

## 商業施設における利用者の不安感の実態と要因分析

株式会社竹中工務店 近藤 正芳  
大渕 正博  
藤井 中  
吉澤 瞳博

### 1. はじめに

日本国内における刑法犯認知件数(以下、認知件数)は、2002 年に約 285 万件でピークに達した後、19 年間一貫して減少し、2021 年には約 57 万件とピーク時の 5 分の 1 以下となった<sup>1)</sup>。2020 年以降は、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づく緊急事態宣言の影響などにより、例年の減少傾向以上に認知件数が減少した<sup>2)</sup>。この認知件数減少の要因として、外出自粛や、密集・密接回避など行動の変化があつたことが挙げられる。

人出の増減が認知件数に影響するという仮説のもと、人出増加が認知件数に与える影響を分析した。日常的に人が集まる場所として商業施設を選定し、商業施設の開業にもなう認知件数の変化を調査した結果、商業施設の開業により立地町丁目の認知件数が増加することが明らかとなった<sup>3)</sup>。このことから、商業施設の計画においては適切な防犯対策を講じることが必要であると考えられる。

開業することで認知件数が増加する可能性が高い商業施設に関して、日工組社会安全研究財団によるアンケート調査<sup>4)</sup>では、犯罪被害への不安感が生じる場所について約 20%の回答者が「デパート、ショッピングモールなどの大型商業施設」を挙げている。安心して利用できる環境を構築するための防犯対策を検討するにあたり、本研究では、商業施設利用者が施設に対して抱く不安感の実態を調査した。

### 2. 商業施設における犯罪の実態と不安感

商業施設で発生し、施設の利用者が損害を被る罪種の 2023 年認知件数<sup>1)</sup>を図 1 に示す。なお、犯罪統計書における「商業施設」とは、「商品販売やサービスの提供といった商業活動を目的とした施設で、比較的大型の小売店や商売を行う店舗が複数入居する建物等」を指す。商業施設では、自転車盗が非常に多

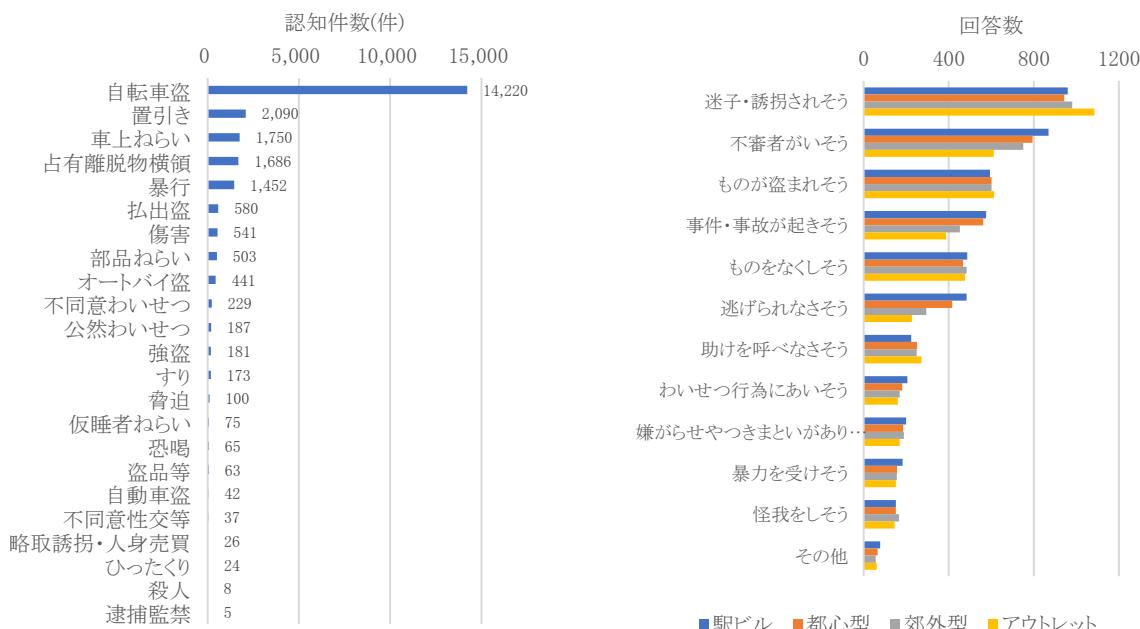


図 1 2023 年 商業施設で発生した犯罪の認知件数

利用者が損害を被る罪種

図 2 商業施設タイプ別 どのような不安があるか

表1 アンケート1回答者の属性とサンプル数

性別	年齢	サンプル数
男性	20歳~24歳	339
	25歳~29歳	468
	30歳~34歳	381
	35歳~39歳	548
	40歳~44歳	467
	45歳~49歳	734
	50歳~54歳	523
	55歳~59歳	557
女性	60歳以上	995
		5,012
合計		10,000

く、置引きや車上ねらい等の窃盗犯、暴行・傷害等の粗暴犯も多数発生している。

本研究では、商業施設の利用者が施設に対してどのような不安を感じているのか、のアンケート調査(アンケート1)を実施した。アンケート1はインターネット調査を利用し、2022年11月に実施した。回答者の属性と回答数を表1に示す。商業施設のタイプ別に「駅ビル・駅近商業施設」「都心型商業施設」「郊外型商業施設」「アウトレット」に対して回答を求めた。本研究

表2 アンケート1設問と選択肢

## 商業施設に対する不安感と同伴者

【設問1】以下の商業施設でどのような不安がありますか？あてはまるものを全てお選びください。(それぞれいくつでも)
1. 駅ビル／駅近商業施設 / 2. 都心型商業施設 / 3. 郊外型商業施設 / 4. アウトレット
【選択肢】不審者(犯罪者・マナーの悪い人・迷惑な人)がいそう / 迷子になりそう(大人／子供問わず)・誘拐されそう / 何かあつても逃げられなさそう(逃げ場がなさそう) / (店員・警備員や周囲の人に)助けを呼べなさそう / わいせつ行為にあいそう(盗撮・痴漢) / 暴力を受けそう(暴行・傷害・恐喝) / 怪我をしそう / ものをなくしそう(落とし物をしそう) / ものが盗まれそう(すり・置引き・ひったくり・車上ねらい・自転車盗) / 事件・事故が起きそう(まきこまれそう) / 嫌がらせやつきまとい(ストーカー)がありそう / その他 / 特に不安はない

【設問2】以下の商業施設へ誰と一緒に行くことがありますか？あてはまるものを全てお選びください。(それぞれいくつでも)
【選択肢】一人 / 配偶者・パートナー・恋人 / 未就学児 / 小学生 / 中学生 / 高校生 / 大学生・専門学生 / 大人(～65歳未満の青年・壮年・初老期の方) / 大人(65歳以上の後期高齢者の方) / 障碍者・要介護者 / その他

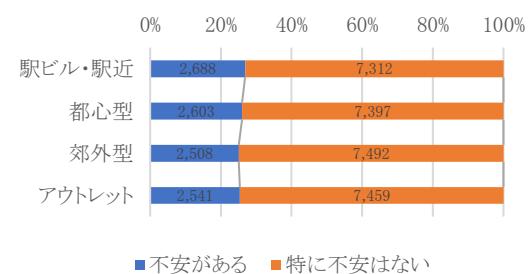


図3 商業施設タイプ別 不安の有無

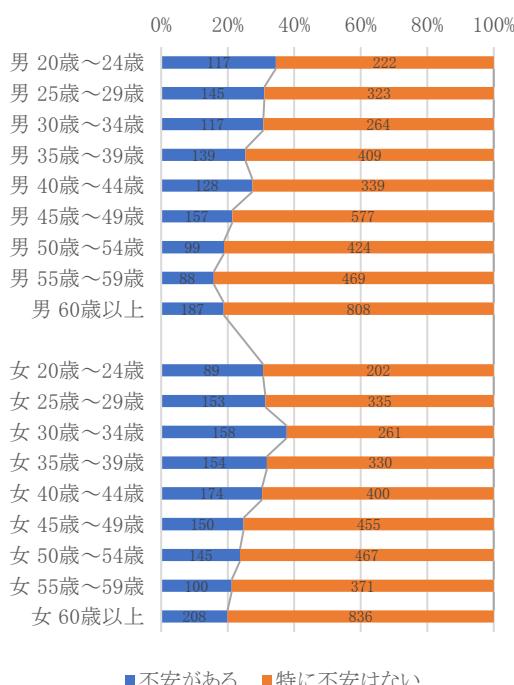


図4 郊外型商業施設 性別・年代別 不安の有無

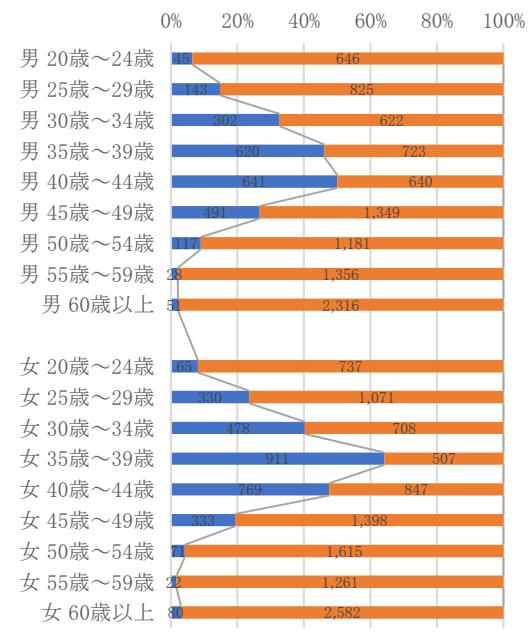


図5 郊外型商業施設 性別・年代別 同伴者

では、各施設タイプを次のように定義した。「駅ビル・駅近商業施設」は「駅に直結している又は駅から徒歩圏内に所在する商業施設」、「都心型商業施設」は「都心の駅に隣接するエリアまたは繁華性が高いエリアに所在する商業施設」、「郊外型商業施設」は「近くには車や公共交通機関の利用が必要な郊外に所在する、大規模な商業施設」、「アウトレット」は「商品を通常より低価格で販売する店舗が複数集まつた商業施設」とした。設問は表2に示すとおりで、該当する項目を複数回答可とした。

表2の設問1に対して商業施設タイプ別の回答結果を図2に示す。いずれの施設タイプでも不安を感じる要素に大きな差異はなく、窃盗や暴力などの具体的な犯罪よりも、不審者や事件・事故などに対する漠然とした不安が多い傾向が確認された。

### 3. 商業施設に不安を感じる利用者像

表2の設問1に対して「特に不安はない」以外のいずれかの選択をした人を「不安がある」として集計した。商業施設の4タイプ別に不安の有無を集計したところ、図3に示すとおり、いずれのタイプでも商業施設に不安がある人の割合は約25%で、先行する調査<sup>4)</sup>とも概ね合致している。商業施設のタイプにより「不安感がある」の割合に大きな違いがないため、代表例として「郊外型商業施設」の結果を図示する。

性別・年代別の不安有無を図4に示す。性別では女性の方が不安を感じる傾向があり、年代別では年齢が若いほど不安を感じる傾向が認められた。特に20~44歳の女性で「不安がある」と回答した割合が高いことが確認された。表2の設問2に対する回答では、20~44歳の女性の特徴として、未就学児や小学生を同伴して商業施設に行く割合が高いことが確認された。図5で、同伴者として未就学児または小学生を回答した人と、一人または未就学児・小学生を除く同伴者を選択した人を比較した。

### 4. 不安を感じる場所の分析

商業施設で不安を感じる場所のアンケート調査(アンケート1)の設問と選択肢を表3に示す。4タイプの商業施設において、表3【場所の選択肢】に示す各場所について、どの程度不安か、どのような不安があるか、なぜ不安を感じるか、についてアンケート調査を実施した。

商業施設内の各場所における不安の程度を定量的に評価するために、表3設問1の5つの選択肢に「とても不安(-2)」から「全く不安はない(+2)」の点数を割り当て、回答結果の平均値と標準偏差を算出した。平均値が0より小さく、かつ標準偏差が小さいほど回答結果が不安に偏った回答となるため、本研究では、平均値が負かつ標準偏差が1.0未満の項目を「不安が大きい場所」と定義した。表4から、商業施設で不安が大きいと評価された場所は以下のとおりである。

表3 アンケート1設問と選択肢  
商業施設で不安を感じる場所と不安の種類、理由

【設問1】以下の場所はどれくらい不安に感じますか。
【選択肢1】とても不安 / やや不安 / どちらでもない / あまり不安はない / 全く不安はない
【設問2】以下の場所でどのような不安がありますか。あてはまるものを全てお選びください。
【選択肢2】不審者(犯罪者・マナーの悪い人・迷惑な人)がいそう / 迷子になりそう(大人／子供問わず)・誘拐されそう / 何かあっても逃げられなさそう(逃げ場がなさそう) / (店員・警備員や周囲の人に)助けを呼べなさそう / わいせつ行為にあいそう(盗撮・痴漢) / 暴力を受けそう(暴行・傷害・恐喝) / 怪我をしそう / ものをなくしそう(落とし物をしそう) / ものが盗まれそう(すり・置引き・ひったくり・車上ねらい・自転車盗) / 事件・事故が起きそう(まきこまれそう) / 嫌がらせやつきまとい(ストーカー)がありそう / その他 / 特に不安はない
【設問3】以下の場所でなぜ不安を感じると思いますか。不安を感じる理由としてあてはまるものを全てお選びください。
【選択肢3】混雑している / 迷う / 人気(ひとけ)が無い / 狹い / (明るさが)暗い / 周囲が見えない / ぶつかる / 治安の噂・評判 / その他
【場所の選択肢】1.トイレ / 2.物販店舗 / 3.飲食店舗(フードコート) / 4.キッズスペース・イベントスペース / 5.階段 / 6.エスカレータ / 7.エレベータ / 8.駐車場・駐輪場 / 9.通路

表4どのくらい不安に感じますか

	駅ビル	都心型	郊外型	アウトレット
トイレ	-0.36 1.01	-0.25 1.05	-0.11 1.08	+0.10 1.14
物販店舗	+0.11 0.97	+0.01 1.06	+0.23 0.87	+0.30 1.04
飲食店舗	+0.02 1.06	-0.23 0.92	-0.29 0.99	-0.12 1.19
イベントスペース	+0.15 1.04	+0.04 0.99	+0.07 0.91	+0.14 1.10
階段	-0.27 1.07	-0.27 1.00	+0.02 0.97	+0.24 1.05
エスカレーター	-0.14 1.05	-0.14 1.02	+0.23 0.95	+0.49 1.05
エレベーター	-0.28 1.03	-0.17 1.04	-0.07 1.05	+0.40 1.12
駐車場・駐輪場	-0.12 1.14	-0.32 1.04	-0.75 0.92	-0.34 0.98
通路	-0.49 0.99	-0.31 0.99	-0.17 0.92	-0.02 1.10

- ・ とても不安 = -2 / やや不安 = -1 / どちらでもない = 0 / あまり不安はない = +1 / 全く不安はない = +2
- ・ 上段:平均値、下段:標準偏差
- ・ 平均値が負、標準偏差が1.0未満を赤字で表示

表 5 アンケート 2 回答者の属性とサンプル数

性別	年齢	サンプル数
男性	20 歳～29 歳	48
	30 歳～39 歳	65
	40 歳～49 歳	68
	50 歳～59 歳	45
	60 歳以上	36
		262
女性	20 歳～29 歳	66
	30 歳～39 歳	95
	40 歳～49 歳	87
	50 歳～59 歳	60
	60 歳以上	52
		360
合計		622

駅ビルでは「通路」、都心型では「飲食店舗」「通路」、郊外型では「飲食店舗」「駐車場・駐輪場」「通路」、アウトレットでは「駐車場・駐輪場」であった。「駐車場・駐輪場」については、駅ビルおよび都心型と、郊外型およびアウトレットで傾向が分かれた。これは、商業施設へのアクセス方法の違いや駐車場利用の有無による不安感の差異と考えられる。「飲食店舗(フードコート)」については、駅ビルおよびアウトレットと、都心型および郊外型で傾向が分かれた。特にフードコートでは、席の確保のために手荷物を置いたまま離席する行動が不安感の原因と考えられるが、利用者の行動パターンも考慮したより詳細な分析が必要である。

## 5. 不安を感じる不審者像の分析

商業施設における不安感のうち、図 2 で回答が多かった「不審者がいそう」に着目して分析をおこなった。

表 5 に示すアンケート調査(アンケート 2)は 2023 年 11 月に実施した。表 6 の設問 1 でスクリーニングを実施し、商業施設に対して「不安がある」と回答した人を対象にした。回答者の属性と回答者数を表 5 に示す。

表 6 の設問 2 では、どのような人物を不審者と感じるか、を 5 段階評価で質問した。図 6 に示すとおり「つきまとう」「物を盗もうとしている」「ぶつかっている」等の行動に対して不審者と感じるとの回答が多かった。表 6 の設問 3 では、商業施設で不審者を目撃した経験と、その後の行動について質問し、約 60%が不審者を見たことがない、約 40%が不審者を見たことがあると回答したが、図 7 のとおり、不審者を見たとしても施設への連絡等の対応をとった割合は低かった。表 6 の設問 4 では、施設に連絡をしなかった理由を質問し、図 8 のとおり、逆恨みや勘違いへの懸念が主な理由として挙げられた。表 6 の設問 5 では、不審者対策として商業施設に求める対応を質問し、図 9 のとおり、防犯カメラの設置や増設、出入口での顔認識システムの導入、警備スタッフの監視の強化(人員を増やす、見える位置に配置など)、警察官のパトロール、施設スタッフ向けの不審者対応訓練、店内の照明確保、施設周辺(駐車場・歩道など)の照明確保、見通しの確保、通報装置の設置、通路幅の確保、相談窓口の設置、施設内の清掃、施設周辺の清掃、一部のエリアへの入場制限、車両の管理(入場制限など)、店内放送での安全案内、防犯対策を周知する看板やポスターの掲示、その他、特に求めることはない。

表 6 アンケート 2 設問と選択肢

### 商業施設の不審者に対する印象と対応

【設問 1】商業施設でどのような不安がありますか？あてはまるものを全てお選びください。(それぞれいくつでも)
【選択肢 1】不審者(犯罪者・マナーの悪い人・迷惑な人)がいそう / 迷子になりそう(大人/子供問わず)・誘拐されそう / 何かあっても逃げられなさそう(逃げ場がなさそう) / (店員・警備員や周囲の人に)助けを呼べなさそう / わいせつ行為にいそう(盗撮・痴漢) / 暴力を受けそう(暴行・傷害・恐喝) / 怪我をしそう/ものをなくしそう(落とし物をしそう) / ものが盗まれそう(すり・置引き・ひったくり・車上ねらい・自転車盗) / 事件・事故が起きそう(まきこまれそう) / 嫌がらせやつきまとい(ストーカー)がありそう / その他 / 特に不安はない

【設問 2】商業施設において、以下の人物がいたら、不審者っぽい、不審者がいそうと感じますか。不審者っぽいと感じる場合、不安の度合いを 5 段階でお答えください。※不安度が強い場合を 5 点、弱い場合を 1 点としてお答えください。※これらの行動がすべて不審者であると定義するものではありません。
---

【選択肢 2】清潔感のない乱れた服装や髪型をしている / 黒っぽい恰好をしている / 季節や気温に合わない不自然な服装をしている / マスク、サングラス、帽子、フードなどで顔を隠している / ポケットやカバンに手を入れている / 大きな荷物を持っている / 手ぶらである / 同じ場所に長時間居続ける / 目線がきょろきょろしている / 店員や他の利用客をじっと見つめている / 独り言をぶつぶつ言っている / 急に話しかけてくる / 買い物をする素振りがなく、うろうろ歩き回っている / つきまとってくる / 不適切な場所で座っている / 店員などに文句を言っている / 故意に人にぶつかっている / スマートフォンなどを見ながらにやにやしている / 騒音を立てたり、大声・奇声を発している / 商品や他人の物を盗もうとしている / 他人の子供に接触しようとする
--

【設問 3】あなたは商業施設で「不審者」を見たことがありますか。不審者を見たことがある方は、その後どのような行動を起こしましたか。あてはまるものをお選びください。(それぞれいくつでも)
--

【選択肢 3】不審者本人に対して、注意・声掛けなどを行った / 施設の警備員や店員などに連絡をした / その場から離れた、逃げた / 上記以外の行動を起こした / 特に何も行動を起こさなかった / 不審者を見たことがない
--

【設問 4】不審者を見た時、施設の警備員や店員に連絡をしなかったことがある方へお聞きします。連絡をしなかった理由としてあてはまるものをすべてお選びください。
--

【選択肢 4】勘違いの可能性があるから / 警備員や店員に連絡をする方法がわからなかったから / 不審者に逆恨みされたら嫌だから / 警備員や店員に連絡をする時間がなかったから / よくあることだから / 連絡をしても対応してくれないと思ったから / 施設や従業員とのやり取りが面倒だから / その他
--

【設問 5】不審者対策として、商業施設に求めることすべてお選びください。
--------------------------------------

【選択肢 5】防犯カメラの設置や増設 / 出入口での顔認識システムの導入 / 警備スタッフの監視の強化(人員を増やす、見える位置に配置など) / 警察官のパトロール / 施設スタッフ向けの不審者対応訓練 / 店内の照明確保 / 施設周辺(駐車場・歩道など)の照明確保、見通しの確保、通報装置の設置、通路幅の確保、相談窓口の設置、施設内の清掃、施設周辺の清掃、一部のエリアへの入場制限、車両の管理(入場制限など)、店内放送での安全案内、防犯対策を周知する看板やポスターの掲示、その他、特に求めることはない
---

設置・増設や、警察官や警備員の強化を求める回答が多かった。

これらの結果から、商業施設における不安感の主な理由として不審者の存在が大きいことが確認された。利用者が不審者と感じる特徴として、服装や髪型などの外見的な特徴よりも、つきまといや接触など積極的な迷惑行為といった行動面での特徴により強く不安を感じる傾向が見られた。しかし、不審者を目撃しても、その場からの離脱や無行動等の消極的な行動が多く、施設への通報や本人への注意など積極的な行動は少ないことが確認された。施設へ通報しない理由として、逆恨みや勘違いなど心理的な理由のほか、面倒や方法がわからないなど手続き的な理由があることも確認された。また、利用者が施設側に求める不審者対策として、見通し確保や照明の改善などの環境整備よりも、警察官、警備員、施設スタッフによる人的な対応を期待していると推察される。

## 6. おわりに

商業施設を利用する人が感じている不安についてアンケート調査により分析した。

主要な知見は次のとおりである。

第一に、商業施設に何らかの不安を感じている人は約 25% 存在し、実際の商業施設における犯罪発生状況とは異なり、利用者は漠然とした不安を感じていることが確認された。特に不安を感じている割合が高い未就学児・小学生と一緒に行く女性に配慮した対策が効果的と考えられる。

第二に、不安が大きい場所は商業施設のタイプによって異なることがわかった。商業施設において不安感を解消するための対策を講じるためには、場所に応じた不安の種類と理由を考慮する必要がある。

第三に、商業施設において感じる不安感のうち不審者に関する調査では、利用者は主に迷惑行為を行う人物を不審者と認識するが、不審者目撃時の対応は消極的であり、施設側による人的な対処を期待していると推察される。

これらの知見に基づき、未就学児・小学生を同伴する利用者でも安心して利用できる商業施設を実現するためには、施設側には迷惑行為に適切に対処することが求められる。また、従来の防犯対策で重視されてきた防犯環境設計(Crime Prevention Through Environmental Design : CEPTED)による「対象物の強化」や「領域性の確保」などの犯罪が起こりにくい環境構築だけでは、利用者の不安感を解消できない可能

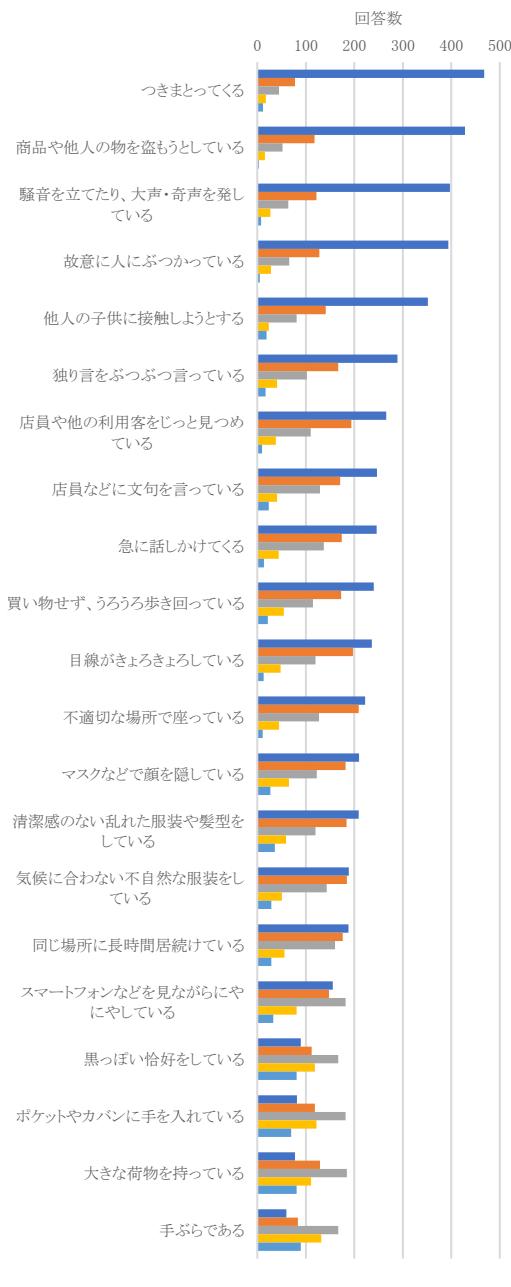


図 6 不審者と感じる度合い(5段階)



図 7 不審者を見て、どのような行動をしたか

性が示唆される。

先行研究の都市の不安感調査では、「暗さ」「人気や人目のなさ」などの環境要因と犯罪不安に影響するため、対策の基本となることが提案されている<sup>5)</sup>。一方、本研究で対象とした商業施設は、一般的に施設内の明るさは十分であり、利用者だけでなく店員や施設関係者などの人目もあり、街区よりも管理が行き届いている。そのため、これまで研究および実施してきた「防犯まちづくり」等の事例を踏まえつつ、集客施設としての不安感解消の取り組みも必要となる。

今後の課題として、不安感が実際の利用行動に与える影響の定量的分析、および利用者の不安感軽減に向けた環境的・人的対策の効果検証が挙げられる。これらの知見を建築計画段階における防犯対策立案に活用することで、利用者の不安感に配慮した、より安全・安心な商業施設の実現に貢献できると考えられる。

#### 【参考文献】

- 1) 警察庁: 犯罪統計書, 年間の犯罪, 警察庁 Web サイト, <https://www.npa.go.jp/publications/statistics/sousa/year.html> (2025年8月29日参照)
- 2) 山根万由子, 雨宮護, 大山智也, 島田貴仁: 都市活動が犯罪情勢に与える影響の解明: COVID-19 緊急事態宣言に着目した実証分析, 地理情報システム学会講演論文集, D32-2-2, 2021年10月
- 3) 近藤正芳, 大渕正博, 藤井中, 吉澤睦博, 雨宮護: 商業施設開業の刑法犯認知件数変化への影響, 日本建築学会大会学術講演梗概集(北海道), pp. 663-664, 2022年9月
- 4) 公益財団法人日工組社会安全研究財団: 犯罪に対する不安感等に関する調査研究—第6回調査報告書—, 2019年3月
- 5) 雨宮護, 島田貴仁: 都市の空間構成と犯罪不安の関連-地域特性を考慮した防犯まちづくりにむけた基礎的研究-, 日本都市計画学会都市計画論文集, No. 44-3, 2009年10月

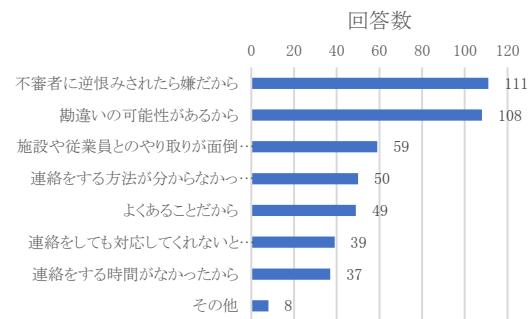


図8 施設に連絡しなかった理由

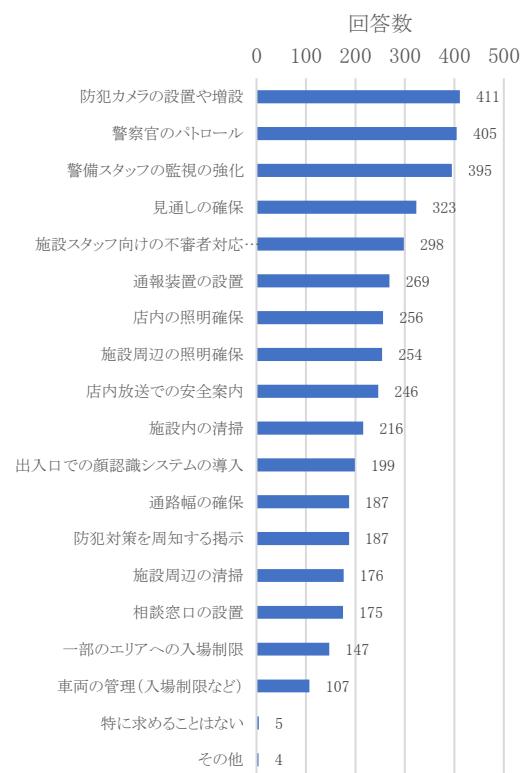


図9 不審者対策として施設に求めること