

超市(商店)、便利商店犯罪預防

【超市、商店被竊問題的嚴重性】

超市、商店由於常有遭竊、被搶、受毀損及監守自盜(內賊行為)之情形，其所造成的損失對經濟發展有極大的打擊，其嚴重性除了財物損失外，也可能導致經商失敗及員工失業的問題。超市或便利商店每年至少都會作一次財物總清點，某些商品被竊現象常使得商店在清點對帳時產生「量縮現象」，這種量縮現象可能是由於員工自盜(約 42%)、扒竊(33%)、及公司登錄不良(19%)及零售商詐欺(6%)所造成。

扒竊可能是近年來所有竊盜犯罪中成長最迅速的類型，其所造成的損害並不小，每年造成的財物損失量遠超過銀行搶案的好幾倍，它相當普遍的發生於各行各业，很多人深受其害，尤其是公司行號更普遍存在著這種問題。然而，研究竊盜的專家卻認為，商店內賊現象也同樣的嚴重，值得特別注意防範。不管商店遭竊型態如何，老闆必須採取一些相關的措施，來面對各種造成商店財物量縮的現象。

【內賊偷竊商品的預防措施】

1. 求職員工的篩選

○ 員工篩選的落實

工作申請書的確實查核

- 要求每個求職者填寫完整的工作申請書，並確實填寫。
- 特別注意求職者以前的工作經驗、期間及離職原因。
- 查證訪談中不一致或不真實的現象。如郵寄資料或打電話到他以前的公司查證。

○ 員工背景調查

公司對於某些比較重要、特殊或風險較高的工作，更需要對其員工工作背景調查，例如銀行、信用卡公司、醫院或其他單位，他們需要有更詳細的檔案，也需懂得調查員工背景資料的方法。

- **員工個人財產資料的登記與查核**

個人財產資料除了發生信用問題外，基於保護個人隱私權，很少被公開；因此，即使個人財產資料雖是了解員工特質與行為的最佳指標，也是篩選員工最有參考價值的資料，但各公司似乎毫無管道獲得此種資料。

- **成立互保協會，並建立與交換素行不良員工名單**

老闆可設立或參與「互保協會」，並建立一些曾有行竊及素行不良的員工名單，協會成員分享此一紀錄資料，以便在挑選員工時能過濾一些不適任的求職者，或進一步的監控其行為，非協會成員則無法分享此一資料。

2. **不誠實行為的檔案建立**

商店內賊檔案主要是由問卷反應所建立，內容應包括：性別、年齡、婚姻狀況、全家收入情形、個人特性、用錢情形及過去工作經驗。

研究發現，多數內賊具有下列特性：本身的工作收入低，缺乏工作滿足感，覺得工作性質特殊、工作負擔重、對上級主管不滿、對公司性質不滿、對升遷機會不滿，並且覺得其行竊行為不易被發現。

3. **提高員工士氣及改善工作環境**

預防內賊的最佳方式是要建立能提昇員工的士氣及改善其工作環境的工作計畫，並配合嚴密的商品控制與清點體系；在一個充滿關懷溫馨、營運良好及管理體系健全的公司中，人們會表現得忠誠可靠，並會樂於其中。

4. **員工進出時的控制檢查**

公司應設法建立員工進出時進行例行性行李或物件檢查的制度，要求所有員工一律平等接受此一檢查，且應在招募員工時向新進人員清楚說明此一制度。其他在此工作的非員工、修理人員及廠商，也應接受同樣的檢查。

5. 防盜警報系統

防盜警報器應於員工離開時開啟，直到第二天員工上班後關閉，此設備可預防夜間商店被侵入及商品被竊的發生。在實務上較佳的作法是，清晨開門及夜間鎖門的動作至少有兩個人同時完成。若小型公司無防盜警報系統，至少應在門上裝置感應鎖，詳細紀錄門戶的開啟與關閉時間，而此一紀錄應由管理階層者檢查與管制。

6. 員工個人財物的存放及貯藏室的管理

各商店應提供給每一個員工能放置私人物品、衣服或手提袋，且能上鎖的安全櫥櫃，那些東西不准被帶入商品販賣區及現金存放區。

貯藏室易被員工將舊商品偷換新商品，或提供更有利的偷竊及偷懶機會，應儘可能的上鎖，以防商品被竊機會，並提供顧客更佳的服務。

7. 垃圾的處理

內賊行竊方式常將商品偷置於空箱或空袋，打烊前清理垃圾後，他們可能回垃圾場拾回，為了預防此種情形，在清出垃圾之前，應仔細檢查所有垃圾與各種空盒或空箱。

8. 門鎖與鑰匙的管理

- 所有擁有該鑰匙者均應清楚知道鑰匙的使用規則。
- 若鑰匙遺失，應立即更換門鎖。
- 每天打烊前，應將所有的鑰匙收好存放，直到第二天大門開啟後再取回。
- 若遇曾擁有重要鑰匙的員工離職，則應更換該部分的鎖。

9. 注意非授權的商品減價

商店常有換季、舊款式、特價的減價活動，減價活動產生了許多調整過程、額外的文書作業，若未能清楚的填寫，可能造成許多商品量縮現象。有時員工本身在減價活動尚未開始之前就提早減價購買自己所需商品，減少此種困擾的方法是不斷的檢查員工販賣商品的項目，使員工等待商品實際降價活動開始後才能購買。

10. 貨物的進出管制及貨車的管理

- 所有進出貨物至少應由兩人以上清點查收。
- 所有的帳目應與所收到的貨物量相合。
- 短縮或超量情形應紀錄清楚。
- 某些重要物品(如照相器材、毛皮、藥物)應置於特殊的箱盒或容器中。
- 運送公司商品的貨車應封籤並上鎖，鑰匙不可由司機保管。
- 應經常檢查車體是否有破損情形。
- 對運送特殊或價值高物品的貨車，更應小心防範搶劫事件，尤其應注意司機本身是否涉案。
- 應多利用通訊與警報系統來嚇阻貨車搶劫的案件。
- 貨車司機不可進入倉庫。
- 對於容易遭竊之商品應分別存放，倉庫也應適當的上鎖，並安裝警報器，最好能加上閉路電視系統。

【內賊偷竊現金的預防措犯】

1. 結帳員偷竊行為的型態

- 結帳員以多報少，再私取差額。
- 結帳員未入帳而偷取該筆交易額。
- 結帳員未給顧客收據，且未入帳，再賺取該筆現金。
- 結帳員在交易後未關閉收銀機，並避免下筆交易時收銀機的聲響與紀錄，從中獲取利益。
- 結帳員從收銀機取現金或允許同謀(共犯)取錢，之後再告知上級收銀機出故障。
- 結帳員接受共犯的查帳，公司因而無從得知帳目已出問題。
- 結帳員在顧客刷信用卡結帳後，盜刷信用卡，再設法賺取該筆現金。
- 結帳員以打折減價方式將商品賣給朋友。

2. 預防結帳員偷竊的方法

- 加強結帳員的監督將可抑制或發現其偷竊行為，加強監督的方式可以包含使用閉路電視，或以商店偵查員暗中監視觀察。

- 現金收據、販賣紀錄及收銀機報表均應在每天打烊前檢查清楚，應將每日營業後的檢帳工作視為例行性工作。
- 對於經常性的空帳及一些不合理的短缺情形應特別留意查核。
- 每天應將有偷竊嫌疑的結帳員調往不同的收銀台，並由商店偵查人員加強監督查核。
- 指派清廉的商員去檢測所有的結帳員，尤其是被列為可疑者。
- 藉著受特殊訓練的人假裝顧客之購物來測試結帳員的交易行為是否誠實。例如喬裝成一般顧客購物，在結帳時故意表現急於離開、無法等待取得發票或收據的樣子，這可能會使不老實的結帳員覺得有機可乘而故意疏忽遺漏該筆交易，以獲取該款項。之後，再以另一名偵查員對前項不實交易進行查核，以發現此種偷竊行為。

3. 現金存放室

- 重視小額的金錢短缺情形，使結帳員覺得無機可乘。
- 應有兩個以上的工作人員經常性的被指派在該處查核量縮現象。
- 現金存放室應設有嚴密的安全措施，並裝置警報設備，以嚴防歹徒行搶。
- 應詳細考核被指派至該處工作的人，且當他離職後，安全措施更應加以調整。
- 若有現金短缺情形發生應立即加以調查。

4. 涉案員工的移送法辦

- 員工一旦涉案，商店應要求他不能離開工作場所，立即接受各種調查。
- 如果有足夠的證據顯示其犯案，他就必須面對所有法律訴訟程序。公司如果經常在發生此種情況時，允許員工私下填寫自白書並和解的話，通常會使此種情形不斷發生。
- 公司基於安全考量，可建立制度去檢查涉嫌員工的置物櫃及桌子，但這可能侵害員工個人的隱私權，尚須特別留意。

【處理扒竊行為】

1. 安全警衛人員的配置

- 大型的商店都將警衛配置於結帳區、員工出入口及顧客進出的大門處。
- 扒竊的逮捕牽涉到法律問題，最好由法律素養最好，受過特別法律訓練，熟悉逮捕及證據蒐集的員工來處理。
- 小型商店則大部分由老闆或店員來處理。
- 發現扒竊行為，應儘速報警處理。
- 店員對處理扒竊技術應特別講究，避免在大群廣眾前抓出扒竊者，在有十分充足證據下才能採取必要的行動。
- 專業而有效的監督觀察，需要有敏銳的觀察力及特殊的監視技巧。
- 近年來扒竊犯經常攜帶武器，員工在面對歹徒時尤須注意自身的安全，並知道如何減低其他顧客及員工的安全。

2. 安全硬體設備

- 攝影機與閉路電視的使用
- 雙面鏡、小型無線電對講機、及隨身警報器的使用。
- 在商品上設置感應籤條，避免顧客未經結帳即攜出商品。

3. 扒竊的預防措施

- 將貴重的小商品置於結帳員的後方，並上鎖。
- 一次展示一種商品，商品展示給顧客後即放回儲櫃。
- 通道保持整潔暢通，勿放置太多物品阻礙視野。
- 收銀台之設置位置勿離門太近，且能觀察到門外的情形。
- 每筆交易後檢查每個盒中的商品。
- 確認商品標籤緊粘其上。
- 有足夠員工服務每一位顧客。在招呼顧客時，若有新顧客來到，應有店員說：「我馬上來」。
- 將較大型商店可店員劃分責任區，以便每位店員都能監視到每個地方。
- 使用感應標籤、鏈條、鏡子及攝影監視器材。
- 清除所有被丟棄的收據或發票。
- 商店中張貼「偷竊行為嚴送法辦」標示。
- 常有商品短缺的部門加強箱盒檢查及商品清點。
- 儘可能使用警衛及商店監視員。
- 員工定期的安全訓練。

- 禁止閒雜人進入貯藏室與辦公室。

4. 了解扒竊犯、扒竊情境及扒竊方式

- 扒竊犯可分為業餘犯(如學生、家庭主婦、流浪漢、竊盜狂、酗酒漢)及專業犯(商品的偷與賣)。
- 扒竊發生的時間以過年前、下午時段及週末為最多。
- 商品經常被藏於行李袋、盒子及皮包中。
- 很多人將細小商品藏於口袋或衣服內，尤其是特大的外套；也可能將偷來的衣服穿在自己的衣服內。
- 有些人將商品價格標籤撕毀，再帶出商品。
- 小商品可能被被藏於手掌心。
- 有些專業扒竊犯將商品藏於兩腳內的襪子，女性則可能藏於裙子內。
- 二人以上同時從架子上抓取許多商品，並從最近的門逃出。

5. 扒竊犯的發現

- 行李或手提袋的數量與型態：空袋、開口打開
- 所穿衣服：特別寬鬆
- 行動：商品不斷的拿上拿下、調整髮型與衣服、對所問商品乏興趣、無目的閒逛、進出盥洗室頻繁、與他人交換手提袋
- 情緒：緊張、心神不定、東張西望
- 眼神：不自在
- 在結帳前的行為
- 在試衣間的行為
- 某些故意刁難或找麻煩的行為

6. 扒竊犯的逮捕

- 有確實的證據或親眼到其偷藏商品行為：
若想將扒竊逮捕，則至少店員應該親自看到事實的偷竊或已偷藏商品的行為，店員應切記此格言：「你若沒看到，就是沒發生」。

- 持續觀察監視可疑的嫌疑犯，直到他被逮捕：
竊賊通常很安靜、很小心的接近，以避免引起店員的注意。

- 加強店員自衛觀念與技能：
應儘可能的搜出武器，因為許多竊賊行竊時經常攜帶武器，尤其是有前者或假釋中的犯罪人，更會拼命的抗拒逮捕，所以在店員的訓練課程中，應加強自衛技術的演練。假如店員逮捕行竊者時，制服警衛剛好配置於店門口，就應立即支援逮捕，以減少竊賊的抗拒行為。

- 扒竊犯的移送法辦：
當找回失竊物時，老闆就迅速移送處理，他可釋放竊賊，也可移送法辦，假如想要抑制扒竊行為，就應將竊賊移送法辦。許多老闆因怕訴訟程序的麻煩，並不願意將竊賊移送。有些大型的商店因自己擁有許多警衛人員，很少將此類被認為極小的案件移送法辦。

- 各商店應建立起訴或逮捕竊賊的行動原則：
例如對於專業竊賊、慣犯、攻擊店員的竊賊、偷貴重物品者等應予逮捕，此時有關事件發生所有需要的資料均應填寫清楚。假若商店想要釋放竊賊，也應設溝獲得資料來保護自己免於某些法律訴訟的困擾，例如要求當事人寫事件自白書或悔過書。除非有確切證據，否則不應留置當事人或令寫自白書，否則商店本身也可能要面對法律訴訟問題。
 - 商品價格的高低：價格超過多少就移送
 - 嫌犯的年齡：是否在十二歲以下
 - 嫌犯的犯行次數(前科)
 - 嫌犯的態度
 - 擁有的證據力

【支票與信用卡】

1. 問題支票的類型

- 偽造支票
- 空頭支票
- 存款不足支票
- 字樣不正確支票

2. 問題支票防範措施

- 加強店員辨識不同與不良支票的能力
- 僅接受本店所接受的支票。
- 檢查支票以確認：(1)支票無過期、(2)無修改過、(3)以墨水簽名、(4)數額正確、(5)簽名字跡相符。
- 要求核對其他有效的身份證明文件，如身份證、駕照或健保卡。
- 在支票背後記錄相關的訊息
- 購買數量極大，則可向發卡銀行求證

3. 假如發現問題支票，則應遵循下列措施處理：

- 存款不足：調換、通知發票人、送回收蒐單位、有關起訴問題則通知當地警察機關。
- 拒絕往來戶或偽造：
 - 設法查證支票相關人
 - 建立一個問題支票的名單表格
 - 與其他商店交換名單
 - 特別小心物品退還情形
 - 查證偽造變造屬實則報警處理

4. 信用卡的檢查

- 檢查信用卡有無過期
- 檢查簽名字跡是否相符
- 查閱被偷或被騙信用卡目錄
- 以電腦連線或電話獲得發卡中心的接受
- 注意不同國家有效日期的時差現象

【結帳員應注意事項】

1. 不同件商品交易之間要關閉電腦紀錄器
2. 離開櫃台時應鎖上電腦紀錄器(收銀機)並帶走鑰匙
3. 眼睛看著顧客時勿繼續點鈔，以防錯誤。
4. 如累積大筆現金，則應迅速收藏
5. 勿與宣稱少找零錢之顧客爭吵，有任何爭辯產生時，先將收銀機上鎖，並立即請求其他店員友援。
6. 具有辨認偽鈔的能力
7. 要熟悉各種商品的價格
8. 隨時注意觀察顧客的手與眼，尤其注意在店中間逛者或不敢正視店員者