

## **第2 事業者の自主的な地域・社会貢献の取組**

事業者における地域・社会貢献活動は、本業を通じた取組、本業に付随する取組、例えば芸術・文化活動等のように本業とは別の取組があり、取組内容についても教育・福祉・医療等様々である。この様々な地域・社会貢献活動の中で、どうすれば消費者に適切に消費者関連情報を伝えることができるか、消費者が賢い消費者として行動するためにはどうすればよいかという観点に着目し、事業者における「情報提供」に関する取組について、以下で検討する。

### **1 事業者による本業とは直接関係のない情報提供の取組**

昨今、地域住民や顧客等に対する地域・社会貢献活動として、自社の店舗や配達網等の顧客とのインターフェイス（以下、単に「場」という。）を活用して、自社の本業とは直接関係はないが地域の住民や顧客に役に立つ情報を提供する取組を行う事業者が現れており、主に、福祉、防犯、健康等の分野の情報提供が中心となっている。

例えば、防犯の分野では、警察との連携により、特殊詐欺防止や詐欺被害防止等の未然防止に向け、事業者が自らの取組として地域住民に情報提供を行い、福祉や健康の分野では、高齢者や認知症の方が暮らしやすい町づくりに向けて、事業者が認知症の方や家族を対象とした講習会を開催する等である。

### **2 取組事例**

WGにおいては、配達網、店舗等の様々な「場」を活用して、地域・社会貢献活動を行っている事業者からヒアリングを実施した。

事業者が行う地域・社会貢献活動やそれを支える社内体制、地域・社会貢献活動での情報提供の取組や情報分野、地域行政との連携等について、以下で紹介する。

(1) 株式会社イトーヨーカ堂

「本業を通じた地域貢献の取組」 (ヒアリング日：令和3年3月8日)

●取組の目的

創業の精神“目指すべき姿” — 「買う」「集う」「食べる」「遊ぶ」「学ぶ」「相談する」などの新たな価値を提供し、社会の活力や課題解決につなげ、“地域になくてはならない存在”となる。

**1. 創業の精神“目指すべき姿”**

イトーヨーカ堂 CSR・SDGs推進部

「買う」だけでなく、「集う」「食べる」「遊ぶ」「学ぶ」「相談する」などの新たな価値を提供し、社会の活力や課題解決につなげ、“地域になくてはならない存在”となる。

提供価値: 機能的価値 (ライフライン), 情緒的価値 (ホットとする、ワクワク・ドキドキ), お客様の豊かな生活

⇒新しい生活様式に対応した質の高いMD (IYの名物)、新お届けサービスなど

基本四原則 ⇒ ニューノーマルに対応した、新しい基本四原則によるサービス提供 (マスク越しに伝わる笑顔の接客、きれいな売場、いま必要な商品が揃っている...)

フレンドリー SCの総合力 (ワンストップ) 安心  
 クリーンネス 衛生管理のオペレーション化  
 鮮度管理 安全  
 品揃え 感染予防の徹底

本業を通じた社会課題への対応

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

GREEN CHALLENGE 2050

「自治体との連携」

目指すべき姿を踏まえ、本業を通じた社会課題へ対応すべく、地方公共団体との連携も行っている。

●社内体制

地域行政との連携は、地域行政推進担当として現地に管理統括マネジャーを配置し、本部 (経営企画室 CSR・SDGs推進部) が全体統括と地域貢献活動のフォローを行うという社内体制で取り組んでいる。

**2. 地域行政との連携**

イトーヨーカ堂 CSR・SDGs推進部

締結することが目的ではなく、締結後の継続的な取り組みから、地域からの信頼を得られる

店舗: 市区町村 行政区, 政令市・都道府県, NPO各種団体

本部: 国

継続した地域貢献

全体統括と地域貢献活動のフォロー

◎ 店舗における地域行政推進担当：管理統括マネジャー  
 役割：会社・店舗の信頼向上のため地域・行政・取引先との誠実な対応を実施する。  
 ※2017年9月より配置。

●地域行政との連携体制

連携の際、行政の各部門と個別にやり取りするわけではなく、行政もイトーヨーカ堂も共に窓口を一本化することにより、生産性の高い議論を行い横断的な取組を推進している。



●取組事例

地域・社会課題の解決に向け、地域行政と連携し認知症啓発イベントや市政情報の発信など、本業とは直接関係のないさまざまな取組を行っている。

## 取り組み事例 コミュニティ

### アルツハイマーデー 認知症啓発イベント

健康長寿  
アクティブな第2の人生

第一ターゲット  
シニア世帯

楽しく認知症予防を知る・学ぶ・体感する  
買い物ついでにイベントの開催  
介護予防や健康増進に関する体感型のイベント。

体操教室

脳トレ体験

消費者委員会「第26回地方消費者行政専門調査会 令和元年12月24日」  
株式会社イトーヨーカ堂提出資料より抜粋



## 2. 地域行政との連携 取り組み事例

### セブン&アイ 重点課題2

商品や店舗を通じた安全・安心の提供

### 市政情報の発信



本業を通じた社会課題解決で「社会」「企業」双方の価値を創出＝持続可能な成長

#### ◎社会課題（取り組みの背景）

- ・コロナウイルス感染症に伴う三密回避、感染予防の観点から、巣籠により高齢者は、SNS等の活用が不得意なため、重要な市政情報を得られにくい。
- ・特殊詐欺等の多様化、コロナ禍で在宅率が高まり高齢者被害の増加。

#### ◎具体的活動（シナリオ）

- ・コミュニティの場としてお買い物ついでの各種情報提供。
- ・市政情報コーナー常設により地域行政の啓発活動に協力。
- ・店舗インフラを活用した啓発活動の推進

#### 社会の価値

- ・情報難民の解消
- ・市政情報コーナーの常設により定期的な情報発信。また、タイムリーな情報提供につながり、市民サービスの向上につながる。

#### 企業の価値

- ・来店動機の一つにもなり集客効果が見込める。
- ・地域行政の情報発信場所としてお客様から企業に対する信頼価値が高まる。
- ・地域行政を通じた地域住民をはじめとしたステークホルダーとの関係強化が見込める

## ■WGとしてのまとめ

### 【取組の目的】

- ◎「創業の精神」である目指すべき姿として、「買う」だけでなく、「集う」「食べる」「遊ぶ」「学ぶ」「相談する」などの新たな価値を提供し、社会の活力や課題解決につなげ、“地域になくてはならない存在”となること。

### 【社内体制】

- ◎本業を通じて全国的に地域貢献の取組を実施。
- ◎地域行政との連携は、店舗に管理統括マネジャーを配置、「本部」が全体統括と地域貢献活動のフォロー。
- ◎地域行政と現地のイトーヨーカ堂双方ともに窓口を一本化。

### 【情報提供の取組・行政との連携】

- ◎地域・社会課題を踏まえ、自社で取組立案・取組推進を実施。
- ◎地域・社会課題解決に向け地域行政と連携し、店舗スペースを活用し、地域包括支援センターとともに認知症啓発イベントを実施、地域行政情報発信コーナーを常設するなど、本業とは直接関係のないテーマのイベントなどの取組を実施。

### 【取組の意義】

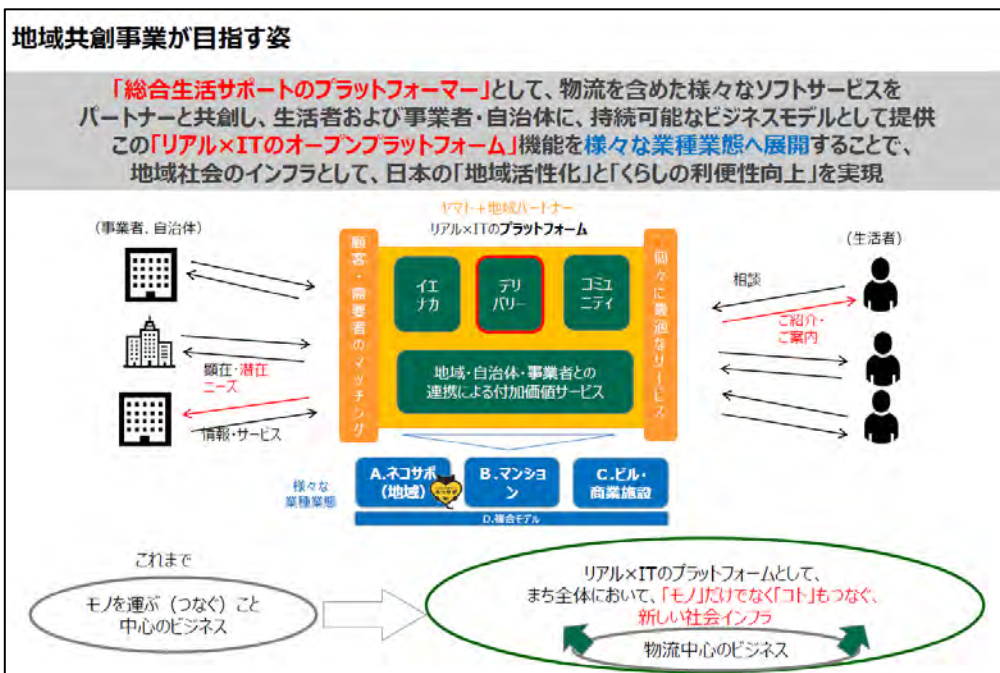
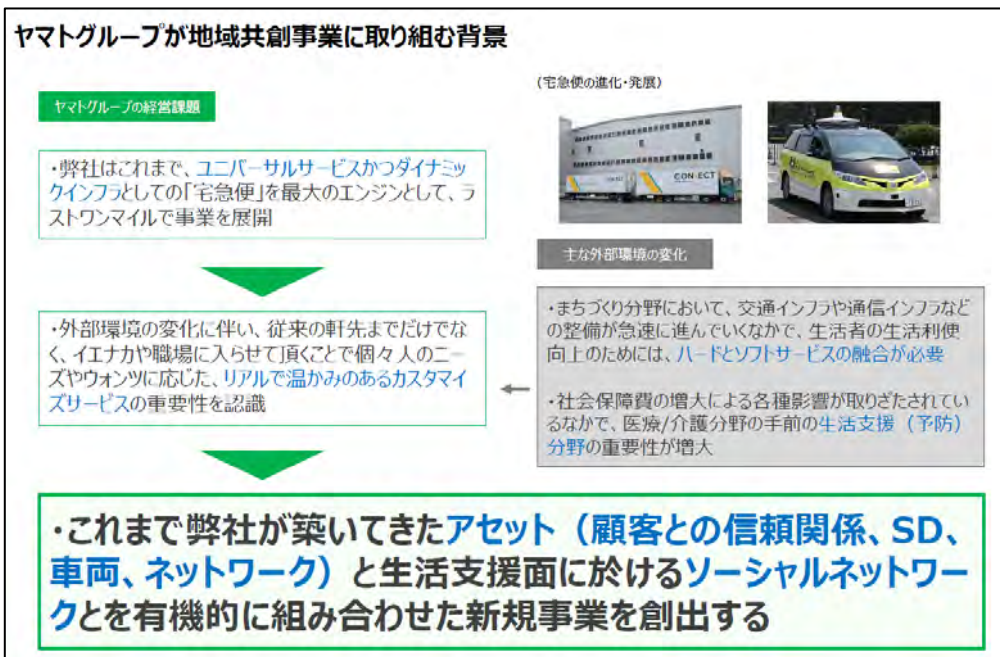
- ◎地域・社会課題の解決への取組により、住民をはじめとする地域のステークホルダーとの関係強化、顧客からの信頼獲得や信頼向上、それによる企業価値の向上。
- ◎集客効果や本業への利益還元が見込まれる。

## (2) ヤマトホールディングス株式会社

「地域共創事業」 (ヒアリング日：令和3年3月8日)

### ●取組の目的

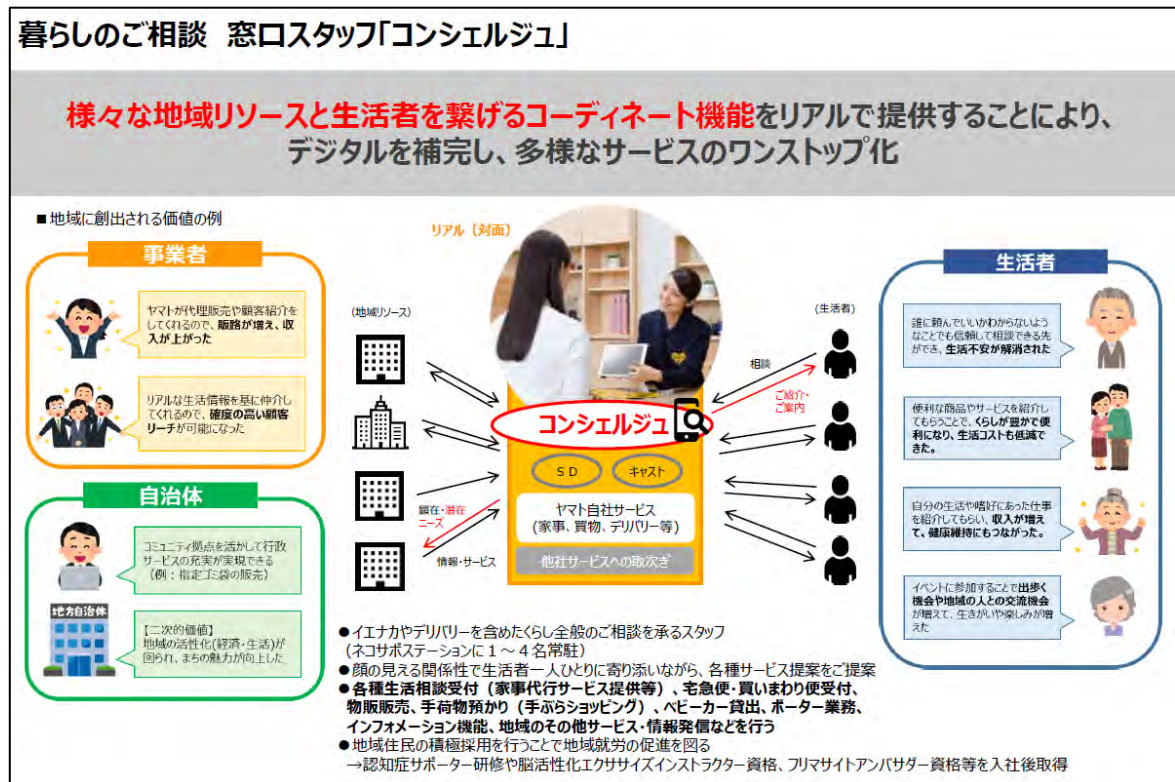
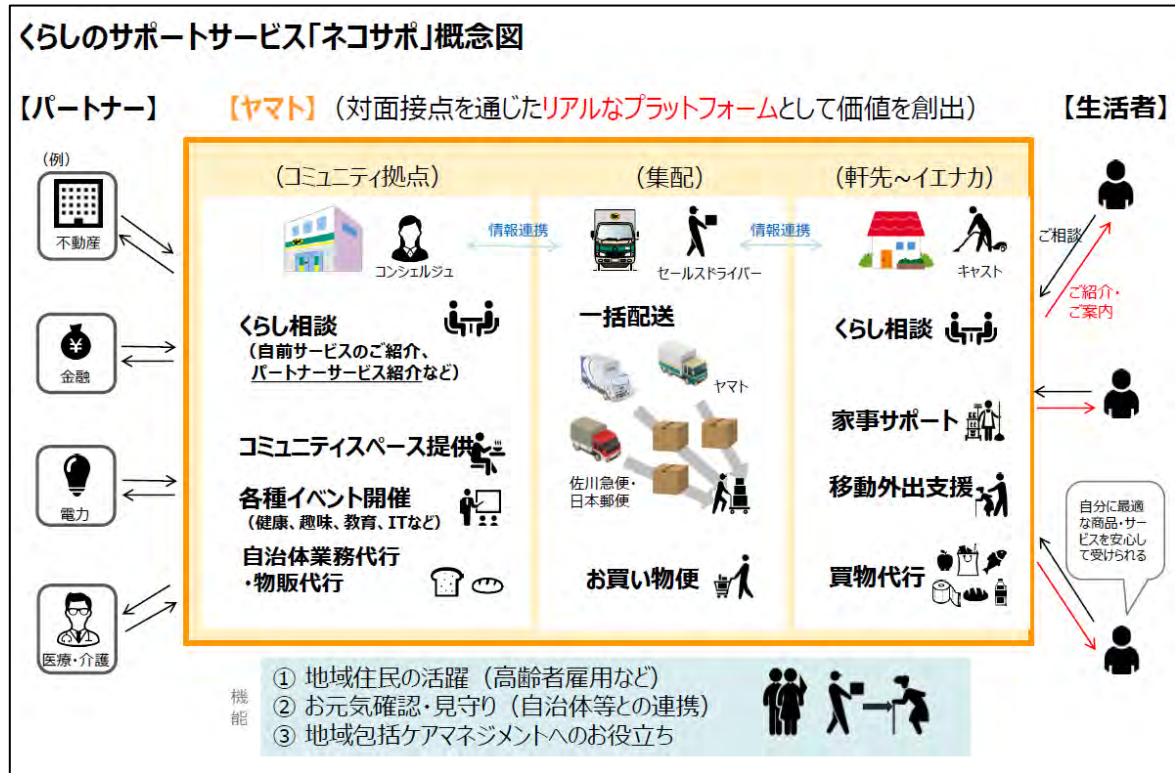
持続可能な社会の実現に向けて、従来のデリバリー企業ではなく「より便利で快適な生活関連サービスを創造する」企業へと変わる。時代の変化から生まれるニーズに応え、たくさんの社会的な課題の解決を目指し、ヤマトグループの持つ全国をカバーするネットワークやノウハウ等を活かし、より良いサービスや商品の提供により社会の役に立つ。





●地域共創による新規事業

東京都多摩市と千葉県松戸市において、地域共創による新規事業「ネコサポ」を事業化し、行政とも連携して取り組んでいる。



## ●地域共創事業における取組事例

ネコサポのスペースと機能を活用し、本業とは直接関係のないさまざまな住民向けのイベントを他の事業者や住民と連携して開催している。

### 【サービス例】コミュニティ・生活相談の「場」

事業者様や住民と連携したイベントを開催し、地域コミュニティ活性化に寄与

#### <コミュニティ>

- 地域で活動される団体や事業者様によるサービス提供の場として活用（ヨガ教室、手芸教室、音楽会、など）
- 全国区の事業者様が、マーケティングも兼ねて（地域ではあまりない）イベントを開催（健康食品試食会など）
- スマホ使い方相談会など「専門店は敷居が高い」と思われがちなテーマについて、学ぶ・実践する機会を提供
- イベント参加者数 **200名/月**（2019年度平均）
- 来店客のべ数 **8,000名/月**（2019年度平均）
- 連携イベント例（パートナー）
  - ・「コーヒー淹れ方講座」…タリーズ様
  - ・「ファンケル銀座バスツアー」…ファンケル様
  - ・「メルカリ講座（出品体験）」…メルカリ様
  - ・「スマホ相談会」…au、docomo地域代理店さま
  - ・「相続相談会」…多摩信用金庫さま
  - ・「池坊 華道教室」…地域の華道の先生
  - ・「ヨガ教室」…地域のヨガ教室の先生
  - ・「手芸教室」…地域の手芸サークルの皆様

#### ■ イベント例



## ■ WGとしてのまとめ

### 【取組の目的】

- ◎持続可能な社会の実現に向けて、地域共創による新しいサービスの創造に取り組む。地域・社会課題の解決に向けた、自社の持つ経営資源、機能、ノウハウを活かした“事業化”を実現。

### 【情報提供の取組】

- ◎「ネコサポ」（店舗等）に、暮らし全般の相談を受ける「コンシェルジュ」が常駐し、「ネコサポ」を拠点に、本業とは直接関係のないテーマのイベント（健康促進、暮らしに役立つ情報・サービス等）などを他の事業者や住民と連携して開催、地域コミュニティを活性化。

### 【行政との連携】

- ◎地域行政、警察と地域包括協定を締結し、「ネコサポ」で市政情報や防犯情報をチラシやデジタルサイネージで発信。

### 【取組の意義】

- ◎顧客からの信頼獲得、それによる企業価値の向上、「ネコサポ」の事業継続・事業展開を目指すことができる。



(3) 日本生活協同組合連合会 ・ エフコープ生活協同組合  
 「生協の本業を通じた地域貢献の取組」 (ヒアリング日：令和3年3月31日)


●取組の概要

生協は、普段の暮らしを支えるインフラとして地域社会に貢献しているだけでなく、宅配事業のインフラを活用した「地域見守り活動」など、本業を通じた地域貢献活動を積極的に行っている。

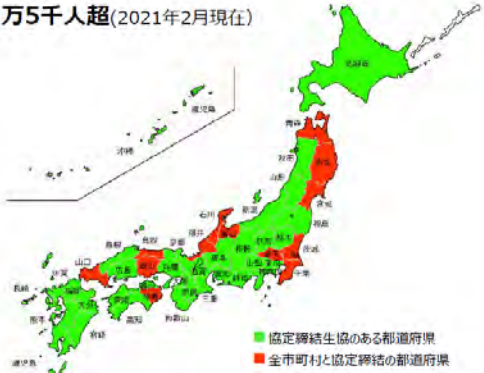
7

**宅配事業のインフラを活用した「地域見守り活動」で協定を締結** **CO-OP**

- ✓ 全国95生協が、全47都道府県の**1,169市区町村**と協定を締結
- ✓ 全市区町村 (1,741) の**67.0%**
- ✓ 職員の認知症サポーターは、全国で**4万5千人超**(2021年2月現在)



宅配や配食サービスを基盤に高齢者を見守り



■ 協定締結生協のある都道府県  
 ■ 全市区町村と協定締結の都道府県

県内全市区町村と締結したのは、青森県、岩手県、宮城県、茨城県、埼玉県、千葉県、富山県、石川県、福井県、岡山県、鳥取県、山口県、徳島県の**計13県**。

●包括連携協定の拡大

最近では包括的な連携協定を多くの都道府県と締結し、締結分野も多岐にわたる。

9

**包括的な連携協定の締結も全国に広がる** **CO-OP**

- ✓ 都道府県と生協の包括連携協定は**15事例** (コープさっぽろ、みやぎ生協、茨城県生協連、コープみらい (千葉県・埼玉県)、パルシステム埼玉、コープしが、ならコープ、大阪いずみ市民生協、おかやまコープ、広島県生協連・生協ひろしま、鳥取県生協連、とくしま生協、コープえひめ、コープおおいた)。その他、全国で**20生協がのべ101市区町村と協定締結**。(2020年度、日本生協連調べ)
- ✓ 災害時の物資支援や見守り活動に加えて、地域の暮らしの安全、消費者行政の推進、食育や子育て、環境保全など、様々な分野での連携を含んだ協定。



宮戸内市と生活協同組合おかやまコープとの間における包括連携協定書調印式



## 市町村等との主な連携項目



- |                                  |      |
|----------------------------------|------|
| (1) 地域産業の活性化に関すること               | …12P |
| (2) 行政及び地域の情報発信に関すること            | …15P |
| (3) 健康づくり・食育に関すること               | …16P |
| (4) 子育て支援・教育に関すること               | …17P |
| (5) 地域福祉の振興に関すること                | …18P |
| (6) 暮らしの安全・安心に関すること              | …19P |
| (7) 環境に関すること                     | …26P |
| (8) 防災・減災対策や災害時支援に関すること          | …27P |
| (9) その他、地域社会の活性化・市民サービスの向上に関すること | …29P |
| ◆ その他の市町村との連携事例                  | …31P |



### ●取組事例

生協ではさまざまな地域貢献活動が行われているが、エフコープにおいては消費者行政分野の取組も行われており、消費者被害防止チラシの配布や詐欺被害防止学習会の開催などが行われている。

## (6) 暮らしの安全・安心に関すること




### ■消費者被害防止チラシの配布や詐欺被害防止学習会の開催



「令和2年7月豪雨」の際には消費生活センターからの消費者被害への啓発チラシを同封し、被災地域（筑後地域）を中心にタオルを配付しました。

## ●行政への要望

現在でも行政と連携し積極的に地域・社会貢献活動を進めている生協が、その取組をより充実化するためには行政との一層のコミュニケーションが必要。



**唐突ですが...**

**社会貢献活動を進めるにあたり、行政に要望すること**

- まずは生協の話を聞いていただきたい。
- コーディネーターとして、地域の課題（困りごと）の解決をするべく、地域住民、地域の諸団体などとの間を取り持っていただければ。

## ■ WGとしてのまとめ

**【取組の目的】**

- ◎地域密着で一人一人の消費者のためになることを多角的に実現。
- ◎日本生協連 2018 年度総会でコープSDGs 行動宣言を採択。SDGs の考え方に則り、多角的テーマでの地域づくり。

**【取組の特徴】**

- ◎地域生協の宅配事業のインフラを活用した「地域見守り活動」など、本業を通じた地域貢献活動を積極的に実施。

**【情報提供の取組】**

- ◎消費者行政分野の取組を実施。  
(例) 弁当等の配送時に配達員が手渡しで消費生活センター等が作成した消費者被害防止チラシを配布、警察や民間事業者等と連携し詐欺被害防止学習会を開催。

**【行政との連携】**

- ◎主に生協からの働きかけで、行政と積極的に協定締結(都道府県との包括連携協定が 15 事例、その他全国で 20 生協のべ 101 市区町村と協定締結(2020 年度))、協定分野も多岐にわたる。

**【行政への要望】**

- ◎まずは生協の話を聞いてほしい。
- ◎生協の地域・社会貢献活動をより充実化するためには、行政との一層のコミュニケーションが必要。