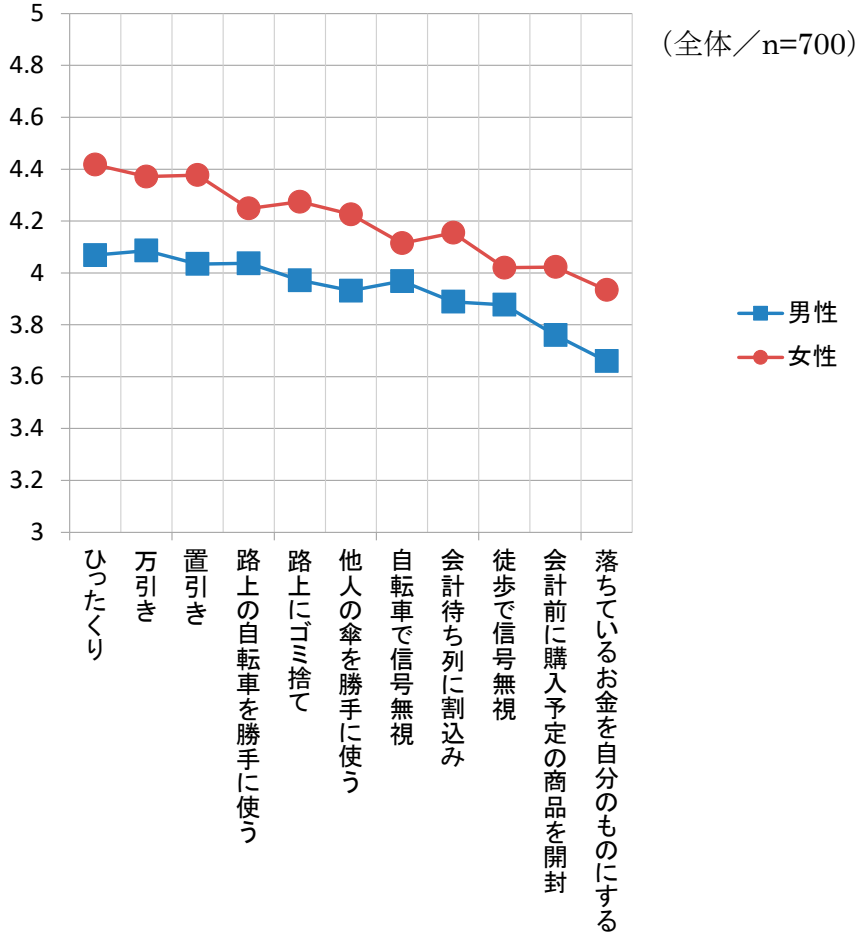
規範意識：
男女別平均点

いかなる理由があっても許されない

どちらかといえば「許されない」に近い

どちらともいえない

特に問題はない(1)

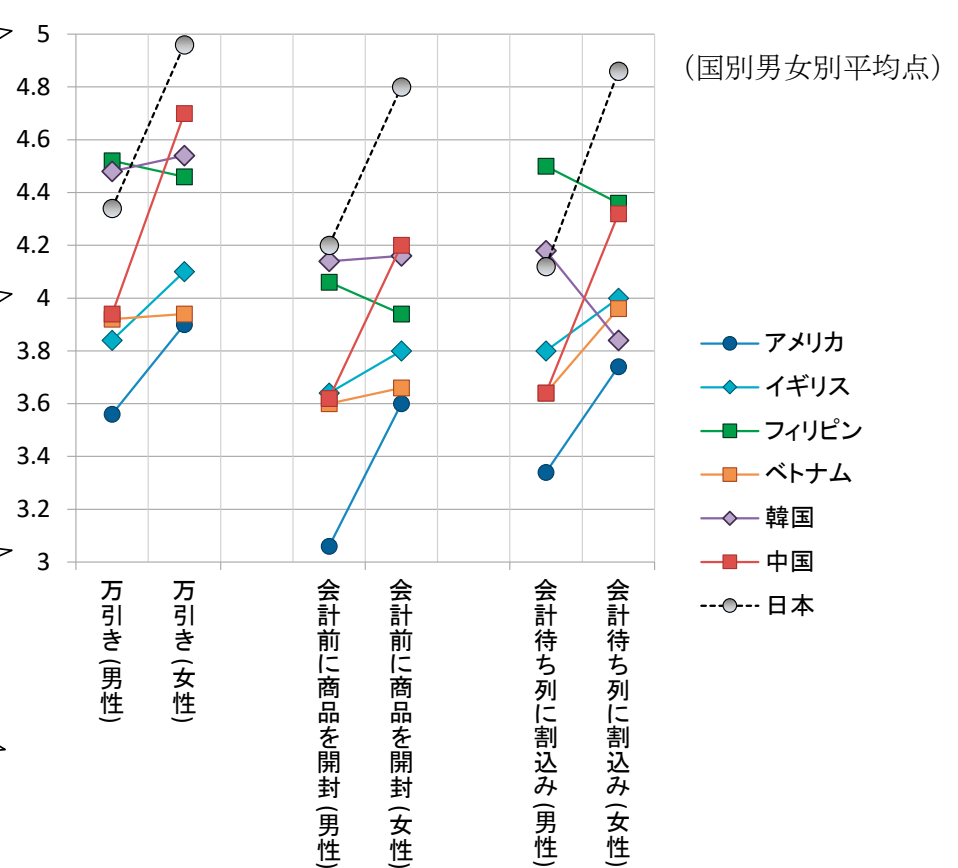


いかなる理由があっても許されない

どちらかといえば「許されない」に近い

どちらともいえない

特に問題はない(1)



(2) 万引きに関する認識

様々な万引きのケースにおいて、罪の重さや通報の必要性等についてどう思うかを5件法で質問した（図 2-6）。

図 2-6 調査票「万引きに関する認識」1

Q2-1 あなたの考えに近いものをそれぞれ一つ選んでください。（それぞれひとつずつ）

下記「万引き」は「店員等の隙を見てこっそり商品を盗むこと」を示します。

	そう 思う	やや そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう 思わない
1) 万引きは、大なり小なり誰もがやっていることだ	1	2	3	4	5
2) 万引きは見つからなければ問題はない	1	2	3	4	5
3) 万引きは、被害額が大きいほど罪が重い	1	2	3	4	5
4) 万引きは、常習者ほど罪が重い	1	2	3	4	5
5) 万引きは、計画性があるほど罪が重い	1	2	3	4	5
6) 被害額や計画性などに関わらず、万引きしたら通報するべきだ	1	2	3	4	5
7) 万引きは店との問題であり、警察に通報するようなことではない	1	2	3	4	5

図 2-7、図 2-8 に、「場合によらず通報すべき（被害額や計画性などに関わらず、万引きしたら通報すべきだ）」等に対する国別の回答割合を示す。図 2-9 では、「そう思う」を5点、「そう思わない」を1点と数値化した上で平均点を算出し、国別に比較する。

各図からは、ベトナムを除くどの国でも「場合によらず通報すべき（被害額や計画性などに関わらず、万引きしたら通報すべきだ）」と思う人は多いことがわかる。とくにフィリピン及び中国では多く、万引きを「許されない」と回答した率をもっとも高い日本を凌ぐ。

調査した国の中で、唯一、ベトナムでは、通報すべきと思う人は少なく、そう思わない人（「あまりそう思わない」と「そう思わない」との合計）の方が多かったが、この結果には、ベトナムでは少額の場合には法定刑が定められていないことが影響している可能性も考えられる。

万引きの罪の重さについては、ベトナムを除く各国は、日本に比べて、常習者ほど、計画性があるほど、被害額が大きいほど重いと考える人が多いという結果であった（図 2-8、図 2-9）。国による差がもっとも大きかったのは「被害額が大きいほど罪が重い」だが、各国の法制度の違い（日本と韓国は被害額による刑罰の違いはないが、その他の国は被害額によって刑罰が異なる）が、この差を生んだ可能性も考えられる。

図 2-7 万引きに関する意識（通報すべき等）：国別比較

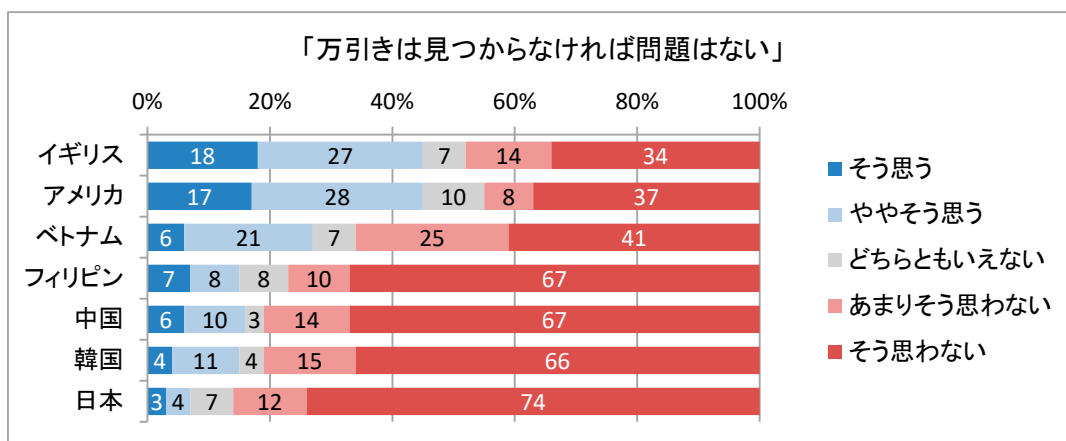
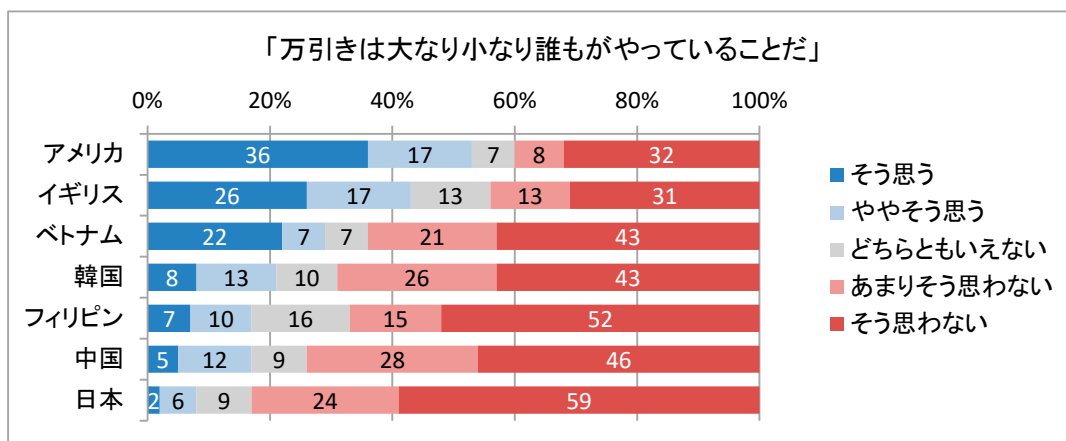
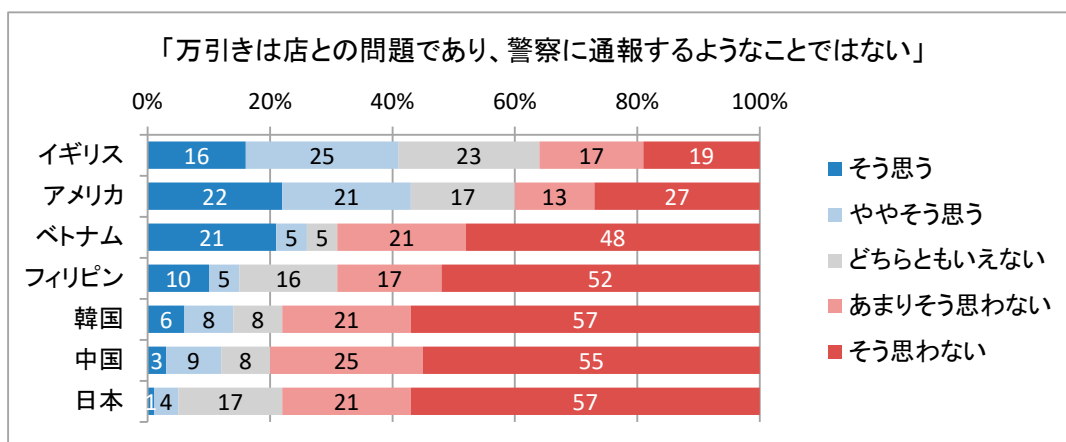
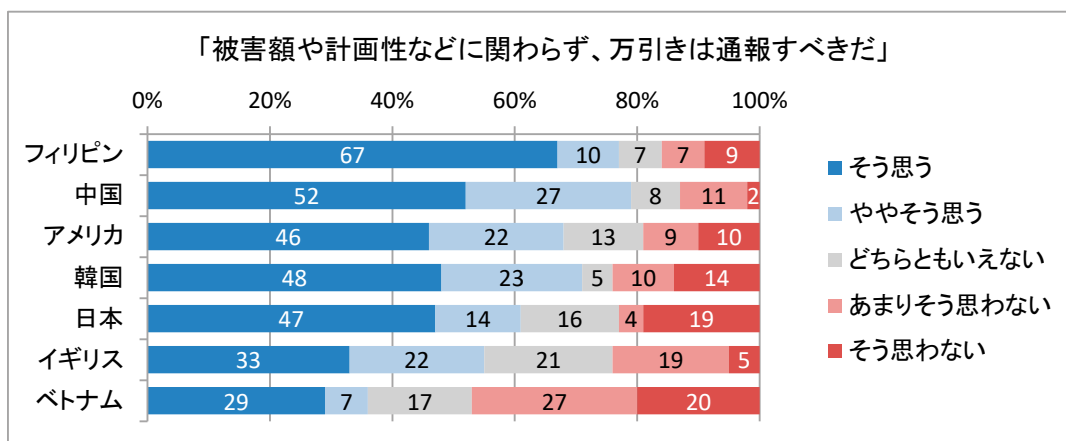


図 2-8 万引きに関する意識（万引きの罪の重さの認識）：国別比較

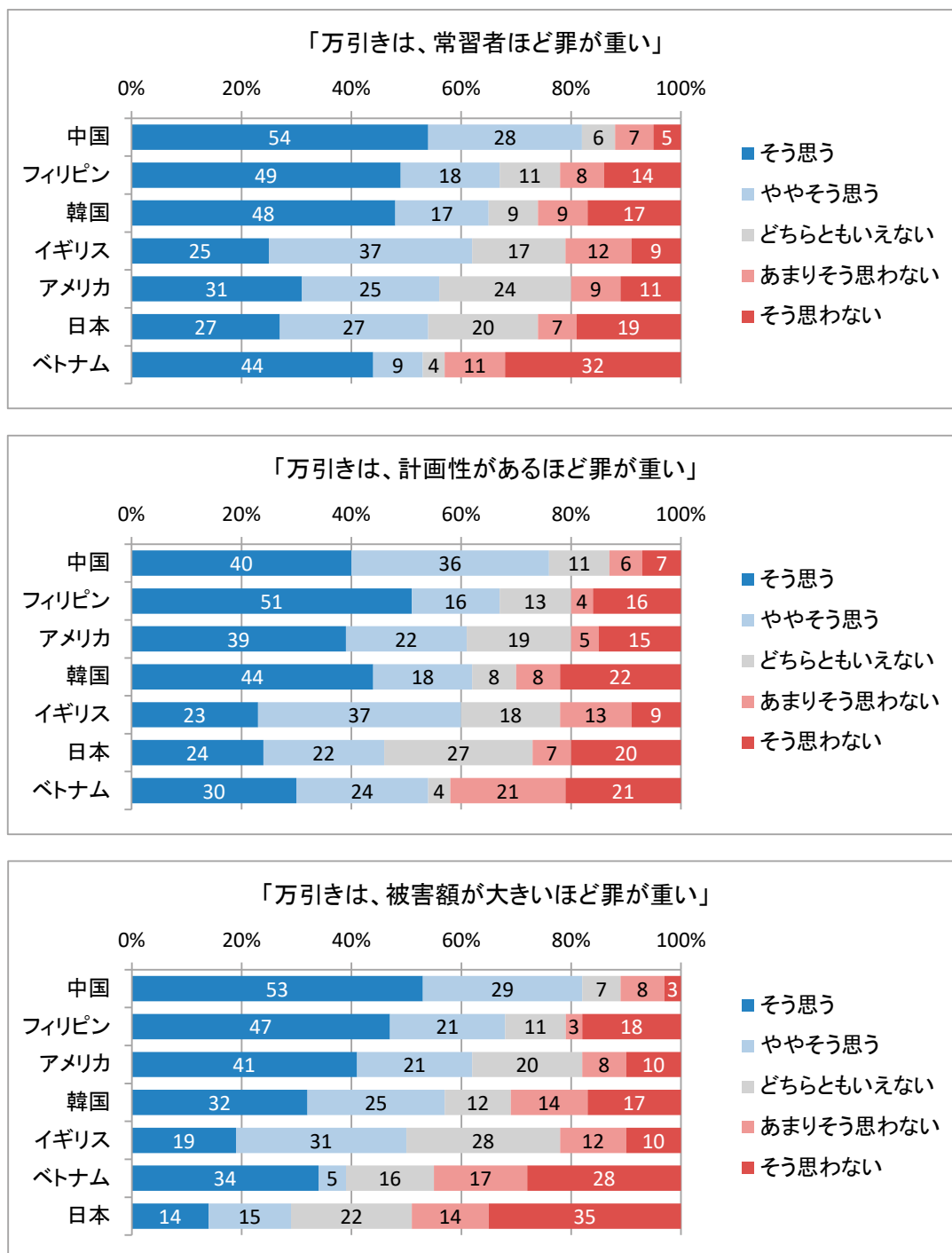
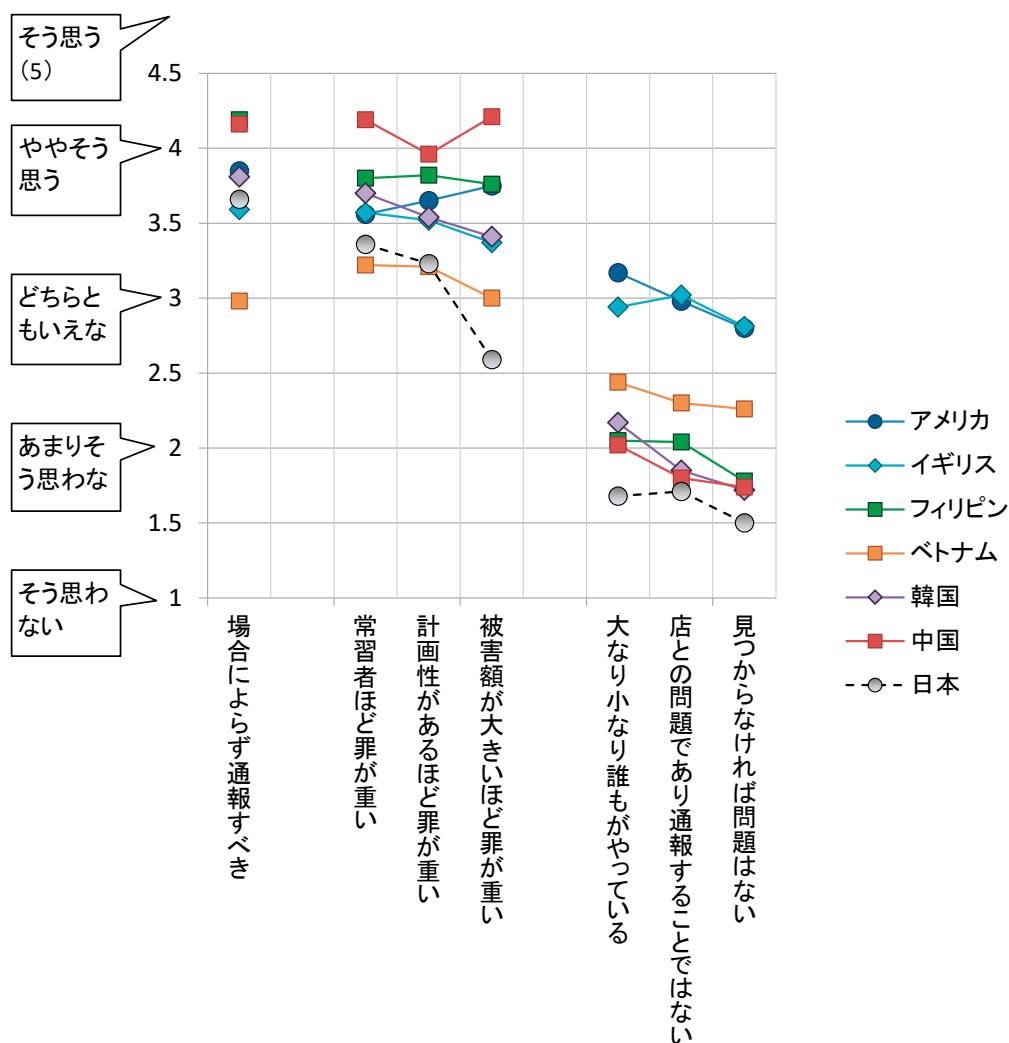


図 2-9 万引きに関する意識：国別平均点の比較



※ 各項目は「そう思う」率が高い順に並べ替えた。「場合によらず通報すべき」がもっとも「そう思う」率が高く、「見つからなければ問題なし」がもっとも低い。

「万引きは大なり小なり誰もが行うこと」「見つからなければ問題はない」「店との問題なので通報不要（万引きは店との問題であり、警察に通報するようなことではない）」という質問に対して、「そう思う」と回答した人は日本ではほとんどいないが、アメリカ、イギリス、次いでベトナムでは「そう思う」と回答した人の割合が高く、国による一貫した差が見られた。

図 2-6 の質問に続き、「初めての万引き」「子供の万引き」など様々なケースに対して「店は許すべき（店は許してやるべきだ）」と思うか、「通報不要（警察に通報するようなことではない）」と思うかを各々 5 件法で質問した（図 2-10）。

同じケースに対して各々 2 つの項目を設けた理由は、万引きに対するもっとも厳しい対応は公的機関に刑事的手続きを求める「通報」であると想定し、ケースによって、また国によって図 2-11 のような段階的な違いが現れるのではないかと考えたためである。

つまり、店の判断は以下の3段階に分けられ、まずは店として「許すべきか」を判断し、許すべきではないと判断した場合には、次の段階として「通報すべきか否か」の判断がなされるという想定である。

- ① 店として許すべきであり、通報も不要である
- ② 店として許すべきではないが、通報までは必要ない
- ③ 店として許すべきではなく、通報もすべき

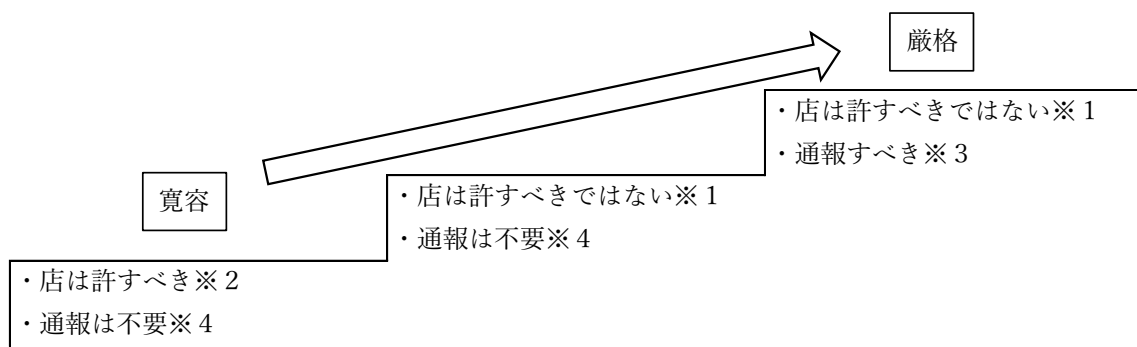
図 2-10 調査票「万引きに関する認識」2

Q2-2 あなたの考えに近いものをそれぞれ一つ選んでください。(それぞれひとつずつ)

下記「万引き」は「店員等の隙を見てこっそり商品を盗むこと」を示します。

	そう 思う	やや そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう 思わない
初めての万引きであれば、					
1) 店は許してやるべきだ	1	2	3	4	5
2) 警察に通報するようなことではない	1	2	3	4	5
安価な品物の万引きであれば、					
3) 店は許してやるべきだ	1	2	3	4	5
4) 警察に通報するようなことではない	1	2	3	4	5
子どもの万引きは、					
5) 店は許してやるべきだ	1	2	3	4	5
6) 警察に通報するようなことではない	1	2	3	4	5
高齢者の万引きは、					
7) 店は許してやるべきだ	1	2	3	4	5
8) 警察に通報するようなことではない	1	2	3	4	5
生活に困って万引するのは、					
9) 店は許してやるべきだ	1	2	3	4	5
10) 警察に通報するようなことではない	1	2	3	4	5
万引きをしても、買い取れば、					
11) 店は許してやるべきだ	1	2	3	4	5
12) 警察に通報するようなことではない	1	2	3	4	5
万引きをしても、反省していれば、					
13) 店は許してやるべきだ	1	2	3	4	5
14) 警察に通報するようなことではない	1	2	3	4	5

図 2-11 万引きに対する態度の想定



- ※1 「店は許してやるべきだ」に「そう思わない」と回答
- ※2 「店は許してやるべきだ」に「そう思う」と回答
- ※3 「通報するようなことではない」に「そう思わない」と回答
- ※4 「通報するようなことではない」に「そう思う」と回答

この結果を図 2-12～14 に示す。図 2-12 は、全項目について「そう思う」を 5 点、「そう思わない」を 1 点と数値化した上で平均点を算出して国別に比較、図 2-13～14 は、一部項目について国別の回答割合を示したものである。

図 2-12 「店は許してやるべきだ」「通報するようなことではない」の回答：国別平均点の比較

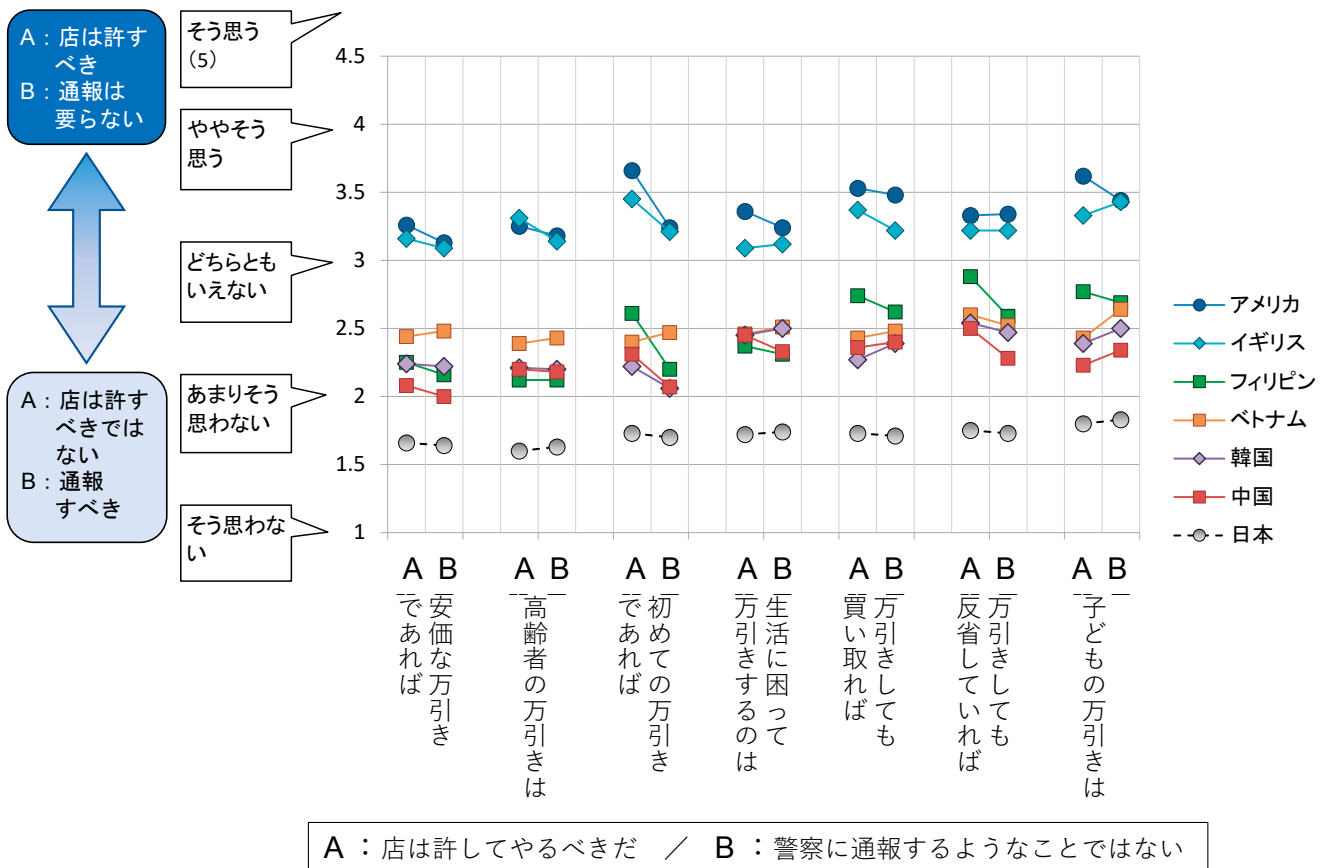


図 2-13 「店は許してやるべきだ」「通報するようなことではない」 国別比較 1

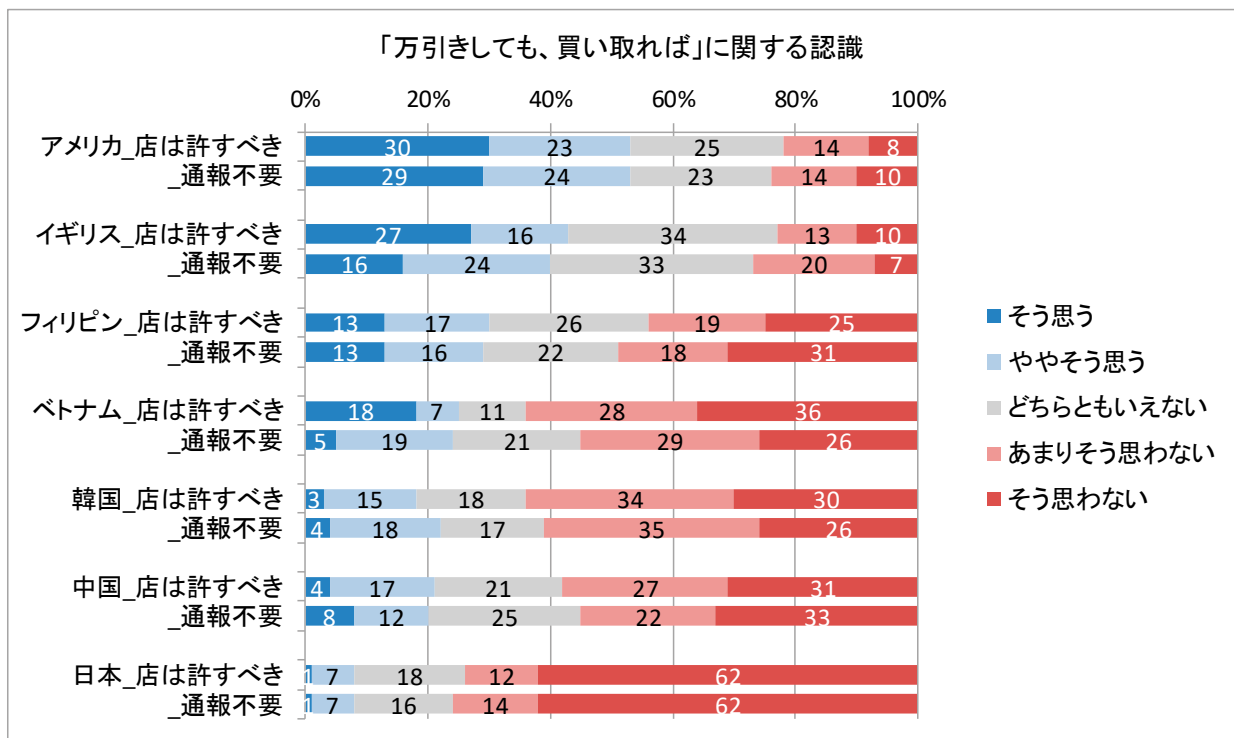
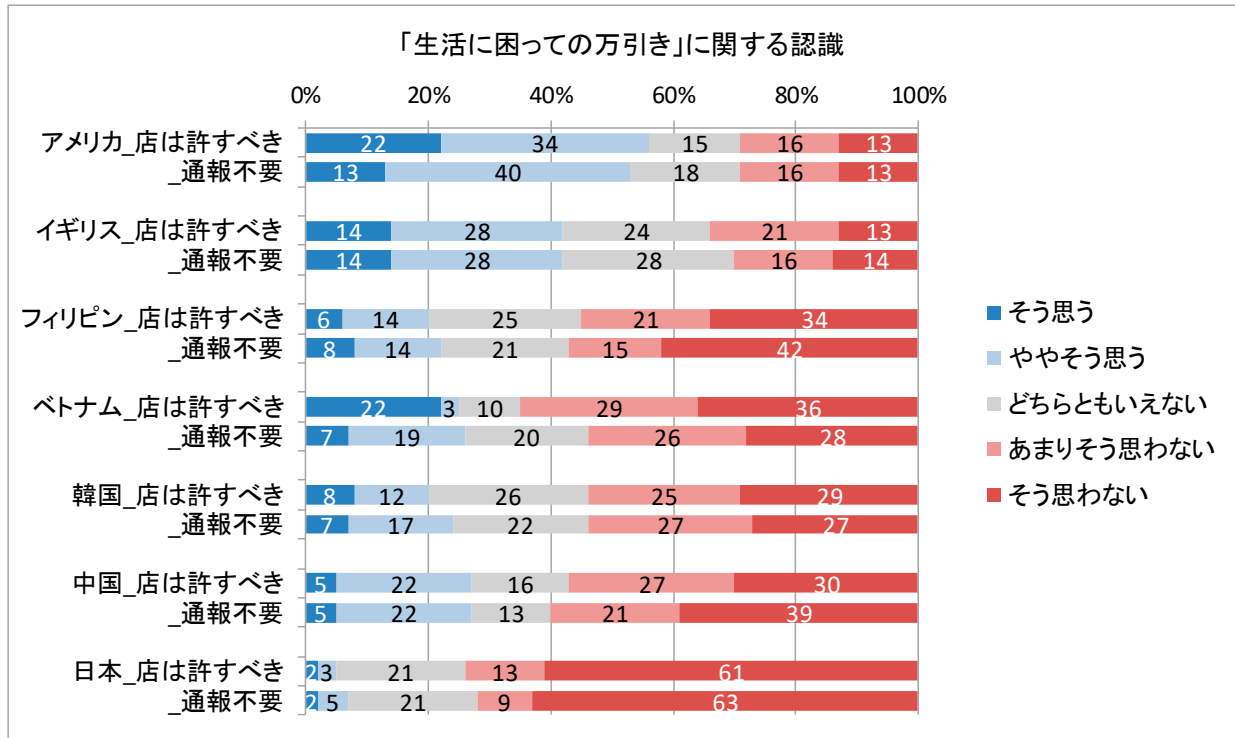
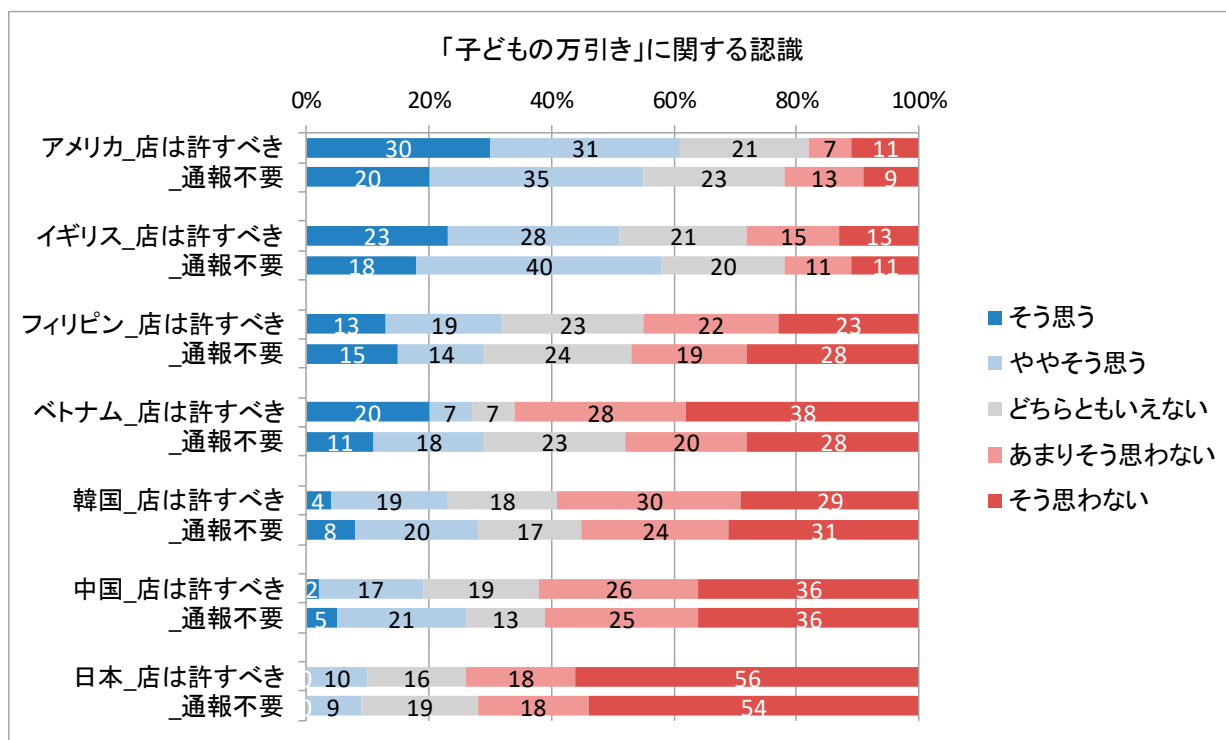


図 2-14 「店は許してやるべきだ」「通報するようなことではない」 国別比較 2



調査結果を見ると、国によっては、「店としては許してやるべきだが、通報は不要とは思わない」という当初想定をしていなかった回答が見受けられた。この回答は、国によっては「通報」がもっとも厳しい対応であるとは捉えられてはいないこと（「通報」が「店として許すべきでない」という判断の先にあるものではないこと）、及び「店として許すべきか否か」「通報するか否か」は別のものとして捉えられていることを示唆している。

また、どの万引きのケースについても、もっとも厳格であるのは日本、次いで中国・韓国・ベトナム・フィリピン、もっとも寛容なのはイギリス・アメリカであり、国による一貫した違いが見られる。図 2-2 の万引きに対する規範意識（許されないか問題ないか）の結果と類似している。

質問した万引きのケースの中でもっとも厳格な回答となったのは「安価な品物の万引き」で、もっとも寛容な回答となったのは「子供の万引き」だが、その差は僅かであった。なお、「子供の万引き」については「通報不要」という回答が他のケースの万引きに比べ相対的に若干高いという特徴が見られた。

(3) 万引きに関する知識

日本における万引きの取扱いについて知っているか否かを 3 水準で質問した（図 2-15）。図 2-16、17 に国別の回答割合を示し、図 2-18 に「知っている」を 3 点、「だいたいは知っている」を 2 点、「知らない」を 1 点と数値化した上で平均点を算出し、国別に比較したものを示す。図 2-19 に「知っている」と「だいたいは知っている」を合わせた回答の率（認知率）の国別比較を示す。

図 2-15 調査票「万引きに関する知識」

Q7 あなたは、以下についてどの程度ご存知ですか。（それぞれひとつずつ）

下記「万引き」は「店員等の隙を見てこっそり商品を盗むこと」を示します。

	知っている	だいたいは知っている	知らない
1) 日本では、万引きは刑法の窃盗罪である	1	2	3
2) 日本では、万引きは懲役（ちょうえき）刑のほか 50 万円以下の罰金刑が定められている	1	2	3
3) 日本では、万引きは警察に全件届け出ることになっている	1	2	3
4) 日本では、万引きで逮捕されることもある	1	2	3
5) 日本では、万引きは現行犯以外でも捕まる	1	2	3
6) 日本では、店の外に出なくても、商品をポケットやバッグの中に隠しただけでも罪になる	1	2	3
7) 日本では、万引きをしたら、謝罪をしても罪になる	1	2	3
8) 日本では、万引きをしたら、弁償をしても罪になる	1	2	3
9) 日本では、万引きをする者の見張りをしただけでも罪になる	1	2	3

※日本人対象の調査票では「日本では、」という文言を省いている。

図 2-16 万引きに関する知識：国別比較 1

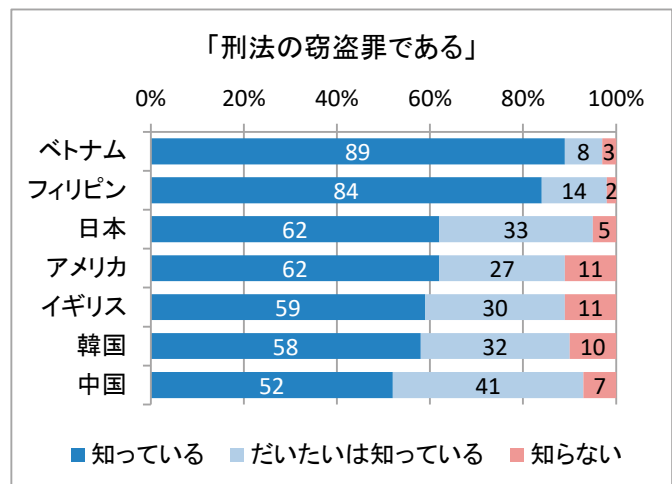


図 2-17 万引きに関する知識：国別比較 2

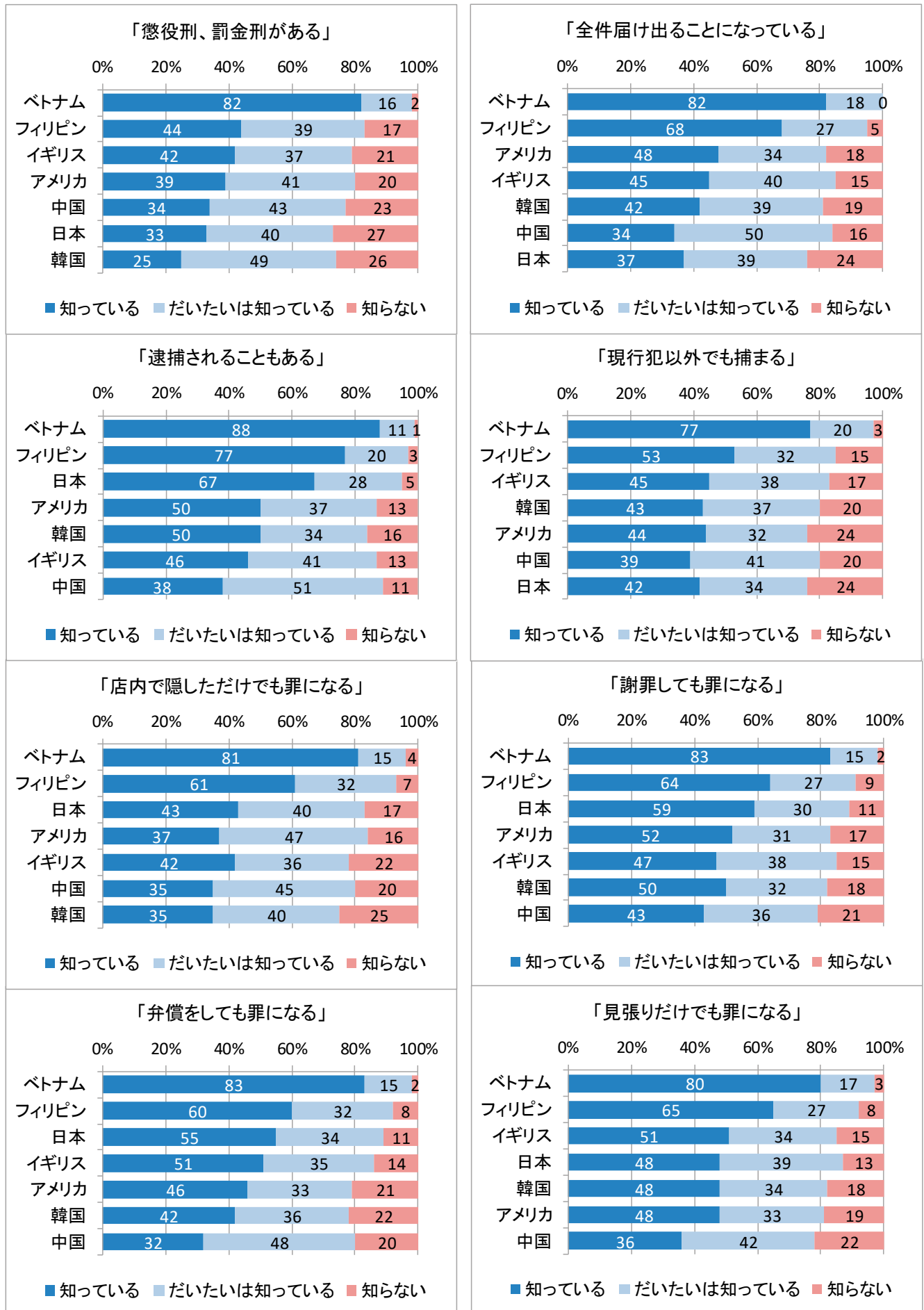


図 2-18 万引きに関する知識：国別平均点の比較

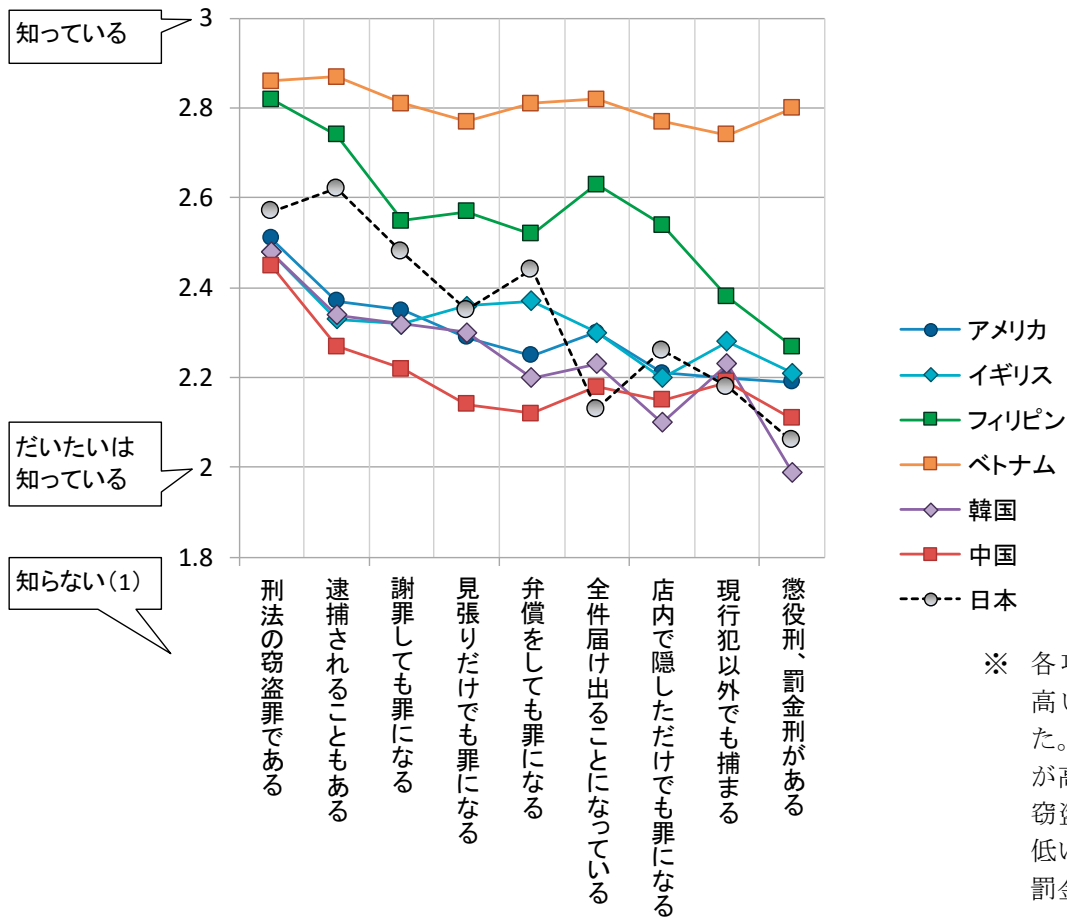
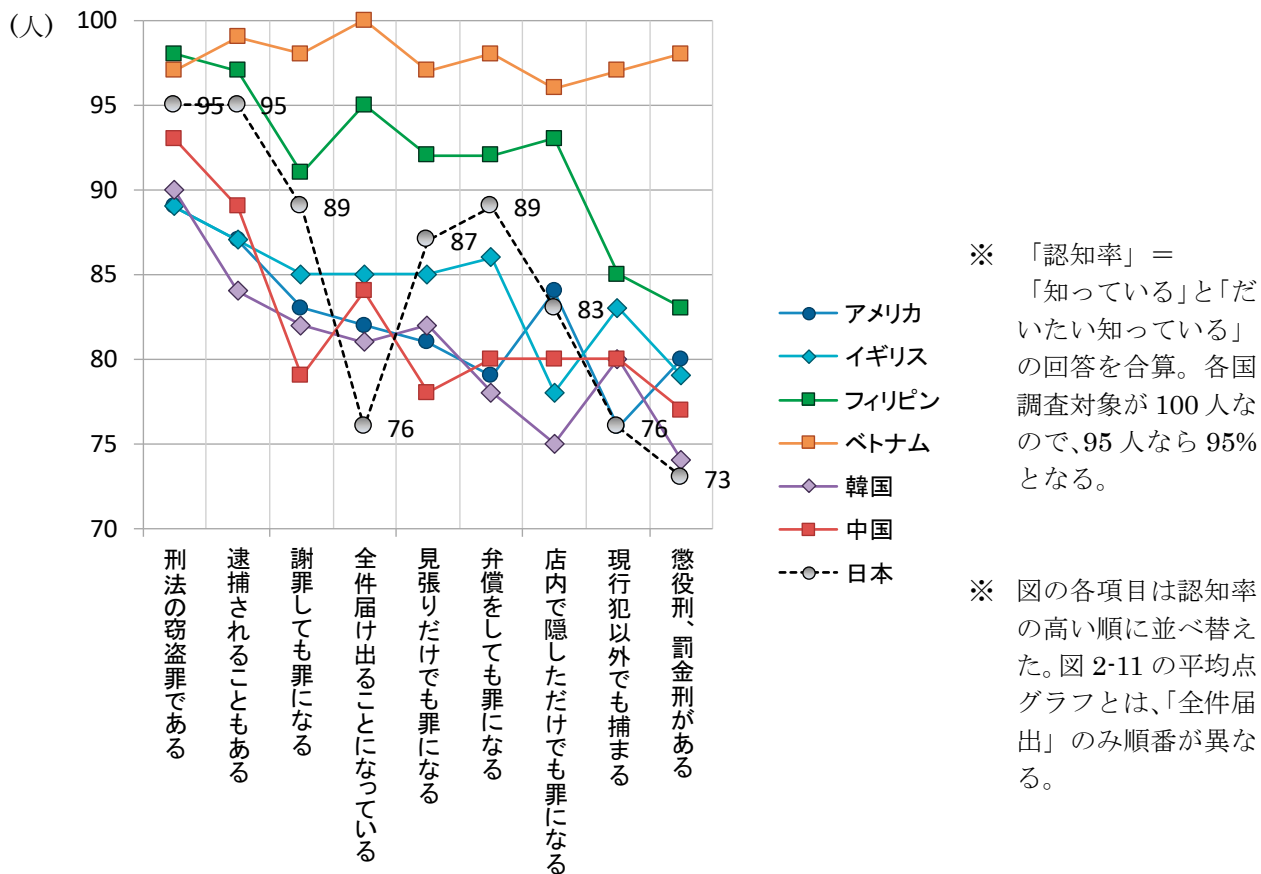


図 2-19 万引きに関する知識：国別認知率の比較



調査設計当初は、外国人の方が日本人よりも日本における万引きの取扱いを知らないと予想していたが、外国人の認知度は高かった。とくにベトナムは顕著で、調査項目すべてにおいて「知らない」という人はほとんどいない（図 2-17,18）。フィリピンも、ベトナムに次いで認知度が高く、いずれの項目でも日本の認知度よりはるかに高い。図 2-18 を項目別に見ると、万引きの「全件届出」についての日本人の認知度は、調査した国の中で最低であり、「懲役刑、罰金刑がある」ことについても韓国に次いで低いという結果であった。「全件届出」などの一部項目を除き、日本よりも認知度が低いのは中国、次いで韓国、アメリカ、イギリスであるが、どの国でも日本における万引きの取扱いについて「知らない」と回答した人が多い項目はない。

国民性による回答傾向の違いも考えられるので（日本人の回答は「どちらともいえない」「ややそう思う」などのあいまい回答が多い傾向があることはよく知られている）、平均点ではなく、「知っている」と「だいたい知っている」を合わせた回答の率（認知率）でも比較したが（図 2-19）、平均点（図 2-18）の場合と大きくは変わらない。

外国人の認知率には、性別・年代は関連しないが、都内滞在日数、来日目的、小売店勤務経験等は大きく関連しており、ほとんどすべての項目で有意差があった。滞在日数が長い方が、滞在目的が旅行だけでなく留学や仕事である方が、また日本、とくに都内の小売店勤務経験がある方が、日本における万引きの取扱いについての認知率が高い傾向にあり、国別のデータでも、「店内で隠しただけでも罪になる」「現行犯以外でも捕まる」「懲役刑、罰金刑がある」など、とくに認知率が低い項目に関してはこの傾向が顕著である（図 2-20）。とくに韓国とアメリカでは、都内滞在日数の違いなどによる認知率の差が大きい。

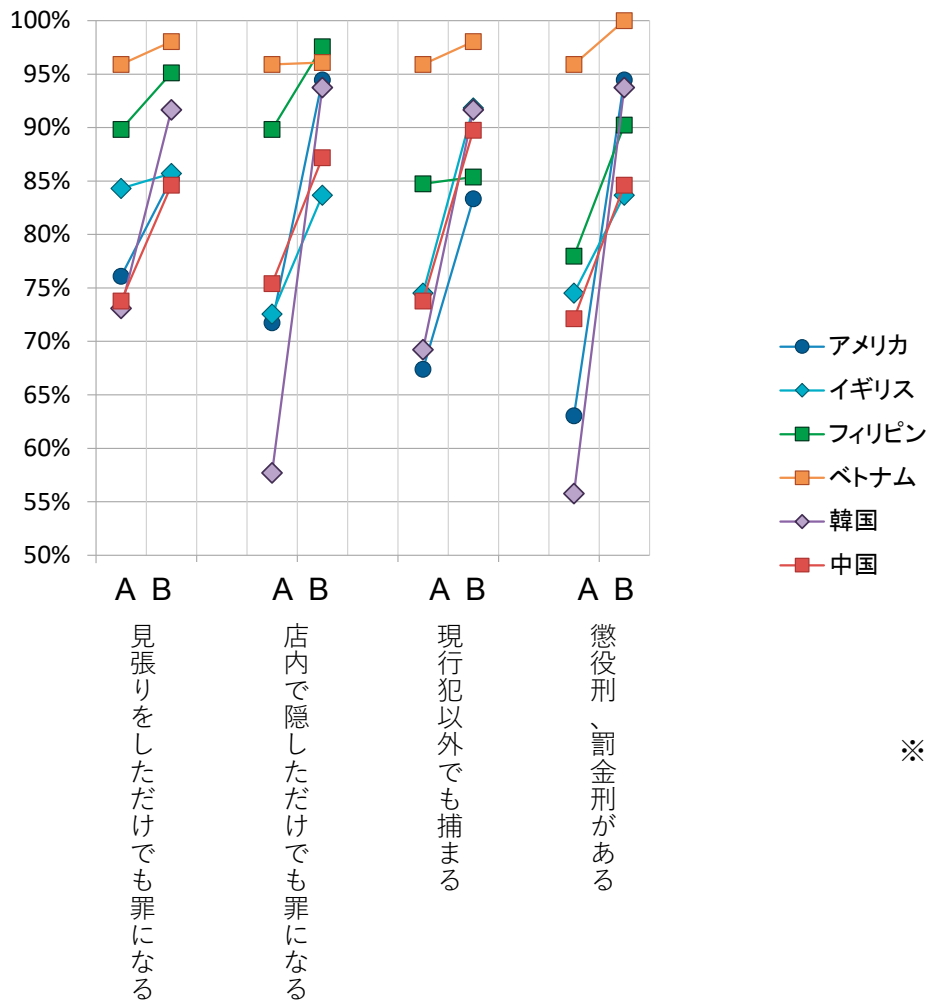
この関連（都内滞在日数など外国人の認知率に関連していること）から、認知率の国別の違いも説明することができる。

認知率が低い中国の回答者は、他国に比べて都内滞在日数が短く日本の小売店勤務経験者が非常に少ない。一方、認知度が非常に高いベトナムの回答者は、他国に比べて留学や仕事目的の来日が多く、都内の小売店勤務経験者が多い。

小売店勤務経験については、単に経験があるだけではなく、さらに万引き対処・防止に関する教育を受けたか否かが認知率に非常に大きく影響していた。図 2-21 は、日本を除く 6 か国全体の結果であるが、日本を入れても、国別に分けて見ても大きな変化はない。「懲役刑、罰金刑がある」「現行犯以外でも捕まる」など、他の項目に比べて認知率が低いものでも、日本の小売店で万引き対処・防止に関する教育を受けた人にはよく認知されている。

日本の小売店で行われる万引きに関する教育は、万引きに関する認知率の向上に大きく寄与しているといえる。

図 2-20 万引きに関する知識：国別認知率の比較（都内滞在期間の長さ別）



※ 「認知率」 = 「知っている」と「だいたい知っている」の回答を合算。各国調査対象が100人なので、95%なら95人となる。

A：都内滞在経験 1か月未満 / B：都内滞在経験 1か月以上

図 2-21 万引きに関する知識：国別認知率の比較（日本を除く 6 か国全体）

（日本の小売店勤務経験、万引き対処教育・防止教育の有無別）

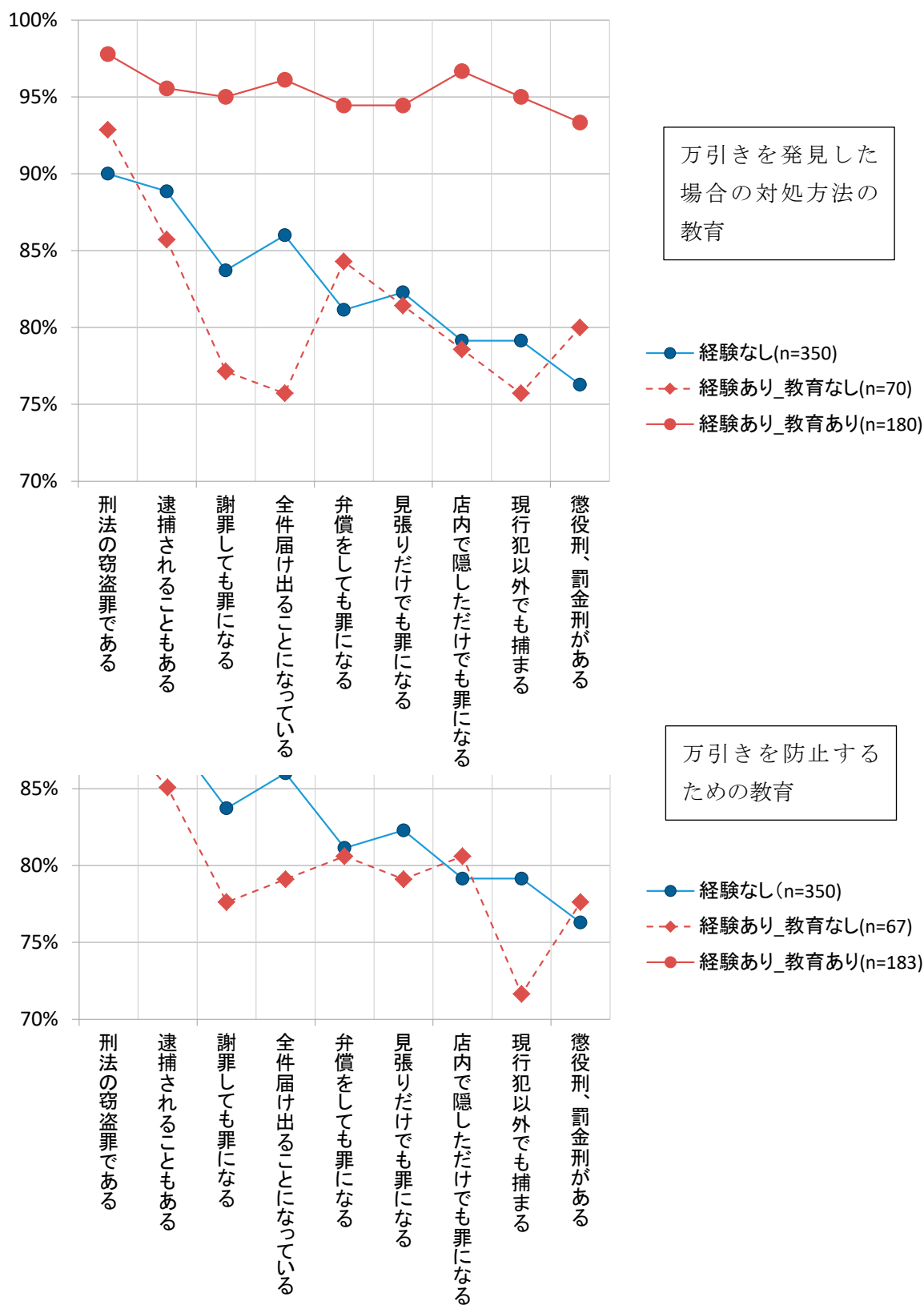
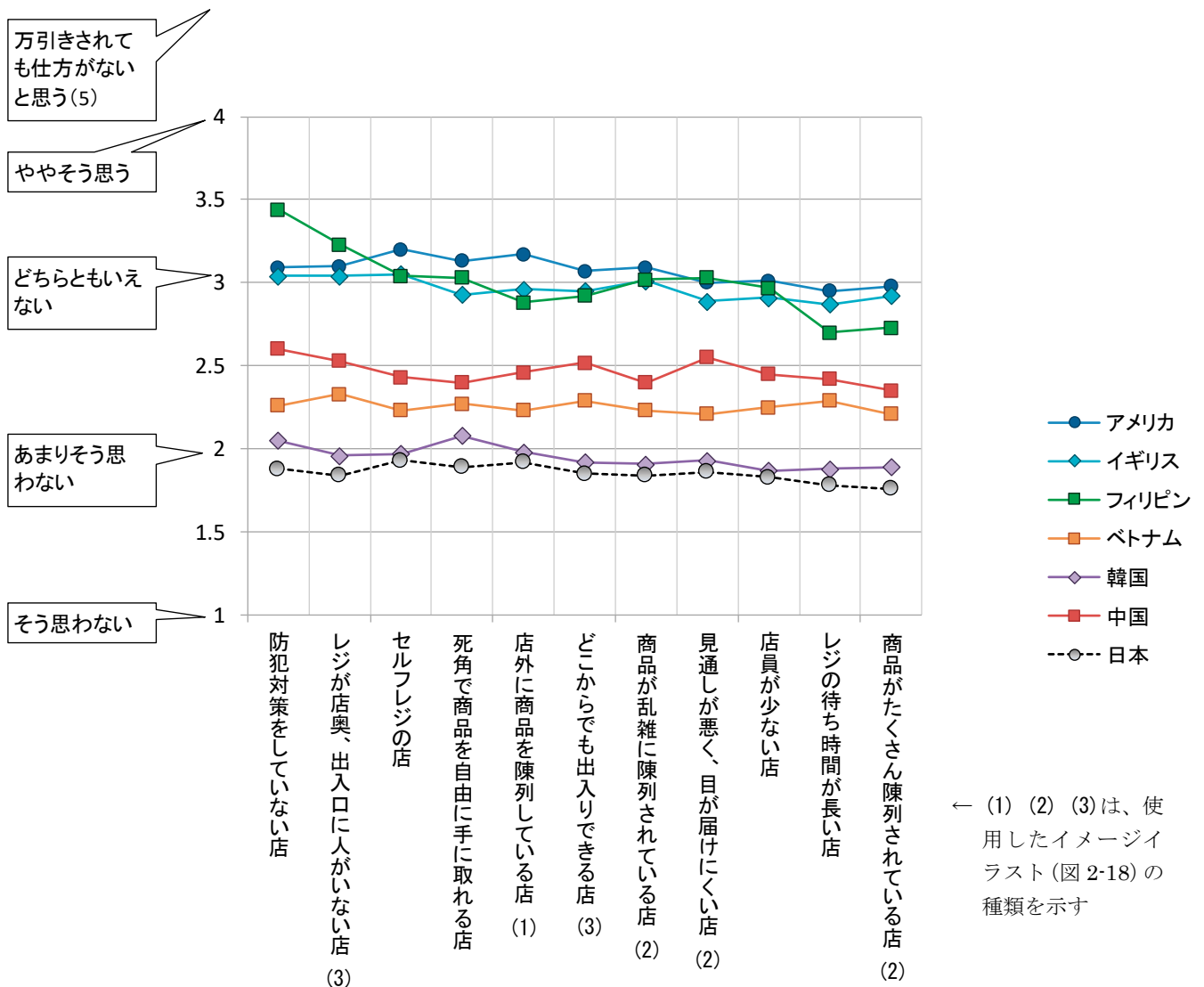


図 2-23、24 に、「(このような店は) 万引きされても仕方がない」という項目の結果を(図 2-23 は「そう思う」を 5 点、「そう思わない」を 1 点と数値化した上で平均点を算出)、図 2-25 にその他の項目の結果を国別に示す。

「(このような店は) 万引きされても仕方がない」については、いずれの項目でも国による回答の違いは一貫しており、項目間の違いはわずかである。図 2-23 及び図 2-24 に示す通り、アメリカ、イギリス、フィリピンでは、どの項目に対しても「万引きされても仕方がない」と「思う」側と「思わない」側が拮抗しており、平均点は中間の 3 点付近となった。次いで平均点が高いのは中国、次いでベトナム、韓国である。もっとも低いのは日本で、韓国は日本と近い。

図 2-23 店舗への意識：国別平均点の比較（「万引きされても仕方がない」という項目）



※ 各項目は合計の平均点が高い（「万引きされても仕方がないと思う」側が多い）順に並べ替えた。「防犯対策をしていない店（商品を盗られないようにするための工夫や、防犯機器を使用していない店）」がもっとも高く、「商品がたくさん陳列されている店」がもっとも低い。

図 2-24 店舗への意識：国別比較（「万引きをされても仕方がない」という項目の例）

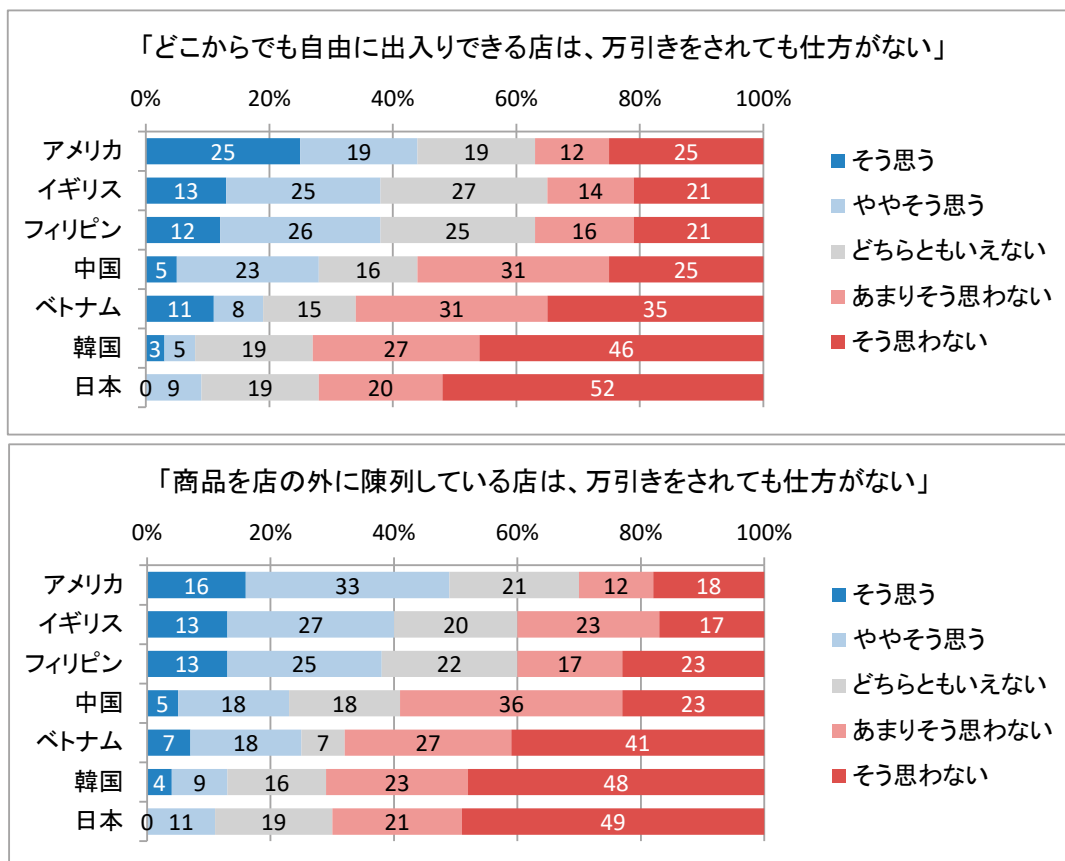
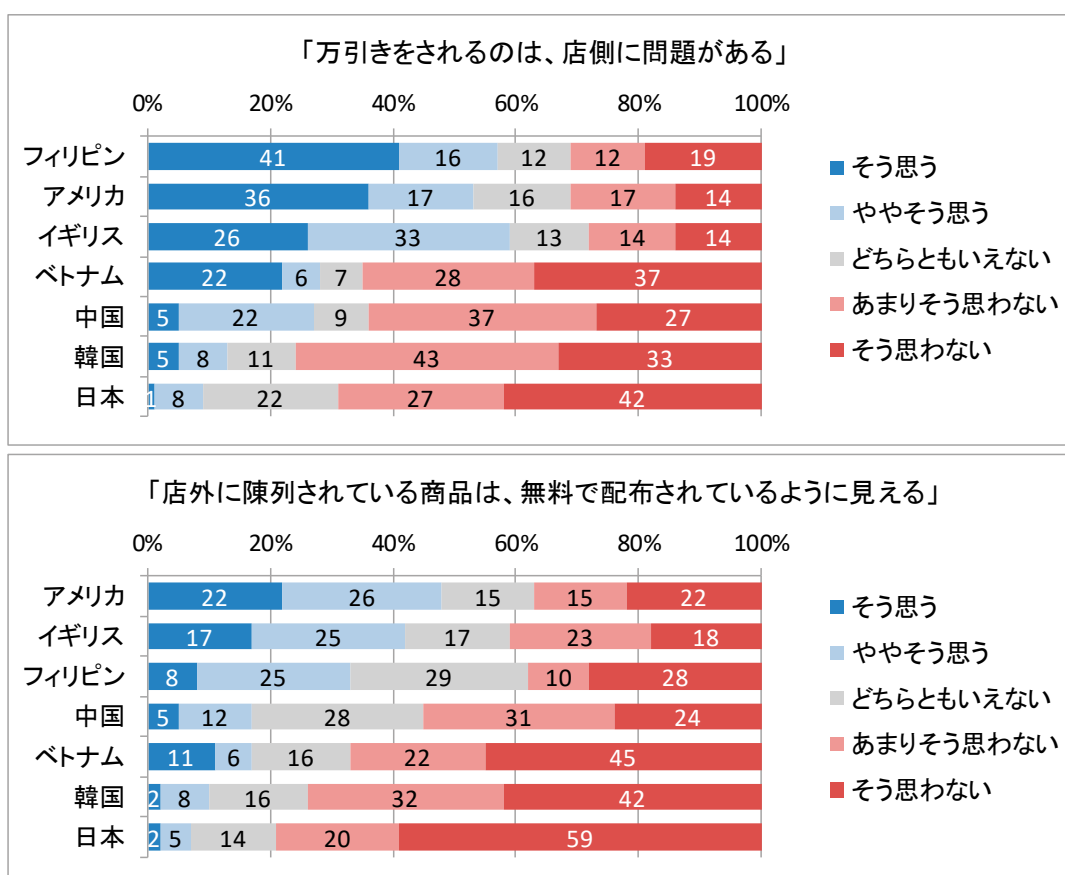


図 2-25 店舗への意識：国別比較（「店側に問題あり」「店外陳列は無料配布に見える」）



この設問の中で国別の違いがもっとも大きかったのは「万引きされるのは店側にも問題がある」という質問に対する回答である（図 2-25）。フィリピン、アメリカ、イギリスは「そう思う」側（「そう思う」と「ややそう思う」との合計）が 6 割近くと多く、「そう思わない」側（「そう思わない」と「あまりそう思わない」との合計）が 3 割程度である。ベトナム、中国では「そう思う」側が 3 割程度、「そう思わない」側が 6 割以上と逆転する。韓国、日本では、「そう思う」側は 1 割前後と非常に少ない。

「店外に陳列されている商品は、無料で配布されているように見える」（図 2-25）と「商品を店の外に陳列している店は、万引きをされても仕方がない」（図 2-24）という質問に対する回答の国別の違いも一貫している。たとえば、前者の設問において「そう思う」側がもっとも多いアメリカでは、後者も「そう思う」側がもっとも多い。日本は逆で、両者とも「そう思う側」がもっとも少ない。

今回調査をした国の中で、アメリカ、イギリス、フィリピンは、日本に比べて「商品を店の外に陳列している店」や「商品を盗られないようにするための工夫や、防犯機器を使用していない店」などのいわば無防備な店舗では「万引きされても仕方がない。店側にも問題がある」等と考える人が多い。店側の自衛を当然とする文化であり、日本とは異なる点と考えられる。

これらの店舗に対する意識は、万引き等に対する規範意識、通報の必要性に関する認識などにも関連している。たとえば、「万引きをされるのは店側にも問題がある」と考える人は、万引きを「いかなる理由があっても許されない」とは考えず（図 2-26）、「見つからなければ問題ない」「店との問題であり通報するようなことではない」等と考える傾向がある（図 2-27,28）。それぞれの国ごとのデータでもこの傾向は見られる。

なお、国を問わず、「万引きをされるのは店側にも問題がある」と考えるのは、小売店勤務経験者に多いという傾向が見られた。平成 26 年に日本国内で行ったアンケート調査でも、同様の傾向が見られている（一般市民より店舗従業員、さらに店舗の防犯責任者の方が「店側に問題あり」という認識が強い。平成 27 年 7 月、東京万引き防止官民合同会議「万引きに関する調査研究報告書」）。

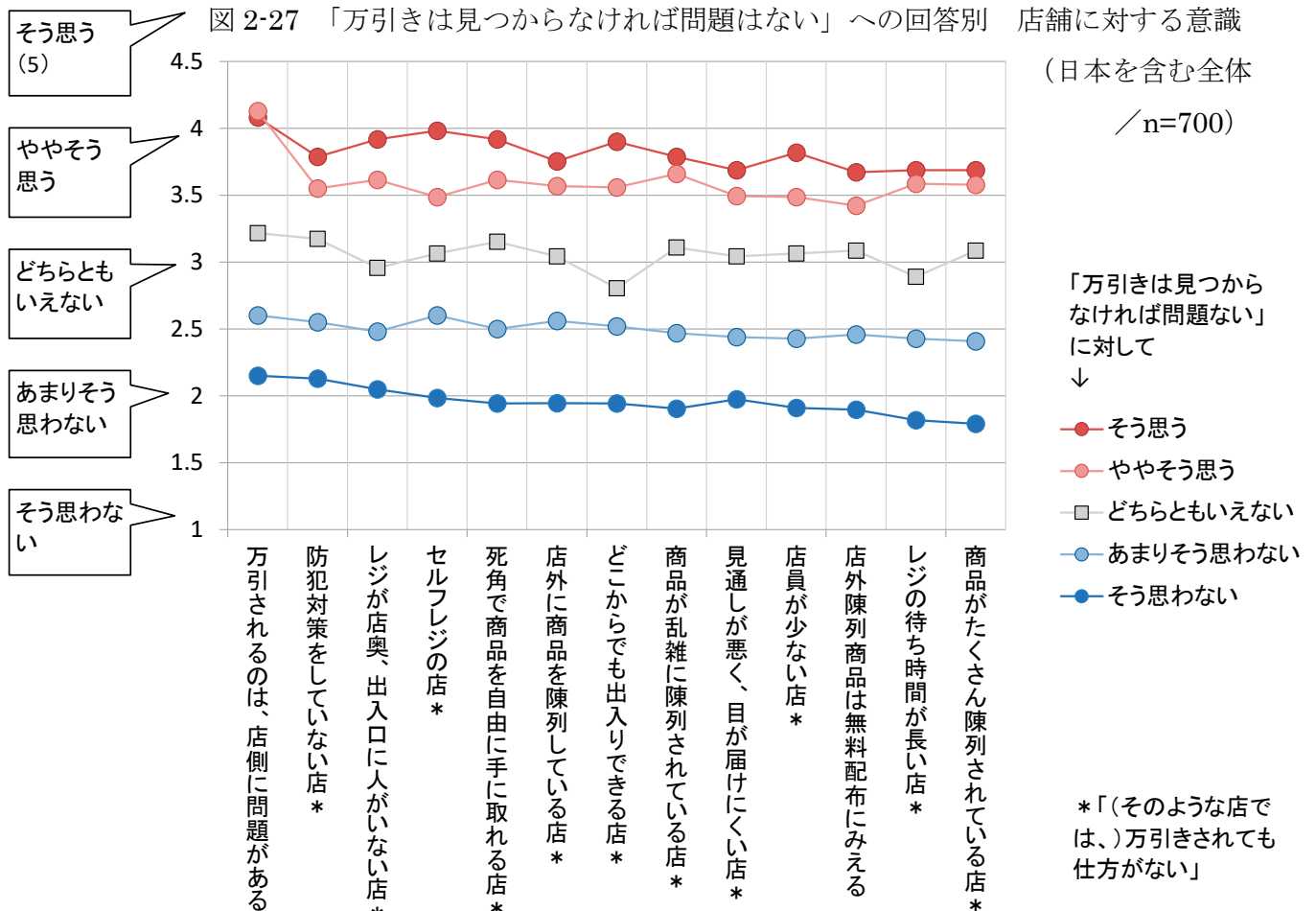
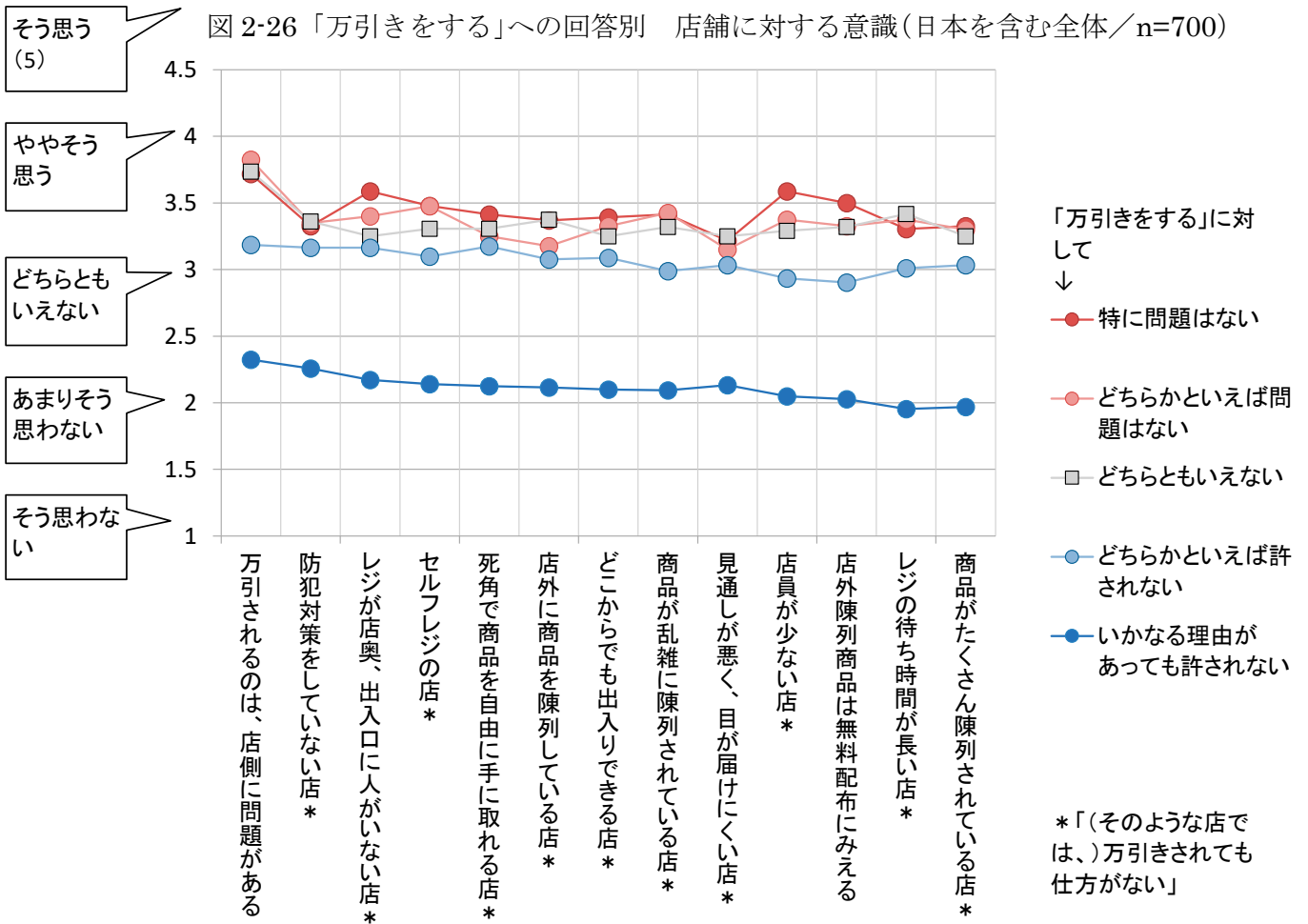
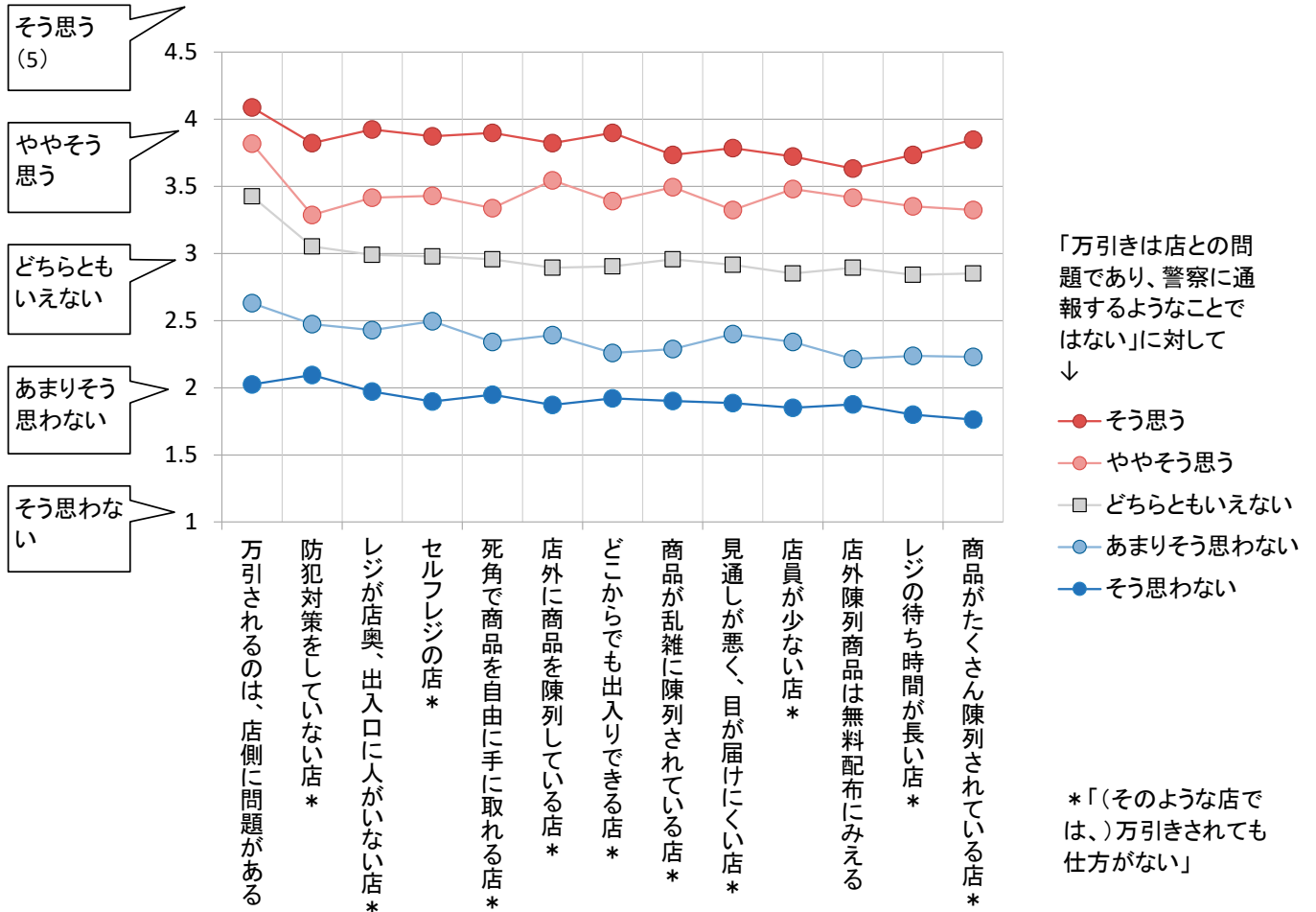


図 2-28 「万引きは店との問題であり、警察に通報するようなことではない」への
回答別 店舗に対する意識（日本を含む全体／n=700）



(2) 日本の店舗のイメージ

外国人の調査対象者に対し、出入口の数、店員の人数などの項目について、日本の店舗は自国の店舗に比べると多いか、少ないかという印象を質問した（図 2-29）。

また、諸外国では買い物の際、万引き防止のためバッグを預けるなどする国もあることから、バッグの店内への持ち込みについても調査項目とした。

図 2-29 調査票「日本の店舗イメージ」

Q4 日本の店舗は、現在住んでいる国の店舗に比べるとどのような印象ですか。（それぞれひとつずつ）

下記「万引き」は「店員等の際を見てこっそり商品を盗むこと」を示します。

	とても多いと思う	多いと思う	どちらともいえない	少ないと思う	とても少ないと思う	わからない
1) 出入り口の数	1	2	3	4	5	6
2) 店員の人数	1	2	3	4	5	6
3) 警備員の人数	1	2	3	4	5	6
4) あいさつや声掛けをする店員	1	2	3	4	5	6
5) 防犯カメラやミラーなどの数	1	2	3	4	5	6
6) 万引き防止センサーやゲートが設置された店舗	1	2	3	4	5	6
7) レジを通らないと外に出られない店舗	1	2	3	4	5	6
8) 店の外にも商品が陳列された店舗	1	2	3	4	5	6
9) 高価な商品でも自由に手に取ることができる店舗	1	2	3	4	5	6
10) 自分のバックを店内に自由に持ち込むことができる店舗	1	2	3	4	5	6

※ 日本人対象の調査票では「外国の店舗は、日本の店舗に比べるとどのような印象ですか。（それぞれひとつずつ）」という質問をした。本報告書では、選択肢 2～5 を反転させ、外国人向け設問の意味と揃えて表記した。

図 2-30 に、「とても多い」を 5 点、「とても少ない」を 1 点と数値化し、「わからない」を除外して平均点を算出し国別に比較したものを、図 2-31、32 に国別の回答割合を示す。図 2-30 に示した日本の結果は、「わからない」が他国に比べて多いこと（日本人は 1 割前後、他国は非常に少ない）等からも参考程度である。

各調査対象者の自国の店舗と日本の店舗との比較であるので、それぞれの国によって日本の店舗に対する印象に差があるとも想定されたが、国による日本の店舗の印象の差はそれほど大きくはなかった。万引き防止にプラスの要因となる店員や警備員の数・設備等の数、マイナスの要因となる店舗の出入口の数、店外にも商品が陳列された店など、いずれの項目でも「日本の店舗は自国に比べてやや多い」付近に集中している。

たとえば、フィリピンは防犯カメラ・ミラー、センサーやゲートが設置された店舗など、万引き防止設備に関して「(日本の方が) 多い」という回答が他国に比べて際立って高い。アメリカは、マイナス要因である店舗の出入口の数や、店外にも商品が陳列された店について「多い」側の回答が目立つ。調査した国の中で韓国だけは、日本と同程度(どちらともいえない) から「やや少ない」に集中しており、他国とは異なる。

なお、プラス要因、マイナス要因ともに各項目について「多い」とする回答は、国を問わず東京都内滞在期間が長く、小売店勤務経験がある層に多かった。

韓国を除くすべての国で、万引き防止にとってのマイナス要因である各項目で「多い」という回答が多かったことは、「外国人は、日本の店舗を「万引きに対して無防備だ」と感じている」という仮説を裏付ける結果といえる。

一方で、防犯カメラやミラー、レジを通らないと出られない店も同じように「日本の方が多い」という回答も多かったことから、日本の店舗において講じられている万引き防止対策は外国人にも認識されている面もあるといえる。

図 2-30 自国と比べた場合の日本の店舗の印象：国別平均点の比較

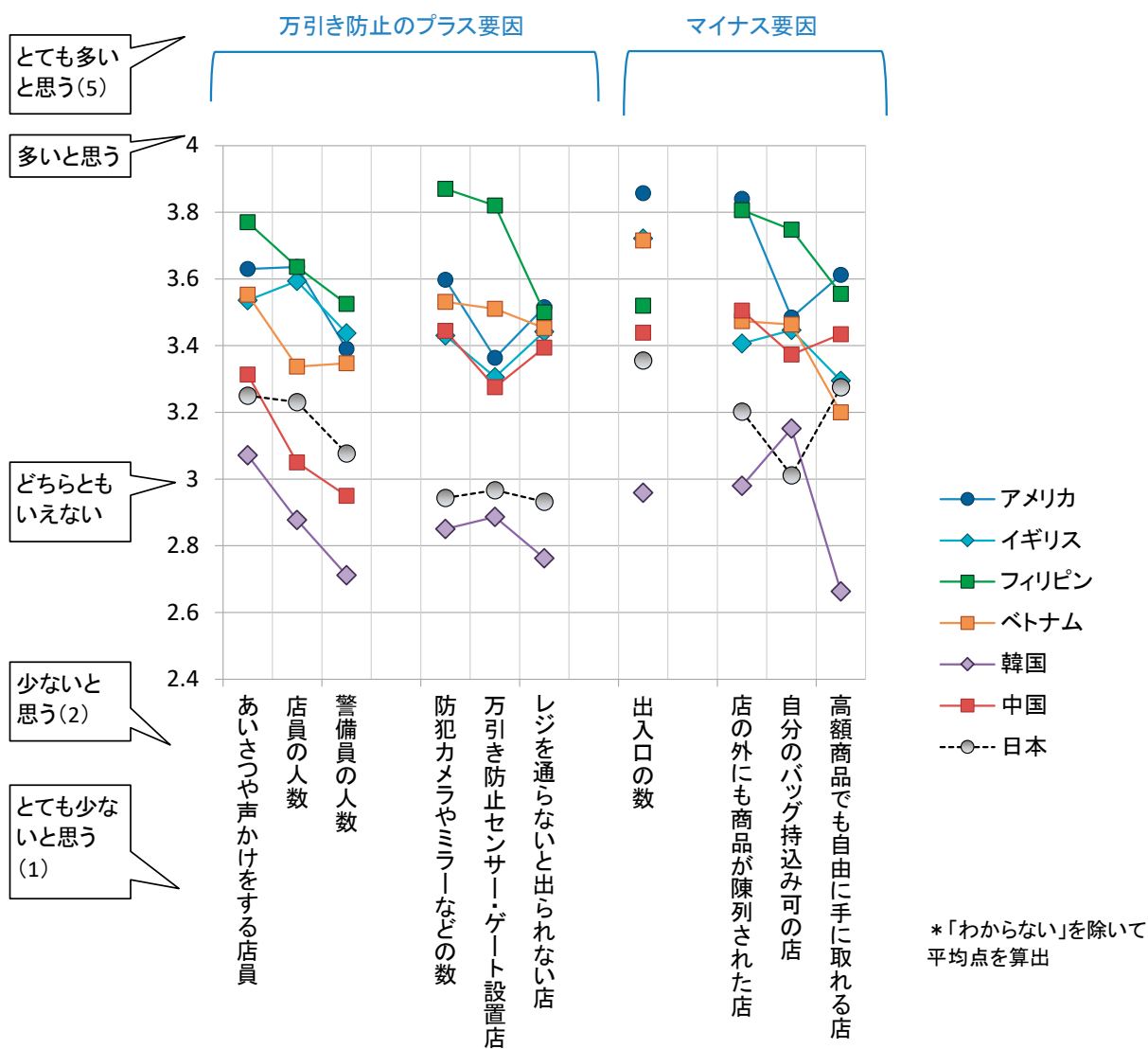


図 2-31 自国と比べた場合の日本の店舗の印象 万引き防止のプラス要因【店員・警備員】
: 国別比較

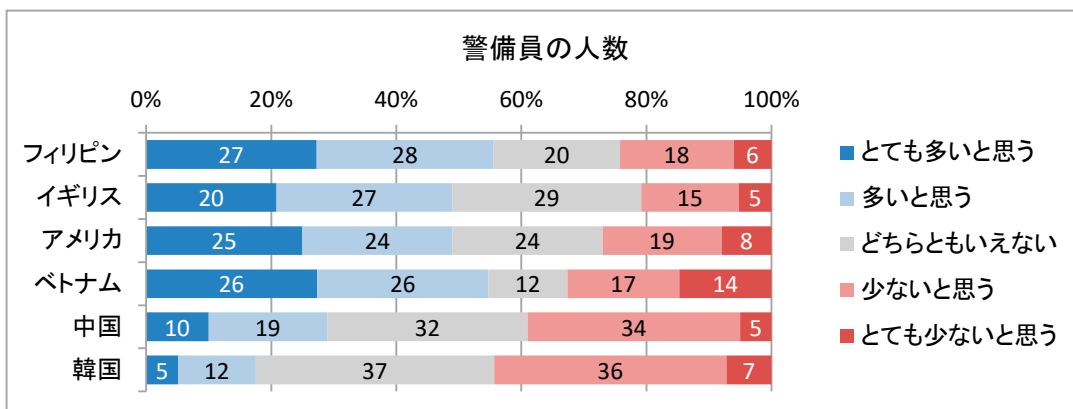
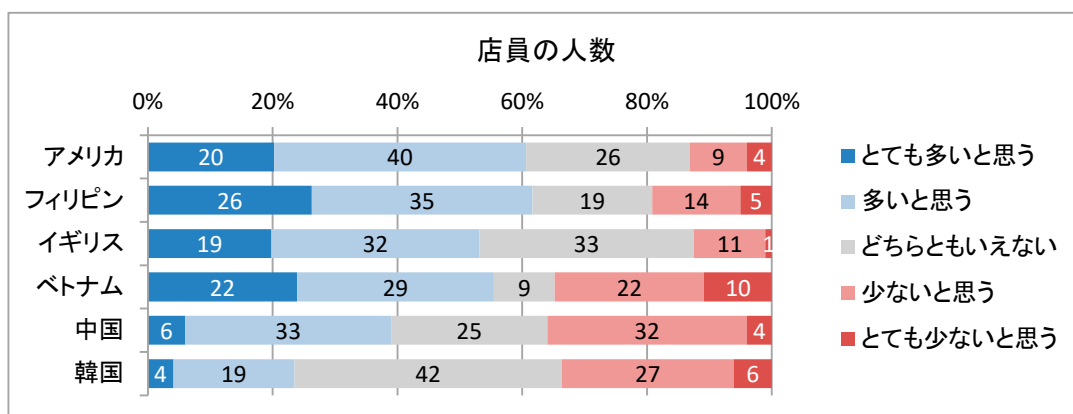
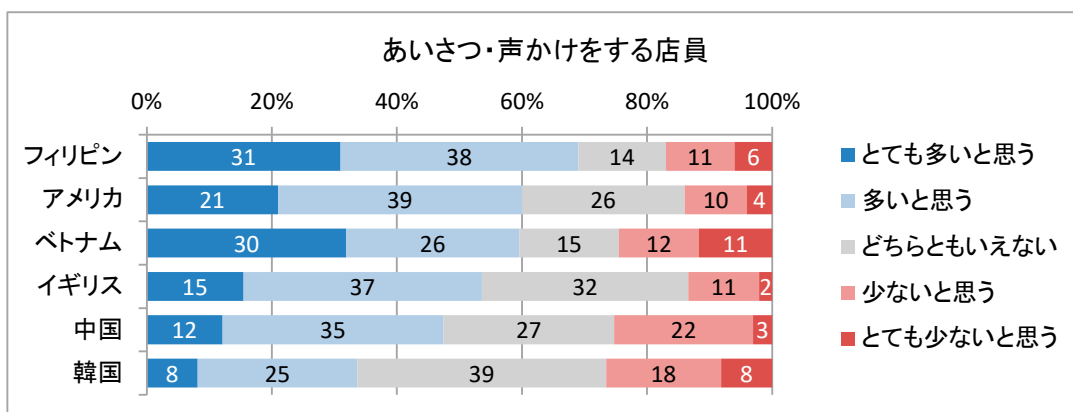


図 2-32 自国と比べた場合の日本の店舗の印象 万引き防止のプラス要因【店舗（設備等）】
：国別比較

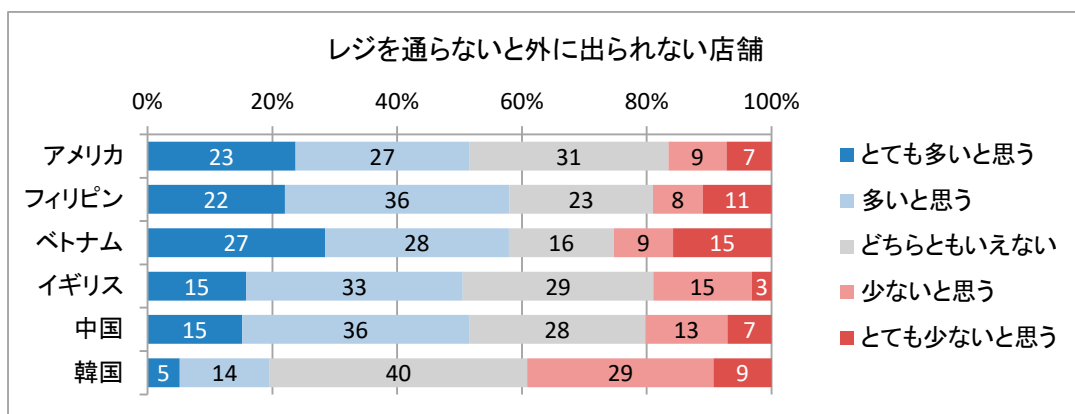
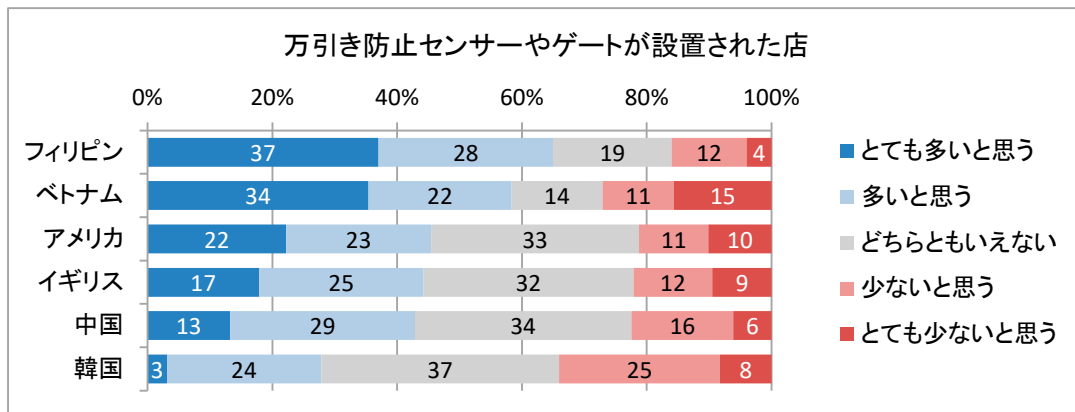
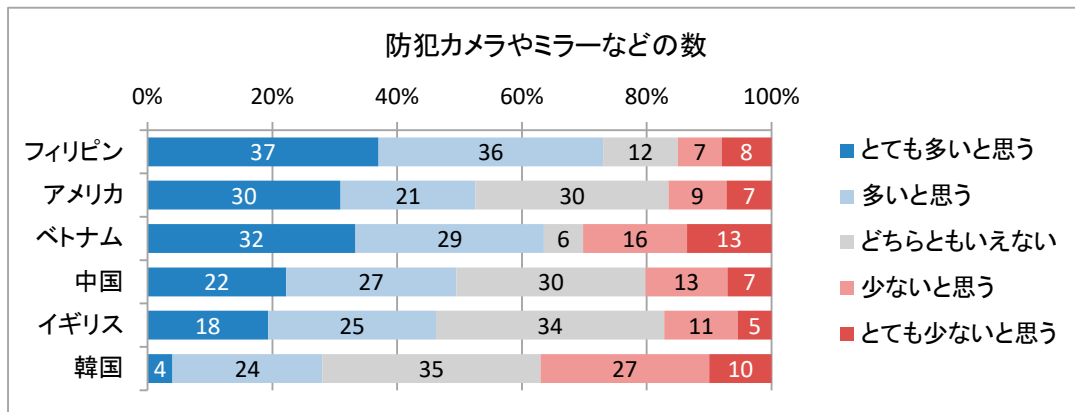
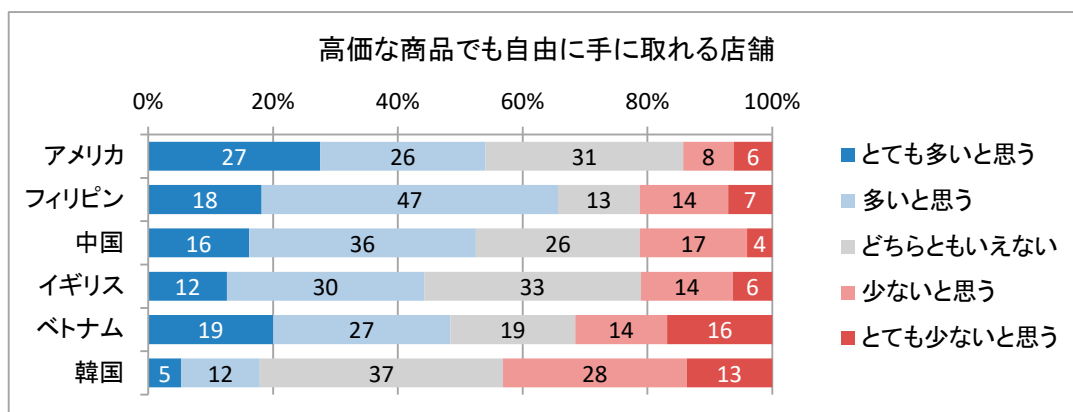
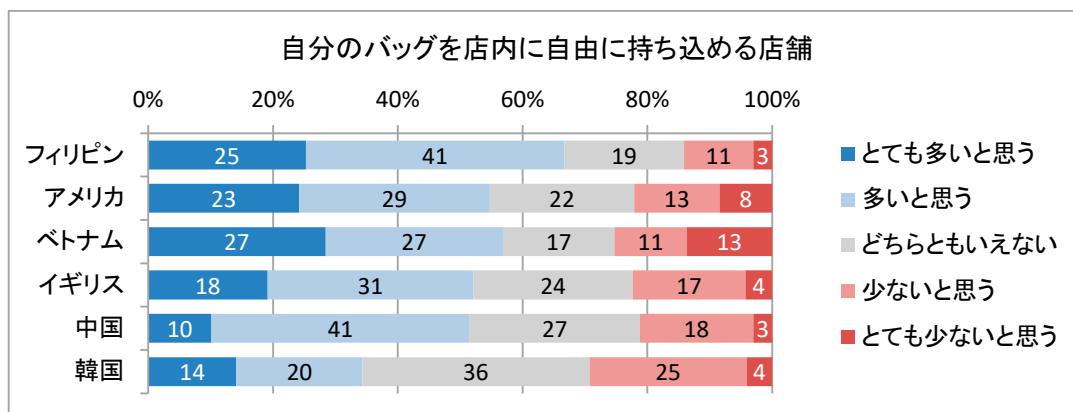
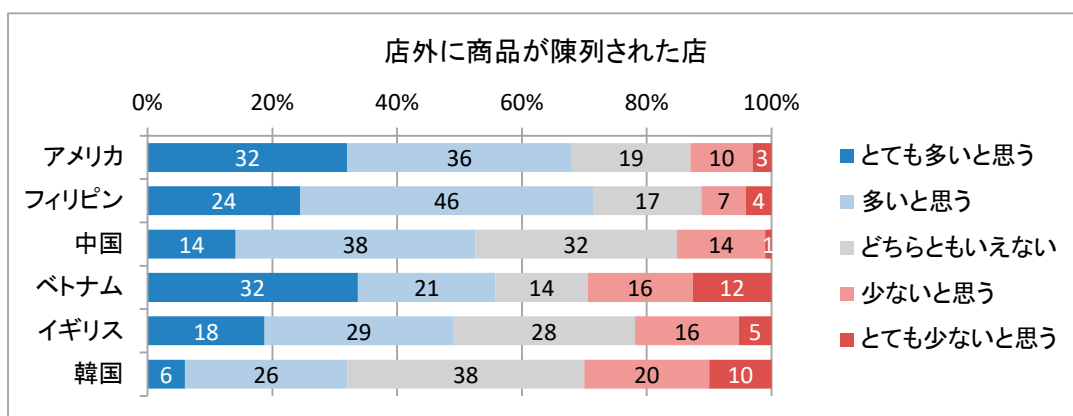
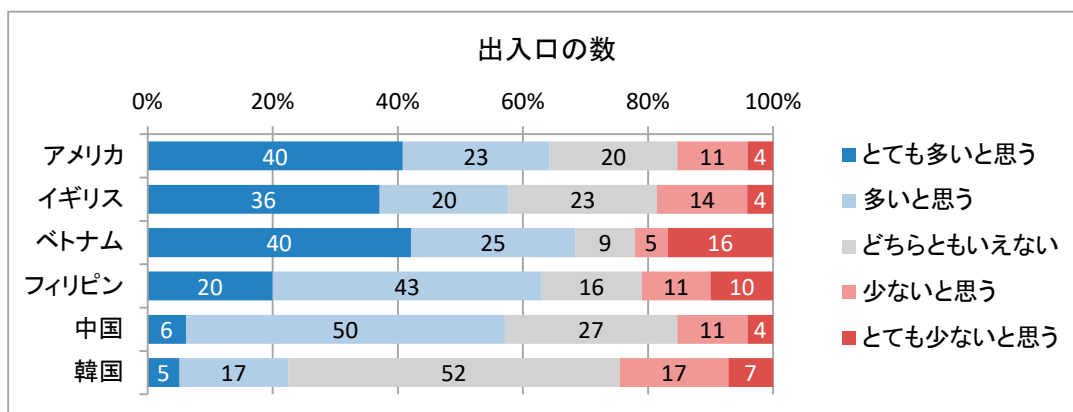


図 2-33 自国と比べた場合の日本の店舗の印象 万引き防止のマイナス要因

【店舗（運営・つくり）】：国別比較



(3) 各国の店舗の万引き対処イメージ

調査対象者それぞれの自国の小売店で、店が万引きを見つけた場合どのような措置をとると思うかを、「注意する（万引きをした人を注意する）」「示談にする（万引きをした人と話し合っ解決する）」「警察に通報する」など項目をあげて、該当するか否かを質問した（図 2-34）。

図 2-34 調査票「各国の店舗の万引き対処イメージ」

Q6 あなたは、店が万引きを見つけた場合、一般にどのような措置をとられると思いますか。あてはまるものすべてを選んでください。（いくつでも）
※現在住んでいる国の小売店をイメージしてお答えください。

下記「万引き」は「店員等の隙を見てこっそり商品を盗むこと」を示します。

1. 万引きをした人を注意する	<input type="checkbox"/>
2. 万引きをした商品を店に返させる	<input type="checkbox"/>
3. 万引きをした商品を買取らせる（弁済させる）	<input type="checkbox"/>
4. 万引きをした人が話し合っ解決する（示談）	<input type="checkbox"/>
5. 万引きをした人の家族に連絡をする	<input type="checkbox"/>
6. 万引きをした人の学校や会社に連絡をする	<input type="checkbox"/>
7. 警察に通報する	<input type="checkbox"/>
8. 法律で決められた罰を万引きした人に与えてほしいと考える（処罰を望む）	<input type="checkbox"/>
9. とくに何もしない	<input type="checkbox"/>

※ 日本人対象の調査票では、上記※印の注釈は非表示。

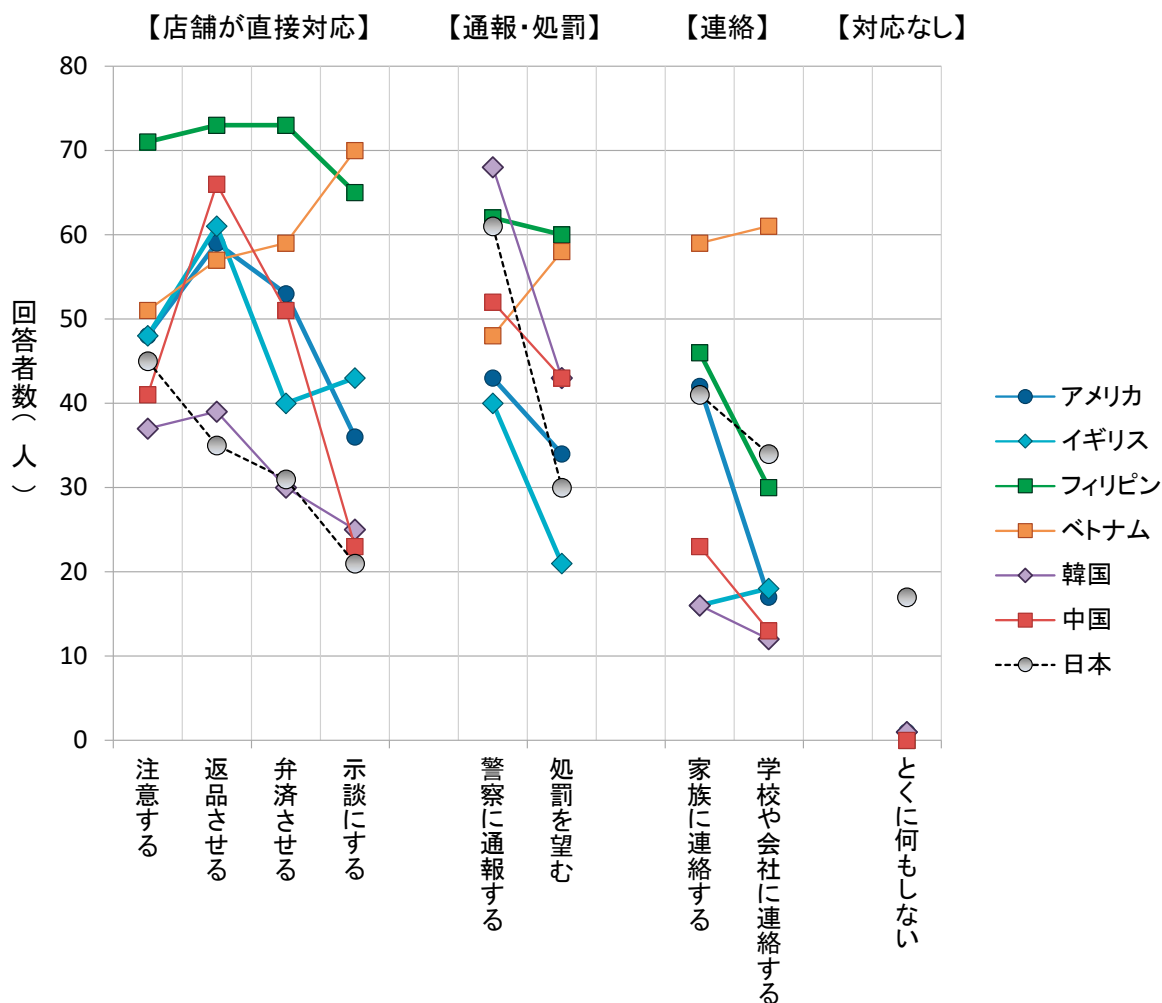
国別の結果を図 2-35 に示す。

図 2-35 では、各項目が示す内容と、項目間の相関係数（同時に選ばれることが多い項目間で相関係数が高くなる）から、全項目を「店舗が直接対応」「通報・処罰」「連絡」「対応なし」の 4 グループに分類して示した。どのグループの項目が多く選ばれているかで国別の違いを見ることができる。なお、この結果は各国の 20～30 代の回答者のイメージであり、実際に各国でそのような措置がとられることが多いということではない。

「とくに何もしない」を選んだのは全 700 人中 20 人と少数だが、そのうち 17 人もが日本人であった。また、日本は「店舗が直接対応」グループの回答が他国に比べて少なく、多いのは「警察に通報する」と「連絡」グループ（「家族に連絡する」「学校や会社に連絡する」）であった。これらのことから、日本人は、他の国に比べて「万引きを発見した店舗は通報や連絡以外は特に何もしない」というイメージを持っていると考えられ

る。なお、「とくに何もしない」は排他項目で、これを選んだ人は他の項目を選べない仕様である。他の項目における日本の回答者数の少なさについては、この17人の影響も考えられる。

図 2-35 各国の店舗の万引き対処イメージ：国別平均点の比較



各項目の中で大きな国別の特徴が表れたのは「示談にする」と「警察に通報する」である。「示談にする」の回答割合により、調査した各国は以下の3グループに明確に分かれるが、それぞれのグループ内の国では「警察に通報する」の回答割合も似ている。

- 「示談にする」が多いグループ：ベトナム、フィリピン
 - ◆ 両国とも「示談にする」が約7割と非常に多いが、「警察に通報する」はこれに比べると少ない。ベトナムでは「通報する」は5割弱と激減、フィリピンは微減である。
- 「示談にする」「警察に通報する」が中程度のグループ：イギリス、アメリカ
 - ◆ 両国は「示談にする」「警察に通報する」ともに4割前後である。
- 「警察に通報する」が多いグループ：日本、中国、韓国

- ◆ 日本、中国、韓国は、「示談にする」が2割程度と非常に少ないが、「警察に通報する」は5～7割程度である。

「示談にする」と「警察に通報する」は、他の設問との関連も多く見られたが、関連の方向性は逆であった。「示談」は万引きに寛容、「通報」は万引きに厳格な回答である。

「示談にする」と回答した人は他の項目でも万引きに対して寛容な回答をする傾向、また「警察に通報する」と回答した人は他の項目でも万引きに対して厳格な回答をする傾向が見られた。

項目ごとの4グループを比較すると、「示談にする」を含む「店舗が直接対応」グループの方が全体的に多いのはフィリピン、アメリカ、イギリスである。これらの国は「万引きされるのは店側にも問題がある」と考える傾向が強い。また、買い取る、反省しているなどの条件の下では「通報するようなことではない」等と考える率が高い。

反対に、「通報・処罰」グループの方が全体的に多く、回答傾向がよく似ているのは日本と韓国である。両国は「店舗が直接対応」グループの各項目がいずれも少なく、とくに、万引きした商品を店舗に「返品させる」とした回答は他の国に比べて際立って少ない。逆に「通報する」は際立って多い。両国は、他の設問でも上記のフィリピン、アメリカ、イギリスと反対の回答傾向があり、たとえば「万引きされるのは店側にも問題がある」とは思わない傾向が強かった。

どのような場合も通報すべき等とする回答が多いのは日本だが、韓国も比較的多い傾向があった。ただし、「家族に連絡する」「学校や会社に連絡する」については、日本は多く、韓国は非常に少なかった。

2.3 万引き対策について

(1) 効果的な対策への意見

万引きや店の防犯に何が役立つかを5件法で質問した(図2-36)。

図2-36 調査票「効果的な対策への意見」

Q5 あなたの考えに近いものをそれぞれ一つ選んでください。(それぞれひとつずつ)
※下部の画像を見てから回答してください。画像をクリックすると拡大します。

下記「万引き」は「店員等の隙を見てこっそり商品を盗むこと」を示します。

	そう 思う	やや そう思う	どちらとも いえない	あまりそう 思わない	そう 思わない
1) 防犯カメラ、防犯ミラーは、店の防犯のために役立つ	1	2	3	4	5
2) 万引き防止センサー、ゲートは、万引き防止のために役立つ	1	2	3	4	5
3) 警備員の巡回は、店の防犯のために役立つ	1	2	3	4	5
4) 店員によるお客様へのあいさつ・声掛けは、万引き防止に役立つ	1	2	3	4	5
5) 万引き防止のポスター(※4)を店内に掲示することは、万引き防止に役立つ	1	2	3	4	5
6) 万引き防止のポスター(※5)を店内に掲示することは、万引き防止に役立つ	1	2	3	4	5
7) 万引き防止の取組は店の責任者がやるべきことで従業員がやることではないと思う	1	2	3	4	5

※4 (ポスター1)

※5 (ポスター2)



「万引きを見逃さない」
「東京都・警視庁」
「東京万引き防止官民合同会議」

図 2-36 の項目 1~6 までの国別の結果を、図 2-37 (「そう思う」を 5 点、「そう思わない」を 1 点と数値化した上で平均点を算出) 及び図 2-38 に示す。

いずれの項目も「役立たない」(そう思わない) という意見は少数で、平均点は「役立つ」側(「そう思う」「ややそう思う」の合計)であった。もっとも評価が高かったのは防犯カメラ・ミラー、センサー・ゲート、次いで警備員の巡回、店員の声かけ・あいさつ、そしてポスターの店内掲示へと続く。国による差はあるが、おおむねどの国でもこの順序となっている。

また、どの項目に対しても「役立つ」側の回答がもっとも多いのはフィリピン、次いでアメリカ、イギリスと中国、ベトナム、そして韓国、日本と続く。この順序は、「万引きされるのは店側にも問題あり」と思う人が多い国の順ともほぼ一致する。

今回調査をした国では、日本人が考えているよりも、日本において実践されている万引き防止に向けた各対策が「役立つ」と捉えられているといえる。また「店員のあいさつ・声かけ」も万引き防止に「役立つ」と各国で認められているといえる。

図 2-37 効果的な対策への意見：国別平均点の比較

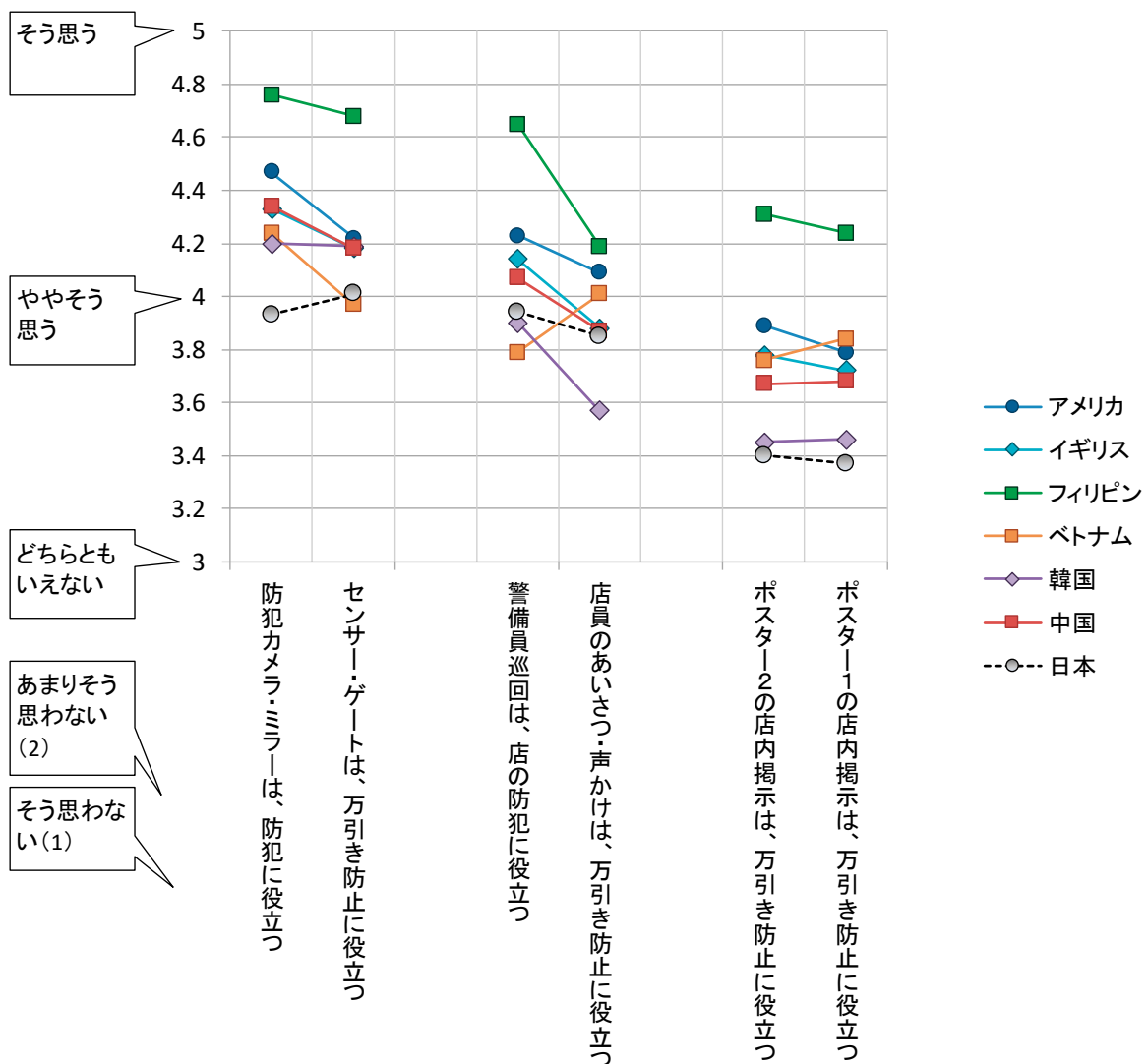
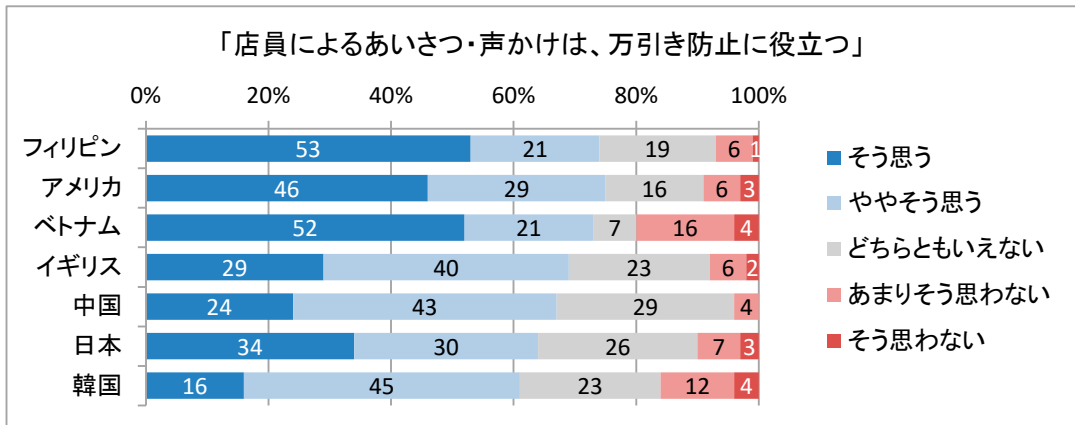
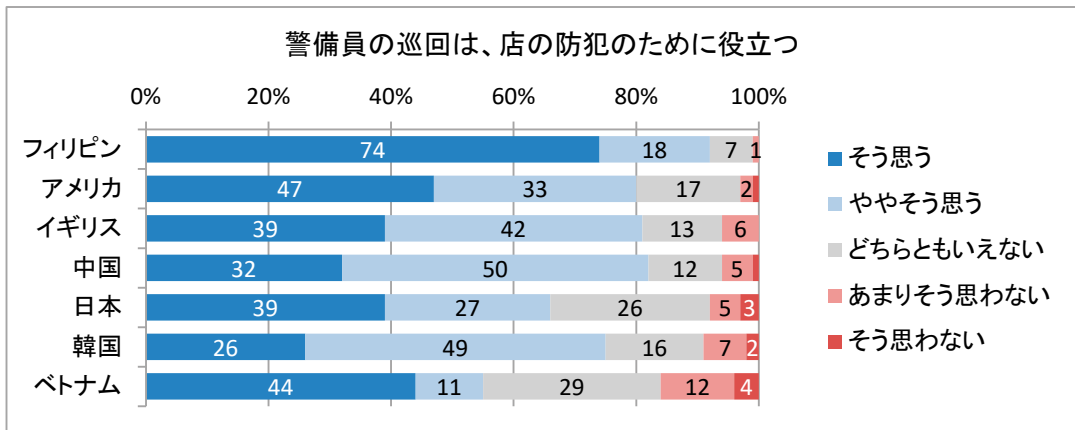
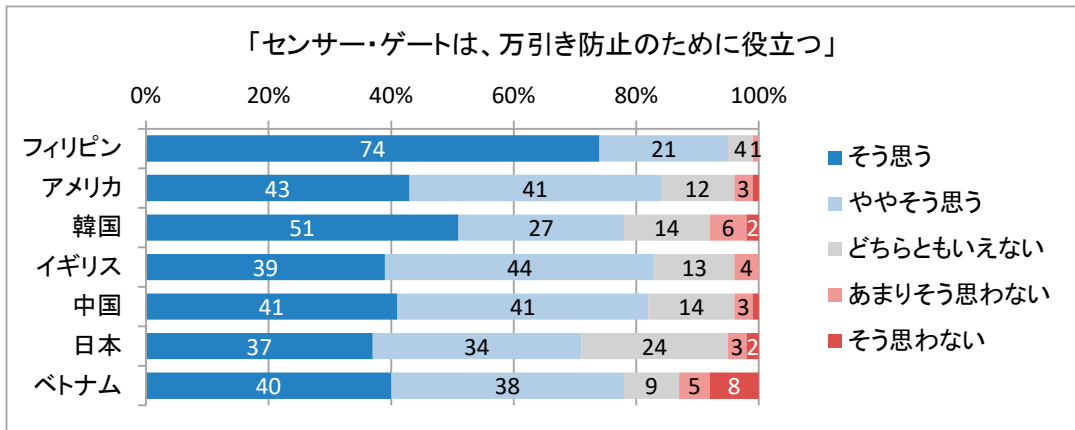
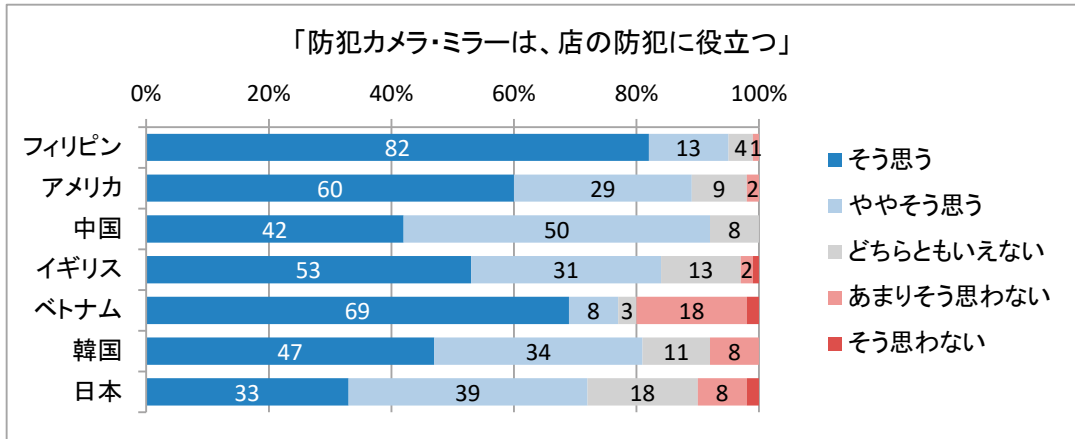


図 2-38 効果的な対策への意見（ポスターの店内掲示を除く）：国別比較



なお、この設問の国別の違いは、自国と比較して日本の店舗をどう思うかを質問した設問の結果とも関連があり、「日本の店舗の方が多い」、つまり「自国では少ない」と思う対策を効果的だと考える傾向が見られた。たとえば、防犯カメラ・ミラーやセンサー・ゲートを非常に効果的だとするフィリピンは、日本の店舗と比べて自国の店舗では防犯カメラ・ミラー、センサー・ゲートが少ないという回答が目立って多かった。

「万引き防止の取組は店の責任者がやるべきことで従業員がやることではないと思う」（図 2-36、項目 7）について、国別の結果を図 2-39 に示す。

「そう思う」側（「そう思う」と「ややそう思う」の回答の合計）が多いのは、アメリカ、次いでフィリピン、イギリス、ベトナムの順であり、この 4 か国では「そう思う」側が過半数を超えている。日本、韓国、中国では同割合が 3～4 割程度と少ない。

また、「万引き防止の取組は店の責任者がやるべき」と思う人は、「店舗で万引きを見つけても見て見ぬふりをする」と思う（小売店勤務経験者に聞いた設問）、「万引きをされるのは店側にも問題がある」と思う等、この項目は他の項目とも関連が見られた。（図 2-40）。

図 2-39 万引き防止対策の主体に関する意見：国別比較

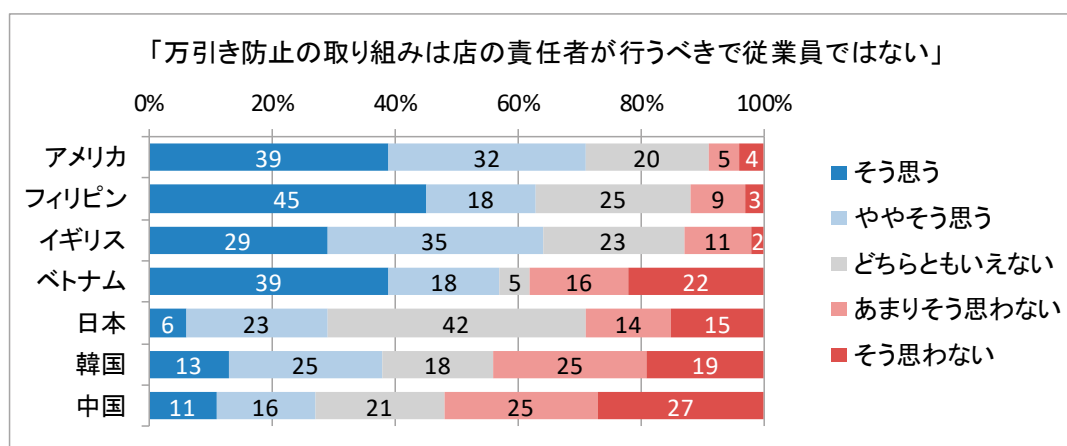
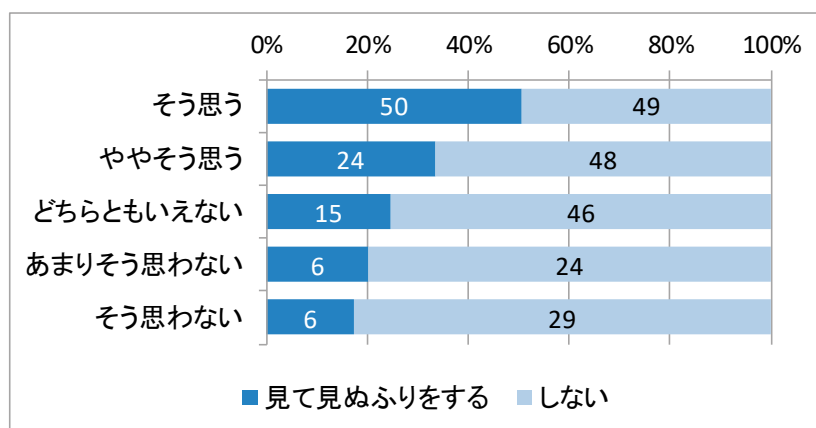


図 2-40 「万引き防止の取組は店の責任者が行うべき」×「店で万引きを見つけても見て見ぬふりをすると思う」のクロス集計結果（日本の小売店での勤務経験者 297 人。日本人含む）

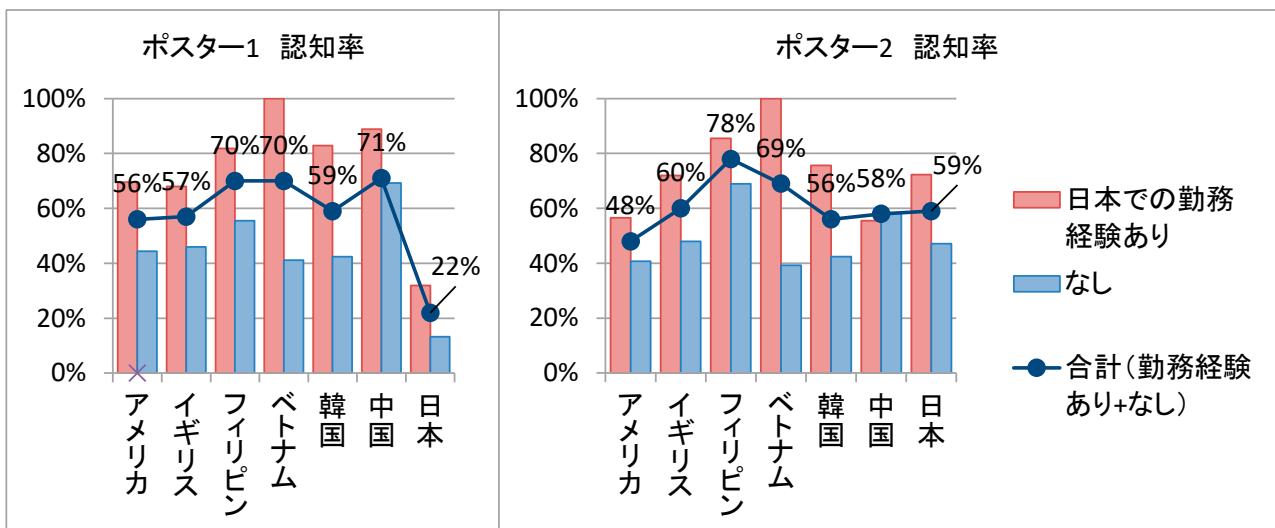


(2) 万引き防止ポスターの認知率、効果への意見

前節で示した万引き防止ポスター（図 2-36 内の画像）の認知率は高く、ポスター1については全回答者の 58%、ポスター2については全回答者の 61%が「店舗に貼ってあるのを見たことがある」と回答した。国別に見ると、日本人よりむしろ外国人の認知率の高さが目立つ。どの国も、小売店勤務経験がある人の方がなしの人よりも認知率が高い（図 2-41）。その他、都内滞在期間が長い、来日目的が留学や仕事である、複数回来日している方が認知率が高い傾向もある。

日本人の認知率はポスター1では 22%と他と比べて著しく低く、ポスター2の認知率と開きがあるが、他の国ではポスターによる差はほとんど見られない。

図 2-41 万引き防止ポスターの認知率：日本での勤務経験別、国別比較



ポスターの認知率は、前節で示したポスター掲示の万引き防止効果の認識とも関連している。ポスターを知っている方が、「万引き防止に役立つ」と思う回答が多い（図 2-42）。

また、ポスター1には、万引きの「全件届出」と「懲役刑、罰金刑」について記されているが、この2つは日本の認知率の低さがとくに目立っていた項目である（図 2-19 参照）。韓国、中国などでもこの2つの認知率は高くはないが、これらの国は日本とは異なり「謝罪しても罪になる」「見張りをしただけでも罪になる」「弁済しても罪になる」など他の知識の認知率も同じように低く、この2つが特別だというわけではない。全体（n=700）で見ても、「ポスター1の認知率が高いと、“全件届出”と“懲役刑、罰金刑”の認知度も高い」ということは明らかである（図 2-43）。

以上の結果は、万引き防止ポスターの啓発効果を示しているといえる。

図 2-42 万引き防止ポスターの効果の認識：国別比較、ポスター認知率の全体比較

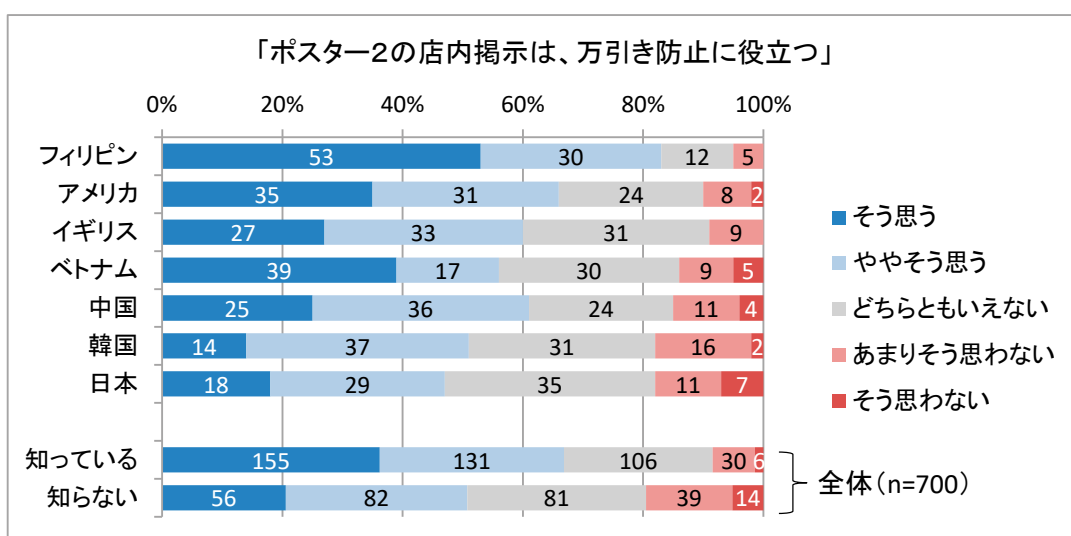
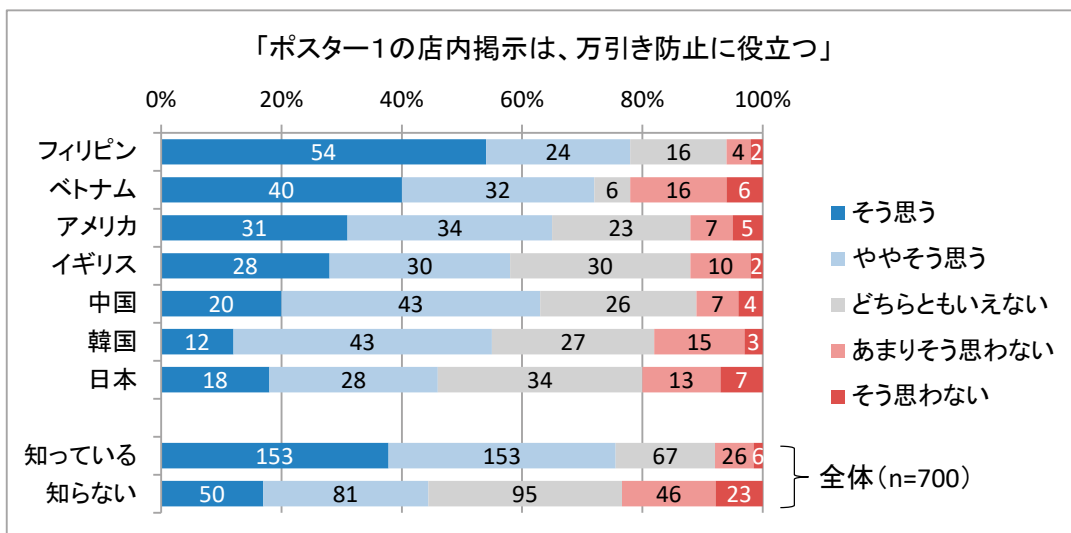
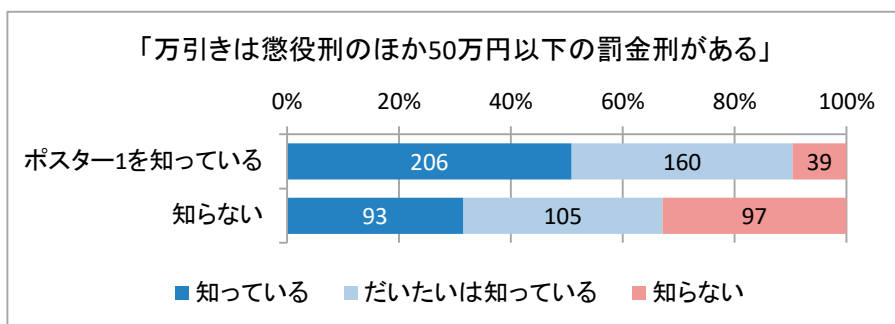
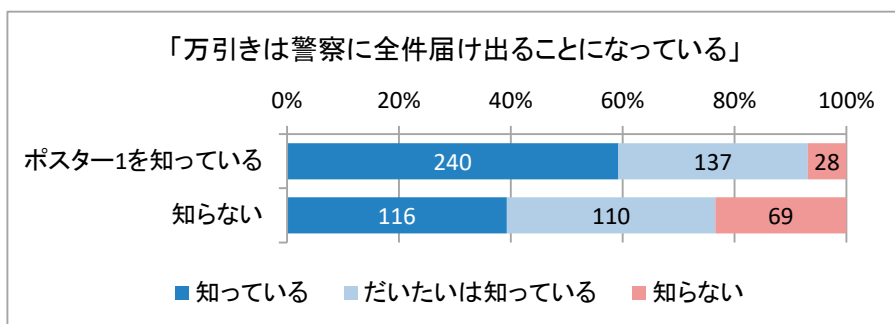


図 2-43 万引き防止ポスターの認知度別 万引きに関する知識 (全体/n=700)



3. まとめと考察

本研究では、国際化が進む今後に向けて、来日外国人に対する有効な万引き防止策を検討するための基礎資料を得ることを目的に、アメリカ、イギリス、フィリピン、ベトナム、中国、韓国、日本の20～30代を対象としたアンケート調査を行い、万引きや店舗に対する意識の違いを把握した。

主な結果及び考察を以下にまとめる。

- 万引きは、どの国でも、許されないことであると多くの人に認識されているが、その程度には差がある。今回調査したどの国でも、日本ほどには「万引きは許されないことだ」とは考えられていない。
 - ◆ 調査した国の中で、日本人は、初めての万引き、高齢者の万引き、万引きした商品を買取る、万引きを反省するなど、どのようなケースであっても万引きに対してもっとも厳格な態度であった。国による差はあるが、外国人が「店は許すべき」「通報するようなことではない」と考える率、「万引きは大なり小なり誰もが行うこと」「見つからなければ問題ない」等と考える率は、日本人に比べると総じて高い。とくにアメリカ、イギリス、ベトナム等ではこの傾向が顕著であった。
 - ◆ 万引きに対して寛容な国では、ひったくりや置引きなどに対しても同じように寛容な傾向が見られた。万引きだけが軽視されているわけではないと考えられる。
- 今回調査した国のうち、ベトナムを除くすべての国では「被害額や計画性などに関わらず、万引きは警察に通報すべき」という回答が過半数を超える。警察への通報はいわば当然と捉えられている。
 - ◆ 調査実施前には、安価な品物の万引き、高齢者・子どもの万引き、初犯、生活困窮による万引きなどについては「店として許してやるべきとは思わないが、警察に通報するまではしなくてよい」という意見が多いのではないかと予想したが、調査結果にはこのような傾向は見られなかった。日本を含むどの国でも、どのようなケースでも「店は許すべき」という回答と「通報不要」という回答にはほとんど差が見られず、むしろ、「店としては許してやるべきだが、通報は必要（“警察に通報するようなことではない”とは思わない）」という意見が少なくなかった。これは、国によっては「通報」がもっとも厳しい対応であるとは捉えられてはいないこと（「通報」が「店として許すべきでない」という判断の先にあるもの

ではないこと)、「店として許すべきか否か」「通報するか否か」は別のものとして捉えられていることを示すものといえる。

- ◆ 様々なケースの万引きに対して「通報すべき」だとする国ごとの意識は、どのようなケースでも大きくは変わらない。初めての万引きでも、商品が安価でも、生活困窮による万引きでも、高齢者の万引きでも、反省していても、買い取っても、「通報すべき」だとする意識はほとんど同じである。
 - ◆ 万引きの罪の重さに関する認識には、国による違いが見られた。中国・フィリピン等は、常習者ほど、計画性があるほど、被害額が大きいほど重いと考える人が多く、日本・ベトナムでは少なかった。なお、罪の重さの認識と、万引きは「通報すべき」という意識との関連は見られなかった。
- フィリピン、アメリカ、イギリスでは、日本よりも「商品を店の外に陳列している店」や「商品を盗られないようにするための工夫や、防犯機器を使用していない店」などのいわば無防備な店舗では「万引きされても仕方がない。店側にも問題がある」と考える傾向が強い。また、防犯カメラ・ミラー、センサー・ゲート、警備員の巡回、店員のあいさつ・声かけ等の対策を効果があると考えられる傾向も強い。店側の自衛を当然とする文化であり、日本とは異なる点であるといえる。
 - ◆ 店側の自衛を当然と考える傾向が強い国（フィリピン、アメリカ、イギリス等）では、「万引きはいかなる理由があっても許されないとは思わない」の割合が比較的高い傾向がある。また、「万引き防止の取組は店の責任者がやることで、従業員がやることではない」と考える傾向も強い。万引きは、万引きする人間側の問題だけでなく、万引きをされる側の環境の問題でもあると捉えられていると考えることができ、日本とは異なる点といえる。
 - ◆ 各国の店舗が万引きを見つけた場合「どのような措置をとると思うか」という認識でも日本と他の国では違いが見られた。万引きを見つけても「店舗は特に何もしないと思う」と回答した人は全 700 人中 20 人と少数だったが、そのうち 17 人もが日本人であった。また、日本及び韓国では、万引き犯に対して店舗が直接対応する（万引きをした商品を返品させる、弁済させる等）と回答した人が少なかった。以上より、日本人は、他国に比べて「万引きを発見した日本の店舗は通報や連絡以外は特に何もしない」というイメージを持っているといえる。
 - ◆ 日本の店舗は、韓国を除く各国に、自国の店舗に比べて、店外の商品陳列、バック持ち込み可の店、高額商品を手に取れる店が多いというイメ

ージを持たれている。いずれの国でも「このような店舗は万引きされても仕方がない」と考える傾向が日本より強い。この点では、外国人の目から見た日本の店舗は、日本人が思うよりも、いわば無防備だと思われる面があると考えられる。なお、アメリカ・イギリス・フィリピン等では「店外に陳列されている商品は無料で配布されているように見える」とする人も多く（日本・韓国ではほとんどいない）、商品の見え方にも国による差が現れた。

- ◆ 一方で、日本の店舗は、韓国を除く各国に、自国の店舗に比べて、防犯カメラ・ミラーの数、センサー・ゲート設置店、レジを通らないと外に出られない店が多いというイメージも持たれている。また、あいさつ・声かけをする店員、店員や警備員の人数についても、韓国・中国以外の国では、自国の店舗に比べて多いという回答が多かった。これらの対策の有効性は多くの国で強く認識されており、この点からは、日本の店舗は、外国人の目にも、万引きへの対策を講じていると見られている面もあるといえる。
- 日本の万引きの取扱いに関する外国人の認知率は非常に高く、むしろ日本人の認知率の低さが目立った。とくに「全件届出」「懲役刑、罰金刑」の認知率は、調査した国の中で日本人は最も低かった。なお、今回調査した日本の万引きの取扱いに関する認知率はすべて、小売店勤務者かつ万引きに関する教育を受けた人で有意に高かったことから、店舗における従業員教育は万引きに関する知識の向上に大きく寄与しているといえる。
 - ◆ 今回対象とした外国人は、中国を除き、日本の小売店勤務経験者が4～6割と多く（中国は9%）、多くの経験者が、勤務していた小売店で万引きに関する教育を受けたと回答している。日本の万引きの取扱いに関する認知率は、小売店の勤務者として教育を受けた人において非常に高く、この点から、小売店における従業員教育は万引きに関する知識の向上に大きく寄与していると考えられる。
 - ◆ 今回対象とした日本人の小売店勤務経験者は約半数であったが、その中で万引き防止等に関する教育を受けた人の割合はいずれの国よりも少なかった。日本の小売店では、外国人従業員と比べ、日本人従業員への教育がおろそかになっている可能性がある。
 - ◆ それぞれの自国における小売店勤務経験者の多くも、各国の勤務先で「万引きに関する教育を受けた」と回答していること等から、万引きに関する従業員教育は多くの国で行われていると考えられる。

- 万引き防止ポスター（図 2-36 内の画像）に関する外国人の認知率は、ポスター1では 56～71%、ポスター2 では 48～78%と高かった。一方、日本人のポスター認知率はポスター2 では外国人と同程度（59%）だったが、「全件届出」「懲役刑、罰金刑」が記されているポスター1 では 22%と非常に低かった。ポスターは日本人より外国人によく認知されており、外国人に対して効果が高いと考えられる。
 - ◆ フィリピンをはじめ、各国では「ポスターの店内掲示は万引き防止に役立つ」と考える人が日本よりも多く、ポスターの万引き防止効果を高く認識している。また、ポスターを認知している（店内に貼ってあるのを見たことがある）人の方が、ポスターの万引き防止効果を高く認識している。そもそもポスターは、見た人が内容を理解し、「このポスターには効果がある」と感じることで効果が発揮されるものであるといえる。この意味で、万引き防止ポスターの掲示は、日本人に対してよりも、外国人に対して効果的だと考えられる。
 - ◆ 外国人のポスター認知率が高い理由は、今回の調査結果からだけでは不明である。万引きに関する知識と同様、日本の小売店での勤務経験者で認知率が高い傾向はあるが、ポスター1 では、日本での小売店舗の勤務経験のない外国人の認知率の方が日本人の認知率よりも高く、勤務経験だけでは説明できない。外国人観光客だからこそ、日本人が見過ごしてしまいがちなものに目が止まった可能性、また、ポスターの日本的なデザインが寄与した可能性など、さまざまな可能性が考えられる。

- 小売店勤務経験者において、万引きに関する知識、万引きに関する教育を受けた経験等と、「自分が勤務する小売店で万引きを見つけても見て見ぬふりをするとする」という意見とは関連が見られなかった。このことは、今後の従業員教育を検討するにあたって意識しておくべきであろう。
 - ◆ 小売店勤務経験者の人数が国によって異なり、また人数自体が少ないため一般化することはできないが、今回の調査結果で「万引きを見て見ぬふりをするとする」という割合が比較的高いのはベトナム・アメリカ・イギリス、低いのは日本・中国・韓国であった。また、アメリカ・フィリピン・イギリス・ベトナムでは、「万引き防止の取組は店の責任者がやることで、従業員がやることではない」と考える傾向が強く、このような意識との関連も考えられる。いずれにしても、店舗従業員として万引きを発見したとき対処行動を規定するのは、万引きに関する知識や教育の有無だけではないといえる。

以上より、来日外国人に対する万引き防止対策を検討する。

まず、何よりも店舗側の万引き防止対策が求められているといえる。外国人にとって、万引きは、万引きされる側の環境不整備の問題とも捉えられており、対策を怠っている店舗への外国人の目は日本人以上に厳しい。

本調査結果からは、防犯機器の設置、レジの位置（店の奥に設置しない）、出入口の管理（出入口を限定する、店員や警備員を配置する）、死角を作らない、店の外に商品を陳列しない、店内でも商品を乱雑に陳列しない、警備員の巡回、店員のあいさつ・声かけ、万引き防止ポスターを貼るなどの対策は、日本人に対する以上に、外国人に対して効果があると考えられる。とくにポスターは、日本人よりも外国人の目にとまりやすく、効果が高いと考えられる。今後、調査を行って、効果的な掲示内容や掲示方法等について検討することは意義あることと考える。

さらに、「万引きは許されないことだが、見つからなければ問題ない」と考える人は日本人にはまれだが、国によっては少なくない。店舗には、万引きを発見した際の毅然とした対応が求められているといえる。

また、「自国で、店が万引きを見つけた場合どのような措置をとると思うか」という質問に対して「特に何もしない」と回答した人のほとんどが日本人であったことや、万引きをした商品を「返品させる」、「弁済させる」等の対応をしようと思うと回答した人が日本では少なかったことから、日本人は、他国に比べて「万引きを発見した自国の店舗は通報や連絡以外は特に何もしない」というイメージを持っているといえる。

今後の更なる国際化の進展に伴い、小売店における外国人従業員もますます増加していくことが予想される中、小売店における外国人従業員への教育は、より重要性を増していくと考えられる。

本調査結果では、従業員への教育の効果として、万引きに関する知識の向上等が示されたが、万引きに関する知識があるからといって、万引きを発見した際にきちんと対応する（見て見ぬふりをしない）わけではないし、万引きを「許されないこと」と考えるわけではない点は注意が必要である。今後、万引きに関する従業員教育については、その従業員の母国の状況、日本との違い等をふまえて、個別に教育内容の調整を検討する必要があるだろう。

さらに、本調査結果からは、外国人従業員よりも日本人従業員への教育の方がおろそかになっている可能性も示唆された。今後は、日本人従業員に対する教育も見直す必要があるといえる。

本研究では、万引きや店舗に対する外国人と日本人との意識の違いの一端が明らかになった。ただし、各国 100 人の 20～30 代の若者対象の調査結果からの考察であり、対象者の年齢層や各国内の地域等（とくにアメリカや中国は広く、地域によっても大きく意識が変わることも考えられる）が変われば、異なる結果が見えてくる可能性もある。

国際化が進む今後に向けて、引き続き調査研究を進め、来日外国人に対する効果的な万引き防止対策の検討を推進することが望ましい。

万引きに関する調査研究報告書

～外国人と日本人の意識の差に関する検討～

- 発行日 令和3年2月
- 発行者 「東京万引き防止官民合同会議」事務局
〒100-8929 東京都千代田区霞が関二丁目1番1号
警視庁生活安全部 生活安全総務課
生活安全対策第三係
電話 03-3581-4321（警視庁代表）
警視庁 HP <https://www.keishicho.metro.tokyo.jp/>
- 監修者 若林 直子
(株式会社 生活環境工房あくと)
-



万引きは必ず警察に通報します

All incidents of **shoplifting** will be reported to the police.

Chúng tôi chắc chắn sẽ **báo cảnh sát**

các hành vi **ăn cắp vật** trong cửa hàng.

상품 절도는 반드시 경찰에 신고합니다

盗窃行为必须报警

万引きは刑法第235条の窃盗に該当し10年以下の懲役又は50万円以下の罰金
Under Article 235 of the criminal code, shoplifting is punishable by imprisonment of not more than 10 years or a fine of not more than 500,000 yen.

Hành vi này tương đương với tội trộm cắp theo Điều 235 Bộ luật Hình sự, phạt tù cải tạo nhiều nhất 10 năm hoặc phạt tiền lên đến 500.000 yên.

상품 절도는 형법 235조의 절도에 해당하며, 10년 이하의 징역 또는 50만엔 이하의 벌금
根据刑法 235 条有关盗窃的规定, 将被判处 10 年以下徒刑或者 50 万日元以下的罚款

Metropolitan Police Department



Cảnh Sa't Tokyo

경시청 警視庁

街とともに、人とともに。

FOR MORE COMMUNICATION

警視庁



リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。