

# 地域生活インフラを支える 流通のあり方研究会 ～地域社会とともに生きる流通～

## 報告書概要

平成22年5月

経済産業省

# 1. 課題設定① ～地域の生活インフラを巡る課題～

## 研究会の目的

少子高齢化や過疎化等の社会情勢の大きな変化に伴い、買い物の場所や移動手段などの日常生活に不可欠な機能が弱体化している地域が発生している。こうした現象は、特に高齢者にとって大きな問題となっているが、こうした機能を地方自治体だけで支えていくことは困難である。

こうした現状を踏まえ、高度なITシステムや広範な物流ネットワークなどを有する流通事業者等が地方自治体と連携して「地域生活インフラ」(※)を支えるため持続的に行う事業活動や地域貢献活動のあり方についての検討を行った。

※本研究会では、地域で安全・安心・快適な生活を送る上で欠かせない基盤となる、衣食住や交通・医療・金融等のサービスを総称して「地域生活インフラ」と呼ぶ。

## 【研究会委員】

【委員】 ◎は座長

◎上原 征彦	明治大学大学院グローバルビジネス研究科教授
荒井 良雄	東京大学大学院総合文化研究科教授
梅嶋 真樹	慶應義塾大学政策・メディア研究科特別研究講師
小田切 徳美	明治大学農学部教授
中井 検裕	東京工業大学大学院社会理工学研究科教授
西山 孝夫	千葉市保健福祉局高齢障害部長
信時 正人	横浜市地球温暖化対策事業本部長
長谷川 好孝	島根県中山間地域研究センター所長
古沢 由紀子	読売新聞東京本社編集局生活情報部次長
松尾 晋次	高知県産業振興推進部地域づくり支援課長
大和 裕幸	東京大学大学院新領域創成科学研究科教授

【オブザーバー】

青竹 豊	日本生活協同組合連合会渉外広報本部本部長
有澤 寛	住友商事(株)リテール&ウェルネス事業部副部長
上田 真	(株)マルエツ営業企画本部本部長
大島 学	イオン(株)秘書部長
納村 哲二	フェリカ®️ケットマーケティング(株)代表取締役社長
木村 成樹	(株)セブーン・イレブン・ジヤパン企画室企画部総括マネージャー
佐藤 英明	ヤマト運輸(株)クロネコメンバーズ戦略部部長

関係省庁として、経済産業省(事務局)、総務省、農林水産省、国土交通省が参加  
(※役職・肩書きは委員会発足時2009年11月時点のもの)

## 買い物弱者とは？

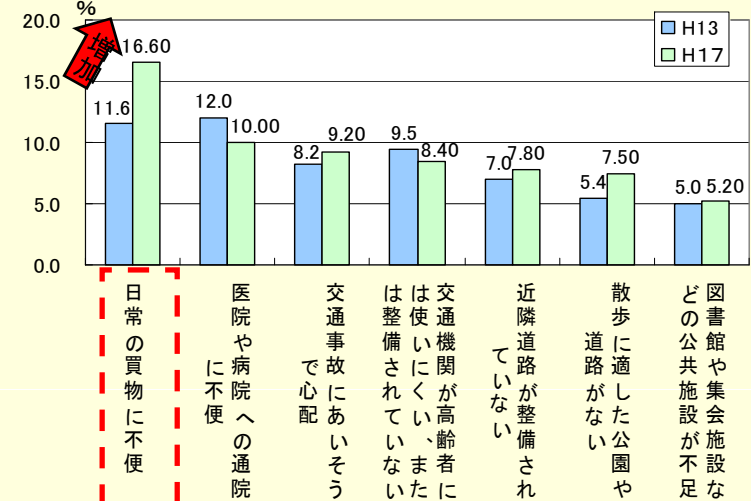
流通機能や交通網の弱体化とともに、食料品等の日常の買い物が困難な状況に置かれている人々

徐々にその増加の兆候は高齢者が多く暮らす過疎地や高度成長期に建てられた大規模団地等で見られ始めている。

その数は**600万人程度**(※)と推計される。

※60歳以上の高齢者数3,717万人に、下図の調査結果(16.6%)を掛けて算出。

全国の60歳以上の男女3000人にアンケートで「地域の不便な点」を聞いたところ、「日常の買物に不便」という声が多い。



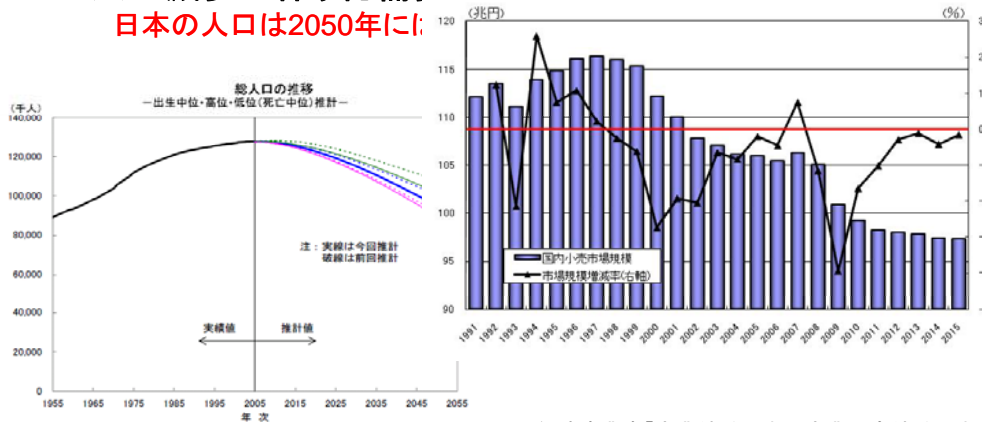
【出所】内閣府「高齢者の住宅と生活環境に関する意識調査結果」平成17年度

# 1. 課題設定② ～流通を巡る環境の変化～

## 予想される変化

### ～人口減少に伴う総需要の減少～

日本の人口は2050年に:

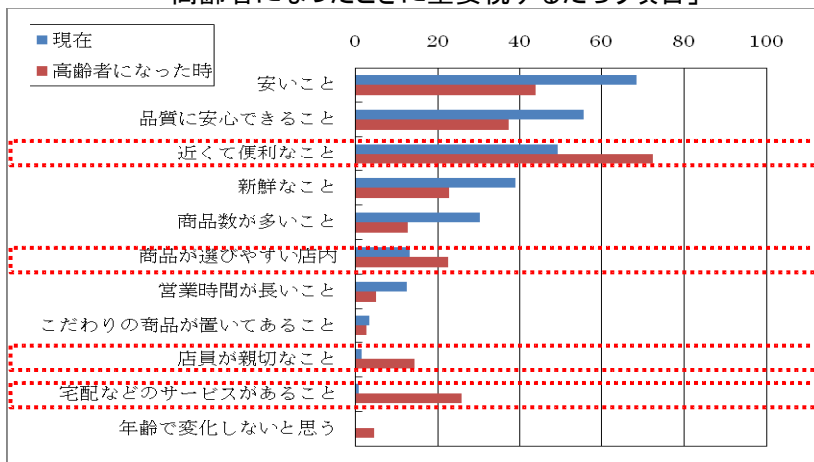


出所: 国立社会保障・人口問題研究所

出所: 経済産業省「商業統計調査/商業販売統計調査」をもとに、みずほコーポレート銀行産業調査部推計・予測  
(注)自動車・燃料小売額を除く。消費税引き上げの影響は含まず。

### ～高齢化による消費者のプライオリティ変化～

Q.「日常の食料品・日用品を買うとき、重要視している・高齢者になったときに重要視するだろう項目」



高齢化に伴って、「近くて便利」、「宅配などのサービス」、「商品が選びやすい」などがより重視されるように。

出所: 日本総合研究所実施のアンケート調査

## 流通業のあり方が問われている

少子高齢化・人口減少や市場縮小を受けて、流通は大型店を作って客を集める「集客型」から、顧客に接近し、消費者の潜在需要を積極的に掘り起こしていく「接客型」に、移行していくことが予想される。

商品宅配サービスや移動販売、顧客送迎サービスなど、地域の需要がある一方で採算性の確保が課題とされる取組を持続的に行っていく上で、次のようなアプローチが考えられる。

### 持続的にするための三つのアプローチ

#### ①イノベーションによる課題克服

- ITを活用した効率化や既存インフラの新たな活用策などにより、運営コストを削減。
- ネットにより来店しない客をも取り込むなど新しい需要の開拓。

#### ②地方自治体等の多様な関係者の支援

- 自身体からの補助金や公有財産を活用することで採算性を確保。

#### ③地域コミュニティとの連携

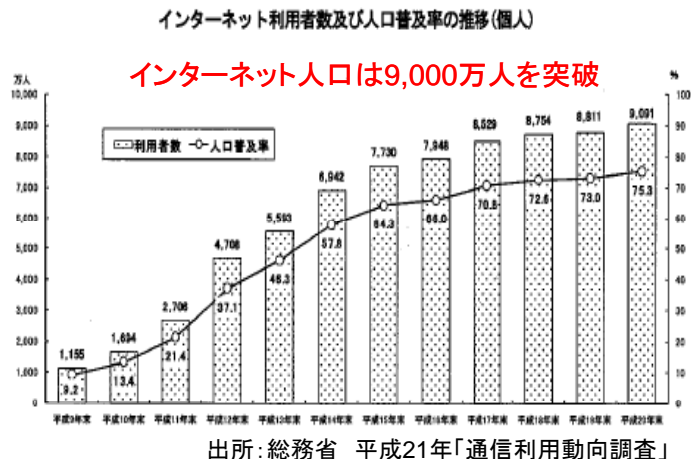
- 本業としてのビジネスの外で、地域のボランティア等の非営利主体と連携することで、コミュニティの安全・安心や活性化に寄与。

## 2. 進み始めている取組

### -1 イノベーションによる課題克服 ① ネットスーパー

新たに生まれるイノベーションを流通分野でも活用することで、地域住民の生活環境を改善するサービスを提供

#### インターネット人口の増大



ITの普及と新たな消費者ニーズがマッチし、ネットスーパーは急拡大中

#### ネットスーパー～現代版御用聞き～の急成長

インターネットで注文を受け付けて、生鮮食品などの商品を個人宅まで配送するネットスーパーが広まっている。

3年で約3倍

ネットスーパーの市場規模推移  
 2006年: 約100億円  
 2009年: 約300億円

出所: 「2009年版 食品宅配市場の展望と戦略」(矢野経済研究所、2009)

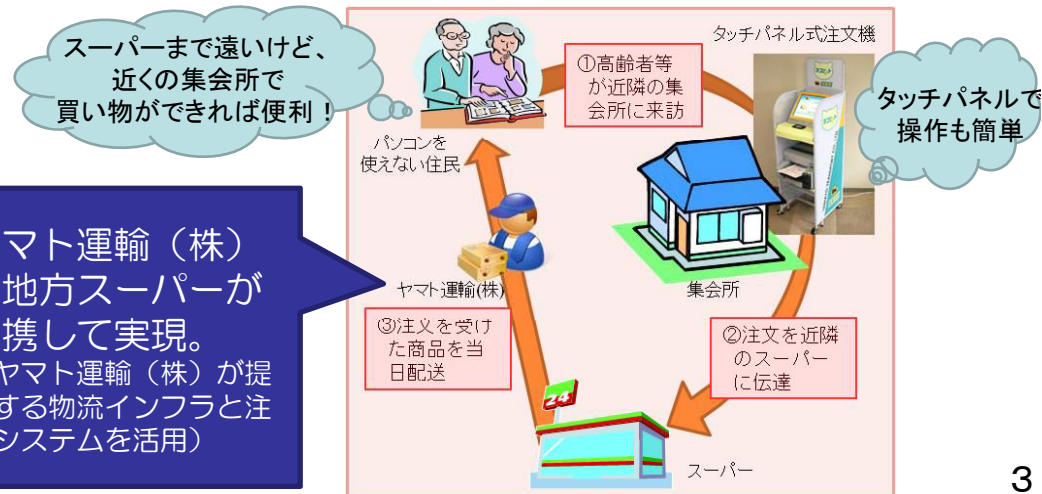
#### 新たな消費者のニーズ

- ・車や移動手段がなくて買い物ができない。
- ・積雪や台風時で買い物に行けない。
- ・離れて暮らしている親の買い物を「子ども」が代行したい。
- ・バス停まで遠くて歩くのがつらい。
- ・妊娠中、子育て中の買い物はつらい。
- ・老人ホームなどの施設入居者は買い物が不便。

社会の変化に併せて、消費者のニーズは多様に

#### さらなるイノベーションの萌芽も

パソコンを使えない高齢者にとってネットスーパー利用の障害となっていた注文の複雑さという課題を解決すべく、高齢者にも使いやすいタッチパネル式注文機を、高齢者が集まりやすい集会所等に設置する取組も始まっている。



ヤマト運輸(株)と地方スーパーが連携して実現。  
 (ヤマト運輸(株)が提供する物流インフラと注文システムを活用)

## 2. 進み始めている取組

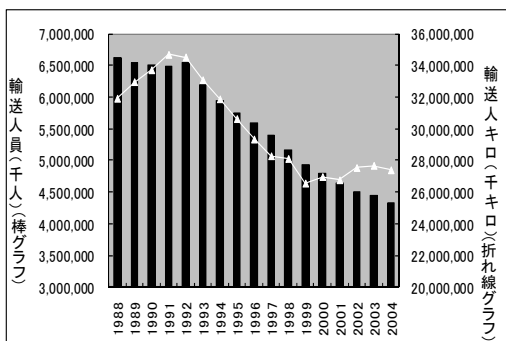
資料: 大和裕幸委員の資料より作成

### -1 イノベーションによる課題克服 ② オンデマンドバス

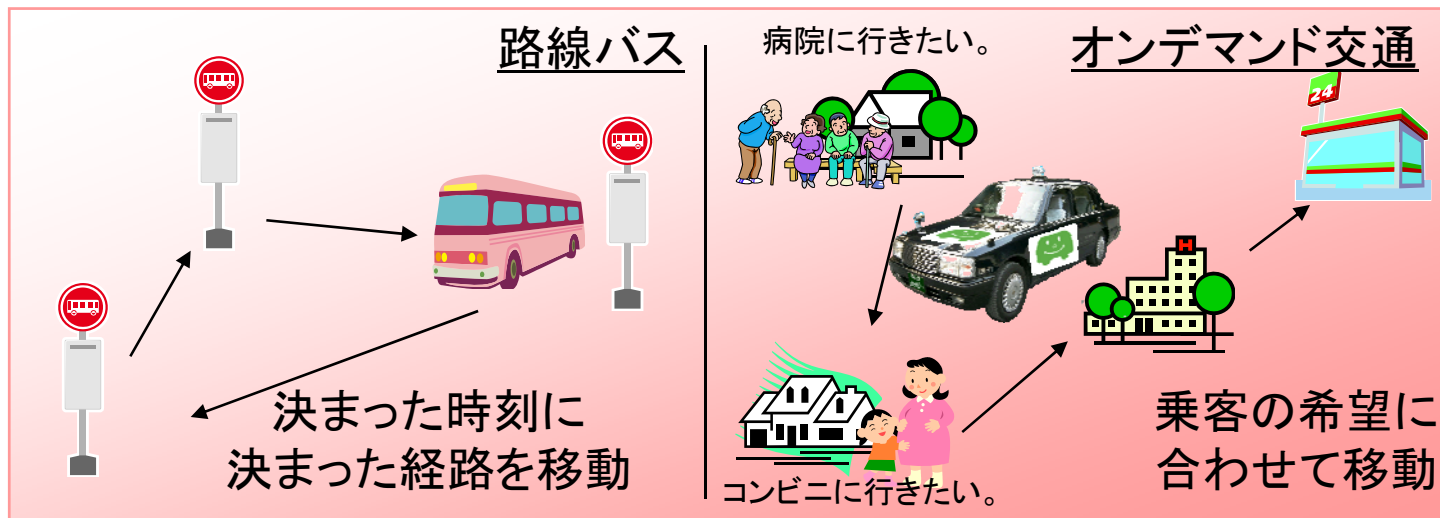
#### オンデマンドバスのメリット

乗客の希望の場所や時間に合わせて運行するオンデマンドバスは、柔軟なルートで運行できるため、路線バスでは採算が合わないエリアでも運行可能。

#### ～路線バスの採算性の悪化～



資料: 自動車輸送統計調査『営業用バス(全数)調査』



#### オンデマンドバスの進化

(オンデマンドバス実用化への課題)

1. 配車予約を受け付け、経路を設定するオペレーターの業務負担
2. 運転手への正確な配車指示
3. 利用者にとって毎回利用予約をする煩わしさ(6割強の利用者が予約を手間と考えている)

イノベーションによる克服

(課題の克服)

利用者自身が予約可能(オペレータが不要)なオンデマンドバス管理システム



計算システム  
(運行計画の作成)



予約受け付け(WEB/音声)

オンデマンドバス  
(使い安い車載器)

その他の技術

- クラウドコンピューティングによるシステム費の大幅削減(既存の20分の1程度)
- 予約提案システムにより、14%の利用者の予約の手間解消を実現



## 2. 進み始めている取組

### -2 地方自治体等の多様な関係者の支援

#### 官民連携による買い物の利便性向上

ビジネスベースでは買い物支援等が成り立たない地域について、地方自治体が費用の一部を補助したり、公的施設等の行政の持つリソースを有効活用することで、住民の利便性を向上させる。

#### 住民・行政・企業で支える生活バス（三重県）

路線バスが撤退した地域（四日市市）で住民が中心となり、スーパー等の企業からの協賛金や自治体からの補助を活かして生活バスを運営。

利用者からの運賃収入  
（10万円／月）



地域住民

住宅地で  
100人／日の利用者



生活バスよっかいち

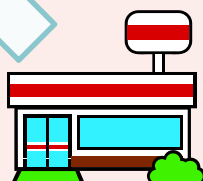
行政からの補助  
（30万円／月）

地域を基盤とした  
NPOがバスを運営  
（経費：月90万円）



四日市市

企業からの協賛金  
（50万円／月）



近隣のスーパー  
等の協賛企業

#### 地域を支える移動販売（高知県）

地域のスーパーが山間地域に生活必需品を販売するために運営している移動販売車の採算が悪化したが、高知県が車両購入費を補助することによりこの事業を継続することに。

スーパー「サンプラザ」の  
移動販売車

（車内の様子）



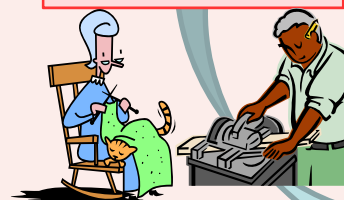
平均売上  
10万円／日

車両購入費を補助



高知県

高齢者の安否確認



地域住民

見守り協定により  
緊急時に連絡

高知県民生委員  
児童委員協議会連合会



## 2. 進み始めている取組

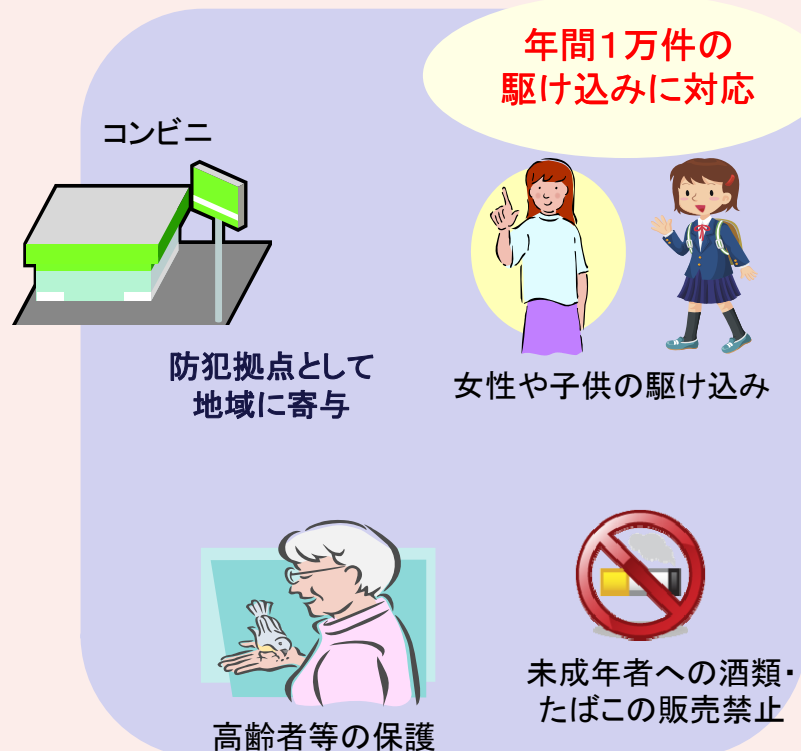
### -3 地域コミュニティとの連携

#### 流通業の地域社会への貢献

店舗や情報システム、物流インフラといった既存のインフラを最大限活用することで、流通事業者が本業の外で、地域の生活環境に貢献していく新しい取組が動いている。

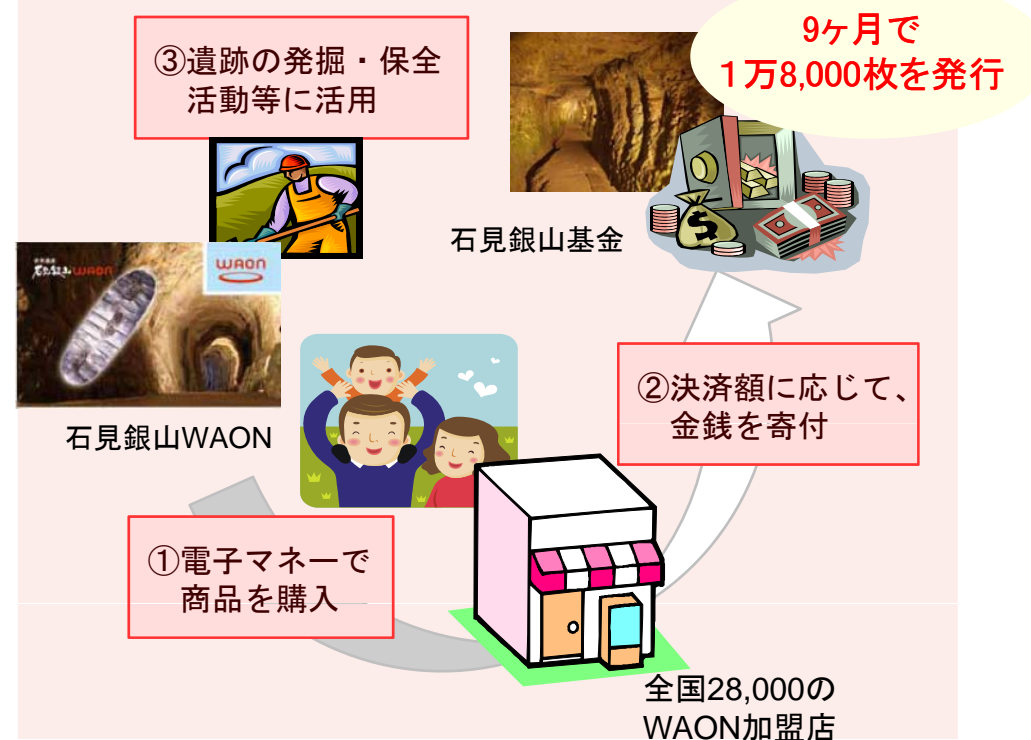
#### セーフティステーション活動(全国のコンビニ)

2000年に警察庁の要請を受けて、コンビニを地域の防犯拠点とする取組がスタートして、現在では、12社のチェーン全国4万2千店が参加している。



#### 世界遺産保全に貢献する電子マネー(島根県)

大手小売のイオン(株)が石見銀山とタイアップして電子マネー「石見銀山WAON」カードを発行。同カード利用者が全国のWAON加盟店で購入した金額の一部が「石見銀山保護基金」に寄付される仕組み。



### 3. 地域生活インフラ支援に向けた動きと課題

地域の生活インフラを支援するための地方自治体側の動きも出てきている。

#### 地方自治体での取組例

(北海道喜茂別町)  
集落に住む**高齢者の買い物の送迎**など生活を手助けする事業を実施。

(茨城県常陸太田市)  
単身高齢者世帯の**宅配・買い物代行サービス**への利用に1回100円の補助を実施。

(埼玉県さいたま市)  
高齢者が**地元商店の利用時に割引**等を受けられる制度を開始。

(佐賀県吉野ヶ里町)  
商店から遠い地域を軽トラックで巡回する**移動販売事業**を開始。

その他、全国各地の過疎地や郊外で、自治体が買い物支援事業に取り組んでいる。



吉野ヶ里町では、近くに商店のない地域等へ、パンや野菜等の食品、洗剤や石鹸等の日用品を近くのスーパーと連携して入荷し、公民館の前の広場等を使って移動販売を行っている。

一方で、地方自治体と民間事業者が連携を進める上での課題も多い。

#### 連携を進める上での課題

##### (1)意識・ノウハウ上の課題

- ・関係する行政機関の連携や、行政組織内での部署(商業担当、交通担当、福祉担当等)を超えた連携
- ・コミュニケーションを円滑化するコーディネーターや**情報交換の場の整備**の存在

##### (2)制度面での課題

- ・公共施設の利用制限や個人情報保護ルールなどの柔軟化。
- ・地域の生活を支える民間事業者への委託・補助を進める上でのルール整備。

例えば…

#### 情報交換の場としてのセミナー開催

本研究会で検討された内容や課題、あるいは今後の展開等について、広く社会に周知するためにセミナーを開催。

2010年3月上旬から中旬にかけて、全国3ヶ所(大阪、福岡、東京)で実施し、各回、地方自治体や企業の関係部局から多数の参加者を得ることができた。

- (1)【大阪】生活インフラの買い物の足をどう確保するか？  
平成22年3月 5日(金) 参加者：57名
- (2)【福岡】過疎化で悩む地方の“買い物弱者”を救うには？  
平成22年3月 9日(火) 参加者：115名
- (3)【東京】都市でも発生する“買い物弱者”への対策とは？  
平成22年3月 15日(月) 参加者：87名



# 4. 地域生活インフラの再構築に向けて～新しい官民連携への提言～

## 地方自治体への提言

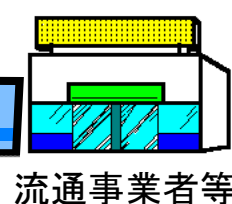
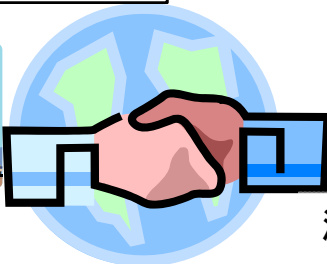
- ①住民のニーズについての情報交換の促進
  - 買い物弱者についてのアンケート実施等
- ②補助制度等により民間事業者の力をうまく活用
  - 買い物支援等の公益に資する取組を行う民間事業者に対する公共施設利用許可や補助金支給等の柔軟な支援

## 民間事業者への提言

- ①地域生活インフラを支える新しいビジネスの開拓
  - 高齢者が利用しやすいインターネット通販の仕組み等
- ②地方自治体や異業種事業者との積極的な連携



支援  
官



連携

連携

民

宅配事業者

交通事業者

地場の商店街

医療・健康産業

## 国の取組

- ①官民連携ガイドラインの策定
  - ・地方自治体と民間事業者が連携して買物支援等の取組を検討する際にガイドラインとなる先進事例や制度の活用方法を経済産業省が関係省庁（総務省、厚労省、農水省、国交省等）と連携して整理する。
  - 例：買物支援サービスの実施、各種の補助制度の活用、地域公共交通の再編、公的施設の利用 等
- ②セミナーや協議会の開催
  - ・各地のベストプラクティスを収集・分析し、関係省庁と連携しながら流通事業者向けのセミナーや地方自治体との協議会等で普及・啓発を実施。



地域住民、NPO・自治会等

## 地域の非営利団体等への提言

- ①地域住民のニーズの積極的な発信
- ②住民自ら公共を担うという発想への転換
  - 地域商店の買い支えやボランティア活動への参加等