

企業與犯罪被害*

中央警察大學行政管理學系教授 孟維德

摘要

研究顯示，在整體犯罪中，有相當大比例的犯罪是以企業為侵害對象。事實上，企業被害案件數量龐大、損失嚴重。美國研究估計，企業每年因犯罪所造成的直接經濟損失大約是國民總生產額（GNP）的 1%，其結果導致消費物品價格上漲約 10~15%。英國販售業協會（British Retail Consortium）調查發現，販售業因犯罪所蒙受的損失相當於獲利額的 21%。企業的犯罪被害問題，無疑已是安全管理領域的焦點。

公部門過去所執行的犯罪預防方案，其重要性往往被認為超過私部門所執行者，但這可能與事實不符。企業因犯罪侵害導致獲利受損，可能導致裁員甚至停業，進而侵害員工權益，甚至損及其所提供商品或服務的社區，企業被害的後果難以避免延伸至企業之外。此外，企業如果對其所在社區的安全未予關切或未善盡責任，那麼極可能製造或惡化社區的治安問題，這些治安問題未來又很可能對企業經營造成威脅或侵害。換言之，企業的作為或不作為，都可能產生「製造問題」或「解決問題」的效應。

企業擁有相當豐富的治安維護資源，這些資源應可與外界分享，而且有助於社會公益的增進。但如何增進外界與企業之間的溝通，以瞭解企業資源的實用性，卻是關鍵所在。傳統上，執法部門是學界傳輸治安政策知識的主要對象，企業人士較少討論或向外表達他們有關犯罪的知識，理由也許是商務纏身，也可能是因為缺乏誘因。儘管企業偶有參與治安知識的研討，但似乎並未喚起政府或學界的注意。企業、政府與學界三者之間的溝通與互動平台，基於改善社會治安的目的，有其建構的必要。

本文係從企業安全管理為始點，分析企業被害的現象及其對社會的衝擊，繼而探討企業實施安全管理方案的影響因子，最後論述執法部門、企業與學界三者整合的合理性及可行性，並揭示未來有助於三者整合的研究議題。

關鍵詞：安全管理，警政管理，企業，犯罪控制。

壹、前言

根據內政部警政署所公布的資料，我國犯罪率在過去十年中有上升趨勢，如民國八十六年的犯罪率為每十萬人口中發生 1971.08 件，到了民國九十五年則攀升至 2,246.76 件，民國九十五年的犯罪發生數總計為 512,788

*本文為行政院國家科學委員會專題研究「企業被害影響因素及犯罪預防對策之實證研究」(計畫編號：NSC 93-2414-H-015-011)及「企業重覆被害影響因素與防制對策之實證研究」(計畫編號：NSC 94-2414-H-015-011)之部分研究成果，作者對行政院國家科學委員會提供的研究協助，特申謝忱。

件（內政部警政署，2006）。事實上，犯罪除了數量上增加外，在犯罪模式上也產生了值得注意的變化。其中有許多犯罪事件是針對企業進行的，造成所謂犯罪被害企業。官方及媒體資料顯示，近年來企業被害案件逐年增多，且案件類型多樣化，兼具暴力及財產性犯罪，例如擄人勒索、竊盜、恐嚇取財、侵占、侵犯著作權、詐欺、毀損等。由於被害企業往往擔憂犯罪事件有損企業形象，以致報案率不高，企業犯罪被害的實際數量及規模極可能超過官方資料所紀錄者。而日益嚴重的企業被害事件，儼然成為企業安全管理的焦點，被害事件無形中提高企業的被害恐懼感，也影響企業投資意願與整體經濟發展。

這種針對企業所進行的犯罪，其所造成的後果往往比一般犯罪來的嚴重，且讓我們看看底下的案例。發生在台中地區的毒蠻牛千面人案即是一例，涉案的王姓犯罪人明知氰化物是劇毒，竟為貪圖私利（計畫向保力達公司勒索 33 萬美元），在多處商家放置毒飲料，導致保力達公司被迫將市場上的相關商品立即下架與銷毀，造成該公司商譽及財務重大損失。此外，該事件還讓多名無辜民眾因飲用有毒飲料後導致死傷，引起社會極大的恐慌。

刑事警察局日前偵破的胡姓歹徒網路盜領集團，該集團利用網路銀行及電話與音系統的破綻，侵入多家網路銀行，破解取得其中企業客戶密碼及帳號，再轉設置自己的人頭帳戶及家中電話，使企業將款項匯進人頭帳戶後再進行盜領，已查出總計有上百家國內前五百大企業及十四家銀行受害，詐騙金額高達數百萬元。警察機關發現，此類盜領方式係利用網路結合電話語音系統，騙取金額均比傳統自動提款機盜領快速且金額龐大，不但被害者渾然不知，即使發現時也已逾數週，且無留下明顯線索，造成追查困難。

國內知名糕餅店玉珍齋及彰化地區多家販售業過去曾陸續接到恐嚇信件與電話，歹徒聲稱對企業經營人相當熟悉，若不花錢消災並於指定日期前將一百萬元匯到指定帳戶，否則就會前往企業經營處丟汽油彈、燒房子或不利其家人，信中還附了三顆子彈。多家受恐嚇企業為避風頭，已暫時歇業或增設保全設施。

由於台灣地區的國際貿易活動頻繁，企業的犯罪被害事件也經常跨越國界或數地區。譬如，美商英特爾公司（Intel Corporation）日前將五萬餘個、總價超過一千萬美元的筆記型電腦中央處理器外銷到英國，當該貨物抵達倫敦機場時，英特爾公司人員前往接貨，發現整批零件早已不翼而飛，疑遭到國際竊盜集團竊取。國際刑警組織在接獲報案後，也通知我國刑事警察局。刑事警察局日前發現，英特爾公司失竊的五萬餘顆零件由一名巴基斯坦人透過掮客將部分零件兜售給台灣某企業人士，之後轉售給日本廠商，獲取數百萬元差價利潤。另一案例是國內檢調機關查獲一起海峽兩岸「高科技間諜」案，檢察機關發現大陸上海「凱登科技」公司涉嫌以

重金勾結台灣上市公司「揚智科技」研發主任孫某，侵入公司資料庫將揚智的 USB 2.0 版的設計圖資料燒錄光碟，在轉交大陸買主。該事件導致揚智損失研發成本約美金一千餘萬元，合法授權費用約美金兩百元萬元，損失相當龐大（以上案例節錄自聯合報及中時電子報）。

國外研究發現，這種針對企業所進行的犯罪，由於盛行率及重覆被害率甚高，其所造成的後果往往比一般犯罪來的嚴重。例如，美國就有學者估計，企業因犯罪所造成的直接經濟損失大約是國民總生產額（GNP）的 1%，其結果導致消費物品價格上漲約 10~15%（Friederchs, 2004）。英國的「商業被害調查」（Commercial Victimization Survey）亦顯示，如果計算平均每件犯罪所造成的損失，企業被害的損失要高於民眾家宅被害的損失。犯罪給英格蘭及威爾斯當地的製造業造成每年約 2.75 億英鎊的損失，給販售業造成約 7.8 億英鎊的損失。另外，英國販售業協會（British Retail Consortium）曾針對販售業的犯罪被害進行調查，並讓販售業者估計因顧客及員工竊盜所造成的損失，儘管業者可能並無直接目擊或發現這些案件，調查結果發現販售業因犯罪所蒙受的損失高達 21.49 億英鎊，相當於英國販售業獲利額的 21%（Speed et al., 1995）。

值得注意的是，企業被害的龐大經濟損失與重覆被害關係密切。例如，英國最近一次在二〇〇二年所進行的商業被害調查發現，58%接受調查的販售業表示在過去一年曾遭受六次以上的竊盜，37%曾遭受六次以上的詐欺，35%曾遭受六次以上的恐嚇，20%曾遭受六次以上的毀損（vandalism），17%曾遭受六次以上的強盜。製造業的重覆被害率雖較低，但依然明顯，25%接受調查的販售業表示在過去一年曾遭受六次以上的竊盜，11%曾遭受六次以上的詐欺，18%曾遭受六次以上的恐嚇，14%曾遭受六次以上的毀損（vandalism），1%曾遭受六次以上的強盜。此外，該調查尚發現企業遭受重覆被害的犯罪類型經常是多重的，53%接受調查的販售業曾遭受兩種以上犯罪類型的侵害，23%的販售業甚至曾遭受四種以上犯罪類型的侵害。而製造業也有遭受多種犯罪侵害的情形，27%接受調查的製造業曾遭受兩種以上犯罪類型的侵害，8%的製造業曾遭受四種以上犯罪類型的侵害。而重覆被害極可能影響企業的商譽及財務狀況，企業甚至因此裁員、遷移、減少生產或倒閉（Taylor, 2004）。

從上述觀之，犯罪對企業所造成的危害，並非單純的企業安全管理問題，更是社會治安問題，甚至損及經濟與金融秩序。惟國內有關治安與刑事司法的研究，以企業為標的研究並不多，若論及企業，經常將焦點集中在企業所從事的犯罪活動上，也就是以企業作為犯罪主體來進行研究（孟維德，2001，2004）。企業與犯罪有關的其他面向，例如企業遭犯罪侵害的性質、範圍、類型及原因等議題，過去的本土研究則較少著墨。長久以來，政府可供企業運用的犯罪預防知識甚為有限，針對企業實施之犯罪預防方案的效能，至今仍缺乏系統性的科學驗證。顯然，針對企業之犯罪被害現況、影響及防治對策的研究，實具重要性和急迫性。

貳、企業被害對社會的衝擊

企業與犯罪被害，一般人大多不會將其視為一項公共議題，頂多認為是企業自己的問題。這樣的觀點，至少可能有底下兩個謬誤，第一，忽略了企業因犯罪所造成的損失未來可能會擴及或影響至社會。第二，忽略了企業涉及民眾生活的範圍與程度，也就是說，被害企業極可能不是唯一的被害標的，尚包括其他與被害企業有關的民眾、團體或組織。

針對上述第一個謬誤，針對企業所做的犯罪被害研究發現，企業因犯罪的損失經常會延伸至企業以外的範圍（孟維德，2006；Felson & Clarke, 1997; Mirrlees-Black & Ross, 1995）。被害企業極可能將其損失轉嫁到消費者、股東或是員工的薪資福利上。犯罪對企業經營所造成的附加成本，必然給企業的財務帶來負面影響，無形中也就影響企業所提供的工作機會、商品及服務品質，這些成本極可能轉嫁到消費者的身上。雖然，企業被害的問題或許有利於保全業發展，但吾人還是很難相信保全業的獲利及提供的就業機會，可以沖銷企業被害所造成的整體社會損失。就生產層面而言，一個具高工資率（wage rate）的國家，若與其他無需為犯罪支付沉重保全負擔的國家相比，其競爭力無形中增添了許多牽絆。

第二個謬誤，就是忽略了企業是民生日常活動鏈中的重要環節，民眾的日常活動極可能因企業被害而脫序。當企業遭受犯罪侵害後，除犯罪所造成的直接損害（如財物失竊）外，企業的活動行程、設施、員工型態、貨物運送、顧客型態等，都可能因犯罪侵害而受影響。有些被害企業發現，在企業本身被害後，員工隨之有很高的犯罪被害風險，可能是在員工上班的途中、上班中或下班後（Felson & Clarke, 1997）。高犯罪被害風險，極可能影響未來員工的徵募，同時也可能給現有員工帶來一些額外的困擾，或給員工家屬帶來恐懼。有案例顯示，某地區有新企業進入，可能因為出現較多有利於犯罪發生的標的或引進更多的潛在犯罪者，而使得當地的犯罪增多。但在正面功能上，新企業遷入犯罪率較高的地區，也可能將較多的監控力帶入該區，犯罪因此受到抑制。國外研究顯示，如果新企業有助於地區祥和及秩序感的建構，那麼該企業可能有助於抑制犯罪的發生（Hollinger & Dabney, 1998）。基本上，這是一個尚待研究與分析的複雜議題。

企業不僅影響發生在企業外部的犯罪，也會影響發生在本身內部的犯罪，在企業設施內的人員（如消費者、員工等）及其財物也可能受到違法活動侵害。由於企業是以追求利潤為目標的組織，就某些企業而言，吸引人潮是有其必要性的。例如住宿飯店及汽車旅館，不論白天或夜晚都經常有陌生人進出，有時數量還很多，娛樂業及餐飲業（如電影院、餐廳、卡拉 OK、酒店等）經常有人潮聚集，在這些場所，犯罪風險也隨之形成。又如工業區、購物中心、商店區的停車場也隱藏著犯罪風險。私人部門（private sector），是現代經濟體制中主軸，大多數民眾的生活或工作都與私人部門有關。儘管是公共部門，也與私人部門關係密切，深受私人部門

影響。

此外，企業活動時間的安排，諸如餐飲業的營業和打烊時間，也可能對相關民眾造成影響。為何某地遊民在特定時間特別容易受攻擊？為何某地在特定時間人煙較少，缺乏防竊監控力，車輛停放該地容易遭竊？為何某企業在特定時間多次遭人侵入竊取財物？國外研究發現，這些問題的答案，經常與相關企業的活動時程有關（Felson & Clarke, 1997）。但這不意味所有企業的活動時程都會製造更多的犯罪，事實上，有些時程的安排可能有助於抑制犯罪。但不論是助長或抑制犯罪的發生，企業的決策除了對本身有重要意義外，對外在環境也常有影響。另一方面，公共部門對企業所施加的管制作為，也可能對犯罪問題產生影響，這也是探討企業與犯罪議題時不可忽略的焦點（余致力，2002）。英國研究人員發現，政府管制酒吧在某一時間（例如深夜十二點）停止營業的規定，結果將許多酒客在同一時間推到市中心的街道上，反而惡化了附近的犯罪問題（Mirrlees-Black & Ross, 1995）。這些由公共政策所引發的治安問題，企業本身通常也都帶有不希望該問題發生的態度。

另一方面，許多公共部門所做的決策，目的在於增進企業活動、活絡經濟，其對犯罪的影響，也大多是在企業或經濟層面來考量。例如，公共停車場的興建與管理，經常是以「如何讓消費者方便消費」為考量。然而，諸如停車場、道路的設計與興建，雖帶有強烈的經濟動機，但這些決策卻可能對犯罪的增減產生影響。從上述中，顯見犯罪預防的研究，是不應該將企業排除在外的。

參、企業被害的量化指標

公部門所執行的犯罪預防方案，其重要性往往被認為超過私部門所執行者，但這可能與事實不相符。企業因犯罪侵害導致獲利受損，可能裁員甚至結束營業，進而侵害員工權益，甚至損及其所提供商品或服務的社區。又如某便利超商遭強盜侵害，如果該被害事件給店員帶來強烈的犯罪被害恐懼感，而且其家屬也深受影響，那麼企業被害的後果就等於延伸至企業之外。從另一角度來觀察，企業如果對其所在社區的安全未予關切或未善盡責任，那麼有可能製造或惡化社區的治安問題，這些治安問題未來又很可能反過頭來對企業造成威脅或侵害。換言之，企業的作為或不作為，都可能產生「製造問題」或「解決問題」的效應。

由此可見，治安研究學者與企業人士之間的經驗交流，不僅有助於企業推動適當且有效的犯罪預防方案，同時也有助於社區建構更安全的環境，而學界因此更能深入瞭解犯罪問題及累積更完整的研究文獻。顯然，企業透過供應新產品、科技與服務，是否會製造出新的犯罪機會或發展出新的犯罪預防能量？不論對犯罪防治實務界或學術界，無疑均是一個值得研究的課題。

雖然，企業的犯罪被害現象多元且複雜，但國外學界已有相當豐富的研究發現，其中對企業被害具重要描述功能的發現，本文臚列如下。

第一，研究顯示，企業比家宅具有更高的犯罪被害風險。以英國行之多年的「商業被害調查」(Commercial Victimization Survey, CVS) 為例，販售業賣場和製造業廠房遭竊的機率比一般家宅高六倍，是每一百個車主汽車被竊機率的四倍，其設備或物品遭破壞的機率是一般毀損犯罪的兩倍 (Mirrlees-Black & Ross, 1995)。

第二，企業犯罪被害事件數量龐大。CVS 的資料顯示，由販售業顧客在賣場所發現的竊盜案件每年約有 580 萬件，大約等同於英格蘭及威爾斯警方所登錄的報案數量。根據英國販售業協會 (British Retail Consortium, BRC) 的評估，若包含沒有目擊證人的案件也計算在內，那麼案件總數約有一千六百萬件 (Speed et al., 1995)。

第三、研究證據顯示，企業犯罪被害案件具有集中趨勢。CVS 資料指出，3%的販售業者經歷了販售業犯罪被害總數的 59%案件，而製造業的犯罪被害案件中有 63%集中發生在 8%的製造業者 (Mirrlees-Black & Ross, 1995)。與一般街頭犯罪被害相較，以英格蘭及威爾斯為例，4%的被害人大約解釋了 44%犯罪被害案件，企業犯罪被害案件的集中幅度要比一般街頭犯罪被害來的大。

第四、官方的犯罪紀錄系統並未將侵害企業的犯罪予以區分，官方犯罪統計亦未顯示企業的被害風險相關數據。儘管刑事司法機構已投入相當資源改善犯罪分析制度及設施，但仍無法從紀錄資料中洞察被害企業的特徵或相關條件。基於此因，警察機關無法獲取企業犯罪被害的準確資料，當然也就無法計算出企業的被害風險。顯見，調查研究工作有其必要性。

第五、許多企業已將犯罪視為一項嚴重問題。CVS 資料顯示，44%的販售業受訪者以及 36%的製造業受訪者認為犯罪是一項有些嚴重或嚴重的問題 (Mirrlees-Black & Ross, 1995)。總之，與其他傳統問題相較，如停車及青少年遊蕩等問題，企業對犯罪問題表現出較高的關切。

第六，犯罪對企業造成極大的損失。CVS 資料顯示，計算平均每件犯罪所造成的損失，企業被害的損失要高於家宅被害的損失。犯罪給英格蘭及威爾斯當地的製造業造成每年約 2.75 億英鎊的損失，給販售業造成 7.8 億英鎊的損失。這兩個數字已經相當大，而英國販售業協會 (BRC) 的調查結果發現販售業因犯罪所蒙受的損失高達 21.49 億英鎊，相當於英國販售業獲利額的 21% (Speed et al., 1995)。CVS 與 BRC 兩項調查的差異，在於 BRC 調查中包含讓販售業者估計因顧客及員工竊盜所造成的損失，儘管業者可能並無直接目擊或發現這些案件。

第七，企業已在犯罪預防投資相當資源。CVS 的資料顯示，每一販售業者平均每年在保全設施的運作上要支付 1040 英鎊，製造業者則是 2070 英鎊，若以總數計算，製造業者要花費 2.6 億英鎊，製造業者要花費 1.8

億英鎊 (Mirrlees-Black & Ross, 1995)。

第八，與一般街頭犯罪受害者相較，有些企業可能因為某些因素而向警方提供了較高比例的犯罪報案。這可能與企業為獲取保險理賠有關，報案成為被害企業向保險公司申請理賠的要件。CVS 的資料推估，41%的家宅受害者向警方報案，被害製造業中卻約有 60%的比例向警方報案。販售業的報案比例較低，約為 26%，原因是業者對顧客竊盜的報案率很低所致。

第九，有相當比例的被害企業對警方表現出不滿意的態度。CVS 的資料顯示，24%的受訪販售業者及 25%的受訪製造業者對警方處理犯罪問題的方式感到不滿意 (Mirrlees-Black & Ross, 1995)。

肆、企業與重覆犯罪被害

英國內政部過去曾針對企業進行過兩次大規模的商業被害調查，第一次在一九九四年，另一次在二〇〇二年。以第一次為例，計有 1,259 家製造業和 1,666 家販售接受調查。就製造業部分，調查結果發現約有 2/3 的樣本表示他們在最近一年曾經遭受犯罪的侵害。24%接受調查的製造業曾遭侵入性竊盜 (burgled)，18%接受調查的製造業表示曾遭未遂性的侵入竊盜 (attempted burglary)，25%接受調查的製造業表示其所擁有或租借車輛內的財物曾經遭竊，18%接受調查的製造業曾遭詐欺，16%接受調查的製造業表其廠區、設備、物品及車輛曾遭破壞，2%接受調查的製造業曾遭索賄或恐嚇，1%接受調查的製造業曾遭強盜或搶劫 (Mirrlees-Black & Ross, 1995)。研究人員發現少數的製造業遭受大量的犯罪被害 (即重覆被害)，該調查顯示 8%接受調查的製造業經歷了被害案件總數的 63%，其中有 26%的侵入性竊盜犯罪是集中在 2%的調查樣本上。另外，51%有關汽車上物品遭竊的案件是集中在 3%的調查樣本上。

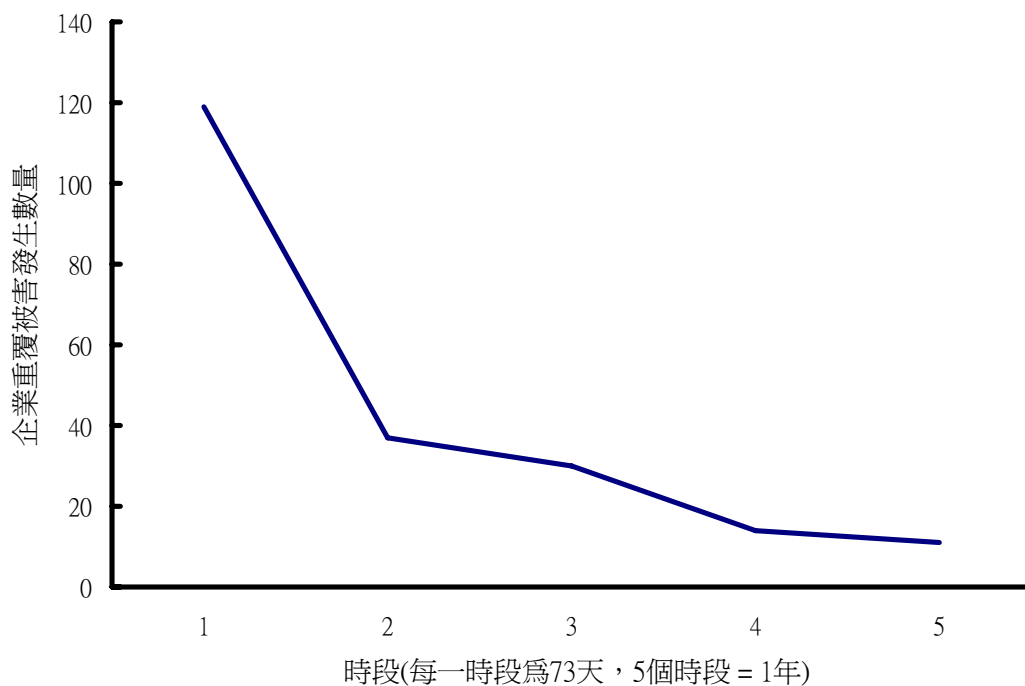
另就販售業部分，調查結果發現約有 80%的樣本表示他們在最近一年曾經遭受犯罪的侵害。24%接受調查的販售業曾遭侵入性竊盜，22%接受調查的販售業表示曾遭未遂性的侵入竊盜，23%接受調查的販售業表示其所擁有或租借車輛內的財物曾經遭竊，47%接受調查的販售業表示曾被顧客偷竊財物，22%接受調查的販售業曾遭詐欺，2%接受調查的販售業曾遭索賄或恐嚇，4%接受調查的販售業曾遭強盜或搶劫。同樣的，研究人員也發現少數的販售業遭受大量的犯罪被害 (即重覆被害)，該調查顯示 3%接受調查的販售業經歷了被害案件總數的 59%，其中有 25%的侵入性竊盜犯罪是集中在 2%的調查樣本上。另外，58%有關汽車上物品遭竊的案件是集中在 2%的調查樣本上 (Mirrlees-Black & Ross, 1995)。販售業被害的情形比製造業更為嚴重，而且重覆被害的情形也比較顯著 (大量被害事件集中在少數販售業的情形很顯著)，研究人員認為販售業因為較頻繁與消費者 (顧客) 接觸，以致被害風險較大。

二〇〇二年所進行的第二次調查，依然發現有明顯的重覆被害現象。英

國最近一次所進行的商業被害調查發現，58%接受調查的販售業表示在過去一年曾遭受六次以上的竊盜，37%曾遭受六次以上的詐欺，35%曾遭受六次以上的恐嚇，20%曾遭受六次以上的毀損 (vandalism)，17%曾遭受六次以上的強盜。製造業的重覆被害率雖較低，但依然明顯，25%接受調查的販售業表示在過去一年曾遭受六次以上的竊盜，11%曾遭受六次以上的詐欺，18%曾遭受六次以上的恐嚇，14%曾遭受六次以上的毀損 (vandalism)，1%曾遭受六次以上的強盜。此外，該調查尚發現企業遭受重覆被害的犯罪類型經常是多重的，53%接受調查的販售業曾遭受兩種以上犯罪類型的侵害，23%的販售業甚至曾遭受四種以上犯罪類型的侵害。而製造業也有遭受多種犯罪侵害的情形，27%接受調查的製造業曾遭受兩種以上犯罪類型的侵害，8%的製造業曾遭受四種以上犯罪類型的侵害。而重覆被害極可能影響企業的商譽及財務狀況，企業甚至因此裁員、遷移、減少生產或倒閉 (Taylor, 2004)。顯見，少數企業不斷遭受犯罪侵害，有相當大量的犯罪被害事件是發生在少數的企業身上。換言之，若能探究出企業重覆遭受犯罪侵害的原因，就有可能適時辨識出這些少數企業，引入犯罪預防措施與資源，將可降低相當數量的犯罪事件，減少企業損失。

另有研究顯示，前次被害是未來被害的重要預測指標，曾有被害經驗者，較無被害經驗者，其被害風險較高，家宅及企業竊盜亦復如此 (Farrell, Sousa & Weisel, 2002)。Spelman 與 Eck (1989) 以美國為研究場景，他們發現 10%的受害者涉及了 40%的被害事件。Farrell (1995) 曾針對國際間有關重覆被害的研究文獻進行分析，他發現整體受害者中大約有 2%至 3%是被害最頻繁的受害者，這些受害者大約解釋了 25%至 33%的被害事件。顯見，重覆被害並非是隨機發生的事件。

Farrell (1995) 研究指出，在前次被害發生後不久，重覆被害發生的機率最大，而且隨時間的消逝，重覆被害的機率隨之降低。Tilley (1993) 將一年 (365 天) 分為五個時段 (每一時段為 73 天)，觀察被害企業最常發生再次被害的時間，Tilley 發現在前次被害後的第一個時段，企業遭受重覆被害的機率最大，各時段重覆被害發生的數量如表一。另在加拿大所進行的一項有關家宅竊盜的研究亦發現，某家宅遭竊後一個月再次發生遭竊的機率，大約是一般家宅遭竊機率的十二倍。但某家宅遭竊後六個月再次發生遭竊的機率，則降至一般家宅遭竊機率的兩倍。該研究進一步針對第一次被害後一個月內發生重覆被害的案件進行分析，結果發現約有 50%的第二次被害是發生在第一次被害後七天以內 (Braga, 2002)。



圖一 企業重覆被害的時間路徑（大多數的重覆被害發生在前次被害後的第一個時段）

資料來源：Tilley（1993）

有關重覆被害的研究發現提供執法機關預測犯罪在何時、何地發生的重要訊息，同時也有助於犯罪偵查工作的進行。Anderson 和 Pease(1997) 從與犯罪者的深度訪談中發現，針對相同被害者所進行的重覆竊盜事件具有相當程度的理性及市場導向 (rational and market-driven)，對犯罪者而言，再次選擇先前的被害者下手風險較低，因為地域熟悉，尤其是逃離現場的路線；犯罪者也可能認為被害者購置（或保險理賠）新物品以替代先前被竊的舊物品，而新物品的價值要比舊物品高；犯罪者還可能在前次犯案後，從市場上探知原先現場殘留物品的價值，發覺還有值得偷竊的物品。換言之，重覆被害有可能是犯罪者理性選擇的一種結果，犯罪者「洞察」到侵害原先被害者的可能優勢，或是「學習」到原先被害者的弱點，而不斷利用這些優勢或弱點。此外，Anderson 和 Pease 尚發現，先前被害現場的實質改變（在感覺上，有實質性的改變），能夠降低相同犯罪者再次侵害的機率。

另外，重覆被害的研究發現也為犯罪預防措施指引出明確的方向。Pease 與 Laycock（1998）的研究指出，無論是企業或個人，一旦被害，在一次被害的方顯增加，他們因此建議應該集中資源與注意力來預防再次被害。他們將重覆被害與犯罪機會連結，進一步說明重覆被害的理由，這些

理由如下：

1. 標的愈適當，往往吸引愈多的攻擊。
2. 犯罪者於第一次犯罪成功後有可能再回去進行犯罪，因為他們期待另一次的成功。
3. 犯罪者知道那個地方有什麼，並且知道他們第一次犯罪時遺漏了什麼。
4. 犯罪者給予被害人時間去替換他們偷走的物品，然後回去偷走替換的物品。
5. 犯罪者已經學會辨識誰不會抵抗、誰會抵抗。

換言之，最出最適當的標的，在他們第一次被害後變得更適當了（孟維德，2007；許春金、孟維德，2002）。在這個領域的知識和經驗，可以應用在個人被害、家庭被害及企業被害的預防上。

肆、企業員工的偏差與犯罪行為

員工竊盜或侵占企業的財物，是一種常見的企業被害類型。Rosoff、Pontell 與 Tillman（1998）對員工竊盜（employee theft）所下的定義經常被引用，他們將員工竊盜定義為：「員工於其職業活動過程中，在未經許可的情況下（unauthorized），拿取、控制或轉讓工作機構的財物」。最常見的例子就是商店的收銀員未向前來消費的親友收費，以及剪（收）票員收了票但未撕票或繳回，之後再轉賣給他人或自己留用（即所謂的吃票）。比較嚴重的情況就是員工集體有系統且長期性地侵占組織機構的財物，這種情況經常是當中有人擔任機構中的重要職務。

雖然其他類型犯罪對企業所造成的傷害可能比員工竊盜來得嚴重，但員工竊盜行為的發生率，卻是非常頻繁的。有許多員工竊盜的行為並不容易被發現，即使被發現，企業經理人也不一定向執法機關報案。由於沒有機關專門蒐集與公佈有關員工犯罪活動的統計數字，目前只有一些概略的估計資料可供參考。美國有學者估計，員工犯罪每年所造成的損失大約高達 750 億美元，這個數量大約是國民總生產額（GNP）的 1%，其結果造成消費物品價格上漲約 10~15%（Coleman, 1998）。在盤點時所發現的存貨量短少，員工竊盜多半為其主因之一。企業或雇主被其員工所竊取財物的價值，往往超過於外人偷竊（如消費者的偷竊）或強盜、搶劫所造成的損失（孟維德，2001）。

員工竊盜所造成的影響可能還會導致員工薪資或福利的減縮、組織中瀰漫不信任的氣氛、甚至企業的經營失敗。一項針對員工竊盜所進行的大規模研究發現，大約有三分之一受調查的員工（服務於零售、製造及服務業）承認他們曾經偷竊過公司的財物；另外，更有約三分之二的受調查員

工表示自己曾有不實使用病假權利，以及不實填寫簽到、簽退表等不當行為 (Clark & Hollinger, 1983)。還有一些自陳式的調查研究顯示，75~92%的工作者會利用一些技巧性的違法方式來增補自己的合法收入，其中有相當高的比例與員工竊盜有關 (Coleman, 1998)。

並非所有侵害企業的員工犯罪僅有偷竊一種型式，員工的破壞活動 (sabotage) 也是一種主要的員工犯罪。根據 Hodson 與 Sullivan 的考證，英文「sabotage」一字可以追溯到十五世紀的荷蘭，當時有些不滿資方的員工將自己所穿的木製鞋子 (稱為 sabot) 丟進紡織機的木頭齒輪裡，破壞齒輪 (Hodson & Sullivan, 2000)。員工可能為了掩飾自己的錯誤、為了獲得休息或加薪、或是為了表達對雇主或工作不滿與憤怒等因素，而從事破壞行為。當員工感到嚴重的疏離感或相信自己遭受不公平的剝削或虐待，此時員工較會採取嚴重的破壞行動。

此外，竊取觀念、設計、程式、及其他商業機密等，也是一種愈來愈嚴重的員工犯罪問題。以長期的影響來看，員工從事此種竊取商業機密的行為 (譬如被競爭者所獲取)，其對企業所造成的損失可能遠超過員工直接竊取企業財物的損失。此種竊取行為的原因，可能是因為員工對企業經理人深具不滿或敵意，也可能是競爭者的威脅利誘，這種行為已經成為當代資訊社會中一個愈來愈嚴重的問題。

一、被害企業對於員工竊盜的反應

有些員工竊盜行為是被企業經理人所容忍的，有時甚至受經理人的默許，以作為較低薪資或較差工作環境的一種補償。的確，有證據顯示此類行為有助於員工工作滿意度及生產率的提昇 (Coleman, 1998)。當員工從事一些不是過於嚴重的偷竊行為，可能可以使他們對企業或管理者的一些不滿情緒獲得紓解，進而淡化他們要求加薪或離職的念頭。因此，某種程度的員工竊盜對於企業而言，不見得是完全沒有利益的，有時甚至還可以節省一些開支。

一些輕微的員工竊盜 (竊取雇主的時間或資源) 行為，若是在不過份的範圍，往往較會獲得經理人的容忍。而企圖想要完全消除此種員工輕微偷竊行為的經理人 (譬如採取必須用正式申請單始可使用辦公器具及使用電話鎖等方式來杜絕員工竊盜)，經常反而會因為拉遠自己和員工之間的距離、或激怒員工而付出更大的代價。許多經理人當發現較為嚴重的員工竊盜行為時，通常也不是太願意報警處理，因為一旦報警可能會損及同事間正常的工作關係與工作效率，還可能使老闆或管理人員本身的一些不當甚至違法行為被揭露出來，如果引發逮捕與起訴的行動，那麼更將使企業、老闆及股東的顏面受損。不過在另外一方面，還是有一些經理人採取較嚴厲的措施來預防員工竊盜，並且積極調查且嚴格處罰偷竊者，尤其是當員工來源充沛且薪資低廉的時候，或是當員工竊盜明顯影響企業的獲利情形，以及讓管理人員蒙受管理能力不佳的批評時，員工竊盜行為較會受

到嚴厲的處理 (Rosoff, Pontell & Tillman, 1998)。在這種情形下，管理人員往往較會運用各種不同的監控方式來遏止員工竊盜行為的發生，一旦發現有員工竊盜的發生就會揭露它。

二、導致員工竊盜的因素

並不是所有的員工都具有相同的傾向去竊取或破壞企業的財物，個人廉潔上的差異是一個很明顯的影響因素。不同類型的員工竊盜或偏差行為，可能來自不同的動機。從事竊取行為的員工可能只是單純為了自己，也可能是基於類似利他的心態，將偷取的財物給親友或幫助親友進行竊取行為。有一些案件則是因為員工發現雇主本身從事一些非法或非倫理的行為，而故意偷竊或破壞雇主財物，目的是要揭發或阻礙其經理人的不當行為。不過，只有一小部份的員工竊盜行為是導因於利他或理想主義式的 (idealistic) 目的。

由美國國家司法研究所 (National Institute of Justice) 所贊助的一個針對員工竊盜的研究發現，在職業活動過程中從事偷竊的員工大多數為年紀輕 (16~25 歲)、男性、以及未婚 (Calrk & Hollinger, 1983)。根據另一項研究指出，急於想要離開工作的員工有較高的可能進行偷竊 (Boye, 2001)。然而，這些個人的特性與工作場所的情境及結構因素 (situational and structural factors) 比較起來，便顯得不是十分的重要；通常，員工不僅可以感受到這些情境及結構因素的存在，更會對這些因素做出一些回應。

由 Horning 對美國中西部一家大型電子工廠所屬 88 位員工所進行的一項著名研究發現，員工有非常強烈的傾向去分辨什麼是：公司財物、個人財物、以及所有權不明的財物。在他們的觀念裡，「公司財物」主要指的是：基本的、大型的組件及工具 (如變壓器及電鑽等)，這些財物受到高度的監控。「所有權不明的財物」主要是指：小型的、價值不高的、消耗性的組件和工具，諸如釘子、燈泡、廢鐵、鉗子及鑽頭等。而所謂「個人財物」是指：有標示姓名的衣服、皮夾、首飾、經過個人修正或設定過的工具等。而像遺失的金錢、或錯放位置且未標示姓名的衣物等物品，原本可能是個人財物，員工將其認為是屬於所有權不明的財物。並不令人感到驚訝的，員工最可能竊取的東西是所有權不明的財物，該研究發現超過 90% 的員工表示他們曾經竊取過此類的財物；而大多數的員工 (約有 80%) 感覺偷竊公司的財物是錯誤的；對於偷竊個人財物的行為，受調查的員工一致表示譴責，99% 的員工認為偷竊個人財物的行為很少發生 (Horning, 2002)。根據 Horning 的研究發現，員工是否偷竊？這個問題的答案可能無法以「是與不是」這麼簡單的方式來回答，反而可能與財物的型式有著密切的關係。

某些個人無法預期的狀況以及合理化的理由，在員工竊盜行為的發生上，扮演了相當重要的角色。在有關機構內侵占行為 (embezzlement) 之開拓性研究—「別人的錢」(Other People's Money) 一書中，D. Cressey

(1953) 訪談了 133 位侵占者及詐欺者，他發現假若居於信託地位之人出現無法告知他人的財物問題 (unshareable financial problem, 如賭博輸錢、有情婦等) 時，那麼將會增加當事人從事侵占行為的可能。儘管這些行為者非常清楚侵占是違法的，但他們還是強烈地將自己所為的侵占行為合理化為「借用」，並表示事後會將該錢歸還。他們還會尋求一些其他理由來辯解他們的行為是頗為正當的 (譬如：該錢，我是受之無愧等)，或表示他們有不得已的苦衷 (譬如：我的處境讓我別無選擇等)。

之後，D. Zietz (1999) 在其對侵占行為所做的研究中也發現，家庭財務危機或問題對女性侵占者的影響遠大於對男性侵占者的影響；對女性侵占者而言，家庭財務問題的影響力要比個人財務問題來的大。事實上，Zietz 的研究發現，員工是受到許多狀況、也可能是基於許多目的的影響而從事侵占行為的。有些侵占者會刻意尋求可提供他們侵占機會的職位，目的可能是為了要提昇生活的趣味與價值，也可能是對兒童時期遭受剝奪的一種補償，或是為了要滿足配偶或愛人的經濟需求；有些人則可能是為了要幫助他人、基於幻想、貪慾等，或是這些因素之結合所造成的影響。值得注意的是，這些針對侵占行為的研究揭示了機會的、情境的、以及個人的因素 (opportunistic, situational and personal factors) 三者之間的複雜關係，對員工犯罪的發生具有很大的影響作用。

三、職場條件與員工犯罪

在影響員工竊盜型式及嚴重性的所有因素中，職場條件 (workplace conditions, 諸如組織的大小) 可能是最重要的因素之一。有研究證據顯示，在大型組織工作的員工比小型組織內的員工較常從事員工竊盜行為。理由是：第一，竊取大型組織的財物比較容易找到合理化的理由，常見的理由譬如這些大型組織本身就很唯利是圖，或這些偷竊行為並不會對大型組織造成明顯或嚴重的傷害。第二，組織的規模愈大，偷竊行為被舉發的風險就愈小 (Coleman, 1998)。

其他還有研究發現，員工對於公司或管理者的不滿與高頻率的員工竊盜有關。員工對於自己的人格與尊嚴在工作場所遭到侵犯或侮辱，通常都會感到非常的憤怒。研究顯示，許多員工竊盜與破壞行為與此等憤怒有很密切的關係 (Rosoff, Pontell & Tillman, 1998)。很明顯的，員工對組織或管理者愈疏遠，他們就愈有可能從事員工竊盜或破壞的行為。

此外，尚有一些其他結構性的因素促使或影響員工竊盜行為的發生。英國人類社會學家 G. Mars (2001)，根據工作團體內部的緊密性以及管理者對該工作團體的監督嚴密性建立了一項分類 (typology)，以描述工作場所偷竊行為類型上的特徵。他發現，「驢子」(Donkeys, 指收銀員) 受到嚴密的監督，但其工作團體很鬆散，他們最常從事的就是「偷」時間以及在帳面上動手腳。「狼群」(Wolfpack members, 指碼頭工人) 受到嚴密的監督，其工作團體很緊密，他們大多從事一些精心的、系統性的偷竊行為。

「秃鷹」(Vultures, 指計程車司機)並沒有受到嚴密的監督,其工作團體很緊密,他們較常從事穩定且持續的系統性偷竊行為。「鷹」(Hawks, 指專業人員)並沒有受到嚴密的監督,也沒有緊密的工作團體,他們較常從事有關時間及支出補助(如交際費、必要津貼等)方面的濫用行為。

不同類型的職業也可能會對員工犯罪產生不同的影響,譬如金融業職員要偷取鈔票、有價證券或黃金等,可能就要比燈泡工廠員工偷取燈泡要來的困難。在某些行業中,基層的員工可能會放棄昇遷的機會,因為他們覺得昇遷後所增加的薪資以及所受到的限制在價值上低於原來在基層所享有的偷竊機會。另外,工作團體的規範(work-group norms)也是決定員工犯罪範疇與型式一項非常重要的因素(Mars, 2001)。

根據 Clark 與 Hollinger (1983) 對於員工竊盜所做的研究顯示,偷竊的機會(opportunity to steal)是最主要的決定因素,而那些最能接近值得偷取物品的員工最可能從事員工竊盜行為。該研究發現,預測員工竊盜最重要的單一指標是「被抓到的可能性」,從事偷竊的絕大多數員工(95~99%,會因為職業種類的不同而稍有影響)事實上都沒有被抓到,這些偷竊大部分屬於偶發性與輕微性的行為。該研究進一步指出,採用嚴厲處罰以及嚴密監視的方式在效果上不及於訂定一個對員工竊盜明確說明的政策、良好的財產與存貨控制方法、審慎甄選員工、以及對偷竊者明確公正的處理程序。在研究的結論中,Clark 與 Hollinger 表示,必須要從工作場所中所存在的因素出發,始可深入瞭解員工竊盜,而非外在的因素(external factors)。員工對於工作環境品質的感覺是決定偷竊行為發生與否的一個重要因素,而工作場所中的非正式規範(informal workplace norms)也會影響偷竊的型式與數量。

伍、影響企業實施犯罪預防的因素

由於犯罪對企業所造成的損害不易量化,使得在企業體內推動犯罪預防措施備感困難。這是因為惟有當犯罪預防措施的成本與利益比率能被精準計算出時,企業才會慎重考慮犯罪預防措施的可行性。國外經驗顯示,光是對企業進行道德勸說,並不足以讓企業配合政府實施相關的犯罪預防措施(Callinger, 1997)。基本上,如果實施犯罪預防措施的成本高過犯罪所造成的損害,那麼企業大概就不會慎重考量該犯罪預防措施。

相對的,犯罪對企業所造成的損害若是極為重大,儘管無法以精準的數字標示出來,企業自然會對犯罪預防措施加以慎重考量。除了經濟考量之外,其他還有一些影響企業考量實施犯罪預防措施的因素,分別是犯罪被害事件的可見度、經濟性指標、消費者的負面反應、顧客安全及員工士氣等,底下將分述之。

一、犯罪被害事件的可見度

有些企業的犯罪被害問題由於極為明顯，以致企業無法忽略這些被害問題。例如，澳洲在一九八〇年代頻繁發生公用電話遭破壞無法使用的事件，除了因服務品質下滑所引發的強烈負面民意，負責的電信業更需每年支付一千八百多萬澳元的維修費。繼而，該電信業成立專責單位研商對應的犯罪預防方案。由於犯罪預防方案效果良好，不僅再維修費用尚比前一年降低了大約 20%，同時因為新的電話機及周邊設備更易於操作且整潔乾淨，使用率明顯上升，使得營收大幅增加 (Bridreman, 1997)。有時某些企業遭受犯罪被害的事件公開，使得其他企業警覺而規劃與實施相關的犯罪預防措施。例如，當媒體播報歹徒搶劫便利超商事件，未被害的超商可能在見聞後強化自己的防搶機制，如增設錄影監視系統、控制現金存量、增加風險時段的店員人數等。換言之，媒體扮演傳播犯罪被害事件給社會大眾的角色，相對的，也給企業傳送有價值的資訊。

二、經濟性指標

企業通常考量的經濟性指標包括：獲利額、營業額、股價等。企業最在意的就是獲利減少，而犯罪學家的研究發現已證實，適當的犯罪預防措施可以減少損失而對企業獲利產生正面效應。知名企業管理研究者 D'Addario (2001:2) 就曾表示：「企業逐漸仰賴控制支出來維護獲利水準，使得犯罪預防躍升為私部門重視的課題」。另外，研究企業內部竊盜犯罪的犯罪學者 Sympson (1999:76) 也指出：「經濟性指標促使企業犯罪被害事件成為企業關切的議題，由於企業內部竊盜事件嚴重侵蝕獲利，以致管理部門覺醒要驅除該等犯罪事件」。

在實務上，多數企業並沒有完全洞察降低支出可以獲得的真正利益。而企業實施犯罪預防措施可以幫助企業瞭解降低支出的真意及其真實利益。美國業界在一九九四年所實施的 Coles Myer 政策，便是一個針對商品退費詐欺問題的方案。對業者而言，消費者退還商品而支付的退款構成了所謂的「負向販售」(negative sales)，而詐欺性的退款 (fraudulent refunds) 構成了真正的損失。當該損失明顯嚴重時，儘管只是估計損失，預防詐欺惡化的預防措施便有其需要性。因此，業界引入了新政策，要求消費者只有當提出收據時，才對退還的商品提供退費服務 (Challinger, 1997)。該政策實施一年後，評估發現詐欺性的退款件數及退款金額都比前一年減少了 22%。實施後的第二年，評估顯示詐欺退款件數大約平穩維持在 23%，而退款金額卻再減少 17%。因此，詐欺案件數不僅因該方案而減少，損失金額更大幅降低。此外，合法退款的消費者並沒有直接取款，反而換取其他商品，幾乎維持原先的交易量。

股價 (share price)，可以說是衡量企業資產的指標，沒有企業願意看到自己的股價下跌，許多企業人士擔憂甚至害怕社會大眾一旦知曉自己企業遭犯罪侵害，可能會給企業的股價帶來負面影響。但研究卻顯示不一樣的結果，Lukawitz 與 Steinbart (2000) 研究發現，並沒有證據顯示民眾獲

知某企業遭犯罪侵害，該企業投資人一定會表現出負面態度。另有研究資料顯示，當被害企業積極處理該犯罪事件，同時被眾人所知時，投資人反而表支持及欣慰。相對的，企業如果暗自從事某些不當行為掩飾犯罪，其後為外人所知時，反而對其股價造成負面影響。這主要是因為企業聲譽受損所導致，而不是管理不當、未來可能加諸的刑罰或獲利降低所致(Karpoff & Lott, 1999)。

三、消費者的負面反應

消費者的反應對販售、電信等服務業影響甚鉅，但許多企業的高層主管認為企業關切犯罪問題可能會讓顧客感到不舒服。例如，電信詐欺讓電信業者蒙受損失，業者因此增加消費者購買電信服務的手續複雜性，讓消費者感到不悅。換言之，當消費者獲知業者將預防犯罪的成本轉價到消費者身上，無可避免將引起消費者的負面反應。同時，當預防犯罪的成本高於犯罪損失，業者也無法接受。

然而，業界對消費者反應的揣測，經常不是消費者心中真正的想法。譬如，就又不少販售業的老闆就堅信，在賣場中設置防制竊盜的保全設施會讓顧客感到不悅，會讓顧客不上門。然而，Dawson (1998)、Dougherty (1996) 等人的研究卻有不同發現，Gorman (1999) 的研究更明確發現消費者接受業者所實施的犯罪預防措施。Gorman 在其研究中指出，美國知名販售業 WalMart 於賣場外停車場實施預警式巡邏 (proactive patrol)，不僅深獲消費者的正面回應，而且夜間客源量增加了 12%，夜間營業獲利增加 13%。其所實施的巡邏，也明顯減少與賣場有關的犯罪事件。

當然，企業為處理犯罪問題所實施的預防措施，有時還是可能引起一些消費者的負面反應。這些消費者可能把預防措施視為粗暴做法、對誠實消費者的一種傷害、業者先前無法妥善處理犯罪問題的結果等。值得注意的是，研究顯示，業者未設有保全設施、只知掩飾犯罪事件、未慎重處理犯罪的情況，反而較可能引發消費者的負面反應。基本上，配合並協助消費者建構正確的觀點，將是企業實施犯罪預防措施的重要工作。

四、消費者的恐懼及安全

消費者的安全，對販售業而言是一重要課題。大多數販售業者會對顧客感覺不安全的情境予以立即回應，設法提昇顧客在店中消費的安全感。澳洲昆士蘭省 (State of Queensland)，所實施的「警察管區」方案 (Police Beat Program) 便是一例。在該方案中，警察機關在購物中心設置警察服務門市部 (shopfronts of police service)，一方面提供購物者立即且可親近的警察服務，另一方面則提昇購物中心的安全感。該方案經評估發現，60% 的受訪者對購物中心的犯罪問題感到恐懼，害怕成為犯罪受害者，90% 的受訪者認為警察出現在購物中心是必要的，而且是具正面意義的 (Challinger, 1997)。事實顯示，該方案是成功的。另一項在一九九四年的

評估顯示，該方案實施前三個月所發生的 175 件竊盜、50 件公物破壞及 5 件傷害案件，在方案實施一年後，同一時間的案件分別減少至 34 件、22 件及 0 件（Queensland Police Service, 1994）。

一九九四年在美國所作的一項調查顯示，14%的受訪者反應因為害怕成為犯罪受害者，會減少前往購物中心購物的頻率（Longo, 1997）。事實上，消費者的恐懼可能不是業者真正關心的，只是當顧客不上門，業者收益就會減少，這才是重點。美國 7-Eleven 連鎖超商也曾做過調查，發現因為超商內部擺設凌亂及不安全感，導致女性顧客不上門（Levy & Weitz, 1995）。之後，業者迅速改善內部擺設，雖然有些花費，但回流顧客增加了業者的收益。

吾人可從販售業對賣場的主體結構及佈置觀察出其對消費者安全的關切，業者可能不太熟悉「透過環境設計以預防犯罪」（Crime Prevention Through Environmental Design, CPTED）這個專業名詞，但卻經常使用類似的做法，諸如在停車場中架設良好的照明設備、堅固且美觀的建築和擺設、特定的安全維護活動（如停車場的巡邏）等。業者希望消費者在方便且安心購物之後，未來能夠再予惠顧。此外，安全感不僅對顧客是重要的，對員工而言，也是等同重要的。

五、員工士氣

企業都非常關心員工在工作職場中的士氣，而職場中所發生的犯罪事件，有可能導致員工士氣低迷（Hollinger & Dabney, 1998）。工作士氣低迷的環境不僅容易使員工從事偏差或犯罪行為，處於士氣低迷環境中工作的員工，也較缺乏動機幫雇主維護職場安全、免於犯罪侵害。

導致員工士氣低迷的原因頗多，包括不公平的管理作為。Berlin(1993)研究指出，美國一家大型販售業因面對經濟不景氣實施了相對應的變革措施，結果導致員工士氣下滑，下滑的員工士氣讓該企業的收益在短短兩年內減少了 33%。該企業當時所實施的變革包括減薪、減少工時、裁員等，結果讓員工感覺工作負擔加重、工資不公平及不受尊重。

員工成為職場犯罪事件的受害者或目擊者，也可能引發員工士氣滑落。此外，當員工發現公司因管理不當而遭犯罪侵害，員工士氣也可能因此受打擊。而員工經常目擊同儕從事偏差或犯罪行為但管理者卻不理睬，也可能對員工士氣造成負面影響。

有愈來愈多的研究顯示，發生在企業內部的犯罪對員工士氣有不良影響。例如，美國一項有關安全專業人士對於職場犯罪（workplace crime）觀感的全國性調查發現，受訪者普遍認為員工士氣遭受打擊，是職場竊盜及詐欺所造成最嚴重的間接損害（Baker & Westin, 1997）。在另外兩個類似研究中，分別有 40%及 25%的受訪者認為員工士氣滑落是企業內部犯罪最嚴重的間接損害（Coleman, 1998）。其他針對企業內部犯罪的研究尚指出，大多數被逮捕的竊賊並未受處罰、犯罪問題未獲解決、消費者付出超越其

所應支付的價格，企業更因內部犯罪而蒙受嚴重的員工士氣問題（Rosoff, Pontell & Tillman, 1998）。

根據文獻，我們可以清楚發現企業被害案件數量龐大，企業遭受犯罪侵害的風險頗高，企業被害風險比家宅及汽車要高出若干倍。國外經驗顯示，企業因犯罪被害而蒙受極大的損失，企業已逐漸將犯罪視為與市場、資本、獲利、成本、企業形象等類似重要的問題，進而在犯罪預防措施上投入相當資源。由於企業是一理性實體，對於刑事司法機關處理其犯罪被害事件極具敏感，一方面關切刑事司法機關的處理效能及專業性，另一方面也擔憂企業形象或聲譽是否因刑事司法機關介入處理其被害而受損，以致對刑事司法機關處理企業被害事件的方式，表現出相當程度的不滿意。研究文獻尚揭示，機會的、情境的、以及個人的因素三者間的複雜互動關係，對企業被害事件的發生具有顯著的影響作用。而促使企業考量推動犯罪預防措施的因素，除犯罪被害的直接經濟損失外，尚包括：犯罪被害事件的可見度、經濟性指標（獲利額、營業額、股價等）、消費者的負面反應、顧客安全及員工士氣等，

陸、企業、執法機關與學界的整合必要性

企業擁有相當豐富的安全管理（犯罪預防）資源，這些資源應可與外界分享，而且有助於社會公益的增進。但關鍵是，如何增進外界與企業之間的溝通，以瞭解企業資源的實用性。傳統上，執法機關是警政學者與刑事司法學者傳輸政策知識的主要對象，企業人士很少討論或向外表達他們有關犯罪的知識，理由可能是他們忙於日常事務，也可能是因為缺乏誘因。儘管企業偶有參與犯罪知識的研討，但似乎並未喚起政府或警政學者的注意。企業、政府與學界三者之間的溝通與互動平台，基於改善社會治安的目的，有其建構的必要。

國外文獻顯示，在整體犯罪中，有相當高比例的犯罪是以企業為侵害對象（Felson & Clarke, 1997）。其中，有許多犯罪是商店或賣場竊盜以外的犯罪。事實上，在如此龐大的犯罪被害事件中，包含了許多足以驗證及修正理論的資料。當刑事司法學界獲得更多有關企業與犯罪的資料，犯罪學知識很可能更加發展與精進。國外警政與刑事司法學者從企業與犯罪的研究中發現：第一，以往強調企業是犯罪者（criminal）的觀念，逐漸轉換成企業經常是犯罪受害者（victim）。第二，犯罪學家獲得更多有關社會如何提供誘因給犯罪者的資訊。第三，犯罪學家洞察出如何在企業日常活動中實施非懲罰性的犯罪預防措施。第四，犯罪學家更加瞭解犯罪被害恐懼感如何形成及其影響。第五，犯罪學家更加瞭解企業在促進犯罪發生和抑制犯罪中所扮演的重要角色。第六，企業中的專業資源可以協助犯罪學界更精準計算犯罪的直接與間接經濟損失。總之，警察學與刑事司法因企業犯罪研究的導入而更加完整與充實，犯罪預防的理論基礎也因此更加穩

固。

企業的犯罪預防潛力雖不可小看，但企業現有的犯罪預防能力則不宜誇大。在時間的順位上，多數企業較晚才將安全系統視為經營問題來處理，且焦點多集中在昂貴科技或警衛設置上，而不是在便宜甚至無需開支的情境犯罪預防措施。此外，設置警衛的目的，經常是為逮捕犯罪者，而不是為了設計一套能夠有效預防犯罪的系統。因此，在犯罪預防的領域裡，企業仍有學習的空間。

許多情境犯罪預防的方法花費低廉甚至無需開支，設置具降低犯罪功能的措施並不昂貴，有時比一般經營設備還要價廉。犯罪學者瞭解這些方法，有能力幫助企業減少犯罪所造成的損失，而且在過程中，犯罪學者不會放棄科學立場及學術倫理。就算某些嚴正的學術準則無法兼顧，犯罪學家仍舊可以傳輸企業必要的犯罪預防知識，協助企業評估犯罪預防方案的成本，理性選擇適當的方案。

傳統的保全措施，多屬勞力密集的活動。金融業、保險業、製造業、販售業、娛樂業等商業組織為保護企業財物、員工及顧客免於犯罪的侵害而投入大量資源。一些規模較大的機構，內部設置安全部門，另有許多企業則向保全業購買保全服務。隨著保全服務需求的快速增加，保全業不僅提供諸如警報器、監視攝影機等保全硬體產品，還提供運鈔、警衛等專業保全服務。許多國家的私人保全從業人數，已超過該國的公共警察編制。面對保全業的出現與發展，犯罪學者有能力提供保全業客觀且具前瞻性的知識來選擇經濟有效的犯罪預防方案，而學術機構（如大學）也可以培養及訓練保全業、企業所需要的安全專業人才，降低企業的被害風險，協助企業節省經營成本。

此外，犯罪相關知識，還可協助企業更完整分析犯罪的影響，釐清企業決策如何增加或降低當地犯罪。例如，犯罪如何影響當地顧客消費行為及企業人才的徵募？企業決策如何影響犯罪被害者的法律訴訟？犯罪如何形成及影響犯罪被害恐懼感？犯罪被害恐懼感如何影響企業利益？等問題。

企業不應以自私立場或短視眼光來面對這些問題，企業若忽略所處外在環境或社區，極可能助長犯罪的發生，未來很難避免自食惡果。累積多年的犯罪研究及犯罪預防經驗顯示，以往需耗費昂貴資源的安全維護方法，如今已可由廉價設計或措施取代，且效果更加良善。地方事務的處理，若有企業的參與及合作，通常都可以提升事務處理的效率和效果。對於犯罪問題，政府與當地企業共同合作，某求解決之道，同樣也具有很高的合理性與可行性。犯罪學者應該樂意為政府及企業蒐集相關資訊，慷慨提供學界力量。企業、政府及學界的良好溝通，對於犯罪問題的處理，肯定有正面意義。

柒、未來議題

面對犯罪問題，如果企業、政府及學界三方的整合是必要的，自然會引發一些值得討論的議題。目前，這些問題或許還沒有具體的答案，但未來應有廣泛的探討空間，這些議題包括：

第一、犯罪預防是否會對企業造成某種威脅？這個問題牽涉犯罪預防是否會損及企業利益？在何時損及企業利益？以及犯罪資訊的外流，是否會對企業商譽造成負面影響？這個問題進一步揭示，未來有必要對犯罪預防的社會性及經濟性成本效益做更精緻的評估。

第二、企業對自己產品或經營活動所引發的犯罪，是否應有預防的公共責任？這個問題將帶動有關「是否有誘因讓企業承擔此責任」、「訴訟可否促進企業承擔犯罪預防者的角色」以及「立法及管制所扮演角色」等問題的探究。

第三、在促進企業實施犯罪預防方面，政府的角色為何？這當中包含許多可能（政府角色），例如從放任到溫和管制、合作到對峙、漠視到關切等。如何運用公共資源（包含警察）來預防私人企業的犯罪，也是其中重要議題，相關問題還包括公—私如何協力預防犯罪（包含公共警察與私人保全業之間的連結）、政府如何鼓勵企業同業間合作以預防犯罪等。而如何避免將犯罪預防淪為公部門或私部門的公共關係事務，也是重要議題。

第四、學界如何與企業建構溝通橋樑？這個問題包含企業如何教育學界有關企業的特殊問題及企業實務？以及企業如何從學界獲知犯罪預防的建言？

第五、如何執行有必要進行的犯罪預防研究？應該由個別的企业來執行？還是由商業協會或學術機構來執行？研究經費由誰提供？此處值得一提的是，政府部門可能不願意提供經費，認為企業應為自己需求而安排研究經費，但這種想法忽略了減少侵害企業的犯罪有助於社區及公眾福祉的增進。更何況，有些企業（例如某些販售業）礙於規模或財務狀況，可能無法籌措相關研究的經費。另一焦點是，犯罪學界通常有強烈動機將研究發現對外發表，但企業卻害怕學界的發表可能讓他們難堪或讓競爭對手有機可趁。將企業的資料庫開放給學界使用，同樣引發類似問題，這些問題在在都讓企業擔心本身利益遭侵害。

第六、如何讓犯罪預防的知識在企業界中傳布與分享？這個問題可以化約成底下子問題：商業協會能夠協助傳播這種知識嗎？企業與刑事司法體系的個別角色為何？媒體的角色為何？犯罪預防的訓練應該擴展至保全專業人士身上嗎？如何讓保全業更廣泛思考犯罪預防的問題，而非僅強調警衛及警報器（硬體）的重要性？事實上，許多有效的犯罪預防方法並不需要太多的花費，保全業者無法從消費者（可能是企業或民眾）身上獲得足夠利潤，因此在缺乏誘因情況下，通常他們並沒有提供這些方法給消費者，除非消費者堅持。

上述這些問題可能沒有單一或最終的答案，但只要吾人開始討論這些問題，那麼尋求問題解答就有進展。不論是從時間或功能性來看，此時此刻開始著手將「企業與犯罪」逐步發展為企業、政府及學界的關切焦點，絕對有其必要。

參考文獻

中文部分：

- 內政部警政署 (2006)。警政統計月報 (中華民國九十五年九月)。
- 余致力 (2002)。民意與公共政策—理論探討與實證研究，五南圖書出版公司。
- 孟維德 (2006)。警察防處企業被害之實證研究，執法新知論衡，第二卷第一期，頁 1-33，
- 孟維德 (2007)。犯罪分析與安全治理，五南圖書出版公司。
- 孟維德 (2004)。公司犯罪—問題與對策，五南圖書出版公司。
- 孟維德 (2001)。白領犯罪—現象、理論與對策，亞太圖書出版社。
- 許春金、孟維德 (2002)。警察組織與管理，三民書局。

英文部分：

- Anderson, D. & Pease, K. (1997). "Biting Back: Preventing Repeat Burglary and Car

- Crime in Huddersfield.” In R. V. Clarke (ed.), *Situational Crime Prevention: Successful Case Studies*. New York, NY: Harrow and Heston.
- Baker, M. & Westin, A. (1997). *Employer Perceptions of Workplace Crime*. Washington, DC: Bureau of Justice Statistics.
- Berlin, P. (1993). “When Employee Morale Goes Down, Shrinkage Goes Up!” *The Peter Berlin Report on Shrinkage Control, Store Managers’ Edition*. June: 1-5.
- Boye, M. W. (2001). *Self-Reported Employee Theft and Counterproductivity as a Function of Employee Turnover Antecedents*. Ph.D. Dissertation, Depaul University.
- Bridgeman, C. (1997). “Preventing Pay Phone Damage.” In M. Felson & R. V. Clarke (eds.), *Business and Crime Prevention*. New York: Criminal Justice Press.
- Challinger, D. (1997). “Will Crime Prevention Ever Be a Business Priority?” In M. Felson & R. V. Clarke (eds.), *Business and Crime Prevention*. New York: Criminal Justice Press.
- Coleman, J. W. (1998). *The Criminal Elite: Understanding White-Collar Crime*. New York: St. Martin’s Press.
- Clark, J. P. & Hollinger, R. C. (1983). *Thefts by Employees in Work Organizations*. Washington, DC: National Institute of Justice.
- Cressey, D. (1953). *Other People’s Money*. Glencoe, IL: Free Press.
- D’Addario, F. J. (2001). *Loss Prevention Through Crime Analysis*. Boston, MA: Butterworths.
- Dawson, S. (1998). “Consumer Responses to Electronic Article Surveillance Alarms.” *Journal of Retailing* 69(3): 353-362.
- Dougherty, T. (1996). “Loss Prevention: Winning the War Against Theft.” *Visual Merchandising And Store Design* 124(10): 44-59.
- Farrell, G. (1995). “Preventing Repeat Victimization.” In M. Tonry & D. Farrington (eds.), *Building a Safer Society: Strategic Approaches to Crime Prevention*. Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Farrell, G., Sousa, W. & Weisel, D. L. (2002). “The Time-Window Effect in the Measurement of Repeat Victimization: A Methodology for its Examination, and an Empirical Study.” In N. Tilley (ed.), *Analysis for Crime Prevention*. Monsey, NY: Criminal Justice Press.
- Felson, M. & Clarke, R. V. (1997). “Introduction.” In M. Felson & R. V. Clarke (eds.), *Business and Crime Prevention*. New York, NY: Criminal Justice Press.
- Friedrichs, D. O. (2004). *Trusted Criminals: White Collar Crime in*

- Contemporary Society*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Gorman, D. (1999). "Loss Prevention Racks up Success." *Security Management* 40(3): 55,56,58,61.
- Hodson, R. & Sullivan, T. A. (2000). *The Social Organization of Work*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Hollinger, R. & Dabney, D. (1998). "Reducing Shrinkage in the Retail Store: It's Not Just a Job for the Loss Prevention Department." *Security Journal* 15: 2-10.
- Horning, D. (2002). "Employee Theft." In S. Kadish (ed.), *Encyclopedia of Crime and Justice*. New York: Macmillan and Free Press.
- Karpoff, J. M. & Lott, J. R. (1999). "The Reputational Penalty Firms Bear from Committing Criminal Fraud." *Journal of Law and Economics* 36: 757-802.
- Levy, M. & Weitz, B. A. (1995). *Retailing Management*. Chicago, IL: Irwin.
- Longo, D. (1997). "Crime Changes Shoppers's Habits." *Discount Store News* 33(10): 45-51.
- Lukawitz, J. M. & Steinbart, P. J. (2000). "Investor Reaction to Disclosures of Employee Fraud." *Journal of Managerial Issues* 7(3): 358-367.
- Mars, G. (2002). *Cheats at Work: An Anthology of Workplace Crime*. London: Unwin.
- Mirrlees-Black, C. & Ross, A. (1995). *Crime against Retail and Manufacturing Premises: Findings from the 1994 Commercial Victimization Survey*. Home Office Research Study No. 146. London, UK: Home Office.
- Pease, K. & Laycock, G. (1998). *Repeat Victimization: Taking Stock*. London, UK: Home Office.
- Queensland Police Service (1994). *Shopping Center Security Project*. Queensland Police Service.
- Rosoff, S. M., Pontell, H. N. & Tillman, R. (1998). *Profit without Honor: White-Collar Crime and the Looting of America*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Speed, M., Burrows, J. & Bamfield, J. (1995). *Retail Crime Cost, 1993/1994 Survey*. London, UK: British Retail Consortium.
- Spelman, W. & Eck, J. E. (1989). "Sitting Ducks, Ravenous Wolves, and Helping Hands: New Approaches to Urban Policing." *Public Affairs Comment*, 35(2):1-9.
- Sympson, R. (1999). "To Catch A Thief." *Restaurant Business* 94(13): 72,76,80,82.

- Taylor, J. (2004). *Crime against Retail and Manufacturing Premises: Findings from the 2002 Commercial Victimization Survey*. London, UK: Home Office.
- Tilley, N. (1993). *The Prevention of Crime against Small Business: The Safer Cities Experience. Home Office Crime Prevention Unit Paper 45*. London: Home Office.
- Zietz, D. (1999). *Women Who Embezzle or Defraud: A Study of Convicted Felons*. New York: Praeger.