



## Press Release

令和6年7月24日

## 全国初！笑顔による万引き防止の実証実験

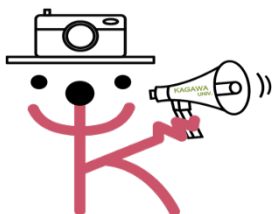
香川大学と香川県警察は、2010年から万引き防止に関する調査や取り組みを共同で実施してまいりました。その成果もあり、人口1000人当たりの万引きの認知件数全国ワースト1位からも脱却し、ピーク時から大幅に件数が減少しています。しかしながら、2023年に万引きの認知件数が増加に転じたことから、香川大学と香川県警察は笑顔認証・寄付システムを活用した新たな万引き対策を提案し、2024年8月からソフトバンクとOne Smile Foundation、万引きGメンの伊東ゆう氏の協力を得て、実証実験を行っていきます。実証実験では、笑顔認証・寄付システムと人型ロボット「Pepper（ペッパーくん）」を店舗に設置し、死角で客と店員に笑顔になってもらうことで万引き犯罪が減少するのか、笑顔が万引きにしにくい店の雰囲気形成するのかを検討します。笑顔認証・寄付システムを活用した万引き対策は全国初のものであり、報道各社におかれましては、県民の皆様方への警察と大学の取り組みの周知をはかるべく報道のご協力をお願いいたしたく存じます。

つきましては、是非取材くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。

日時 8月1日（木）9:00～10:00 笑顔認証・寄付システムの実演とペッパーくんの設置  
場所 西村ジョイ成合店 〒761-8081 香川県高松市成合町 812-1（※実施は成合店のみです）  
内容

香川県では、2010年から香川大学と香川県警察が連携し、全国に先駆けて未然防止のための店内声かけを提唱するなどの万引き防止対策を推進してきました。さらに、安全安心まちづくり推進店舗の認定やホスピタリティと防犯意識の向上を目指す店員教育の実施、セルフレジ万引き防止マニュアルの作成など独自の取り組みを行ってまいりました。今回は1つの笑顔を1円の寄付に変える笑顔認証・寄付システムを用いて、死角において客に向社会的行動としての笑顔を意図的に生起させることで万引き犯罪が減少するのか、笑顔が万引きしにくい店の雰囲気形成するのかについて検討します。今回は、笑顔での接客を重視している西村ジョイ成合店において、店舗に設置されたソフトバンクのペッパーくんが笑顔の寄付の広報を行い、店舗の死角での笑顔認証・寄付システムの設置と実演を行う予定です。

こうした今回の取り組みは問題を起こす人を特定して監視する社会ではなく、笑顔を意図的に作りだし、明るい雰囲気の中で問題を未然に防止する社会を目指す点に今後の発展の可能性があるといます。加えて、店員不足の中、客や店員の動線を変え、人の目を最大限に生かして万引きの予防を行う今回の取り組みは万引き防止の可能性を広げるものと考えられます。さらに、今回の笑顔の認証・寄付を万引き対策につなげる実証実験は全国初のものであり、報道各社におかれましては、県民の皆様方への警察と大学の取り組みの周知をはかるべく報道のご協力をお願いいたしたく存じます。



## ▶ お問い合わせ先

香川大学 教育学部 准教授 大久保智生

TEL : 087-832-1530 E-mail : okubo.tomoo@kagawa-u.ac.jp

香川県警察本部生活安全企画課 次長

TEL : 087-833-0110（内線 3011）

ポイント①

あやしい「人」ではなく  
きけんな「場所」に注目する！

死角 = 万引きが起きやすい場所

ポイント②

「死角」に  
人の流れが  
できることで人の目が増える！

ホットスポットパトロールが防犯で効果的

ポイント③

「死角」で  
笑顔になることで  
向社会的行動を増やす！

= 反社会的行動（万引き）を減らす

ポイント④

店員と客が笑顔になることで  
店が明るくなる！

ホスピタリティが高まり、店の雰囲気  
良くなる

## 最新の研究から (大久保, 2023)

### ・店舗のロス率との関連する店舗の課題

- ① 清掃が行き届いていない箇所数 (r=.768)
- ② 死角となる商品陳列数 (r=.765)
- ③ 店の雰囲気 (r=-.527)
- ④ 狭い通路数 (r=.499)
- ⑤ 見通しの悪さ (r=.461)
- ⑥ 目合わせ (r=-.405)



## 最新の研究から (大久保他, 2019, 2021, 2023)

### ・店員のホスピタリティは防犯意識と関連する

- ・店員のホスピタリティが万引きしにくい店の雰囲気につながる
- ・ホスピタリティに基づいた対策によりセルフレジ不正が25%減少、さらに客からも高評価

## 店員さんによる万引きの予防

死角が店のどこにあるかを知る

店の死角に立ち寄り、確認する + 笑顔になる

万引きの機会を減らす + 店舗が明るくなる

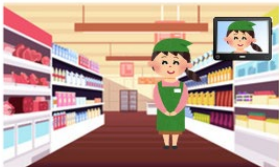
## お客さんによる万引きの予防

店の死角に立ち寄り、笑顔になる

笑顔が寄付になる (+ 笑顔になるインセンティブ)

万引きの機会をへらす + 店舗が明るくなる

## 死角での「笑顔認証・寄付」



## 店舗での実証実験の流れ

- ① ホットスポットの同定  
⇒ 万引きGメンによるホットスポットのチェック
- ② 笑顔認証・寄付システムを搭載したタブレットの設置  
⇒ One Smile foundationさんによるタブレットの設置
- ③ ペッパー君による広報  
⇒ ソフトバンクさんによるペッパー君を活用した広報
- ④ 心理学者による検証  
⇒ 犯罪心理学者と社会心理学者による検証



※ 「Pepper」はソフトバンクロボティクスの登録商標です。

※ ソフトバンクロボティクスの Pepper を活用し独自に実施しています。

# 連携イメージ

