

## 《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＞

＜警察本部からの提供ツール＞

■従業員向け 事務所掲出ポスター

■POSAカード什器 掲出

例①【愛知県警】

例②【香川県警】



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  
 フamiポートの取扱い代行を利用するお客様が



**特殊詐欺**に**要注意!**  
 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]



**特殊詐欺被害多発!!**  
 今、こんな詐欺が流行っています



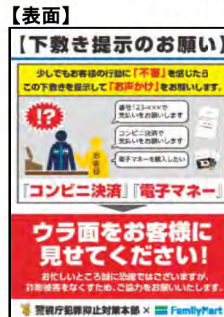
**今、こんな詐欺が流行っています**  
 防犯対策

■Famiポート掲出



**特殊詐欺**かも?!

■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】  
 【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!

※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

# ◆ 詐欺防止に貢献した店舗を、JFA／本部から表彰

## 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!



特別詐欺の被害未然防止対応  
新津区川店 清野正人店長(右)と渋谷和美さん  
特別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)

ご高齢の方の行動も不審に思い、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。今後も地域に根ざし、地元の方々に大切にしています。

毎週詐欺を防げるわけではありませんが、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。

👍 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。



特別詐欺の被害未然防止対応  
東田区草内店 小川明人オーナー(右)と大崎奈津樹店長  
特別詐欺の被害未然防止対応  
北上島柳店 北上島柳店 千原利一店長(右)と高橋由美子さん

田辺警察署、東田区市役所、井出町役場、宇治田原町役所とコンビニエンスストアによる結業コンビニ防犯・防災対策協議会の会長として、地域の防災・防犯に取組んでいます。

高津のお客さまが高齢の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、特別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。

**「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

## 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 新潟吉岡町店</p> <p>特別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届けていきます。</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。新潟警察より表彰状をいただきました。今後もスタッフと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 新潟秋川店</p> <p>POSAカードを購入する際のお客さまの様子に気が付き、お声がけすることで特別詐欺を未然に防ぐことができました。新潟警察より感謝状をいただきました。今後も地域に根ざし、地元の方々に大切にしています。</p>
---	---	---

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

SS表彰お食事会(併用めし)にご招待!

2020年12月12日(金)18:00～20:00(予定) 新潟県新潟市東区(仮)に於いて、2019年11月度～2020年2月度のSS表彰店舗を表彰し、表彰状を授与しました。

表彰店舗	表彰理由
新潟県 新潟市 新潟吉岡町店	特別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 新潟秋川店	POSAカードを購入する際のお客さまの様子に気が付き、お声がけすることで特別詐欺を未然に防ぐことができました。

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

SS表彰お食事会(併用めし)にご招待!

2019年10月18日(金)18:00～20:00(予定) 新潟県新潟市東区(仮)に於いて、2019年8月度～10月度のSS表彰店舗を表彰し、表彰状を授与しました。

表彰店舗	表彰理由
新潟県 新潟市 新潟吉岡町店	特別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 新潟秋川店	POSAカードを購入する際のお客さまの様子に気が付き、お声がけすることで特別詐欺を未然に防ぐことができました。

# ◆ 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」**