

平成24年5月

平成23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

(平成23年3月1日～平成24年2月29日)

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



エスゾウくん

## 【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（以後、J F A と表記）に加盟しているコンビニエンスストアでは、全国で「セーフティステーション活動（S S 活動）」を自主的な取り組みとして各店で実施しております。この度も S S 活動の更なる定着・深耕に向けて、具体的施策の推進を図るためにアンケートを実施しましたので、その結果をご報告いたします。

### 1. 活動参加企業：11 社（五十音順）

①国分グローサーズチェーン(株)	[コミュニティ・ストア]
②(株)ココストア	[ココストア、エブリワン]
③(株)サークルKサンクス	[サークルK、サンクス]
④(株)スリーエフ	[スリーエフ、キュウズマート]
⑤(株)セイコーマート	[セイコーマート]
⑥(株)セブン-イレブン・ジャパン	[セブン-イレブン]
⑦(株)デイリーヤマザキ	[デイリーヤマザキ、ヤマザキデイリーストアー]
⑧(株)ファミリーマート	[ファミリーマート]
⑨(株)ポプラ	[ポプラ、生活彩家、くらしハウス、スリーエイト]
⑩ミニストップ(株)	[ミニストップ]
⑪(株)ローソン	[ローソン、ナチュラルローソン]

2. 回答店舗数 : 43,647 店（アンケート配付：45,072 店 回答率：96.8%）

3. アンケート対象期間：平成 23 年 3 月 1 日～平成 24 年 2 月 29 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】について

- ①防犯協議会等の加入及び防犯訓練・講習会への参加状況
- ②自主防犯体制の進捗（防犯カメラ・カラーボール）と捜査協力の状況
- ③女性の駆け込み対応
- ④子どもの駆け込み対応と虐待・育児放棄が疑われる子どもへの対応
- ⑤高齢者の保護対応
- ⑥110 番通報の内容
- ⑦窃盗（万引き）の状況
- ⑧振り込め詐欺の未然防止

#### 【青少年環境の健全化への取り組み】について

- ①たばこ・酒類・成人向け雑誌販売時の年齢確認状況とトラブル
- ②成人向け雑誌・レディースコミックに対する問題意識と対応
- ③青少年に対する深夜時間帯での帰宅促し

#### 【地域との交流】について

- ①地域での役割・活動
- ②体験学習の受け入れ

#### 【災害関連への対応】について

- ①東日本大震災発生時の影響と帰宅困難者に対する支援の状況
- ②その他の地震や台風・豪雪時の帰宅困難者に対する支援の状況

# 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

1. 記入は必ずHBの黒鉛筆で○内を正確に塗りつぶしてください。
2. 訂正する場合は、消しゴムできれいに消してください。
3. 回答用紙を汚したり、折り曲げたりしないでください。
4. 正しく記入（塗りつぶし）されていない場合は無効となります。

## 記入例

- 良い例 ●
- 悪い例

チェーン名					
① 国分グローサースチェーン(株)	② (株)ココストア	③ (株)サークルKサンクス			
④ (株)スリーエフ	⑤ (株)セイコーマート	⑥ (株)セブン-イレブン・ジャパン			
⑦ (株)デイリーヤマザキ	⑧ (株)ファミリーマート	⑨ (株)ポプラ			
⑩ ミニストップ(株)	⑪ (株)ローソン				
エリア					
① 北海道	② 青森県	③ 岩手県	④ 宮城県	⑤ 秋田県	⑥ 山形県
⑦ 福島県	⑧ 茨城県	⑨ 栃木県	⑩ 群馬県	⑪ 埼玉県	⑫ 千葉県
⑬ 東京都	⑭ 神奈川県	⑮ 新潟県	⑯ 富山県	⑰ 石川県	⑱ 福井県
⑲ 山梨県	⑳ 長野県	㉑ 岐阜県	㉒ 静岡県	㉓ 愛知県	㉔ 三重県
㉕ 滋賀県	㉖ 京都府	㉗ 大阪府	㉘ 兵庫県	㉙ 奈良県	㉚ 和歌山県
㉛ 鳥取県	㉜ 島根県	㉝ 岡山県	㉞ 広島県	㉟ 山口県	㊱ 徳島県
㊲ 香川県	㊳ 愛媛県	㊴ 高知県	㊵ 福岡県	㊶ 佐賀県	㊷ 長崎県
㊸ 熊本県	㊹ 大分県	㊺ 宮崎県	㊻ 鹿児島県	㊼ 沖縄県	

店 名					
店番 (左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

免許区分	酒	① あり	② なし	たばこ	① あり	② なし
------	---	------	------	-----	------	------

※アンケートの対象期間は、2011年3月1日～2012年2月29日迄です。

## 1. 安全・安心なまちづくりに協力

(1) 地元の警察署に防犯協議会等がありますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	<input type="radio"/> わかりません				
(2) 防犯協議会等の防犯組織に加入していますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ					
(3) 防犯に関する訓練や講習会等に参加したことがありますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ					
(4) (3)で「はい」と回答した場合、防犯に関する訓練や講習会の案内は、どこ(又は誰)からありましたか？【複数回答可】	<input type="radio"/> 防犯協議会等から	<input type="radio"/> 本部社員から	<input type="radio"/> 警察から	<input type="radio"/> 他店舗のオーナーから	<input type="radio"/> その他		
(5) (3)で「はい」と回答した場合、どのような手段で案内がありましたか？【複数回答可】	<input type="radio"/> 電話連絡	<input type="radio"/> FAX受信	<input type="radio"/> メール受信	<input type="radio"/> 書面で郵送	<input type="radio"/> 直接来店	<input type="radio"/> その他	
(6) (3)で「いいえ」と回答した場合、なぜ、参加しなかったのですか？	<input type="radio"/> 案内がなく、開催されたことを知らなかった	<input type="radio"/> シフトの調整が困難で参加できなかった	<input type="radio"/> 必要性を感じず参加しなかった	<input type="radio"/> その他			
(7) 店外の防犯カメラを設置していますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ					
(8) 防犯カラーボールは、お客様から見える適正なところに設置していますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ					
(9) 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等)	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ					
(10) 女性の駆け込みに対応したことがありますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ					
(11) (10)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？	<input type="radio"/> 6時～11時台	<input type="radio"/> 12時～17時台	<input type="radio"/> 18時～22時台	<input type="radio"/> 23時～5時台			
(12) (10)で「はい」と回答した場合、駆け込みの理由は何ですか？【複数回答可】	<input type="radio"/> ストーカー(つきまとい)	<input type="radio"/> 知らない人から急に声をかけられた	<input type="radio"/> 痴漢	<input type="radio"/> 暴力(DV含む)	<input type="radio"/> 急病・ケガ	<input type="radio"/> 事故	<input type="radio"/> その他
(13) (10)で「はい」と回答した場合、駆け込んで来た女性への対応を教えてください。【複数回答可】	<input type="radio"/> 110番通報	<input type="radio"/> 119番通報	<input type="radio"/> 売場・バックルームで保護	<input type="radio"/> 家族・知人等に連絡	<input type="radio"/> 自宅まで送った	<input type="radio"/> その他	
(14) 子ども(中学生くらいまで)の駆け込みに対応したことがありますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ					

(裏面に続く)

(15) (14) 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？
㉠ 6時～11時台    ㉡ 12時～17時台    ㉢ 18時～22時台    ㉣ 23時～5時台
(16) (14) で「はい」と回答した場合、駆け込みの理由は何ですか？【複数回答可】
㉠ 道に迷った    ㉡ 家族や友達とはぐれた    ㉢ 知らない人から急に声をかけられた    ㉣ 痴漢（いたずら） ㉤ 急病・ケガ    ㉥ 家出    ㉦ 事故    ㉧ 親からの暴力    ㉨ 親以外からの暴力    ㉩ ストーカー（つきまとい） ㉪ その他
(17) (14) で「はい」と回答した場合、駆け込んで来た子どもへの対応を教えてください。【複数回答可】
㉠ 110番通報    ㉡ 119番通報    ㉢ 売場・バックルームで保護    ㉣ 家族・知人等に連絡    ㉤ 自宅まで送った ㉥ 児童相談所等の施設に連絡    ㉦ その他
(18) 虐待が疑われる子どもを店舗で見かけたことはありますか？ (例) アザや火傷・傷があり放置されたままになっている、ひどく不潔な格好をしている、深夜長時間店内・店頭で過ごしている 保護者に激しく叱られている・殴られている等
㉠ はい    ㉡ いいえ
(19) (18) で「はい」と回答した場合、どこかに通報（通告）しましたか？【複数回答可】
㉠ 児童相談所の共通ダイヤルを利用    ㉡ 警察    ㉢ 都道府県・市区町村の役場    ㉣ 学校    ㉤ 通報（通告）していない ㉥ その他
(20) 高齢者を保護した事がありますか？
㉠ はい    ㉡ いいえ
(21) (20) 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？
㉠ 6時～11時台    ㉡ 12時～17時台    ㉢ 18時～22時台    ㉣ 23時～5時台
(22) (20) で「はい」と回答した場合、保護の理由は何ですか？【複数回答可】
㉠ 徘徊    ㉡ 急病・ケガ    ㉢ 事故    ㉣ 暴力（家庭内暴力含む）    ㉤ 道に迷った    ㉥ 家族や知人とはぐれた ㉦ その他
(23) (20) で「はい」と回答した場合、保護した高齢者への対応を教えてください。【複数回答可】
㉠ 110番通報    ㉡ 119番通報    ㉢ 売場・バックルームで保護    ㉣ 家族・知人等に連絡    ㉤ 自宅まで送った ㉥ その他
(24) 営業中に110番通報する機会がありましたか？
㉠ はい    ㉡ いいえ
(25) (24) で「はい」と回答した場合、その内容は何ですか？【複数回答可】
㉠ 窃盗（万引き）    ㉡ 青少年のたむろ    ㉢ 放置車両    ㉣ 酒類販売時の年齢確認によるトラブル ㉤ たばこ販売時の年齢確認によるトラブル    ㉥ 事故    ㉦ 女性の駆け込み    ㉧ 子どもの駆け込み（児童虐待含） ㉨ 高齢者の保護    ㉩ 強盗    ㉪ 恐喝    ㉫ 暴行（人身）    ㉬ 暴行（器物損壊）    ㉭ 暴走族 ㉮ 因縁    ㉯ 振り込め詐欺    ㉰ 偽札    ㉱ その他
(26) 窃盗（万引き）被害がありましたか？
㉠ はい    ㉡ いいえ
(27) 窃盗（万引き）犯を見つけた、または身柄を確保したことがありますか？
㉠ はい    ㉡ いいえ
(28) (27) で「はい」と回答した場合、窃盗（万引き）犯の年齢層を教えてください。【複数回答可】
㉠ 小学生以下    ㉡ 中学生    ㉢ 高校生    ㉣ 20歳未満    ㉤ 20歳～29歳    ㉥ 30歳～49歳 ㉦ 50歳～65歳    ㉧ 66歳以上
(29) (27) で「はい」と回答した場合、110番通報をしましたか？
㉠ はい    ㉡ いいえ
(30) (29) で「はい」と回答した場合、警察の調査・確認の時間はどのくらい掛かりましたか？【複数回答可】
㉠ 30分以内    ㉡ 1時間以内    ㉢ 2時間以内    ㉣ 2時間超
(31) (29) で「いいえ」と回答した場合、110番通報をしなかった理由は何ですか？【複数回答可】
㉠ 自宅（家族）に連絡した    ㉡ 保護者に連絡した    ㉢ 学校に連絡した    ㉣ 店で注意した    ㉤ その他
(32) 振り込め詐欺を未然に防止したことがありますか？（ATM・宅配便・出し子の通報 等）
㉠ はい    ㉡ いいえ
「安全・安心なまちづくりに協力」に関するご意見をお聞かせください。

## 2. 青少年環境の健全化への取り組み

(33) たばこ販売時に年齢確認を行っていますか？
㉠ はい    ㉡ いいえ    ㉢ 取扱い無し
(34) 酒類販売時に年齢確認を行っていますか？
㉠ はい    ㉡ いいえ    ㉢ 取扱い無し

(右面に続く)

(35) 成人向け雑誌販売時に年齢確認を行っていますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	<input type="radio"/> 取扱い無し
(36) 年齢を確認する際は、主に何で確認していますか？	<input type="radio"/> 運転免許証	<input type="radio"/> タスポカード	<input type="radio"/> その他の証明書 <input type="radio"/> その他（口頭のみ）
(37) 年齢確認に関して、困ることは何ですか？【複数回答可】	<input type="radio"/> 購入者が年齢確認されることを理解していない	<input type="radio"/> ピーク時の接客に時間が掛かる	<input type="radio"/> 従業員教育の徹底 <input type="radio"/> その他
(38) 年齢確認をスムーズに行なうために工夫（本部政策含む）をしていますか？【複数回答可】	<input type="radio"/> レジ周辺にPOPを掲示	<input type="radio"/> 酒類・たばこ売場周辺にPOPを掲示	<input type="radio"/> レジ画面（お客様用）の年齢確認表示
	<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"/> 行政機関からの告知物を活用
	<input type="radio"/> SS活動通信を従業員で共有	<input type="radio"/> 店内放送	<input type="radio"/> 就業前にミーティングを実施 <input type="radio"/> その他
(39) 年齢確認時にお客様とトラブルになったことがありますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	
(40) (39) 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？	<input type="radio"/> 1回～5回	<input type="radio"/> 6回～10回	<input type="radio"/> 11回～15回 <input type="radio"/> 16回～20回 <input type="radio"/> 21回以上
(41) (39) 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"/> 故意に大きな声で恫喝する	<input type="radio"/> 暴行（人身） <input type="radio"/> 暴行（器物損壊）
	<input type="radio"/> その他		
(42) (39) で「はい」と回答した場合、110番通報をしましたか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	<input type="radio"/> 怖くて出来なかった
(43) 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、区分陳列の徹底に努めていますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	
(44) 県庁などの自治体から、店舗宛に有害図書に指定された旨の案内物（ハガキ等）が届いていますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	
(45) (44) で「はい」と回答した場合、どのように対応しましたか？	<input type="radio"/> 売場を確認し、指定された図書を下げた	<input type="radio"/> 案内が届いた時点で、既に売場に無かった	<input type="radio"/> 現在は取扱いしていない
	<input type="radio"/> その他		
(46) レディースコミックを問題認識した上で、どのような対応をしていますか？【複数回答可】	<input type="radio"/> 入口のそばなどのカウンターから視認可能な場所に陳列している	<input type="radio"/> 青少年にふさわしくないとと思われる場合は、紐掛け・ビニール包装している	
	<input type="radio"/> 内容を確認して適時売場から下げている	<input type="radio"/> 取扱い無し	<input type="radio"/> その他
(47) レディースコミックの問題点が改善されない場合、今後の取り扱いについてどのように思われますか？	<input type="radio"/> 取り扱いをやめたい	<input type="radio"/> 意見を取りまとめて出版業界に改善要望をしてほしい	<input type="radio"/> すでに取り扱いしていない
	<input type="radio"/> わかりません		
(48) 自治体で青少年に対する深夜外出（深夜時間帯の帰宅促し）の条例がありますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	<input type="radio"/> わかりません
(49) 青少年に対し深夜時間帯で帰宅促しの注意をしていますか？	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ	
「青少年環境の健全化への取り組み」に関するご意見をお聞かせください。			

### 3. 地域との交流

(50) 地域との交流を深めるために、団体への加盟や活動に参加するなどの協力をしていますか？【複数回答可】	<input type="radio"/> 地域の防犯協会等に加盟	<input type="radio"/> 商店街活動（商店会加盟含む）	<input type="radio"/> (※) 商工会・商工会議所に加盟
	<input type="radio"/> 自治会・子ども会・敬老会等に参加	<input type="radio"/> PTA活動に参加	<input type="radio"/> 児童登下校時の見守り活動 <input type="radio"/> 防犯（防災）活動
	<input type="radio"/> 清掃活動	<input type="radio"/> 交通指導員	<input type="radio"/> 補導員 <input type="radio"/> その他
	※商工会・商工会議所⇒経済産業省が管轄する事業経営者を中心とした公益経済団体		
(51) 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="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ
	中学生	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ
	高校生	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ
	特別支援学校等の児童・生徒	<input type="radio"/> はい	<input type="radio"/> いいえ
(52) (51) で「はい」と回答した場合、この1年間の「体験学習」受け入れ回数は何回ですか？	小学生	<input type="radio"/> 1回	<input type="radio"/> 2回 <input type="radio"/> 3回以上
	中学生	<input type="radio"/> 1回	<input type="radio"/> 2回 <input type="radio"/> 3回以上
	高校生	<input type="radio"/> 1回	<input type="radio"/> 2回 <input type="radio"/> 3回以上
	特別支援学校等の児童・生徒	<input type="radio"/> 1回	<input type="radio"/> 2回 <input type="radio"/> 3回以上

(裏面に続く)

<b>(53) (51) で「はい」と回答した場合、その1回当りの「体験学習」受け入れ日数は何日でしたか？【複数回答可】</b>					
小学生	<input type="checkbox"/> 1日	<input type="checkbox"/> 2日	<input type="checkbox"/> 3日	<input type="checkbox"/> 4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日以上	
高校生	<input type="checkbox"/> 1日	<input type="checkbox"/> 2日	<input type="checkbox"/> 3日	<input type="checkbox"/> 4日以上	
特別支援学校等の児童・生徒	<input type="checkbox"/> 1日	<input type="checkbox"/> 2日	<input type="checkbox"/> 3日	<input type="checkbox"/> 4日以上	
<b>(54) (51) で「はい」と回答した場合、その1回当りの「体験学習」受け入れ人数は概ね何人でしたか？</b>					
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
高校生	<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
特別支援学校等の児童・生徒	<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
<b>(55) 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】</b>					
<input type="checkbox"/> 挨拶等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			
「地域との交流」に関するご意見をお聞かせください。					

#### 4. 災害関連への対応

<b>(56) 「東日本大震災」の発生当日（3/11）、店舗の営業に関して支障がありましたか？</b>					
<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ				
<b>(57) (56) で「はい」と回答した場合、どのようなことが営業の支障になりましたか？【複数回答可】</b>					
<input type="checkbox"/> 店舗の全壊・流失	<input type="checkbox"/> 店舗・売場が一部損壊	<input type="checkbox"/> 火災	<input type="checkbox"/> 停電・断水	<input type="checkbox"/> オーナー・店長・従業員が負傷	
<input type="checkbox"/> 治安悪化	<input type="checkbox"/> 交通網の寸断	<input type="checkbox"/> 通信網の寸断	<input type="checkbox"/> 従業員の安否確認が困難	<input type="checkbox"/> その他	
<b>(58) (56) で「はい」と回答した場合、その後の営業は継続できましたか？</b>					
<input type="checkbox"/> 可能な範囲で営業に努めた	<input type="checkbox"/> 一時休業したが当日中に営業を再開	<input type="checkbox"/> 休業後、後日営業を再開			
<input type="checkbox"/> 休業後、立地移転し営業を再開					
<b>(59) 「東日本大震災」の影響により、公共の交通機関が使えず、やむなく徒歩で帰宅するなど移動することが困難な、いわゆる「帰宅困難者」に対する支援を行ないましたか？</b>					
<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ				
<b>(60) (59) で「はい」と回答した場合、店舗ではどのような支援をしましたか？【複数回答可】</b>					
<input type="checkbox"/> トイレの提供（貸出し）	<input type="checkbox"/> 水道水（お湯含）の提供	<input type="checkbox"/> 交通情報等の提供	<input type="checkbox"/> 食料品（飲料水含）の無償提供		
<input type="checkbox"/> 110番・119番通報	<input type="checkbox"/> 休憩場所の提供	<input type="checkbox"/> 交通整理	<input type="checkbox"/> 道案内	<input type="checkbox"/> 携帯電話等の充電サービス	
<input type="checkbox"/> その他					
<b>(61) (59) で「はい」と回答した場合、およそ何名くらいの帰宅困難者（※主観で結構です）が来店されましたか？</b>					
<input type="checkbox"/> 10名未満	<input type="checkbox"/> 10名～50名程度	<input type="checkbox"/> 50名～100名程度	<input type="checkbox"/> 100名～200名程度	<input type="checkbox"/> 200名～300名程度	
<input type="checkbox"/> 300名～500名程度	<input type="checkbox"/> 500名以上				
<b>(62) その他の地震や台風・豪雪などにより、(59)と同様の「帰宅困難者」に対する支援を行ないましたか？</b>					
<input type="checkbox"/> はい	<input type="checkbox"/> いいえ				
<b>(63) (62) で「はい」と回答した場合、店舗ではどのような支援をしましたか？【複数回答可】</b>					
<input type="checkbox"/> トイレの提供（貸出し）	<input type="checkbox"/> 水道水（お湯含）の提供	<input type="checkbox"/> 交通情報等の提供	<input type="checkbox"/> 食料品（飲料水含）の無償提供		
<input type="checkbox"/> 110番・119番通報	<input type="checkbox"/> 休憩場所の提供	<input type="checkbox"/> 交通整理	<input type="checkbox"/> 道案内	<input type="checkbox"/> 携帯電話等の充電サービス	
<input type="checkbox"/> その他					
<b>(64) (62) で「はい」と回答した場合、およそ何名くらいの帰宅困難者（※主観で結構です）が来店されましたか？</b>					
<input type="checkbox"/> 10名未満	<input type="checkbox"/> 10名～50名程度	<input type="checkbox"/> 50名～100名程度	<input type="checkbox"/> 100名～200名程度	<input type="checkbox"/> 200名～300名程度	
<input type="checkbox"/> 300名～500名程度	<input type="checkbox"/> 500名以上				
「災害関連への対応」に関するご意見をお聞かせください。					

以上

ご協力ありがとうございました。

## 【 総 括 】

### 【安全・安心なまちづくりに協力】

#### 「防犯協議会等の加入及び防犯訓練・講習会への参加状況」

コンビニエンスストアを狙った強盗事件は、昨年よりも減少〔JFA調べ：平成23年1月～12月 534件(前年差▲123件、前年比81.3%)当協会加盟チェーンのみ集計〕していますが、さらに犯罪に対する未然防止と自主防犯体制の強化を図るため、地元警察署等が開催する防犯訓練や防犯講習会等に17,233店(構成比：40.0%、以後、注釈がない場合は構成比)が参加しました。また、16,039店(38.1%)が防犯協議会等の防犯組織に加入しており、自店を含め地域社会の防犯意識向上にも努力しています。しかし、ご協力をいただいて訓練を実施している地区内でも、開催されていることや、防犯協議会の存在を知らずに参加できていない店舗も多く、今後は、各チェーン本部や本部社員も参加のフォローを行なうことで、参加率の向上を図ってまいります。

#### 「自主防犯体制の進捗（防犯カメラ・カラーボール）と捜査協力の状況」

38,686店(89.2%)が、警察の要請に基づいて防犯カメラの画像や販売データ等を提出して捜査協力を行いました。女性・子どもの駆け込みや高齢者の保護対応に加え、店内や近隣で発生した事件・事故等の110番通報は66,618件ありました。

#### 「女性・子どもの駆け込み、高齢者の保護対応」

23,336店で29,730件(前年比：121.1%)の対応を行ないました。

女 性：10,015店で13,271件の対応を行いました。

深夜時間帯【23時～5時台】の対応が全体の55.6%を占めました。

子ども：3,881店で4,832件の対応を行いました。

日中【12時～17時台】の対応が全体の51.1%を占めました。

高齢者：9,440店で11,627件の対応を行いました。

日中を中心に【全時間帯】で対応いたしました。

いずれも店内事務室等で一旦保護し、警察や家族等に無事に引き継ぐことができました。また、昨今社会問題となっている児童虐待や育児放棄等が疑われる子どもを発見した場合には、積極的に声をかけて事情を聞き、必要に応じて警察や施設等に通報したケースも440件確認されました。「24時間営業」や「まちの要所に位置する」というコンビニエンスストアの特性を活かし、通常の営業時にも目配り・気配りを行なうことで、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。

### 【青少年環境の健全化への取り組み】

#### 「たばこ・酒類・成人向け雑誌販売時の年齢確認の実施状況とトラブル」

たばこ99.7%、酒類99.7%、成人向け雑誌77.8%の店舗で年齢確認を実施しているとの回答でした。各チェーン・店舗でスムーズに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さまも多く、トラブルも30,022件(前年比133.6%)発生しており、従業員の安全確保や精神的負担の増加等に苦慮しています。各行政機関からも、法令に則って「販売者が必要に応じ年齢確認を求めることの周知・理解促進をお願いいたします。また、悪質なトラブルによる110番通報の際は、店舗への迅速な臨場等の対応をお願いいたします。

## 「青少年に対する深夜時間帯での帰宅促し」

25,487店(60.5%)で、青少年に深夜の帰宅促しを行いました。しかしながら、注意をしても騒ぐ・暴れる等の行為も多く、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であると思われます。

## 【地域との交流】

### 「地域での役割・活動」

30,083店が「防犯協会等に参加」「清掃活動」「商工会・商工会議所に参加」等、複数の役目を担って45,617件の地域に根ざした自主活動を実施しています。

### 「体験学習の受け入れ」

延べ16,261店が近隣の学校等からの要請に基づき、体験学習を行いました。特に中学生は10,208店で受け入れを行い、お客様への挨拶や清掃作業を通し、社会のルールやマナー等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まいります。

## 【震災関連への対応】

### 「東日本大震災発生時の影響と帰宅困難者に対する支援の状況」

東日本を中心に13,454店が「営業になんらかの支障があった」と回答するなかで、「トイレの提供(貸し出し)」「道案内」「水道水(お湯含む)の提供」等、5,659店で11,756件の支援をいたしました。

### 「その他の地震や台風・豪雪時の帰宅困難者に対する支援の状況」

震災時と同様に、全国で2,600店が5,554件の支援を行いました。「トイレの提供(貸し出し)」が2,155件と一番多くの要望がありました。

## 【店舗より寄せられた意見】

①たばこ・酒類販売時の年齢確認については、店舗・本部チェーンでも極力スムーズに購入者に身分証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に、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等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・喫煙等を店舗で発見した場合には、注意喚起を行っておりますが、素直に聞き入れることは少ない状況です。

家庭のしつけや学校における道徳教育を徹底し、社会のルールを教育して欲しい。

③各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欲しい。

④災害発生時に多くの店舗が無償で支援を行ないましたが、これ以上の徒歩帰宅者増への対応には限界も想定され、行政としても徒歩帰宅者の抑制対策の検討をお願いしたい。

これからもコンビニエンスストアが「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まいりますので、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) 防犯協議会等の加入及び防犯訓練・講習会への参加状況

	地元の警察署に防犯協議会等がありますか？			防犯協議会等の防犯組織への加入状況		防犯に関する訓練や講習会等への参加	
	ある	ない	わからない	加入している	加入率	参加した	参加率
本年 (構成比)	24,730店 (57.2%)	2,650店 (6.1%)	15,844店 (36.7%)	16,039店	38.1%	17,233店	40.0%
前年	24,307店 (58.9%)	2,828店 (6.9%)	14,104店 (34.2%)	15,822店	39.1%	15,914店	38.1%

- ・防犯に関する訓練や講習会に参加した店舗のうち 8,479 店（49.2%）が警察から、5,119 店（29.7%）が防犯協議会関係者からの案内
- ・開催の有無を問わず、参加しなかった 25,798 店のうち、13,900 店は「どこからも案内を受けていない」と回答

各店舗への防犯協議会等の参加要請、訓練・講習会の開催の案内方法や経路・時期等については、各チェーン本部（地区事務所）と連携し、本部社員を經由して開催案内のフォローを行なうことで、更に参加率が向上すると思われまます。防犯訓練の実施内容や情報伝達のしくみ作りについて、今後ともご協力と情報交換をお願いいたします。

### (2) 自主防犯体制の進捗（防犯カメラ・カラーボール）と捜査協力の状況

- ・店外用の防犯カメラは、33,718 店（77.8%）で、前年の 27,431 店（66.2%）から設置が進行
- ・防犯カラーボールは 42,379 店（97.6%）が「お客様から見える適正な場所に設置されている」と回答
- ・38,686 店（89.2%）で防犯ビデオの画像や販売データの提供等、警察捜査に協力

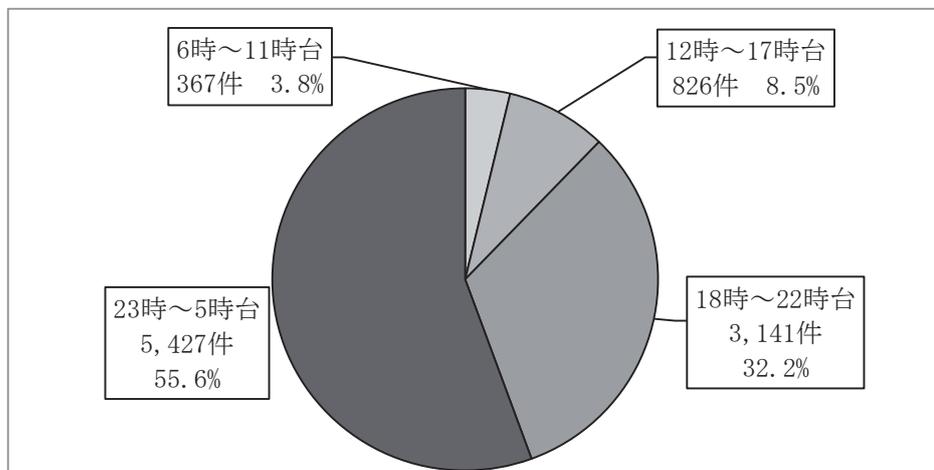
『まちの要所に位置する』という特性を活かして、コンビニエンスストアはセーフティステーションとして、防犯・防災に少なからず昼夜にわたり地域に貢献できていると考えております。

### (3) 女性の駆け込み対応

#### ① 駆け込みの理由（複数回答）

	対応店舗数	件数	ストーカー (つきまとい)	知らない人 に声をかけ られた	急病・ケガ	暴力 (DV含む)	事故	痴漢	その他
本年	10,015店	13,271件	3,823件	2,323件	1,660件	1,514件	1,258件	1,142件	1,551件
		(構成比)	28.8%	17.5%	12.5%	11.4%	9.5%	8.6%	11.7%
前年	9,200店	11,532件	3,506件	-	1,589件	1,570件	1,221件	1,698件	1,948件
		(構成比)	30.4%	-	13.8%	13.6%	10.6%	14.7%	16.9%

#### ② 時間帯別対応



#### ③ 駆け込んできた女性への対応（複数回答）

	件数	110番通報	売場・バック クルームで 保護	家族・知人 等に連絡	119番通報	自宅まで 送った	その他
本年	14,418件	5,164件	5,070件	1,434件	1,196件	780件	774件
	(構成比)	35.8%	35.2%	9.9%	8.3%	5.4%	5.3%
前年	12,873件	4,771件	3,512件	1,382件	1,030件	749件	1,429件
	(構成比)	37.1%	27.3%	10.7%	8.0%	5.8%	11.1%

これら以外にも危険を感じた女性が店舗に駆け込んだ後、携帯電話で家族等に連絡し、迎えや助けを求めて被害を免れた等、店舗を安全な避難場所として利用した例も多くあったと思われま。特に深夜時間帯の駆け込み先として24時間を基本に営業を行なっているコンビニエンスストアが、女性を狙った卑劣な犯罪防止に少なからず貢献できたと考えております。

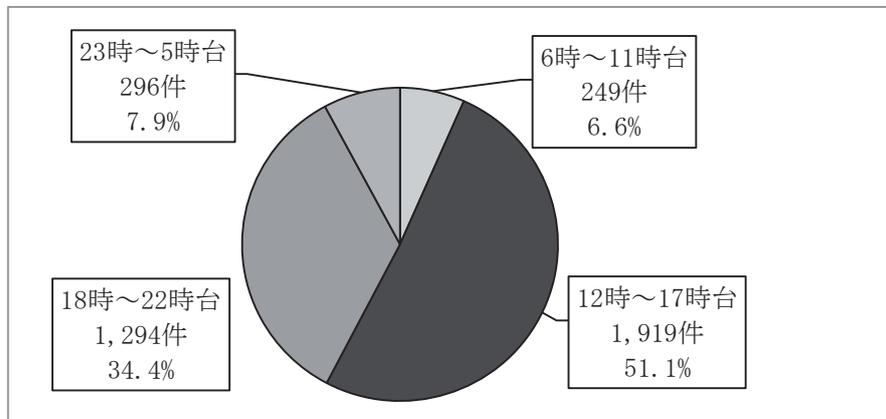
#### (4) 子どもの駆け込み対応と虐待・育児放棄が疑われる子どもへの対応

##### ① 駆け込みの理由 (複数回答)

	対応店舗数	回答件数	道に迷った	知らない人に声をかけられた	家族・友達とはぐれた	急病・ケガ	家出	ストーカー(つきまとい)
本年	3,881店	4,832件	1,040件	766件	724件	628件	246件	190件
		(構成比)	21.5%	15.9%	15.0%	13.0%	5.1%	3.9%
前年	3,538店	4,058件	1,478件	-	-	624件	-	-
		(構成比)	36.4%	-	-	15.4%	-	-

	対応店舗数	回答件数	痴漢(いたづら)	事故	親以外からの暴力	親からの暴力	その他
本年	3,881店	4,832件	167件	136件	129件	120件	686件
		(構成比)	3.5%	2.8%	2.7%	2.5%	14.2%
前年	3,538店	4,058件	373件	144件	158件	108件	1,173件
		(構成比)	9.2%	3.5%	3.9%	2.7%	28.9%

##### ② 時間帯別対応



##### ③ 駆け込んできた子どもへの対応 (複数回答)

	回答件数	売場・バックルームで保護	家族・知人等に連絡	110番通報	自宅まで送った	119番通報	児童相談所等へ連絡	その他
本年	5,698件	1,710件	1,585件	1,289件	471件	146件	41件	456件
	(構成比)	30.0%	27.8%	22.6%	8.3%	2.6%	0.7%	8.0%
前年	5,307件	1,338件	1,623件	1,191件	463件	137件	47件	508件
	(構成比)	25.2%	30.6%	22.4%	8.7%	2.6%	0.9%	9.6%

#### ④虐待・育児放棄が疑われる子どもへの対応

	通報件数	警察	学校	児童相談所の共通ダイヤル	都道府県市区町村役場	その他
本年	440件	219件	85件	38件	16件	82件
	(構成比)	49.8%	19.3%	8.6%	3.6%	18.6%
前年	368件	159件	86件	43件	20件	60件
	(構成比)	43.2%	23.4%	11.7%	5.4%	16.3%

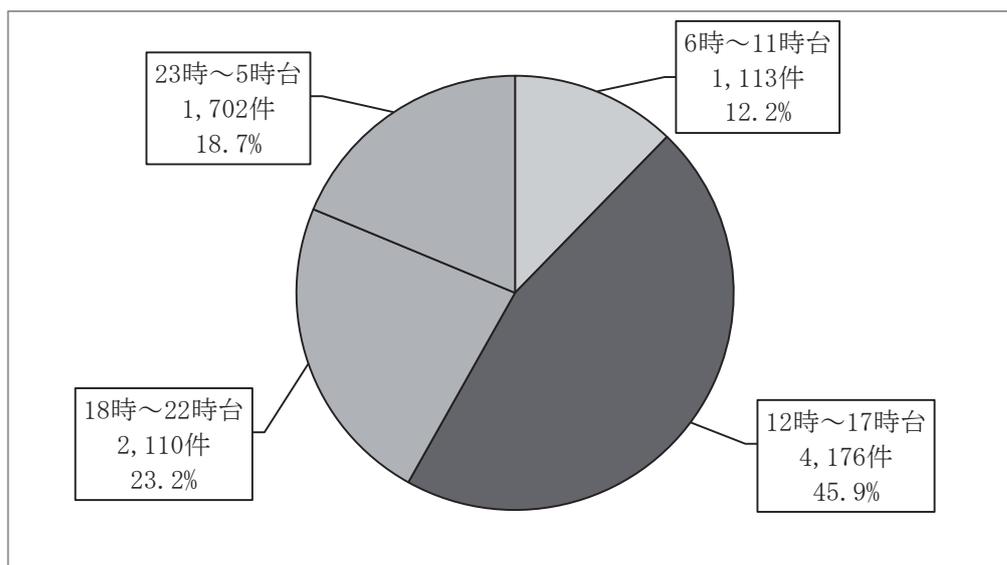
これらは日頃の営業活動の延長として、お客様（来店者）に対する目配りや声かけなどの地道な行為によって発見されております。今後も「子ども110番」等の見守り活動に協力し、地域社会の一員として活動を継続してまいります。

#### (5) 高齢者の保護対応

##### ①保護の理由（複数回答）

	対応店舗数	回答件数	徘徊	急病・ケガ	道に迷った	事故	家族・知人とはぐれた	暴力(家庭内含む)	その他
本年	9,440店	11,627件	4,571件	3,156件	2,493件	343件	208件	83件	773件
		(構成比)	39.3%	27.1%	21.4%	3.0%	1.8%	0.7%	6.6%
前年	8,124店	8,956件	4,656件	2,860件	-	350件	-	-	1,090件
		(構成比)	52.0%	31.9%	-	3.9%	-	-	12.2%

##### ②時間帯別対応



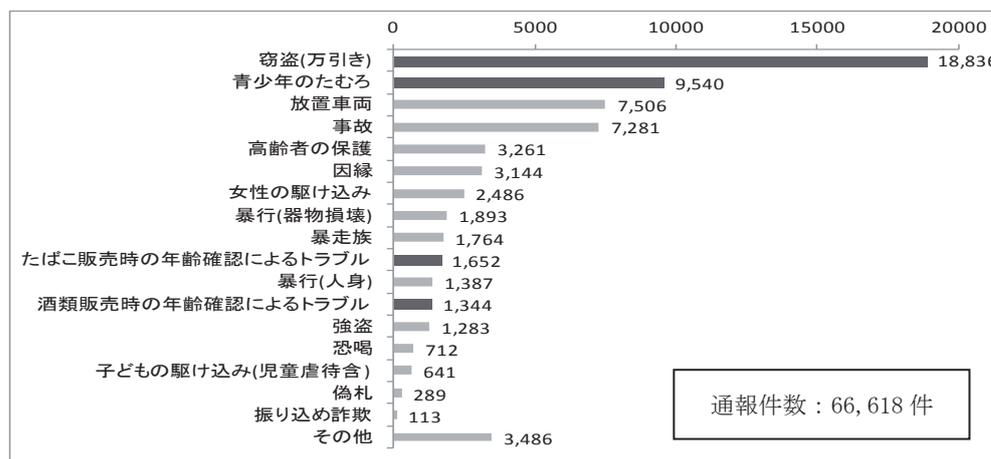
### ③保護した高齢者への対応（複数回答）

	回答件数	110番通報	家族・知人等に連絡	売場・バックルームで保護	119番通報	自宅まで送った	その他
本年	13,437件	4,517件	2,549件	2,387件	2,164件	1,208件	612件
	(構成比)	33.6%	19.0%	17.8%	16.1%	9.0%	4.6%
前年	11,493件	3,635件	2,433件	1,566件	1,909件	1,007件	943件
	(構成比)	31.6%	21.2%	13.6%	16.6%	8.8%	8.2%

今後も高齢者の保護・通報のみならず、身体のご不自由なお客様への買い物のお手伝い等、来店される全てのお客様に対して目配り・気配りを行ってまいります。

### (6) 110番通報の内容

110番通報を行なった理由（複数回答）



- ・28,557店で66,618件の通報（前年：52,277件、+14,341件 前年比：127.4%）
- ・「窃盗（万引き）」が18,836件（前年：13,357件、+5,479件 前年比：141.0%）  
当局ならびに各チェーン本部から「万引き被害の全件110番通報」を加盟店に促した結果、通報件数が増加
- ・「青少年のたむろ」が9,540件（前年：7,572件、+1,968件 前年比：126.0%）  
自治体の青少年保護育成関連条例を踏まえ、たむろしている青少年に帰宅を促した際にトラブルとなり、通報を行なったケースが増加
- ・「たばこ・酒類販売時の年齢確認によるトラブル」が2,996件  
（前年：2,494件、+502件 前年比：120.1%）

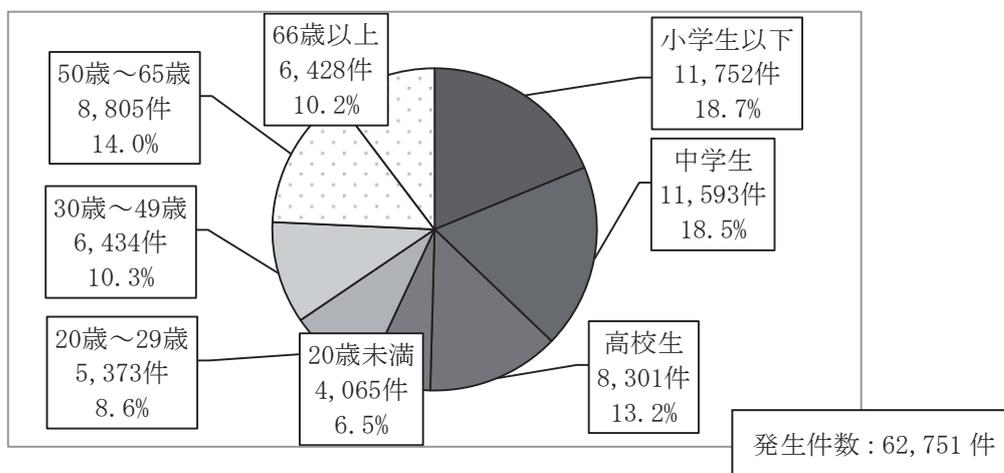
未成年者への販売防止対策として身分証明書による年齢確認を励行しておりますが、残念ながら身の危険を感じるようなトラブルに発展して110番通報を行なった件数が増加しており、今後ともご協力のほどお願いいたします。

## (7) 窃盗（万引き）の状況

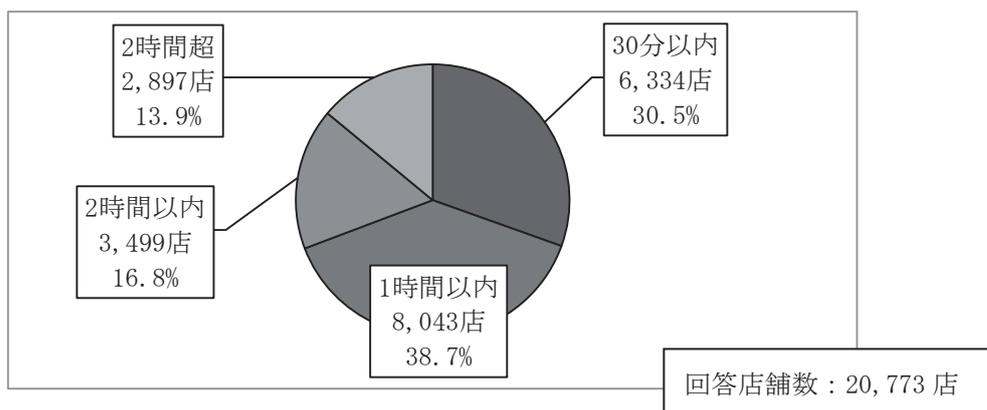
### ①窃盗（万引き）の発生状況

	回答店舗数	万引き行為の発生状況	
		発生した （発生率）	件数
本年	42,573店	発生した 35,808店 (84.1%)	62,751件
		発生した 31,545店 (78.0%)	72,846件

### ②窃盗（万引き）犯の年齢・属性別構成比



### ③警察の調査・確認（調書作成）に要した時間



店舗では万引きをさせない環境づくりとして、顔を見て挨拶を行なうことや不審な行動があれば売場で声をかける等、引き続き万引きの未然防止対策を実施してまいります。

窃盗（万引き）に対する事情聴取や調書作成時間も大幅に短縮されており、全件通報に向け徹底を図ってまいります。

## (8) 振り込め詐欺の未然防止

688店(1.7%)で振り込め詐欺を未然に防止したと回答があり、被害の特徴である「シルバー・携帯・ATM」に対する目配り・気配りに加え「カードを複数枚所持している」「コソコソと怪しい動きをしている」等、出し子と呼ばれる引き出し役にも注意の目を向け警察との情報共有を図りながら対策に努めてまいります。

## 2. 青少年環境の健全化への取り組み

### (1) たばこ・酒類・成人向け雑誌販売時の年齢確認状況とトラブル

#### ①たばこ販売時の年齢確認状況

	回答店舗数	たばこ販売時の年齢確認状況
本年	36,819店	実施した (実施率)
		36,709店 (99.7%)
前年	38,075店	実施した (実施率)
		37,859店 (99.4%)

#### ②酒類販売時の年齢確認状況

	回答店舗数	酒類販売時の年齢確認状況
本年	38,466店	実施した (実施率)
		38,346店 (99.7%)
前年	40,054店	実施した (実施率)
		39,808店 (99.4%)

#### ③成人向け雑誌販売時の年齢確認状況

	回答店舗数	成人向け雑誌販売時の年齢確認状況
本年	40,736店	実施した (実施率)
		31,699店 (77.8%)
前年	38,734店	実施した (実施率)
		30,745店 (79.4%)

④年齢確認に関して苦慮していること（複数回答）

回答店舗数	購入者が年齢確認されることを理解していない	従業員教育の徹底	ピーク時の接客に時間がかかる	その他
40,380店	22,879店	15,147店	13,498店	4,953店
(構成比)	56.7%	37.5%	33.4%	12.3%

※構成比：各項目ごとに「はい」と回答した店舗の割合

⑤年齢確認をスムーズに行うために工夫していること（複数回答）

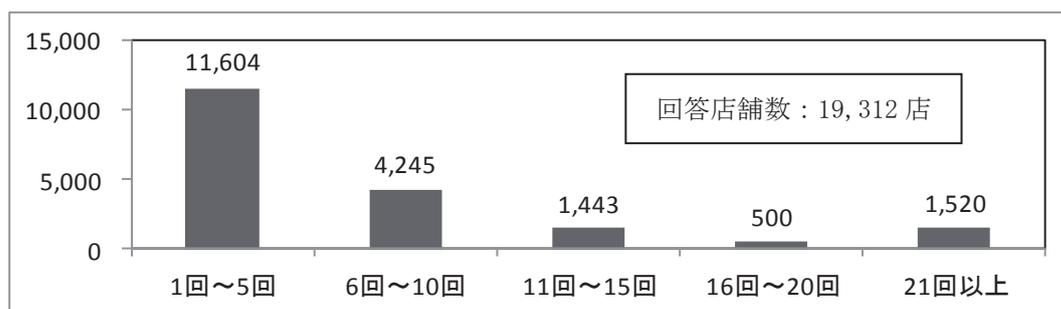
回答店舗数	レジ周辺にPOPを掲示	酒類・たばこ売場周辺にPOPを掲示	レジの音声ガイド	レジ画面（お客様用）の年齢確認表示	レジ画面（お客様用）の年齢確認用タッチパネル
42,569店	35,146店	34,255店	30,473店	21,245店	14,064店
(構成比)	82.6%	80.5%	71.6%	49.9%	33.0%

回答店舗数	店内放送	行政機関からの告知物を活用	SS活動通信を従業員で共有	就業前にミーティングを実施	その他
42,569店	13,527店	11,754店	7,609店	4,193店	1,567店
(構成比)	31.8%	27.6%	17.9%	9.8%	3.7%

※構成比：各項目ごとに「はい」と回答した店舗の割合

経営者・店長は法令順守の観点から、従業員教育が重要であることを認識しているものの、その徹底に苦慮しています。各チェーン本部においても、スムーズに年齢確認ができるようにレジ周辺や売場周辺にPOP（ポスター等）を掲示して年齢確認を実施する旨の告知を行ったり、レジの音声ガイドやレジ画面（お客様用画面）の年齢確認タッチパネルの導入を行なう等、購入されるお客様にも理解を求めながら今後とも年齢確認の徹底に努めてまいります。

⑥年齢確認時のトラブルの回数



⑦年齢確認時のトラブルの内容（複数回答）

	回答件数	素直に応じず 文句を言う	大きな声で 恫喝する	暴行 (器物損壊)	暴行 (人身)	その他
本年	30,022件	16,892件	10,671件	1,205件	214件	1,040件
	(構成比)	56.3%	35.5%	4.0%	0.7%	3.5%
前年	22,479件	13,089件	7,649件	883件	179件	679件
	(構成比)	58.2%	34.0%	3.9%	0.8%	3.0%

年間で複数回のトラブルや身の危険を感じるようなケースに発展している店舗も多くあります。今後も厳格な年齢確認を行なってまいりますので、トラブルの際には警察の迅速な対応へのご協力をお願いいたします。

(2) 成人向け雑誌・レディースコミックに対する問題意識と対応

① 成人向け雑誌の区分陳列

41,555店(98.4%)で区分陳列を実施しており、今後も継続してまいります。

②有害図書指定の案内物の送付と対応

回答 店舗数	県庁などの自治体から、店舗宛に有害図書に指定された旨の案内物(ハガキ等)が届いていますか？					
	届いていない (不明)	届いている	(届いた後の店舗での対応状況)			
			販売済みで 在庫なし	売場から 下げた	取扱い無し	その他 (無回答含む)
42,166店 (構成比)	24,445店 (58.0%)	17,721店 (42.0%)	5,859店	5,647店	4,092店	2,123店

③レディースコミックに対する販売方法（複数回答）

回答 店舗数	レディースコミックを問題認識した上でどの様な対応をしていますか？					
	取り扱って いない	取り扱って いる	店舗での対応状況（複数回答）			
			紐掛け・ ビニール包装	入口そば等の 視認可能な 場所に陳列	内容を確認し 適時売場から 下げている	その他
40,536店 (構成比)	7,226店 (17.8%)	33,310店 (82.2%)	12,794店	11,536店	5,103店	6,910店

「取扱い無し」が7,226店(17.8%)と昨年の5,937店(15.3%)から増加しており、経営者が自主的に店舗周辺の環境を総合的に考慮して判断しております。JFAとしても、成人向け雑誌と同様に出版業界に対して改善要望を継続して行ってまいります。

### (3) 青少年に対する深夜時間帯での帰宅促し

#### ① 条例の認知

	回答店舗数	条例がある	ない・わからない
本年	42,422店	19,878店	22,544店
	(構成比)	46.9%	53.1%
前年	40,457店	15,674店	24,783店
	(構成比)	38.7%	61.3%

#### ② 帰宅促しの実施

	回答店舗数	帰宅促しを実施した
本年	42,100店	25,487店
	(構成比)	60.5%
前年	40,493店	21,145店
	(構成比)	52.2%

昨年と比較して条例の認知度は向上しておりますが、依然として半数以上の店舗が「ない・わからない」と回答しております。

今後も青少年環境の健全化に向けて、行政からも条例の広報活動を行っていただき、更なる認知度の向上をお願いいたします。

### 3. 地域との交流

#### (1) 地域での役割・活動

地域交流を深めるための団体や活動への参加協力（複数回答）

回答店舗数	町内単位の 防犯協会等 に加盟	清掃活動	商工会 商工会議所 に加盟	自治会 子ども会 敬老会等 に参加	商店街活動 (商店会加 盟含む)	防犯(防災) 活動
30,083店	9,096店	6,888店	6,334店	5,194店	4,986店	3,931店
(構成比)	30.2%	22.9%	21.1%	17.3%	16.6%	13.1%

回答店舗数	PTA活動に 参加	児童登下校 時の見守り 活動	交通指導 員	補導員	その他
30,083店	1,694店	1,159店	296店	268店	5,771店
(構成比)	5.6%	3.9%	1.0%	0.9%	19.2%

※構成比：各項目ごとに「はい」と回答した店舗の割合

#### (2) 体験学習の受け入れ

##### ①受け入れの対象（複数回答）

	受け入れ 店舗数	小学生	中学生	高校生	特別支援 学校等
本年	16,261店	4,930店	10,208店	735店	388店
	(構成比)	30.3%	62.8%	4.5%	2.4%
前年	15,707店	4,511店	10,137店	736店	323店
	(構成比)	28.7%	64.5%	4.7%	2.1%

##### ②この1年間の受け入れ回数（複数回答）

	1回	2回	3回以上
小学生	3,703店	863店	265店
中学生	7,758店	1,785店	565店
高校生	572店	84店	49店
特別支援学校等	258店	56店	55店

③ 1回あたりの受け入れ日数（複数回答）

	1日	2日	3日	4日以上
小学生	3,737店	536店	285店	60店
中学生	1,847店	3,092店	3,438店	1,445店
高校生	129店	145店	298店	107店
特別支援学校等	200店	29店	37店	85店

④ 1回あたりの受け入れ人数（複数回答）

	1人	2人	3人	4人	5人以上
小学生	192店	606店	892店	558店	2,269店
中学生	1,029店	4,310店	2,918店	907店	395店
高校生	224店	252店	134店	39店	16店
特別支援学校等	131店	41店	34店	20店	121店

⑤ 体験学習を通じて何を学んでほしいか（複数回答）

回答件数	社会のルールやマナーの大切さ	コンビニエンスストアの知識や仕組み	仕事（商売）の大変さ	協力して仕事することの大切さ	コンビニエンスストアの社会的な役割	その他
36,830件	10,043件	7,489件	7,062件	6,860件	3,938件	1,438件

延べ 16,261 店で受け入れを行いました。体験学習ではSS活動も含め、「コンビニエンスストアの社会的な役割」について学んで欲しいと考えています。

今後も地域の学校等からの要請に応じて体験学習を受け入れ、店舗を社会教育の場として未来を担う青少年の健全育成に協力をしてまいります。

#### 4. 災害関連への対応

##### (1) 東日本大震災発生時の影響と帰宅困難者に対する支援の状況

①東日本大震災発生当日、営業に何らかの支障のあった店舗

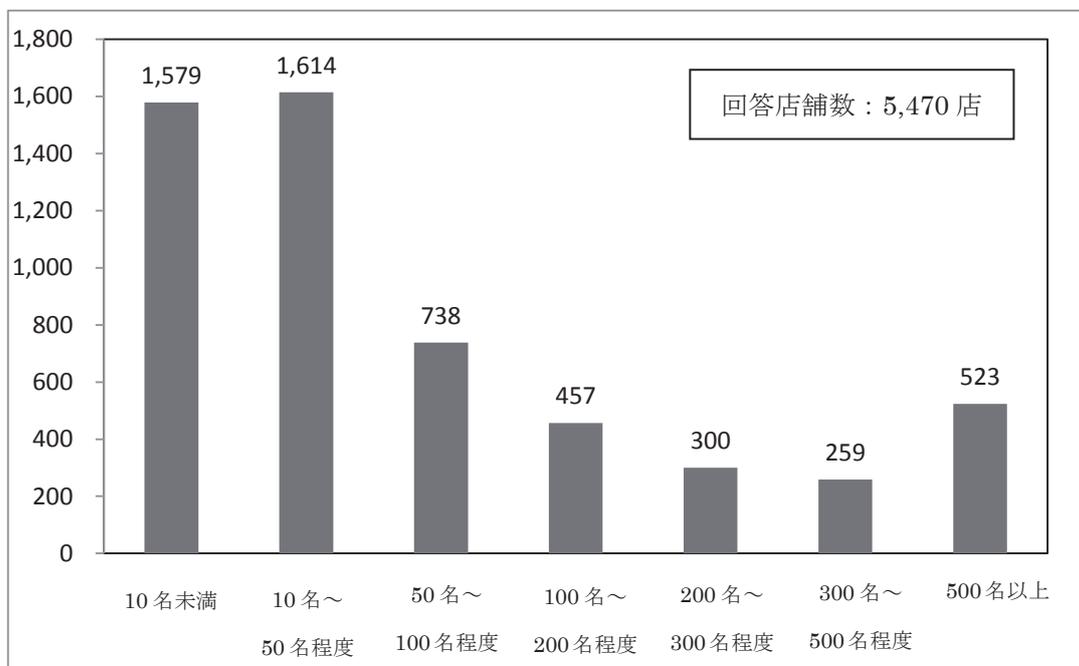
回答店舗数	あった	なかった
41,962店	13,454店	28,508店
(構成比)	32.1%	67.9%

②支障の内容（複数回答）

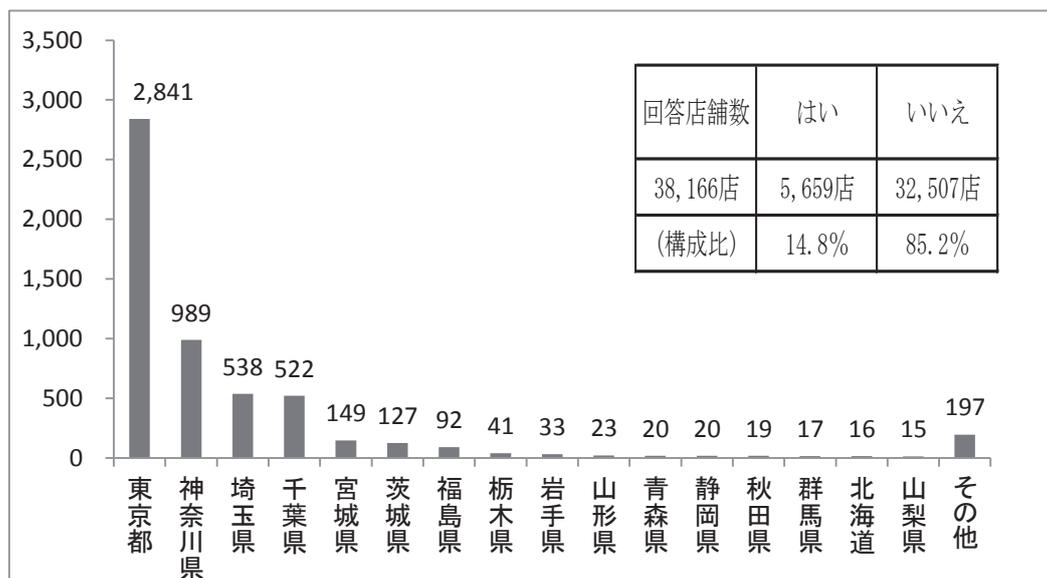
回答店舗数	停電・断水	通信網の寸断	交通網の寸断	店舗・売場が一部損壊	従業員の安否確認が困難	治安悪化	その他
13,268店	6,634店	5,444店	3,901店	3,213店	2,839店	591店	3,157店
(構成比)	50.0%	41.0%	29.4%	24.2%	21.4%	4.5%	23.8%

※構成比：各項目ごとに「はい」と回答した店舗の割合

③当日は何名くらいの帰宅困難者が来店されましたか



④帰宅困難者に対する支援を行なった店舗



・関東地区を中心に 5,659 店で支援を実施

- 東京都 2,841 店 (回答店舗数 : 5,186 店、構成比 54.8%)
- 神奈川県 989 店 (回答店舗数 : 2,664 店、構成比 37.1%)
- 埼玉県 538 店 (回答店舗数 : 1,978 店、構成比 27.2%)
- 千葉県 522 店 (回答店舗数 : 1,815 店、構成比 28.8%)

⑤どのような支援を行ないましたか (複数回答)

★帰宅困難者支援として協定を締結している支援内容

回答店舗数	対応件数	★ トイレの提供 (貸し出し)	★ 道案内	★ 水道水 (お湯含) の提供	★ 交通情報等 の提供	休憩場所 の提供
5,620店	11,756件	5,047店	2,364店	1,215店	1,058店	1,024店
(構成比)		89.8%	42.1%	21.6%	18.8%	18.2%

回答店舗数	対応件数	携帯電話等の 充電サービス	食料品 (飲料水含)の 無償提供	110番 119番通報	交通整理	その他
5,620店	11,756件	433店	191店	69店	62店	293店
(構成比)		7.7%	3.4%	1.2%	1.1%	5.2%

※構成比：各項目ごとに「はい」と回答した店舗の割合

災害発生時には、多くの店舗が無償で支援を行ないましたが、更なる徒歩帰宅者増への対応には限界も想定されます。

行政におかれましても徒歩帰宅者の抑制対策の検討をお願いいたします。

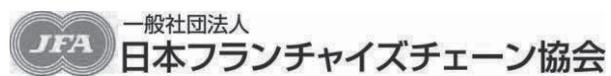
## (2) その他の地震や台風・豪雪時の帰宅困難者に対する支援の状況

- ・全国で2,600店が5,554件の支援を実施
  - トイレの提供（貸し出し） 2,155件
  - 道案内 833件
  - 休憩場所の提供 825件
  - 水道水（お湯）の提供 526件

わたくしどもコンビニエンスストアは、これからも地域社会のインフラ、時にはライフラインとして、『まちのセーフティステーション』として、社会的な責任を認識し、最大限の営業努力を続けてまいります。

以上

この件に関するお問い合わせ



事務局：前田

TEL：03-5777-8701 FAX：03-5777-8711

E-mail：[maeda@jfa-fc.or.jp](mailto:maeda@jfa-fc.or.jp)

URL：<http://www.jfa-fc.or.jp>