

2021年5月発行

2020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 アンケートリポート

アンケート対象期間：2020年1月～12月



エスゾウくん

安全・安心なまちづくりに向けた
セーフティステーション活動の
アンケート結果です

エスゾウくんは
セーフティステーション活動の
イメージキャラクターです



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

～セーフティステーション活動とは～

一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会（JFA）に加盟するコンビニエンスストアは「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組み」を2つの柱とする「セーフティステーション（SS）活動」について自主的に取組んでおり、2005年に全国展開を開始して以来、加盟店さまのご協力のもと2021年度で17年目を迎えることができました。

セーフティステーション活動実施店
地域社会の安全・安心なまちづくりと青少年環境の健全化に努めます



エスゾウくん

こまったときは…
エスゾウくんのお店へ!



110 119



防犯・防災 子ども・女性・高齢者保護 20歳未満者飲酒喫煙防止

JFA 一般社団法人
日本フランチャイズチェーン協会
後援 / 経済産業省・内閣府・警察庁・消防庁・消費者庁・国税庁・厚生労働省

このポスターを店頭に貼付して皆さまに活動の実施をお知らせしています。

【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（J F A）ではセーフティステーション（S S）活動の更なる定着・深耕を図るため、毎年、全国の加盟店（オーナーさま・店長さま）にアンケート調査を実施しており、その結果についてご報告いたします。

※尚、アンケート結果は回答の正確性を高めるため、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：コンビニエンスストア本部（五十音順）

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| ①国分グローサーズチェーン(株) | ⑤(株)ポプラ |
| ②(株)セイコーマート | ⑥ミニストップ(株) |
| ③(株)セブン-イレブン・ジャパン | ⑦山崎製パン(株)デイリーヤマザキ事業統括本部 |
| ④(株)ファミリーマート | ⑧(株)ローソン |

※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：57,114店（アンケート配付：57,275店 回答率：99.7%）

3. アンケート対象期間：2020年1月1日～同年12月31日（アンケート実施は2021年2月）

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・会合などの参加状況と内容
- (2)制服警察官の立ち寄り
- (3)店外（屋外）用防犯カメラ設置の有無
- (4)警察への捜査協力と110番通報の内容
- (5)女性・子どもの駆け込み対応と高齢者保護の状況
- (6)特殊詐欺未然防止の状況と防止できた理由・対策

【青少年環境の健全化への取組み】

- (1)青少年に対する帰宅促しの状況とトラブル発生回数
- (2)酒類・たばこ販売時の身分証明書による年齢確認実施におけるトラブル発生回数

【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など

【防災関連、その他】

- (1)災害発生時の支援とその内容
- (2)新型コロナウイルス感染防止への対応

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 ○

記入手順

※アンケート対象期間
20年1月1日～12月31日

1. 店番を右に寄せて記入してマークを入れてください

店番(1桁からご記入ください)					
6桁	5桁	4桁	3桁	2桁	1桁
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○

<記入・マーク例>

例: 17 の場合

店番(1桁からご記入ください)					
6桁	5桁	4桁	3桁	2桁	1桁
0	0	0	0	1	7
●	●	●	●	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○

2. 店名を記入してください

店名

3. 店舗の電話番号を市外局番から記入してください

電話番号(※携帯電話は不可です)

JFAでは『体験学習店舗用ガイドス』や『店舗用体験学習ノート』など店舗でスムーズに受け入れができるような資料を準備していますのでホームページをご覧ください。
【JFAホームページ(SS広場)】 <https://ss.jfa-fc.or.jp/>



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、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 ○ 防犯会議や定期総会など ○ 防犯カラーボールの投げき訓練 ○ 特殊詐欺(※)の未然防止訓練				
○ 酒類・たばこ販売時の年齢確認訓練・講習 ○ 女性の駆け込み対応訓練・講習 ○ 子どもの駆け込み対応訓練・講習				
○ 高齢者の保護対応訓練・講習 ○ 窃盗(万引き)防止の訓練・講習 ○ その他				
(※)特殊詐欺・・・振り込め詐欺や架空請求詐欺などの総称				
(3) 制服警察官が、買物などで店舗に立ち寄ることについて、どのように思いますか?				
○ 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 ○ 違和感はあるが立ち寄ってほしい ○ その他				
(4) 店外(屋外)用の防犯カメラを設置していますか?(本部・家主による設置も含む)				
○ はい ○ いいえ				
(5) 警察の捜査に協力をしたことがありますか?(防犯カメラ画像や販売データの提供など)				
○ はい ○ いいえ				
(6) 110番通報をしたことがありますか?				
○ はい ○ いいえ				
(7) (6) で「はい」と回答した場合、その内容は何ですか? 【複数回答可】				
○ 接客上のトラブル ○ 酒類・たばこ販売時などの年齢確認によるトラブル ○ 窃盗(万引き) ○ 青少年のたむろ				
○ 放置車両 ○ 放置自転車 ○ 恐喝・因縁 ○ 女性の駆け込み ○ 子どもの駆け込み(児童虐待含む)				
○ 高齢者の保護 ○ 事故 ○ 強盗 ○ 人身に対する暴行 ○ レジやカウンターなどの器物損壊				
○ 暴走族 ○ 特殊詐欺被害の防止 ○ 偽札など店舗を狙った詐欺事件 ○ その他				
(8) 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?				
また、「はい」と回答した場合、対応回数は何回ですか?				
女性の駆け込み対応	○ はい ○ いいえ	対応回数	○ 1回 ○ 5回以上	○ 2回 ○ 3回 ○ 4回
子ども(中学生ぐらいまで)の駆け込み対応	○ はい ○ いいえ	対応回数	○ 1回 ○ 5回以上	○ 2回 ○ 3回 ○ 4回
高齢者の保護	○ はい ○ いいえ	対応回数	○ 1回 ○ 5回以上	○ 2回 ○ 3回 ○ 4回
(9) (8) 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	○ 6時～11時台 ○ 6時～11時台	○ 12時～17時台 ○ 12時～17時台	○ 18時～22時台 ○ 18時～22時台	○ 23時～5時台 ○ 23時～5時台
子ども(中学生ぐらいまで)の駆け込み対応	○ 6時～11時台 ○ 6時～11時台	○ 12時～17時台 ○ 12時～17時台	○ 18時～22時台 ○ 18時～22時台	○ 23時～5時台 ○ 23時～5時台
高齢者の保護	○ 6時～11時台 ○ 6時～11時台	○ 12時～17時台 ○ 12時～17時台	○ 18時～22時台 ○ 18時～22時台	○ 23時～5時台 ○ 23時～5時台
(10) (8) 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	○ ストーカー(つきまとい) ○ 知らない人から声をかけられた ○ 痴漢 ○ 暴力(DV含む) ○ 急病・ケガ ○ 事故 ○ その他			
子ども(中学生ぐらいまで)の駆け込み対応	○ 道に迷った ○ 家族や友達とはぐれた ○ 知らない人から声をかけられた ○ 痴漢(いたづら) ○ 急病・ケガ ○ 家出			
高齢者の保護	○ 事故 ○ 徘徊 ○ 徘徊以外の認知症が疑われる問題行動(※) ○ 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			
(※)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				

(11) (8) 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	㊶ 110番通報 ㊷ 119番通報 ㊸ 家族・知人などに連絡 ㊹ 売場・バックルームで保護 ㊺ 自宅まで送った ㊻ その他
子ども(中学生ぐらいまで)の駆け込み対応	㊶ 110番通報 ㊷ 119番通報 ㊸ 児童相談所などの施設に連絡 ㊹ 家族・知人などに連絡 ㊺ 売場・バックルームで保護 ㊻ 自宅まで送った ㊼ その他
高齢者の保護	㊶ 110番通報 ㊷ 119番通報 ㊸ 地域包括支援センターなどに連絡 ㊹ 家族・知人などに連絡 ㊺ 売場・バックルームで保護 ㊻ 自宅まで送った ㊼ その他
(12) 振り込み詐欺などの特殊詐欺を未然に防止したことがありますか？(電子マネー・ATM・出し子の通報など)	㊶ はい ㊷ いいえ
(13) (12) 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】	㊶ 高額な電子マネー(POSAカード)の購入を不審に感じた ㊷ 「シルバー・携帯・ATM」のフレーズ(※)に該当した ㊸ 「高額・端末・POSAカード」のフレーズ(※)に該当した ㊹ 「還付金」や「子どもに送金」などの話が聞こえた ㊺ 「現金を宅配便などで送りたい」旨を言われた ㊻ 高額なインターネット決済を不審に感じた ㊼ 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)
(14) 振り込み詐欺などの特殊詐欺被害防止について警察から巡回指導などを受けたことがありますか？(電子マネー・ATM・出し子の通報など)	㊶ はい ㊷ いいえ
(15) 店舗で特殊詐欺を未然防止するために何か取組みを行なっていますか？【複数回答可】	㊶ 高額な電子マネー(POSAカード)の購入時には声をかけている ㊷ SS活動通信を活用している ㊸ 警察などから提供されたチェックシートなどを活用している ㊹ 日頃から従業員に口頭で注意喚起している ㊺ その他の取組みをしている ㊻ 特に取組みをしていない

2. 青少年環境の健全化への取組み

(16) 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？	㊶ はい ㊷ いいえ
(17) (16) で「はい」と回答した場合、トラブルになったことはありますか？ また、「はい」と回答した場合、トラブル発生回数は概ね何回ですか？	トラブルに発生したことがある ㊶ はい ㊷ いいえ 発生回数 ㊸ 1回 ㊹ 2回 ㊺ 3回 ㊻ 4回 ㊼ 5回以上
(18) (17) で「はい」と回答した場合、お客さまはどのような態度を取りましたか？【複数回答可】	㊶ 素直に応じず文句を言う ㊷ 故意に大きな声で恫喝をする ㊸ 人身に対する暴行 ㊹ レジやカウンターなどの器物損壊 ㊺ 店頭や駐車場を汚したままで帰宅 ㊻ その他
(19) 酒類・たばこを販売する際に身分証明書の提示を求めてトラブルになったことはありますか？ また、「はい」と回答した場合、トラブル発生回数は概ね何回ですか？	酒類 ㊶ はい ㊷ いいえ 発生回数 ㊸ 5回以下 ㊹ 6回~10回 ㊺ 11回~30回 ㊻ 31回~50回 ㊼ 51回以上 たばこ ㊶ はい ㊷ いいえ 発生回数 ㊸ 5回以下 ㊹ 6回~10回 ㊺ 11回~30回 ㊻ 31回~50回 ㊼ 51回以上
(20) (19) で「はい」と回答した場合、お客さまはどのような態度を取りましたか？【複数回答可】	酒類 ㊶ 素直に応じず文句を言う ㊷ 故意に大きな声で恫喝をする ㊸ 人身に対する暴行 ㊹ レジやカウンターなどの器物損壊 ㊺ その他 たばこ ㊶ 素直に応じず文句を言う ㊷ 故意に大きな声で恫喝をする ㊸ 人身に対する暴行 ㊹ レジやカウンターなどの器物損壊 ㊺ その他
(21) 酒類・たばこ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】	㊶ 現行の法制度(販売者の年齢確認義務)の周知活動 ㊷ 購入者が身分証明書を提示するなどの条例の制度化 ㊸ 店舗責任者向けの講習会など ㊹ 学校・PTAなどで健康被害・飲酒・喫煙防止教育を徹底させる ㊺ 身分証明書を「写真付きの身分証明書」に統一させる

3. 地域との交流

(22) 地域との交流を深めるため、どのような活動・協力をしていますか？【複数回答可】	㊶ 認知症サポーター ㊷ 地域包括支援センターとの協力 ㊸ 自治会・子ども会・敬老会などに参加 ㊹ PTA活動に参加 ㊺ 児童登下校時の見守り活動 ㊻ 清掃活動 ㊼ 防犯(防災)活動 ㊽ 体験学習の実施 ㊾ 交通指導員 ㊿ 補導員 ㊽ 地域の見守りネットワークに参加 ㊾ その他
---	--

4. 防災関連、その他

(23) 災害(地震・風水害・雪害など)が発生した際に、店舗に立ち寄られた方に何らかの支援をしましたか？	㊶ はい ㊷ いいえ ㊸ 機会がなかった
(24) (23) 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】	㊶ 可能な範囲で営業(※)を継続した ㊷ トイレを提供(貸出し) ㊸ 水道水(お湯含)を提供 ㊹ 交通情報を提供 ㊺ 食料品(飲料水含)を無償提供 ㊻ 110番・119番通報 ㊼ 休憩場所を提供 ㊽ 道案内 ㊾ 携帯電話などを充電 ㊿ その他 (※)安全を確保した上での営業
(25) 新型コロナウイルス感染防止に関して、どのような対応をしていますか？【複数回答可】	㊶ 勤務時の手洗い・消毒の徹底 ㊷ マスクやフェイスシールドなどの着用 ㊸ 勤務者の検温実施(自宅含む) ㊹ レジカウンターでの飛沫防止シートなどの設置 ㊺ レジ待ちの立ち位置表示 ㊻ その他の対応
(26) (25) の対応を踏まえ、新型コロナウイルス感染防止対策に関する「宣言ステッカー」などを掲出していますか？	㊶ はい ㊷ いいえ
(27) 店舗にイートインスペースはありますか？	㊶ はい ㊷ あるが現在は閉鎖や間引きなどを実施している ㊸ いいえ

ご協力ありがとうございました

【総括】

私たちコンビニエンスストアは、日頃の営業活動の中で目配り・気配りを常に行なうことで少しでも地域社会の安全・安心に貢献したいと考えております。SS活動に取り組んだことでお客さまや地域の皆さまからはお褒めのお言葉を頂戴しております。これからも「まちの安全・安心の拠点」としてお客さまをはじめ、地域社会や行政機関などとの連携を強化して同活動の深耕を図ってまいります。

【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・会合などの参加状況と内容

店舗では新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら14,516店(25.6%⇒構成比を記載、以下注釈がない場合は同様)が防犯訓練や講習会に参加して防犯体制の強化や特殊詐欺未然防止対策強化に取り組みました。

② 制服警察官の立ち寄り

制服の警察官が買物などで店舗に立ち寄ることについて「安心感がありもっと立ち寄ってほしい」など55,157店(97.4%)から肯定的な意見があり、コロナ禍においても警察官の立ち寄りを積極的に望む声が多い結果となりました。

③ 店外(屋外)用防犯カメラ設置の有無

店外(屋外)用防犯カメラは47,385店(83.8%)で設置しています。一方、防犯カメラを設置していない9,133店(16.2%)は「構造上設置が不可能」や「駅の構内や病院などの屋内店舗である」などの理由となります。

④ 警察への捜査協力の状況

警察からの要請に対して51,567店(91.2%)が防犯カメラ画像や販売データの提供などの捜査協力をしました。事故や事件の早期解決に役立つ情報提供により地域の安全で安心なまちづくりに貢献しています。

⑤ 女性・子どもの駆け込み対応と高齢者保護の状況

女性の駆け込みは5,975店で延べ8,875回以上の対応を行いました。時間帯別では23時～5時台で2,966店(51.7%)と深夜時間帯が約半数を占めました。

子どもの駆け込みは3,372店で延べ4,961回以上の対応を行いました。時間帯別では12時～17時台で1,495店(47.1%)が対応しました。

高齢者の保護は11,681店で延べ22,562回以上の対応を行いました。時間帯別では12時～17時台が4,623店(43.8%)で一番多く保護した時間帯ですが、昼夜を問わず、その他の時間帯でも多くの高齢者を保護しました。

⑥ 特殊詐欺未然防止の状況と防止できた理由・対策

10,797店が「特殊詐欺を未然に防いだ」と回答があり、近年は防止できた店舗数が年々増加しています。防止できた理由は「高額な電子マネーの購入を不審に感じた」として注意喚起の声をかけたものが一番多く8,734店でした。

※全国の警察における2020年特殊詐欺認知件数は13,526件。(警察庁調べ)

【青少年環境の健全化への取組み】

① 青少年に対する帰宅促しの状況

深夜時間帯で青少年に帰宅を促している店舗は29,893店（53.0%）ありました。

② 酒類・たばこ販売時の身分証明書による年齢確認実施におけるトラブル発生回数

店舗では青少年健全育成の観点から酒類・たばこ販売時の身分証明書による年齢確認に努めておりますが、身分証明書の提示を求めた際に購入者の理解が得られず延べ23,553店（酒類・たばこの合算）でトラブルが発生し、残念ながら、なかには従業員への暴行や器物損壊に発展するケースもありました。

【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など

25,077店が「地域との交流を深めるために活動や協力をしている」と回答し、内容としては「清掃活動」や「体験学習の受け入れ」などの回答が多くありました。

【防災関連、その他】

① 災害発生時の支援とその内容

風水害など、災害が発生した際に7,835店で何らかの支援を実施しました。被災した地域のお役に立てるように「可能な範囲で営業を継続」、「トイレの提供」、「休憩場所の提供」を主に実施しました。

② 新型コロナウイルス感染防止への対応

社会的な影響も大きかった新型コロナウイルスが拡大する中、56,541店で感染防止対策を行いました。お客さまに安心してお買い物いただけるよう、主に「勤務時の手洗い・消毒の徹底」、「マスクやフェイスシールドなどの着用」、「レジカウンターでの飛沫防止シートなどの設置」などの対応を行い、対応した店舗においては宣言ステッカーなどの掲出に努めております。

【店舗より寄せられた主な意見】

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と願っています。

また、青少年の深夜時間帯での居座り行為や20歳未満者の飲酒・喫煙などを発見した際には店舗でも注意喚起を行ないますので、深夜時間帯における制服警察官のパトロールや立ち寄りを併せて強化していただくとともに、強盗対策や特殊詐欺被害防止に向けた防犯訓練の実施などもお願いいたします。

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=56,771店】

項目	参加した	参加する機会がなかった
店舗数	14,516店	42,255店
構成比 (100.0%)	25.6%	74.4%

② 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=14,382店】

項目	強盗模擬訓練	酒類・たばこの年齢確認	防犯カラーボール投てき	防犯会議や定期総会	特殊詐欺の未然防止
店舗数	5,784店	4,657店	4,599店	4,593店	1,936店
割合	40.2%	32.4%	32.0%	31.9%	13.5%

項目	窃盗(万引き)防止	高齢者の保護	子どもの駆け込み	女性の駆け込み	その他
店舗数	1,088店	797店	561店	390店	778店
割合	7.6%	5.5%	3.9%	2.7%	5.4%

(2) 制服警察官の立ち寄り

① 制服警察官が買物などで店舗に立ち寄ることについての感想 【n=56,614店】

項目	安心感があり立ち寄ってほしい	安心感はあるが立ち寄ることがない	違和感はあるが立ち寄ってほしい	その他
店舗数	44,096店	6,952店	4,109店	1,457店
構成比 (100.0%)	77.9%	12.3%	7.2%	2.6%

(3) 店外(屋外)用防犯カメラ設置の有無

① 店外(屋外)用の防犯カメラ設置状況 【n=56,518店】

項目	設置あり	設置なし
店舗数	47,385店	9,133店
構成比 (100.0%)	83.8%	16.2%

(4) 警察への捜査協力と110番通報の内容

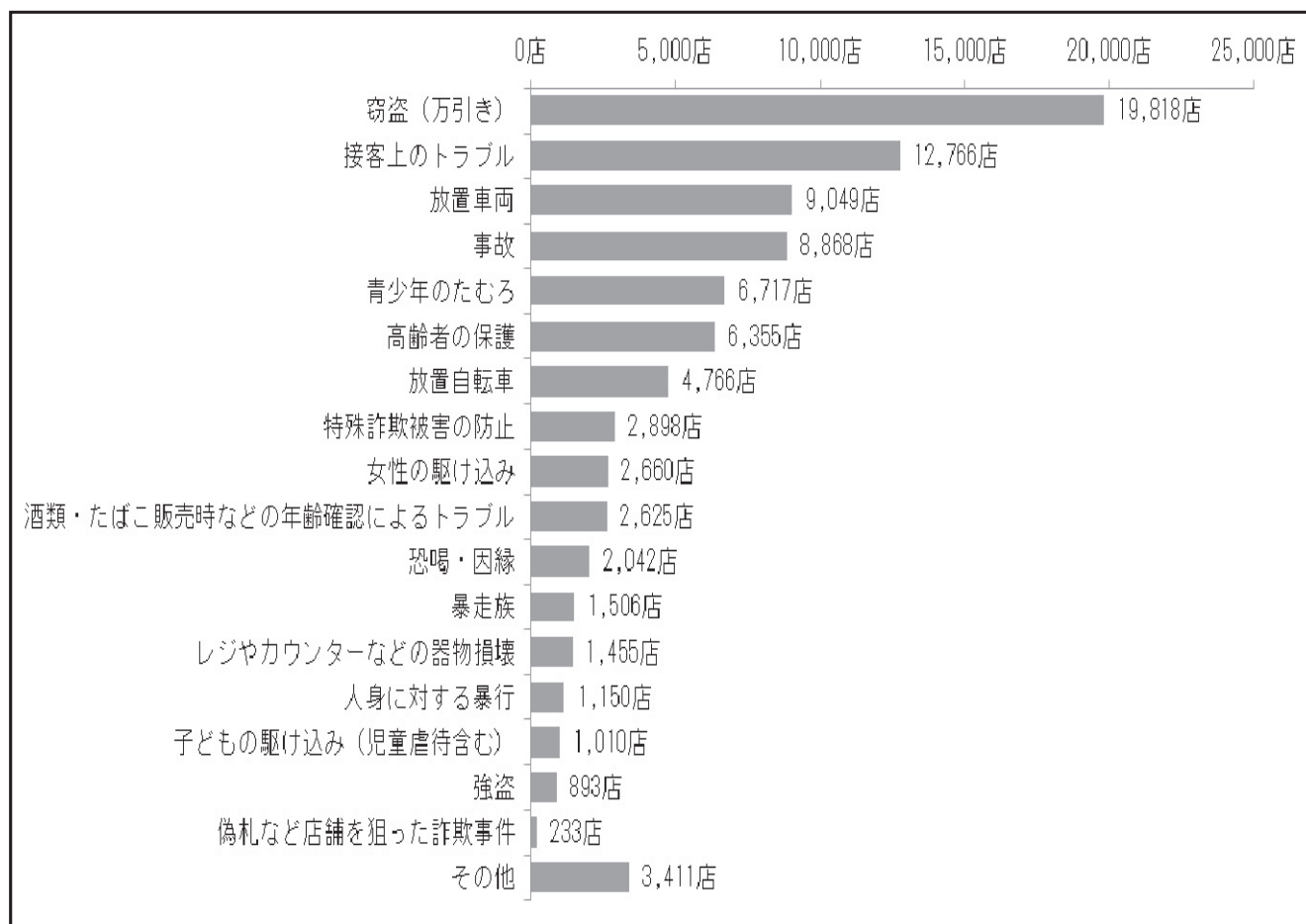
① 警察の捜査に協力した店舗【n=56,535店】

項目	協力した	協力する機会がなかった
店舗数	51,567店	4,968店
構成比 (100.0%)	91.2%	8.8%

② 110番通報の状況【n=56,502店】

項目	通報した	通報していない
店舗数	35,929店	20,573店
構成比 (100.0%)	63.6%	36.4%

③ 通報した内容【複数回答：n=35,788店】



(5) 女性・子どもの駆け込み対応と高齢者保護の状況

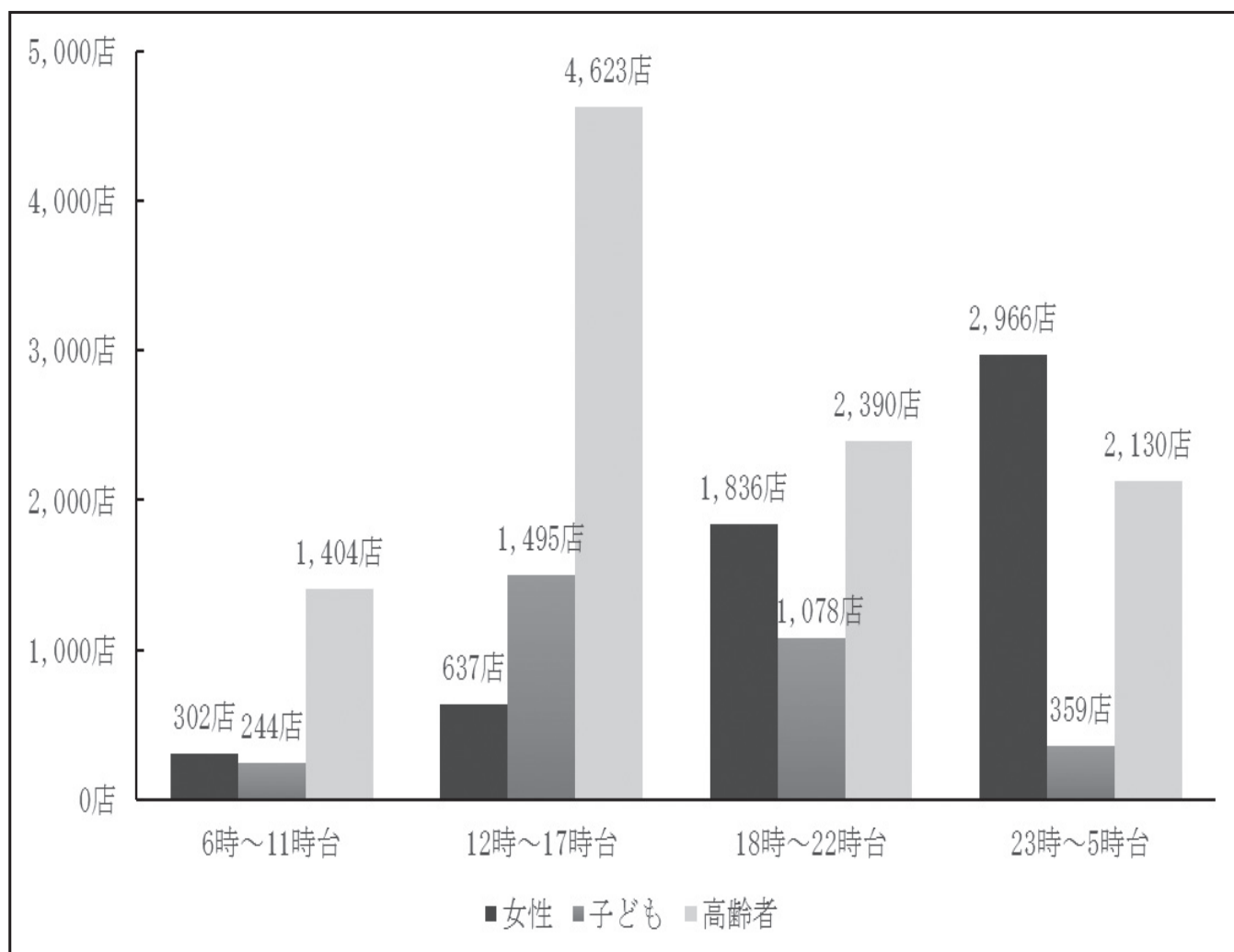
① 駆け込み・保護の状況【複数回答：割合はnに占める各回答の割合

女性 n=54,542 店 子ども n=53,632 店 高齢者 n=54,732 店】

項目	駆け込み・保護を行った店舗	回数	駆け込み・保護を行った店舗の構成比
女性の駆け込み	5,975 店	8,875 回以上	11.0%
子どもの駆け込み	3,372 店	4,961 回以上	6.3%
高齢者の保護	11,681 店	22,562 回以上	21.3%

② 駆け込み・保護を行った時間帯

【女性 n=5,741 店 子ども n=3,176 店 高齢者 n=10,547 店】



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=5,871店】

項目	ストーリー 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)	急病・ケガ	痴漢	事故	その他
店舗数	2,572店	1,509店	1,165店	557店	531店	216店	704店
割合	43.8%	25.7%	19.8%	9.5%	9.0%	3.7%	12.0%

④ 駆け込んできた女性への対応

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=5,756店】

項目	110番通報	売場・バック ルーム で保護	家族・知人 などに連絡	自宅まで 送った	119番通報	その他
店舗数	3,777店	2,283店	666店	332店	300店	297店
割合	65.6%	39.7%	11.6%	5.8%	5.2%	5.2%

⑤ 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=3,325店】

項目	道に迷った	家族や友達と はぐれた	知らない人 から声を かけられた	家出	急病・ケガ
店舗数	949店	675店	627店	400店	322店
割合	28.5%	20.3%	18.9%	12.0%	9.7%

項目	暴力 (家庭内暴力 含む)	痴漢 (いたずら)	事故	その他
店舗数	164店	96店	64店	621店
割合	4.9%	2.9%	1.9%	18.7%

⑥ 駆け込んできた子どもへの対応

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=3,221店】

項目	110番通報	家族・知人 などに 連絡	売場・バック ルームで 保護	自宅まで 送った	児童 相談所 などの 施設に 連絡	119番通報	その他
店舗数	1,605店	1,075店	1,023店	295店	81店	63店	240店
割合	49.8%	33.4%	31.8%	9.2%	2.5%	2.0%	7.5%

⑦ 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=11,574 店】

項目	徘徊	徘徊以外の 問題行動	急病・ケガ	道に迷った
店舗数	5,810 店	3,753 店	2,981 店	2,312 店
割合	50.2%	32.4%	25.8%	20.0%

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	335 店	293 店	72 店	628 店
割合	2.9%	2.5%	0.6%	5.4%

⑧ 駆け込んできた高齢者への対応

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=11,269 店】

項目	110番通報	家族・知人 などに 連絡	売場・ バック ルームで 保護	119番通報	自宅まで 送った	地域包括 支援セン ターなど に連絡	その他
店舗数	7,881 店	2,160 店	2,022 店	1,804 店	820 店	579 店	475 店
割合	69.9%	19.2%	17.9%	16.0%	7.3%	5.1%	4.2%

(6) 特殊詐欺未然防止の状況と防止できた理由・対策

① 特殊詐欺を未然に防止した店舗【n=55,982 店】

項目	防止した	防止する機会 がなかった
店舗数	10,797 店	45,185 店
構成比 (100.0%)	19.3%	80.7%

② 防止した店舗数の過去5カ年推移

年数	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年
店舗数	3,922 店	6,158 店	8,327 店	9,118 店	10,797 店
構成比	7.4%	11.3%	14.9%	16.4%	19.3%

③ 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=10,684店】

項目	高額な電子マネーの購入を不審に感じた	「高額・端末・POSAカード」のフレーズに該当した	高額なインターネット決済を不審に感じた	「シルバー・携帯・ATM」のフレーズに該当した	「還付金」や「子どもに送金」などの話が聞こえた	「現金を宅配便などで送りたい」旨を言われた	その他
店舗数	8,734店	1,097店	1,076店	1,062店	316店	151店	499店
割合	81.7%	10.3%	10.1%	9.9%	3.0%	1.4%	4.7%

④ 特殊詐欺被害防止について警察から依頼や巡回指導を受けた店舗【n=50,679店】

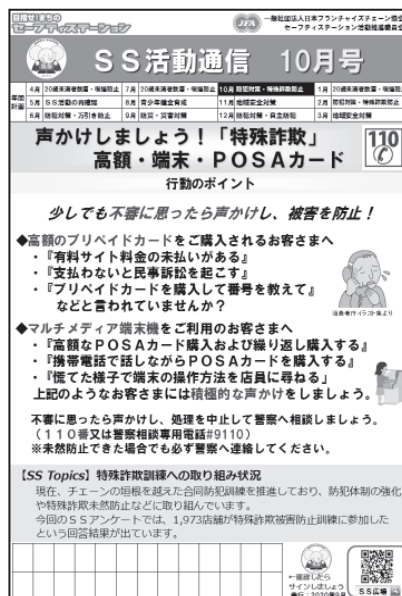
項目	受けたことがある	受けたことがない
店舗数	32,133店	18,546店
構成比(100.0%)	63.4%	36.6%

⑤ 特殊詐欺防止のために取組んだ内容

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=46,532店】

項目	高額な電子マネーの購入時は声をかけている	従業員に口頭で注意喚起をしている	SS活動通信を活用している(※)	警察などから提供されたチェックシートを活用している	その他
店舗数	30,233店	20,070店	9,466店	8,268店	1,762店
割合	65.0%	43.1%	20.3%	17.8%	3.8%

(※) JFAが発行している『SS活動通信』



青少年環境の健全化への取組み

(1) 青少年に対する帰宅促しの状況とトラブル発生回数

① 条例の有無に関わらず深夜時間帯に帰宅促しを実施している店舗【n=56,410店】

項目	実施している	実施する機会が なかった
店舗数	29,893店	26,517店
構成比 (100.0%)	53.0%	47.0%

② 帰宅促しを行った際のトラブルの有無【n=29,328店】

項目	トラブルあり	トラブルなし
店舗数	2,704店	26,624店
構成比 (100.0%)	9.2%	90.8%

③ この一年間のトラブル発生回数【n=2,239店】

項目	1回	2回	3回	4回	5回以上
店舗数	520店	554店	336店	42店	787店
構成比 (100.0%)	23.2%	24.7%	15.0%	1.9%	35.2%

④ 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=2,669店】

項目	素直に 応じず 文句を言う	店頭・ 駐車場を 汚したまま で帰宅	大きな 声で恫喝	器物損壊	暴行	その他
店舗数	2,136店	1,512店	1,073店	131店	61店	149店
割合	80.0%	56.7%	40.2%	4.9%	2.3%	5.6%

(2) 酒類・たばこ販売時の身分証明書による年齢確認実施におけるトラブル発生回数

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=54,179 店 たばこ n=53,117 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	10,756 店	43,423 店
	構成比 (100.0%)	19.9%	80.1%
たばこ	店舗数	12,797 店	40,320 店
	構成比 (100.0%)	24.1%	75.9%

② トラブル発生回数

【酒類 n=9,782 店 たばこ n=11,527 店】

項 目		5 回以下	6～10 回	11～30 回	31～50 回	51 回以上
酒 類	店舗数	6,243 店	1,909 店	1,016 店	186 店	428 店
	構成比 (100.0%)	63.8%	19.5%	10.4%	1.9%	4.4%
たばこ	店舗数	7,522 店	2,108 店	1,184 店	226 店	487 店
	構成比 (100.0%)	65.2%	18.3%	10.3%	2.0%	4.2%

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=10,655 店 たばこ n=12,378 店】

項 目		文句を言う	大きな声で恫喝	器物損壊	暴行	その他
酒 類	店舗数	9,717 店	4,241 店	525 店	148 店	420 店
	割合	91.2%	39.8%	4.9%	1.4%	3.9%
たばこ	店舗数	11,218 店	4,740 店	553 店	147 店	509 店
	割合	90.6%	38.3%	4.5%	1.2%	4.1%

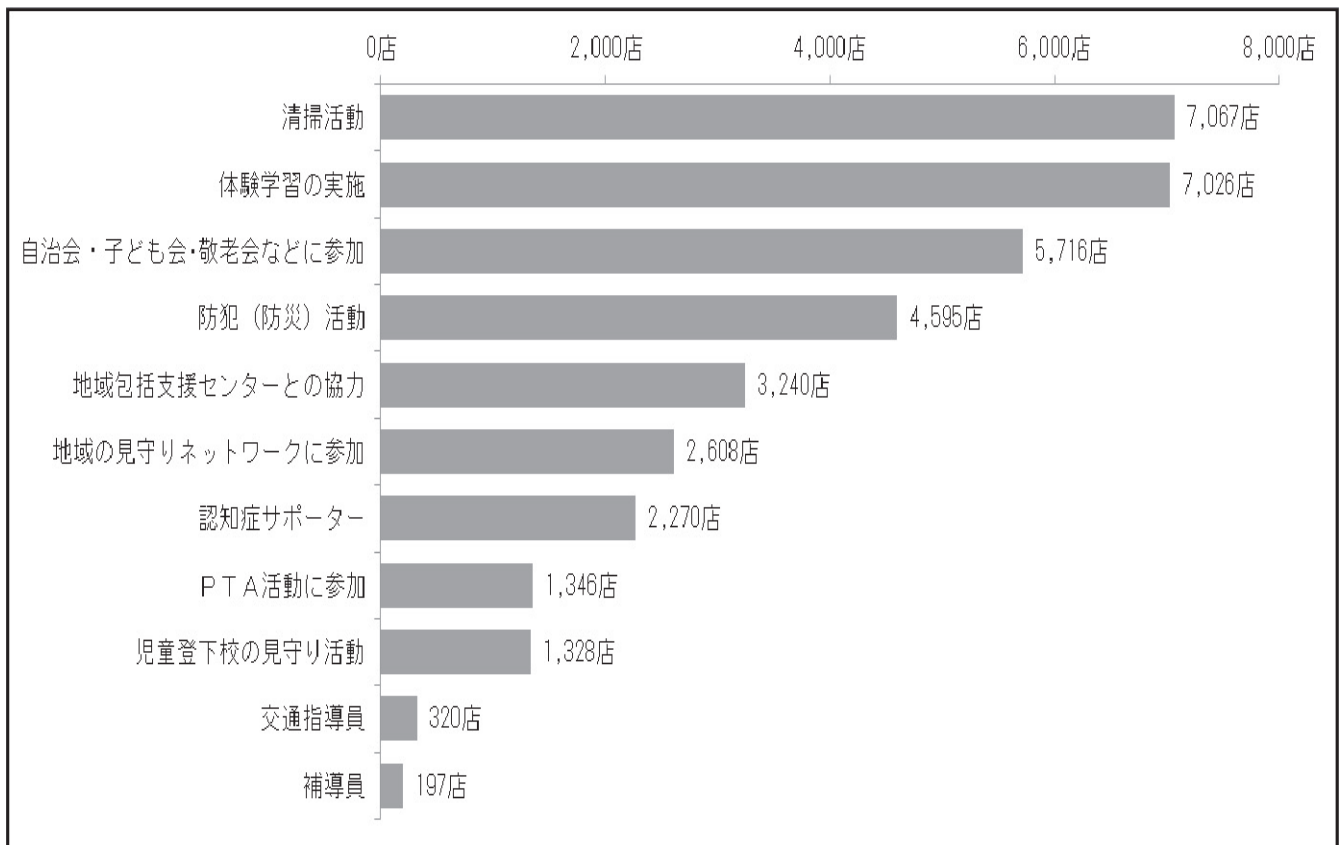
④ 年齢確認に対する要望【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=51,244店】

項目	購入者が 身分証明書を 提示する などの制度化	身分証明書を 「写真付きの 身分証明書」 に統一して ほしい	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 ほしい	店舗責任者 向けの 年齢確認 講習会の開催
店舗数	32,556店	23,204店	19,849店	10,180店	1,343店
割合	63.5%	45.3%	38.7%	19.9%	2.6%

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など

① 地域との交流を深めるために現在行っている活動や協力【複数回答 n=25,077店】



防災関連

(1) 災害発生時の支援とその内容

① 災害発生時の支援【n=14,357店】 支援する機会がなかった店舗41,831店

項目	支援した	支援できなかった
店舗数	7,835店	6,522店
構成比 (100.0%)	54.6%	45.4%

② 災害時支援の内容【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=7,807店】

項目	可能な範囲で 営業を継続	トイレを 提供	休憩場所 を提供	水道水や お湯を提供	携帯電話 などを充電
店舗数	5,901店	4,730店	1,740店	1,323店	1,108店
割合	75.6%	60.6%	22.3%	16.9%	14.2%

項目	道案内	交通情報 を提供	飲食料品を 無償提供	110番・ 119番通報	その他
店舗数	958店	805店	534店	291店	460店
割合	12.3%	10.3%	6.8%	3.7%	5.9%

《資料》 チェーン別・都道府県別SS活動実施店舗数

2020年12月末現在

企業名	セブンイレブン ・ セブンイレブン	ファミリーマート	ローソン	ミニストップ	山崎製パン デイリーヤマザキ 事業統括本部	セイコーマート	ポプラ	国分グロリアーズ チェーン	チェーン合計
ブランドチェーン	セブンイレブン	ファミリーマート	ローソン・スリーエフ ローソン・ポプラ ナチュラルストア100 ローソン	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	スリーエイト くらしハウス ポプラ	コミュニティ・ストア	
北海道	1,002	239	679			1,079			2,999
東北	青森県	100	200	278	26	11			615
	岩手県	146	185	181	12	23			547
	宮城県	415	352	256	109	30			1,162
	秋田県	106	145	182		18			451
	山形県	183	143	114		6			446
	福島県	449	180	171	82	15			897
関東	茨城県	645	337	226	106	33	82	9	1,438
	栃木県	451	224	200	29	16		1	921
	群馬県	474	121	242	46	24			907
	埼玉県	1,216	789	693	135	70	9	21	2,934
	千葉県	1,130	631	604	176	126		32	2,700
	東京都	2,780	2,461	1,697	257	138		59	7,415
中部・北陸	神奈川	1,475	994	1,082	120	84		18	3,778
	新潟県	433	182	230		57			902
	富山県	132	156	185		8		10	491
	石川県	138	247	105		9		11	510
	福井県	69	152	109	7				337
	山梨県	205	83	137		31			456
	長野県	461	267	174		35			937
	岐阜県	194	347	183	86	47			857
	静岡県	737	492	281	132	33			1,676
	愛知県	1,058	1,584	726	197	72		6	3,643
関西	三重県	170	396	137	83	5			791
	滋賀県	238	157	155	5	3		1	559
	京都府	357	331	323	35	33		5	1,084
	大阪府	1,256	1,364	1,112	83	126		29	3,974
	兵庫県	699	529	662	45	51		9	1,997
	奈良県	139	148	137	12	22			458
中国	和歌山県	88	117	153		19			377
	鳥取県	43	72	137				7	259
	島根県	61	67	143		1		10	282
	岡山県	320	238	209		16		26	809
	広島県	605	269	248		32		75	1,229
	山口県	331	92	120		6		23	572
	徳島県	82	84	135	19	3			323
四国	香川県	106	125	134	31	15			411
	愛媛県	124	234	215	7	6		1	587
	高知県	41	106	139					286
	福岡県	1,026	534	524	121	73		44	2,322
九州	佐賀県	187	73	75	12	11		4	362
	長崎県	202	153	114		46		15	530
	熊本県	356	202	160		53		13	784
	大分県	183	120	193	3	12		7	518
	宮崎県	197	123	111		1			432
	鹿児島県	201	268	199					668
沖縄県	67	330	245					642	
合計店舗数	21,078	16,643	14,515	1,976	1,420	1,170	436	37	57,275
出店地域数	47	47	47	27	41	3	24	7	

この件に関するお問い合わせ



事務局: 島村・富田・田中

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

E-mail : jfa_ss@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→

