

平成27年5月発行

平成26年度版(2014年度版)
コンビニエンスストア
セーフティステーション
活動レポート

まちの安全・安心な生活拠点づくりに向けた自主活動のアンケート結果



セーフティステーション活動イメージキャラクター
エスゾウくん



一般社団法人
日本フランチャイズチェーン協会
Japan Franchise Association

コンビニエンスストア
セーフティステーション活動推進委員会

【アンケート概要】

一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会（以下、J F Aと表記）に加盟するコンビニエンスストアでは、日頃の営業活動に加え社会的責任の一環として「安全・安心なまちづくりに協力」と「青少年環境の健全化への取り組み」を2つの柱とする「セーフティステーション活動（以下、S S活動と表記）」について自主的に取り組んでいます。今回も同活動の更なる定着・深耕と具体的施策の推進を図るため、全国の加盟店（オーナー様・店長様）にアンケート調査を実施しましたので、その結果をご報告いたします。※尚、アンケート結果は回答の正確性を高める為、設問毎に有効回答（全回答－無回答）を求めてn数（母数）を算出しています。

1. 活動参加企業：11社（五十音順）

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| ①国分グローサースチェーン(株) | ⑦(株)ファミリーマート |
| ②(株)ココストア | ⑧(株)ポプラ |
| ③(株)サークルKサンクス | ⑨ミニストップ(株) |
| ④(株)スリーエフ | ⑩山崎製パン(株)デイリーヤマザキ事業統括本部 |
| ⑤(株)セイコーマート | ⑪(株)ローソン |
| ⑥(株)セブン-イレブン・ジャパン | |

※各企業の都道府県別店舗数及びブランドチェーン名は巻末に記載しています。

2. 回答店舗数：51,675店（アンケート配付：53,304店 回答率：96.9%）

3. アンケート対象期間：平成26年1月1日～平成26年12月31日 （前回アンケート対象期間：平成25年3月1日～平成26年2月28日）

4. アンケート結果報告の内容（質問内容）

【安全・安心なまちづくりに協力】

- ①防犯に関する訓練や講習会・会合への参加状況と内容
- ②制服警察官の巡回と店舗の防犯設備の利用・活用状況
- ③警察への捜査協力と110番通報の状況
- ④窃盗（万引き）被害の状況
- ⑤特殊詐欺（振り込め詐欺など）の未然防止の状況と防止できた理由
- ⑥女性・子どもの駆け込みと高齢者の保護の状況など

【青少年環境の健全化への取り組み】

- ①未成年者飲酒・喫煙防止などに関する取り組みの状況
- ②年齢確認時のトラブルの状況
- ③成人向け雑誌の取り扱いの有無と区分陳列什器の設置状況
- ④青少年に対する深夜時間帯での帰宅促しの状況

【地域との交流】

- ①地域との交流を深めるために実施している活動や協力
- ②地域との交流を深めるために実施してみたい活動や協力
- ③御用聞きや配達時に実施した特別・緊急対応の状況
- ④体験学習の受け入れ状況

セーフティステーション活動「加盟店オーナー・店長さん向けアンケート」

記入方法

- 記入は必ずHBの黒鉛筆またはシャープペンシルで
○内を正確に塗りつぶしてください。
- 訂正する場合は、消しゴムできれいに消してください。

記入例

良い例 ● 悪い例 ○

特殊詐欺の被害を減らすために

「シルバー・携帯・ATM」の注意喚起に加え
レターパックや宅配便の受付時に
ひと声かけましょう

「レターパックや宅配便では現金は送れません」



特殊詐欺とはこれらの総称です

振り込み詐欺

- オレオレ詐欺
- 架空請求詐欺
- 融資保証金詐欺
- 還付金等詐欺

振り込み詐欺以外の特殊詐欺

- 金融商品等取引名目の詐欺
- ギャンブル必勝情報提供名目の詐欺
- 異性との交際あっせん名目の詐欺
- その他の名目

記入手順

1 店名を記入してください

店	名
---	---

2. 店番を記入してマークを入れてください

店番(右詰にてご記入ください)					
①	①	①	①	①	①
①	①	①	①	①	①
②	②	②	②	②	②
③	③	③	③	③	③
④	④	④	④	④	④
⑤	⑤	⑤	⑤	⑤	⑤
⑥	⑥	⑥	⑥	⑥	⑥
⑦	⑦	⑦	⑦	⑦	⑦
⑧	⑧	⑧	⑧	⑧	⑧
⑨	⑨	⑨	⑨	⑨	⑨

<記入・マーク例>
例:013579の場合

店番(右詰にてご記入ください)					
0	1	3	5	7	9
●	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○

※携帯電話は不可です

3. 店舗の電話番号を記入してマークを入れてください

電話番号(市外局番からご記入ください)									
①	①	①	①	①	①	①	①	①	①
①	①	①	①	①	①	①	①	①	①
②	②	②	②	②	②	②	②	②	②
③	③	③	③	③	③	③	③	③	③
④	④	④	④	④	④	④	④	④	④
⑤	⑤	⑤	⑤	⑤	⑤	⑤	⑤	⑤	⑤
⑥	⑥	⑥	⑥	⑥	⑥	⑥	⑥	⑥	⑥
⑦	⑦	⑦	⑦	⑦	⑦	⑦	⑦	⑦	⑦
⑧	⑧	⑧	⑧	⑧	⑧	⑧	⑧	⑧	⑧
⑨	⑨	⑨	⑨	⑨	⑨	⑨	⑨	⑨	⑨

IP電話等11桁の場合は
最初の「0」を省いてご記入ください

<記入・マーク例>
例:03-1234-5678の場合

電話番号(市外局番からご記入ください)									
0	3	1	2	3	4	5	6	7	8
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

※アンケート対象期間は2014年1月1日～2014年12月31日

1. 安全・安心なまちづくりに協力

(1) 防犯に関する訓練や講習会・会合などに参加したことはありますか？
○ はい ○ いいえ
(2) (1)で「はい」と回答した場合、何人で参加されましたか？
○ 1名 ○ 2名 ○ 3名 ○ 4名 ○ 5名以上
(3) (1)で「はい」と回答した場合、他チェーンの方も参加されていましたか？
○ はい ○ いいえ
(4) (1)で「はい」と回答した場合、どのような訓練や講習会・会合の内容でしたか？【複数回答可】
○ 強盗模擬訓練 ○ 防犯カラーボールの投てき訓練 ○ 防犯会議・定期総会など ○ 酒類・たばこ販売時の年齢確認訓練・講習
○ 窃盗(万引き)防止の訓練 ○ 振り込み詐欺を含む特殊詐欺の未然防止訓練・講習 ○ 子ども駆け込みの対応訓練・講習
○ 女性駆け込みの対応訓練・講習 ○ 高齢者保護の対応訓練・講習 ○ その他
(5) (1)で「いいえ」と回答した場合、なぜ参加しなかったのですか？【複数回答可】
○ 案内がなく、開催されたことを知らなかった ○ 案内が開催の直前で、シフト調整ができなかった
○ 開催場所が店舗から遠かった ○ 必要性を感じなかった ○ その他
(6) 制服警察官の巡回(パトロール)は、概ねどのくらいの頻度で行われましたか？
○ ほぼ毎日 ○ 週に2、3回程度 ○ 週に1回程度 ○ 月に2回程度 ○ 月に1回程度
○ 数ヶ月に1回程度 ○ 不明
(7) 制服警察官の巡回(パトロール)が、最も多かった時間帯は何時頃ですか？
○ 6時～11時台 ○ 12時～17時台 ○ 18時～22時台 ○ 23時～5時台 ○ 不明
(8) 制服警察官が、買い物などで店舗に立ち寄ることについて、どのように受け止めていますか？
○ 安心感がありもっと立ち寄ってほしい ○ 安心感はあるが立ち寄ったことが無い ○ 違和感がある ○ その他
(9) 店外を映す防犯カメラ(店外・屋外用カメラ)を設置していますか？(本部による設置も含む)
○ はい ○ いいえ
(10) 店舗でどのような防犯設備を利用・活用していますか？【複数回答可】
○ 防犯カラーボール ○ 防犯カメラ ○ 防犯ミラー ○ 警備会社の通報システム
○ 入口ドア用チャイム ○ カウンター侵入防止扉 ○ 防犯回転灯(赤色灯) ○ 防犯非常ベル
○ 防犯盾 ○ その他

(右面に続く)

(11) 警察の捜査に協力をしたことがありますか？（防犯ビデオ画像や販売データの提供など）					
<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ					
(12) 110番通報をしたことがありますか？					
<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ					
(13) (12) で「はい」と回答した場合、その内容は何ですか？【複数回答可】					
<input type="checkbox"/> 酒類・たばこ販売時の年齢確認によるトラブル <input type="checkbox"/> 窃盗（万引き） <input type="checkbox"/> 青少年のたむろ <input type="checkbox"/> 放置車両 <input type="checkbox"/> 放置自転車 <input type="checkbox"/> 恐喝・因縁 <input type="checkbox"/> 女性の駆け込み <input type="checkbox"/> 子どもの駆け込み（児童虐待含む） <input type="checkbox"/> 高齢者の保護 <input type="checkbox"/> 事故 <input type="checkbox"/> 強盗 <input type="checkbox"/> 暴行（人身） <input type="checkbox"/> 暴行（器物損壊） <input type="checkbox"/> 暴走族 <input type="checkbox"/> 振り込め詐欺 <input type="checkbox"/> 偽札 <input type="checkbox"/> その他					
(14) 窃盗（万引き）被害はありましたか？					
<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ					
(15) (14) で「はい」と回答した場合、窃盗（万引き）犯の性別・年齢層を教えてください【複数回答可】					
男性	<input type="checkbox"/> 小学生以下	<input type="checkbox"/> 中学生	<input type="checkbox"/> 高校生	<input type="checkbox"/> 20歳未満	<input type="checkbox"/> 20歳～29歳
	<input type="checkbox"/> 30歳～49歳	<input type="checkbox"/> 50歳～64歳	<input type="checkbox"/> 65歳以上	<input type="checkbox"/> 不明	
女性	<input type="checkbox"/> 小学生以下	<input type="checkbox"/> 中学生	<input type="checkbox"/> 高校生	<input type="checkbox"/> 20歳未満	<input type="checkbox"/> 20歳～29歳
	<input type="checkbox"/> 30歳～49歳	<input type="checkbox"/> 50歳～64歳	<input type="checkbox"/> 65歳以上	<input type="checkbox"/> 不明	
(16) 女性・子ども（中学生ぐらいまで）の駆け込みに対応したことや高齢者を保護したことがありますか？					
女性の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ			
子ども（中学生迄）の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ			
高齢者の保護	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ			
(17) (16) で「はい」と回答した場合、この1年間の対応回数は何回ですか？					
女性の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> 1回	<input type="checkbox"/> 2回	<input type="checkbox"/> 3回	<input type="checkbox"/> 4回	<input type="checkbox"/> 5回以上
子ども（中学生迄）の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> 1回	<input type="checkbox"/> 2回	<input type="checkbox"/> 3回	<input type="checkbox"/> 4回	<input type="checkbox"/> 5回以上
高齢者の保護	<input type="checkbox"/> 1回	<input type="checkbox"/> 2回	<input type="checkbox"/> 3回	<input type="checkbox"/> 4回	<input type="checkbox"/> 5回以上
(18) (16) で「はい」と回答した場合、最も多く対応した時間帯は何時頃ですか？					
女性の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> 6時～11時台	<input type="checkbox"/> 12時～17時台	<input type="checkbox"/> 18時～22時台	<input type="checkbox"/> 23時～5時台	
子ども（中学生迄）の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> 6時～11時台	<input type="checkbox"/> 12時～17時台	<input type="checkbox"/> 18時～22時台	<input type="checkbox"/> 23時～5時台	
高齢者の保護	<input type="checkbox"/> 6時～11時台	<input type="checkbox"/> 12時～17時台	<input type="checkbox"/> 18時～22時台	<input type="checkbox"/> 23時～5時台	
(19) (16) で「はい」と回答した場合、駆け込み、保護の理由は何ですか？【複数回答可】					
女性の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> ストーカー（つきまとい）	<input type="checkbox"/> 知らない人から急に声をかけられた			
	<input type="checkbox"/> 痴漢 <input type="checkbox"/> 暴力（DV含む）	<input type="checkbox"/> 急病・ケガ <input type="checkbox"/> 事故 <input type="checkbox"/> その他			
子ども（中学生迄）の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> 道に迷った	<input type="checkbox"/> 家族や友達とはぐれた	<input type="checkbox"/> 知らない人から急に声をかけられた		
	<input type="checkbox"/> 痴漢（いたづら）	<input type="checkbox"/> 家庭内暴力など	<input type="checkbox"/> 急病・ケガ		
	<input type="checkbox"/> 家出	<input type="checkbox"/> 事故	<input type="checkbox"/> その他		
高齢者の保護	<input type="checkbox"/> 徘徊	<input type="checkbox"/> 徘徊以外の認知症が疑われる問題行動（※）	<input type="checkbox"/> 急病・ケガ	<input type="checkbox"/> 事故	
	<input type="checkbox"/> 暴力（家庭内暴力含む）	<input type="checkbox"/> 道に迷った	<input type="checkbox"/> 家族や知人とはぐれた	<input type="checkbox"/> その他	
	（※）問題行動：不整合な言動や同じことを意味無く繰り返すなどの行動・行為				
(20) (16) で「はい」と回答した場合、駆け込んで来た女性・子ども、保護した高齢者への対応を教えてください【複数回答可】					
女性の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> 110番通報	<input type="checkbox"/> 119番通報			
	<input type="checkbox"/> 家族・知人などに連絡	<input type="checkbox"/> 売場・バックルームで保護	<input type="checkbox"/> 自宅まで送った	<input type="checkbox"/> その他	
子ども（中学生迄）の駆け込み対応	<input type="checkbox"/> 110番通報	<input type="checkbox"/> 119番通報	<input type="checkbox"/> 児童相談所などの施設に連絡		
	<input type="checkbox"/> 家族・知人などに連絡	<input type="checkbox"/> 売場・バックルームで保護	<input type="checkbox"/> 自宅まで送った	<input type="checkbox"/> その他	
高齢者の保護	<input type="checkbox"/> 110番通報	<input type="checkbox"/> 119番通報	<input type="checkbox"/> 入所施設などに連絡		
	<input type="checkbox"/> 家族・知人などに連絡	<input type="checkbox"/> 売場・バックルームで保護	<input type="checkbox"/> 自宅まで送った	<input type="checkbox"/> その他	
(21) 店舗（本部）は自治体（都道府県や市町村など）と高齢者の見守りや子どもの駆け込みなどに関する協定を結んでいますか？					
<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ <input type="checkbox"/> わかりません					
(22) (21) で「はい」と回答した場合、協定の締結についてどこでお知りになりましたか？【複数回答可】					
<input type="checkbox"/> 本部からの情報 <input type="checkbox"/> 自治体からの情報 <input type="checkbox"/> マスコミ等からの情報 <input type="checkbox"/> その他					
(23) 振り込め詐欺や特殊詐欺を未然に防止したことがありますか？（ATM・宅配便・レターパック・出し子の通報など）					
<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ					
(24) (23) で「はい」と回答した場合、なぜ被害を防止することができたのですか？【複数回答可】					
<input type="checkbox"/> 「シルバー・携帯・ATM」のフレーズ（※）に該当した <input type="checkbox"/> 「還付金」や「息子に送金」などの話が聞こえた <input type="checkbox"/> 「現金を宅配便やレターパックなどで送りたい」旨を言われた <input type="checkbox"/> その他 （※）フレーズ：SS活動通信などで注意喚起していた項目（キーワード）					

（裏面に続く）

2. 青少年環境の健全化への取り組み

(25) 毎年3月頃に税務署から配布される「未成年者飲酒防止啓発ポスター(年齢確認実施中ポスター)」を店内に掲出していますか？					
<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	<input type="radio"/> 酒免許無し			
(26) 酒類・たばこ・成人向け雑誌を販売する際、証明書による年齢確認を行なうために、従業員にどのような教育をしていますか？【複数回答可】					
<input type="radio"/> 教育マニュアルを使用	<input type="radio"/> 教育DVDを使用	<input type="radio"/> SS活動通信を教材として共有			
<input type="radio"/> 就業前にミーティングを実施	<input type="radio"/> 本部が実施する勉強会・講習会に参加	<input type="radio"/> 行政などの実施する講習会に参加			
<input type="radio"/> 年齢確認の訓練に参加	<input type="radio"/> その他	<input type="radio"/> 該当商品を販売していない			
(27) 身分証明書による年齢確認をスムーズに行うために、売場や設備などにどのような工夫をしていますか？【複数回答可】					
<input type="radio"/> レジ周辺に掲出物を貼付	<input type="radio"/> 該当商品の売場周辺に掲示物を貼付	<input type="radio"/> レジ画面(お客様用)に年齢確認を促す表示			
<input type="radio"/> レジの音声ガイド	<input type="radio"/> レジ画面(お客様用)の年齢確認用タッチパネル	<input type="radio"/> 年齢確認用指差しシートの活用			
<input type="radio"/> 店内放送	<input type="radio"/> その他	<input type="radio"/> 該当商品を販売していない			
(28) 身分証明書の提示を求めた際、トラブルになったことはありますか？					
酒類	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ			
たばこ	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ			
成人向け雑誌	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ			
(29) (28)で「はい」と回答した場合、トラブルとなった年齢層を教えてください？【複数回答可】					
酒類	<input type="radio"/> 中高生以下と思われるお客様	<input type="radio"/> その他の未成年と思われるお客様			
	<input type="radio"/> あきらかに20歳以上と思われるお客様				
たばこ	<input type="radio"/> 中高生以下と思われるお客様	<input type="radio"/> その他の未成年と思われるお客様			
	<input type="radio"/> あきらかに20歳以上と思われるお客様				
成人向け雑誌	<input type="radio"/> 中高生以下と思われるお客様	<input type="radio"/> その他の18歳未満と思われるお客様			
	<input type="radio"/> あきらかに18歳以上と思われるお客様				
(30) (28)で「はい」と回答した場合、1年間で何回くらいトラブルが発生しましたか？					
酒類	<input type="radio"/> 5回以下	<input type="radio"/> 6回～10回	<input type="radio"/> 11回～30回	<input type="radio"/> 31回～50回	<input type="radio"/> 51回以上
たばこ	<input type="radio"/> 5回以下	<input type="radio"/> 6回～10回	<input type="radio"/> 11回～30回	<input type="radio"/> 31回～50回	<input type="radio"/> 51回以上
成人向け雑誌	<input type="radio"/> 5回以下	<input type="radio"/> 6回～10回	<input type="radio"/> 11回～30回	<input type="radio"/> 31回～50回	<input type="radio"/> 51回以上
(31) (28)で「はい」と回答した場合、お客様はどのような態度を取りましたか？【複数回答可】					
酒類	<input type="radio"/> 素直に応じず文句を言う	<input type="radio"/> 大きな声で恫喝をする			
	<input type="radio"/> 暴行(人身)	<input type="radio"/> 暴行(器物破損)	<input type="radio"/> その他		
たばこ	<input type="radio"/> 素直に応じず文句を言う	<input type="radio"/> 大きな声で恫喝をする			
	<input type="radio"/> 暴行(人身)	<input type="radio"/> 暴行(器物破損)	<input type="radio"/> その他		
成人向け雑誌	<input type="radio"/> 素直に応じず文句を言う	<input type="radio"/> 大きな声で恫喝をする			
	<input type="radio"/> 暴行(人身)	<input type="radio"/> 暴行(器物破損)	<input type="radio"/> その他		
(32) 酒類・たばこ・成人向け雑誌を販売する際の年齢確認に関して要望はありますか？【複数回答可】					
<input type="radio"/> 現行の法制度(販売者の年齢確認義務)の周知活動	<input type="radio"/> 購入者が身分証明書を提示するなどの条例の制度化				
<input type="radio"/> 店舗責任者向けの年齢確認訓練・講習会の開催	<input type="radio"/> 学校・PTAなどで健康被害・飲酒・喫煙防止教育を徹底してほしい				
(33) 本部指導に基づいて成人向け雑誌の区分陳列什器を設置し、区分陳列を徹底していますか？					
<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	<input type="radio"/> 成人向け雑誌を取り扱っていない			
(34) (33)で「はい」と回答した場合、成人向け雑誌の区分陳列什器に18歳未満の方への販売・閲覧禁止の表示を掲出していますか？					
<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ				
(35) 各自治体で制定されている青少年育成条例などの内容を理解していますか？					
<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ				
(36) 自治体の条例の有無にかかわらず、深夜時間帯は青少年に対して帰宅を促していますか？					
<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ				
(37) (36)で「はい」と回答した場合、帰宅を促した青少年の年齢層を教えてください【複数回答可】					
<input type="radio"/> 小学生以下	<input type="radio"/> 中学生	<input type="radio"/> 高校生	<input type="radio"/> その他18歳未満		
(38) (36)で「はい」と回答した場合、トラブルに発展したことはありますか？					
<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ				
(39) (38)で「はい」と回答した場合、お客様はどのような態度を取りましたか？【複数回答可】					
<input type="radio"/> 素直に応じず文句を言う	<input type="radio"/> 大きな声で恫喝をする	<input type="radio"/> 暴行(人身)	<input type="radio"/> 暴行(器物損壊)		
<input type="radio"/> その他					

(右面に続く)

3. 地域との交流

(40) 地域との交流を深めるために、現在、どのような活動・協力をしていますか？【複数回答可】						
<input type="checkbox"/> 商工会・商工会議所に加盟（※）	<input type="checkbox"/> 体験学習の受け入れ	<input type="checkbox"/> 清掃活動	<input type="checkbox"/> 商店街活動（商店会加盟含む）	<input type="checkbox"/> 自治会・子ども会・敬老会などに参加	<input type="checkbox"/> 防犯活動	<input type="checkbox"/> 防災活動
<input type="checkbox"/> 地域の見守りネットワークに参加	<input type="checkbox"/> 児童登下校時の見守り活動	<input type="checkbox"/> 消防団	<input type="checkbox"/> PTA活動に参加	<input type="checkbox"/> 地域包括支援センターとの協力	<input type="checkbox"/> 補導員	<input type="checkbox"/> 交通指導員
<input type="checkbox"/> 少年野球や少年サッカーなどの指導	<input type="checkbox"/> 認知症サポーター	<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 自らが民生委員として活動	※商工会・商工会議所：経済産業省が所管する事業経営者を中心とした経済団体		
(41) 地域との交流を深めるために、今後、どのような活動・協力をしてみたいですか？【複数回答可】						
<input type="checkbox"/> 商工会・商工会議所に加盟（※）	<input type="checkbox"/> 体験学習の受け入れ	<input type="checkbox"/> 清掃活動	<input type="checkbox"/> 商店街活動（商店会加盟含む）	<input type="checkbox"/> 自治会・子ども会・敬老会などに参加	<input type="checkbox"/> 防犯活動	<input type="checkbox"/> 防災活動
<input type="checkbox"/> 地域の見守りネットワークに参加	<input type="checkbox"/> 児童登下校時の見守り活動	<input type="checkbox"/> 消防団	<input type="checkbox"/> PTA活動に参加	<input type="checkbox"/> 地域包括支援センターとの協力	<input type="checkbox"/> 補導員	<input type="checkbox"/> 交通指導員
<input type="checkbox"/> 少年野球や少年サッカーなどの指導	<input type="checkbox"/> 認知症サポーター	<input type="checkbox"/> その他	<input type="checkbox"/> 自らが民生委員として活動	※商工会・商工会議所：経済産業省が所管する事業経営者を中心とした経済団体		
(42) 社会環境の変化に対応し、御用聞きや配達などを行っていますか？						
<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ						
(43) (42) で「はい」と回答した場合、緊急事態に遭遇し特別な対応をしたことがありますか？【複数回答可】						
<input type="checkbox"/> 110番通報	<input type="checkbox"/> 119番通報	<input type="checkbox"/> 家族に連絡	<input type="checkbox"/> 民生委員に連絡	<input type="checkbox"/> 病院に同行	<input type="checkbox"/> その他	
<input type="checkbox"/> 遭遇していない						
(44) (42) で「いいえ」と回答した場合、配達を行っていない理由は何ですか？【複数回答可】						
<input type="checkbox"/> 人手不足	<input type="checkbox"/> お客様のニーズが無い	<input type="checkbox"/> 危険を伴う	<input type="checkbox"/> 配達を必要と思わない	<input type="checkbox"/> その他		
(45) この1年間で学校などから「体験学習」の受け入れについて要請がありましたか？						
<input type="checkbox"/> はい <input type="checkbox"/> いいえ						
(46) この1年間で「体験学習」を受け入れたことがありますか？						
小学生	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ				
中学生	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ				
その他	<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ				
(47) (46) で「はい」と回答した場合、この1年間の受け入れ回数は何回ですか？						
小学生	<input type="checkbox"/> 1回	<input type="checkbox"/> 2回	<input type="checkbox"/> 3回以上			
中学生	<input type="checkbox"/> 1回	<input type="checkbox"/> 2回	<input type="checkbox"/> 3回以上			
その他	<input type="checkbox"/> 1回	<input type="checkbox"/> 2回	<input type="checkbox"/> 3回以上			
(48) (46) で「はい」と回答した場合、その1回当たりの受け入れ日数は何日でしたか？						
小学生	<input type="checkbox"/> 1日	<input type="checkbox"/> 2日	<input type="checkbox"/> 3日	<input type="checkbox"/> 4日	<input type="checkbox"/> 5日以上	
中学生	<input type="checkbox"/> 1日	<input type="checkbox"/> 2日	<input type="checkbox"/> 3日	<input type="checkbox"/> 4日	<input type="checkbox"/> 5日以上	
その他	<input type="checkbox"/> 1日	<input type="checkbox"/> 2日	<input type="checkbox"/> 3日	<input type="checkbox"/> 4日	<input type="checkbox"/> 5日以上	
(49) (46) で「はい」と回答した場合、その1回当たりの受け入れ人数は概ね何人でしたか？						
小学生	<input type="checkbox"/> 1人	<input type="checkbox"/> 2人	<input type="checkbox"/> 3人	<input type="checkbox"/> 4人	<input type="checkbox"/> 5人以上	
中学生	<input type="checkbox"/> 1人	<input type="checkbox"/> 2人	<input type="checkbox"/> 3人	<input type="checkbox"/> 4人	<input type="checkbox"/> 5人以上	
その他	<input type="checkbox"/> 1人	<input type="checkbox"/> 2人	<input type="checkbox"/> 3人	<input type="checkbox"/> 4人	<input type="checkbox"/> 5人以上	
(50) (46) で「はい」と回答した場合、過去何年間にわたり「体験学習」を受け入れてきましたか？						
<input type="checkbox"/> 今回初めて <input type="checkbox"/> 2年～4年 <input type="checkbox"/> 5年～10年 <input type="checkbox"/> 11年以上						
(51) (46) で「はい」と回答した場合、体験学習を通じて、子供たちに何を教えましたか？【複数回答可】						
<input type="checkbox"/> 挨拶などの社会ルールやマナーの大切さ	<input type="checkbox"/> まわりの人と協力して仕事する事の大切さ	<input type="checkbox"/> 仕事（商売）の大変さ				
<input type="checkbox"/> コンビニエンスストアの基礎知識や仕組み	<input type="checkbox"/> コンビニエンスストアの社会的な役割	<input type="checkbox"/> その他				
(52) (46) で「はい」と回答した場合、体験学習の受け入れで、注意を払った点はどのようなことでしたか？【複数回答可】						
<input type="checkbox"/> 来店客への配慮	<input type="checkbox"/> 作業割当	<input type="checkbox"/> 安全面の配慮（傷害保険対応含む）	<input type="checkbox"/> シフト調整			
<input type="checkbox"/> 学校による児童・生徒への事前教育不足・不徹底	<input type="checkbox"/> その他					
(53) 受け入れの有無にかかわらず、体験学習を受け入れることについて不安と考えることはありますか？【複数回答可】						
<input type="checkbox"/> シフト調整が困難	<input type="checkbox"/> 通常の作業ができない	<input type="checkbox"/> 受け入れマニュアルが無い	<input type="checkbox"/> 安全面の配慮ができていない			
<input type="checkbox"/> 学校による児童・生徒への事前教育不足・不徹底	<input type="checkbox"/> 来店客への配慮	<input type="checkbox"/> その他				

「SS活動」に関するご意見をお聞かせください。

※SS活動全般に関する特段のご意見・ご提案などがございましたら次のURL（QRコード）からアンケート事務局にアクセスいただきお聞かせください
(<https://secure3.surveymethods.com/fs-JFA.aspx>)



「ご協力ありがとうございました」

【 総 括 】

1. 安全・安心なまちづくりに協力

「防犯に関する訓練や講習会への参加状況と内容」

コンビニエンスストアを狙った強盗事件は前年に比べて増加しました。首都圏などで同一犯が連続して事件を起こしたことが大きな要因と考えています。※JFA調べ：平成26年1月～12月559件(前年同期533件、+26件、前年比104.9%)JFA加盟チェーンのみ集計。16,386店(31.9%⇒設問毎に構成比を記載、以下注釈が無い場合は同様)が、警察本部や所轄警察署などの実施する防犯訓練や講習会・会合に参加しました。実施内容は、強盗の模擬訓練や防犯会議だけでなく「酒類・たばこ販売時の年齢確認訓練・講習」「特殊詐欺の未然防止訓練・講習」「女性・子どもの駆け込み、高齢者の保護対応訓練・講習」をはじめ、店舗で発生する様々な事案を想定して取り組みました。しかし、防犯訓練を計画しても告知が不十分であったために、開催を知らずに参加できなかった店舗も多く、今後は各チェーン本部が早い段階で開催情報を入手し、加盟店に案内を行なうことで参加率の向上を図り、犯罪の未然防止と防犯体制の強化に努めて参りたいと思います。

「窃盗（万引き）の状況と警察への捜査協力」

37,433店で窃盗（万引き）被害がありました。被害店舗に犯人の性別を確認したところ、犯人が男性であった店舗は35,650店、女性であった店舗は20,270店ありました。また、男性の場合は小中学生などの児童・生徒による犯行が多く、女性の場合は年齢に偏りは少ないものの、66歳以上の高齢者による犯行が4,616店(22.8%)を占め、各年齢層のなかで一番高くなりました。また、44,502店(87.3%)が警察捜査に協力して防犯カメラ画像や販売データなどを提供いたしました。

「女性・子どもの駆け込みと高齢者の保護」

女性：5,694店(12.2%)で6,308回以上の対応を行ないました。

深夜時間帯【23時～5時台】の対応が全体の53.2%を占めました。

子ども：2,786店(6.2%)で3,181回以上の対応を行ないました。

日中【12時～17時台】の対応が全体の47.9%を占めました。

高齢者：8,683店(18.4%)で12,118回以上の対応を行ないました。

日中を中心に【全時間帯】で対応いたしました。

高齢者を保護した理由として「徘徊」「急病・ケガ」に次いで「徘徊以外の問題行動(意味もなく同じ商品を繰り返し購入する・大声や奇声を発する)」などがありました。

「特殊詐欺（振り込め詐欺など）の未然防止」

1,721店(3.5%)で特殊詐欺の未然防止を行ないました。店舗では『シルバー・携帯・ATM』を合言葉に目配り・気配を実施しており、ATMや宅配便・レターパックなどで現金を送付しようとする被害者(高齢者)に声をかけるよう努めています。

2. 青少年環境の健全化への取り組み

「年齢確認とトラブル」

酒類やたばこなどを販売する際に、店舗では運転免許証などの身分証明書による年齢確認を実施しています。店舗やチェーン本部では、年齢確認を行なうための工夫を講じていますが、聞き入れてもらえないお客様との間でトラブルが多く発生しており、従業員の安全確保が出来ず、精神的な負担に繋がっています。

「青少年に対する深夜時間帯での帰宅促し」

30,025 店（60.5%）で条例の有無に関わらず、青少年に深夜の帰宅促しを行ないました。しかし、注意をしても「大きな声で恫喝する」「暴行（人身・器物損壊）」などの行為も発生しており、青少年の深夜外出に関する条例の周知徹底に加え、各自治体との緊密な連携が必要と考えています。

3. 地域との交流

「地域社会との関係」

地域社会との関係を深めるために、さまざまな活動を行なっています。「体験学習の受け入れ」を実施が 15,213 店あり、「商工会・商工会議所に加盟」が 8,845 店ありました。また、高齢化社会や社会的弱者への対応を視野にした「地域の見守りネットワークに参加」が 2,732 店や「地域包括支援センターとの協力」が 1,050 店、まだ少数ですが「認知症サポーターとして地域の見守りを行なっている」が 669 店、「自らが民生委員として活動」が 113 店ありました。

「御用聞きや配達時の緊急対応」

社会環境の変化や少子高齢化などに対応して、御用聞きや配達を行なっている店舗が 19,201 店（37.9%）ありました。その際に緊急事態に遭遇し、特別な対応（110 番通報、119 番通報、家族に連絡など）を 3,380 店で行ないました。これらは、地域社会に密着したコンビニエンスストアならではのあり高齢者の見守りにもつながると考えています。

「体験学習の受け入れ」

近隣の学校などから 17,175 店が要請を受け、小学生：5,351 店、中学生：10,781 店、その他（幼稚園・高校他）：757 店で体験学習の受け入れを行ないました。特に中学生を対象にした体験学習では「挨拶などの社会のルールやマナーの大切さ」「まわりの人と協力して仕事をする事の大切さ」などを学んでいただきました。今後も青少年健全育成に積極的に協力して参りたいと考えています。

4. 店舗より寄せられた意見

- ①酒類・たばこ販売時の年齢確認については、店舗やチェーン本部では購入者に身分証明書を提示していただけるように工夫しておりますが、購入者の理解が得られず、トラブルになっているケースも散見されます。現行の法制度（販売者にのみ年齢確認義務を負わせる）では限界があり、購入者が身分証明書などを提示しなければ購入できないよう、国及び自治体として制度化していただきたい。
- ②青少年の深夜時間帯での居座り行為（たむろ）や未成年者の飲酒・喫煙などを発見した際には注意喚起を行なっておりますが、素直に聞き入れられることは少ないです。家庭でのしつけや学校での道徳教育を通し、社会のルールを教育していただきたい。
- ③警察署と連携した防犯訓練の実施や深夜時間帯における制服警察官のパトロール・店舗への立ち寄りを強化していただきたい。

我々コンビニエンスストアは「まちの要所に位置している」ことや「年中無休・24 時間営業」という特性を活かし、日常業務の中でも目配り・気配りを常に行なうことで、少なからず地域の安全・安心に貢献できていると考えております。これからも「まちの安全・安心の拠点」として、地域社会や行政機関・自治体との連携を強化し、同活動の深耕を図って参りますので、ご理解・ご指導をお願いいたします。

1. 安全・安心なまちづくりに協力

(1) 防犯に関する訓練や講習会・会合への参加状況と内容

①防犯に関する訓練や講習会・会合などに参加した店舗 【n=51,376 店】

項目	参加した	参加しなかった
店舗数	16,386 店	34,990 店
構成比 (100.0%)	31.9%	68.1%

②訓練や講習会・会合などに参加した1店舗あたりの参加人数 【n=16,296 店】

項目	1名	2名	3名	4名	5名以上
店舗数	11,133 店	2,966 店	670 店	253 店	1,274 店
構成比 (100.0%)	68.3%	18.2%	4.1%	1.6%	7.8%

③他チェーンと合同参加または単独で参加した店舗 【n=15,936 店】

項目	他チェーンと 合同参加	単独チェーン で参加
店舗数	12,012 店	3,924 店
構成比 (100.0%)	75.4%	24.6%

④訓練や講習会・会合などの内容【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=16,125 店】

項目	強盗模擬訓練	会議・定期総会	防犯カラー ボール投てき	酒類・たばこ の年齢確認	特殊詐欺防止
店舗数	7,771 店	7,036 店	6,129 店	4,223 店	1,537 店
割合	48.2%	43.6%	38.0%	26.2%	9.5%

項目	万引き防止	子どもの 駆け込み	高齢者の保護	女性の 駆け込み	その他
店舗数	1,527 店	738 店	620 店	484 店	856 店
割合	9.5%	4.6%	3.8%	3.0%	5.3%

⑤防犯訓練に参加しなかった理由

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=33,119店】

項目	開催を知らなかった	シフトの都合	開催場所が遠方	必要性を感じなかった	その他
店舗数	21,953店	5,920店	1,096店	1,094店	4,105店
割合	66.3%	17.9%	3.3%	3.3%	12.4%

JFAでは各チェーンの店舗が合同で参加する防犯訓練を推進しています。防犯に対する考え方や知識などに差が生じないようにすることと、地域としての防犯対策をアピールすることが目的です。今後も複数の店舗が合同で訓練や講習会に参加できるようバックアップして参ります。しかし開催を知らずに参加できなかった店舗も多くありました。今後、訓練や講習会・会合の開催案内は、各チェーン本部やJFAを経由することにより、防犯訓練への参加などの促進を図って参ります。

(2) 制服警察官の巡回と店舗の防犯設備の利用・活用状況

①制服警察官の巡回はどのくらいの頻度で行なわれましたか？【n=35,880店】

項目	ほぼ毎日	週に2、3回程度	週に1回程度	月に2回程度	月に1回程度	数ヶ月に1回程度
店舗数	4,822店	5,916店	6,587店	4,489店	5,590店	8,476店
構成比 (100.0%)	13.4%	16.5%	18.4%	12.5%	15.6%	23.6%

※頻度不明（15,066店）を除く

②制服警察官の巡回が最も多かった時間帯は何時頃ですか？【n=33,006店】

項目	6時～11時台	12時～17時台	18時～22時台	23時～5時台
店舗数	1,214店	9,149店	8,561店	14,082店
構成比 (100.0%)	3.7%	27.7%	25.9%	42.7%

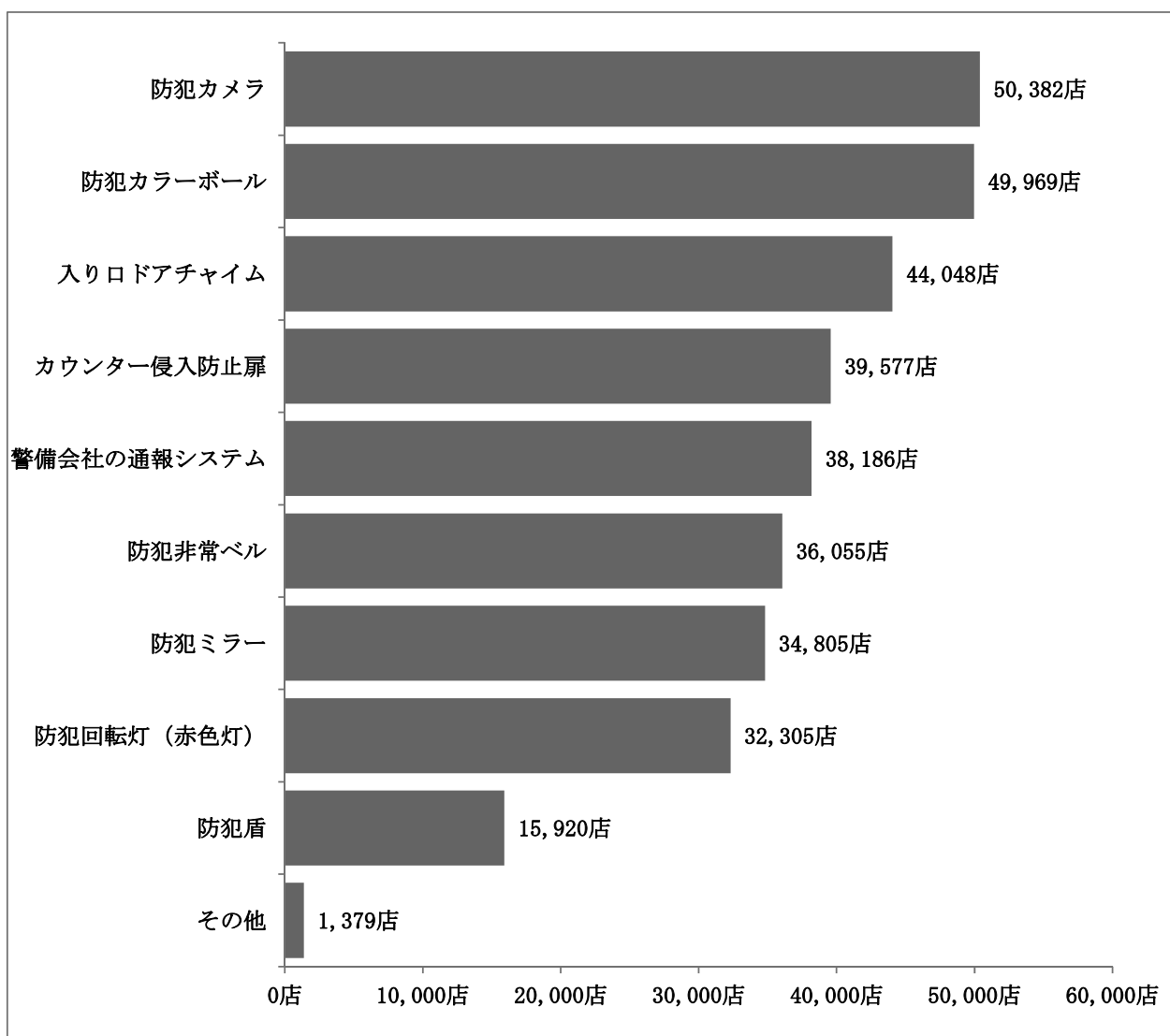
※時間不明（16,473店）を除く

③制服警察官が買い物などで店舗に立ち寄ることについての感想【n=50,475 店】

項目	安心感がある	安心感があるが立ち寄った事がない	違和感がある	その他
店舗数	37,075 店	8,359 店	2,080 店	2,961 店
構成比 (100.0%)	73.5%	16.6%	4.1%	5.8%

制服の警察官が、週に1回以上巡回していただいていると認識している店舗が17,325店(48.3%)あり、特に強盗事件の発生が多い深夜時間帯(23時～5時台 42.7%)に高い頻度で巡回を行なっていただきました。また、警察官が普段から立ち寄っていただけることは「安心感がある」などの意見が45,434店(90.0%)からあり、大半を占めています。

④防犯設備の設置状況【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=51,488 店】



⑤店外（屋外）用の防犯カメラ設置状況【n=51,005店】

項目	設置あり	設置なし
店舗数	40,267店	10,738店
構成比 (100.0%)	78.9%	21.1%

店舗では、さまざまな防犯設備を整えています。しかし、設備だけに頼らず従業員の防犯意識を向上させて設備をうまく活用することにより、さらに高い効果が発揮されるところと考えております。これからも継続した防犯指導の徹底に努めて参ります。

(3) 警察への捜査協力と110番通報の状況

①警察の捜査に協力した事がありますか？【n=50,985店】

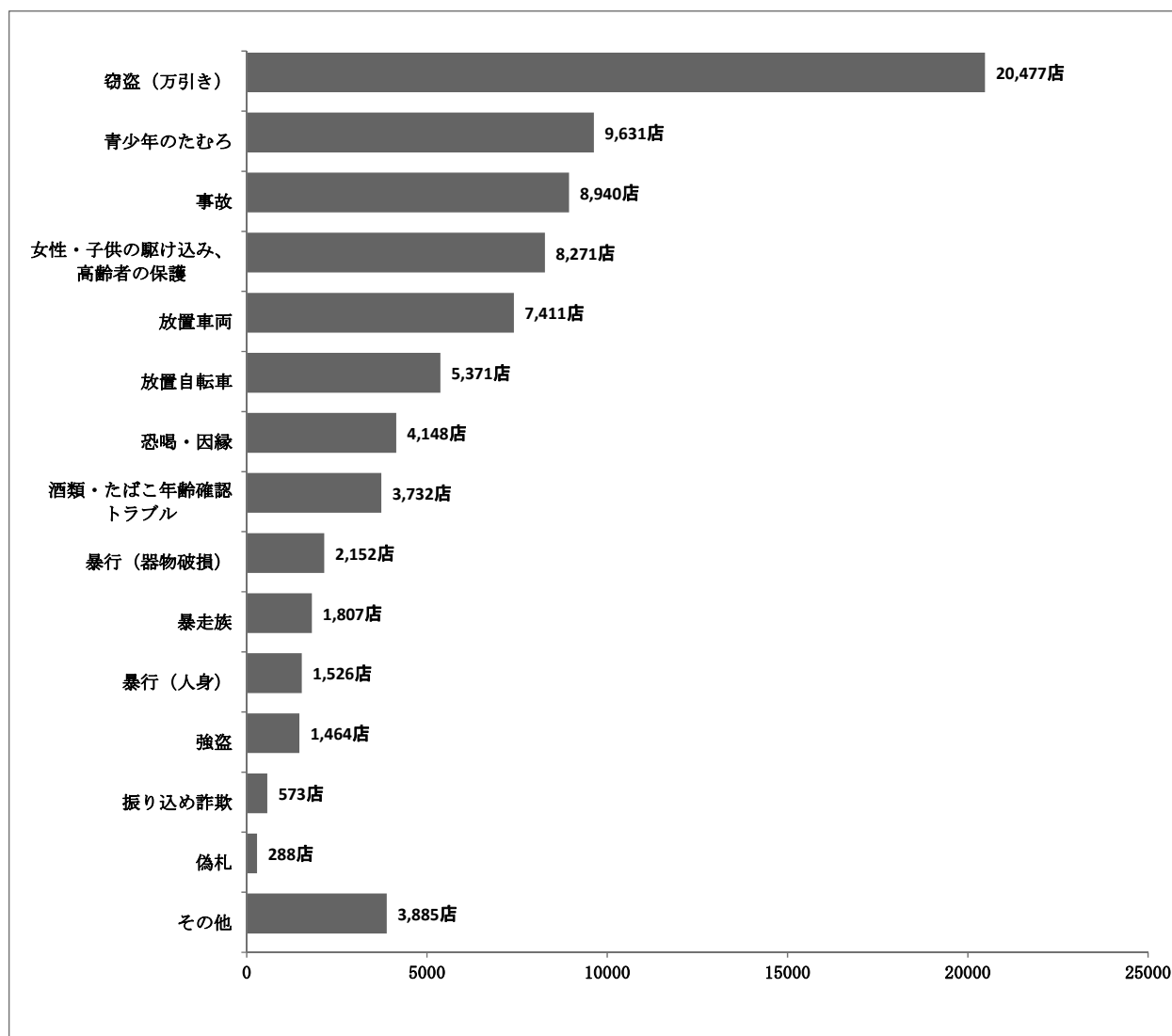
項目	協力した	協力する機会がなかった
店舗数	44,502店	6,483店
構成比 (100.0%)	87.3%	12.7%

②110番通報の状況【n=50,467店】

項目	通報した	通報していない
店舗数	32,736店	17,731店
構成比 (100.0%)	64.9%	35.1%

44,502店（87.3%）が警察からの要請に応じて、防犯カメラの画像や販売データなどの提供を行ない捜査に協力しました。自主防犯体制の強化だけでなく、地域の防犯対策の一部としても貢献できるように努めて参ります。

③110 番通報した内容 【複数回答：n=32,456 店】



この一年間に 32,736 店が 110 番通報を行ないました。内容は「窃盗 (万引き)」や「青少年のたむろ」が多数を占めておりますが、女性・子どもの駆け込みや高齢者を保護するなど 8,271 店で通報協力を行ないました。

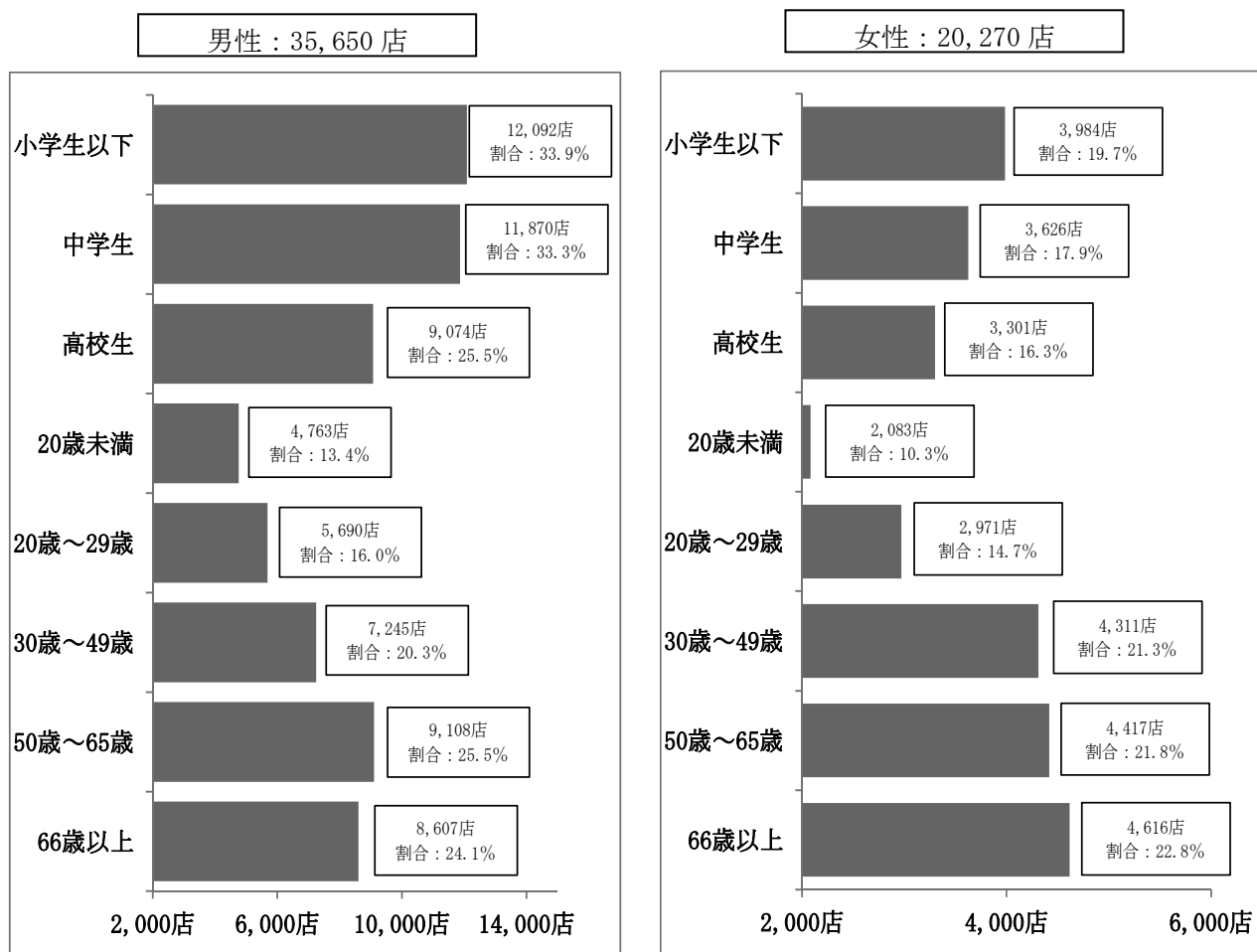
(4) 窃盗 (万引き) 被害の状況

①窃盗 (万引き) 被害の状況 【n=48,762 店】

項目	被害があった	被害がなかった
店舗数	37,433 店	11,329 店
構成比 (100.0%)	76.8%	23.2%

②窃盗犯の性別と年齢層

【複数回答:割合はnに占める各回答の割合 男性n=35,650店 女性n=20,270店】



37,433店で窃盗（万引き）被害がありました。被害店舗に犯人の性別を確認したところ、犯人が男性であった店舗は35,650店、女性であった店舗は20,270店ありました。また、男性の場合は小中学生などの児童・生徒による犯行が多く、女性の場合は年齢に偏りは少ないものの、66歳以上の高齢者による犯行が4,616店（22.8%）を占め、各年齢層のなかで一番高くなりました。

(5) 特殊詐欺（振り込め詐欺など）未然防止の状況と防止できた理由

①特殊詐欺（振り込め詐欺など）を未然に防止した店舗【n=49,377店】

項目	防止した	防止する機会がなかった
店舗数	1,721店	47,656店
構成比 (100.0%)	3.5%	96.5%
前回	939店	44,753店

②未然に防止することができた「声をかけた」理由

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=1,673 店】

項目	「シルバー・携帯・ATM」のフレーズに該当	「還付金」や「息子に送金」などの話が聞こえた	「現金を宅配便等で送りたい」旨を言われた	その他
店舗数	774 店	436 店	183 店	481 店
割合	46.3%	26.1%	10.9%	28.8%
前回	458 店	251 店	77 店	240 店

1,721 店（3.5%）が振り込み詐欺などの特殊詐欺を未然に防止したと回答しました。JFAが毎月発行している『SS活動通信』で注意喚起している「シルバー・携帯・ATM」のフレーズに該当したため声をかけた」と回答した店舗が半数近くを占めました。



(右図：SS活動通信→)

(6) 女性・子どもの駆け込みと高齢者の保護の状況など

①駆け込み・保護の状況

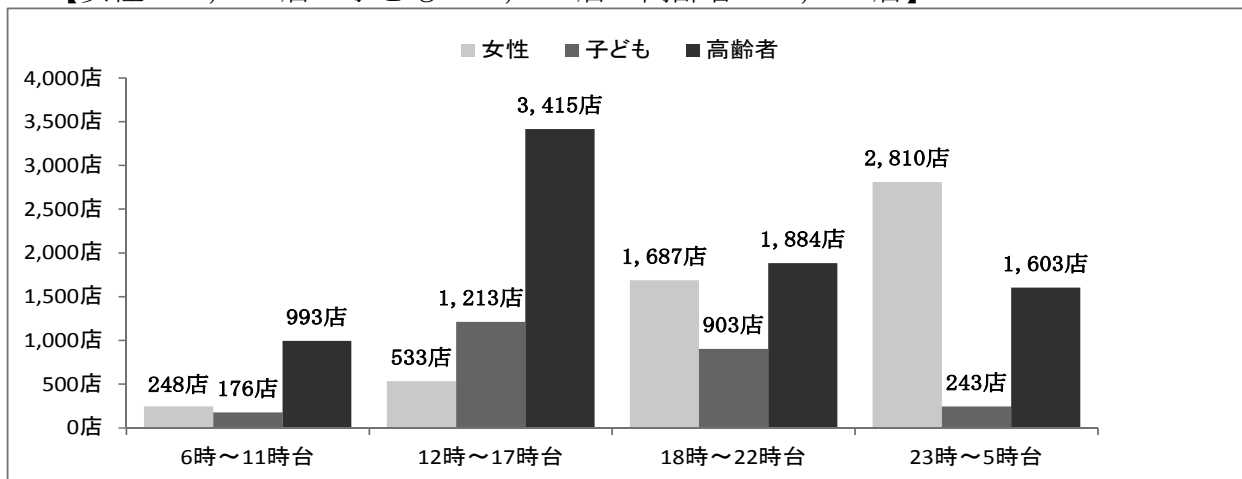
【複数回答：割合はnに占める各回答の割合

女性n=46,570 店 子どもn=45,041 店 高齢者n=47,105 店】

項目	駆け込み・保護を行なった店舗	回数	駆け込み・保護を行なった店舗の割合
女性の駆け込み	5,694 店	6,308 回以上	12.2%
子どもの駆け込み	2,786 店	3,181 回以上	6.2%
高齢者の保護	8,683 店	12,118 回以上	18.4%

②駆け込み・保護を行なった時間帯

【女性 n=5,278 店 子ども n=2,535 店 高齢者 n=7,895 店】



女性の駆け込みは、23時～5時台が2,810店（53.2%）と深夜時間帯に多く、高齢者の保護は12時～17時台が3,415店（43.3%）と一番多く対応しています。また、23時～5時台の保護も1,603店（20.3%）と少なくありません。24時間営業しているコンビニエンスストアがその特性を活かし、少なからず貢献できていると考えています。

③女性の駆け込み理由【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=5,600 店】

項目	ストーカー (つきまとい)	知らない 人から声 をかけら れた	暴力 (DV含む)	痴漢 (いたずら)	急病・ ケガ	事故	その他
店舗数	2,389店	1,449店	868店	611店	499店	232店	630店
割合	42.7%	25.9%	15.5%	10.9%	8.9%	4.1%	11.3%

④子どもの駆け込み理由【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=2,672 店】

項目	道に迷った	知らない人か ら声をかけら れた	家族や友達と はぐれた	急病・ケガ	家出
店舗数	731店	605店	499店	299店	203店
割合	27.4%	22.6%	18.7%	11.2%	7.6%

項目	家庭内 暴力など	痴漢 (いたずら)	事故	その他	
店舗数	126店	116店	61店	485店	
割合	4.7%	4.3%	2.3%	18.2%	

⑤高齢者保護の理由【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=8,496 店】

項目	徘徊	急病・ケガ	徘徊以外の 問題行動	道に迷った
回答	3,767 店	2,396 店	2,043 店	1,451 店
割合	44.3%	28.2%	24.0%	17.1%

項目	事故	家族や知人と はぐれた	暴力 (家庭内暴力含む)	その他
店舗数	275 店	176 店	70 店	537 店
割合	3.2%	2.1%	0.8%	6.3%

高齢者保護の特徴は、従来からの「徘徊」「急病・ケガ」に加えて「徘徊以外の問題行動」による保護が多く発生しています。これは同じ商品を何度も購入したり、いきなり大声や奇声を発したりするなど、情緒不安定な行動が見られた場合に高齢者の家族・知人や入所施設に連絡して迎えに来るまで事務室などで保護いたしました。

2. 青少年環境の健全化への取り組み

(1) 未成年者飲酒・喫煙防止などに関する取り組みの状況

①「未成年者飲酒防止啓発ポスター」の掲出状況【n=49,701 店】

項目	はい	いいえ
店舗数	47,295 店	2,406 店
構成比 (100.0%)	95.2%	4.8%

②年齢確認を行なうための従業員教育の内容

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=49,520 店】

項目	教育マニュアルの活用	教育DVDを使用	就業前ミーティング	SS活動通信を共有	本部主催の勉強会などに参加	年齢確認の訓練に参加	行政主催の講習会に参加	その他
店舗数	40,373 店	16,732 店	9,093 店	8,695 店	4,653 店	2,703 店	1,192 店	3,227 店
割合	81.5%	33.8%	18.4%	17.6%	9.4%	5.5%	2.4%	6.5%

③年齢確認をスムーズに実施するための工夫

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=49,305店】

項目	レジの音声ガイド	レジ周辺に掲示物	該当商品の周辺に掲示物	レジの年齢確認タッチパネル	店内放送	レジに年齢確認を促す表示	指差しシート	その他
店舗数	37,045店	36,744店	32,664店	32,099店	20,137店	13,821店	2,823店	782店
割合	75.1%	74.5%	66.2%	65.1%	40.8%	28.0%	5.7%	1.6%

(2) 年齢確認時のトラブルの状況

①身分証明書の提示を求めた際のトラブルの有無

【酒類 n=49,332店 たばこ n=49,652店 成人向け雑誌 n=47,101店】

項目		トラブルがあった	トラブルはなかった
酒類	店舗数	12,753店	36,579店
	構成比(100.0%)	25.9%	74.1%
たばこ	店舗数	17,386店	32,266店
	構成比(100.0%)	35.0%	65.0%
成人向け雑誌	店舗数	745店	46,356店
	構成比(100.0%)	1.6%	98.4%

②トラブルになった年齢層

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合

酒類 n=12,658店 たばこ n=17,146店 成人向け雑誌 n=711店】

項目		中学生以下と思われるお客様	その他の未成年者と思われるお客様	あきらかに20歳以上と思われるお客様
酒類	店舗数	3,157店	7,927店	5,646店
	割合	24.9%	62.6%	44.6%
たばこ	店舗数	4,224店	10,586店	7,550店
	割合	24.6%	61.7%	44.0%
成人向け雑誌	店舗数	310店	363店	186店
	割合	43.6%	51.1%	26.2%

※成人向け雑誌の項目については、18歳以上を対象として求めた回答

③トラブルの内容

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合

酒類 n=12,611 店 たばこ n=17,094 店 成人向け雑誌 n=696 店】

項 目		文句を 言う	大きな声 で恫喝	暴 行 (人 身)	暴 行 (器物損壊)	その他
酒 類	店舗数	10,972 店	6,389 店	124 店	632 店	515 店
	割 合	87.0%	50.7%	1.0%	5.0%	4.1%
たばこ	店舗数	14,691 店	8,588 店	143 店	941 店	824 店
	割 合	85.9%	50.2%	0.8%	5.5%	4.8%
成人向け雑誌	店舗数	520 店	156 店	10 店	21 店	121 店
	割 合	74.7%	22.4%	1.4%	3.0%	17.4%

④年齢確認に対する要望 【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=46,597 店】

項 目	購入者が身分証明書 を提示するなどの 制度化	現行の法制度（販 売者の年齢確認義 務）の周知活動	学校・PTAなど で健康被害・飲 酒・喫煙防止教育 を徹底して欲しい	店舗責任者向けの 年齢確認訓練・ 講習会の開催
店舗数	33,503 店	21,385 店	12,960 店	1,873 店
割 合	71.9%	45.9%	27.8%	4.0%

コンビニエンスストアでは、未成年者喫煙禁止法や同飲酒禁止法で定められている『販売者が必要に応じて年齢確認を求めること』を遵守し、身分証明書の提示をお願いしています。しかし、購入者の理解が得られずにトラブルになるケースも多くあります。今回のアンケートでは、延べ 30,884 店（酒類・たばこ・成人向け雑誌の合算）でトラブルが発生したと回答しています。年齢層別では、未成年者と思われるお客様とのトラブルが一番多くなっていますが、明らかに 20 歳以上と思われるお客様とのトラブルも発生しており、なかには従業員に対する暴行や器物損壊に発展するケースもあります。購入者が自ら身分証明書を提示するなどの制度化（条例化）や現行法制度（販売者が年齢確認を行なう義務があること）の周知活動など、引き続き関係各位への要望を行なって参ります。

(3) 成人向け雑誌の取り扱いの有無と区分陳列什器の設置状況

①成人向け雑誌の区分陳列什器設置状況【n=50,329店】

項目	成人向け雑誌の 取り扱いなし	はい	いいえ
店舗数	4,521店	45,507店	301店
構成比 (100.0%)	9.0%	90.4%	0.6%

成人向け雑誌を取り扱わない店舗も増えてきましたが、今後とも区分陳列の徹底に努めて参ります。

(4) 青少年に対する深夜時間帯での帰宅促しの状況

①青少年健全育成（帰宅促し）などの条例を理解している店舗【n=49,726店】

項目	理解している	理解していない (条例がない)
店舗数	31,687店	18,039店
構成比 (100.0%)	63.7%	36.3%

②条例の有無に関わらず帰宅促しを実施している店舗【n=49,651店】

項目	実施している	実施していない
店舗数	30,025店	19,626店
構成比 (100.0%)	60.5%	39.5%

③帰宅を促した年齢層【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=29,634店】

項目	小学生以下	中学生	高校生	その他 18歳未満
店舗数	5,425店	15,615店	13,654店	6,130店
割合	18.3%	52.7%	46.1%	20.7%

④帰宅促しのトラブルの有無【n=29,470店】

項目	トラブルあり	トラブルなし
店舗数	3,225店	26,245店
構成比 (100.0%)	10.9%	89.1%

⑤トラブルの内容【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=3,194店】

項目	文句を言う	大きな声で 恫喝	暴行 (人身)	暴行 (器物損壊)	その他
店舗数	2,838店	1,282店	72店	193店	309店
割合	88.9%	40.1%	2.3%	6.0%	9.7%

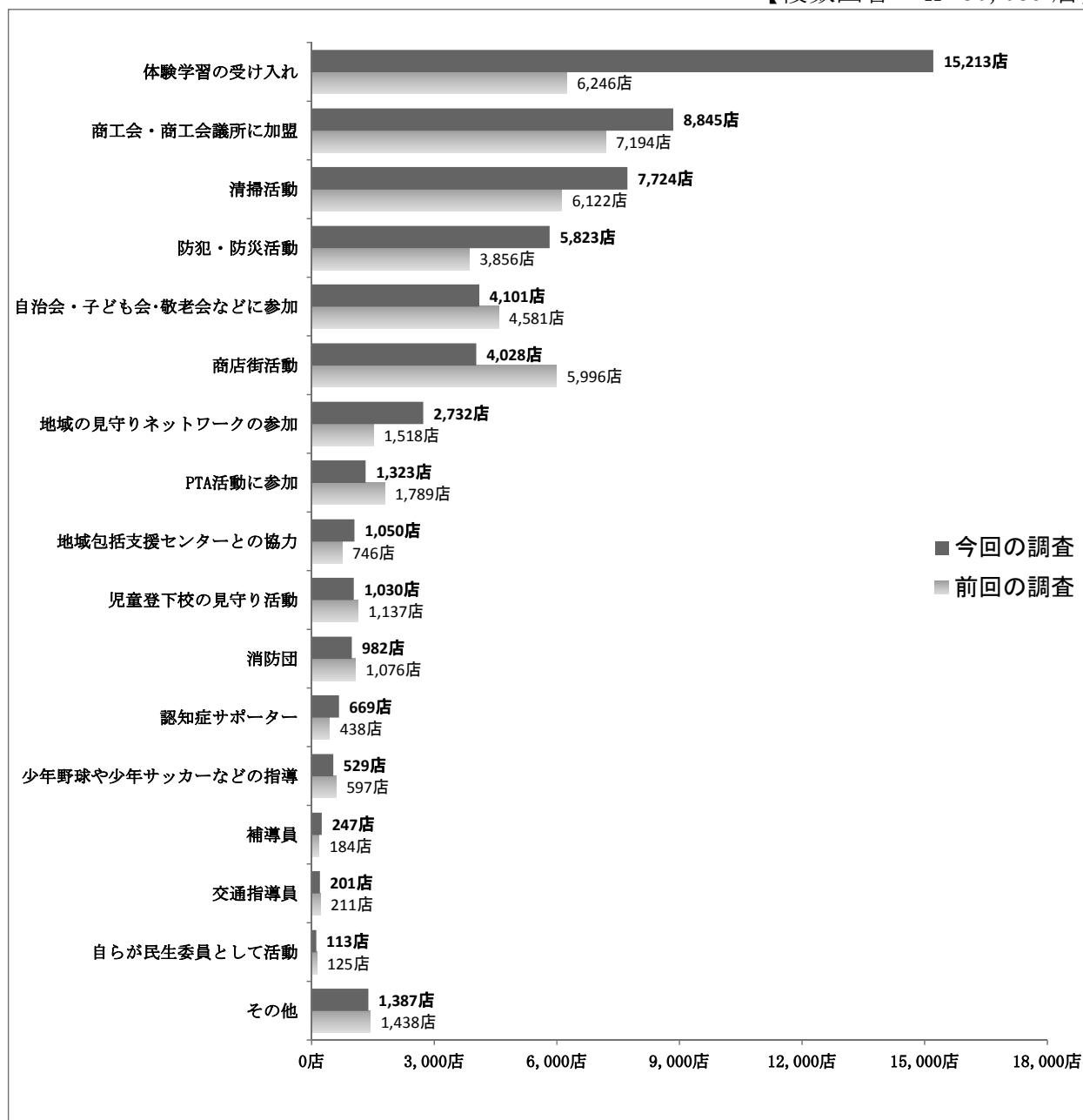
青少年健全育成条例（帰宅促し）の理解は前回調査（17,112店、37.3%）よりも大幅に向上し、31,687店（63.7%）になりました。これからも条例の有無にかかわらず青少年に対する深夜時間帯での帰宅促しを実施して参ります。

3. 地域との交流

(1) 地域との交流を深めるために実施している活動や協力

①地域社会と関係を深めるために「実施している」活動・協力

【複数回答 n=30,039 店】

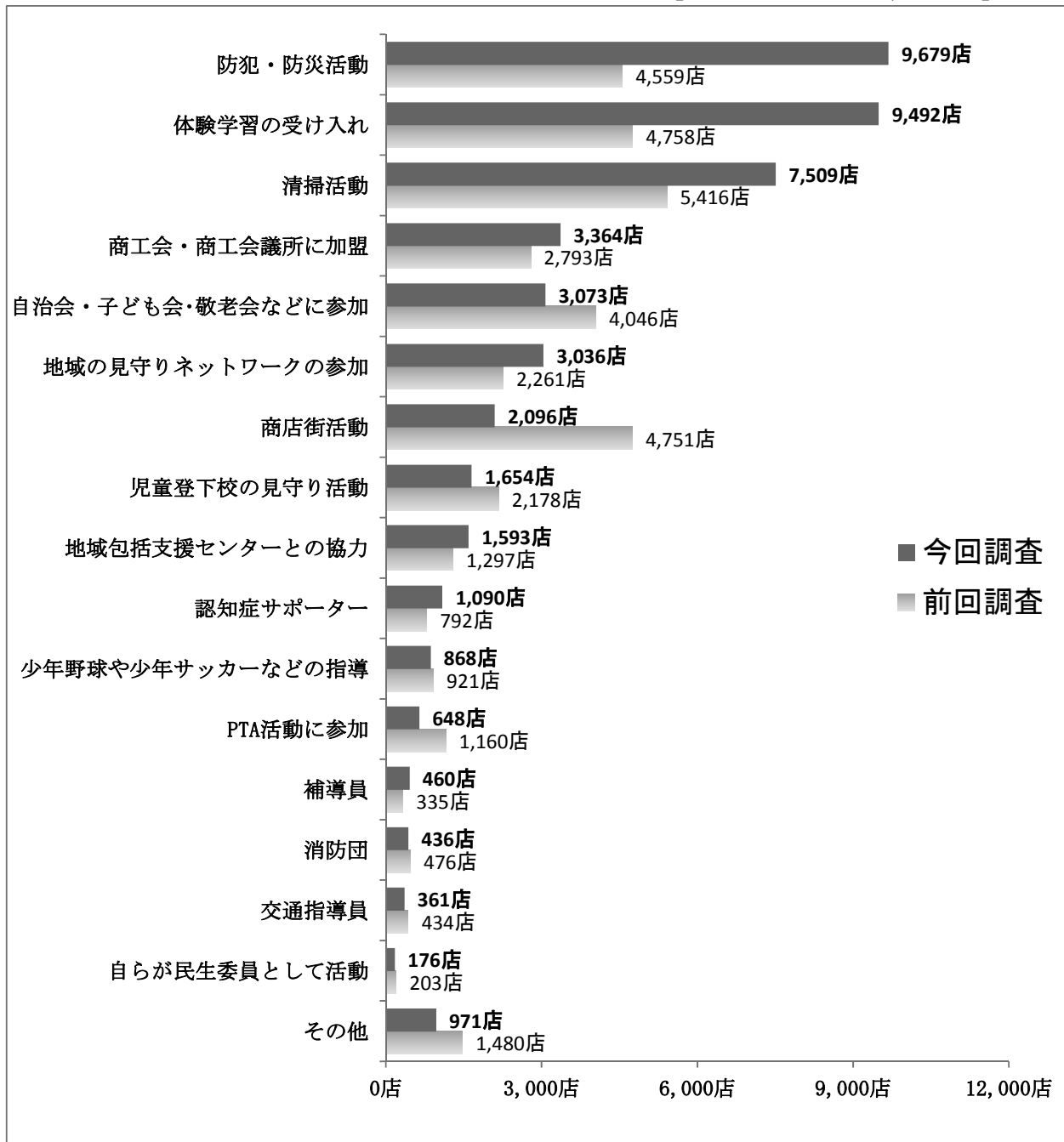


店舗では地域社会との関係を深めるために、さまざまな活動を実施しています。青少年環境の健全化に貢献する「体験学習の受け入れ」を15,213店が現在実施していると回答しています。また、「清掃活動」や「防犯・防災活動」にも前回に比べて多くの店舗が参加しており、そのほか高齢化社会に対応するために、「地域包括支援センターとの協力」や「認知症サポーター」などにも参加しております。

(2) 地域との交流を深めるために実施してみたい活動や協力

①地域社会と関係を深めるために「実施したい」活動・協力

【複数回答 n=25,436店】



今後、地域の一員として実施したい活動として一番多かったのは「防犯・防災活動」でした。大災害が発生した場合には、コンビニエンスストアが地域住民のライフラインとなれるように、また、インフラのひとつとして市民生活を一時的でも支えることができるように努めて参りたいとの意見でした。JFAでは大規模災害発生時における支援として、各自治体と災害時帰宅困難者支援協定を締結するなど、バックアップ体制を構築しております。また、「体験学習の受け入れ」や「地域の見守りネットワークへの参加」など非常時以外のインフラとして地域との関係を深めたいとする意見も多くありました。

(3) 御用聞きや配達時に実施した特別・緊急対応の状況

①社会環境の変化に対応して御用聞きや配達を実施している店舗 【n=50,643 店】

項目	実施している	実施していない
店舗数	19,201 店	31,442 店
構成比 (100.0%)	37.9%	62.1%

②御用聞きや配達時に緊急事態に遭遇して行なった特別な対応
【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=3,380 店】

項目	110 番通報	119 番通報	家族に連絡	民生委員に 連絡	病院に同行	その他
店舗数	1,784 店	1,115 店	1,069 店	203 店	173 店	463 店
割合	52.8%	33.0%	31.6%	6.0%	5.1%	13.7%

買い物困難者（高齢者・単身世帯など）や無店舗地域などの増加が、大きな社会問題として取り上げられています。それらに対応するサービスとして御用聞きや配達を行なっている店舗が 19,201 店（37.9%）ありました。御用聞きはお客様とのコミュニケーションを通じた信頼関係がベースになっており、高齢者の見守り活動の一環として行なっている店舗もあります。また、3,380 店がお届けの際などに、事故や事件などの緊急事態に遭遇し特別な対応を行なったと回答し、その内の 1,784 店（52.8%）が 110 番通報を行ないました。

(4) 体験学習の受け入れ状況

①体験学習に関する受け入れ要請の有無【n=49,166店】

項目	要請あり	要請なし
店舗数	17,175店	31,991店
構成比 (100.0%)	34.9%	65.1%

②受け入れ状況

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合

小学生n=40,477店 中学生n=43,069店 その他n=37,438店】

項目	小学生	中学生	その他
店舗数	5,351店	10,781店	757店
割合	13.2%	25.0%	2.0%
前回	5,090店	10,142店	772店

③受け入れ回数【小学生n=5,247店 中学生n=10,614店 その他n=712店】

項目	1回	2回	3回以上
小学生	4,295店	801店	151店
中学生	8,798店	1,489店	327店
その他	548店	98店	66店

④1回あたりの受け入れ日数

【小学生n=5,188店 中学生n=10,545店 その他n=713店】

項目	1日	2日	3日	4日	5日以上
小学生	4,195店	642店	284店	29店	38店
中学生	1,855店	3,570店	3,618店	542店	960店
その他	187店	118店	257店	37店	114店

⑤1回あたりの受け入れ人数

【小学生n=5,146店 中学生n=10,534店 その他n=717店】

項目	1人	2人	3人	4人	5人以上
小学生	230店	775店	847店	594店	2,700店
中学生	1,147店	5,195店	2,885店	875店	432店
その他	253店	239店	87店	36店	102店

⑥受け入れ年数【n=14,702店】

項目	今回初めて	2～4年	5年～10年	11年以上
店舗数	2,117店	5,741店	5,205店	1,639店
構成比 (100.0%)	14.4%	39.0%	35.4%	11.1%

⑦体験学習を通じて子どもたちに教えた内容

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=14,754店】

項目	挨拶などの ルールや マナー	コンビニエ ンスストア の基礎知識 や仕組み	まわりの人 と協力して 仕事をする 事の大切さ	仕事の 大変さ	コンビニエ ンスストア の社会的な 役割	その他
店舗数	10,758店	8,285店	7,470店	7,148店	4,637店	962店
割合	72.9%	56.2%	50.6%	48.4%	31.4%	6.5%

⑧受け入れた時に注意が必要と感じた点

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=14,616店】

項目	来店客への 配慮	安全面の配 慮(傷害 保険対応 含む)	作業割当	シフト調整	学校での 事前教育の 不足・ 不徹底	その他
店舗数	11,310店	6,748店	6,302店	3,500店	850店	683店
割合	77.4%	46.2%	43.1%	23.9%	5.8%	4.7%

⑨受け入れる事についての不安要素

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=44,367店】

項目	シフト 調整が 困難	来店客へ の配慮	通常の 作業が できない	受け入れ マニュアルが 無い	安全面の 配慮が できて いない	学校での 事前教育 不足・ 不徹底	その他
店舗数	19,135店	15,545店	15,260店	13,270店	6,628店	5,710店	4,961店
割合	43.1%	35.0%	34.4%	29.9%	14.9%	12.9%	11.2%

小・中学生を中心に小売業としての実体験を通して「社会のルールやマナー」「まわりの人と協力して仕事をする大切さ」などについて教えています。これからも店舗を活用し、未来を担う青少年の健全育成に協力して参ります。

以上



セーフティステーション活動 10 年
これからもコンビニエンスストアは地域の皆様と共に歩み続けます

年 月	全国展開に向けた試行期間
2003 年 3 月	<p><u>S S 活動「第 1 次トライアル（期間：3 月～5 月）」を実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・2000 年に警察庁より活動要請を受け、（一社）日本フランチャイズチェーン協会（J F A）内に実行委員会を設置。行政機関からもご協力をいただき活動内容などの協議を行ない第 1 次トライアルとして、神奈川県（川崎市）・佐賀県で試験的に S S 活動を実施。
10 月	<p><u>S S 活動アンケートを開始</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・J F A 加盟コンビニエンスストアの店舗を対象に実施。 集計結果は「S S 活動レポート」としてまとめ、行政機関などへ報告。
11 月	<p><u>S S 活動「第 2 次トライアル（期間：11 月～翌年 1 月）」を実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・第 2 次トライアルとして、神奈川県（川崎市）・佐賀県に加え、東京都の一部・神奈川県（横浜市）・福岡県で試験的に S S 活動を実施。
2004 年 7 月	<p><u>S S 活動「第 3 次トライアル（期間：7 月～9 月）」を実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・第 3 次トライアルとして、第 1 次・2 次の成果を踏まえ、試験実施地域を拡大し、東京都全域・静岡県・岐阜県・愛知県・奈良県・京都府・大阪府・兵庫県・福岡県・佐賀県・北海道の一部・神奈川県（川崎市・横浜市）で S S 活動を開催。 <p><u>成人向け雑誌の中央 1 ヶ所シール止め実施、及び自主ガイドラインを規定</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・その後、2005 年 10 月に横面 2 ヶ所シール止めに変更し現在に至る。

年 月	全国展開後 10 年の活動内容
2005 年 6 月	<p><u>順次全国各地にて本格活動を実施し、10 月 1 日より全国展開開始</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・10 月 1 日に活動発足式を東京都にて開催。
2006 年 5 月	<p><u>J F A のホームページ内に『S S 広場』を開設</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・S S 活動の認知向上を図る為に各種活動の紹介や好事例の掲載を始める。
2008 年 3 月	<p><u>S S 活動通信の配布を開始</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯対策、未成年者飲酒・喫煙防止対策など毎月テーマを決めて全店舗へ情報を発信。
10 月	<p><u>振り込め詐欺未然防止対策を実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会情勢を鑑み「振り込め詐欺未然防止」の模擬訓練を活動報告会で実施。
2009 年 5 月	<p><u>「振り込め詐欺未然防止」の DVD を作成</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・報告会場などで上映し加盟店への啓発を実施。
2011 年 11 月	<p><u>S S 活動意見交換会を開催</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンビニエンスストアと警察本部、自治体との 3 者による意見交換会を宮崎県にて開催。
2013 年 3 月	<p><u>酒類・たばこ未成年者販売防止対策ワーキンググループを設置</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・未成年者への「酒類・たばこの販売を防止」に努めることを目的に S S 活動推進委員会のもとに設置。東北・関東・中国財務局管内にて「未成年者販売防止に関する講習会」を開催。
2013 年 9 月	<p><u>東京都内（23 区）合同防犯訓練（9 月～翌年 3 月）を実施</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ・チェーンの垣根を越え、警視庁と合同防犯訓練を計 23 店舗にて実施。
2014 年	<p><u>S S 活動報告会を開催（7 月：京都府、10 月：埼玉県）</u></p> <p><u>意見交換会を開催（9 月：茨城県、10 月：岡山県、11 月：香川県・長崎県）</u></p>

～ご挨拶～

セーフティステーション（SS）活動推進委員会
委員長 堂本 敏雄



SS活動は「地域社会の安全・安心に貢献するお店づくり」を目指し、コンビニエンスストア業界の果たすべき社会的責任に鑑み、2005年に第一歩を踏み出しました。今やコンビニエンスストアは、単に利便性を提供するだけの場所に留まらず「まちのインフラ」「災害時のライフライン」であると多くのお客様からご支持をいただけるようになりました。これもひとえに加盟店オーナー様のご尽力ならびに行政機関をはじめとする関係各位のご協力あってのものと認識しております。委員長として、微力ながらこれからもこの活動に取り組んで参る所存ですので、今後とも当活動推進へのお力添えをお願い申し上げます。

【SS活動の背景】

2000年警察庁から「まちの安全・安心の拠点」としての活動要請を受け、各地域にてトライアルを実施し、2005年10月に本格的な活動をスタートしました。

イメージキャラクターの「エスゾウくん」は大きな耳でまちの声を拾い、大きな身体でお客様をお受けする気持ちを表しています。



【SS活動報告会&意見交換会】

- ・SS活動報告会：店舗と本部の相互がSS活動の意義を共有・再確認し、店舗での更なる定着・推進に繋げていくために開催。
- ・SS活動意見交換会：行政機関とコンビニエンスストアが相互に連携、情報交換しながらSS活動の更なる深耕を図るために開催。

【防犯訓練などの実施】

JFAでは、警察本部や所轄警察署などの実施する防犯訓練や講習会への参加を店舗に呼びかけています。訓練の内容は、強盗模擬訓練や防犯講習だけでなく「特殊詐欺（振り込め詐欺等）の未然防止訓練・講習」や「窃盗（万引き）の未然防止訓練・講習」など、店舗で発生するさまざまな事案を想定して取り組んでいます。また、複数のチェーンが合同で訓練や講習会に参加することで地域の安全・安心の拠点としてコンビニエンスストアが皆さまにご利用いただけるように、これからも努めて参ります。



《資料》 チェーン別・都道府県別店舗数(SS活動)

(平成26年12月末 現在)

企業名	セブン-イレブン・ジャパン	ローソン	ファミリーマート	サークルK	ミニストップ	山崎製パン(株) デイリーヤマザキ 事業統括本部	セイコーマート	ココストア	スリーエフ	ポプラ	国分グローサーズ	チェーン合計
ブランドチェーン	セブン-イレブン	ローソンストア100 ナチュラルローソン	ファミリーマート	サークルK	ミニストップ	ニューヤマザキデイリーストア ヤマザキデイリーストア デイリーヤマザキ	セイコーマート	エブリワン ココストア	スリーエフ キューズマート	ポプラ スリーエイト くらしハウス 生活彩家	コミュニティ・ストア	チェーン合計
北海道	920	620	75	190			1068					2,873
東北												
青森県		208	59	192	35	21						515
岩手県	108	162	107	88		8						497
宮城県	366	225	248	120	115	32		14				1,120
秋田県	54	184	76	98		32						444
山形県	168	77	108	52		6		5				416
福島県	402	103	148	19	76	16		15				779
茨城県	612	146	237	53	101	28	86	91		1		1,355
栃木県	398	137	164	53	32	18		8				810
群馬県	439	91	104	18	51	27		3				733
埼玉県	1055	501	576	199	155	73	14	8	55	14	4	2,654
千葉県	934	456	518	142	192	144		7	93	16	4	2,506
東京都	2249	1581	1936	635	279	152		2	149	90	43	7,116
神奈川県	1235	848	757	354	140	85		2	257	30	19	3,727
中部・北陸												
新潟県	397	130	77	111		68						783
富山県	113	188	88	83		9				23		504
石川県	95	100	97	216		13				8		529
福井県	56	106	108	67	9						1	347
山梨県	175	109	88			46						418
長野県	427	148	128	146		41						890
岐阜県	154	149	102	299	103	54		24			1	886
静岡県	629	219	246	375	151	41		1			1	1,663
愛知県	931	569	548	1192	212	84		57	14		2	3,609
三重県	90	109	169	275	97			10			1	751
関西												
滋賀県	213	153	113	52	7	2				2	2	544
京都府	263	322	237	115	39	36				4	1	1,017
大阪府	878	1029	1062	406	77	160		6		39	14	3,671
兵庫県	533	632	413	172	42	48				16	2	1,858
奈良県	109	132	95	52	11	22						421
和歌山県	57	123	86	31		19		1				317
中国												
鳥取県		108	63							49		220
島根県	12	115	59					1		64		251
岡山県	274	145	129	140		16		1		27		732
広島県	503	177	217	49		33		8		102		1,089
山口県	275	123	84			4				31		517
四国												
徳島県	82	128	71	29	17	1			1			329
香川県	88	122	108	32	34	20				8		412
愛媛県	39	188	119	157	10	6						519
高知県		67	48	58					66			239
九州												
福岡県	826	439	462	72	128	80		12		68		2,087
佐賀県	171	67	76		17	11		7		2		351
長崎県	138	104	149			52		14		3		460
熊本県	268	134	138			46		96		9		691
大分県	139	166	86		2	11		53		16		473
宮崎県	171	101	100			1		33				406
鹿児島県	166	204	238					72				680
沖縄県		172	247					106				525
合計店舗数	17,212	12,117	11,164	6,342	2,140	1,582	1,168	657	635	622	95	53,734
出店地域数	43	47	47	36	27	39	3	27	7	22	13	

この件に関するお問い合わせ



事務局: 島村・木下

TEL: 03-5777-8701 FAX: 03-5777-8711

E-mail : sshimamura@jfa-fc.or.jp
kinoshita@jfa-fc.or.jp

セーフティステーション活動ホームページ

URL : <http://ss.jfa-fc.or.jp>

QRコードからのアクセスはこちら→

