

# 「買い物弱者への支援対策としての ネットショッピングの利用と課題」

志田 雅章（株式会社 恵和ビジネス 執行役員）

## 【講師 志田会員】



こんにちは。株式会社恵和ビジネスの志田と申します。「買い物弱者への支援対策としてのネットショッピングの利用と課題」につきまして報告させていただきます。

時間も押していますので手短にご説明します。

（以下、報告要旨。資料 -1～ -15）

### 買い物弱者の定義とその原因

買い物弱者とは、住んでいる地域で日常の買い物をしたり、生活に必要なサービスを受けたりするのに困難を感じる人たちのことで、経産省の調査では全国で約 600 万人が該当するとされています。なぜそうなったのかと言いますと、人口減少により近場の店が閉店、大型商業施設が撤退するなどして買い物の距離が遠くなり、高齢化などにより車の運転が難しく買い物が困難になるという図式です。自分が買い物弱者になるなどは誰も考えていないわけですし、人口減少や若者の地域離れは今も続いていますので、早く手を打つ対策が求められています。

### 買い物弱者への支援策

支援する方法として大きく分類して 3 つの方法が考えられます。一つ目は「店を作る」ことで新たにコンビニなどを誘致して買い物ができるようにします。二つ目は「家に届けてもらう」ことで宅配やネットスーパーを利用して買い物に出なくてもいいようにします。三つ目は宅配とは逆の方法で、積極的に買い物に行くための足としてコミュニティバスなどを走らせて出かけやすくします。どの方法が一番いいのかは地域の実情によって変わってきます。

では、これらの方法を初山別村の環境に当てはめて、どの方法が最も可能性があるのかということを少し検討させていただきました。

### 初山別村の実態と可能性の検討

村には数軒のお店がありますが、購買数

や人口の問題でふんだんに仕入れることが難しいため、どうしても種類や品数が限定されます。では、新たに大型店やコンビニを誘致できるかということ、人口、世帯数、世帯構成などから採算面でなかなか難しいと思われます。それでは、積極的に足を確保して隣町や遠方に買い物に行く方法は、と言いますと受け入れる店の協力やコミュニティバスの運行など、これも採算面で課題が残ります。商品を届けてもらうのはどうかと言いますと、自宅に居ながら欲しい商品が手に入るということで、これが非常に現実的な方法だろうと思います。ネットショッピングによる形を考え、IT を使って仕組みを実現していくこととなります。

（ここで宅配のネットスーパーについて、「生協：トドック」、「イトーヨーカドー：ネットスーパー」、「イオン北海道：楽宅便」の比較が示され、初山別村の利用はイオン北海道の「楽宅便」が適しているだろうとの説明があった。特に楽宅便の温度管理が優秀で冷凍物の扱いや生鮮食料品の鮮度が秀でていることが報告された。その実証資料として、昨年 12 月 1 日放送の「UHB スーパーニュース」のビデオが放映された）

### 初山別村「楽宅便」

イオン北海道と役場で協議して「初山別村楽宅便」の構成を検討しています。課題として調整中の項目は、まず第一にインフラ整備が挙げられます。ネットショッピングということで、インターネット接続の通信環境が整備されないと利用できません。村の中すべてを Wi-Fi 化すると計画が進んでいますので、これはほどなく解決されるものと思います。

つぎの問題は、ネットショッピングと地元商店がうまく手を結んで商店もイオンも共存できないかということです。難しい課題ですが、どんな形がいいのかを検討しながら、村独自の楽宅便の運用をイオン北海道と協議中です。

これも楽宅便の運用になりますが、ご高齢の方に配られました携帯電話や子供たちに配布した iPad などを使ってネット注文できる仕組みづくりが必要です。若い方でパソコンや携帯電話を使いこなしている世

代は問題ないのですが、高齢者で操作の苦手な方もおりますので、誰でもが簡単に利用できる仕組みが必要です。

楽宅便の一般的なものは、すでに初山別村で利用可能になっています。村独自の部分は、買い物弱者でパソコンなどICTを上手く使えない方が利用できる仕組みをどうするかということで、例えば地元商店や商工会がネットショップの一部を代行して、買い物弱者の方々の注文を集約する、そしてネット注文以外の店の商品と一緒に配達するなどの方法が可能かなど、具体的に取り組む時期にきています。地元商店での温度管理をどうするかなどの問題もあり、イオン北海道、役場、地元商店・商工会の三者で協議を続ける必要があります。

終わりに

研究会では、新たに何かを開発するのではなく、既存で利用可能な汎用性の高いものを上手く利用しようという主旨があります。報告させていただきました買い物弱者の対策もこの主旨に則って、世の中ですでに構築・運用されているネットスーパーを上手く利用する形で「初山別村独自の買い物弱者対策」を実行していただきたいと考えています。一日でも早くご高齢のみなさんが楽しく買い物ができて、買い物難民にならないようなシステム構築の部分でお手伝いしたいと願っています。よろしくお願いいたします。



初山別村・暮らしを支えるネットワーク研究会  
 買い物弱者への支援対策としてのネットショッピング  
 利用と課題

2012年3月05日

株式会社恵和ビジネス  
 システム事業本部 志田 雅章

1. 買い物弱者とは？
2. なぜそうってしまったのか？
3. 買い物弱者を応援する3つの方法
4. 初山別村としての応援する3つの方法に対する検討
5. ネットスーパーとは？
6. イオン北海道 ネットスーパー 楽宅便
7. 買い物弱者対策 初山別村の取り組み
8. 最後に

1. 買い物弱者とは？

●買い物弱者とは、

住んでいる地域で**日常の買い物をしたり、生活に必要なサービスを受けたりするのに困難を感じる人たちのこと**です。



600万人程度と推計（経済産業省の調べ）

2. なぜそうってしまったのか？

●なぜそうってしまったのか？

高齢化や人口減少などの影響で、身近な場所から買い物をするための**お店が撤退する地域が増えています。**

そのうえ、高齢のために自動車が運転できない等の理由で**遠くの街まで出かけることが困難を感じる人々が多くなってきています。**

今後も、高齢化や人口減少は続くため、早期に手をうっていくことが求められています。



3. 買い物弱者を応援する3つの方法

全国各地の買い物弱者を応援するためには、身近な場所として、

- ① お店を作ること（コンビニなどの誘致）
- ② 商品を届けること（ネットスーパー、宅配）
- ③ 人々が出かけやすくなること（コミュニティバスなど）



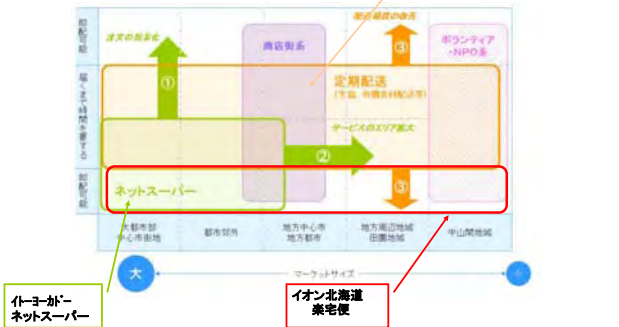
4. 初山別村としての応援する3つの方法に検討

3つの方法	村の現状	村としての可能性
①お店を作る	・村には数店舗あるが、商品が限定される。 ・お店までの距離の問題 ・新規出店を誘致するにも採算の問題	・大型店舗誘致はむずかしい。 ・新規出店を誘致するにも採算の問題 △
②商品を届ける	・ネットで申込むと届けももらえる。 ・自宅にいながほしい商品が手に入る。但しネットが使えないとNG	・ネットが使えれば環境があればいつでも注文でき、翌日・当日に配達してくれる。商品豊富 ○
③人々が出かけやすくなる。	・近隣に大型店が無い ・大型店まで距離があるため、手軽に行くことができない。 ・輸送手段は？採算の問題	・店舗と自治体の協力が必要で採算面の解決が必要 ×

ITの活用により解決できる！！

ネットでの商品購入の分類について

コープさっぽろ eトック



道内で、ネットスーパーを実施している企業とサービス内容 一覧と初山別村として利便性の高いサービスを検討。

運営店	対象エリア	配達時間	判定
イオン北海道 楽宅便	・函館エリア・釧路を除く市町村 初山別村 対象 会員登録 無料	・朝8時30までに申込みと その日に配達 (広域エリアの場合)	○
イオンカード ネットスーパー	・札幌を中心とした市、一部町まで 初山別村は対象外 会員登録 無料	・指定時間までに申込みと 当日配達	×
コープさっぽろ eトック	・道内一円 対象 コープさっぽろの会員になる 必要有り。(有料)	・一週間単位の申込 配達日が決まっている。	△

【サービス内容】

- 食料品や日用品を自宅でパソコンからお買い物
- 注文したその日に商品のお届け
- お支払いは、クレジット又は代金引換等
- 一定金額以上のお買い上げで、送料無料
- 雨の日でも、重いも冷凍品など、玄関先までお届け  
(お米、お水、オムツ等組み買いが可能)

●会員登録後、直ぐにお買物が可能



イオン北海道のネットスーパー楽宅便

北海道全域の広域型ネットスーパー実施  
過疎地を含む、北海道全域への対応

- 道北地区：旭川西店・北見店
- 道東地区：帯広店・釧路店
- ※函館地区のみ対応の検討



<初山別お届け時間帯>

受付時間	お届け時間
～8時30分	16時～18時
～8時30分	18時～20時

※2日前の16:00から当日8:30まで申込可能



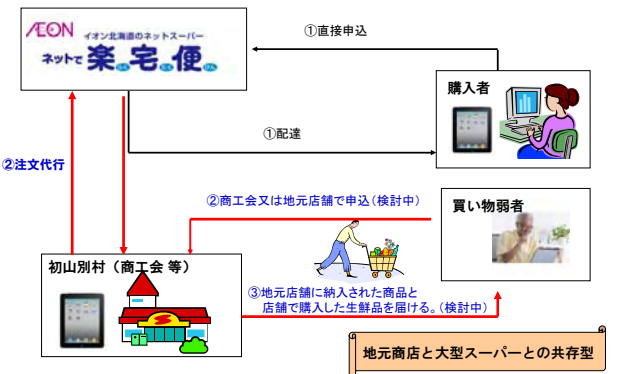
<https://www2.aeon-hokkaido.jp/rakutaku/Shop/ShopTop.aspx?tcd=2010>

2012年12月1日 UHB スーパーニュース

ネットスーパーから高齢者見守りまで  
地方を便利に“IT革命” ジワジワ

をご覧ください。

1. 通信環境の整備(村内 全域Wi-FiによるInternet接続)
2. 初山別村商工会を中心とした、買い物弱者への支援と地元商店との共存について検討
3. イオン北海道と初山別村で、運用に関する協議を実施中
4. 村民みずからITを使って購入できる仕組みの構築  
--> 防災用に配布した携帯端末・iPadを活用し直接申込できる仕組み作り



最後になりましたが、村内に情報インフラを構築中で順次利用できるようになっていきます。改めて、何かを開発ということより、既存にあるサービスをうまく利用し、買い物弱者対策などさまざまな問題を解決する手段としてご案内させて頂きました。

まずは、サービスを利用して、問題点を整理するところから初めていけば、必ず解決できると考えます。

さっそく、Google検索サイトからイオンと入力し、「楽宅便」が表示されるので会員登録（無料）になって頂ければ幸いです。

