



～持続可能な社会に向けて～



2021年4月21日
株式会社ファミリーマート

あなたと、コンビニに、ファミリーマート

私たちが大切にしている3つのこと

地域に寄り添う

ファミリーマートは、一軒の小さな商店です。その町に暮らす人々と共に生き、生かされています。地域からずっと必要とされる存在であるように、人や地域に寄り添うことで進化し続ける地域密着を、本気で実現します。

お客さま一人ひとりに

来てくださるお客さま一人ひとりに合わせて、全力を尽くすこと。いつでも欲しいものが揃っているだけでなく、新鮮で驚きのある、質の良いものとの出会いがあること。そして、たとえ用事がないときでも、寄りたくなる場所であることを心がけます。

家族のように

ファミリーマートに関わるみんなが、ひとつの商店を切り盛りする家族のようにつながっていきます。同時に、お客さまにとって地域の家族のような存在を目指します。誰もが安心して暮らすために工夫して、この世の中に便利さだけでなく、生きる豊かさがゆきわたるように。「家族」が幸せである未来に貢献します。



〈地域社会を家族（ファミリー）と考える〉

•環境配慮を通じた「地球と地域の未来」への貢献

•人に寄り添う地域活性化拠点としての進化

•「便利で豊かな生活」を実現する
安全・安心な商品・サービスの創出

•お取引先とともに持続可能なサプライチェーンを追求

•働きがいのある組織風土・人づくり

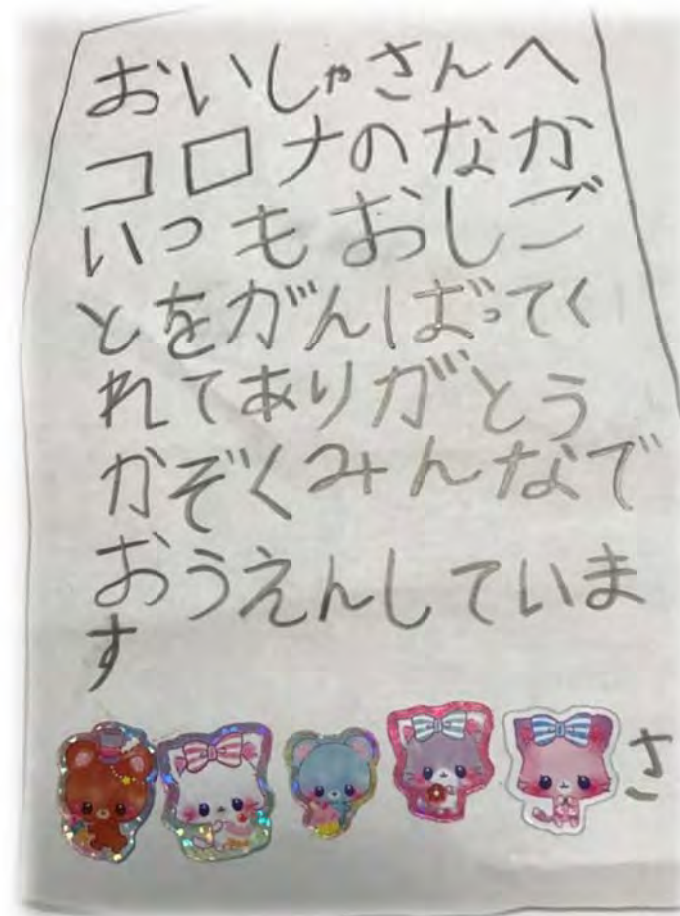
SUSTAINABLE
DEVELOPMENT
GOALS

2030年に向けて
世界が合意した
「持続可能な開発目標」です

地域と加盟店とが、「利便性」に加えて様々な地域社会の課題解決に協力することで「心理的な近さ」を感じていただき、どこよりも「親しみやすさ」を感じていただけることを目指して、様々なCSR活動を展開しています。

《こども達を応援》

～現在の具体的な取り組みご紹介～



「ファミマ」 こども食堂

・350回以上
開催
・延べ4,000人
以上参加



地域密着活動

免許返納・特殊詐欺防止・健康増進など
シニアの社会課題解決サポート



ファミマサークル



知育支援



2009年より続くコンテスト。
累計37万通。
文科省後援コンテスト指定。



募金活動

2019年度店頭募金 約3.2億円

教育支援



SDGs 出前授業

20年度32校開催
コロナ影響でリモート展開



持続可能な地域社会の未来を担う「こども」への取組みを中心に
様々な形で「地域に寄り添い社会課題解決へ協力」

①地域密着：「ファミマこども食堂」（2019年4月～）

ファミマ
こども食堂

イトインに地域の子どもと父兄が集まり食事をしながら
交流する地域活性化企画。



- ◆参加費おとな400円、子ども100円
- ◆加盟店負担ゼロ。企画に賛同する店舗のみの開催。
- ◆レジ打ち体験、品出し体験なども。
- ◆親子の会話を生み出すきっかけにも。



19年度 全国約350か所で開催。延べ約4000人の方々をご参加

コロナ禍でのこどもを取り巻く課題

学校行事中止による
交流機会の減少

娯楽・楽しみの減少

家庭内不和・虐待等
の増加

① 各家庭と店舗をオンライン接続



② 学童と店舗をオンライン接続



「新しい生活様式」の中で、様々な工夫をしながら「ファミマこども食堂」を継続展開

②地域密着：「ファミマこども店長」（2009年～）



◆店内体験、レジ打ち体験、品出し体験、清掃体験など
頑張ってくれたこどもたちに店長認定証授与

◆参加費は無料

◆加盟店負担ゼロ。企画に賛同する店舗のみの開催。



《地域に寄り添う》

～店舗における「高齢者問題への対応」～



◆問題意識：高齢化社会におけるコンビニの在り方

健康不安



ひきこもり



特殊詐欺



運転不安



「地域に寄り添う」ファミリーマートが、高齢者を取り巻く社会課題に対して、どのような協力ができるかを考え常に取り組んでいます。

ファミリーマートでは日頃より、特に高齢者の方が来店された際は、「特殊詐欺被害」に遭っていないかどうかを意識しながら、お客様へ「お声かけ」を行うよう指導をしています。

＜ファミリーマート版「注意喚起」ツール＞

■従業員向け 事務所掲出ポスター



ファミリーマート店舗が特殊詐欺被害の舞台とならないために!

少しでもお客様の行動に「不審」を感じたら、迷わず「お声かけ」しましょう!

POSAカード販売時の注意点

- 買収・大量購入、または異常な購入履歴がある場合は、購入を中止してください。
- POSAカードの発行履歴を確認してください。
- POSAカードの発行履歴を確認してください。

Famiポートの取替代行を利用するお客様が

- 詐欺被害で迷惑しながら、メモを忘れたらFamiポートを利用してください。
- 覚えていない顧客のFamiポートを操作している、操作方法を尋ねてください。

当てはまる場合は「特殊詐欺」の可能性がります。

お声かけをして会計処理を一旦中止し、警察へ相談しましょう。

110番 又は **警察相談専用電話 #9110**

お客様への「お声かけ」の仕方は? 「お声かけ」の目的は「被害防止」です! POSAカードを購入して被害を拡大させないでください!

■POSAカード仕器 掲出



特殊詐欺に要注意!

ネット通販の未払金をクレジットカードでお支払いください。

電子マネーやギフト券を購入して番号をお教えください。

このようなことを言われたら

消費者ホットライン[188] / 警察相談専用電話[#9110]

■Famiポート 掲出



特殊詐欺かも?!

ネット通販の未払金をクレジットカードでお支払いください。

医療費の払い戻しがあるため、手続きの料金を支払ってください。

会社のカバンをなくしてしまいました! 賠償金をお渡ししてほしい。

購買サイト料金の支払いが必要です。

あなたのその振り込み、当てはまっていますか? 少しでも不審に思ったなら、相談してください。

消費者ホットライン [188]、警察相談専用電話 #9110。

＜警察本部からの提供ツール＞

例①【愛知県警】



特殊詐欺被害多発!!

消費者ホットライン[188] / 警察相談専用電話[#9110]

例②【香川県警】



今、こんな詐欺が流行っています

防犯対策

それは詐欺だからで! 香川県警察 警察相談専用電話 #9110

■都内版「レジ接客用」(警視庁×当社合作)

【表面】

【下敷き提示のお願い】

少しでもお客様の行動に「不審」を感じたらこの下敷きを提示して「お声かけ」をお願いします。

コンビニ決済で支払いをお願いします。

電子マネーを購入手続きをお願いします。

コンビニ決済」「電子マネー」

ウラ面をお客様に見せてください!

おたしいところ誠に恐縮ですが、詐欺被害をなくするため、ご協力をお願いいたします。

警視庁犯罪防止対策本部 × FamilyMart

【裏面】

警告

有料動画サイト料金、会員登録料の未納法的手続きに移行はサギ!

～カード購入、コンビニ決済をお客様へ～ 「有料動画の未納料金がある、比喩的表現に準じて移行する」と等とメールや電話で脅かされています。それは、犯人にだまされ被害に合う可能性があります。すぐに110番通報してください。お客様へ、有料サイトの未納料金や登録料を理由とする詐欺が増えているため、注意喚起の協力をいただいております。

警視庁犯罪防止対策本部 × FamilyMart

※4ヶ国語版: スタコンピュータ掲載

◆未然防止の事例



7月20日、50代の女性のお客様が電話をしながら、焦った様子で「ウェブマネー10万円分を**購入したい**」とお申し出がありました。

対応した店長が**動揺しているお客様に気付き、詐欺ではないかと疑いました。**

お客様に詐欺の可能性を伝えますが、頑なに購入したいとおっしゃるので、**イートインに座ってもらい、落ち着かせてから警察に連絡しました。**その後、警察の調べにより詐欺であることが判明。10万円購入は未然に防ぐことができました。

同店では、7月上旬から警察署からの提案で「詐欺に注意」ステッカーをレジの飛沫シートに張り付けておりました。

警察署・本部からの注意喚起で、店長の意識が高まっており「**詐欺ではなかったらどうしよう**」と思いながらも、**勇気を出してお客様を説得して下さいました。**

警察署とも連動しながら、この店の事例を広め、特殊詐欺防止に努めて参ります。

※JFA10月度表彰：岐阜県内店舗における事例



◆店舗への「表彰状」と社長からの「感謝状」授与



加盟店にとって、**地域社会に貢献しているという「実感」**

賛同する加盟店の「イートイン」に地域の高齢者の方々に
お集まりいただき、所轄警察 警察官による「講習会」を開催。

高齢者ドライバー
による交通事故
未然防止



特殊詐欺被害
未然防止

＜開催実績＞ 2019年12月～2020年2月

警視庁や地域包括支援センターなどの協力のもと、
東京都内7店舗で開催し、計64人が参加。

◆「ファミマサークル」の基本プログラム

	項目
1	店長によるご挨拶 参加者への日頃のご愛顧とこの企画への思いをコメント
2	警察担当官挨拶・自己紹介
3	やさしい免許返納・特殊詐欺防止ポイント説明
4	質疑応答・懇談
5	ファミリーマートの商品・サービスのご紹介 (ファミペイサービス、お母さん食堂など)



◆参加者の声（警察・自治体の感想）

○防犯対策、交通安全など、知っているつもりで知らない方が多く、警察が日頃アプローチしづらい方々に周知できる機会として、身近なコンビニでこのような場を設けることは非常に価値がある。

（警察）



○高齢者見守りや悪徳商法の被害防止など、緊急性が高いテーマを伝える場として、自分たちにとってもありがたい取り組み。立地も設備も良いため、ぜひ定期開催してほしい。

（地域包括支援センター）



◆参加者の声（加盟店・現場の声）

○1回でいいかなと思ってましたが、開催
してみて、次回開催も考えるようになった。
（開催店舗 店長）



○参加者募集に不安があったが、自治体
の紹介で多数の参加者が訪れたことで、
自治体と高齢者とのつながりの強さを実
感した。（開催地域 営業所長）



○イベント終了後、「お母さん
食堂」を購入したり、イートインコーナ
ーでコーヒーを楽しむ参加者の姿が見ら
れた。



新型コロナウイルス感染拡大を受け、イートインを活用したイベントはすべて自粛を決定。 = 「ファミマサークル」開催ストップ

高齢者を取り巻く新たな課題発生

特殊詐欺



免疫力低下



引きこもり



ファミリーマートとして何か課題解決に協力することは出来ないか？

《地域に寄り添う》

～③「新しい生活様式」への対応～



「3密回避」のために店舗と高齢者集会所を「リモート」で
接続して開催を実施。



特殊詐欺
防止

免疫力
低下防止

デジタル
生活習慣化

- リアル店舗に食品栄養士を配置。
- 「バランス栄養食生活」をアドバイス。会場の参加者と双方向交流。
- 参加者からは「食生活アドバイスは本当に助かる」「デジタルは楽しい」「コンビニを見る目が変わった」などの声。

【苦勞した点、要望事項】

- 行政の窓口一本化
- 警察との交渉
- 地域包括支援センターとの交渉
- 専門知識を持つ講師・ガイドの手配
例) 食育、健康、防犯、認知症
- シニア層へのアプローチ方法
- イベントの告知方法
- 持続可能性（定期開催が難しい）
- コロナ下での安全な開催方法
※参加者、開催者の心理的安全性も含む

これからも「地域社会をファミリー(家族)と考え、 持続可能な地域社会の発展のために 取り組みを続けて参ります。



あなたと、コンビニ、
ファミリーマート



ファミリーマート
ありがとうの11月
手紙でつながるコンテスト

2019年6月1日(土)～9月30日(月)
小学生1年生～6年生 消印有効

主催：株式会社ファミリーマート
後援：文部科学省

