



## ～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

### ◆はじめに：ファミリーマート新基本理念（2019年9月策定）



あなたと、コンビに、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

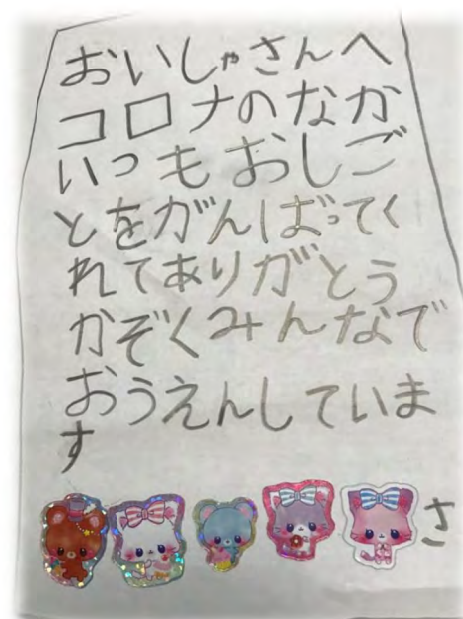
SUSTAINABLE  
DEVELOPMENT  
GOALS

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～



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  
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**



**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



Save the Children



NPO法人 全国こども食育支援センター  
むすびえ



**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」への取り組みを中心に  
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**

イトインに地域のこ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、こども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人の方々のご参加

## 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＞

＜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



■Famiポート掲出



例①【愛知県警】



例②【香川県警】



■都内版「レジ接客用」(警視庁×当社合作)

【表面】



【裏面】



※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

# ◆ 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も、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  
千葉利一店長(左)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。

高齢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。

2020年11月10日  
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。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推進していきます。

2020年11月10日  
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。

2020年11月10日  
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。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。

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(併用もし)にご招待!

2020年12月12日(金)18:00～20:00(予定)  
新潟県北蒲原市北蒲原2-1-10 北蒲原駅前ビル1F 北蒲原SS表彰お食事会会場

表彰店舗名	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(併用もし)にご招待!

2019年10月12日(土)18:00～20:00(予定)  
新潟県北蒲原市北蒲原2-1-10 北蒲原駅前ビル1F 北蒲原SS表彰お食事会会場

表彰店舗名	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」**