

こんな安易なことをしていませんか？

# 犯罪者に狙われる対応と効果がある防犯対策

犯罪の標的になりやすい対応を挙げて、犯罪抑止となる取組みを解説します。

ケース1～4 谷口 敬  
ケース5～9 伊藤 玲 (地域金融アナリスト&コンサルタント)



ケース1  
「こんなダメな対応していませんか？  
来店者にあいさつしない・関心がない…」

店舗の防犯上、お客様の来店時の対応は最も重要なことです。周知のとおり、入店時に声をかけることが、強盗といった犯罪の防止に役立ちます。実際、犯罪をたくらむ者にとっては、声をかけられることが最も嫌なことであるといわれています。入店に気付き、「いらっしゃいませ」とあいさつすることが、犯罪防止につながるわけです。

**窓口担当者だけでなく店舗の行職員全員が声かけ**

注意したいのは、「入店に気付く」とは、窓口担当者のみが気付くのではなく、店舗の行職員全員が気付くということです。何も後方の行職員が常に店舗の入り口に気を配りお客様が来店するか見張っていないと見ればならないという意味ではありません。最初の1人が「いらっしゃいませ」とあいさつしたら、それに合わせて店舗の全員が「いらっしゃいませ」とあいさつするような対応が望ましいでしょう。

お客様が入店したことを全員が認識しているという表明にもなり、それが犯罪の抑止につながります。もちろん、通常のお客様には好印象を与えますので、まさに一石二鳥の取組みといえるでしょう。

「ばよい」という考え方はタブーです。このような意識を持つと自然とだれもあいさつを行わなくなる可能性があるので、積極的に声をかけるようにしましょう。

繁忙日には目の前の業務で一杯になることもあるでしょうし、店頭で他のお客様に対応している担当者も多いと思います。そのようなどきでも声をかけることを意識しましょう。「だれかが声をかけてから、自分もあいさつをすれ

ばよい」という考え方はタブーです。このような意識を持つと自然とだれもあいさつを行わなくなる可能性があるので、積極的に声をかけるようにしましょう。

## お客様の来店理由をしっかりと把握しておく

最近では、ロビーに専門の担当者（ロビー担当者）を配している店舗が増えていきます。このような店舗の場合、入店したお客様は窓口に行く前にロビー担当者に用件を伝えるケースが多いでしょう。ロビー担当者が入店者に気付き、いち早く声をかけることも防犯上、とても大切なことです。

この行動が、強盗等をたたくらむ

## お客様の退店時にも声をかけることが有効

お客様の店舗を出る際にも留意しましょう。入店時と同様、全員が「ありがとうございました」と声をかけ、最後までお客様に関心を持つということが大切です。

お客様の店舗を出る際にも留意しましょう。入店時と同様、全員が「ありがとうございました」と声をかけ、最後までお客様に関心を持つということが大切です。

## ポイント

- ・入店者に声をかけ、その来店目的を把握することが、犯罪の抑止につながる
- ・手続き中や退店時にも声をかけて、常にお客様に関心を持つようにしましょう

金融機関に来店するお客様は当然にある程度の現金を持っていると想定され、路上強盗やひったくり等の犯罪で狙われやすいということも認識する必要があります。お客様が店舗の外に出るまで一緒に出入口まで付き添う、行職員の目が届いていることをアピールするためにはロビー担当者が店内を巡回しておくといった対応も有効です。

こうした対応は、もちろん防犯につながるほか、通常のお客様のCS向上にも資する取組みといえます。常にお客様に関心することが大切です。