

2022年5月発行

2021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：2021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2022年度で18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



ESゾウくん

こまったときは…  
**ES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。

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、本レポートでは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。

## 【アンケート概要】

### 1. 活動参加企業：コンビニエンスストア本部（五十音順）

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

※各企業の都道府県別S S活動実施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：56,989店（アンケート配付：57,226店 回答率：99.6%）

### 3. アンケート対象期間：2021年1月1日～同年12月31日（実施期間は2022年1～2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・会合などへの参加状況と内容
- (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対応関連

# 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。
2. 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  
21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
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: 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
①	②	③	④	⑤	⑥
⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	⑫
⑬	⑭	⑮	⑯	⑰	⑱
⑲	⑳	㉑	㉒	㉓	㉔
㉕	㉖	㉗	㉘	㉙	㉚
㉛	㉜	㉝	㉞	㉟	㊱
㊲	㊳	㊴	㊵	㊶	㊷
㊸	㊹	㊺	㊻	㊼	㊽
㊾	㊿	㊿	㊿	㊿	㊿

### 2. 店名を記入してください

店名
見本

### 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)
見本

JFAでは『体験学習店舗用ガイド』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?					
<input type="radio"/> はい		<input type="radio"/> 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】					
<input type="checkbox"/> 強盗模擬訓練	<input type="checkbox"/> 防犯会議や定期総会など	<input type="checkbox"/> 防犯カラーボールの投げき訓練	<input type="checkbox"/> 特殊詐欺(※)の未然防止訓練		
<input type="checkbox"/> 酒類・たばこ販売時の年齢確認訓練・講習	<input type="checkbox"/> 女性の駆け込み対応訓練・講習		<input type="checkbox"/> 子どもの駆け込み対応訓練・講習		
<input type="checkbox"/> 高齢者の保護対応訓練・講習	<input type="checkbox"/> 窃盗(万引き)防止の訓練・講習		<input type="checkbox"/> 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?					
<input type="radio"/> 安心感がありもっと立ち寄ってほしい		<input type="radio"/> 安心感はあるが立ち寄ったことが無い		<input type="radio"/> 制服姿に違和感はあるが立ち寄ってほしい	
<input type="radio"/> 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)					
<input type="radio"/> はい		<input type="radio"/> 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)					
<input type="radio"/> はい		<input type="radio"/> いいえ			
(6) 110番通報をしたことがありますか?					
<input type="radio"/> はい		<input type="radio"/> 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】					
<input type="checkbox"/> 接客上のトラブル	<input type="checkbox"/> 酒類・たばこ販売時など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"/> 人身に対する暴行	<input type="checkbox"/> レジやカウンターなどの器物損壊	
<input type="checkbox"/> 暴走族	<input type="checkbox"/> 特殊詐欺被害の防止	<input type="checkbox"/> 偽札など店舗を狙った詐欺事件	<input type="checkbox"/> 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	<input type="radio"/> はい	対応回数	<input type="radio"/> 1回	<input type="radio"/> 2回	<input type="radio"/> 3回
	<input type="radio"/> いいえ		<input type="radio"/> 5回以上		
子ども(中学生ぐらいまで)の駆け込み対応	<input type="radio"/> はい	対応回数	<input type="radio"/> 1回	<input type="radio"/> 2回	<input type="radio"/> 3回
	<input type="radio"/> いいえ		<input type="radio"/> 5回以上		
高齢者の保護	<input type="radio"/> はい	対応回数	<input type="radio"/> 1回	<input type="radio"/> 2回	<input type="radio"/> 3回
	<input type="radio"/> いいえ		<input type="radio"/> 5回以上		
(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	<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	
子ども(中学生ぐらいまで)の駆け込み対応	<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	
高齢者の保護	<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	
(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	<input type="checkbox"/> ストーカー(つきまとい)	<input type="checkbox"/> 知らない人から声をかけられた			
	<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(中学生ぐらいまで)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"/> 知らない人から声をかけられた	
	<input type="checkbox"/> 痴漢(いたづら)	<input type="checkbox"/> 急病・ケガ	<input type="checkbox"/> 家出		
	<input type="checkbox"/> 事故	<input type="checkbox"/> 暴力(家庭内暴力含む)		<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					

(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〔POSAカードなど〕・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カードなど)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〔POSAカードなど〕・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カードなど)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	

見本

## 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やタッチパネル押下の協力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 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 お客さま用消毒スタンドなどの設置 ㊼ その他の対応	
(26) 新型コロナウイルス感染防止対応の中で、下記を発端とするトラブルがありましたか？【複数回答可】	
㊶ お客さまのマスク着用有無 ㊷ お客さまの消毒スタンドなどの活用有無 ㊸ レジ待ちの立ち位置などソーシャルディスタンス ㊹ レジの飛沫防止シートなどを介しての会話のやりとり(聞こえにくいなど) ㊺ 店頭での飲酒など ㊻ その他	
(27) 酒類販売管理者の「標識」をお客さまの見やすい場所に掲出していますか？	
㊶ はい ㊷ いいえ ㊸ 酒類の取扱い無し	

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も目配り・気配りを常に行うことで地域社会の安全・安心に貢献したいと考えております。これまでSS活動を継続的に取組んできたことで、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、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・会合などへの参加状況と内容

新型コロナウイルス感染防止対策を講じながら13,833店（24.5%⇒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、防犯体制や特殊詐欺未然防止対策の強化に取り組みました。

#### ② 制服警察官の立ち寄り

制服姿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55,047店（97.7%）から肯定的な意見があり、昨今のコロナ禍においても制服警察官の積極的な立ち寄りを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47,567店（84.5%）で設置しています。一方、防犯カメラを設置していない8,702店（15.5%）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51,524店（91.6%）が防犯カメラ画像の提供などの捜査協力をしました。事件や事故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5,822店で延べ8,752回以上の対応を行いました。時間帯別では23時～5時台で2,844店（51.0%）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3,422店で延べ5,207回以上の対応を行いました。時間帯別では12時～17時台で1,568店（48.5%）が対応しました。

高齢者の保護は12,000店で延べ23,054回以上の対応を行いました。時間帯別では12時～17時台が4,652店（42.8%）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。

いずれの場合も110番・119番通報や店舗の事務所で保護するなどし、管轄行政機関やご家族へ無事に引き渡すなどの対応を行いました。

#### ⑥ 特殊詐欺未然防止の状況と防止できた理由

13,959店で「特殊詐欺を未然に防いだ」と回答があり、全店舗に占める割合は25%に達しました。近年は防止できた店舗数が年々増加しており、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11,661店でした。

## 【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

条例の有無に関わらず深夜時間帯で青少年に帰宅を促している店舗は 29,857 店 (53.1%) ありました。

### ② 酒類・たばこ販売時の年齢確認実施におけるトラブルの状況

身分証明書の提示やタッチパネル押下の協力を求めた際に購入者の理解が得られず、延べ 25,778 店 (酒類・たばこの合算) でトラブルが発生し、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

24,847 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」と回答しました。その中で「清掃活動」が 7,195 店と一番多く、次いで「体験学習の実施」が 6,233 店となりました。

## 【防災関連、その他】

### ① 災害発生時の支援とその内容

地震や風水害など、災害が発生した際に 6,874 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」などを主に実施しました。

### ② 新型コロナウイルス感染防止対応関連

新型コロナウイルス感染拡大が続き終息が未だ見えない中、各店舗では感染防止対策を行いましたが、「レジの飛沫シートなどを介して会話することにより声が聞きにくい」、「お客さまがマスクを未着用で来店する」などによるトラブルが 38,830 店にて発生いたしました。

## 【店舗より寄せられた主な意見】

① 酒類・たばこ販売時の年齢確認について、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あります。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おります。

② 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。

③ 新型コロナウイルス感染防止対応に端を発したお客さまとのトラブルも発生しております。マスク着用など国民に対する感染予防対策の周知、また、店舗でのトラブルの収束が見込めず 110 番通報した際には速やかなご臨場をお願いいたします。

## 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=56,575店】

項目	参加した	参加する機会 がなかった
店舗数	13,833店	42,742店
構成比 (100.0%)	24.5%	75.5%

#### 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=13,705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	5,332店	4,620店	4,283店	4,131店	2,054店
割合	38.9%	33.7%	31.3%	30.1%	15.0%

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	973店	835店	517店	341店	636店
割合	7.1%	6.1%	3.8%	2.5%	4.6%

### (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=56,343店】

項目	安心感があり 立ち寄ってほしい	安心感はあるが 立ち寄ったことが ない	制服姿に 違和感はあるが 立ち寄ってほしい	その他
店舗数	44,883店	6,296店	3,868店	1,296店
構成比 (100.0%)	79.6%	11.2%	6.9%	2.3%

### (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=56,269店】

項目	設置あり	設置なし
店舗数	47,567店	8,702店
構成比 (100.0%)	84.5%	15.5%



#### (4) 警察への捜査協力と110番通報の内容

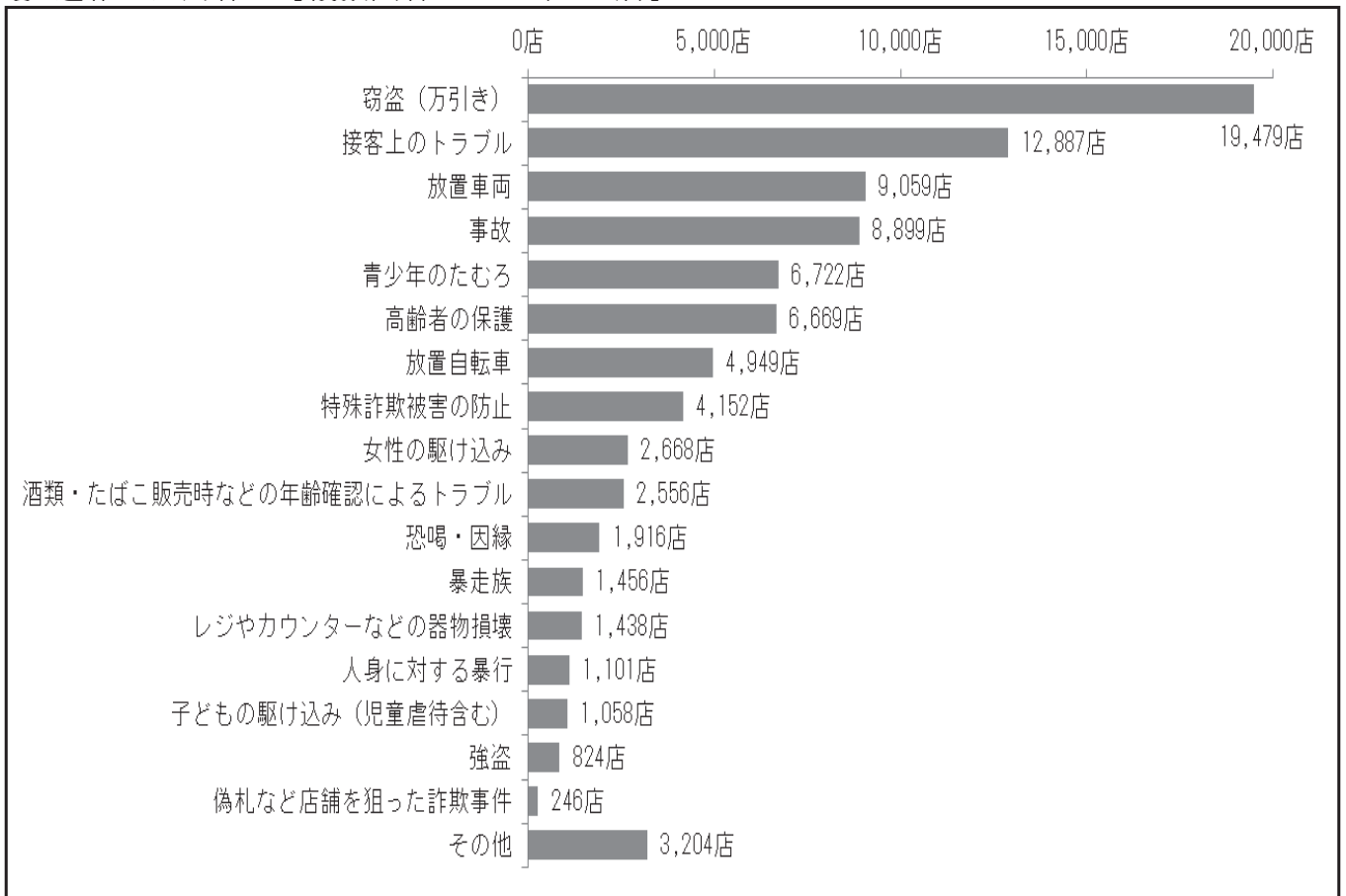
##### ① 警察の捜査に協力した店舗【n=56,275店】

項目	協力した	協力する機会がなかった
店舗数	51,524店	4,751店
構成比 (100.0%)	91.6%	8.4%

##### ② 110番通報の状況【n=56,210店】

項目	通報した	通報する機会がなかった
店舗数	35,957店	20,253店
構成比 (100.0%)	64.0%	36.0%

##### ③ 通報した内容【複数回答：n=35,794店】



**(5) 女性・子どもの駆け込み対応と高齢者保護の状況**

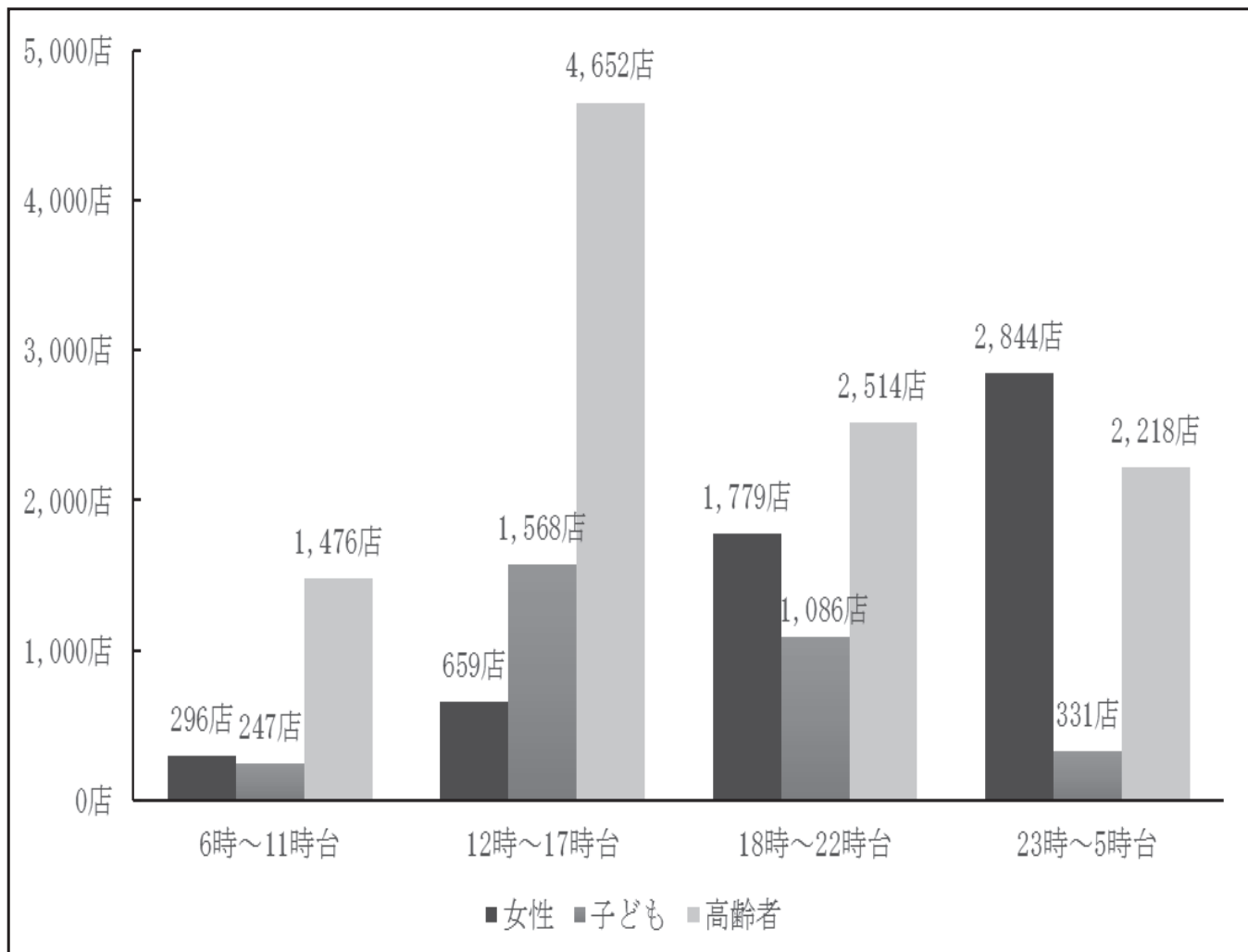
① 駆け込み対応・保護の状況【複数回答：割合はnに占める各回答の割合

女性 n=54,383 店 子ども n=53,580 店 高齢者 n=54,630 店】

項目	駆け込み対応・ 保護を行った店舗	回数	駆け込み対応・ 保護を行った 店舗の構成比
女性の駆け込み	5,822 店	8,752 回以上	10.7%
子どもの駆け込み	3,422 店	5,207 回以上	6.4%
高齢者の保護	12,000 店	23,054 回以上	22.0%

② 駆け込み対応・保護を行った時間帯

【女性 n=5,578 店 子ども n=3,232 店 高齢者 n=10,860 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=5,720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	2,531店	1,464店	1,098店	536店	469店	245店	684店
割合	44.2%	25.6%	19.2%	9.4%	8.2%	4.3%	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=5,650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	3,854店	2,259店	582店	308店	273店	285店
割合	68.2%	40.0%	10.3%	5.5%	4.8%	5.0%

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=3,381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	974店	744店	670店	430店	306店
割合	28.8%	22.0%	19.8%	12.7%	9.1%

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	146店	104店	73店	578店
割合	4.3%	3.1%	2.2%	17.1%

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=3,282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	児童 相談所 などの 施設に 連絡	119番通報	その他
店舗数	1,685店	1,037店	1,019店	329店	84店	72店	250店
割合	51.3%	31.6%	31.0%	10.0%	2.6%	2.2%	7.6%

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=11,885 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	6,312 店	3,798 店	2,879 店	2,360 店
割合	53.1%	32.0%	24.2%	19.9%

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	378 店	296 店	91 店	627 店
割合	3.2%	2.5%	0.8%	5.3%

⑧ 保護した高齢者への対応

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=11,574 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	8,391 店	2,181 店	2,123 店	1,705 店	811 店	703 店	439 店
割合	72.5%	18.8%	18.3%	14.7%	7.0%	6.1%	3.8%

**(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=55,802 店】

項目	防止した	防止する機会 がなかった
店舗数	13,959 店	41,843 店
構成比 (100.0%)	25.0%	75.0%

② 防止した店舗数の過去5カ年推移

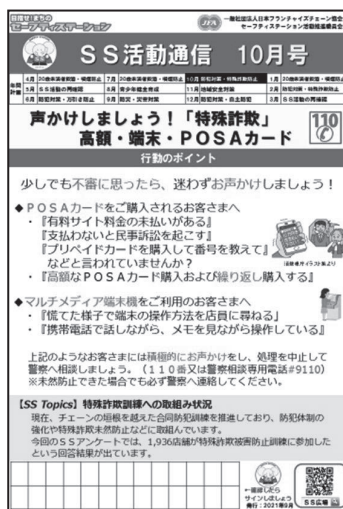
年数	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年
店舗数	6,158 店	8,327 店	9,118 店	10,797 店	13,959 店
構成比	11.3%	14.9%	16.4%	19.3%	25.0%

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=13,789店】

項目	高額な電子マネーの購入を不審に感じた	高額なインターネット決済を不審に感じた	「高額・端末・POSAカード」のフレーズに該当した	「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」旨が言われた	その他
店舗数	11,661店	1,494店	1,355店	1,277店	353店	149店	659店
割合	84.6%	10.8%	9.8%	9.3%	2.6%	1.1%	4.8%

JFAが発行している『SS活動通信』で注意喚起しています。



(右図：SS活動通信→)

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=52,065店】

項目	受けたことがある	受けたことがない
店舗数	34,530店	17,535店
構成比 (100.0%)	66.3%	33.7%

⑤ 特殊詐欺未然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=47,744店】

項目	高額な電子マネーの購入時には声をかけている	従業員に口頭で注意喚起をしている	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	SS活動通信を活用している	その他
店舗数	33,178店	19,783店	8,922店	8,667店	1,702店
割合	69.5%	41.4%	18.7%	18.2%	3.6%

## 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=56,201店】

項目	実施している	実施する機会が なかった
店舗数	29,857店	26,344店
構成比 (100.0%)	53.1%	46.9%

② 帰宅促しを行った際のトラブルの有無【n=29,295店】

項目	トラブルあり	トラブルなし
店舗数	2,696店	26,599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=2,172店】

項目	1回	2回	3回	4回	5回以上
店舗数	541店	511店	313店	40店	767店
構成比 (100.0%)	24.9%	23.5%	14.4%	1.9%	35.3%

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=2,668店】

項目	素直に 応じず 文句を言う	店頭や 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	2,154店	1,465店	1,058店	124店	70店	124店
割合	80.7%	54.9%	39.7%	4.6%	2.6%	4.6%

## (2) 酒類・たばこ販売時の年齢確認実施におけるトラブル発生回数

### ① 年齢確認実施におけるトラブルの有無

【酒類 n=54,186 店 たばこ n=53,017 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	12,043 店	42,143 店
	構成比 (100.0%)	22.2%	77.8%
たばこ	店舗数	13,735 店	39,282 店
	構成比 (100.0%)	25.9%	74.1%

### ② トラブル発生回数

【酒類 n=10,870 店 たばこ n=12,262 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	6,533 店	2,283 店	1,264 店	225 店	565 店
	構成比 (100.0%)	60.1%	21.0%	11.6%	2.1%	5.2%
たばこ	店舗数	7,558 店	2,384 店	1,424 店	283 店	613 店
	構成比 (100.0%)	61.6%	19.5%	11.6%	2.3%	5.0%

### 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=11,909 店 たばこ n=13,234 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	10,895 店	4,539 店	633 店	162 店	426 店
	割 合	91.5%	38.1%	5.3%	1.4%	3.6%
たばこ	店舗数	12,052 店	4,922 店	649 店	149 店	513 店
	割 合	91.1%	37.2%	4.9%	1.1%	3.9%

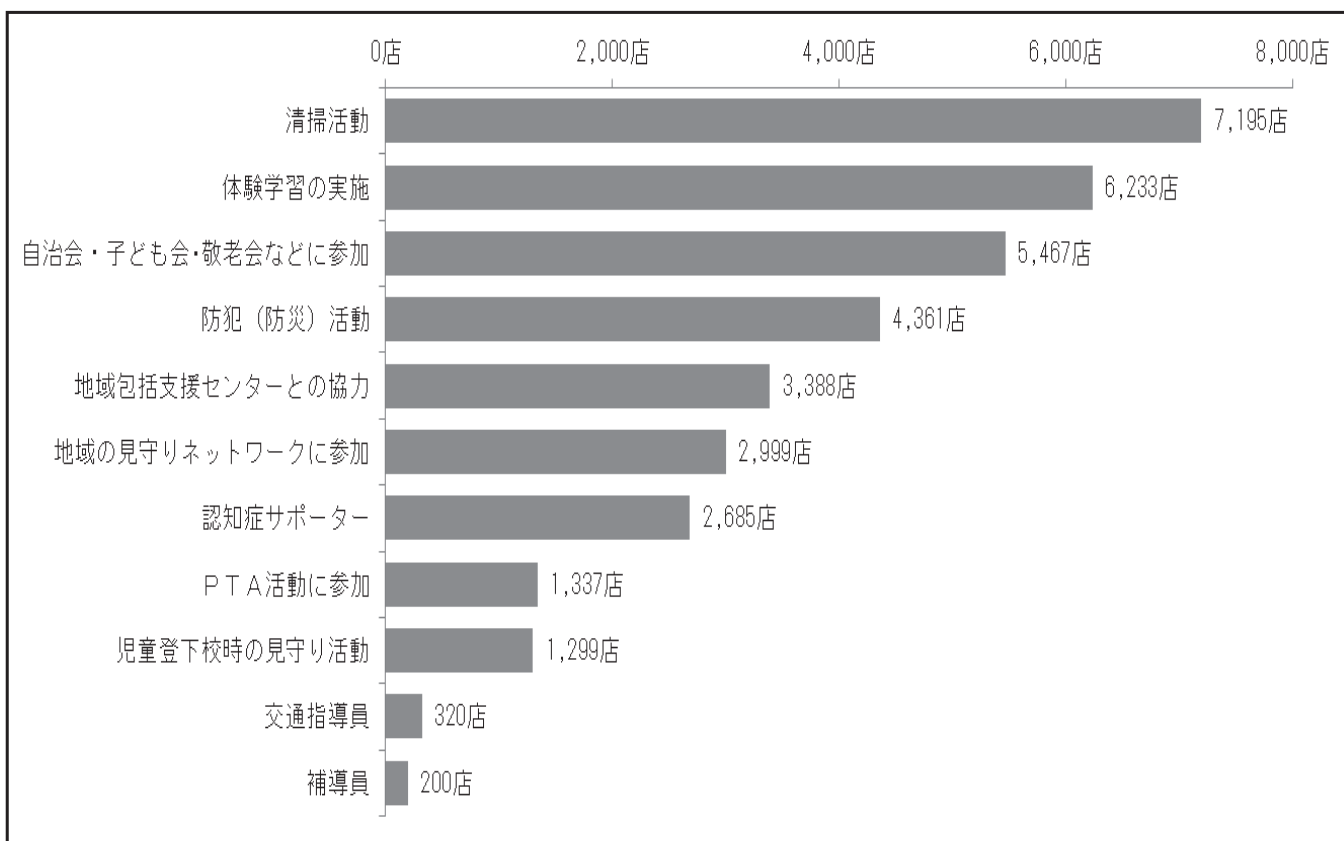
④ 年齢確認に対する要望【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=51,253店】

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 身分証明証」 に統一	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	店舗責任者 向けの 年齢確認 講習会の開催
店舗数	32,346店	23,244店	19,832店	9,655店	1,359店
割合	63.1%	45.4%	38.7%	18.8%	2.7%

## 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実施している活動や協力【複数回答 n=24,847店】





## 防災関連、その他

### (1) 災害発生時の支援とその内容

① 災害発生時の支援【n=13,117店】 支援する機会がなかった店舗 42,845店

項目	支援した	支援できなかった
店舗数	6,874店	6,243店
構成比 (100.0%)	52.4%	47.6%

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=6,847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	5,092店	4,136店	1,431店	1,109店	974店
割合	74.4%	60.4%	20.9%	16.2%	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	869店	709店	469店	315店	322店
割合	12.7%	10.4%	6.8%	4.6%	4.7%

### (2) 新型コロナウイルス感染防止対応関連

① 新型コロナウイルス感染防止対応の中でのトラブルの内容

【複数回答：割合はnに占める各回答の割合 n=38,830店】

項目	レジの飛沫 防止シート などを介し ての会話の やり取り	お客さまの マスク着用 有無	レジ待ちの 立ち位置な どソーシャル ディスタ ンス	店頭での 飲酒など	お客さまの 消毒 スタンド などの 活用有無	その他
店舗数	27,922店	15,704店	4,710店	3,588店	2,248店	3,196店
割合	71.9%	40.4%	12.1%	9.2%	5.8%	8.2%

《資料》 チェーン別・都道府県別SS活動実施店舗数

2021年12月末現在

企業名	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	ヤマザキデイリーストア	セイコーマート	ポプラ	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・ポプラ ローソンストア100 ナチュラルローソン	ミニストップ	ヤマザキデイリーストア ニューヤマザキデイリーストア ヤマザキマザキ	セイコーマート	スリーエイト くらしハウス ポプラ 生活彩家	
北海道	1,001	239	679			1,084		3,003
東北								
青森県	97	196	280	26	11			610
岩手県	146	184	180	11	22			543
宮城県	420	348	257	108	32			1,165
秋田県	113	144	183		16			456
山形県	185	140	112		6			443
福島県	456	180	172	82	16			906
関東								
茨城県	647	328	225	105	31	83	3	1,422
栃木県	453	222	199	29	16			919
群馬県	472	120	243	46	23			904
埼玉県	1,220	779	693	133	68	9	16	2,918
千葉県	1,147	630	603	172	124		28	2,704
東京都	2,832	2,428	1,692	247	133		39	7,371
神奈川県	1,477	977	1,076	117	78		12	3,737
中部・北陸								
新潟県	435	177	227		55			894
富山県	135	154	181		8			478
石川県	140	247	103		9			499
福井県	70	150	107	7				334
山梨県	208	81	136		31			456
長野県	460	267	174		35			936
岐阜県	195	346	181	85	46			853
静岡県	750	490	279	130	33			1,682
愛知県	1,065	1,584	718	196	71			3,634
三重県	169	395	137	83	5			789
関西								
滋賀県	234	157	154	5	3		2	555
京都府	356	333	330	34	31		5	1,089
大阪府	1,259	1,360	1,174	82	125		25	4,025
兵庫県	695	529	698	44	51		9	2,026
奈良県	138	147	141	12	21			459
和歌山県	87	116	154		19			376
中国								
鳥取県	46	71	139				5	261
島根県	61	66	142		1		6	276
岡山県	322	236	235		14		11	818
広島県	602	268	295		31		29	1,225
山口県	329	91	129		7		11	567
四国								
徳島県	80	83	135	19	3			320
香川県	106	123	133	31	16			409
愛媛県	124	230	215	7	6		1	583
高知県	43	105	139					287
九州								
福岡県	1,035	529	528	119	71		31	2,313
佐賀県	187	73	75	12	11		4	362
長崎県	206	153	125		44			528
熊本県	363	199	162		53		9	786
大分県	182	119	198	3	12			514
宮崎県	199	126	111		1			437
鹿児島県	203	263	203					669
沖縄県	107	325	253					685
合計店舗数	21,257	16,508	14,705	1,945	1,389	1,176	246	57,226
出店地域数	47	47	47	27	41	3	18	

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](mailto: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(SS広場)

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

QRコードからのアクセスはこちら→

