

업소 >>>>
범죄예방
>>방법





범죄로 인한 손해를 예방하거나 최소화할 수 있습니다.

이 책자는 소매상이나 업소 주인 및 직원이 범죄 예방 요령을 알고 범죄 행위와 범인을 식별하는 데 도움을 주기 위해 제작했습니다.

필요 시 손쉽게 참고할 수 있도록 이 책자를 잘 보관해 두십시오. 불법 침입 및 목격자 진술서뿐 아니라 범죄 예방과 안전에 관한 안내 정보가 담겨 있습니다.

이 책자에 소개된 조언에 따라 여러분과 직원, 손님에게 더욱 안전한 업소가 되게 하십시오.

이 책자에 포함된 내용은 일반적인 것으로 단순한 경보의 전달과 교육 목적 용이며, 범죄예방을 위한 완벽한 안내서가 아님을 밝혀 둡니다. 모든 상황은 서로 다릅니다. 따라서 특정 여건에 맞는 범죄예방을 위한 조언이 필요하면 지역 파출소 경찰관과 상의 하시기 바랍니다.

차례

상점 절도	2
강도 행위	7
현금 관리 방법	8
신용 카드 사기	10
수표 사기	12
환경 디자인을 통한 범죄 예방	14
상점 도둑 예방	17
무례한 고객 다루기	20
불법 침입	22
직원 절도	23
환불 사기	26
재고품 도난 방지	29
성희롱	31
업무시간 외 근무	32
업소 서로 돌보기	34
자주 묻는 질문	36
각종 양식(복사해 사용):	
불법 침입 경고장	42
증인 기억력 향상 양식 - 남성	44
증인 기억력 향상 양식 - 여성	46
중요한 정보	48
메모	49

상점 절도

전문가 기질 발휘

- ▶ 의욕이 넘치는 잘 훈련된 직원은 어느 업소에서나 가장 효과적인 절도 억제책이 됩니다.
- ▶ 고객이 상점에 들어오면 인사하고 가능한 한 빨리 응대하십시오. 즉시 고객을 응대할 수 없다면 눈인사라도 하십시오.
- ▶ 직감을 믿으십시오.
- ▶ 고정관념을 갖지 마십시오-누구나 훔칠 수 있고 어느 것이나 도난 당할 수 있습니다.

도둑일 가능성이 있는 사람이 상점에 있다는 느낌이 들면

- ▶ 겁내지 말고 도둑일 가능성이 있는 사람에게 두세 번 접근해 도와 줄 것이 있는지 물어보십시오. 도둑은 직원이 관심을 가지고 접근하면 낯을 알아차린 것으로 느껴 불안해 합니다.
- ▶ 정상적인 고객은 직원이 관심을 표시해도 불안해 하지 않을 것입니다.

도난 당했다고 생각이 들면

- ▶ 항상 여러분의 안전을 먼저 생각하십시오. 다른 직원의 도움을 받고 위험하면 도둑이 언제라도 떠나도록 내버려 두십시오.
- ▶ 도둑에게 다가가서 여러분이 누구인지 밝히십시오. 안전한 거리를 유지하십시오.
- ▶ 겸손히 대하고 대립하지 마십시오.
- ▶ 도둑의 행동을 목격한대로 얘기하십시오.
- ▶ 함께 사무실로 가자고 얘기하십시오.

도둑이 협조적이면



- 혼자 있을 때는 도둑의 뒤를 따라 사무실로 걸어가십시오. 동료 직원의 도움을 받을 수 있을 때는 그 직원이 앞장서서 도둑에게 길을 인도하게 하십시오.
- 도둑이 훔친 물건을 버릴 경우를 대비해 도둑을 감시하십시오.
- 사무실에 도착하면 도둑이 물건을 감추거나 또 다른 물건을 훔치지 못할 곳에 앉하십시오. (제안 - 도둑에게 말을 거는 동안 사무실 문을 열어 놓으십시오. 또는 함께한 다른 직원이 목격하게 함으로써 도둑이 나중에 학대당했다고 주장하지 못하게 하십시오.)
- 모든 설명 또는 시인한 내용을 기록하십시오.
- 111에 전화해 경찰을 부르십시오.
- 경찰이 도착하면 여러분에게 먼저 말을 할 것입니다. 그 다음 혐의자를 심문하고 체포할 것인지 여부를 결정할 것입니다. 또한 혐의자를 수색해 여러분의 물건을 회수할 것입니다.
- 물건의 특성에 따라 경찰은 그 물건을 증거물로 가져 갈 수도 있습니다. 그럴 경우에는 인수 물건에 대한 영수증을 발급해 줄 것입니다. 그 다음 그 물건을 여러분에게 되돌려 줄 수 있도록 법원에 명령을 신청할 것입니다.
- 도둑에게 불법 침입 경고장 발부를 고려할 수 있습니다. 경고장을 받은 도둑이 2년 이내에 다시 그 상점에 나타나면 범죄를 저지른 것이 됩니다. 불법 침입 경고장 양식은 이 책자의 뒷부분에 있습니다.



범인이 공세를 취하거나 도망갈 때

- ▶▶ • 폭행을 당하는 것보다 도둑이 도망가도록 내버려 두는 것이 좋습니다.
- 범인의 뒤를 쫓는 것이 충분히 안전하다고 느끼면 안전거리를 유지하면서 뒤를 따르십시오.
- 다른 동료 직원에게 좀도둑의 뒤를 쫓는 것에 대해 알리고 111에 전화해 경찰의 도움을 요청하게 하십시오.
- 경찰에 전화하는 분은 여러분의 상점 위치와 여러분의 인적 사항 그리고 도둑의 인상착의와 도둑의 도주 방향을 설명해 주어야 합니다.
- 도둑의 뒤를 쫓을 때는 가능하면 휴대 전화를 가지고 가십시오. 111에 전화를 걸어 여러분이 좀도둑의 뒤를 쫓고 있다는 사실을 알리십시오. 또한 여러분의 위치 및 진행 방향을 알려 주십시오.
- 경찰차를 보면 손을 흔들어 여러분이 거기 있음을 알리십시오.
- 도둑의 인상착의를 경찰에 알려 주십시오.
(증인 기억력 향상 양식 - 46 및 48 페이지 참조)

출입 조건 부여

가게는 공공장소가 아닙니다. 일반인은 가게나 기타 유사한 대중 출입 장소에 들어갈 수 있는 묵시적 허가를 받은 것입니다. 이 허가는 언제든지 철회될 수 있으며, 허가 철회 후에도 가게를 떠나지 않으면 불법 침입 구성 요건이 됩니다.

가게는 공공장소가 아니기 때문에 가방 검사 등과 같은 출입 조건을 붙일 수도 있습니다. 출입 조건을 지킬 용의가 없는 사람은 가게에 들어가서는 안 됩니다.

가방 검사를 하겠다고 말했다고 말했다고 말씀하셨을 때 손님이 깜짝 놀라는 일이 없도록 눈에 잘 띄는 곳에 안내 표지판을 부착해 두어야 합니다. 적합한 표지판이 부착되어 있지 않으면 가방 검사 자체가 불법 행위가 될 수 있습니다.

어린이와 청소년

어린이(14세 미만)나 청소년(14세 이상 17세 미만)이 물건을 훔치는 행위는 모두 신고해야 합니다. 이것은 적법 행위를 권장하기 위함이며, 누가 상습범인지 그리고 이들을 잘 보살피고 보호하는 조치로 어떤 것이 필요한지 파악하려는 경찰을 돕는 일입니다.

경찰이 해당 어린이/청소년과 면담하고 도난당한 물건을 회수하려고 노력하며 부모나 보호자에게 이들을 인계합니다.

어린이는 아주 중대한 범죄를 저지르지 않은 한 대체로 경고 조치나 기타 다른 대처 계획에 의해 처리됩니다. 대부분의 경우 청소년도 경고 조치를 받거나 가족 그룹 면담 조치를 받으며, 오직 죄질이 나쁘거나 반복적으로 물건을 훔치는 경우만 청소년 법원으로 이첩됩니다.

경찰은 어린이 청소년 가족법(Children, Young Persons, and Their Families Act 1989) 제 208조에 따라 문제를 처리합니다. 이 규정에는 공익에 필요한 경우가 아닌 한, 다른 대처 수단이 있으면 어린이/청소년을 상대로 형사 소송을 제기하지 못하게 되어 있습니다.

물건을 훔치다 적발된 어린이/청소년에게나 물건을 훔치다 적발되거나 불법 침입을 한 사람의 일행이었던 어린이/청소년에게는 불법 침입 경고장을 발부할 수 있습니다.

상점 절도 신고하기 - 연습 시나리오

손님이 선반에서 물건을 훔쳐 가방에 넣는 것을 보았습니다. 동료에게 알리고 목격한 사실을 종이에 적습니다. 손님이 가게 출구 쪽으로 걸어나가자 가방에 넣은 물건 값을 지불하지 않을 것인지 물어봅니다. 손님이 밖으로 달아납니다. 111번으로 신고합니다.

응대원	어떤 문제입니까?
경찰 신고 접수 센터	긴급 신고 접수 센터입니다. 상황 발생 현장이 어디인가요?
신고자 응답	
경찰 신고 접수 센터	현장과 가까운 거리의 이름이 무엇인가요? [위치 확인을 위한 질문]
신고자 응답	
경찰 신고 접수 센터	어떤 상황인가요?
신고자 응답	
경찰 신고 접수 센터	언제 상황이 벌어졌나요?
신고자 응답	
경찰 신고 접수 센터	용의자가 어느 방향으로 달아났나요?
신고자 응답	
경찰 신고 접수 센터	어떤 도주 수단을 이용했나요?
신고자 응답	
경찰 신고 접수 센터	용의자 인상착의를 설명해 주실 수 있나요?
신고자 응답	
경찰 신고 접수 센터	용의자를 뒤쫓은 사람이 있나요? 그 사람의 휴대폰 번호가 어떻게 되나요? 그들이 지금 어디에 있나요? 없어진 물건이 무엇인가요? 값어치는 어느 정도인가요? 그 사람이 누군가와 같이 갔나요? 경찰이 갔을 때 가게에 누가 있을 건가요?
신고자 응답	
경찰 신고 접수 센터	신고 접수 센터에서 필요한 모든 질문을 하고 나면 “이제 됐습니다. 곧 경찰이 현장에 도착할 것입니다. 그 사이에 상황이 바뀌면 111로 다시 전화를 걸어주십시오”라 말하고 전화를 끊습니다.

강도 행위

전문가 기질 발휘



- 여러분의 생명과 안전이 돈보다 더 귀중합니다.
- 강도가 나타나면 어떻게 할 것인지 모든 직원이 알고 있는 것이 중요합니다.
- 비상시 취할 행동 절차를 마련해 놓으십시오.
- 강도가 아무에게도 상처를 입히지 않고 떠나도록 해야 합니다.

참조: 대부분의 강도 행위는 1분 이내에 발생합니다.

강도 침입 시 생존 요령

- 침착하십시오.
- 강도가 하라는 대로 하십시오.
- 모든 총포에 실탄이 장전되어 있다고 생각하십시오.
- 강도의 인상착의를 주의 깊게 관찰하되 응시하지는 마십시오.
- 안전한 경우에는 범인이 도주한 방향과 차량 종류 및 등록 번호를 기록하십시오.
- 범인이 도주한 즉시 111에 전화해 경찰을 부르십시오.
- 범인이 있었던 지역에 다른 사람이 들어오지 못하게 하십시오.
- 경찰이 도착해 질문을 할 때까지 기다려 달라고 증인에게 부탁하십시오.

경찰이 도착하기 전에 시간이 있으면 모든 증인에게 범인의 인상착의와 차량에 관한 사항을 기록하도록 부탁하십시오.
(증인 기억력 향상 양식, 46 및 48 페이지 참조)

**‘영웅’이 되려 하지 마십시오.
저항하지 마십시오.
갑자기 움직이거나 범인에게
말을 걸거나 범인을 응시하지
마십시오.**

**범인을 추격하지 마십시오.
범인이 만진 것은 일체 건드리지 마십시오.**

현금 관리 방법

현금 관리 절차를 잘 마련해 놓으면 현금을 강탈당하거나 현금 도난을 맞을 가능성이 줄어듭니다.

현금 계산은 사람들이 보지 않는 곳에서 하십시오.

사람들 앞에서 현금 수입을 얘기하지 마십시오.

금고는 사람들이 볼 수 없고 접근할 수 없는 안전한 곳에 놓아 두십시오.

돈 서랍에는 필요한 현금만 남겨두고 나머지는 정기적으로 은행에 입금하거나 안전한 금고에 넣으십시오. 경비 회사에 알아보면 현금 투입식 금고나 시간 지연 타이머 부착 금고를 쉽게 구입할 수 있습니다.

일과 전후에 돈 서랍에 많은 현금을 넣거나 꺼내 옮길 때는 상점 문이 잠겨있고 안전하지, 구내에 직원만 있는지 확인하십시오.

현금 운반

많은 금액의 돈을 정기적으로 수금하거나 예금할 때는 현금 수송 회사를 이용하는 것을 고려해 보십시오. 그렇게 하는 것이 가장 안전합니다.

사업장에서 현금을 손에 들고 나가는 것은 매우 위험한 일입니다. 그리고 현금 운반 과정의 처음과 마지막이 가장 위험한 때입니다. 직원이 현금을 입금하기 위해 걸어서 또는 차를 타고 은행으로 갈 때 강도나 폭행의 위험을 줄일 수 있는 방법을 다음에 소개합니다.

- 현금 운반과 그 시간을 예측할 수 없도록 매일 현금 인도와 인수 시간을 변경하십시오.
- 돈을 은행에 입금하는 직원이 회사 근무복을 착용하는 경우 사업장까지 노출될 수 있기 때문에 회사 복장 위에 덧옷 (재킷 등)을 입도록 권하십시오.
- 은행에 입금하는 일은 항상 성인 직원이 담당하도록 하십시오. 돈을 운반할 경우에는 가능하면 한 사람 이상이 동행하도록 하십시오.

- 현금을 은행 표시가 있는 가방이나 현금 자루에 넣어 운반하지 마십시오. 돈을 가방에 넣어 운반할 때는 돈이 들어 있는 것처럼 보이지 않는 가방을 이용하십시오.
- 은행으로 가는 가장 빠른 길, 통행이 가장 잦은 거리를 이용하십시오. 차량이 뒤에서 따라오는 방향 보다는 차량 진행의 반대 방향으로 걸어가십시오.
- 은행에 가는 시간과 되돌아 올 예상 시간을 다른 직원에게 알려 두십시오.
- 휴대 전화를 소지하십시오.
- 공격을 당했을 때 사용할 수 있는 개인 경보기를 직원에게 제공하는 것을 고려해 보십시오.
- 자동차로 은행에 가는 경우에는 가능한 한 노선을 자주 바꾸어 예측이 불가능하도록 하십시오.
- 따라오는 의심스러운 사람이나 차량을 경계하십시오.
- 은행에 가는 도중에는 차의 모든 문을 잠그고 중간에 쉬지 마십시오.

신용 카드 사기

신용카드의 불법/부정 사용을 방지하기 위해 다음과 같은 조치를 취하십시오.

- 직감을 믿으십시오. 훔친 카드를 사용하려는 것 같은 느낌이 들면 직감을 따르십시오!
- 카드를 어디에서 꺼내는지 관찰하십시오. 그 카드 하나만 주머니에서 꺼냈습니까? 그렇다면 조심하십시오. 정당한 카드 소유자는 보통 지갑 (카드 홀더)에 카드를 보관합니다.
- 사진이 부착된 신분증을 보여 달라고 해 진짜 카드의 주인인지 확인하십시오.
- 카드 번호는 Eftpos 영수증의 내역(보통 마지막 4 자리 수)과 일치합니다.
- 의심이 가면 도난 신고된 카드가 아닌지 신용카드 센터에 문의하십시오. 일반적으로 신용카드 센터 전화번호는 카드 뒷면에 나옵니다. 거래 승인을 받았더라도 대금 지급이 보증되는 것은 아니라는 것을 염두에 두십시오.
- 감식할 수 있는 지문이 남아 있을 수 있기 때문에 서명한 거래 증빙서를 종이봉투에 넣어 보관하십시오.
- 의심이 가는 카드를 빼앗기 위해 신변에 위험한 일은 하지 않도록 하십시오.
- **참고:** 신용카드의 모양은 레이아웃이 서로 다르며 계속 발전되고 있습니다. 현재 보안 마이크로칩이 내장된 것도 있습니다. 또 비접촉식 신용카드 및 직불카드도 있고 휴대폰에 비접촉식 기술이 탑재되어 신용카드처럼 결제에 사용할 수 있는 것도 있습니다.

주의해서 볼 내용



홀로그램: 진짜 입체 도형인가?

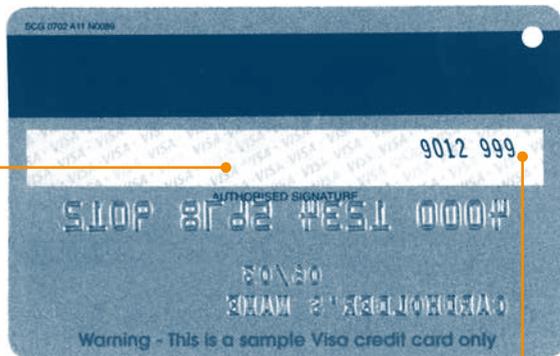
인쇄된 4개의 숫자: 양각된 처음 4개의 숫자와 일치하는가?

이름: 이름이 제시한 사람의 성별과 일치하는가?

유효기일: 카드 유효 기일이 경과되지 않았는가?

서명: 거래 증빙서 상의 서명이 카드의 서명과 일치하는가?

서명란: 변경된 흔적은 없는가? 역 이탤릭체로 된 계정 번호 마지막 4자리가 있어야 합니다.



카드 보안 코드: 앞면의 4자리 또는 서명란 우측의 마지막 3자리이며, 절대로 양각 처리되지 않음 (전화 거래시나 인터넷 거래시 확인용으로 사용)

수표 사기

수표는 쉽게 도난의 대상이 됩니다. 수표를 받을 때에는 조심해야 합니다. 항상 확인 절차를 거치는 것이 필요합니다. 내부 확인 절차에 따라 처리하십시오.

본인 확인

- 언제나 운전 면허증이나 여권과 같은 사진 부착 신분증을 보여 줄 것을 정중히 요청하십시오.
- 수표 뒷면에 성명, 주소 및 전화번호를 기재하고 서명해 줄 것을 요청하십시오.
- 수표가 의심스러우면 상품을 건네주기 전에 은행으로부터 특별 결제(special answer)를 받으십시오.
- 사람을 외모로 판단하지 마십시오. 옷 차림새와는 관계없이 남녀노소를 막론하고 훔친 수표를 사용할 수 있고 또 사용합니다.
- 전문 사기꾼은 흔히 남을 속이기 위해 단정한 옷차림으로 호감이 가게 합니다.
- 분실 수표나 부도 수표를 취득한 경우에는 식별할 수 있는 지문이 남아 있을 수 있으므로 종이봉투에 넣어서 보관하십시오.
- 의심이 가는 수표를 빼앗기 위해 신변에 위험한 일은 하지 말도록 하십시오.

주의해서 볼 내용



현금: 현금 지급
방식 수표 조심.

이름: 서명과
같습니까?

지점명: 동일 지역의 수표입니까? 아닌 경우에는
수표를 제시한 사람의 자동차 등록 번호를 적어
놓으십시오.

일자: 기간이 지난 수표
(6개월 전에 발행된 것)
또는 발행일을 실제보다
늦춘 수표는 주의하십시오.

일련번호:
본실수표 또는
불법 거래 수표로
여러분에게 통보된
일련번호인지
확인하십시오.

양도 불능 또는 횡성 수표:
수표를 제시하는 사람이 그
수표의 발행인이 아니면 받지
마십시오.

**수표를 받고 거스름돈을 주지
마십시오:** 구입 상품만 결제하는
금액이어야 합니다.

서명: 수표를 제시하는 사람 이외의 다른 사람이
서명한 수표는 절대 받지 마십시오. 수표에 이미
서명되어 있으면 그 수표를 제시한 사람에게
수표 뒷면에 다시 서명하도록 한 후 이것을 수표
앞면 서명 및 사진 부착 신분증의 서명과 비교해
비슷한지 확인하십시오. 수표 뒷면에 제시된
신분증의 내역을 기재하십시오.

금액: 숫자로 표시된 금액이 문자로
표시된 금액과 일치합니까?

환경 디자인을 통한 범죄 예방

절도/강도를 예방하는 방법

상점 안팎의 환경이나 건물의 디자인 및 상점 배치를 잘하면 범죄의 피해자가 될 수 있는 가능성이 줄어듭니다. 아울러 직원과 고객이 느끼는 안전감도 향상됩니다.

상점 디자인

- ▶ 상점 안을 들여다 볼 수 없게 하는 유리창의 포스터, 광고물 등을 제거하고 선반에 얹은 물건이 시야를 가리지 않도록 하십시오. 도로로 다니는 사람이 상점 안을 훤히 들여다 볼 수 있게 하십시오. 상점 안이 어두울수록, 그리고 거리에서 보이지 않을수록 도난 사고의 가능성이 높아집니다.
- ▶ 성능이 좋은 CCTV를 설치하십시오. 고객이 상점으로 들어올 때 모니터에 나타나는 자신의 모습을 볼 수 있도록 입구에 비디오 모니터와 감시 카메라를 설치하십시오.
- ▶ 카메라와 투입식 금고와 같은 안전장치가 있다는 것을 고객에게 분명히 알리는 표지판을 설치하십시오.
- ▶ 상점 내부에는 영업 시간은 물론 폐점 후에도 불을 밝게 켜 놓으십시오.
- ▶ 금전 등록기의 위치를 상점의 앞쪽 출입구 가까이로 하십시오. 그렇게 하면 도둑이 상점에 출입할 때 직원 곁을 지나야 하므로 도난 가능성이 줄어듭니다.
- ▶ 판매대에서 객장의 모든 곳이 잘 보이도록 하십시오.
- ▶ 상점 안의 물건을 잘 볼 수 있도록 판매대의 위치를 높이십시오.
- ▶ 직원이 내려다 볼 수 있도록 물건 선반을 낮게 하십시오.
- ▶ 도둑이 숨어 훔치기 쉬운 가린 곳이나 안 보이는 곳을 없애십시오.

- 물건이 없다면 직원이 한 눈에 알아 볼 수 있도록 물건을 가지런히 진열하십시오.
- 고가 상품은 자물쇠로 채워 가게 전면에 비치함으로써 계산원이 잘 볼 수 있도록 하십시오.
- 직원에게 분실 예방 및 발견 기술에 대해 교육시키십시오. 직원이 상점 줌도둑을 잡는 방법을 알고 있습니까?

특정 구역의 강화



- 상점의 입구를 분명하게 표시해 놓으십시오. 그렇게 하면 고객이 혼동하지 않을뿐더러 입구에서 어슬렁거리는 사람이 없어집니다.
- 상점의 안팎 어디서나 지붕으로 쉽게 올라갈 수 없어야 합니다.
- 상점 출입구는 감시 및 통제가 가능해야 합니다.
- 건물 외부나 짐을 싣고 내리는 장소는 불이 밝게 켜져 있어야 하며, 가려진 곳이나 보이지 않는 곳이 없어야 합니다. 밤에 베란다 등이나 차양 등을 켜두면 사람들이 슬데없이 어슬렁거리는 것을 억제하는 효과가 있습니다.
- 짐을 싣고 내리는 지역에 영업 시간을 알리는 표지판을 설치해 그곳에 낯선 사람이 있을 경우 그 출입 이유를 정당하게 물어 볼 수 있도록 하십시오.
- 주차장은 건물 또는 거리에서 잘 보이도록 해야 합니다. 상점에서 보이도록 하면 더욱 좋습니다.
- 상점 주변이 잘 보이도록 하십시오. 시야가 가리지 않도록 나무와 관목은 0.7m - 2.2m 사이로 가지치기를 하고 뒤에 숨을 수 있는 다른 장애물도 제거하십시오.



- 사적인 공간과 고객이 드나드는 공간을 분명히 구분해 놓으십시오. 이런 구분은 출입이 금지된 곳에 낯선 사람이 있을 경우 그 출입 이유를 물어 볼 수 있는 좋은 명분이 됩니다.
- 특정 지역에는 고객이 들어가지 못하도록 장애물을 설치하십시오. 출입 금지구역으로 들어가는 사람이 있으면 접근해 질문을 하십시오.
- 고객이 상품을 보고 구매할 수 있는 매장과 통로를 분명하게 해 놓으십시오. 그렇게 해 놓으면 고객이 편안해 할 뿐만 아니라 절취 목적으로 상점에 들어 온 절도범을 쉽게 발견할 수 있습니다.
- 고객이 출입구 및 주차장을 쉽게 식별할 수 있도록 표지판을 분명하게 설치하십시오.
- 가게 외부를 청결히 하고 쓰레기나 벽 낙서가 없도록 하십시오. 가게가 방치되지 않고 잘 관리되고 있다는 인상을 줍니다.

상점 도둑 예방

사업장 침입을 가능한 한 어렵게 함으로써 도난에 대한 취약성을 줄이고 도난을 미연에 방지할 수 있습니다.

고려할 사항



- **조명:** 모든 출입구에는 양호한 조명 장치가 있어야 합니다. 상점 내부는 영업시간 후에도 불을 켜 놓으십시오. 안에 있는 사람은 밖을 볼 수 있으며 밖에 있는 사람은 안을 볼 수 있도록 블라인드 또는 광고 포스터가 상점 내부를 가리지 않도록 하십시오.
- **출입문:** 모든 출입문은 상태가 온전해야 합니다. 침입한 흔적은 없는지 정기적으로 점검하십시오. 뒤쪽에는 견고한 문이 있어야 하고 창문은 없는 것이 좋습니다. 영업시간에 통풍을 위해 뒷문을 열어 놓아야 할 경우, 잠글 수 있으며 외부의 침입을 막을 수 있는 환풍이 되는 방호망을 설치하십시오.
- **문을 열기 전에 창문 또는 틈구멍을 통해 뒷문과 물품 입출고문에 누가 있는지 확인하십시오.**
- **창문:** 모든 창문은 외부에서 침입할 수 없도록 되어 있어야 합니다. 하루 마감을 하기 전에 잊지 말고 모든 창문을 닫고 잠가야 합니다. 도둑은 잠겨있지 않은 창문을 노립니다. 영업시간에 통풍을 위해 창문을 열어 놓아야 할 경우, 외부의 침입을 막을 수 있도록 창문 방범 장치를 설치하십시오.
- **자물쇠:** 모든 출입문, 창문 및 천장 채광창에는 튼튼한 잠금 장치가 있어야 하고, 침입한 흔적이 없는지 정기적으로 점검해야 합니다. 도둑을 완벽하게 막는 잠금 장치는 없지만 침입하기 어려울수록 침입하는 시간이 오래 걸립니다. 침입 시간이 오래 걸릴수록 도둑이 잡힐 가능성은 높아지고 도둑의 침입 가능성은 그만큼 낮아집니다.

- 
- **지붕:** 건물의 안팎 어디에서도 지붕으로 쉽게 올라갈 수 없도록 해야 합니다. 사다리나 쓰레기통 등 침입에 사용될 수 있는 물건은 보이지 않는 곳에 안전하게 보관하십시오.
 - **경보장치:** 모든 출입구에 경보기를 설치하고, 매장에 경보장치가 설치되어 있다는 표지판을 잘 보이는 곳에 부착하십시오. 평판이 좋은 회사가 경보장치를 설치하도록 하고 경보기를 모니터하십시오. 그리고 설치 회사의 최신 연락처를 가지고 있어야 합니다.
 - **열쇠:** 열쇠, 금고, 전산 기록 및 경보기 암호의 사용자를 제한하십시오. 상점 열쇠에는 ‘복사 금지’라고 새기십시오. 직원 고용계약이 끝났을 때, 특히 문제가 있어 해고당한 직원이 있을 때에는 자물쇠와 암호를 바꾸는 것을 고려하십시오.
 - **금고:** 영업 후에 많은 돈을 금고에 남겨두지 마십시오. 밤사이 상점에 돈을 남겨 놓지 않는다는 문구의 표지판을 설치하는 것도 생각해 보십시오. 금고는 바닥에 고정되어 있어야 하며 외부에서 보이지 않아야 합니다.
 - **방문객:** 외부인이 있을 경우 무슨 용무로 왔는지 확인하고 마음대로 상점 주위를 배회하지 못하도록 하십시오. 방문객이나 공사하러 온 사람이 와 있을 때는 그들이 상점 안에 혼자 있지 않도록 하고 동태를 확인하십시오.
 - **미행:** 도둑은 흔히 상점 주인을 따라 건물 안으로 들어옵니다. 직원이 건물 안으로 들어 올 때는 문이 닫히고 잠겼는지 확인하도록 요청하십시오. 직원은 항상 이름표를 착용하도록 내부 규칙을 정하십시오.
 - **비디오 감시:** 촬영된 사람과 이들의 행동을 선명하게 볼 수 있도록 비디오 화질이 우수해야 합니다. 녹화 장비와 테이프는 품질이 좋고 잠금장치가 있어야 하며, 제조업체의 설명서에 따라 반복 사용해야 합니다.

- **일련번호:** 사업장에 있는 모든 장비의 목록을 만들고 일련번호를 기록해 두십시오.

기록 사항:

품목 상표/ 제조회사	모델/종류	일련번호	색상/기타 특징	구입가격/ 구입일자
-------------------	-------	------	-------------	---------------

SNAP – www.snap.org.nz



- SNAP (Serial Number Asset Partnership) – 일련번호가 기록된 온라인 재산 목록은 업소 소유자의 필수 보안 요소입니다.

SNAP 작전은 절도와 재산 파손 범죄를 예방하고 뉴질랜드에서 범죄자들이 장물을 팔기 어렵게 만드는 뉴질랜드 경찰청 프로젝트입니다.

The SNAP 웹사이트(<http://www.snap.org.nz>) 를 이용하면 중요한 모든 개인 소유물과 재산의 세부정보를 입력하고 관리할 수 있습니다. 재산 목록은 언제 어디서나 열람할 수 있습니다. 필요할 경우 재산 목록 내역을 검색해와 경찰이나 보험회사로 보낼 수 있습니다.

판매업소는 상품을 파는 시점에 손님에게 SNAP을 안내해 이 제도의 이용과 보급을 권장할 수 있습니다. 요청 시 홍보용 무료 스티커와 팸플릿이 제공됩니다. SNAP에 대한 자세한 정보나 SNAP 파트너가 되는 방법은 웹사이트 www.snap.org.nz 를 참조하십시오.

▶▶▶▶▶ 무례한 고객 다루기

화를 잘 내고 말을 함부로 하는 고객은 일반적으로 여러분 개인에게 화를 내는 것이 아니라 사업장의 고객 서비스가 만족스럽지 못하거나 판매 상품이 기대에 미치지 못해 화를 내는 것입니다.

불평하는 고객은 일반적으로 미리 준비한 말로 자기의 견해를 표시합니다. 말을 가로막지 말고 자기의 주장을 할 기회를 주십시오. 그렇게 하면 화가 가라 앉게 됩니다. 말을 가로막거나 반박을 하면 더욱 화를 내고 싸우려 들 것입니다.

일단 화가 가라앉으면 고객과의 대화가 훨씬 쉬워집니다.

고객이 화를 내더라도 침착하고 겸손한 자세로 상대방의 말을 경청하도록 하십시오. 싸우려 드는 사람에게 겸손하게 대하면 상대방도 침착해 지고 본연의 자세로 돌아가게 될 것입니다.

고객의 편에서 불평을 들어 주십시오. 그러면 싸우려는 태세가 수그러들 것입니다.

최선을 다해 겸손하게 대했는데도 막무가내면:



- 상대방에게 화를 내거나 말을 함부로 하지 말라고 요청하십시오.
- 여러분의 요청을 무시하면 공손하게 그러나 단호하게 상점에서 나가 달라고 하십시오.
- 그런데도 상점에서 나가지 않으면 111에 전화해 경찰을 부르십시오.
- 여러분이 상점에 혼자 있을 경우에는 사람들이 볼 수 있는 곳에 서십시오.
- 사람들이 볼 수 있는 곳에서 경찰을 부르는 전화를 할 수 없으면, 상점 입구로 나와 다른 사람에게 경찰을 불러 달라고 요청하십시오.
- 고객과 논쟁하지 말고 고객 쪽으로 등을 돌리지 마십시오.
- 가능하면 다른 사람과 함께 있도록 하고 무슨 일이 일어나고 있는지 다른 사람이 목격하도록 하십시오.
- 상대방의 몸을 건드리거나 강제로 상점 밖으로 내 보내려고 하지 마십시오.
- 고객이 여러분에게 폭행을 가하는 경우에는 그 사람의 행동과 인상착의를 기록해 주도록 동료 직원이나 다른 고객에게 부탁하십시오(44 및 46 페이지의 증인 기억력 향상 양식 참조).

불법 침입

어떤 사람에게 여러분의 가정이나 업소에서 나가달라고 말하는 데는 다양한 이유가 있습니다. 물건을 훔치거나 소란을 부린다거나, 혹은 그곳에 있을 권리가 없는 사람이기 때문일 수 있습니다.

이럴 때 서면으로 경고를 해야만 법적 효력이 있는 것은 아닙니다. 그러나 서면으로 경고하면 불법 침입 경고장을 발부했다는 확실한 증거가 되며 이러한 경고를 받지 못했다고 발뺌을 하거나 다시 출입을 해서는 안 된다는 사실을 몰랐다고 상대방이 주장할 수 없게 됩니다.

불법 침입에 대한 구두 경고

타인의 불법 침입 행위를 구두로 경고하려면 날짜와 시간 및 그 사람의 불법 침입 행위를 경고하는 이유, 그리고 그 사람의 이름 또는 인상 착의를 기록해 두는 것이 좋습니다.

불법 침입에 대한 서면 경고

서면으로 경고하고자 할 경우 불법 침입 경고장(42 페이지 참조)을 세 장 작성하십시오.

- ▶ • 불법 침입 경고장을 발부할 대상자에게 한 장
- 보관용 한 장
- 가까운 경찰서나 출두 경찰관에게 전달해 경찰청 기록 데이터베이스에 입력할 한 장

경고장은 불법 침입자에게 전달하기만 하면 됩니다. 불법 침입자가 경고장 접수를 거부해 경고장이 바닥에 떨어져도 여전히 송달된 것으로 간주됩니다. 그 경고장을 보관하고 불법 침입자가 경고장 접수를 거부했다고 기록해 놓으십시오.

불법 침입자가 현장을 떠나도록 적절한 시간을 주어야 합니다. 불법 침입자가 떠나지 않고 머물러 있거나 부당하게 시간을 끌면 111에 전화해 경찰을 부르십시오.

경고장을 발부한 후 불법 침입자가 또 다시 찾아 오면 그것은 범죄 행위이므로 111에 전화해 경찰을 부르십시오.

불법 침입 경고장 견본은 뉴질랜드 경찰청 웹사이트에서 다운로드 받을 수 있습니다. www.police.govt.nz/safety/home.trespassnotice.html

직원 절도

연구에 의하면 흔히 고객보다 직원이 더 많은 액수를 절취하는 것으로 나타납니다.

왜 직원이 절취하는지에 대해서는 여러 이론 상의 가설이 있습니다.

“내가 필요하니까/원하니까 ... 내가 그것을 빌리는 것뿐이야 주인은 많은 돈을 버니까 ... 내가 기여하는 것만큼 급료를 안 주니까 ... 나한테 빚진 것이 있어.”

- ▶▶ 직원의 절도를 억제하는 가장 좋은 방법은 직원 간의 정직한 문화입니다. 이러한 문화는 직원과 경영자와의 관계를 더욱 좋게 할 가능성이 있습니다.

정직한 문화를 조성하는 방법

- ▶▶ 고용 전에 적격 심사를 함으로써 엄격한 고용 관례를 수립하십시오.
- ▶▶ 재고품 절취(감소가 아닌 도난) 방지 방안을 마련하여 실시하고 이것을 직원에게 주지시키십시오. 사업장의 재고 손실 방지의 중요성을 직원에게 분명히 인식시키십시오.
- ▶▶ 업무를 정직하게 처리하도록 직원 교육을 철저히 하십시오. 회사의 절차를 따라 하지 않을 경우 관대하게 처리하지 않을 것이라는 인식을 분명하게 심어 주십시오.
- ▶▶ 상점에서 도난을 감소시키는 것도 직원 책임의 일부라는 것을 인식시키십시오.
- ▶▶ 직원이든 아니든 모든 도둑은 형사고발 조치할 것이라는 것을 분명히 밝히십시오.
- ▶▶ 상점에서 훔치는 직원은 동료 직원의 가방, 코트 및 사물함에서도 훔칠 수 있다는 것을 주지시키십시오.



- 회사의 판매 실적, 특히 감소 또는 알 수 없는 손실 등에 대해 알리는 직원 회의를 정기적으로 가지십시오.
- 불법 또는 의심스러운 행동이 있을 경우 보고하는 방법을 직원에게 교육하십시오.
- 정확한 현금 입출금, 재고품 현황, 저장품 및 비품 기록을 유지하십시오.
- 정기적 및 비정기적으로 제 3자에 의한 회계감사를 실시하십시오.
- 전산 기록, 금고, 열쇠, 경보기 암호의 사용자를 제한하십시오.
- 비행 등으로 직원이 해고된 경우에는 자물쇠 교체 및 경보기 암호 변경을 고려하십시오.
- 직원이 주어진 일에 만족하도록 해 주십시오. 그렇게 하면 내부 소행의 절도나 부정 행위로 인한 보복의 여지가 적어집니다.
- 내부의 절도 행위가 발견되면 조속히 행동을 취하십시오. 절도 행위는 절대로 용서하지 않는다는 내용을 직원에게 분명히 하십시오.

직원 절도 행위에 대해 의심이 가거나 증거가 확보되었을 때 조치 사항

직원 절도는 중대한 일로서, 비위행위일 수 있습니다.

이 경우의 처리 지침:

<https://employment.govt.nz/resolving-problems/types-of-problems/misconduct-and-serious-misconduct>

직원의 절도 행위가 의심되면 조사를 해볼 필요가 있을지 검토해야 합니다. 자세한 안내 정보:

<https://employment.govt.nz/resolving-problems/steps-to-resolve/disciplinary-action/investigation>

환불 사기

환불은 사기 및 절도 사건에서 가장 다루기 어려운 분야 중 하나입니다. 고객이 직원과 짜고 부정행위를 하는 것을 방지하기 위해 계속 감시하고 안전한 문서화 체계를 갖추어야 합니다.

엄격히 관리하지 않으면 “기꺼이 환불해 드리겠습니다...” 등의 호의적인 의사 표시는 부정환불을 요구하는 기회를 제공하게 됩니다.

영수증 등의 구입한 자료가 없으면 환불이 안 된다는 기본 원칙이 있어야 합니다.

일반적인 환불 사기 수법

- 절도범은 상점에서 물건을 훔쳐 여러분의 상점 또는 똑같은 물건을 판매하는 다른 상점에 가지고 가서 환불을 요청합니다.
- 사기꾼은 할인 가격에 물건을 사서 나중에 정상적인 금액으로 환불을 요청합니다.
- 직원이 할인 가격에 물건을 구입한 후 친구를 시켜 영수증을 제시하지 않고 정상적인 가격으로 환불을 받으려고 시도합니다.
- 사기꾼은 상점에서 물건을 구입해 일정 기간 사용하다가 환불을 요청합니다. 예를 들면 어떤 사람은 옷을 사서 입다가 입지 않은 것처럼 환불을 요청합니다.
- 직원은 전에 판매한 영수증을 보관했다가 이 영수증을 사용해 자기를 위해 환불 처리합니다.
- 직원은 물건을 훔쳤다가 가공의 고객 정보를 이용해 ‘반품’합니다. 그러한 부정직한 반품의 경우에는 보통 영수증을 제시하지 않습니다.

여러분이 할 수 있는 조치

판매원



- 물건을 제시하고 환불을 요청하는 사람으로부터 영수증을 받으십시오.
- 사진이 부착된 신분증 내용을 포함해 고객의 연락처를 기록하십시오.
- Joe Blogs, U Sucker, IP Nightly와 같은 명백한 허위의 이름이나 불완전한 내용 또는 신분증 유무를 확인하십시오.
- 고객이 불안해 하거나 허둥대면 의심을 하십시오.
- 반품한 물건이 상점의 포장 백이나 포장지로 포장되어 있지 않을 경우 의심을 하십시오.
- 타지에 사는 사람의 반품을 주의하십시오.
- 한 지점에서 절취한 물건으로 다른 지점에 가서 환불을 요청하는 것을 주의하십시오.

경영자



- ‘영수증 또는 기타 구입 증빙이 없는 환불은 불가능’이라는 영업 방침을 확고히 하십시오.
- 사진이 부착된 신분증 내용을 포함한 고객의 연락처를 반드시 기록해야 함을 직원에게 주지시키십시오. 그렇게 하면 고객의 실제 구입 및 환불 여부, 또한 왜 반품을 했는지, 그리고 고객이 서비스에 만족하는지 등을 나중에 전화로 파악할 수 있습니다.
- 가능하면 현금 출납인이 아닌 고객 서비스 담당 직원 또는 경영자가 환불업무를 담당하도록 하십시오. 그렇게 하면 현금 출납인이 고객과 공모해 영수증을 이용해 쉽게 환불해 주는 사기를 예방할 수 있습니다.

- 
- 절대로 직원 한 사람만 있는 데서 환불을 처리하도록 하지 마십시오. 항상 또 한 사람의 직원이 함께 있어 고객이 반품하는 것을 확인하고 확인 서명하는 것을 지켜보도록 하십시오.
 - 고객이 판매원과 공모하는 것을 조심하십시오.
 - 관리자 급에 있는 한 사람이 환불 승인을 하도록 정하십시오.
 - 이른 아침, 상점 문을 닫기 직전, 또는 판매장에 한 사람만 있을 때의 환불을 조심하십시오.
 - 특정 판매원이 일할 때마다 환불이 많이 발생하면 의심을 하십시오.
 - 매월 말에 총 환불 금액을 집계해 월별 변동사항을 파악하십시오.
 - 내부 감사원 또는 회계원과 함께 여러 부서에서 현금 환불 현황을 분석하십시오.
 - 물품 교환 비율과 비교해 현금 환불 비율이 지나치게 많지 않은지 확인하십시오.
 - 현금 환불 대신에 고객 거래 계좌에 입금해주는 제도를 채택하는 경우에도 위의 모든 항목을 고려해야 합니다.

환불 사기를 방지하는 간단한 해결책은 없지만 위의 방법을 사용하면 발생 가능성을 현저하게 감소시킬 수 있습니다.

재고품 도난 방지

상품을 들여 올 때 책임 있는 담당 직원이 항상 빈틈없이 관리하지 않으면 부정직한 행위와 범죄 행위가 발생할 수 있습니다.

화물 받는 곳

- ▶▶ • 입하되는 상품을 인수해 쌓아 놓고 확인하려면 적절한 공간과 시설이 있어야 합니다. 이곳은 저장실 또는 매장으로 상품을 옮기기 전에 비바람과 절도 행위로부터 상품을 보호할 수 있는 안전한 곳이어야 합니다.
- 화물을 인수하는 곳은 상점이나 건물의 다른 곳과 분리되어야 합니다.
- 화물을 인수하는 장소에는 불필요한 직원의 출입이 언제나 금지 되어야 합니다.
- 책임 있는 직원이 화물을 인수하도록 해야 합니다.

창고 관리인

- ▶▶ • 주문한 상품이 실제로 배달되었는지 파악하기 위해 주문서를 상품 및 상품 송장과 대조해야 합니다.
- 배달된 상품의 단가와 총액이 맞는지 확인해야 합니다 (상품의 중량 및 길이 확인 포함).
- 배달한 사람 앞에서 바로 포장 내용물을 확인해야 합니다.
- 배달한 사람 앞에서 상품 송장에 서명해야 합니다.
- 수시로 제 3자가 현장 검사를 실시하도록 해야 합니다.



상품을 배달한 사람, 창고 관리인 및 다른 직원의 태도를 유의해 보아야 합니다. 상품을 인수 인계하는 동안 그들이 취하는 태도가 의심스럽습니까?

- ▶▶ • 그들이 속삭이거나 조용히 얘기를 합니까? 공모하는 것 같은 행동을 합니까?
- 배달 온 사람이 상점 또는 저장실에 들어갑니까?
- 인가 받은 사람 외에는 저장실 출입이 허용되지 않는다는 경고를 게시했습니까?
- 상품 송장과 인수 확인서가 정확한지 확인해야 합니다.
- 상품 송장은 즉시 사무실로 전달되어야 합니다.
- 수량 초과, 미달, 파손, 손상, 양도 및 반품 내용을 모두 기록해야 합니다.

성희롱

성희롱은 본인이 원하지 않는 타인의 성적인 행위를 말합니다. 이것은 육체적 접촉, 말로 하는 표현, 또는 말이 아닌 행위가 될 수 있습니다.

성희롱을 당할 경우:

- ▶▶ • 그러한 행위를 멈추라고 말합니다.
- 여러분 자신이 그렇게 말하는 것이 불편하면 동료 직원과 함께 말하거나 동료직원이 여러분을 대신해 그 사람에게 개인적으로 말하도록 요청합니다.
- 그 사람에게 그러한 행위를 중지하라고 요청하는 편지를 써 여러분의 견해를 분명히 밝힙니다. 편지를 전문가처럼 써야 합니다. 그리고 사본을 보관해야 합니다.
- 성희롱을 하는 사람이 동료직원인 경우에는 그 사람의 상사에게 말합니다.
- 고객인 경우에는 불법 침입 경고장 발부를 고려합니다.

그러한 행위가 계속될 경우:

- ▶▶ • 대부분의 노동조합은 성폭력에 대한 방침을 세워 놓고 필요하면 노동조합원에게 도움을 제공합니다.
- 고용계약이 있는 경우에는 그 계약의 불만제기 조항에 의거하여 고용주에게 도움을 요청할 수 있습니다. 그런데도 만족스러운 해결책을 찾지 못했을 때는 고용법정을 통해 판결을 받을 수 있습니다.
- 여러분의 노동조합 대표, 평등 고용 기회 연락관(직장에 그런 보직이 있는 경우), 또는 인권위원회로부터 조언을 받을 수 있습니다.
- 성희롱을 당한 사람은 인권위원회에 정식으로 제소할 수 있고, 인권위원회는 이 사건을 평등 고용 법정을 통해 판결을 의뢰할 수 있습니다.
- 신변 안전에 대한 두려움을 느끼는 경우에는 경찰에 신고하십시오.

▶▶▶▶▶ 업무시간 외 근무

가능하면 적어도 2인 이상의 직원이 함께 일하도록 하십시오.

일이 끝난 후 직원이 차에 탈 때까지 바래다주거나 빌딩이나 근처에서 안전하게 출발할 수 있도록 하십시오.

혼자서 일을 해야 할 경우에는 다음 방법으로 더욱 안전을 도모할 수 있습니다.

- ▶▶ 건물을 내부에서 안전하게 잠글 수 있게 하십시오.
- ▶▶ 뜻밖의 침입을 방지하기 위해 문을 잠그십시오(잠글 수 있을 경우).
- ▶▶ 감시 카메라가 작동 중이라는 경고를 붙이십시오.
- ▶▶ 직원을 보호하기 위한 안전 창살 문을 설치하십시오.
- ▶▶ 신변 안전이 위협받았을 때 음향 경보기를 작동시키고 보안회사에 경보를 보낼 수 있도록 직원에게 원격 제어장치를 제공하십시오.

상점에 제일 먼저 도착하는 사람은:

- ▶▶ 불법 침입 흔적이 있지 않은지 살펴보아야 합니다.
- ▶▶ 침입한 흔적이 있다면 침입자가 현장에 있을 수 있으므로 상점 안으로 들어가면 안됩니다. 경찰 또는 보안 회사에 연락을 취하고, 다른 직원이 도착하면 안으로 들어가지 않도록 주의를 주어야 합니다.
- ▶▶ 아무 침입 흔적이 없으면 다른 직원을 위해 미리 정해진 이상 무 표시를 남겨두어야 합니다.

늦게 퇴근하는 직원은:

- 가급적 상점과 가까우며 밤에 환하게 가로등이 비치는 장소에 주차해야 합니다.
- 주차할 수 있는 장소가 외진 곳뿐이라면 다른 교통수단을 고려해야 합니다.
- 늦게까지 일한다는 것을 누군가에게 알려놓아야 합니다.
- 건물 안에 혼자 남아 있는 것이 안전한지, 문이나 창문이 열려 있거나 잠그지 않은 곳은 없는지 확인해야 합니다.
- 건물에서 나갈 때는 문을 열기 전에 외부에 어슬렁거리는 사람이 없는지 확인해야 합니다.
- 가장 밝은 길을 따라 주차장으로 가고 가능하면 누군가와 동행해야 합니다.

▶▶▶▶▶▶ 업소 서로 돌보기

업소 서로 돌보기(Business Support)는 지역사회의 주민들이 이웃을 지켜주는 이웃 서로 돌보기(Neighbourhood Support)와 비슷한 개념입니다. 이는 고객 및 소매업자의 입장에서 업소 관련 범죄를 줄이고 범죄에 대한 두려움을 최소화하기 위한 것입니다.

단체를 만드는 방법은?

이러한 단체를 만드는 데는 많은 시간과 노력이 필요하지 않습니다.

- 작은 규모로 시작하십시오. 몇몇의 이웃 또는 옆 가게 사람들과 의논해 점차적으로 만들어 가면 됩니다.
- 회의를 소집하십시오.
- 지역 경찰관이나 지역 이웃 돌보기 (Neighbourhood Support) 대표를 초빙해 정보를 얻고 여러분의 질문에 답하도록 부탁드립니다.
- 일을 분담하십시오. 지식, 기술 또는 시간 제공 등을 분담하십시오.
- 계속 배우십시오.
- 여러분의 성공을 자축하십시오.

단체 운영 방법은?

전화 비상 연락망이나 이메일 주소는 다른 업소 및 여러분 지역의 경찰관과 정보를 교환할 수 있는 효과적인 수단이 됩니다.

어떤 문제가 발생하면 각 소매상인은 연락망에 나와 있는 1-2명의 다른 사람에게 연락을 취할 책임이 있습니다. 운영 책임자는 필요한 정보를 경찰에 전달할 수 있습니다.

회의 소집

때때로 주요 인물을 초빙해 여러분 또는 여러분의 직원들에게 조언하거나 교육해 줄 것을 요청하십시오. 그렇게 하면 단체를 활성화하는 데 도움이 됩니다. 일반 사람이 모이는 회합을 종종 개최하면 좀 더 많은 사람들이 참여할 수 있게 됩니다.

경찰 지원

경찰은 여러분에게 다음과 같은 정보를 제공하고 교육을 할 수 있습니다:

- 범죄 발생 가능성을 줄이는 방법
- 재난 대비 및 생존 방법
- 비상시 조치
- 지역 사회 문제 해결 방법
- 정보망 형성

단체를 결성함으로써 여러분 자산을 보호하고 마음의 평화를 얻을 수 있습니다. 뿐만 아니라 업소끼리 서로 도울 수 있고, 현지 지식을 상호 공유함으로써 해당 지역의 범죄를 줄일 수 있습니다.

자주 묻는 질문

다음은 개략적인 정보를 제공하기 위한 예일 뿐입니다. 모든 상황은 서로 다릅니다. 확실치 않으면 법률 전문가에게 문의하십시오.

1. “절도”란 무엇인가?

형법(1961)은 “절도”를 권리가 없는 사람이 행한 부정한 행동이라 정의합니다.

1. 소유자로부터 항구적으로 빼앗을 의도로 소유물(또는 이권) 을 가져가는 것.
2. 또는 장악이나 제어한 후 항구적으로 빼앗을 의도로 타인의 소유물 (또는 이권)을 사용하거나 취급하는 것.

훔치고자 하는 **의도**가 있어야 ‘절도’가 성립됩니다.

2. 우리의 소유물을 상점 밖으로 갖고 나가야만 “절도죄”가 성립되나?

아닙니다. 경우에 따라서는 상점 밖으로 나가지 않았어도 절도 행위가 됩니다. 예를 들면 돈을 지불하지 않고 상점 밖으로 가지고 나가려고 고의로 가방이나 옷 속에 물건을 숨기는 것은 그 사람이 상점 안에 있다 하더라도 훔친 것입니다.

3. 어떤 경우에 경찰에 전화해야 하나?

다음의 경우에는 언제나 111로 경찰에 전화해야 합니다:

- 어떤 사람이 위협하거나, 나가달라고 했는데 나가기를 거절할 때
- 어떤 사람이 물건을 훔쳐서 현재 그 물건을 소지하고 있을 때
- 어떤 사람이 상점에서 물건을 훔쳐 가지고 막 나갔거나, 물건을 훔치려고 시도했을 때

4. 어떤 사람이 상점에서 물건을 훔쳐 옷이나 주머니 또는 가방 속에 감추었다고 의심이 들면, 물건을 되찾기 위해 몸을 수색할 수 있나?

본인의 동의가 없는 한 그렇게 할 수 없습니다. 그 사람한테 가방을 열어보라거나, 주머니를 비워보라고 요청할 수는 있습니다.

5. 어떤 사람이 공공연하게 우리 상점의 물건을 갖고 대금도 지불하지 않고 나가려고 하는 경우에는 어떻게 해야 하나?

그 물건을 놓고 나가라고 요청할 수 있습니다. 그런 요구를 무시하거나, 막무가내로 가지고 나가거나, 공격적으로 나오거나, 무례하게 나오면 즉시 111로 경찰을 부르십시오. 아래 질문 6 번도 참조하십시오.

형법(1961) 53조는 *훔친 물건의 소유자(또는 소유자의 대리인)가 평화적인 방법으로 자기 물건을 되찾는 행위에 대한 법적 보호를 규정하고 있습니다. 따라서 여러분은 상대방을 때린다든지 또는 신체에 상처를 입히지 않는 한 해당 물건을 되찾기 위해 적당한 완력을 사용할 수 있습니다. 훔쳐간 물건을 다시 가로채는 행위도 정당한 행위로 간주됩니다.*

그러나 법에서 정한 정도 이상의 완력을 사용하는 경우에는 정당방위로 인정받지 못하므로 주의를 해야 합니다. 또한 상점 좀도둑과 대치하는 경우 물건을 되찾는 것보다 사람의 안전을 항상 먼저 생각해야 합니다.



6. 누군가가 물건을 훔쳐 가지고 상점을 떠날 때는 어떻게 해야 하나?

위험에 처하지 않을 상황이라면 안전거리를 확보하면서 그 사람을 미행할 수 있습니다. 동료 직원에게 경찰을 부르게 하거나 휴대 전화기가 있으면 직접 경찰에 전화해서 그 사람의 인상착의, 진행 방향, 자동차에 관한 사항, 특히 차량 등록 번호를 알려주십시오.

형법(1961) 제 53조도 관련이 있을 수 있습니다(상기 문항 참조).

7. 우리 상점에 오지 않기를 바라는 사람에 대해 어떤 것이든 조치를 취할 수 있나?

상점 주인은 사람의 출입을 통제하고 원하지 않는 사람의 출입을 금지시킬 수 있는 권리를 가지고 있습니다. 예를 들면 과거에 좀도둑질을 한 사람, 훔친 신용카드를 제시한 사람, 또는 폭력적이거나 소란을 피우거나 위협적인 행동을 보인 사람의 출입을 금지시킬 수 있습니다. 이미 상점에 들어와 있는 사람이 수상쩍게 행동하면 그 사람에게 다가가서 질문을 하거나, 나가라고 할 권리가 있습니다.

계속 골치 아프게 하는 사람에게는 상점에 2년간 오지 말라는 경고가 들어 있는 불법 침입 경고장을 발부할 수 있습니다. 그 사람의 인적 사항을 해당 양식에 적어 넣어야 하며 사본을 상점에 보관해야 합니다. 그 통지서의 경고를 위반하는 사람은 경찰이 체포할 수 있습니다.

불법 침입 경고장은 이 책자의 뒷부분에 있습니다. 출입을 금지시키고 싶은 사람이 있으면 첨부된 통지서 견본을 복사해 사용하십시오.

8. 자신을 방어하기 위해 폭력을 사용해도 되나?

형법(1961) 48조에 의하면 *자신 또는 다른 사람을 방어하기 위해 정당화될 수 있는 상황이라면 적당한 완력을 사용해도 된다고 규정하고 있습니다.*

그러나 그 상황에 맞는 적절한 완력을 사용해야 한다는 것을 기억하십시오. 지나친 완력을 사용하는 사람은 폭행 혐의로 기소될 수 있습니다.

9. 우리 상점에서 훔치는 아이들로 골치가 아픈데 어떻게 하나?

항상 111에 즉시 전화해 경찰에 신고해야 합니다. 그러한 아이들에게 불법 침입 경고장을 발부해 더 이상 출입하는 것을 금지시킬 수 있습니다. 이러한 문제를 어떻게 처리할 것인지 지역 파출소 경찰관에게 문의하십시오.

10. 경찰에 신고했으나 출동하지 않으면 어떻게 하나?

경찰은 모든 사고 현장에 가급적 빨리 출동하는 것을 목표로 합니다. 그러나 여러 가지 이유로 시민들이 원하는 만큼 빨리 현장에 출동할 수 없을 때가 가끔 있습니다.

미안하게 생각하지 말고 다시 111로 경찰에 전화해 왜 경찰이 출동하지 않는지, 언제쯤 출동하게 되는지 물어보십시오. 별도의 도움이 필요하면 지역 파출소 경찰관이나 지역 경찰서에 연락해도 됩니다.



11. 경찰이 출동했으나 어떻게 되었는지 처리 결과를 알려주지 않을 때는 어떻게 하나?

거주 지역의 경찰서에 전화해 해당 사건에 대해 문의하십시오. 상점으로 경찰을 부를 때는 항상 방문 경찰관의 이름과 신고 사건의 접수번호를 기록해 두십시오.

12. 우리 지역 파출소 경찰관(communitary constable)이 누군지 어떻게 알 수 있나?

지역 경찰서에 전화해 문의하면 됩니다. 각 지역 경찰서의 전화번호는 지역 전화번호부, 또는 경찰청 웹사이트 www.police.govt.nz를 참조하면 알 수 있습니다.

13. 나는 이름이 두 개입니다. 하나는 여권에 나와 있는 이름이고 다른 하나는 친구와 고객들이 부르는 이름입니다. 이런 경우 어떤 이름을 경찰에 알려 주어야 하나?

경찰에는 항상 여권에 있는 이름을 먼저 알려 주십시오. 그리고 친구와 고객들이 부르는 다른 이름이 있다고 말하고 경찰관에게 그 이름도 알려주십시오.

14. 안전에 관한 추가 정보를 원하면 어디서 얻을 수 있나?

지역 경찰서 또는 파출소 경찰관에게 문의하십시오. 또는 경찰청 웹사이트(www.police.govt.nz)에 들어가 'Safety Tips'(안전 정보)란에 설명되어 있는 범죄예방 정보를 참조하십시오.

15. 영어를 잘 못해서 경찰에 전화할 엄두가 나지 않으면 어떻게 하나?

경찰은 “랭기지 라인”이라는 전화 통역서비스를 이용하고 있기 때문에 월-금, 오전 9시-오후 6시까지 여러분의 모국어로 통화할 수 있습니다. 따라서 경찰과 얘기하고 싶은데 영어가 문제가 되면 이 무료 서비스를 요청하십시오. 그 외에도 경찰은 여러분의 모국어로 이야기할 수 있도록 자격을 갖춘 통역관을 지정해 이들의 서비스를 이용하기도 합니다. 경찰청 웹사이트(www.police.govt.nz)에 들어가 보면 범죄예방 정보와 안전 정보가 여러 나라 언어로 번역되어 있습니다.

16. 범죄 정보를 가지고 있지만 경찰과 접촉하고 싶지 않을 때는 어떻게 하나?

도둑이나 기타 범죄에 대한 정보를 가지고 있지만 여하한 사유로든 당국과 직접 접촉하고 싶지 않으면 Crimestoppers로 제보하십시오.

Crimestoppers는 익명성을 보호해 주므로 누구도 제보자의 신원을 알지 못합니다. Crimestoppers는 경찰청의 일부가 아닙니다. 전화를 받는 사람이 제보자를 대신해 제보 정보를 당국에 전달합니다.

언제든지 Crimestoppers(무료전화 0800 555 111)로 전화를 하거나 웹사이트 www.crimestoppers-nz.org에서 암호화된 메시지 양식을 작성해 제보하십시오.

불법 침입 경고장

불법 침입법(1980) 4조 (1)항 또는 (2)항 및 4조 (4)항에 근거한 경고

수신:

[경고 받는 사람의 이름]

[경고 받는 사람의 주소]

위의 법 조항에 근거하여 아래 장소에 대한 출입을 금지시키기 위해 이 경고장을 발부함:

[경고 받은 사람이 출입해서는 안 되는 장소의 주소]

당신이 이 경고장을 받은 후 2년 동안 위에 말한 장소에 들어갈 때는 1,000불 이하의 벌금 또는 3개월 이하의 징역형에 처할 수 있는 범죄임을 통지함.

상기 주소의 점유자(주인):

[점유자의 이름]

이 경고장은 상기 주소의 점유자/권한을 위임 받은 점유자 대리인*이 발부합니다:

[점유자/권한을 위임 받은 점유자 대리인의 서명]

[점유자/권한을 위임 받은 점유자 대리인의 성명]

[이 경고장의 효력 발생일]

* 해당되지 않는 부분을 줄을 그어 지우십시오.

불법 침입 경고장 송달 내역

[하단의 작성시 유의사항을 읽어 보고 경고장을 송달한 즉시 송달 내역을 기입하십시오. 경고장을 송달한 사람이 점유자가 아니고 점유자의 대리인일 경우에는 대리인의 성명과 주소도 기입해야 합니다.]

이 경고장(사본 첨부)을 다음과 같이 송달함:

송달 받은 사람:

[송달 받은 사람의 이름]

20 년 월 일 시간 오전/오후

장소:

[경고장을 송달한 장소]

송달인:

[송달한 사람의 성명]

본인은 불법 침입 경고장을 직접 송달하였음:

송달 받은 사람:

[송달 받은 사람의 이름]

본인에게 건네줌* / 본인 발 앞에 떨어뜨림*(경고장 수령을 거절한 경우)으로 송달하였음.

상대방이 경고장에 쓰여진 본인이라는 사실을 시인하였음* / 시인하지 않았음*.

송달인이 경고장을 받은 사람을 개인적으로 아는 사람임* / 알지 못하는 사람임*.

송달 받은 사람의 생년월일은* _____ / 대략 나이는* _____ 세임.

점유자의 성명

점유자의 성명

관련된 상세 내역:

[예를 들면, “질서 문란 행위 때문에 발부함” 또는 “절도 행위 때문에 발부함”. 점유자가 경고장을 송달하지 않고 점유자의 대리인이 송달하는 경우에는 여기에 위임 사실을 기록하고, 위임장이 있을 경우에는 여기에 그 사본을 첨부하십시오.]

서명:

[경고장을 송달한 사람의 서명]

이 양식을 작성한 날짜

이 경고장에 서명한 사람의 성명과 주소

작성시 유의사항 - 작성된 경고장을 복사한 후 원본을 본인에게 송달하십시오. 점유자가 누구인지 분명히 밝히십시오 - 회사, 개인, 파트너십 등. 송달 후 즉시 이 양식(불법 침입 경고장 송달 내역)을 작성하고, 송달한 불법 침입 경고장 사본에 첨부하십시오. 추후 법정 소송 자료로 사용될 수 있으므로 잘 보관하십시오.

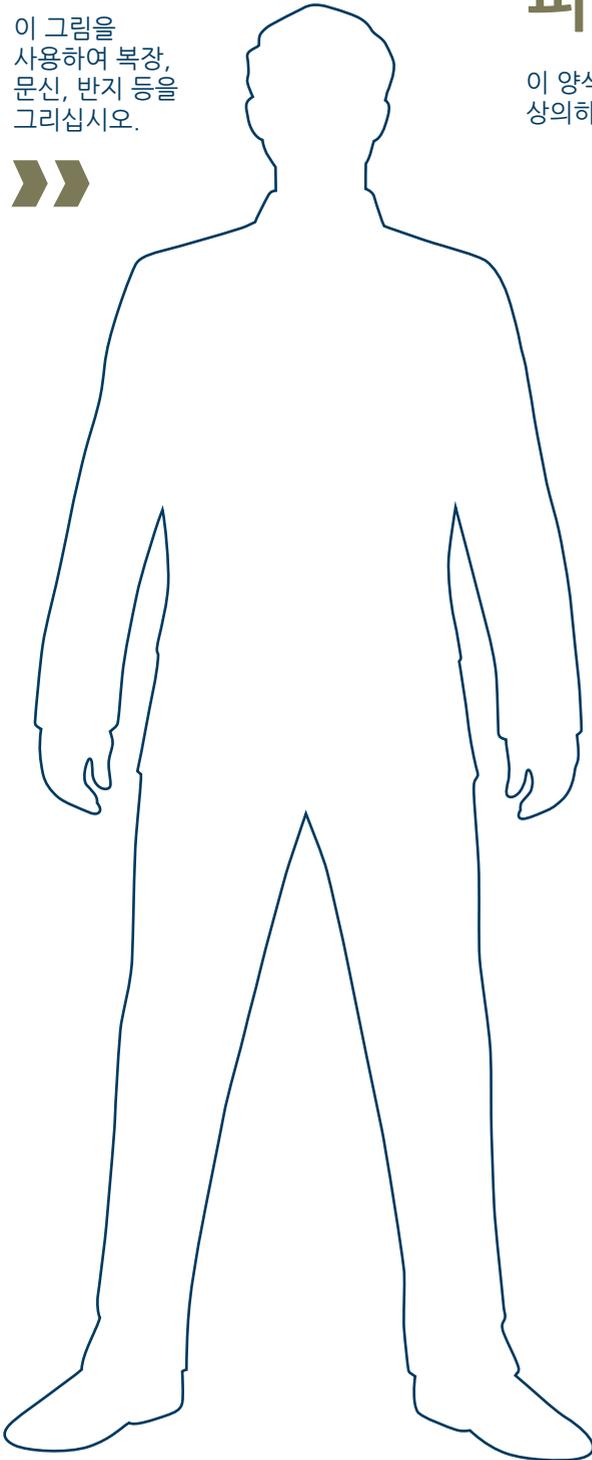
* 해당되지 않는 부분을 줄을 그어 지우십시오.

이 그림을 사용하여 복장, 문신, 반지 등을 그리십시오.



피해자/증인

이 양식을 본인이 직접 작성하고 다른 사람과 상의하지 **마십시오**.



남성

나이:

민족: 유럽인, 태평양군도인, 마오리, 아시아인, 중동인, 인도인 등

체격: 마른편, 보통, 건장한편, 동동한편

머리털 색:

검정, 갈색, 빨강/적갈색, 흰색, 회색, 일부 회색 등

머리털 모양:

곱슬, 무성함, 빳빳함, 목/어깨까지 늘어짐, 면도 머리, 빠진 머리, 띠머리, 대머리 등

얼굴형:

타원형, 네모형, 둥근형 등

입술모양:

얇다, 두껍다, 아랫입술이 튀어나왔다, 이가 빠졌다 등

눈의 색:

청색, 갈색, 초록, 회색, 기타 색 등

눈:

눈 사이 간격이 좁다/넓다, 부분 모양, 구슬모양

눈썹:

술이 많다, 아치형, 접합형, 뽑아냈다/얇다

코:

뾰족한편, 작은편, 부러진 코, 납작하고, 들창코

턱:

쑥 들어간형, 돌출형, 네모형, 이중턱, 뾰족형

안색:

깨끗하고/곱다, 검다, 올리브색, 불그스름하다,

얼굴의 털:

긴 턱수염, 콧수염, 구레나룻, 염소수염

귀:

두 귀의 크기가 다름, 큰편, 귀가 없다, 콜리플라워형 (찌그러진 귀)

복장:

옷의 종류, 색상, 스타일, 학대, 버클 등 (변장 포함)을 기록

신발:

장화, 샌들, 조깅화, 단화 등 신발의 종류와 색상, 굽 모양 등을 기록

액세서리:

팔목시계, 반지, 지갑, 가방, 안경 등

특징:

흉터, 자국, 문신, 손발질단, 기형, 마약증상 등

무기의 종류:

실제 사용한 말:

어떤 음성이었는지 기록(예: 억양, 큰소리, 부드러운 소리, 콧소리, 빠른 어투 등)

기억력 향상 양식

증인 이름:

주소:

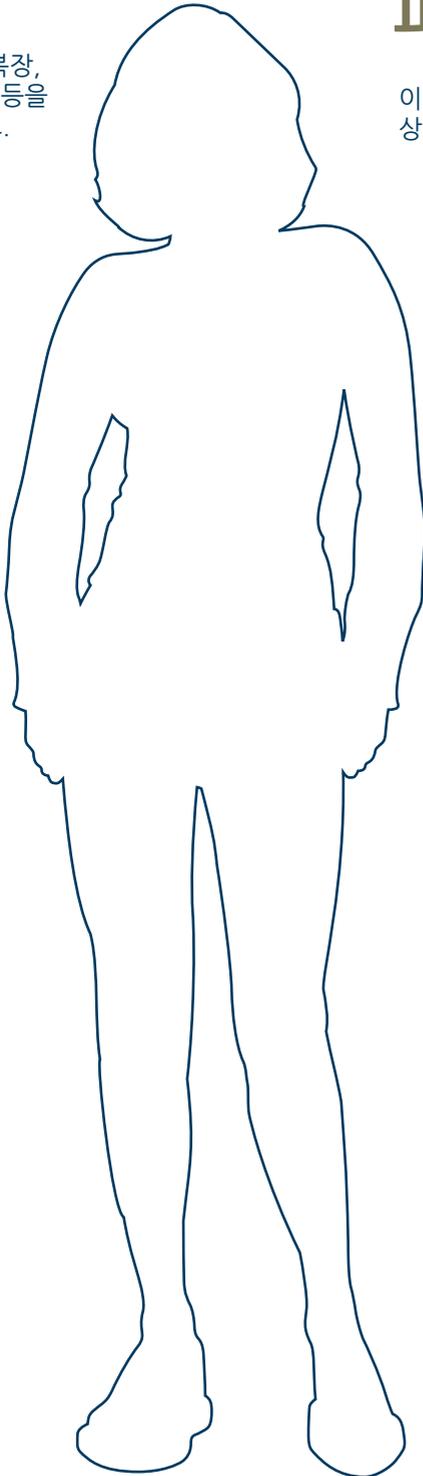
일자:

일자:

키:

체중:

이 그림을 사용하여 복장, 문신, 반지 등을 그리십시오.



피해자/증인

이 양식을 본인이 직접 작성하고 다른 사람과 상의하지 **마십시오.**

여성

나이:

민족: 유럽인, 태평양군도인, 마오리, 아시아인, 중동인, 인도인 등

체격: 마른편, 보통, 건강하면, 뚱뚱한편

머리털 색:

검정, 갈색, 빨강/적갈색, 흰색, 회색, 일부 회색 등

머리털 모양:

곱슬, 무성함, 뺏뺏함, 목/어깨까지 늘어짐, 면도 머리, 빠진 머리, 띠머리, 대머리 등

얼굴형: 타원형, 네모형, 둥근형 등

입술모양:

얇다, 두껍다, 아랫입술이 튀어나왔다, 이가 빠졌다 등

눈의 색:

청색, 갈색, 초록, 회색, 기타 색 등

눈: 눈 사이 간격이 좁다/넓다, 부분 모양, 구슬모양

눈썹: 술이 많다, 아치형, 접합형, 뽑아냈다/얇다

코: 뾰족한편, 작은편, 부러진 코, 납작하고, 들창코

턱: 썩 들어간형, 돌출형, 네모형, 이중턱, 뾰족형

안색: 깨끗하고/곱다, 검다, 울리브색, 불그스름하다, 구리색, 주근깨, 반점이 많다 등

귀: 두 귀의 크기가 다름, 큰귀, 귀가 없다, 클리플러워형 (찌그러진 귀)

복장: 옷의 종류, 색상, 스타일, 형태, 버클 등(변장 포함)을 기록

신발: 옷의 종류, 색상, 스타일, 형태, 버클 등(변장 포함)을 기록

액세서리:

팔목시계, 반지, 지갑, 가방, 안경 등

특징: 흉터, 자국, 문신, 손발절단, 기형, 마약증상 등

무기의 종류:

실제 사용한 말: 어떤 음성이었는지 기록(예: 억양, 큰소리, 부드러운 소리, 콧소리, 빠른 어투 등)

기억력 향상 양식

증인 이름:

주소:

일자:

일자:

키:

체중:

중요한 정보

업소의 이름:

소유자의 이름:

주소:

전화 번호:

지역 경찰서 전화 번호:

파출소 경찰관 이름:

전화 번호:

랭기지 라인

경찰에 요청하면 전화 통역사의 도움을 받을 수 있습니다. 이것은 랭기지 라인(Language Line)이라는 무료 서비스입니다. 경찰에 전화를 걸거나 직접 경찰서로 갔을 때 랭기지 라인을 요청하고 자신이 한국인이라고 말하십시오. 랭기지 라인은 월~금요일, 오전 9시부터 오후 6시까지 운영됩니다.

crimestoppers
0800 555 111
speak up, it's anonymous

Crimestoppers는 당국에 익명으로 제보하는 간단한 방법을 제공함으로써 범죄 퇴치에 일조하는 뉴질랜드 민간 자선기관입니다.

www.police.govt.nz

ARABIC عربي
CHINESE 中文
FARSI فارسی

GERMAN Deutsch
HINDI हिन्दी
JAPANESE 日本語

KOREAN 한국어
SOMALI Soomaali
SPANISH Español

THAI ไทย
VIETNAMESE Tiếng Việt