# コンビニエンスストアにおける 特殊詐欺被害防止対策について





## 目次



1.日本フランチャイズチェーン協会(JFA)について

2.コンビニエンスストアの店舗数と社会的責任

3.セーフティステーション活動(SS活動)について

4.加盟店アンケートと結果について

5.長野県における取り組みについて

6.まとめ

#### 日本フランチャイズチェーン協会について



#### (一社) 日本フランチャイズチェーン協会 [JFA] 加盟CVSについて

《設立》 1972年(昭和47年)に通商産業大臣に認可された公益法人

《目的》国内のフランチャイズビジネスの健全な発展を図ること

《会員》フランチャイズビジネスを運営する日本の代表的なフランチャイザー(本部会社)等 コンビニエンスストア(CVS)以外にも、外食産業、小売・サービス業が加盟

国内全てのコンビニエンスストア (JFA会員+非会員)			内訳			
《全国》	合 計	シェア	J F A会員	シェア	JFA非 会員	シェア
店 舗 数	57,818店	100.0%	57,015店	98.6%	803店	1.4%
売上金額	10兆8,307億円	100.0%	10兆7,781億円	99.5%	526億円	0.5%

※2016年度(平成28年度)「1FAフランチャイズチェーン統計調査はり(平成29年8月発表)

《JFAに加盟するCVS各社のブランド(一部)











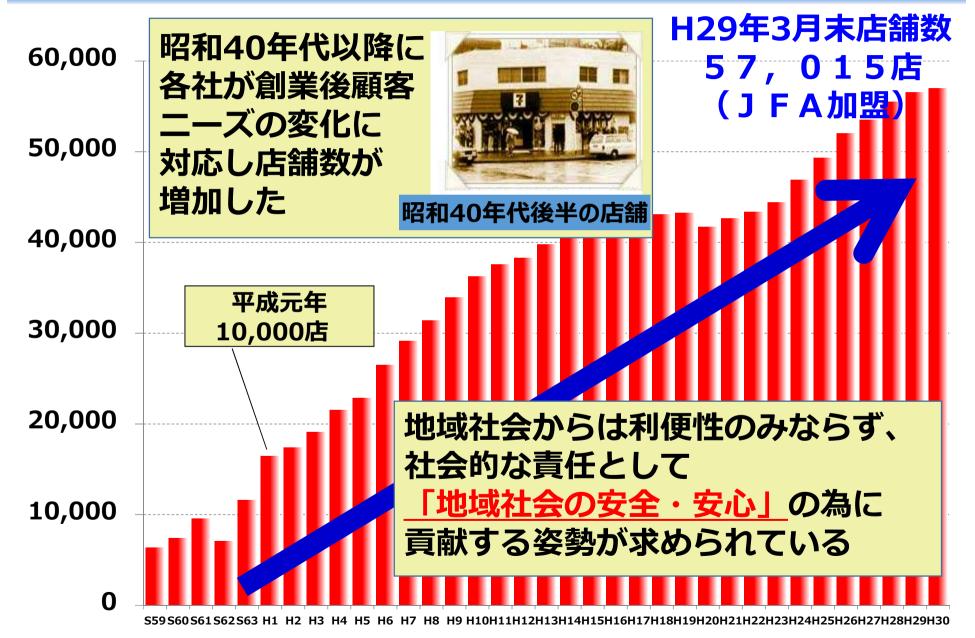






# 全国のコンビニエンスストア店舗数推移





### 長野県のコンビニエンスストア





**ゼ**フン-イレブン



ファミリーマート 283店



**デイリーヤマザキ** 



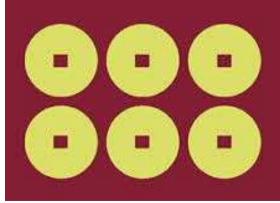
ローソン

452店 36店 176店

# 計 947店

※平成29年12月末現在(五十音順)







#### セーフティステーション活動(SS活動)とは





コンビニエンスストア(CVS)がお客様への 良質な商品・サービスの提供に加え、 地域の皆さん・国・地方自治体のご協力のもと、 社会的責任の一環として



地域·住民

<u>『安全・安心なまちづくり』</u>並びに<u>『青少年環境の健全化』</u> に取組**か活動です**。

#### 安全・安心なまちづくりに協力

(防犯・防災対策)

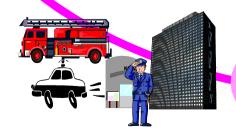
- ①自主防犯(強盗・万引き等の防止対策)体制の強化
- ②緊急事態 (災害・事故・急病人等) に対する
- 110番・119番通報

#### (安全対策)

- ①女性・子供等の駆け込みへの対応
- ②高齢者・身体障害者の方への買い物のお手伝いと連絡
- ③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

#### 青少年環境の健全化への取組み

- ①未成年者への酒類・たばこの販売防止
- ②18歳未満者への成人向け雑誌の販売・閲覧防止
- ③少年少女非行化の防止
  - ※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

- ①体験学習の受入れ
- ②地域との交流、連携の強化

## セーフティステーション活動(SS活動)とは





コンビニエンスストア店頭

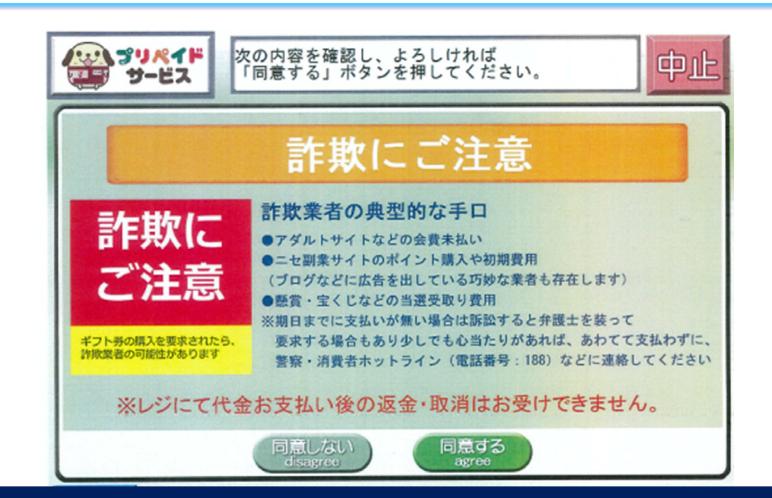


後援:経済産業省・内閣府・警察庁・消防庁・国税庁・厚生労働省

SS活動宣言ポスター 入口ドア付近に表示

#### ハード面の取り組み





POSAカード・電子マネーの購入上限設定 ATM・マルチメディア端末における注意喚起

## 年間活動計画



#### 年 計 間 圃

4月 未成年者飲酒・喫煙防止対策

5月 SS活動の再確認

防犯対策(万引き防止) 6月

7月 未成年者飲酒・喫煙防止対策

8月 **青少年健全育成** 

9月 防災・災害対策

防犯対策(特殊詐欺防止) 10月

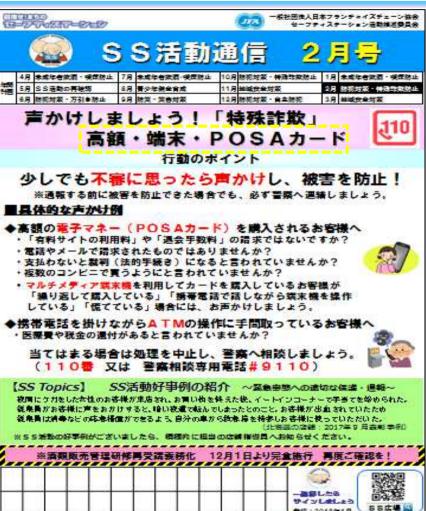
地域安全対策 11月

12月 防犯対策(自主防犯)

1月 未成年者飲酒・喫煙防止対策

2月 防犯対策(特殊詐欺防止)

地域安全対策 3月



発行:2018年1月

旧フレーズ:「シルバー・携帯・ATM」

⇒新フレーズ:「高額・端末・POSAカード」

#### SS活動表彰制度



# SS活動の好事例に対して会長名で表彰を実施。

2017年では特殊詐欺未然防止関連で















# SS活動アンケートについて



#### 【アンケート概要】

JFAではSS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)に毎年 アンケート調査を実施しています。

#### 【平成29年度版アンケート】

- 1. 活動参加企業:8社(五十音順)
- 2. 回答店舗数:55,899店(アンケート 配付:56.836店 回答率:98.4%)
- 3. アンケート対象期間: 平成29年1月 1日~平成29年12月31日
- 4. アンケート結果報告については 「SS活動リポート」としてまとめ、加盟 店、各行政機関に配布しています。

平成30年5月発行

#### 平成29年度版(2017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: 平成29年(2017年)1月~12月



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

エスゾウくん



lapan Franchise Association セーフティステーション活動推進委員会

# アンケート調査の結果①



・特殊詐欺を未然に防止した

THE COLUMN TWO IS NOT	全国	長野県		
店舗数	6,158店	151店		
前回比	157.0%	143.8%		
店舗割合	11.3%	16.3%		

# アンケート調査の結果②



## ・被害を未然に防止できた理由

(複数回答、割合はnに占める回答の割合 n=全国:6,078、長野:151)

項目		高額 ネマネー の購入 不審 を が に が に の に る に る に る に る に る に る 。 に る に 。 に る に 。 。 。 に 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。 。	「シル バー・A T M」のズ あ 数 当 し た た	高イタッ済審じなソートをにた	「額末 〇 カドフズ当高端PA 一の一該た	「金「に金どしこ」子送」のがえるが、	「を便送いをれ金配でた旨わた	その他
全国	店舗数	4,024店	1,024店	672店	521店	370店	148店	471店
	割合	66.2%	16.8%	11.1%	8.6%	6.1%	2.4%	7.7%
長野県	店舗数	123店	13店	11店	3店	2店	17店	9店
	割合	81.5%	8.6%	7.3%	2.0%	1.3%	11.3%	6.0%

# アンケート調査の結果③



### ・女性、子供の駆け込みと高齢者保護の状況

		女性の駆け込み	こどもの駆け込み	高齢者の保護
全国	店舗数	4,948店	2,732店	9,359店
	件数	6,658回以上	3,912回以上	16,137回以上
長野県	店舗数	55店	46店	123店
	件数	67回以上	64回以上	170回以上

# 長野県における取り組み



#### 平成28年11月、JA長野ビルにおいて

「SS活動の強化に向けた意見交換会」を実施

長野県県民文化部・長野県警察本部生活安全部のご協力を頂きながら開催し

「深夜時間帯の青少年の帰宅促しの強化」と

「特殊詐欺被害防止強化に向けて『声掛けツール』を 活用し、各社合同の防犯訓練を実施する」ことを決議



【意見交換会の様子】



【SS活動宣言の様子】

# 長野県における取り組み



県・県警本部・本推進会議に作成配布いただいた 「声掛けシート」

電子マネー(ギフト券)購入のお客様へ 詐欺被害防止のための確認です! 依頼によりお声がけしています。 かもしれません!! もシカっち 雷話やメールで 「有料動画の未払いがある」 「電子マネーで支払え」 「支払わないと裁判になる」 などと言われていませんか? 心当たりがあれば買うのをやめて 下記の連絡先へすぐに相談してください! A PRIBATE 連絡先

表面 お客様側

長野南 警察署 TEL 026-292-0110 消費者ホットライン188

長野県·長野県警察·長野県消費者被害防止対策推進会議

# 裏

# 店員側

面

# 長野県における取り組み

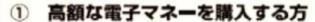


#### 県・県警本部・本推進会議に作成配布いただいた 「声掛けシート」

#### 長野県・長野県警察からのお願い

#### コンビニエンスストア店員の皆様へ

この「声かけシート」は、電子マネーを悪用した特殊詐欺被害を防止するために作成しました。電子マネーを購入するお客様に可能な限り提示し、被害防止の声かけに御協力をお願いします。特に次のようなお客様には積極的な提示と声かけをお願いします。



- ② 繰り返し電子マネーを購入する方
- ③ 高齢の方
- **④ 携帯電話で誰かと話しながら電子マネーを購入する方**
- ⑤ 電子マネーの陳列場所や使用方法を尋ねてくる方

#### 言かけの例

「少しお時間をいただきます。最近、電子マネーを悪用するサギ事件が多くなっており、県と警察から、電子マネーを買うお客様に、このシートをお見せするよう指導を受けています。もしここに書いてあることにお心当たりがあれば、買う前に最寄の警察署や消費生活センターに相談してください。」

#### もし、シートを提示したお客様が、

- ・ 詐欺の被害に遭っている可能性が大きいが購入をやめない
- 自分では警察などに相談できない

場合、お手数ですが、最寄の警察署へ通報をお願いします。



#### 県内出店チェーンによる合同防犯訓練



# 平成29年7月 特殊詐欺被害防止強化を目的に

# <u>チェーンの垣根を超えた合同防犯訓練</u>を実施

#### 【訓練内容】

- ・高齢者の電子マネー購入に対する声掛け訓練
- ・青年の電子マネー購入に対する声掛け訓練
- ・マルチメディア端末使用者への声掛け訓練
- ・ATM利用者への声掛け訓練



【SBC信越放送】

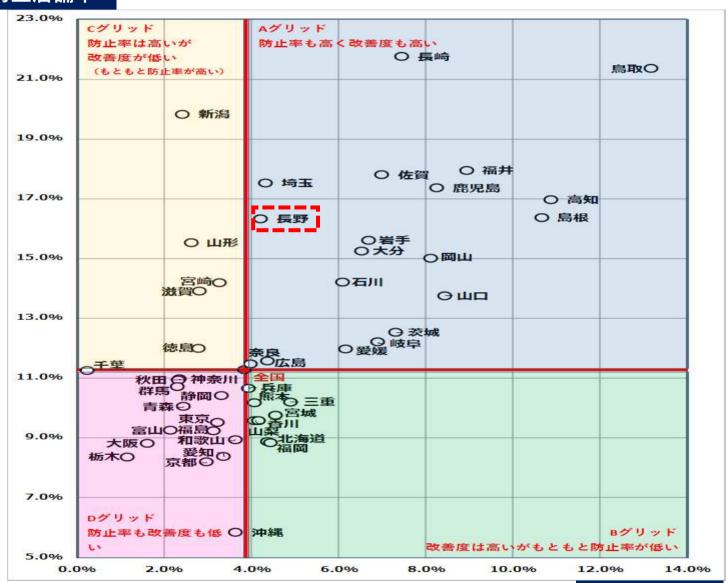


【NHKニュース】

#### 都道府県別被害防止状況(店舗率×改善度)



#### 防止店舗率



#### お客様の声



お客様お問合せ内容

受付番号 11807006221

受付日時(入電日時)

2018/07/12 10:00

受付種別 11:電話受付

受付日時(メール)

分類 1:問合せ(ご意見・ご要望)

区分 16:店舗へのお褒め・お礼について

受付担当者 湯浅 真弓

問合せ件名 お礼・お婆め/詐欺に合わずに助かりました【白電代表】

店舗または振略内容等 436447:佐久穂町

問合せ内容 受付より 転送 21807006064 関連

◆来店日時:2018/7/11(水)14:30頃

◆従業員情報 ① 氏名:タカミザワ

性別:【女性】

◆従業員情報 ②

氏名:ワタナベ 性別:【女性】

振込め詐欺に遭いかけた際、店舗従業員が助けてくれたのでお礼がしたい。

webマネーを35万振込むところだった。 メールで未払いがあるから、払わないと裁判起こす。

一度の振込金額は20万だから、2回に分けてコンピニから支払うよう

メールが来た。

マルチコピー機で払込み票を印刷してレジに持って行くと、従業員さんが声をかけてくれた。

「高額ですが、これは何の支払いですか。」と声をかけてくれたので事情を話すと、 「ちょっと待ってください。」と言い、自分の携帯で詐欺サイトを検索してくれて、 「この番号ですよね。これは詐欺です。払ってはダメです。放っておいても良いが 面倒なことになるといけないので、レスキューがあるのでこの番号を控えて電話した方が 良いですよ。」と親切に対応してくれました。

払いこみ票のお金も要らないですから、と言っていただきました。 ミヤザワ店長さんにも電話でお礼を言いましたが、ぜひ本部に報告したいと思い

連絡させてもらいました。

上の方々、社長さんにも報告して欲しいと思います。

本当に助かりました。本当にありがとうございました。

従業員さんが業晴らしいのは、店長さんが素晴らしい、そしてセブンさんが素晴らしのです。 これからもずっとセブンさんを利用します。

→ご連絡いただいた内容は、店舗を担当する経営相談員より

店責任者に伝えることをご案内し、了承を得て切電。

# 今後の取り組みについて



- ・お客様の欲しい商品を揃える
- ・常に新鮮な商品を揃える
- ・感じの良い、心のこもった接客
- ・清潔で気持ちの良いお店





<u>「目配り・気配り・</u> 声かけ」

と行動

#### 非競争分野において各チェーンの垣根を越えて取り組む

安全・安心なお店 地域貢献・地域との共生 お客様の信頼感・満足感 加盟店=チェーン本部=JFA

SS活動



#### 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



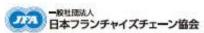
こまったときは… エスゾウくんのお店へ!











後援 / 経済産業省・内閣府・警察庁・消防庁・国税局・厚生労働省