

コンビニエンスストア セーフティステーション活動



セーフティステーション活動とは
コンビニエンスストア (CVS)がお客様に良質な商品・サービスをご提供することに加え、地域の皆さん・国・地方自治体の協力のもと『まちの安全 安心な生活拠点づくり』並びに『次世代の青少年健全育成』へ取り組む自主的な活動です。



安全 安心なまちづくりに協力

- (防犯・防災対策)
自主防犯(強盗・万引き等の防止対策)体制の強化
緊急事態(災害・事故・急病人等)に対する110番・119番通報
 - (安全対策)
女性・子供等の駆け込みへの対応
高齢者・身体障害者等の介護補助と連絡
地域顧客への安全情報の発信、提供
- 警察署・交番・交通安全協会・消防署等との連携

青少年健全育成への取組み

- 未成年者への酒類・たばこの販売禁止
 - 18歳未満者への成人誌の販売・閲覧禁止
 - 少年・少女非行化の防止
 - ・「近隣住民の迷惑となるたまり場化」
 - ・「営業の妨害となるたまり場化」
- 警察署・少年サポートセンター・青少年育成団体
学校・PTA等との連携



関連事項への取組み

- 店舗周辺の清掃徹底
- 地域住民・商店との交流、連携の強化。

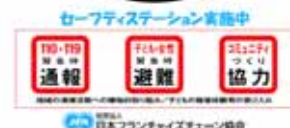
セーフティステーション活動 外食・小売・サービス業へ拡大します。

現在、全国約4万2千店のコンビニエンスストアで実施しているセーフティステーション活動について、外食業・小売・サービス業へ拡大します。まず、6月1日から東京、千葉、埼玉、神奈川にて半年間のトライアルを実施します。

トライアル参加企業（50音順）

株壺番屋 株ストロベリーコーンズ
株センチュリー21・ジャパン チムニー(株)
ブックオフコーポレーション(株) 株名学館
株明光ネットワークジャパン 株モスフードサービス
株麺食 山田食品産業(株) 株ユニバーサルホーム
養老乃瀧(株) 株吉野家ディー・アンド・シー
リユースプロデュース(株) 計14社 1254店舗が参加します。

私たちは地域社会の
安全・安心のまちづくりに
協力します。



活動内容（外食・小売・サービス業）

(1) 緊急時（災害・事故・急病人等）における通報

店舗周辺での事故や火災、急病人が発生した場合は、すみやかに119番通報します。

(2) 子ども・女性の緊急時避難への協力

女性や子供が危険な目にあうなどして助けを求めてきた場合は、誠意を持って対応し、必要に応じて110番通報します。

(3) コミュニティづくりへの協力

店舗周辺の清掃を徹底し、地域主催の美化活動に積極的に参加します。

子どもの職場体験等の受け入れにより青少年の健全育成に寄与するとともに地域とのコミュニケーション・社会貢献の輪を広げます。



地域の清掃活動への積極的取り組み／子どもの職場体験等の受け入れ

各位

(社)日本フランチャイズチェーン協会
コンビニエンスストア・セーフティステーション(SS)活動
まちの安全・安心な生活拠点づくり
全国展開アンケート結果報告



(社)日本フランチャイズチェーン協会では、平成15年より過去3回に亘るトライアルの実績を踏まえ、平成17年10月1日より足並みを揃えて全国の当協会加盟コンビニエンスストア全店舗で「セーフティステーション(SS)活動」を自主的な取組みとしてスタートし、現在各店舗にて推進しております。この度、SS活動の更なる定着・深耕に向けて具体的施策の実施を図るために、全国アンケートを実施しましたのでご報告致します。

コンビニエンスストア・セーフティステーション活動全国展開アンケート概要

1. 活動参加企業：12社（五十音順）

(株)エーエム・ピーエム・ジャパン	〔am/pm〕
国分グローサースチェーン(株)	〔コミュニティ・ストア〕
(株)ココストア	〔ココストア、エブリワン、ホットスパー〕
(株)サークルKサンクス	〔サークルK、サンクス〕
(株)スリーエフ	〔スリーエフ、キュウズマート〕
(株)セイコーマート	〔セイコーマート〕
(株)セブン-イレブン・ジャパン	〔セブン-イレブン〕
(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〕
(株)ファミリーマート	〔ファミリーマート〕
(株)ポプラ	〔ポプラ、生活彩家、くらしハウス、スリーエイト〕
ミニストップ(株)	〔ミニストップ〕
(株)ローソン	〔ローソン、ナチュラルローソン〕

2. 回答店舗数 : 33,608店 (41,140店にアンケート配付、回答率81.7%)

3. アンケート対象期間：平成18年4月1日～平成19年2月末日

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】

防犯協議会等への参加状況

女性・子どもの駆け込み等への対応

高齢者や身体のご不自由なお客様への買い物等のお手伝い対応

110番通報の内容

【青少年環境の健全化への取組み】

万引き行為

酒類・たばこ・成人向け雑誌販売時の年齢確認対応

青少年に対し深夜時間帯での帰宅を促す対応

【その他】

地域との交流

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						店 名					
① ㈱am/pmジャパン	② 国分グローサースチェーン㈱	③ ㈱ココストア									
④ ㈱サークルKサンクス	⑤ ㈱スリーエフ	⑥ ㈱セイコーマート									
⑦ ㈱セブン-イレブン・ジャパン	⑧ ㈱デイリーヤマザキ	⑨ ㈱ファミリーマート	店 番 (お題にてご記入ください)								
⑩ ㈱ポプラ	⑪ ミニストップ㈱	⑫ ㈱ローソン									
エ リ ア											
⑬ 北海道	⑭ 青森県	⑮ 岩手県	⑯ 宮城県	⑰ 秋田県	⑱ 山形県	⑲	⑳	㉑	㉒	㉓	㉔
㉕ 福島県	㉖ 茨城県	㉗ 栃木県	㉘ 群馬県	㉙ 埼玉県	㉚ 千葉県	㉛	㉜	㉝	㉞	㉟	㊱
㊲ 東京都	㊳ 神奈川県	㊴ 新潟県	㊵ 富山県	㊶ 石川県	㊷ 福井県	㊸	㊹	㊺	㊻	㊼	㊽
㊾ 山梨県	㊿ 長野県	㉑ 岐阜県	㉒ 静岡県	㉓ 愛知県	㉔ 三重県	㉕	㉖	㉗	㉘	㉙	㉚
㉛ 滋賀県	㉜ 京都府	㉝ 大阪府	㉞ 兵庫県	㉟ 奈良県	㊱ 和歌山県	㊲	㊳	㊴	㊵	㊶	㊷
㊸ 鳥取県	㊹ 島根県	㊺ 岡山県	㊻ 広島県	㊼ 山口県	㊽ 徳島県	㊾	㊿	㉑	㉒	㉓	㉔
㉕ 香川県	㉖ 愛媛県	㉗ 高知県	㉘ 福岡県	㉙ 佐賀県	㉚ 長崎県	㉛	㉜	㉝	㉞	㉟	㊱
㊲ 熊本県	㊳ 大分県	㊴ 宮崎県	㊵ 鹿児島県	㊶ 沖縄県		㊷	㊸	㊹	㊺	㊻	㊼
						㊽	㊾	㊿	㉑	㉒	㉓

1. セーフティステーション (SS) 活動推進に関する意識

(1) (社)日本フランチャイズチェーン協会の「SS活動ホームページ」(SS広場)を見たことがありますか？
○ はい ○ いいえ
(2) SS活動憲章を読んだことがありますか？
○ はい ○ いいえ
(3) SS活動表彰制度を知っていますか？
○ はい ○ いいえ

2. 安全・安心なまちづくりに協力

(4) 防犯協議会等の防犯組織に加入していますか？
○ はい ○ いいえ
(5) 防犯に関する訓練を行いましたか？
○ はい ○ いいえ
(6) 地域と連携し防犯パトロール等の実施に協力していますか？
○ はい ○ いいえ
(7) 女性・子どもの駆け込み等に対応しましたか？
○ はい ○ いいえ
(8) (7)で「はい」と回答した場合、駆け込み等の内容は何ですか？(複数回答可)
○ 迷子 ○ ストーカー ○ 痴漢 ○ 事故 ○ 急病・けが ○ その他
(9) 高齢者や身体の不自由なお客様が来店された時の買い物の手伝い等の対応をしましたか？
○ はい ○ いいえ
(10) 貴店では営業中の緊急事態に際し110番通報する機会がありましたか？
○ はい ○ いいえ
(11) (10)で「はい」と回答した場合、その内容は何ですか？(複数回答可)
○ 因縁・恐喝 ○ 暴行 ○ 器物損壊 ○ 詐欺・偽札 ○ 強盗 ○ 万引き・窃盗
○ 青少年のたむろ ○ 暴走族の騒音 ○ 不法駐車 ○ 接客クレーム ○ 商品クレーム ○ その他

(裏面に続く)

(12) 子どもの「見守り」活動として、登下校時に「いってらっしゃい」「お帰り」等の声掛けをしていますか？ <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
(13) 貴店では万引き行為はありましたか？ <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
(14) (13) で「はい」と回答した場合、年齢層をお答えください。 <input type="radio"/> 幼児 <input type="radio"/> 小学生 <input type="radio"/> 中学生 <input type="radio"/> 高校生 <input type="radio"/> 20歳未満 <input type="radio"/> 20歳以上

3. 青少年健全育成への取り組み

(15) 酒類の売り場に「年齢確認実施中！」の表示はされていますか？ <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
(16) 酒類・たばこの販売について、従業員に年齢確認教育を定期的実施していますか？ <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
(17) 成人向け雑誌の「区分陳列什器」は本部の指示通り設置されていますか？ <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
(18) 成人向け雑誌をサンプルディスプレイに使用しないことを徹底できていますか？ <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
(19) 酒類・たばこ・成人向け雑誌の販売時に年齢確認が難しいのはどんな場合ですか？ <input type="radio"/> レジ混雑時にお客様が並んだ時 <input type="radio"/> 大声や多人数で威圧された時 <input type="radio"/> 未成年と思われるお客様に否定された時 <input type="radio"/> 子どものお使いの時 <input type="radio"/> 難しいとは思わない
(20) 青少年に対し深夜時間帯での帰宅を促していますか？ <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ
(21) たむろによるトラブルに際し、本人達へ注意をしましたか？ <input type="radio"/> はい <input type="radio"/> いいえ

4. 地域との交流

(22) 貴店で地域での役目を担われている方がおられる場合どんな役をされていますか？（複数回答可） <input type="checkbox"/> PTA役員 <input type="checkbox"/> 商店街役員 <input type="checkbox"/> 自治会役員 <input type="checkbox"/> 防犯・防災ボランティア <input type="checkbox"/> 交通指導員 <input type="checkbox"/> 捕縛員

5. その他

(23) オーナー様・店長様のSS活動に関するご意見をお聞かせ下さい。

以上

ご協力ありがとうございました。

【総括】

セーフティステーション（ＳＳ）活動は平成１５年より、過去３回に亘るトライアル活動を経て同１７年１０月１日より経済産業省・内閣府・警察庁・消防庁・財務省・国税庁・厚生労働省の後援をいただき、全国都道府県及び都道府県警察本部のご理解とご支援のもと当協会加盟チェーン店舗の自主的な取り組みとして全国展開を実施しております。

今回、「安全・安心なまちづくりに協力」する視点で、地元警察署の防犯協議会等の防犯組織への加入状況を確認しますと全国で約半数が加入しており、防犯訓練は11,123店で実施されました。引き続き、地域の防犯対策として警察署主導の防犯訓練の実施とご協力をお願い致します。一方、地域と連携した防犯パトロール等は11,853店で実施されています。各店舗の防犯意識は徐々に高まっており、更に地域との連携を図りながら積極的に活動を続けてまいりたいと考えております。

次に、「女性・子どもの駆け込み等への対応」では全国で16,460店にて対応を行っており、各店舗の意識向上と地域の皆様からの評価も高まって来たことが伺えます。子どもの見守り活動として登下校時の声掛けは13,734店、更に高齢者や身体のご不自由なお客様が来店された時の買い物のお手伝い等の対応は32,726店で実施されており、「まちの安全・安心な生活拠点」として少なからず地域貢献ができているものと思われれます。

また、「110番通報」の内容ですが、全国で22,250件の通報があり、「万引き・窃盗」「青少年のたむろ」「不法駐車」「器物損壊」「因縁」「恐喝」で全体の70%を占めております。店舗では接客レベル向上に努め毅然とした対応を今後も続けてまいりますが、トラブルになるケースもあり所轄警察署の一層のご協力をお願い致します。

「青少年環境の健全化への取り組み」に関しては、毎年４月度に国税庁と連携して「未成年者飲酒防止強調月間」の対応を行っておりますが、酒類・たばこ・成人向け雑誌販売時の年齢確認状況をみると、「レジ混雑時にお客様が並んだ時」と「未成年と思われるお客様に否定された時」を合わせて半数以上のオーナーより確認が難しいとの回答がありました。各店舗においては年齢確認の徹底に向け、より一層の努力をしましてまいりますが、購入するお客様からも身分証明書の提示をしていただく等の制度化が必要であると考えております。

また、万引き行為は80%以上の店舗で発生している状況です。年齢層をみると全体の約半数が中学生以下という実態となっており、店舗での防止対策とともに家庭・学校でのより一層の教育・指導の強化が重要と考えます。

青少年に対し深夜時間帯での帰宅を促す対応は半数以上の店舗で行われており、今後も各自治体の条例等に従い更に活動を強化してまいります。

「地域との交流」においては、店舗関係者がPTA役員をはじめ自治会役員、防犯・防災ボランティア、商店街役員等の役目を担い、地域と連携した活動を行っております。とりわけ、「子どもの見守り」「女性・子どもの駆け込み」「小・中学生の万引き」については、重要課題と捉えて家庭・学校との連携を強化し、今後とも役割を果たしてまいります。

最後に、行政機関等に対する要望として各店舗よりあげられた主な意見は、
警察官の深夜時間帯でのパトロール強化及び迅速な対応
家庭・学校の連携による生徒に対する道德教育の充実
酒類・たばこ販売時の購入者に対する年齢確認のための身分証明書提示等の制度化
行政その他外部機関のご理解・ご協力によるセーフティステーション活動のPR強化（認知度の向上）等です。

この度のセーフティステーション活動・店舗アンケート結果を真摯に受け止め、コンビニエンスストアが真の「まちの安全・安心な生活拠点」となるように、今後もセーフティステーション（SS）活動の更なる定着・深耕を図ってまいります。

1. 安全・安心なまちづくりに協力

(1) 防犯協議会等への参加状況

回 答 店舗数	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 の実施状況		地域と連携した防犯 パトロール等の実施 状況	
	加入して いる	加入率	実施した	実施率	実施した	実施率
33,608 店	15,197 店	45.2%	11,123 店	33.1%	11,853 店	35.3%

全国で 15,197 店(45.2%)が防犯協議会等の防犯組織に加入しており、防犯訓練は 11,123 店(33.1%)で実施されました。今後とも、地域防犯訓練への参加を推進してまいりますので引き続きご協力をお願い致します。

また、地域と連携した防犯パトロール等は 11,853 店(35.3%)で実施されています。各店舗の防犯意識は着実に高まっており、更に地域との連携を図りながら積極的な活動をしてまいります。所轄警察署におかれましてもパトロールの強化(特に深夜時間帯)等をお願い致します。

(2) 女性・子どもの駆け込み等への対応

対応店舗数	回答総件数	事故・急病・ けが等	ストーカー・ 痴漢	迷子
16,460 店	27,588 件	12,281 件	6,894 件	4,377 件
	構成比	44.5%	25.0%	15.9%

女性・子どもの駆け込み等へは 16,460 店で対応を行いました。その内訳(複数回答)は、「事故・急病・けが等」が 12,281 件(44.5%)、「ストーカー・痴漢」が 6,894 件(25.0%)、「迷子」が 4,377 件(15.9%)でした。これは前回調査(6ヶ月間)の 5,325 件と比較しても大幅に増加しており、加盟店の意識向上とともに地域の皆様からの認知も高まってきたことが伺えます。今後とも、地域の「子ども 110 番」活動等に積極的に取組んでまいります。

回 答 店舗数	子どもの見守り活動として、 登下校時に声掛けの実施状況	
33,608 店	実施した	実施率
	13,734 店	40.9%

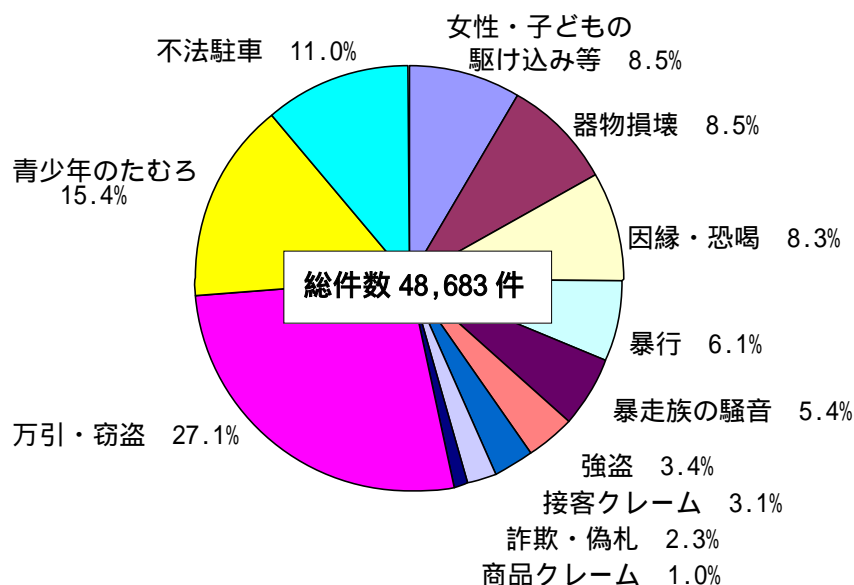
子どもの「見守り」活動としての登下校時の声掛けは 13,734 店(40.9%)
が実施しており、「まちの安全・安心な生活拠点」として少なからず貢献
できているものと思われます。

(3) 高齢者や身体のご不自由なお客様への買い物のお手伝い等の対応

回 答 店舗数	高齢者や身体のご不自由なお客 様への買い物のお手伝い等の対 応	
33,608 店	実施した	実施率
	32,726 店	97.4%

高齢者や身体のご不自由なお客様への買い物のお手伝い等の対応は
32,726 店 (97.4%) で行いました。女性・子どもの駆け込み等の対応の
みならず、殆どの店舗で日頃から温かみのある接客に努め高齢者や身体
のご不自由なお客様への買い物補助対応をしており、今後とも継続して
まいります。

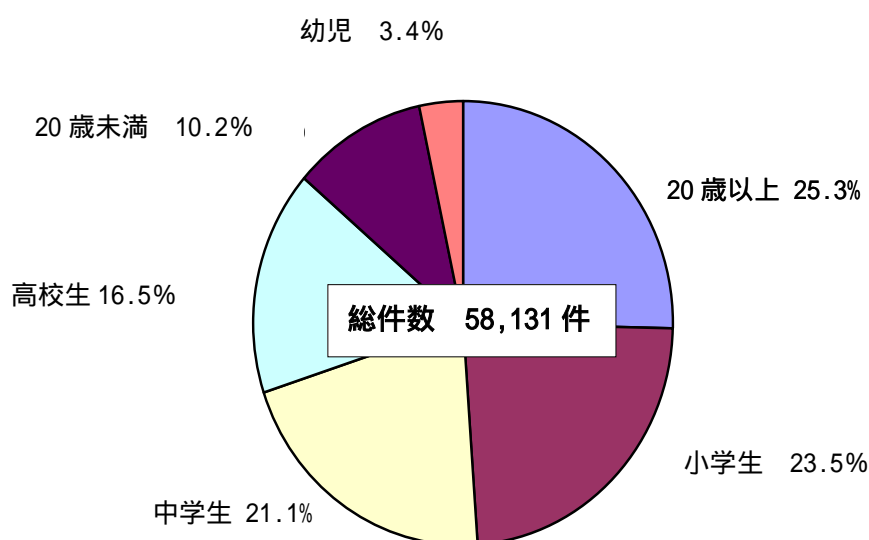
(4) 110 番通報の内容



警察への110番通報は22,250店で総件数48,683件の対応を行いました。その内訳(複数回答)は多い順に、「万引き・窃盗」が13,214件(27.1%) 「青少年のたむろ」7,481件(15.4%) 「不法駐車」5,346件(11.0%) 「器物損壊」4,120件(8.5%) 「因縁・恐喝」4,031件(8.3%)でした。店舗では接客レベル向上に努め、目配り・気配りを行い毅然とした対応をしておりますが、トラブルに直結するケースも多く、所轄警察署におかれましては積極的なご対応をお願い致します。

2. 青少年環境の健全化への取組み

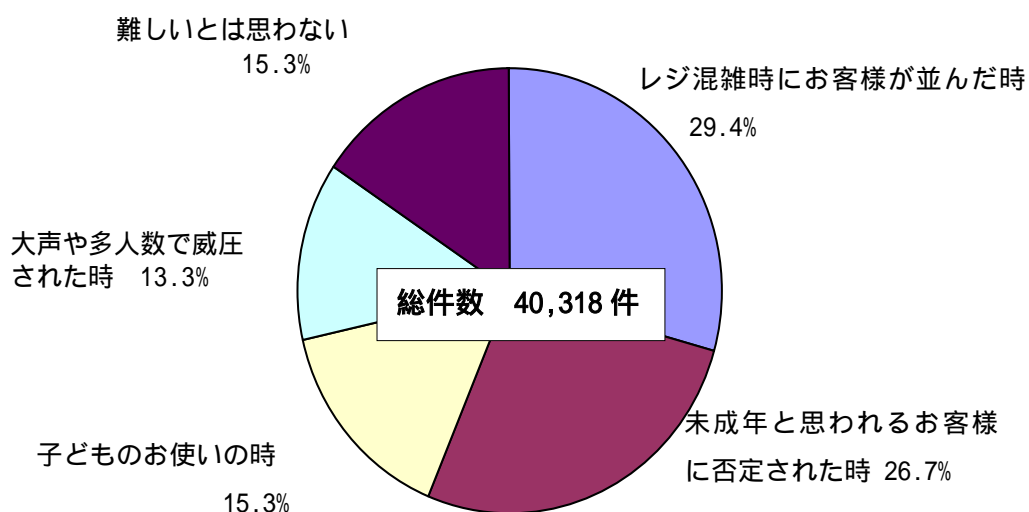
(1) 万引き行為



万引きは28,708店(85.4%)で総件数58,131件発生しており、これを年齢層別に見ますと小学生が13,635件(23.5%)中学生が12,283件(21.1%)と半数近くが中学生以下という実態となっています。店舗では目配り・気配りを行い接客に努めておりますが、家庭・学校との連携をより一層深めながら対応することが肝要と思われます。

また、当協会加盟チェーン店舗からは「万引き被害については店舗のみの努力で防げる問題ではなく、家庭でのしつけ・学校教育のウェートが大きいと思われ、より一層のしつけ・教育指導を強化していただきたい」旨の要望が多数寄せられております。

(2) 酒類・たばこ・成人向け雑誌販売時の年齢確認



酒類・たばこ・成人向け雑誌販売時の年齢確認については前回調査以降も継続して指導を強化しておりますが、今回調査において確認することが難しいと感じるケースは多い順に、「レジ混雑時にお客様が並んだ時」11,840 件(29.4%)、「未成年と思われるお客様に否定された時」10,754 件(26.7%)、「子どものお使いの時」6,155 件(15.3%)、「大声や多人数で威圧された時」5,345 件(13.3%)と回答がありました。

対面販売が基本のコンビニエンスストアでは様々なお客様に迅速に対応する必要があり、的確な年齢確認の実施が困難な局面があるのも事実であり、的確な年齢確認をするためには購入するお客様から身分証明書の提示をしていただく等の制度化が望まれます。

(3) 青少年に対し深夜時間帯での帰宅を促す対応

回答店舗数	青少年に対し深夜時間帯での帰宅を促す対応状況	
	行った	実施率
33,608 店	18,251 店	54.3%

青少年に対し深夜時間帯での帰宅を促す対応は 18,251 店(54.3%)で行われています。しかしながら、店舗による注意に反発しトラブルに発展するケースも散見され決して容易な課題ではありませんが、各自治体の条例等に従い、自らも社会的責任を果たすべく今後更に活動を強化してまいります。

3. 関連事項への取組み

地域との交流

対 応 店舗数	回答総件数	P T A 役 員	自治会 役 員	防犯・防災 ボランティア	商店街 役 員	交 通 指導員	青 少 年 補 導 員
8,475 店	11,642 件	3,175 件	2,880 件	2,827 件	1,758 件	536 件	466 件
	構成比	27.3%	24.7%	24.3%	15.1%	4.6%	4.0%

地域との交流については 8,475 店で 11,642 件の活動に参加しており、その内容(複数回答)は、P T A 役員 3,175 件(27.3%)、自治会役員 2,880 件(24.7%)、防犯・防災ボランティア 2,827 件(24.3%)、商店街役員 1,758 件(15.1%)、交通指導員 536 件(4.6%)、青少年補導員 466 件(4.0%) でした。

各店舗では地域と共存しながら店前及び店周辺の清掃をはじめ地域とのコミュニケーションを大切に地道な活動を継続しております。とりわけ、「子どもの見守り」「女性・子どもの駆け込み」「小・中学生の万引き」については地域の中での重要課題と捉え、今後とも役割を果たしてまいります。

以 上

	この件に関するお問合せ 社団法人日本フランチャイズチェーン協会 事務局：静・磯野 電話 03-5777-8701 F A X 03-5777-8711 メール：toru_shizuka@jfa-fc.or.jp
---	---