

6. 万引き

他の警備問題とは異なって、万引きは明らかに商店や小売店など特有の状況でのみ起こる。客や個人が、客に見せかけて陳列してある商品を盗むことも含まれる。

問題点

小さく持ち運べるほとんどの商品は、小売店の陳列棚から盗まれる可能性がある。日用品がほとんどをしめている。ロンドンのオックスフォード通り (Poyn er and Woodall, 1987) での万引きの研究では、盗まれた商品の3分の2が衣類だったと記録されている。その'衣類'には、靴下、タイツからズボン、ジャンパー、下着まで含まれている。他の3分の1は家庭用品、化粧品、音楽やビデオのカセットのような娯楽品であった。

万引きは窃盗罪であるとよく知られているが、統計上の問題により、その範囲はあまり知られてはいない。小売店にとって万引きなのか在庫品の損失なのかは区別し難い。従業員による盗みなのか、不正な配達手口によるものか、欠陥商品か、顧客の正当な商品交換なのか'取り扱い'によって厳密な損失は分かりにくい。

調査団は、客中の盗人の割合が高いことをはっきりと打ち出した。例えば、Buckleと

Farrington(1984)によると、デパートでの顧客の観察でだいたい100人中2人がお金を払わずに陳列棚から商品を盗んでいるという。アメリカではさらに高い割合であることが報告されている。これらの資料は電化製品のチェーン店で陳列販売している小さい商品をより詳細に数えた結果である。陳列棚からなくなった小さい商品の11%が盗まれたものだ (Buckle et al, 1992)。

危険が起こる場所

店のタイプによって万引きの程度が変わるといふのはありふれている。家具屋や敷物屋など、すばやく人前で隠して通ることのできない商品を販売する店では、この問題はほとんどない。しかし、簡単に商品陳列棚から盗める場所はどこでもある。特に、店員があまり配置されていない所は万引きの被害が大きい。

オックスフォード通りの研究により、窃盗罪で捕まった人の多くが商品を自分で手にとって選べるopen plan storeで万引きしていた。宝石店や靴屋のような店では、万引きの被害が少ない。客は、従業員に直接対応を受け、店員の監視下でしか商品を手にとれないからだ。

予防策へのアプローチ

調査結果によると、万引きを減らす方法は明確である。商品をカウンター越し

に配置したり、ブティックのように熱烈な対応をする。このような従来のサービス方法で被害はより減るだろう。しかし、このような方法は一般的に現代社会では非現実的である。小売店では客が直接魅力的なディスプレイから取れる方法をとると同時に、売れ行きの増加と人件費節減があるからだ。

現代の開発は従来の防犯システムと魅力的なディスプレイを同時にようとするものだ。客がカタログやウィンドーディスプレイから選び、カウンターで渡すカタログ販売が開発されている。

もし商品を客が棚から選び取れるようにしたいなら、そのときは他に盗みを減らす方法はいくつもある。

例えば防犯ループやチェーンがあげられる。ラジオ、CDプレイヤーなど高価な電化製品や高価な衣服に使用する。'電子式品物監視'という止め具装置をはずさないで外に出ようとすると、そのタグが警報音を発する。

高価な衣類への使用は防犯チェーンが効果的であるという調査結果が出ている(Poyner and Woodall, 1987)。警報ループやタグのシステムもまた効果的だろう

(Farrington et al, 1993)。しかし、間違えて鳴ることがあるので困る。だから、ほとんどのタグをあらかじめ移動させたり取り除いてしまう。

もうひとつの手段として、小売店では隠しにくいところに盗人のターゲットとなりやすいものを置くというのがある。例えば、登山用の小さい道具はプラスチックの包みに入れて棚のカードの上に置く。カードの大きさは商品の大きさによって2~3倍にもなりうる。

たぶん個人選択できるディスプレイの店で盗みを防ぐには、店員の監視が一番効果のある方法である。開店から1人店員を配置するか、防犯専門の店員を雇うか、または、店内のレイアウトのデザインを陳列棚の商品を全て見えるようになりに変えるといった方法がある。

監視を助成するような評価の高いデザインはよく調査されていない。しかし、電化製品店での研究で、監視の改善のため、店員のまわりや会計カウンターのまわりの在庫品を配列しなおしたとき、万引きの被害は明らかに減ったという結果がある。この配列し直しの方が監視人を雇うよりも効果があるように思う(Farrington et al, 1993)。

CCTVは監視という意味では便利である。そしてある程度は防げるだろう。しかし、どこに設置するかによって効果が左右する。また、それが防犯に役立つか

どうか調査によって証明されてはいない。Ekblom(1986)が録画した多くのタイプの店を研究したが、かなり誤ったことを例証した。彼は「この国で盗難されることの割合が高い店の1つで、CCTVを使ったが、研究期間中に誰も盗人を逮捕できなかった。」といている。

デザインの原則

売り場の最大限監視

個人で選べる小売店では、陳列棚の監視を主にお会計やサービスカウンターにいる店員によって最大限に監視をすべきだ。

店員がサービスカウンターやお会計から監視するのに妨げとなる高い棚や、仕切りのあるレイアウトは避けるべきだ。

大型店では、吹き抜けや中央広間をつくり、店を貫いている階段やエスカレーターを使っての上から監視ができる。

密集したレイアウトを避ける

個人で選べる棚と棚の間隔は主な通路の場合、たいてい3メートル以上にすべきである。

主な通路は従業員ができるだけ監視できるように密集は避けるべきだ。

バーミンガムのマーケットでの研究で仕切りと仕切りの間隔を2～3メートルに広くしたところ、ここでは買い物バックから盗む被害がほとんどなかった(Poyner, 1983)。この研究は万引きを調査したわけではないが、広い通路にすると、店員や他の客の監視のため、機会が少なくなるので、万引きしにくくなると推測できる。

出口の数を減らす

店舗から出口の数を減らして、常に全ての出入口に従業員を配置する。

万引き防止のための監視の効果を上げるために、出入口は重要なポイントとなる。窃盗犯は店舗から去れば逮捕される危険があることを知っているからだ。

いくつも出入口があったら従業員がすべて監視するのは難しい。出入口を減らすことは、残りすべての出入口を監視できることになる。従業員の活動や配置を変えられるはずだ。例えば、インフォメーションの位置を出口近くにして、特別なディスプレイか単なるカウンターを設けるのが良い方法だろう。

参考文献

Buckle, A and Farrington, D P (1984)

'An observational study of shoplifting'

Buckle, A, Farrington, D P, Burrows, J, Speed, M and Burns-Howell, A(1992)'Measuring shoplifting by repeated systematic counting'

Eckblom, P(1986)

The Prevention of Shop Theft: an approach through crime analysis

Farrington, D P, Bowen, S, Buckle, A, Burns-Howell, A, Burrows, J and Speed, M(1993)

'An experiment in the prevention of shoplifting'

Poyner, B(1983)

Design against Crime

Poyner, B and Woodall, R(1987)

Preventing Shoplifting; a study in Oxford Street

Good Practice

British Standard 8220: Part 2: 1987

Security of Buildings against Crime: Offices and Shops

Jones, P H(1990)

Retail Loss Control

7. 雇用者による盗難

残念なことに、従業員全員が商品や在庫品を勤務中に直接扱えるような信用があるわけではない。建物の構造にこれを防ぐシステムがないけれども、役立つだろうデザインの原則がいくつかある。

問題点

職場や経營業務にある商品・在庫品の価値が高く、持ち運びできるかによって損失の大きさは変わる。従業員の中に窃盗犯がいるということは、多くの会社でほとんど証明できていない。例えば、小売店の商品を従業員が盗んだとしても、万引きと区別がつかない。それが生産過程になるとますます盗みなのか浪費なのかわからない。ホテルの食品の浪費など、その産業によって異なる。

危険が起こる場所

持ち運べてすぐに使える、または、再販売する商品や材料は小売や工場でのほとんどの過程で損失がでる。ほとんどの店、倉庫、作業場を含み、ホテルや病院などの建物でも同様である。

予防策へのアプローチ

おそらく最も重要なのはこの雇用者による盗難を防ぐための対処がとられていないことである。従業員が勘定したり、在庫管理システムを使用したり、適切な(非)能力給をすることを通して、従業員が正当に働く意志と監視に多くは依存していた。

それでも、経営管理を助成できるような建物のデザインやレイアウトはいくつかある。次に提示するようなデザインの原則は、おそらくさまざまな職場環境で適応できるだろう。

デザインの原則

隠れた場所

後で取り戻すために商品を隠す機会を避ける。

建物を閉めたとき、工場や外側の錠が開いている場所をいくつか作るべきだ。そこでは、隠れ、奥まった場所や燃料庫、ごみ用コンテナなどに勤務時間外に取り戻せるような商品を隠す場所を避けるためだ。理論上、そのような場所はどこでもできるだけ避けるべきであり、外部との境界を管理すべきである。

建物内では従業員のための荷物置き場は勤務中に盗んだものを隠せないように不便な場所におくべきだ。

従業員用出口の監視

従業員用出口の監視も実際に始めるべきだ。

監視員がドアや門の出口を管理している場合もある。駐車場は形式的であれ非形式的であれ、職場やまたは、それに順じた場所から監視できるような設計にすべきだ。駐車場は完全に貯蔵庫と搬入口から離し、歩いてできえ近づきにくいようにすべきだ。

更衣室経由の通路

更衣室を通して職場を出入りする。

従業員が職場に入るのに通るロッカーのある更衣室を管理し、会社は適切な場所をよく検討するべきだ。透けて見えるようなケージのある建物にロッカーを設置するという方法もある。

貯蔵庫の分離

認可のある人だけ店や倉庫に入れるように限定する。

建物内部のレイアウトは貯蔵庫を通れるどんな方法も避けるべきだ。

数ある貯蔵庫に入れる場所を最小限にすべきである。出入口は暗証番号や機械のパスカードなどの装置によって制限できる。もし出入口が簡単に管理室や職場から監視できるなら、それに加えて効果的な防犯手段となるだろう。

高価な商品

貯蔵庫の中で損害の大きい高価商品は分けて置くようにする。

損失の大きい商品を分けておく方法はいろいろある。例えば店内の貯蔵室に置く、外から監視できるだけでなく鍵や暗証番号キーで入れるようにするなどである。

参考文献

Good practice

Barefoot, J K(1990)

Employee Theft Protection

8. 顧客の手荷物

一般の人々はサービスを受ける場所で一時的に手荷物から離れる時は、その手荷物を盗難や損害から守る必要がある。

問題点

自分の手荷物から離れるのはいろいろな状況で必要がある。最もありふれているのが脱いだ後の衣類である。職場やもう1つの勤務場所、レストランなどひと時とどまるのに、いったん暖かい所に入ると上着を脱ぐ。より広範囲に考えると、スポーツやレクリエーションの活動で衣服を着替える必要がある。医療の診察や治療のときも同じことが言える。このようなすべての状況で衣服を盗まれる危険性がある。しかし、特に財布やハンドバックから価値のあるものを盗まれる。窃盗犯は従業員か他の客か、あるいはその建物に侵入してきた者の可能性がある。

窃盗の程度についての文書はあまりないが、デザイン上の問題を考える必要があると信じる確かな理由がある。多くの人がその問題について関係があるのは明確だ。効果的に管理できていない場所に荷物を置きたくはない。

危険が起こる場所

危険性が異なるので、慎重にそれぞれの問題を考える必要がある。次の例は一般的に考えられる状況である。

- レストラン、化粧室、職場、劇場、クラブなどで帽子、コート、バックで盗まれる。
- 衣料品屋の試着室
- レジャー、スポーツ施設の更衣室
- 診察や治療のために着替える
- ホテルに衣類や高価なものを置いていく
- バス、電車、飛行機などの行動の間一時的に衣服や荷物をおく

予防策へのアプローチ

特有の建物のタイプで見られる問題に対し、従来から多数の解決策があった。例えば劇場のクロークに随行人を配置したり、スイミングプールで個人ロッカーを設置する。職場にコート掛けを用意するなどがあげられる。これらの基本的な解決策は背後にある策略や原則を分からないようにすることが大切だ。

建物の管理は、客の手荷物への責任をどのくらいとるのかによって、また、客の状況やそこでの活動によって決まる。

ここに2つ基本的なアプローチがある。

第一に、スポーツ、ダンス、または単に社会的行事での運動など、客が運動し、物理的に活動する場所で営業者側に保管管理の安全を提供する責任がある。美容院や歯科医院のいす、医療行為を受ける台で待遇を受けているので、客自身にその責任があるにしても、同じことが適応できる。

保管室にいつも鍵を掛けておくことはできないが、絶えず監視下にある場所にも鍵を掛けることは必要である。ほとんど監視下にあるために盗まれる危険性がほとんどない。特にアメリカではめったにない。Alberti The ten books of Architecture(1472)

第二に、一か所にとどまっているようなレストランなどでは、客が自分の荷物に目が届くようにする。

デザインの原則

デザインの原則は基本的に2つの方法に分けられる。

ある程度実行されていたとしても、かなり注意深く考え、原則を十分に固持しなければあまり意味がない。

例えば、レストランで客の視界から外れるようなコート保管所で十分にレストランの従業員によって管理されていない。他に、患者以外がいる控え室では患者が治療を受けている間、従業員による管理はほとんどしていない。

管理された保管庫

従業員の用心深い監視下にある保管された場所を備え付けなさい

管理された保管は、例えば、管理人が1人いるクロークやホテルのボーイによって監視された荷物置き場、手荷物を置く部屋がある。

鍵のかかる安全な保管庫

鍵か暗証番号によって客だけが入れられる、安全で鍵のかかる保管庫を備え付けなさい。

鍵のかかる安全な保管庫として、運動場の更衣室にある個人ロッカーや、手荷物用ロッカー、客用の高価な荷物を入れる個々の保管庫が挙げられる。

客に責任がある場合におけるひとつの基本的な原則がある。

客による管理可能な保管

客が監視しやすいところに工夫して保管庫を設置しなさい。

コート掛けやクローゼットをレストランのテーブルの近くに設置する。職場や会議室の中に設置することで客（利用者）が監視できるようにする。他の売り場から見えるところに試着室を設ける。医療の診察室に不可欠なこういった場所をつくる。

参考文献

これは、調査や出版されたデザインの手引書からの注目がほとんどないことをあらわしている、セキュリティー問題である。

9. 仕事場における個人の所有物

仕事中に従業員に衣服、買い物、その他の所有物、特にかばんや財布といった貴重品を置く安全な場所を与えることの問題性。

問題点

1988年にイギリスの犯罪調査部は仕事で犯罪による犠牲について尋問を始めた。調査から発行されていない数字によると雇用者の2%が、各年に仕事先で個人的な盗みを経験しているようだ。またどうしてか不明だが、女性より男性のほうが被害に会う確率が高い。おそらく、これは男性が仕事をしている間、脱ぎ捨てているジャケットの中に財布をいれっぱなしにすることが多いからで、その一方で、女性はより慎重にかばんの面倒を見るからであろう。しかし、仕事場所がたくさんあり、従業員は、貴重品を安全な場所に置く機会がほとんどといってないのである。

危険が起こる場所

また、ほとんど調べがないにもかかわらず、通常、最もおこりうる可能性のある盗難は、他の従業員より部外者や仕事場への訪問者だと信じられている。その問題は個人の所有物が良く管理される小さな仕事場ではあまり深刻ではない。だが、従業員がいない状況を作りやすい、一般企業や病院のように大きい建物の中では、その問題は深刻である。

予防策へのアプローチ

一般的に二つの予防策がある。まず一つ目は、従業員に、自らの所有物を管理し、無防備のまま置いてはいけないこと強調する。もう少し現実的な方法は、従業員が個人の安全性をより深刻に考えて、仕事中に個人の所有物を置く適切な保管庫を与えるべきである。

しかし、保管庫は雇用者の持ち物を隠すために使われるかもしれないことを述べておく（§7の'雇用者の抜き取り'を参照）。

デザインの原理

二つの選択があるようだ。

個人のロッカー

個人のロッカー保管庫のためにロッカーを与える

これらは仕事場の近くや管理されているロッカー室に置かれてもよい（§7を参照）。

ロッカーのある一般的な管理をしている場所は、通常、よく使われる通路や通

行地帯である。そして、これは消防署の許可を必要とするであろう。

仕事場での保管

仕事場やワークステーションでの家具や設備の一部として、引出しや戸棚を与える。

例えば、わずかな買い物や手提げかばんを入れられる、十分に大きい見やすい引出しを提供する。

参考文献

本来の防衛についての研究や指導は何も見当たらないようだ。

10. 建物からの他の盗難

公共の場へ行きやすい建物はどこでも、携帯用の物質、補給品、家具が盗まれやすいという危険がある。

問題点

建物からの些細な盗難の多くは、日常品に関連している。例えば、灰皿、トイレトーパー、石鹸、刃物類などである。しかし、容易に携帯できる使い道のあるものや価値あるものはほとんどどれも狙われている。多くの団体は視界に入りやすい、家具、会社の備品、芸術品、そして他の装飾品のようなものの損失を報告したであろう。

危険が起こる場所

ホテルや病院、教育機関のようなところは改良できる設備や家具がたくさん置いてあり、しばしば盗難されている。また、待合室やトイレといった建物の公共施設の中でも時に盗難が起こる。

予防策へのアプローチ

その問題は経営者によって大抵良く理解されている。そして、良く使われる予防策はいくつかある。それらは大雑把に言えば、危険の管理、標的のターゲットハードニングに分類できる。後半の二つは固有の防衛を考慮している。

ホテル、レストラン、空港会社、地方政府のようなビジネス会社が商品や生活必需品に名前を付けるのは日常的なことである。それは、陶磁器、刃物類、タオル、灰皿のような品が他に明瞭な価値を付けられないようにするためである。

タオル、コップ、皿、刃物類など自由に使えるものを使用することにより洗濯や洗濯代を減らす意図があるが、同時に盗難の比率を減らす効果もある。

仕方なく物が盗まれたとき、例えばホテルの部屋では高くても余り明るくないランプよりも安いタングステンの電球の使用など、安い価格のものを使用するのは用心深い。

他のアプローチは、持ち運びができないような盗難のために他のターゲットを作ることである。公共施設にある家具や設備、主のトイレやホテルの中にある客室のような管理されていない場所であるが、それらは固定し、容易に動かされないように大きく造られるべきである。

また、従業員による管理も盗難を防ぐ上で重要な意味を示す。可能なところならどこでも、好況施設は従業員や客による容易な監視を少なくとも受けられる

くらいに開放するべきである。また、出口は監視されるべきである。

デザインの原理

これらの予防策のうち、どれが一番適切であるかは経営者によって決定されるべきである。もしこの結論が、ターゲットハードニングや従業員による管理を必要とするなら、それはデザインに影響がある。

ターゲットハードニング

ターゲットハードニングとは、携帯できるものを固定しているもの、あるいは重すぎて容易には動かさないものへ代用することである。

携帯できる設備や物品の代用品の例には、ローラータオル、ドライヤー、石鹸の取り出し容器、また、とり備えた照明器具なども含まれる。また、可能な場所では、その構造物に家具や設備の部品を固定する。例えば、固定されたいすを使用したり、絵画をくぎで壁に取り付けたりする。また、大きな植物や、重いごみ箱や灰皿のように、大きくて重みのある家具だけを使用する。このアプローチは、外にある風景の飾り物にも適用される。

管理

管理体制を拡大するため、従業員や客によって公共施設を装飾する。おそらくこの方法は盗難を避けるためには最も効果的であろう。しかし、はっきり言うとその実行には制限が生じる。例えば、一流ホテルはホテルの所有物の安全を維持するため比較的高いレベルのstaffing従業員配置を必要とするだろう。しかし、そのような従業員配置のレベルは、他の企業には余り歓迎されないだろう。

出口の監視

建物からの公共出口を減らし、見張りをつける

可能なところならどこでも、(非常出口も含め)建物からの公共出口の数を減らし見張りをつける。これによりドア付きや歓迎用従業員が必要となるかもしれないが、もしかしたら、ショールームにいる従業員や受付の人、あるいは店の中にいる従業員、入口のロビーに出ているカフェの従業員などにより、非形式的な監視が達成されるかもしれない。また万引きでは明瞭な類似点があることを述べる。

参考文献

本来の防衛についての研究や指導は何もないようだ。