

《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、販売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。
- 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

- 詐欺電話で誘惑しながら、メモを見ながらFamiポートを利用している
- 近くにいる第三者がFamiポートを利用している
- Famiポートの操作が怪しい

当てはまる場合は「**特殊詐欺**」の可能性が**あります**。

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」の仕方は？
「お声かけ」の仕方は？
「お声かけ」の仕方は？

■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プリペイド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。

電子マネーやギフト券を購入して番号を教えてください。

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プリペイド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。

電子マネーやギフト券を購入して番号を教えてください。

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]

＜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!!

ネット通販の未払金をプリペイド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。

電子マネーやギフト券を購入して番号を教えてください。

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]

例②【香川県警】



今、こんな詐欺が流行っています

ネット通販の未払金をプリペイド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。

電子マネーやギフト券を購入して番号を教えてください。

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]

■都内版「レジ接客用」 (警視庁 × 当社合作)

【表面】



【下書き提示のお願い】

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

番号1234567890で支払いをお願いします。

コンビニ決済で支払いをお願いします。

電子マネーを購入したい

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!

お忙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、比率的に実行する」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返金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：
ストアコンピューター掲載

◆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

2020年7月度～9月度 SS表彰トピックス

◎ 皆さまのお店で 表彰式を実施!



特殊詐欺の被害未然防止対応

新津辰川店
清野正人店長(右)と渋谷和美さん



特殊詐欺の被害未然防止対応

新津吉岡町店
宮野祥子店長(左から2番目)

ご高齢の方の活動を不審に感じ、警察へ通報。白旗の声かけも功を奏し、詐欺を未然に防ぐことができました。今後も地域に根差し、地元の方々を大切にしていきます。

毎回詐欺を防げるわけではないかもしれませんが、ファミリーマートのイメージアップにもつながるこの取り組みを、地域の方々のために今後も推進していきます。



特殊詐欺の被害未然防止対応

京田辺草内店
小川明人オーナー(右)と大崎奈津樹店長



特殊詐欺の被害未然防止対応

北上鬼柳店
千葉利一店長(左)と高橋由美子さん

田辺警察署、京田辺市役所、井出町役場、宇治田原町役場とコンビニエンスストアによる被害未然防止協賛対策協議会の会長として、地域の防災防災に取り組みんでいます。

家族のお客さまが高額なPOSAカードを購入しようとしていたのを怪しく思い、声をかけた所、特殊詐欺の未然防止につながりました。今後も地域貢献の一環としてお役に立ちたいと思います。

PICK UP!



新津吉岡町店
宮野祥子店長の
エピソード

今回の表彰がきっかけで、より一層「お客さまのために」「地域のために」何ができるかを全員で意識するようになりました。



地域に寄り添う

ファミリーマートは、地域のお客さまに本当に必要とされるお店を目指して、地域密着をとっても大切にしています。こちらのコーナーでは、地域ごと、店舗ごとの取り組みをご紹介します。



※取り組み内容は、店舗・地域により異なります。

<p>2020年11月10日</p> <p>新潟県 新潟市 新津吉岡町店</p> <p>特殊詐欺の被害を未然に防ぎ、新潟警察署より感謝状をいただきました。このことがきっかけで、より一層「お客さまのために」「地域のために」何ができるかを店舗全員で意識するようになり、今後も、地域の方々のために声をかけを推進していきます。</p>	<p>2020年11月10日</p> <p>新潟県 新潟市 新潟白根店</p> <p>ご来店されるお客さまへの気配りを大切に日々店舗運営に取り組む中で、地域で発生した事件の犯人逮捕に貢献。新潟警察署より表彰状をいただきました。今後もスタッフが連携し地域防犯に努めます。</p>	<p>2020年11月10日</p> <p>新潟県 新潟市 新津辰川店</p> <p>POSAカードを購入する際のお客さまの様子に気がなり警察に相談。お声がけすることで特殊詐欺を未然に防ぐことができました。今後も地域に根差し、地元の方々を大切にしていきます。</p>
---	--	---

「特殊詐欺の被害未然防止対応」表彰店舗数

2019年：**152店**
2020年：10月末
279店

ファミリーマート SS活動レポート

2019年11月度～2020年2月度 SS表彰トピックス

TOPICS 1 SS表彰お食事会(押田あし)にご招待!

2019年11月度～2020年2月度の表彰対象店舗です。表彰された皆さまから「感謝状」のご提供いただき、表彰式にお集まりいただきました。

表彰対象店舗一覧

店舗名	表彰理由
新潟県 新潟市 新津吉岡町店	特殊詐欺の被害を未然に防ぎ、新潟警察署より感謝状をいただきました。
新潟県 新潟市 新潟白根店	ご来店されるお客さまへの気配りを大切に日々店舗運営に取り組む中で、地域で発生した事件の犯人逮捕に貢献。
新潟県 新潟市 新津辰川店	POSAカードを購入する際のお客さまの様子に気がなり警察に相談。お声がけすることで特殊詐欺を未然に防ぐことができました。

TOPICS 2 「防犯」特殊詐欺「注意喚起ポスター」4ヶ国語に対応!

被害者になるおそれのある高齢者や外国人の方々に特にお声かけを強化し、被害の未然防止に努めます。

ファミリーマート SS活動レポート

2019年8月度～10月度 SS表彰トピックス

TOPICS 1 SS表彰お食事会(押田あし)にご招待!

2019年8月度～10月度の表彰対象店舗です。表彰された皆さまから「感謝状」のご提供いただき、表彰式にお集まりいただきました。

表彰対象店舗一覧

店舗名	表彰理由
京田辺草内店	田辺警察署、京田辺市役所、井出町役場、宇治田原町役場とコンビニエンスストアによる被害未然防止協賛対策協議会の会長として、地域の防災防災に取り組みんでいます。
北上鬼柳店	家族のお客さまが高額なPOSAカードを購入しようとしていたのを怪しく思い、声をかけた所、特殊詐欺の未然防止につながりました。

TOPICS 2 「防犯」特殊詐欺「注意喚起ポスター」4ヶ国語に対応!

被害者になるおそれのある高齢者や外国人の方々に特にお声かけを強化し、被害の未然防止に努めます。

◆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」**