



令和7年度実施

# コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業 報告書

消費者庁 消費者教育推進課  
食品ロス削減推進室

(請負業者：三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社)

令和8年4月

# 目次

---

1. 事業の背景	2
2. 実証事業の実施内容の整理	9
3. コンビニ型コミュニティパントリーの具体内容	20
4. アプリ「食の環 (wa) keatte」の詳細	38
5. 本事業の成果	60
6. 今後の課題・改善方針	75
7. まとめ・全体評価	80
参考資料 事業案内チラシ	84

- 本資料は、令和7年度消費者庁請負業務「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証に係る支援事業」の最終報告書であり、同事業内で実施した、消費者庁「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の成果報告である。
- 成果報告の内容は、本事業の関係者である以下の企業にて作成した。
  - 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社
  - 株式会社セブン-イレブン・ジャパン
  - C i P P o株式会社
  - S D R S株式会社（旧 サンデン・リテールシステム株式会社）

# 1. 事業の背景

- 1.1. 背景
- 1.2. 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の概要
- 1.3. 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の目的
- 1.4. 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の実施体制
- 1.5. 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の実施スケジュール

## 1.1. 背景

---

### ■ 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の背景

- 我が国においては、2020年に成立した食品ロスの削減の推進に関する法律（令和元年法律第19号）に基づく食品ロスの削減の推進に関する基本的な方針（令和2年3月31日閣議決定）において、2030年度までに2000年度比で食品ロス量を半減させるという目標を掲げている。一方で、コロナ禍の影響を除いた直近5年間（2015年～2019年）の平均の食品ロス量は614万トンに上り、半減目標である489万トンまでは更に100万トンを超える削減が必要な状況である。
- 政府としては、これまで、食品の製造・生産段階や流通段階の事業者による商慣習の見直しや、消費者の賞味期限の理解増進による行動変容の促進等を図っているが、未利用食品等まだ食べることができる食品が、製造・流通段階で約24万トン、家庭段階で約14万トンに及ぶという推計もあり、これらの食品を必要とする者へ無償で提供することで、食品として再流通させることができれば、食品ロスの削減に大きく貢献することが期待される。
- また、食品の無償提供は、食品ロスの削減に資するのみならず、貧困、災害対策等にも貢献することから、こうした社会的課題解決の観点からも、その促進が強く求められている状況である。
- 全国に約55,000店舗あるコンビニエンスストア（2024年8月度一般社団法人フランチャイズチェーン協会調べ）においては、販売期限を過ぎた食品の廃棄が毎日発生しており、全国の店舗を合わせれば、相当の量の食品ロスが発生していることになる。これらの食品を廃棄することなく、必要な食べ物を入手することができない人に、時間や人目を気にすることなく取りに行ける拠点としてコンビニエンスストアを活用することができれば、食品ロス削減のみならず、生活困窮者支援や自治体の廃棄物削減に資する取組となることが期待できる。
- このため、「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」では、コンビニエンスストアにおける販売期限を過ぎた食品を寄附食品として活用すべく、自治体と連携して対象者の選定を行うとともに、マイナポータルと連携したアプリを活用した食品寄附のDX化も進めつつ、既存のコンビニエンスストアの店舗を活用したコミュニティパントリーモデルを構築するための導入実証を行った。

## 1.2. 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の概要（1/2）

- コンビニエンスストアで発生する「販売期限を過ぎた食品のうち、消費期限・賞味期限まで間もない食品」について、近隣で必要とする人に無償提供する仕組みを検証する事業。
- 「提供品の受取募集」と「申込み」をスマートフォンのアプリで行い、消費期限・賞味期限まで間もない食品を活用する取組事例を創出し、実施スキームの整備、運用における課題を明らかにすることを目的とする。
- 本取組は、「コンビニエンスストアにおける食品ロスの削減」「食品寄附促進」「食品アクセス確保」に繋がる取組であり、「食の環（わ）」プロジェクト※1の一環として、実施した。



※1 「食の環プロジェクト」とは、食でつなぐ共生社会の実現に向け、国や地方公共団体が縦割りに陥ることなく、一体的に取り組めるよう、食品ロス削減、食品寄附促進、食品アクセス確保の三つの施策を包括する概念を「食の環（わ）」と呼び、三つの施策を一元的に発信する取組。

※2 本事業にて受け渡される食品を、「提供品」と呼ぶ。

## 1.2. 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の概要 (2/2)

- コンビニエンスストアの弁当やサンドイッチなどの日配品は、値引き販売による売り切り等の食品ロス対策が講じられている一方、売れ残りによる食品ロスが一定程度発生している。**販売期限を過ぎたのち、消費期限・賞味期限まで「24時間」の食品や、消費期限まで「2時間」という食品が存在する。**(※中には、賞味期限まで48時間等の食品も存在する)
- 一方、従来のフードバンク等に提供するスキームや、フードパントリー実施団体に提供する取組では、「実施団体への無償提供(運搬含む) → 個人への提供 → 個人の喫食(消費)」に相当な時間を要し、期限表示まで間もない食品の有効活用が難しい。
- 「販売期限を過ぎた食品」と「提供品の受取を希望する人」が、即時にマッチングできれば、食品の有効活用に繋がります。本事業では、DX(スマートフォンのアプリ)の活用によって、実現を試みた。

### < 販売期限と期限表示の関係 (※消費期限で例示) >



**消費期限表示の食品のうち、最も短いものは「2時間」での利用が必要。**

### < 本事業で提供される食品の例示 >

提供品には賞味期限または消費期限の表示があります。※種類・数量は日々異なります。		
	意味	表示がされている食品の例
賞味期限	<b>おいしく食べることができる期限</b> 定められた方法により保存した場合に、期待される全ての品質の保持が十分に可能であると認められる期限。ただし、当該期限を超えた場合でも、これらの品質が保持されていることがある。	ヨーグルト、パウチ食材 
消費期限	<b>期限を過ぎたら食べない方がよい期限</b> 定められた方法により保存した場合、腐敗、変敗その他の品質(状態)の劣化に伴い安全性を欠くこととなるおそれがないと認められる期限。	おにぎり、サンドイッチ、サラダ 

## 1.3. 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の目的

---

■ 本事業においては、以下を目的とした。

### 1. 「コンビニ型コミュニティパントリー」の実施スキームを整備する。

- 事業実施に向けた関係者との各種調整を通じて、事業に必要な関係者や、役割分担・注意事項等を明らかにする。
- 「販売期限を過ぎた食品」と「提供品の受取を希望する人（利用者）」を仲介するアプリを整備する。

### 2. 「コンビニ型コミュニティパントリー」の基本的な実施・運用方法を確立する。

- 自治体・関係者と協力し、「利用者の条件」と「事業案内方法」を検討する。
  - 提供品は「販売期限から消費期限・賞味期限まで24時間の食品（日付管理品）」と、「販売期限から消費期限まで2時間の食品（時間管理品）」に大別される。（※日付管理品の中には、販売期限から賞味期限まで48時間等の食品も存在。）
- ⇒ 本事業では、提供可能な時間がより長い「日付管理品」の活用を主なターゲットとし、店舗の運営管理の負荷や提供品の発生見込みや、申込み～受取の課題等を明らかにする。
- また、「時間管理品」も可能な範囲で活用に取り組み、本スキームにおける課題を明らかにする。

### 3. 1, 2を通じて生まれた仕組みを基に、取組効果の改善や、今後の横展開に向けた課題を整理する。

※ 上記を踏まえ、本事業においてはKPI等の数値目標を設定しない方針とした。

## 1.4. 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の実施体制

- 本事業の実施体制は、右図のとおり。  
消費者庁「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証に係る支援事業（以下、実証支援事業）」にて、以下のとおり定められた。

- **実証支援事業の請負業者**  
…三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社  
※ 消費者庁が公募の上、選定
- **実証事業を行うコンビニエンスストア**  
…株式会社セブン-イレブン・ジャパン（消費者庁が指定）
- **マイナポータル等と連携できるアプリを改修・整備できる会社**  
…C i P P o株式会社（消費者庁が指定）
- **冷蔵保管庫の保有事業者**  
…SDRS株式会社（旧サンデン・リテールシステム株式会社）（消費者庁が指定）

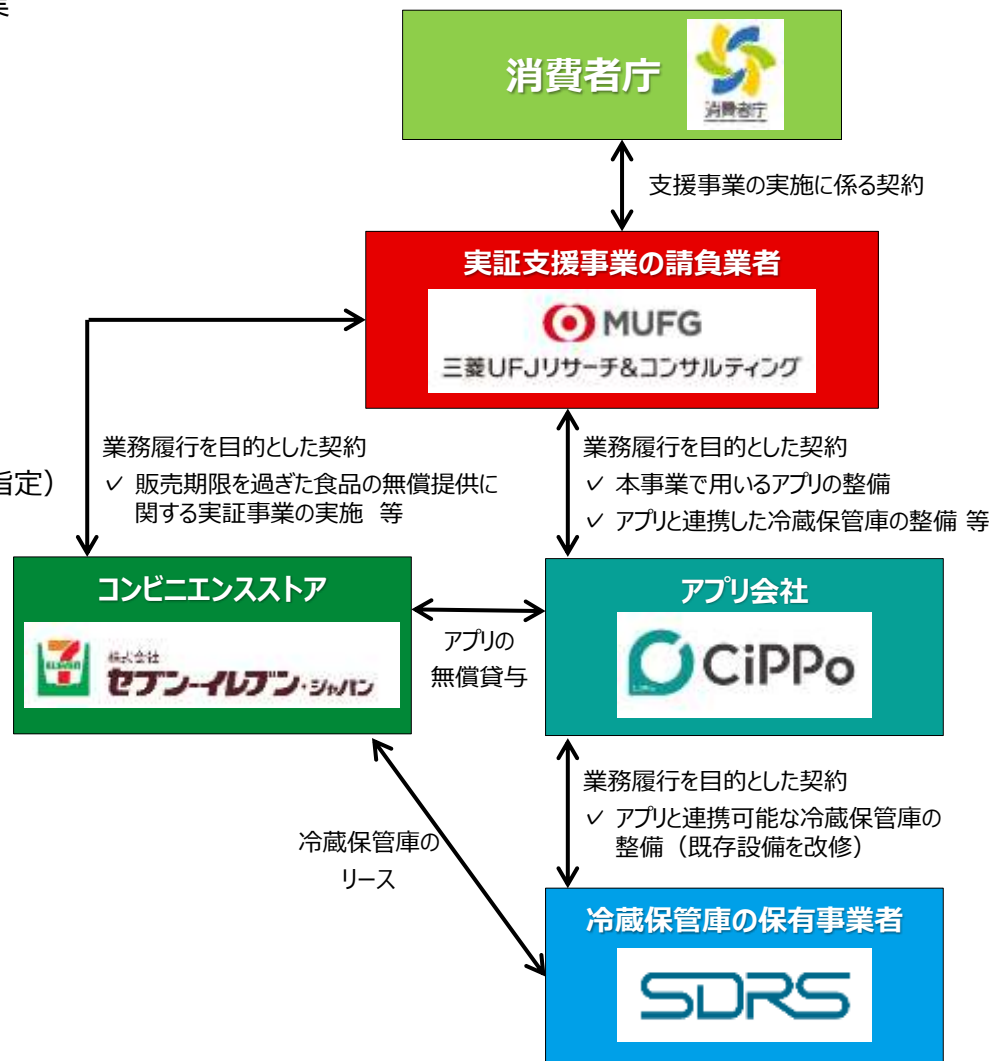
※ 関係者間では、「『実証支援事業』にて、定められた各主体の実施内容を確実に実施すること」「本事業の実施に要した事業費の精算」等を定めた契約を締結した。

- 本事業を実施する自治体は、消費者庁が調整の上、協力の了承を得た以下の3自治体。

- 名古屋市
- 仙台市
- 千葉市

※各自治体における関係者は、3章のとおり。

### < 実証事業の実施体制 >



## 1.5. 「コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業」の実施スケジュール

■ 実施スケジュールは以下のとおり。

時期	概要	実施事項
4月～7月	体制の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 実施体制の準備                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 関係者間の顔合わせ</li> <li>✓ 実施体制内での役割や責任の調整</li> <li>✓ 関係者間における契約締結</li> </ul> </li> <li>■ 実証事業の実施内容の検討                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ アプリ及び冷蔵保管庫の条件・仕様の検討</li> <li>✓ 税務処理に関する取扱いの検討</li> <li>✓ 各自治体における利用者の条件の検討</li> </ul> </li> </ul>
8月～10月	具体準備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ アプリ改修、冷蔵保管庫の改修</li> <li>■ 運用実証に向けた具体的な準備</li> </ul>
10月末～1月末	実証の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 運用実証の実施                             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 3地域ごとに開始時期は異なる。 終了日はいずれも2026年1月31日（土）。</li> <li>✓ 事業案内方法の拡充など、工夫を施した。</li> </ul> </li> </ul>
2月～3月	取りまとめ	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 実証事業の成果とりまとめ</li> <li>■ 今後の展開の検討 等</li> </ul>

## 2. 実証事業の実施内容の整理

- 2.1. 実施スキームの検討
- 2.2. マイナンバーカードと連携したアプリの整備
- 2.3. 食品事故等に関する責任の整理、リスク低減策の検討

## 2.1. 実施スキームの検討（1/3）

■ 本事業の実施スキームとしては、以下を基本的な方針とした。

- 本事業で有効活用を目指す食品が、期限表示まで間もない食品であることを踏まえ（1.2 参照）、スマートフォンのアプリを用いて、「販売期限を過ぎた食品」と「提供品の受取を希望する人」がマッチングし、食品の受け渡しを実現する。
- 国税庁HPの質疑応答事例「フードバンクへ食品を提供した場合の取扱い」や、農林水産省「食品ロス削減にフードバンクを活用しませんか。～フードバンクへの食品提供は税制上も全額損金処理が可能です～」にて、食品の無償提供時に損金処理（寄附金以外の費用として）の仕組みが活用できることが示されている。コンビニ型コミュニティパントリーは小売事業者への横展開が期待される取組であること、またフランチャイズ経営を行う事業体も多いことから、同様の損金処理を活用できるスキームを選択する。  
※本制度の活用がない場合、通常の廃棄処理と比較すると、「無償提供」よりも「廃棄」の方が事業者にとって経済的に得となりうる。

■ 実施スキームは次ページのとおり「案A」「案B」の検討を行い、「案B」を採用した。




- 「案A」は、より効率的な実施スキームであるが、損金処理に関する以下の検討を踏まえ、採用に至らなかった。  
上記の質疑応答事例で損金算入処理が可能として示されている内容として、
  - 食品の提供が、食品関連事業者にとって「実質的に商品の廃棄処理の一環で行われる取引であること」
  - 食品関連事業者において、「提供した食品の用途が確認できること」
  - フードバンク活動を行う団体（フードバンク）と食品関連事業者が合意書を結び、合意書にて「食品関連事業者からフードバンクへ提供した食品の転売等の禁止や、その食品の取扱いに関する情報の記録及び保存、結果の報告などのルールを定めており、提供した食品が目的外に使用されないことが担保されていること」

が、前提となる。

**本事業を実施するに当たり、スマートフォンのアプリで個人の自己申告により利用実績を確認する等、他の手段では上記前提を満たすことは難しく、案Aのスキームは使わないと事業実施主体である消費者庁において判断した。**

(出所) 国税庁HP「質疑応答事例：フードバンクへ食品を提供した場合の取扱い」 <https://www.nta.go.jp/law/shitsugi/hojin/20/11.htm>  
農林水産省HP「食品ロス削減にフードバンクを活用しませんか。～フードバンクへの食品提供は税制上も全額損金処理が可能です～」  
<https://www.maff.go.jp/j/syouan/access/attach/pdf/index-141.pdf>（いずれも2026年2月25日最終閲覧）

## 2.1. 実施スキームの検討 (2/3)

	従来型のコミュニティパントリー	コンビニ型コミュニティパントリー 案A	コンビニ型コミュニティパントリー 案B
取組の概要	<p>コミュニティパントリー実施団体（ここでは「フードバンク」を実施団体として例示）に、コンビニエンスストアが食品を無償提供し、利用者が受け取る。</p> 	<p>フードバンクを介さず、コンビニエンスストアから利用者に食品を無償提供する。</p> 	<p>フードバンクとコンビニエンスストアが合意書を交わし、「フードバンクの利用者」へ食品を無償提供する。食品の物理的な流れは、アプリ上でマッチングした利用者 に、コンビニエンスストアから直接提供。</p> 
「期限表示まで間もない食品*」の活用	<p>数時間での活用は不可。</p>	<p>スマートフォンのアプリを用いて、「販売期限を過ぎた食品」と「提供品の受取を希望する人」が直接マッチングすることで、数時間内に食品が喫食される。</p>	
損金処理の活用可否	<p>—</p>	<p>損金算入を必要としない場合は、最も効率的なスキームであるが、本事業では損金算入の仕組みを利用することとしたため、本スキームは使わないこととした。 ※前ページのとおり。</p>	<p>フードバンクとコンビニエンスストアが合意書を交わし、通常の食品の無償提供時と同様に、フードバンクにおいて利用者による転売等の禁止や目的外に使用しないことの担保、食品の受け渡しに係る情報の記録・保存等を行うことで実現可能。</p>

## 2.1. 実施スキームの検討 (3/3)

### 【自治体の参画】

- 「地域住民に対する公平性の担保」という観点等から、自治体の参画を得た\*。自治体は主に「利用者の条件」を決定し、事業案内方法を検討する役割を担った。（フードバンクにも確認の上、決定。コンビニエンスストアやアプリ会社は、条件設定に関与しない。）
- 本事業は、名古屋市・仙台市・千葉市にて実施。自治体とフードバンクとの連携状況を踏まえ、対象者への事業案内等は下表を基本とした。なお、詳細は自治体によって異なる（3.1 参照）。

#### ＜ 対象者への事業案内方法 ＞

	名古屋市	仙台市	千葉市
方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 市は既存事業で「認定NPO法人セカンドハーベスト名古屋」と連携しており、その一環で本事業も実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 市は「NPO法人フードバンク仙台」と既存事業での連携はないため、市はフードバンクの取組を案内。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 市は既存事業で「特定労働者協働組合ワークスコープちば」と連携しており、その一環で本事業も実施。</li> </ul>
対象者への事業案内	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市は「事業案内の窓口」を設置。来所者と面談し、条件を確認。条件に合致する人に対して、案内チラシ（アプリ登録用二次元コードを含む）を直接配布して事業案内。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市は「事業案内の窓口」を設置。来所者と面談し、条件を確認。条件に合致する人に対して取組を案内。利用希望者に対して、フードバンク作成の申込フォームを紹介。</li> <li>2. フードバンクはフォームの登録情報を基に、利用希望者に対し、案内チラシ（アプリ登録用二次元コードを含む）を郵送/メール送付。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 市は「事業案内の窓口」を設置。来所者と面談し、条件を確認。条件に合致する人に対して、案内チラシ（アプリ登録用二次元コードを含む）を直接配布して事業案内。</li> </ol>
フードバンクにおける利用者の把握	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 提供品を受け取った利用者の情報（個人情報含む）は、アプリ会社より提供される。 ※市では個人情報を受け取らない。</li> </ul>		

## 2.2. マイナンバーカードと連携したアプリの整備

- 本事業では、事業目的や今後の活用可能性を考慮し、「**マイナンバーカードとの連携機能を持つアプリ**」を整備した。
- 本事業においては以下の取組・仕組みでの実証を検討・試行。  
それぞれの取組・仕組みの目的、また、想定される課題・ハードルはそれぞれ以下のとおり。



本事業での取組・仕組み	狙い	課題・ハードル（本事業で明らかになった点を含む）
スマートフォンのアプリ利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ コンビニエンスストアで販売期限を過ぎた食品は、短時間で利用者とマッチングする必要がある。日中に複数回の提供タイミングが生じることから、多くの人が常時所有しているスマートフォンを活用することで、<b>即時のマッチングの実現を期待</b>。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>スマートフォンを所有していない人も存在。</b></li> </ul>
無償提供の効率化	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ アプリを介すことで、食品の受取募集・提供情報等を一元管理し、<b>情報管理・受け渡しの効率化を期待</b>。</li> <li>✓ アプリを通じた食品の受け渡し方法とすることで、<b>利用時の公平性を担保する機能（受取回数の上限設定等）を実装することも可能</b>。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 利用者・コンビニエンスストアともにアプリ等の利用方法を理解・習熟する必要があり、<b>アプリ等の利用に不得手な人にはハードル</b>。</li> </ul>
マイナンバーカードによる個人登録	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 個人を特定可能な形で事業を進めることで、<b>食品の転売やアプリの不正利用の抑止力になることを期待</b>。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <b>マイナンバーカードを所持していない人、利用時のパスワードが分からない人も存在</b>。</li> <li>✓ 今回のアプリではマイナンバーカードの個人番号の記録は行っていないため、1人がマイナンバーカードを用いて複数アカウントを作成することも技術的には可能。</li> </ul>
マイナポータルAPI連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ ユーザー登録過程で、マイナポータルにある個人の属性情報を参照することで、<b>自治体窓口で利用者の条件の確認を行うことなく、アプリ上で条件確認が可能</b>。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ マイナポータルAPIで<b>指定できる属性条件に制限がある</b>。（例：生活困窮者自立支援法で定める「生活困窮者」の指定は不可。）</li> <li>※ 本事業ではシステム開発の遅延や関係者との調整の結果、実際の活用・検証には至らなかった。</li> </ul>

## 2.3. 食品事故等に関する責任の整理、リスク低減策の検討（1/6）

### 【本事業に係る苦情・事故が生じた場合の責任分担】

- 本事業に係る苦情・事故が生じた場合の関係者の責任分担は、関係者間で合意の上で以下のとおりとした。

#### ○食品事故（食品の苦情対応含む）が生じた場合

- ・ 食品事故時の対応は、基本的に「食品寄附ガイドライン」に沿って対応を行う。
- ・ 具体的な対応・責任負担については、株式会社セブン-イレブン・ジャパンとフードバンクの間で協議を行い、双方間での分担を定める。

#### ＜基本的な考え方＞ ※各フードバンクとは協議の上で変更・決定しており、下記と異なる場合もある点に注意。

- ✓ 食品事故・食品の苦情が生じた場合には、通常の販売行為における提供食品と同様の対応が求められる。
- ✓ 株式会社セブン-イレブン・ジャパンは無償提供食品引き渡し後の事故発生防止措置（無償提供対象者への販売期限切れ・消費期限及び賞味期限等の事前説明、健康上の留意点の伝達等）及び事故発生に備えた対応方法（事故対応の責任者の特定を含む内部規定の整備等）を検討し、被害が生じた場合の補償に備えた賠償保険に加入する。
- ✓ 株式会社セブン-イレブン・ジャパンは、無償提供食品について万が一事故が発生したこと又は合理的な根拠に基づき事故が発生する可能性があることを認識した場合、また健康被害が生じている情報を探知した場合は、速やかに保健所へ連絡の上調査を行う。
- ✓ 無償提供対象者に提供するまでの無償提供食品の保存方法等の品質については、株式会社セブン-イレブン・ジャパンの責任において管理するものとする。
- ✓ 株式会社セブン-イレブン・ジャパンがフードバンクに提供した食品に起因して食品衛生法上の問題が生じた場合については、提供前の原因によるものは、株式会社セブン-イレブン・ジャパンの責めに帰すべき事由による場合は株式会社セブン-イレブン・ジャパンの責任、提供後の原因によるものは、フードバンクの責めに帰すべき事由による場合は、フードバンクの責任とする。
- ✓ 提供品を個人に引き渡して以降の事由（入手後に適切な管理・保存を行わなかった、消費期限後に喫食した等）による場合は、無償提供対象者自身の責任とする。

## 2.3. 食品事故等に関する責任の整理、リスク低減策の検討（2/6）

### 【本事業に係る苦情・事故が生じた場合の責任分担】（続）

#### ○食品事故防止に向けた対応

- ・ 事業実施店舗が所在する自治体は、無償提供食品の利用対象者に対して、事業周知を行う「チラシ」を配布する際、食品事故防止に係る無償提供対象者の対応責任（無償提供食品の適切な保存・管理、消費期限及び賞味期限の遵守、アレルギー食品の確認等）について周知を行う。
- ・ C i P P o 株式会社は、事業周知を行う「チラシ」に、食品事故防止に係る無償提供対象者の責任を記載する。また、本事業で使用するアプリにおいても、プッシュ通知等の機能を活用して、同様の事項を無償提供対象者に周知する。
- ・ 無償提供対象者の責任として記載する事項は、株式会社セブン-イレブン・ジャパンが提案の上、消費者庁と協議の上決定する。

#### ○事業趣旨の周知に向けた対応

- ・ 事業実施店舗が所在する自治体は、本事業は消費期限又は賞味期限内の食品を、株式会社セブン-イレブン・ジャパンが無償提供対象者へ善意にて無償提供する取組である趣旨を説明し、理解を得るよう努める。事業内容に関する意見等は、別途実施予定の利用者アンケートに回答するよう案内する。

#### ○本事業に対する各種苦情・問合せへの対応

- ・ 本事業に対する各種苦情・問合せについては、以下のとおり対応することを基本とする。なお、事業周知を行う「チラシ」及び本事業で使用するアプリには、下記に沿った問合せ先の記載を検討する。
- ✓ 本事業の趣旨等に関する苦情・問合せは、消費者庁にて対応する。
- ✓ 本事業の無償提供対象者の選定に関する苦情・問合せは、事業実施店舗が所在する自治体（または自治体が認めた場合に限り、消費者庁）にて対応する。
- ✓ 無償提供食品や、その喫食に伴う体調不良等に関する苦情・問合せは、株式会社セブン-イレブン・ジャパンにて対応する。食品事故時の対応は、上記「食品事故（食品の苦情対応含む）が生じた場合」の方針に沿って進める。
- ✓ アプリの使用方法等に関する苦情・問合せは、C i P P o 株式会社にて対応する。
- ✓ その他、解決できない問合せについては、株式会社セブン-イレブン・ジャパン及び消費者庁、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社にて対応について協議する。

## 2.3. 食品事故等に関する責任の整理、リスク低減策の検討（3/6）

### 【利用者への注意事項の整理と、コミュニケーションの工夫】

- 食品事故等のリスク低減策として、利用者への注意事項を整理し、事業案内やアプリ上で提示すること、アプリを介して同意確認を行う仕組みを検討した。各項目の利用者への提示／同意取得のタイミング等は、以下のとおり。
  - 「同意取得」は、例えばアプリ上では「利用規約を確認・同意した」といった選択ボタンを実装した。

#### < 「利用者への注意事項」と、提示・同意確認のタイミング（1/2） >

利用者への注意事項		提示・同意確認のタイミング				
		事業案内時*1	アプリ登録過程*2	アプリ利用過程		
				予約時	受取時	受取後
個人情報等に関する事項	個人情報の取得	チラシに「同意が必要な事項」として記載	アプリの「利用規約」に記載&同意取得		-	
	個人情報の第三者提供					
	ユーザーの受取記録等が記録される旨					
本事業の立て付けに関する事項	コンビニエンスストアの善意での提供である旨	チラシに「同意が必要な事項」として記載	アプリの「利用規約」に記載&同意取得		-	
	本事業内容をSNS等での情報発信を控える旨					
	二次元コード等の横流しを控える旨					
	事業終了後にアプリが利用不可となる旨	チラシに記載				

\*1 対象者への事業案内時に、チラシを配布（4.3参照）。

\*2 アプリの利用開始時に利用規約が表示され、同意した利用者のみがユーザー登録に進むことが可能（4.3参照）。

## 2.3. 食品事故等に関する責任の整理、リスク低減策の検討（4/6）

## &lt; 「利用者への注意事項」と、提示・同意確認のタイミング（2/2） &gt;

利用者への注意事項		提示・同意確認のタイミング					
		事業案内時	アプリ登録過程	アプリ利用過程			
				予約時	受取時	受取後	
食品事故等発生防止等のための事項	事故発生時の問合せ先、対応方法	チラシに各種苦情・問合せ先として記載		「マイページ」内に記載			
	提供品の適切な保存・管理	チラシに「同意が必要な事項」として記載	アプリの「利用規約」に記載&同意取得	「同意が必要な項目」に記載&同意取得	提供品への添付紙に記載	-	
	期限の厳守（期限内の喫食） ※期限を過ぎた後の喫食は自己責任になる旨						
	自身でのアレルギー表示確認の上での喫食						
	提供品の目的外の使用（転売等）の禁止	-					
消費期限と賞味期限の定義	チラシに記載	-	提供品名と併せて提示				
利用者の利便性に関する事項	カトラリー類が同梱されていない旨	-	アプリの「利用規約」に記載&同意取得	「同意が必要な項目」に記載&同意取得	提供品への添付紙に記載	-	
	提供品の受け渡しが困難な場合は、店舗判断での中止があり得る旨（例：停電）						
	一度提供品を受け取った後、一定期間は次の提供品を受け取ることができない旨	チラシに記載	-				
提供品の受取・喫食状況の確認に関する事項	提供品の受取期限	チラシに基本情報を記載	-	提供品画面に時刻情報を提示*2	「お渡し期限」として添付紙に記載	-	
	提供品の消費期限*1	-			-		
	提供品の受取状況の確認	チラシに操作方法を記載				受取完了の確認ボタンを提示	プッシュ通知*3
	喫食状況の確認	チラシに通知への回答依頼を記載				-	プッシュ通知*3



17 \*1 賞味期限は同じ提供品パック内でも商品によって異なるため、時刻情報を提示はしなかった。 \*2 受取期限があることを「同意が必要な項目」にも記載&amp;同意取得。

\*3 プッシュ通知は、4.4、4.6参照。

## 2.3. 食品事故等に関する責任の整理、リスク低減策の検討（5/6）

- 「消費期限・賞味期限の意味」「喫食時の注意」に関する周知の具体例は、以下のとおり。
- なお、食品事故等の防止に向けて、店舗においては、冷蔵品は冷蔵ケースで保管／常温品は専用ケースで保管し、提供時まで適切な温度管理を実施した。

### ＜「消費期限・賞味期限の意味」の記載（事業案内チラシ）＞

提供品には賞味期限または消費期限の表示があります。※種類・数量は日々異なります。		
	意味	表示がされている食品の例
賞味期限	<p><b>おいしく食べることができる期限</b></p> <p>定められた方法により保存した場合に、期待される全ての品質の保持が十分に可能であると認められる期限。ただし、当該期限を超えた場合でも、これらの品質が保持されていることがある。</p>	<p>ヨーグルト、パウチ食材</p> 
消費期限	<p><b>期限を過ぎたら食べない方がよい期限</b></p> <p>定められた方法により保存した場合、腐敗、変敗その他の品質（状態）の劣化に伴い安全性を欠くこととなるおそれがないと認められる期限。</p>	<p>おにぎり、サンドイッチ、サラダ</p> 

### ＜「喫食時の注意」の記載（事業案内チラシ）＞

- 食品事故防止のため、対象者自身で、提供品の適切な保存・管理、消費期限及び賞味期限の遵守、アレルギー表示の確認・喫食を行っていただく責任があります。期限超過後の喫食によって体調不良等になった場合は、対象者自身の責任となることをご理解ください。

### ＜ 提供品への添付紙「喫食のご注意」＞



**食の環(wa)keatte**  
（コンビニ系コミュニティイベントリーディング実証事業）

コンビニエンスストアにおいて、販売期限が過ぎた食品のうち、消費期限・賞味期限を過ぎている期限未経過のものについて、近隣の対象者の方に無償で提供する仕組みの検証を行います。

※提供は必ず対象者にのみ提供し、必ず対象者の同意を得る必要があります。また、提供は必ず対象者のみです。

#### 喫食のご注意（必ずお読みください）

	意味	表示がされている食品の例
賞味期限	<p><b>おいしく食べることができる期限</b></p> <p>定められた方法により保存した場合に、期待される全ての品質の保持が十分に可能であると認められる期限。ただし、当該期限を超えた場合でも、これらの品質が保持されていることがある。</p>	<p>ヨーグルト、パウチ食材</p> 
消費期限	<p><b>期限を過ぎたら食べない方がよい期限</b></p> <p>定められた方法により保存した場合、腐敗、変敗その他の品質（状態）の劣化に伴い安全性を欠くこととなるおそれがないと認められる期限。</p>	<p>おにぎり、サンドイッチ、サラダ</p> 

- 食品の受け取り後は適切な保管・管理をお願いします
- 消費期限・賞味期限内の喫食を必ずお守りください  
（消費期限・賞味期限超過後の喫食については自己責任となります）
- 提供品のアレルギー表示もご自身でご確認のうえ、問題のない場合のみ喫食してください
- 本事業は家庭での喫食を想定しているため、箸、フォーク、ストロー等の食器類は完備していません
- 販売等の禁止、本事業の目的外に使用しないでください
- 提供品の追加や変更等は一切できません

提供品No.    -

お渡し期限   : 30まで

## 2.3. 食品事故等に関する責任の整理、リスク低減策の検討（6/6）

### 【事故等発生に備えた対応：保険の加入】

- 消費者庁と株式会社セブン-イレブン・ジャパンの協議に基づき、無償提供した食品の受け渡し後の事故等発生に備えた対応として、株式会社セブン-イレブン・ジャパン並びに加盟店は、被害が生じた場合の補償に備えた賠償保険に加入した。
- 保険は、無償提供した食品を期限表示内に喫食した際に事故が発生した場合を対象範囲とした。

#### 損害保険

事業開始時点で食品寄附等に該当する保険が存在しなかったため、保険会社に専用保険の組成を依頼・加入

- 保険種類 生産物賠償責任保険
- 保険期間 2025年10月15日～2026年10月15日
- 契約者 株式会社セブン-イレブン・ジャパン
- 被保険者 株式会社セブン-イレブン・ジャパン ならびに 加盟店
- 支払限度額 100,000 千円（対人・対物 共通）
- 免責金額 0 円
- その他特約 共通支払限度額特約、保険料確定特約、追加被保険者特約（販売業者用）、被害者治療費等補償特約、訴訟対応費用補償特約、初期対応費用補償特約
- 支払金額 合計20,920円（非課税）
- 対象範囲 無償提供した食品を喫食期限内に喫食した際に事故が発生した場合、被害者の治療費等が補償の対象となる。

- ✓ 本事業では、保険を活用する事象は生じなかった。（使用実績は無し）
- ✓ 本保険は暫定的に組成したものであり、保険の加入主体者や費用負担、対象範囲については、今後の検討課題の一つである。

## 3. コンビニ型コミュニティパントリーの具体内容

- 3.1. 3自治体での実施体制
- 3.2. 提供対象とした食品の種類、選定の考え方
- 3.3. 食品を提供する形式
- 3.4. 提供のタイミング（1日の提供スケジュール）
- 3.5. 店舗オペレーションの手順
- 3.6. 個人情報の取扱いについて

## 3.1. 3自治体での実施体制（1/9）

- 本事業は、名古屋市、仙台市、千葉市の3市にて実施。
- 利用者への配慮の観点から、本事業が「いつ」「どこで」「どのように」実施されているかは、実証期間中の積極的な公表を控えた。（第三者からの問合せに対して公表を控え、利用者にもSNS等での発信を控えるよう依頼した。）

### < 3自治体での実施概要 >

	名古屋市	仙台市	千葉市
<b>自治体 担当部署</b>	■ 健康福祉局 地域共生推進課	■ 健康福祉局 保護自立支援課	■ 保健福祉局 保護課
<b>利用者の条件</b>	■ 自治体により条件を設定		
<b>事業案内の窓口</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター（名駅、金山、大曽根）</li> <li>■ 社会福祉法人名古屋市東区社会福祉協議会</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 仙台市生活自立・仕事相談センター わんすてっぴ</li> <li>■ 青葉区保護第一課</li> <li>■ 若林区保護課</li> <li>■ 社会福祉法人仙台市社会福祉協議会 青葉区事務所</li> <li>■ 自立援助ホーム せんだんの家</li> <li>■ 公益社団法人チャンス・フォー・チルドレン</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 千葉市生活自立・仕事相談センター</li> <li>■ 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会 区事務所</li> <li>■ 区こども家庭課</li> </ul>
<b>店舗での提供品の受取募集</b>	■ 2025年11月8日（土）*1 ～2026年1月31日（土）	■ 2025年11月27日（木）*2 ～2026年1月31日（土）	■ 2025年11月26日（水） ～2026年1月31日（土）
<b>店舗所在地区</b> *3	■ 名古屋市東区	■ 仙台市青葉区	■ 千葉市
<b>受け渡し方式</b>	■ 対面（店舗内で受け渡し）	■ 非対面（冷蔵保管庫を活用）	■ 対面（店舗内で受け渡し）

\* 1 当初は2025年10月29日(水)を予定したが、ユーザーが1人以上登録されたことを確認できた同日からを実証対象期間とした。以下、集計も同様。

\* 2 当初は2025年11月25日(火)を予定したが、ユーザーが1人以上登録されたことを確認できた同日からを実証対象期間とした。以下、集計も同様。

\* 3 3市内の各1店舗で実施し、店舗の運営形態としては、直営店だけでなく、加盟店でも実施した。

## 3.1. 3自治体での実施体制 (2/9)

- 利用者の条件や、利用者への事業案内方法は、自治体を中心となって検討・設定。
  - 「市指定の相談窓口\*の来所者の中で、その他条件（次ページ）に合致する人」に、事業案内を行うことを基本とした。
    - \* 仕事・家計・家族など暮らしの様々な悩みを相談できる窓口（自立支援センター）、社会福祉協議会の事務所窓口、区役所等
  - 一部地域では窓口への来所状況も踏まえ、対象者へプッシュ型の案内が可能な団体と連携し、事業案内を試みた。

## &lt; 3自治体における事業案内方法 &gt;

		名古屋市	仙台市	千葉市
市指定窓口	自立支援センター等	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター（名駅、金山、大曽根）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 仙台市生活自立・仕事相談センター わんすてっぴ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 千葉市生活自立・仕事相談センター</li> </ul>
	社会福祉協議会	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社会福祉法人名古屋市東区社会福祉協議会 （生活福祉資金相談者及び、重層的支援事業対象世帯を対象）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社会福祉法人仙台市社会福祉協議会 青葉区事務所 （生活困窮の相談者を対象）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会 区事務所 （生活維持に不安を抱える相談者を対象）</li> </ul>
	区役所	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 青葉区保護第一課</li> <li>■ 若林区保護課窓口</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 区こども家庭課 （児童扶養手当の受給者、母子・父子自立支援員の面会者を対象）</li> </ul>
上記以外へのプッシュ型案内		<ul style="list-style-type: none"> <li>■ なし</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ (公社)チャンス・フォー・チルドレン               <ul style="list-style-type: none"> <li>● スタディクーポン*<sup>1</sup>利用者のうち、青葉区、若林区、宮城野区に居住する児童扶養手当の受給者 を対象</li> </ul> </li> <li>■ 自立援助ホーム せんだんの家               <ul style="list-style-type: none"> <li>● 施設から自立した後の人</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ なし</li> </ul>

\*1 経済的困難を抱える子どもたちが学習や文化・スポーツ、体験活動等で利用できるクーポン。

## 3.1. 3自治体での実施体制 (3/9)

- その他条件は、生活保護の受給状況や、児童扶養手当の受給状況、居住地区等の条件が挙げた。
  - 生活保護受給者を対象者から除外した自治体では、「生活保護受給者は既に法による最低生活の保障を受けており、その中に食料購入費も含まれている」「継続的な食支援を受けた場合には収入認定の対象となる可能性がある」などが判断の背景であった。
  - 居住地区は、店舗近隣の住民に限る場合と、遠方の住民も通勤過程等での利用可能性を考慮して条件を付けない場合があった。

## &lt; 3自治体における「その他条件」 &gt;

	名古屋市	仙台市	千葉市
生活保護受給者 (事業案内時点)	■ 対象外	■ 対象外	(条件なし)
児童扶養手当の 受給者	(条件なし)	(条件なし) ※(公社)チャンス・フォー・チルドレンからの 案内時のみ、条件とした。	(条件なし) ※区こども家庭課からの 案内時のみ、条件とした。
居住地	(条件なし)	(条件なし)	■ 店舗の近隣地区に居住している
その他確認事項	■ スマートフォンを所有、マイナンバーカードを所有、アプリをダウンロードし登録可能、受取期限までに来店可能		

※ 「条件なし」は、判断条件ではないことを意味する。

## 3.1. 3自治体での実施体制 (4/9)

- 名古屋市では、以下の関係者のもと、事業を実施した。関係者の役割イメージは次ページのとおり。



- 【自治体】** 名古屋市 健康福祉局 地域共生推進課
- 【事業案内の窓口①】** 名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター 名駅
- 【事業案内の窓口②】** 名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター 金山
- 【事業案内の窓口③】** 名古屋市仕事・暮らし自立サポートセンター 大曾根  
※窓口①～③は、生活困窮者自立支援制度に基づく自立相談支援機関
- 【事業案内の窓口④】** 社会福祉法人名古屋市東区社会福祉協議会



- 【フードバンク】** 認定NPO法人セカンドハーベスト名古屋



- 【コンビニエンスストア】** セブン-イレブン

ユーザー募集期間 (窓口での事業案内)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 窓口①/②/③ : 2025/10/23(木) ~ 2026/1/16(金)</li> <li>■ 窓口④ : 2025/11/21(金) ~ 2026/1/16(金)*</li> </ul>
店舗での運用実証期間 (提供品の受取募集)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2025/11/8(土)~2026/1/31(土)</li> </ul>

\*当初は窓口①～③の予定であったが、対象者への周知拡大を目的に、協力を依頼した。

### 3.1. 3自治体での実施体制 (5/9)



\* 食品はフードバンクに無償提供され、フードバンクから利用者に提供される。(書類上) 食品自体はコンビニエンスストアで保管され、利用者はコンビニエンスストアで食品を受け取る。(所有権は、受取時に「コンビニエンスストア→フードバンク→利用者」と即時移転する。)

## 3.1. 3自治体での実施体制 (6/9)

- 仙台市では、以下の関係者のもと、事業を実施した。関係者の役割イメージは次ページのとおり。



**【自治体】**

**仙台市 健康福祉局 保護自立支援課**

**【事業案内の窓口①】**

**仙台市生活自立・仕事相談センター わんすてっぷ**

※仙台市より委託を受けた生活困窮者自立支援制度に基づく自立相談支援機関

**【事業案内の窓口②】**

**青葉区保護第一課の担当窓口**

**【事業案内の窓口③】**

**若林区保護課の担当窓口**

**【事業案内の窓口④】**

**社会福祉法人仙台市社会福祉協議会 青葉区事務所**

**【事業案内の窓口⑤】**

**自立援助ホーム せんだんの家**

**【事業案内の窓口⑥】**

**公益社団法人チャンス・フォー・チルドレン**

※スタディクーポン利用世帯のうち児童扶養手当の受給者へメールで案内。



**【フードバンク】**

**NPO法人フードバンク仙台**



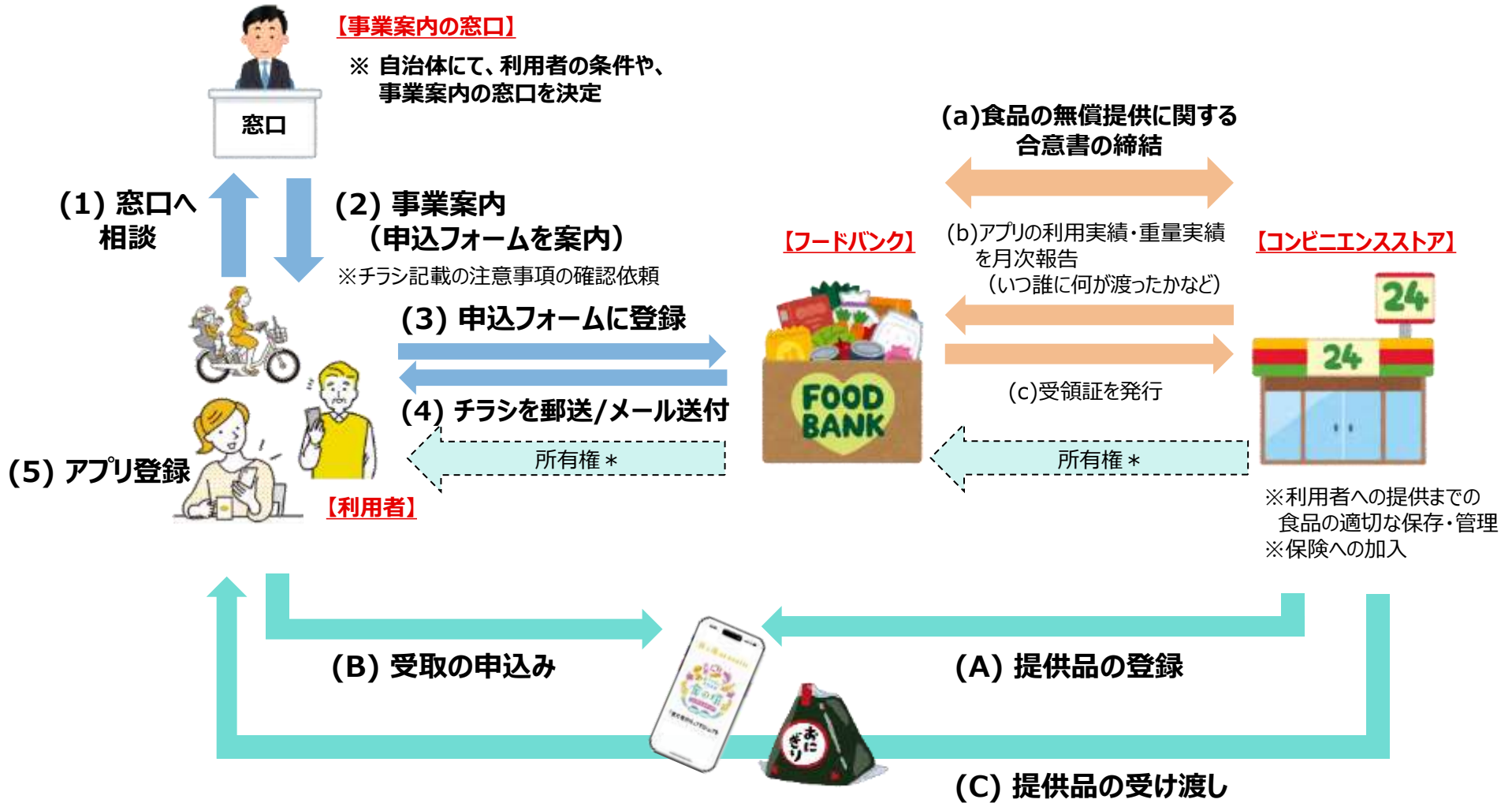
**【コンビニエンスストア】**

**セブン-イレブン**

<p><b>ユーザー募集期間 (窓口での事業案内)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 窓口①/②/③ : 2025/11/10(月) ~ 2026/1/16(金)</li> <li>■ 窓口④ : 2025/11/25(火) ~ 2026/1/16(金)*</li> <li>■ 窓口⑤ : 2025/12/8(月) ~ 2026/1/16(金)*</li> <li>■ 窓口⑥ : 2025/12/11(木) * ※メール配信</li> </ul>
<p><b>店舗での運用実証期間 (提供品の受取募集)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2025/11/27(木)~2026/1/31(土)</li> </ul>

\* 当初は窓口①～③の予定であったが、対象者への周知拡大を目的に、協力を依頼した。

### 3.1. 3自治体での実施体制 (7/9)



\* 食品はフードバンクに無償提供され、フードバンクから利用者に提供される。(書類上) 食品自体はコンビニエンスストアで保管され、利用者はコンビニエンスストアで食品を受け取る。(所有権は、受取時に「コンビニエンスストア→フードバンク→利用者」と即時移転する。)

## 3.1. 3自治体での実施体制 (8/9)

- 千葉市では、以下の関係者のもと、事業を実施した。関係者の役割イメージは次ページのとおり。



- 【自治体】 千葉市 保健福祉局 保護課
- 【事業案内の窓口①】 千葉市生活自立・仕事相談センター
- 【事業案内の窓口②】 社会福祉法人千葉市社会福祉協議会 区事務所
- 【事業案内の窓口③】 区こども家庭課の担当窓口



- 【フードバンク】 特定労働者協同組合ワーカーズコープちば (フードバンクちば)



- 【コンビニエンスストア】 セブン-イレブン

ユーザー募集期間 (窓口での事業案内)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 窓口① : 2025/11/20(木) ~ 2026/1/16(金)</li> <li>■ 窓口② : 2025/11/27(木) ~ 2026/1/16(金)*</li> <li>■ 窓口③ : 2025/12/25(木) ~ 2026/1/16(金)*</li> </ul>
店舗での運用実証期間 (提供品の受取募集)	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2025/11/26(水)~2026/1/31(土)</li> </ul>

\*当初は窓口①の予定であったが、対象者への周知拡大を目的に、協力を依頼した。

### 3.1. 3自治体での実施体制 (9/9)

千葉市



\* 食品はフードバンクに無償提供され、フードバンクから利用者に提供される。(書類上) 食品自体はコンビニエンスストアで保管され、利用者はコンビニエンスストアで食品を受け取る。(所有権は、受取時に「コンビニエンスストア→フードバンク→利用者」と即時移転する。)

## 3.2. 提供対象とした食品の種類、選定の考え方

- おにぎりやサンドイッチなどのフレッシュフード類、及び日配品の全般のうち、販売期限を過ぎた食品を対象とした。
  - ✓ 販売期限を迎える前に、値下げ販売による売り切り等の食品ロス削減策に取り組んだ上で実施。
- 以下の食品は対象外とした。
  - ✓ カウンター商品（揚げ物・中華まん・おでんなど）、野菜・果物、非デイリー商品（菓子・アイス・冷凍食品・雑貨・酒・タバコなど）
  - ✓ 汚れている、袋が破損しているなど、見た目上提供にそぐわないと判断したもの
- 提供対象とした食品を、期限表示の表示形式と種類、温度管理に基づいて分類。
  - ✓ 期限表示の表示形式：日付で記載される「日付管理品」／時間で記載される「時間管理品」
  - ✓ 温度管理：常温品／冷蔵品
  - ✓ 期限表示の種類：消費期限／賞味期限

### < 提供対象とした食品の分類と食品例 >

※画像はイメージである点に注意

日付管理品（1日1回発生）			時間管理品（1日最大4回発生）	
常温品	冷蔵品		常温品	冷蔵品
消費期限	消費期限	賞味期限	消費期限	消費期限
① 	② 	③ 	④ 	⑤ 

（出所）写真は、株式会社セブン-イレブン・ジャパン提供

## 3.3. 食品を提供する形式（1/2）

- 食品の提供は、複数の食品を1袋にまとめた「提供品パック」の形式で実施。
  - 「提供品パック」は、期限表示の種類や、店舗内及び提供後の温度管理が異なる食品が同一パック内に混合しないよう、前ページの分類に基づいて作成した。
  - 店舗スタッフの負担軽減を目的に、「提供品パック作成の考え方」を整理した。なお、販売期限を過ぎた食品の発生状況が日によって異なるため、提供品の構成（種類や量）は現場で柔軟に対応する方針とした。  
※「提供品パック作成の考え方」は、あくまで本事業での考え方であり、店舗オペレーションを踏まえ、適宜見直しが望ましい。

### < 提供品パック作成の考え方 >

#### ■ 利用者は、ファミリー層を想定（3～4人）

- ✓ 1パック当たりの点数\*：2点以上 ※点数の上限は無し
- ✓ 1パック当たりの合計金額\*：上限1,500円程度 ※販売価格ベース
- ✓ 同じ品物が複数入っていても問題無し
- ✓ **前ページ①～⑤は、同一パックに混在させない**
  - × 「日付管理品」と「時間管理品」の混在
  - × 「消費期限」と「賞味期限」の混在
  - × 「常温品」と「冷蔵品」の混在

\* 実際の提供実績としては、1パックあたり「点数：4.5点、合計金額 1,145円、重量 約0.87kg」であった。

### 3.3. 食品を提供する形式 (2/2)

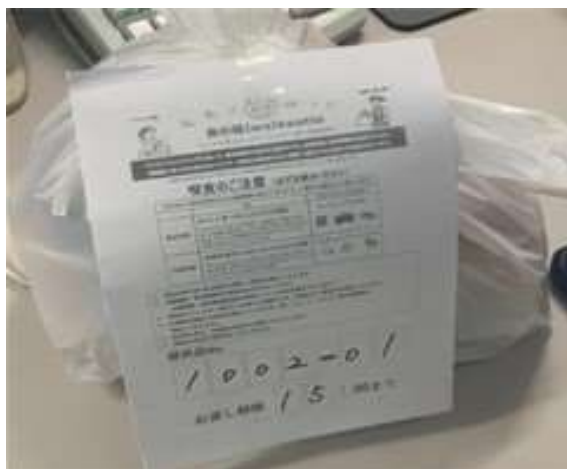
- 本事業では以下の理由から、提供品の受取募集時に、提供品の具体情報を提示しない方針とした。  
(利用者は提供品を受け取るまで、何が提供されるかわからない状態であった。)
- 販売期限を過ぎた食品の発生状況は日によって異なり、提供品ごとに詳細な情報登録（写真撮影、文字入力）が必要になるため。  
(提供品の登録過程の省力化を優先すべきと判断。)
- 「受取募集の内容」と「実際の提供品」が一致していない場合等に、店舗にて混乱が生じることを懸念したため。  
(実施スキームが初めての検証でもあることから、店舗に過度な負担が生じることを避けるべきと判断。)

#### < アプリでの受取募集時の画像 >



(具体的な中身はわからない)

#### < 提供品パックの外観 >



(出所) 写真は、株式会社セブン-イレブン・ジャパン提供



提供品への添付紙「喫食のご注意」  
※ 2.3 参照

## 3.4. 提供のタイミング（1日の提供スケジュール）（1/2）

- 食品を提供するタイミングは、様々な時間帯における利用者側のニーズの把握や、店舗の繁忙等を踏まえたオペレーション上の負担感を把握することを目的として、複数の時間帯での検証を行った。
- 具体的には、店舗における商品管理のタイミングに合わせて、以下のとおりに設定。
  - ✓ **喫食時間を考慮し、「受取期限」は期限表示の30分前とした。**
  - ✓ 日付管理品（消費期限、または賞味期限）
    - 消費期限の商品は、消費期限の24時間前（期限表示の日付のAM0時）が販売期限である。0時～15時までの間を「登録可能時間」とし、同日の23:30を「受取期限」とした。
    - 賞味期限の商品も、日付管理の消費期限の商品と同様に、23:30を「受取期限」とした。
  - ✓ 時間管理品（すべて消費期限）
    - 販売期限のタイミングに応じて、「深夜」「早朝」「昼」「夜」と4つに区分した（販売期限 1:00、5:00、14:00、19:00）。
    - 「受取期限」は、販売期限から1時間半後（消費期限の30分前）。そのため、当該食品を活用するためには、最長でも90分の間に「受取募集→受取予約→受け渡し」を完了させる必要がある。

＜食品の種類別の登録可能時間と販売期限から消費期限までの時間＞

※画像はイメージである点に注意



## 3.4. 提供のタイミング（1日の提供スケジュール）（2/2）

- 提供のタイミングは、店舗スタッフのアプリ操作・提供手順への理解度も踏まえながら、対象範囲を段階的に拡大した。
  - ✓ ステップ1：販売期限から期限表示まで比較的時間のある「日付管理品」から開始。
  - ✓ ステップ2：「時間管理品」は、利用者の受取可能性が高いと見込む、「昼」「夜」を優先的に実施。  
 ※実施前の試行期間における習熟度や、店舗スタッフのシフト状況を踏まえ、  
 ステップ2から実施する／ステップ2の時間管理品を中心に実施する等は、各店舗と相談の上で、決定した。
  - ✓ ステップ3：「深夜」「早朝」も含めた全時間帯で実施。  
 ※12月下旬以降に名古屋市・千葉市の店舗において実施。利用ニーズを確認することが目的であること、  
 またアプリ利用者に深夜帯に通知が届くことへの懸念を踏まえ、提供件数は1日1～2件程度と限定した。
  
- なお、店舗で登録作業が可能な場合にのみ提供する方針とし、店舗の繁忙状況に応じては提供を控えた場合もある。

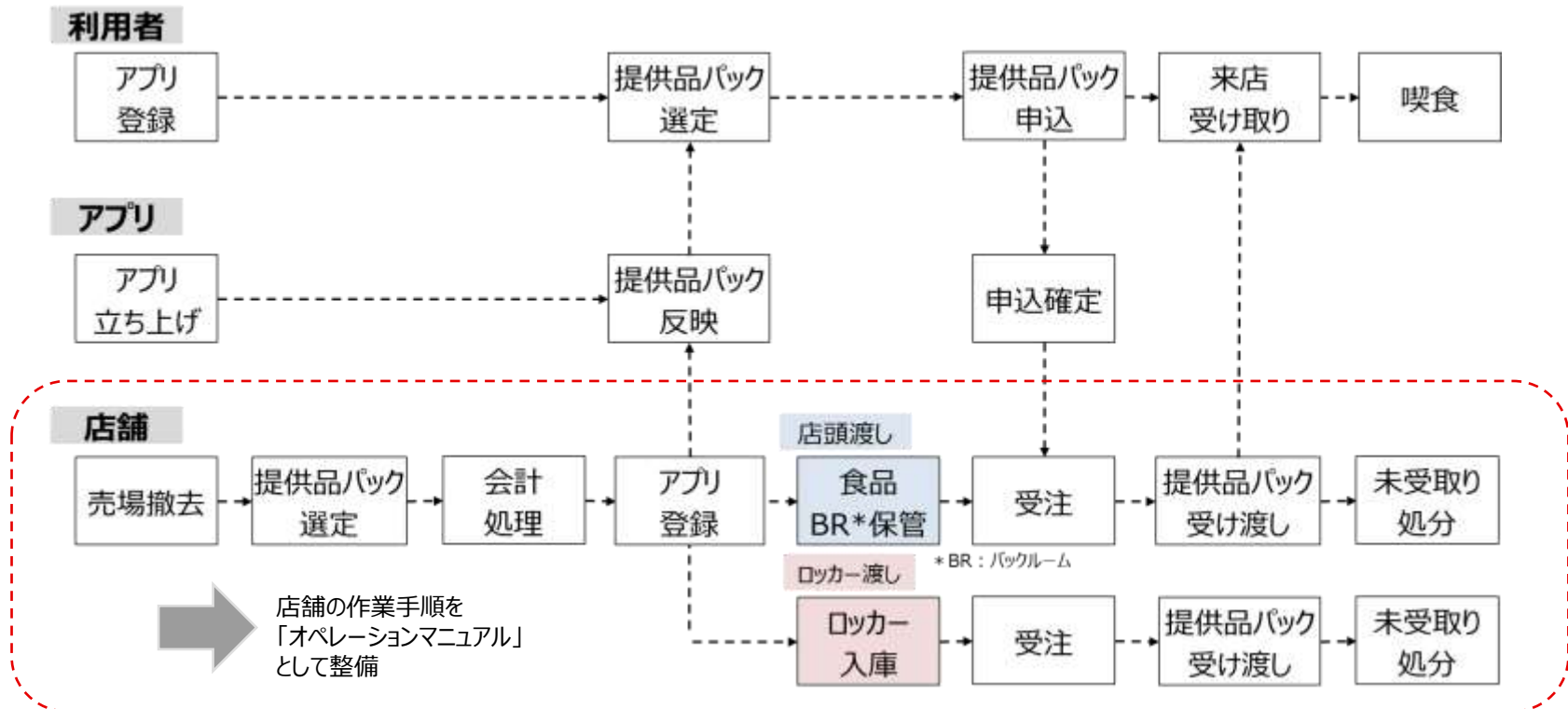
### < 対象とする食品の拡大ステップ（基本方針） >

	対象商品	お渡し回数	理由
ステップ1	日付管理のみ	1日1回 登録は15時まで	アプリに慣れる
ステップ2	日付＋時間（限定）	1日3回 （14時&19時）	実施しやすい 時間帯
ステップ3	日付＋時間（フル）	1日4回 （全時間帯）	全時間帯で 需要を確認

## 3.5. 店舗オペレーションの手順 (1/2)

- 株式会社セブン-イレブン・ジャパンにおいて、「(店舗スタッフ向け) オペレーションマニュアル」を整備し、提供品の仕分けから利用者への提供までの作業手順をわかりやすく整理した。(同マニュアル内には、3.2～3.5の記載事項を含む。)
  - 店舗での運用実証(提供品の受取募集)の前段階として、店舗スタッフへの事前レクチャーを開催(開始2週間前)と、アプリを用いた提供品の受取募集の試行期間(1週間程度)を設け、店舗スタッフが操作手順に慣れることができるよう工夫した。
  - 店舗責任者が従業員教育を行い、チェックリストに基づいてオペレーションマニュアルに従った運用が可能な体制かを確認。また、利用者の尊厳に配慮して行動するよう周知も徹底した(オペレーションマニュアル内にも明記)。

< 提供品の受け渡しに関する流れ(店舗対応用) >



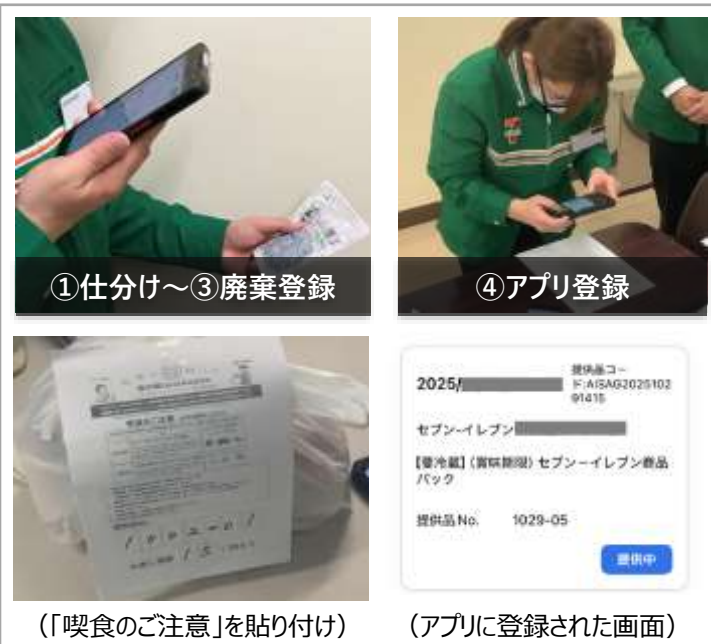
## 3.5. 店舗オペレーションの手順 (2/2)

■ 店舗における作業手順は以下のとおり。「①仕分け」～「④アプリ登録」に要した時間は、1パックあたり10分程度であった※。

※店舗スタッフへのアンケート（20名の回答結果）：  
約5割が「5～10分程度」、約2割が「10～15分程度」

- ① 仕分け：商品入替えの際に、提供対象となる食品の仕分けを行う。
- ② 提供品パックの決定：「提供品パック作成の考え方（3.3参照）」に沿って、提供品パックを作成（複数の食品をまとめる）。
- ③ 廃棄登録：廃棄登録（販売を取りやめた商品として登録する手続き）を行う。
- ④ アプリ登録：提供品パックごとに、アプリへの登録を行う。1つの袋に入れ、添付紙「喫食のご注意」（2.3参照）を貼り付ける。
- ⑤ 対面方式（店舗内で受け渡し）の場合：利用者が来店するまで、店内で保管する。来店時に提供品を受け渡す。  
非対面方式（冷蔵保管庫を活用）の場合：冷蔵保管庫へ入庫する。
- ⑥ 未受け取り処分：未受け取りのものは、適切に処分する。

### ◆共通作業



### ◆対面方式（店舗内で受け渡し）の場合



### ◆非対面方式（冷蔵保管庫を活用）の場合



⑥未受け取り処分

## 3.6. 個人情報の取扱いについて

- 本事業では下図のとおり、「食の環 (wa) keatte」に登録された個人情報の取扱いが生じ、対応した。

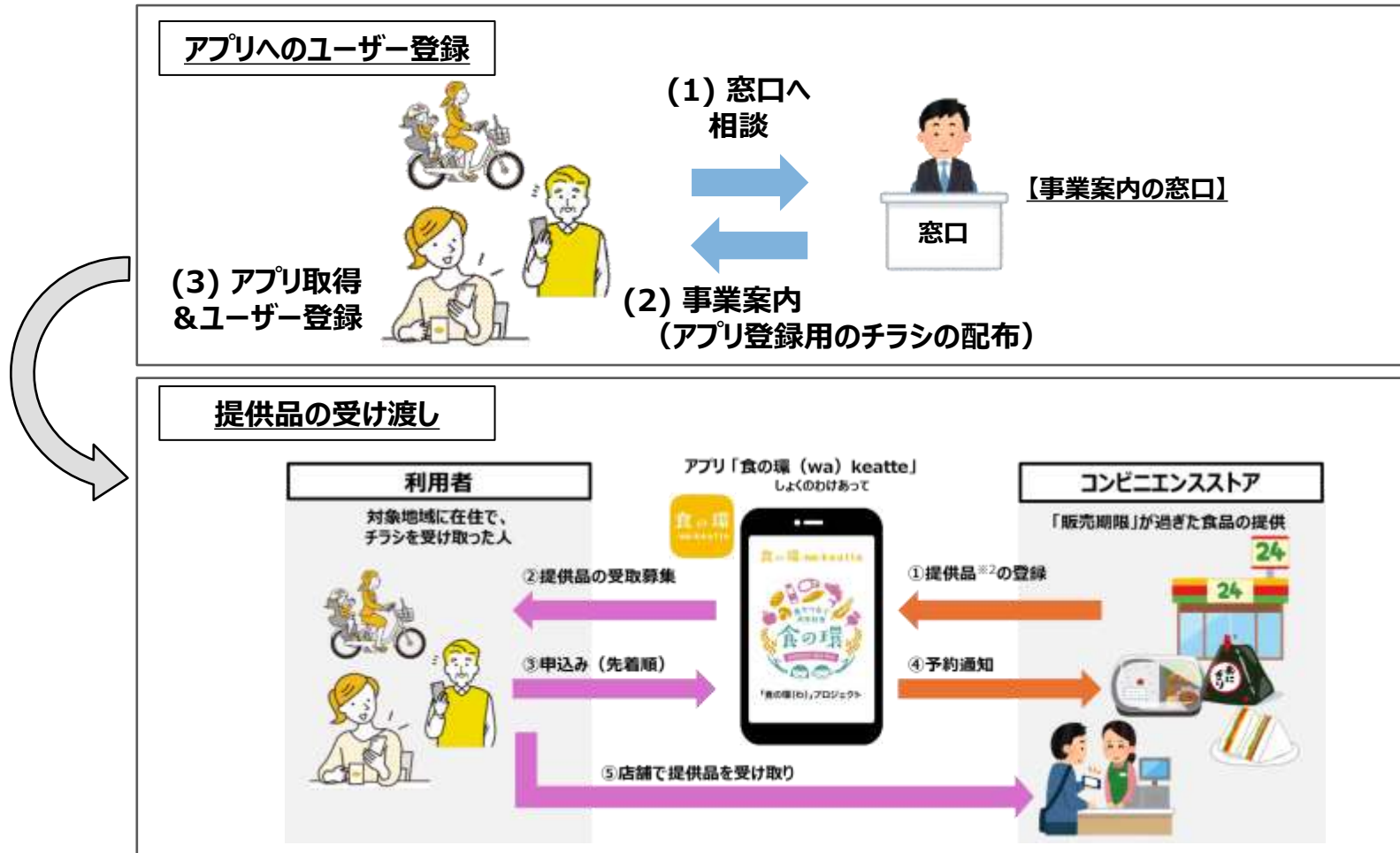


## 4. アプリ「食の環 (wa) keatte」の詳細

- 4.1. 本事業におけるアプリの活用方法
- 4.2. アプリの仕様
- 4.3. アプリ登録の流れ
- 4.4. 提供品マッチングの流れ（対面）
- 4.5. 非対面での提供品の受け渡し方式（冷蔵保管庫の活用）
- 4.6. 提供品マッチングの流れ（非対面）
- 4.7. 情報漏洩、問合せ等に対する対応

## 4.1. 本事業におけるアプリの活用方法

- 本事業では利用者が提供品を受け取るためには、「アプリへのユーザー登録」と、アプリを通じて「提供品の受け渡し」への参加が必要。
  - 「提供品の受け渡し」では、コンビニエンスストアが「①提供品の登録」を行うと、ユーザーのアプリに「②提供品の受取募集」の通知が届き、ユーザーはアプリから提供品の「③申込み」を行うことで、受取予約が完了する。



## 4.2. アプリの仕様

- 本事業では、提供品の予約や受取を行うためのユーザー側の機能（以下、ユーザーアプリ）と、コンビニエンスストアが提供品の登録等を行う店舗側の機能（以下、店舗アプリ）の2つの機能を持つアプリを整備した。

※なお、「店舗アプリ」と「ユーザーアプリ」は別アプリとして開発されているのではなく、「食の環 (wa) keatte」アプリ内に2つの機能が実装されている。

### ユーザーアプリの主な仕様・機能

- ✓ ユーザー登録・認証に係る機能
  - 利用者の認証機能
- ✓ 提供品の検索・予約に係る機能
  - 新着提供品の通知機能
  - 提供品情報の閲覧機能（リスト、地図）
  - 提供品の受取予約
  - 受取回数の制限
    - ※本事業では、**1日1回のみ**  
**利用可能と制限**（右図）
- ✓ 提供品の受け渡しに係る機能
  - 予約確認画面の提示機能
  - 冷蔵保管庫開閉用の二次元コードの発行（非対面の場合のみ）
  - 受取期限のリマインド機能
  - 提供品受取の確認通知機能
- ✓ 店舗への御礼のメッセージ送信機能

#### <利用制限の通知>



### 店舗アプリの主な仕様・機能

- ✓ 提供品の登録に係る機能
  - 提供品の写真登録（撮影または選択）
  - 提供品分類の選択（常温・冷蔵、消費・賞味期限）
  - 提供品名・提供品No.の入力
  - 消費期限の日時の入力
    - ※賞味期限は同じ提供品パック内でも商品によって異なるため、入力枠は設定しなかった
- ✓ 店舗スタッフの管理に係る機能
  - 管理者・スタッフアカウントの作成／編集／削除
  - アカウント別の操作権限の付与
- ✓ 提供状況の履歴管理に係る機能
  - 提供品の受取状況等のモニタリング・ログ管理
- ✓ 冷蔵保管庫との連携に係る機能（非対面の場合のみ）
  - 冷蔵保管庫の空き状況の表示
  - 冷蔵保管庫開閉用の二次元コードの発行
  - 冷蔵保管庫への提供品登録・格納完了の確認
- ✓ ユーザーからの御礼のメッセージの受信通知・確認機能

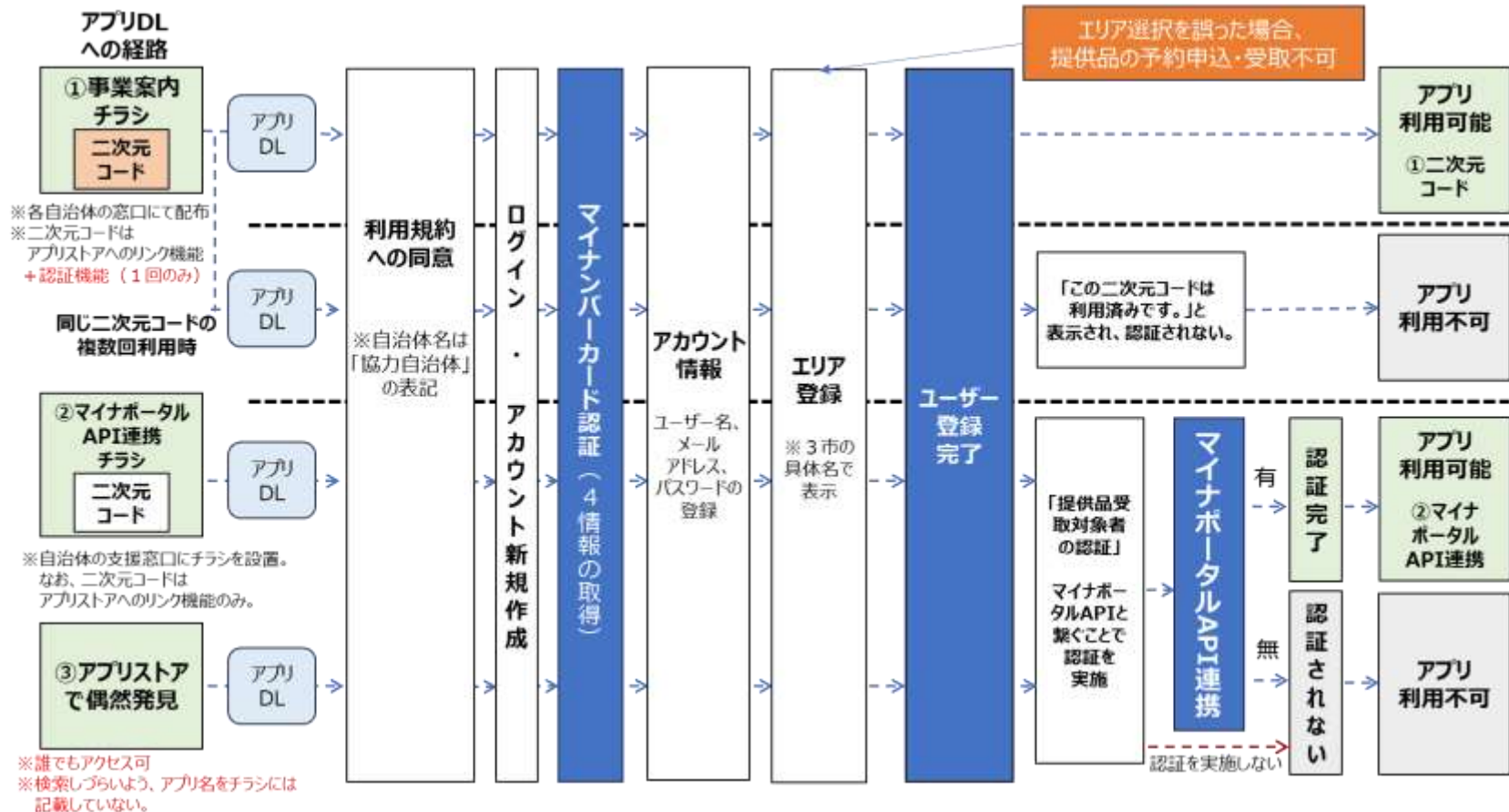
## 4.3. アプリ登録の流れ 概要

- 本事業では、アプリ登録の方法として、事業案内の窓口で配布されるチラシ記載の二次元コード（認証機能付き）より登録する方法（下図の①）と、二次元コードを経由せずにアプリを取得し、マイナポータルAPI連携により認証・利用する方法（下図の②）を検討。なお、アプリストアからアプリをダウンロードした場合、認証はされず、提供品の予約・受取はできないまとなる。

※①：事業案内チラシに記載されている二次元コードはチラシごとに印刷内容が異なり、また、1つの二次元コードでは1回のみ認証が可能。

※②：システム開発の遅延や関係者との調整の結果、実際の活用・検証には至らなかった。

< アプリ登録の流れ（概要） >



## 4.3. アプリ登録の流れ ①アプリのダウンロード

- 「事業案内の窓口」では、窓口に訪れた対象者のうち、「利用者の条件」に合致する人に対して、チラシを配布。  
 ※仙台市では、チラシはフードバンクから郵送/メール送付（2.1 参照）。

< チラシ (対面版) > ※チラシ (非対面版) は参考資料に掲載

アプリで予約 食の環 (wa) keatte 配達員受け取り

食の環 (wa) keatte  
 (コンビニ型コミュニティセンター導入実施事業)  
 2025年11月 日~2026年1月31日

コンビニエンスストアにおいて、賞味期限が過ぎた食品のうち、消費期限・賞味期限を過ぎでない  
 数量多く食べられるものについて、近隣の対象者の方に無償で提供する仕組みの提供を行います。

※事業は定数を制限し、必要とする人へに提供可能な範囲で提供いたします。

食の環 (wa) keatte のイメージ

対象者 ← ① 提供品情報の通知  
 ← ② 申込み (先着順)  
 ← ③ 合議で提供品の受け取り

コンビニエンスストア → ④ 提供品情報の登録  
 → ⑤ 予約通知  
 → ⑥ 「賞味期限」が過ぎた  
 提供品の無償提供

提供品には賞味期限または消費期限の表示があります。① 賞味・消費は必ず見なします。

	対象者	コンビニエンスストア
登録期間	おいく食べることができる期間 定めた方法により提供した食品は、提供される 全ての食品が賞味期限が過ぎた食品であること が前提となり、当該期間を越えた食品でも、これらの 食品が提供されていることがあり。	① ネット、ブラウザ経由 ② 店頭
消費期限	期限を過ぎたら食べられない期間 定めた方法により提供した食品は、賞味・消費期限 の表示 (賞味期限) の表示が必ずあることとなる 食品であり、賞味期限が過ぎた食品は、賞味期限 を過ぎた食品として提供されません。	① ネット、ブラウザ経由、店頭

事業案内の対象者となるための条件

利用条件

実施店舗の場所

アプリで予約 食の環 (wa) keatte 配達員受け取り  
 (コンビニ型コミュニティセンター導入実施事業)

登録方法

- 必ず下記の二次元コードから  
アプリをインストール  
してください。
- 利用規約を  
必ずお読みください。  
利用規約に同意後、  
「アカウントを作成」から  
マイナンバーカードを  
読み取ってください。
- ユーザー登録を  
完了すると、  
アプリ利用が  
可能になります。

二次元  
コード

提供品バックの受け取り方法

- コンビニ店舗で提供品バックが登録されると  
アプリに表示されます。  
※登録通知を受け取るためには、アプリ内のマップから店舗を  
お気に入り登録 (★ボタン) し、プッシュ通知をオンにしてください。  
※提供品バックの種類や数量の予約はできません。
- 受け取りたい提供品バックを選んでいただき、  
受け取り予約を完了させてください。  
※受取期限は、消費期限表示の場合は賞味期限30分前、  
賞味期限表示の場合は賞味期限が過ぎた日の23:30までです。
- 受け取り予約完了後、  
受取期限までに対象店舗へお越しください。  
〔受取期限を過ぎた場合は、店舗へお問い合わせいただくことはできません。〕
- 店舗のレジスタッフにお声がけいただき、「提供品No.」が  
表示されたアプリ画面をお見せください。  
※提供品バックの受取後、「受け取りました」ボタンを押してください  
※スクリーンショット不可

受取期限の遵守、消費期限または賞味期限内での消費をお願いたします。  
 ※提供品バックによっては、受け取ってから30分以内に食べていただく必要がある場合があります。  
 ※提供品の包装に記載されているアレルギー表示を必ず確認して飲食してください。  
 ※飲食状況等の確認を目的としたプッシュ通知が届きます。必ずご回答をお願いします。

実施事業に関する各種情報お問い合わせ先

事業案内の窓口について ( )  
 事業案内の対象者の登録について ( )  
 アプリの使用方法等について ( )  
 ※事業案内を利用された対象者の方に事業案内についてのアンケートを実施予定です。事業に対するご意見はぜひお寄せください。

アプリのダウンロードに関するお問い合わせ先

## 4.3. アプリ登録の流れ ①アプリのダウンロード

- チラシ裏面には、各チラシに固有の二次元コードが記載されており、二次元コードをスマートフォンで読み取ることで、アプリの取得が可能。
- 二次元コードには1度だけ利用可能な認証コードが搭載されている。



## 4.3. アプリ登録の流れ ②ユーザー登録（利用規約の確認・同意）

- アプリ取得後、利用規約に確認・同意することで、アカウント作成画面（次ページ）が表示される。
- 利用規約には、個人情報の取扱いやアプリ利用に関する注意事項等を記載。  
利用規約の全文スクロール後に同意ボタンが押下可能となる仕様とすることで、利用規約を確実に確認できる仕組みとした。  
※利用規約にて利用者に提示される主な情報については、2. 3参照。

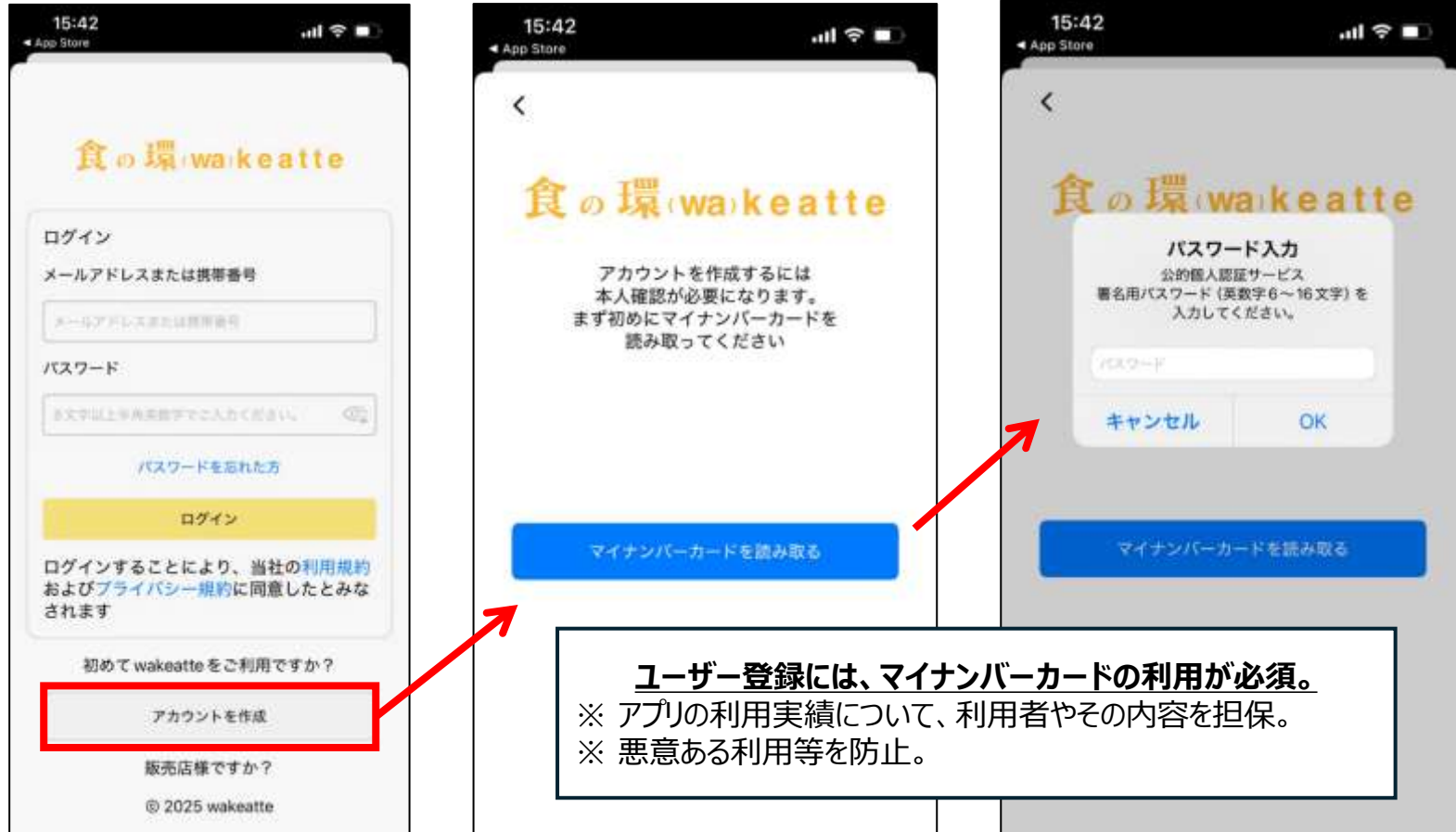
### < ユーザーアプリでの利用規約の確認・同意及びアプリ画面の推移 >



## 4.3. アプリ登録の流れ ②ユーザー登録 (マイナンバーカードの読み取り)

- ユーザー登録にはマイナンバーカードの読み取りによる情報登録を必須とした。

< ユーザーアプリでのマイナンバーカードの読み取り操作及びアプリ画面の推移 >



## 4.3. アプリ登録の流れ ②ユーザー登録 (ユーザー情報の入力)

- マイナンバーカードによる個人情報 (氏名、住所、性別、生年月日の4情報) の読み取り後、ユーザー名・ログインID等のアカウントの情報を入力。利用エリアを選択することで、ユーザー登録が完了する。

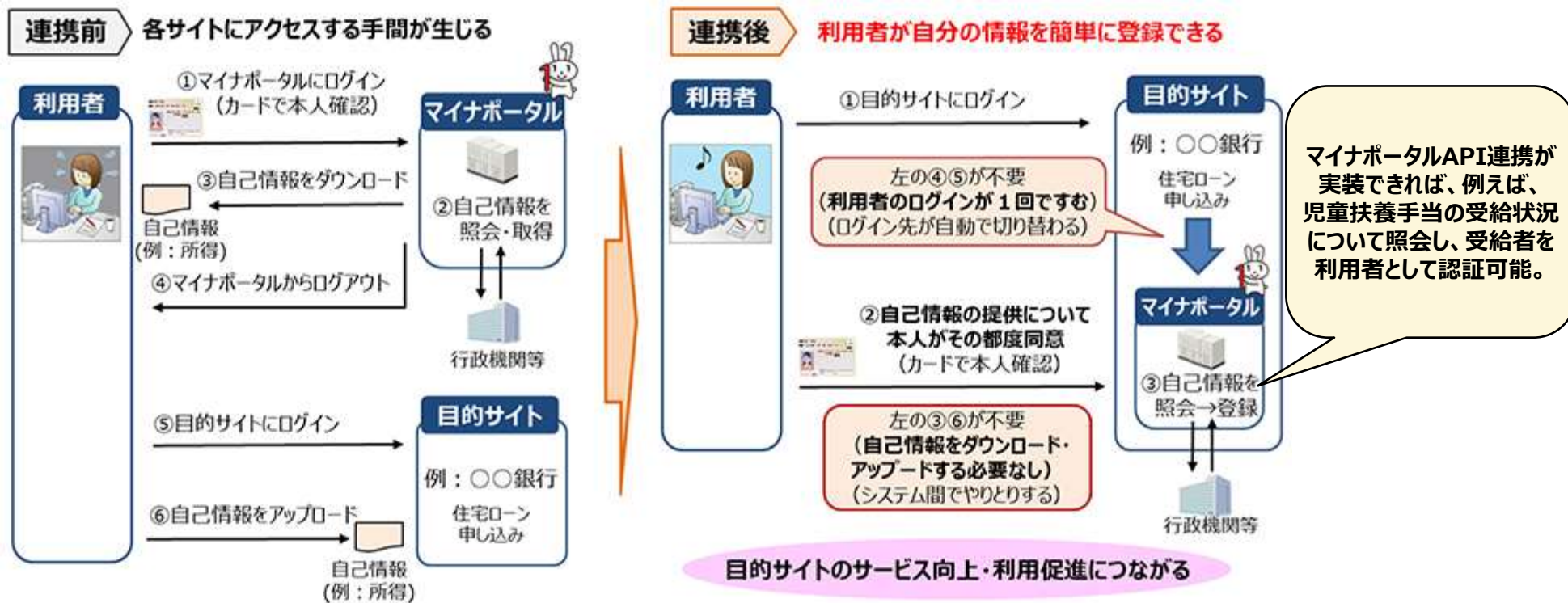
< ユーザーアプリでのユーザー登録操作及びアプリ画面の推移 >



## 4.3. アプリ登録の流れ マイナポータルAPI連携

- 本事業では、実際の活用・検証には至らなかったが、ユーザー認証の方法として、マイナポータルAPI連携による認証を検討した。
- マイナポータルAPI連携の活用により、「利用者の窓口訪問」や「利用者ごとに異なる認証機能付きの二次元コードの発行」が不要となる、また、「自治体窓口での利用者条件の確認」等の対応の省力化等の効率化につながる事が期待された。

### < マイナポータルAPI（自己情報取得API）連携の仕組み・メリット >



(出所) マイナポータルAPI 仕様公開サイトHP「自己情報取得API」を基に、一部加筆 <https://myna.go.jp/html/api/selfinfo/index.html>

(2026年3月3日最終閲覧)

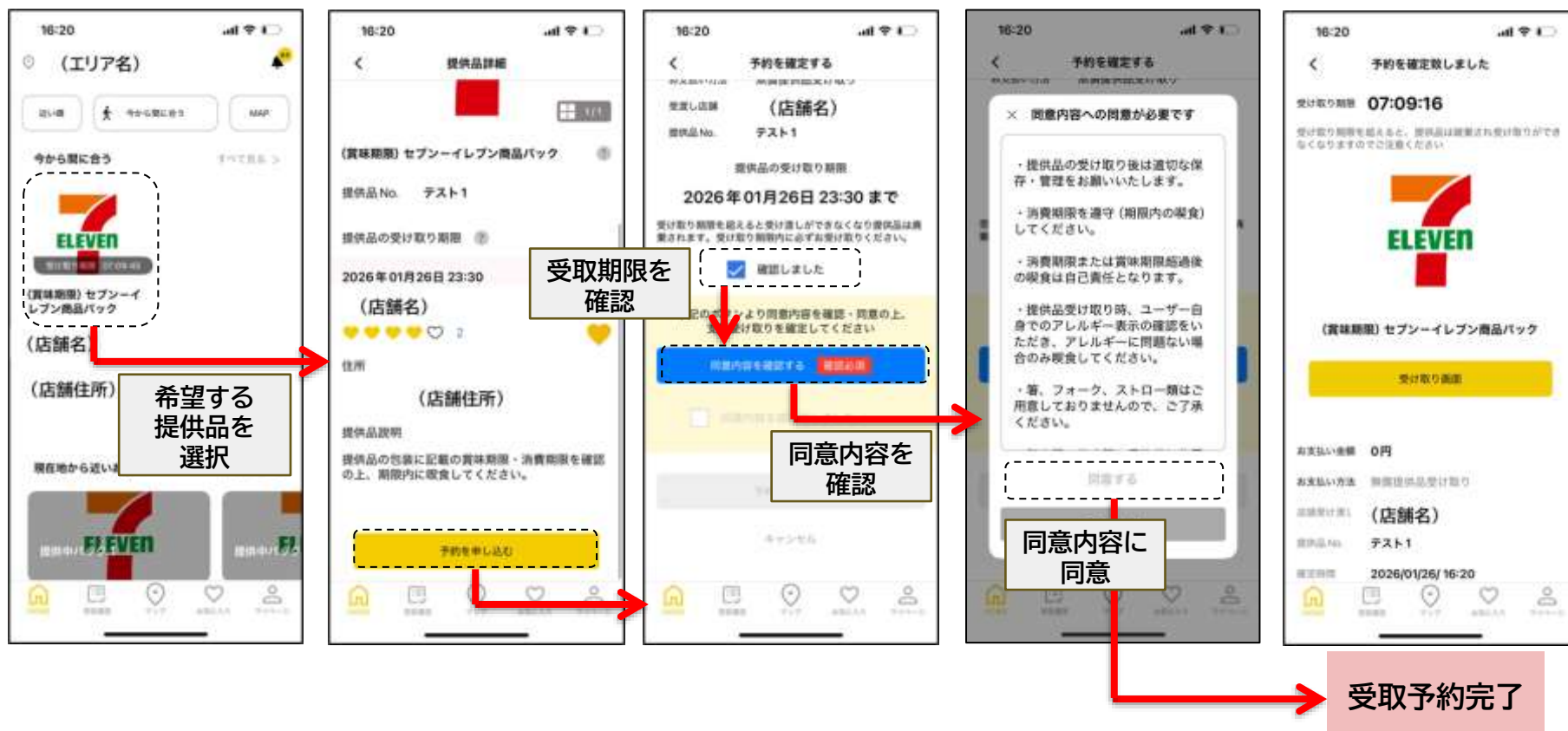


## 4.4. 提供品マッチングの流れ (対面) ②受取募集、③申込み

対面・非対面共通

- 店舗での提供品登録が完了すると、ユーザーに提供品の受取募集が通知され、アプリ上に当該提供品の情報が表示される。
- ユーザーは提供品の受取期限や注意事項 (2.3 参照) を確認・同意したうえで、提供品の予約が可能となる。
- 提供品の申込みは「先着順」とした。申込みされた提供品は、他のユーザーのアプリ上からは非表示となり、予約不可となる。

### < ユーザーアプリでの提供品の受取予約の申込み操作及びアプリ画面の推移 >



## 4.4. 提供品マッチングの流れ (対面) ④ 予約通知

対面・非対面共通

- ユーザーでの予約操作が完了すると、店舗へ「受け取り予約完了」の通知が届く。
- 「予約キャンセル」時には通知が届くほか、「掲載期限（受取期限の15分前）内に予約がなかった場合」や「受取期限内に受取がなかった場合」には、受取期限のタイミングに通知が届く仕組みである。通知を踏まえ、コンビニエンスストアが提供品を適切に処分した。

< 店舗アプリへの通知一覧 >



< 店舗アプリ上での提供品のステータス表示 (提供状況が確定した場合) >



- ・店舗アプリでは提供品のステータスを確認することができ、「提供済み」については、ユーザーに受け渡しが完了した提供品となる。
- ・「予約キャンセル」は、一度ユーザーに予約されたものの、その予約がキャンセルされた場合のステータス、
- 「期限内に予約なし」は、ユーザーからアプリ上の掲載期限までに予約されなかった場合のステータスを意味する。
- ※受取募集中（マッチング前）、もしくは、予約済・受取前の状況の提供品は「提供中」というステータスで表示される。

## 4.4. 提供品マッチングの流れ (対面) ⑤提供品の受取

- ユーザーは、受取期限内に店舗スタッフに声掛け・アプリ画面を提示することで、提供品を受け取ることができる。  
提供品を受け取った後、ユーザーが「提供品を受け取りました」のボタンを押下することで、受取記録がアプリに記録される。
- ユーザーアプリには、店舗に任意で「御礼のメッセージ」を送る機能も実装した。

### < ユーザーアプリでの提供品受取時の操作及び画面推移 >



## 4.4. 提供品マッチングの流れ (対面) ⑥受取・喫食確認

対面・非対面共通

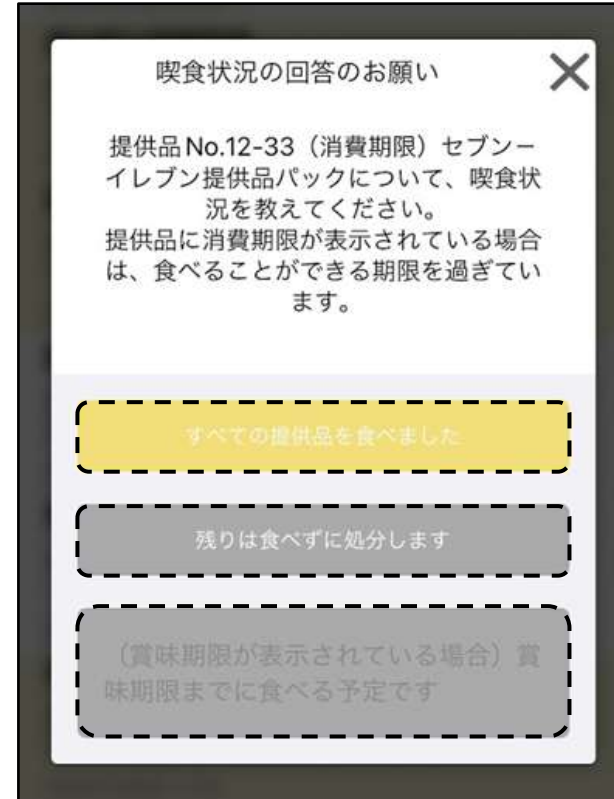
- 本事業では、「提供品の受取完了ボタン (前ページ参照) を押下しなかった場合に、提供品の受取状況を確認するための通知」、また、「提供品を受け取った後に、喫食状況を確認するための通知」を送り、状況確認する仕組みとした。
  - 提供品の受取状況を確認するための通知は、「受け取りました」「受け取りませんでした」を選択肢として通知。
  - 喫食状況を確認するための通知は、「すべての提供品を食べました」「残りは食べずに処分します」「(賞味期限が表示されている場合) 賞味期限までに食べる予定です」を選択肢として通知。

< ユーザーアプリでの受取状況の確認通知の受信イメージ >



※受取期限に通知

< ユーザーアプリでの喫食状況の確認通知の受信イメージ >



※受取期限の30分後 (=消費期限) に通知  
(賞味期限の提供品パックであっても、同じタイミングに通知)

## 4.5. 非対面での提供品の受け渡し方式（冷蔵保管庫の活用）

- 本事業では、対面方式での提供品の受け渡しに対し、利用者が気後れする・抵抗感を持つといった懸念も考えられた。そこで、利用者と店舗スタッフが非対面で提供品を受け渡す方式について検討し、冷蔵保管庫を活用した受け渡し方法を整備した。
  - 利用者はアプリで発行される二次元コード（有効期限付き）を、冷蔵保管庫に設置されたカメラに読み取らせることで、冷蔵保管庫の扉を開錠することができる。※食品事故の発生抑制のため、有効期限を過ぎた二次元コードでは冷蔵保管庫は開錠できない仕組みとした。

### < 冷蔵保管庫の設置の様子 >



### 冷蔵保管庫の主な仕様と機能・特徴

- ✓ 冷蔵保管庫本体の仕様
  - 外形寸法：W500 × D600 × H1,830（mm）
  - 庫室構成：6庫室（Sサイズ×4室 + Mサイズ×2室） × 2ユニット
  - 庫内寸法
    - Sサイズ：W345 × D482 × H144（mm）
    - Mサイズ：W345 × D482 × H186（mm）
  - 設定温度：冷蔵 1～15℃ 常温15～25℃ ※ユニット毎に設定
  - 扉仕様：オートクローズ／青色LED
  - 電源：AC100V
- ✓ 冷蔵保管庫の機能・特徴
  - 店舗アプリ・ユーザーアプリで発行された二次元コードで開閉可能  
※冷蔵保管庫搭載のカメラで二次元コードの読み取りを実施
  - 温度設定によって、冷蔵品・常温品のいずれも管理可能
  - 冷蔵保管庫開発会社のクラウドシステムにより、温度管理・温度異常時の店舗へのアラート通知・受け渡し履歴の記録が可能。



## 4.6. 提供品マッチングの流れ（非対面） ②受取募集、③申込み

対面・非対面共通

- 店舗での提供品登録が完了すると、ユーザーに提供品の受取募集が通知され、アプリ上に当該提供品の情報が表示される。
- ユーザーは提供品の受取期限や注意事項（2.3参照）を確認・同意したうえで、提供品の予約が可能となる。
- 提供品の申込みは「先着順」とした。申込みされた提供品は、他のユーザーのアプリ上からは非表示となり、予約不可となる。

＜ユーザーアプリでの提供品の受取予約の申込み操作及びアプリ画面の推移＞



## 4.6. 提供品マッチングの流れ（非対面）④予約通知

対面・非対面共通

- ユーザーでの予約操作が完了すると、店舗へ「受け取り予約完了」の通知が届く。
- 「予約キャンセル」時には通知が届くほか、「掲載期限（受取期限の15分前）内に予約がなかった場合」や「受取期限内に受取がなかった場合」には、受取期限のタイミングに通知が届く仕組みである。通知を踏まえ、コンビニエンスストアが提供品を適切に処分した。

< 店舗アプリへの通知一覧 >



< 店舗アプリ上での提供品のステータス表示（提供状況が確定した場合） >



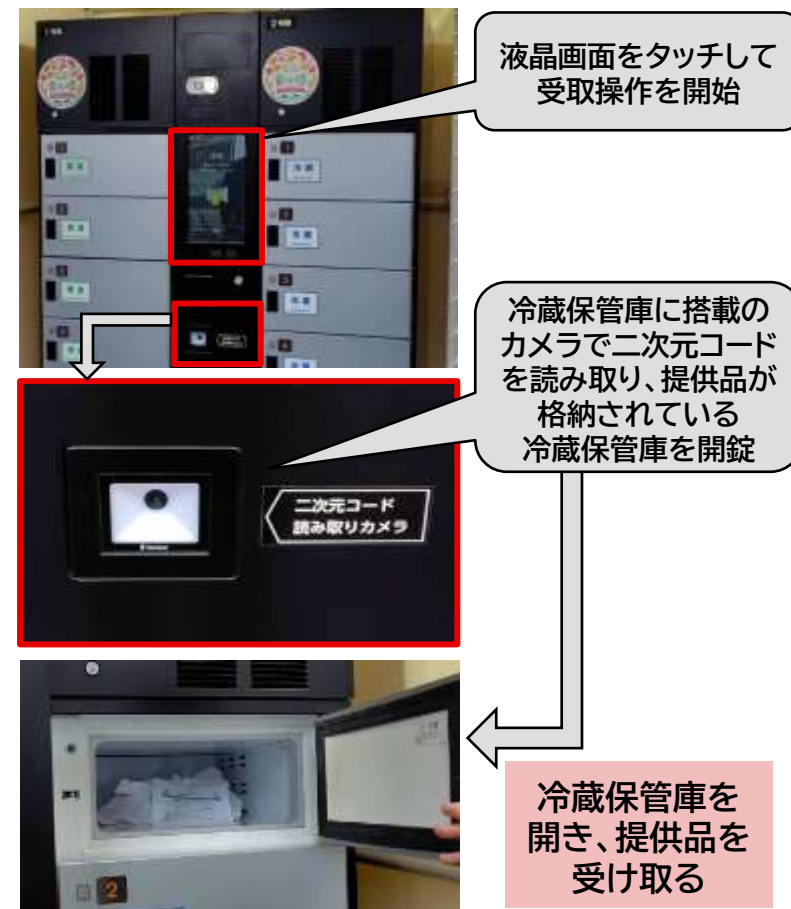
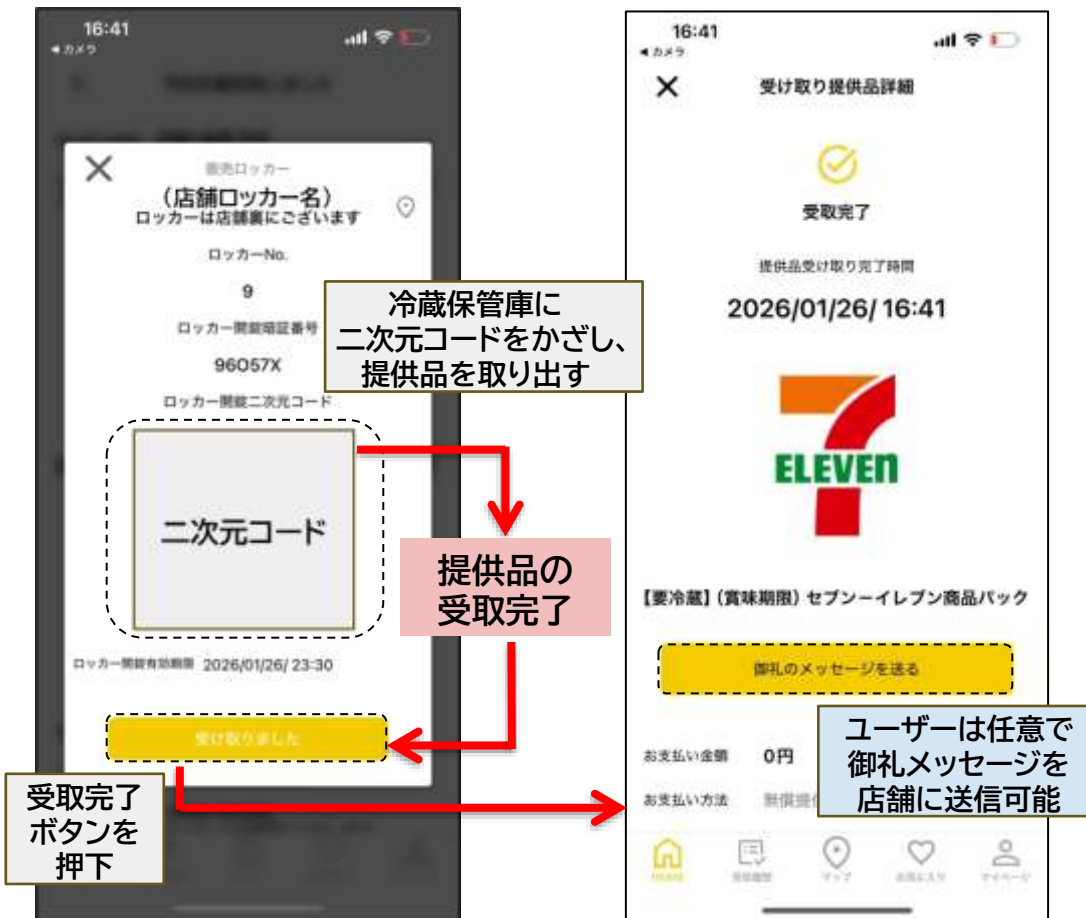
- ・店舗アプリでは提供品のステータスを確認することができ、「提供済み」については、ユーザーに受け渡しが完了した提供品となる。
- ・「予約キャンセル」は、一度ユーザーに予約されたものの、その予約がキャンセルされた場合のステータス、「期限内に予約なし」は、ユーザーからアプリ上の掲載期限までに予約されなかった場合のステータスを意味する。
- ※受取募集中（マッチング前）、もしくは、予約済・受取前の状況の提供品は「提供中」というステータスで表示される。

## 4.6. 提供品マッチングの流れ (非対面) ⑤提供品の受取

- ユーザーは、予約完了時に発行される二次元コードを使うことで、冷蔵保管庫から提供品を取り出すことができる。  
なお、受取期限を過ぎた場合、二次元コードは無効となり、冷蔵保管庫からの提供品を取り出すことができない。
- 提供品を受け取った後、ユーザーが「提供品を受け取りました」のボタンを押下することで、受取記録がアプリに記録される。
- ユーザーアプリには、店舗に任意で「御礼のメッセージ」を送る機能も実装した。

< ユーザーアプリでの提供品受取時の操作及び画面推移 >

< 冷蔵保管庫での提供品受け渡しイメージ >



## 4.6. 提供品マッチングの流れ（非対面）⑥受取・喫食確認

対面・非対面共通

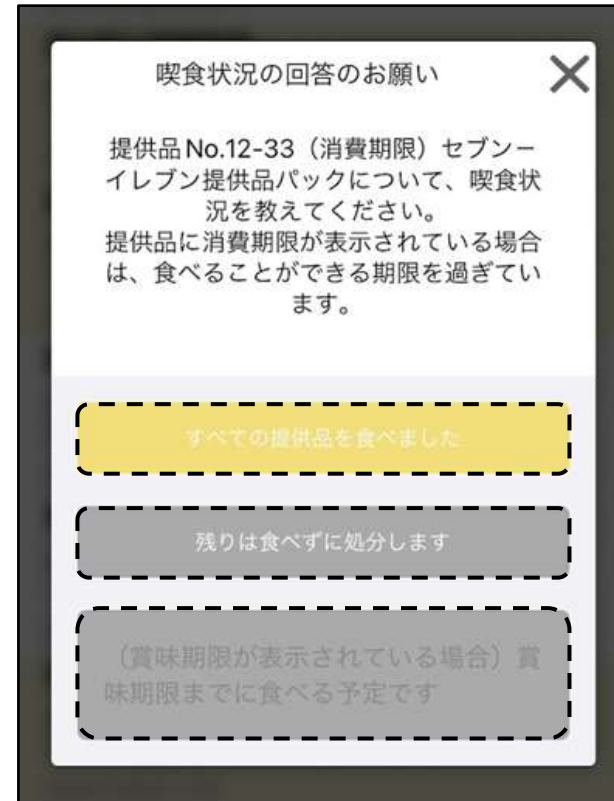
- 本事業では、「提供品の受取完了ボタン（前ページ参照）を押下しなかった場合に、提供品の受取状況を確認するための通知」、また、「提供品を受け取った後に、喫食状況を確認するための通知」を送り、状況確認する仕組みとした。
  - 提供品の受取状況を確認するための通知は、「受け取りました」「受け取りませんでした」を選択肢として通知。
  - 喫食状況を確認するための通知は、「すべての提供品を食べました」「残りは食べずに処分します」「（賞味期限が表示されている場合）賞味期限までに食べる予定です」を選択肢として通知。

＜ユーザーアプリでの受取状況の確認通知の受信イメージ＞



※受取期限に通知

＜ユーザーアプリでの喫食状況の確認通知の受信イメージ＞



※受取期限の30分後（＝消費期限）に通知  
（賞味期限の提供品パックであっても、同じタイミングに通知）

## 4.7. 情報漏洩、問合せ等に対する対応

- 情報漏洩のリスク低減策、また、アプリの不正利用防止策について検討した。アプリの改修に伴う動作不良等が生じることが予想されたことから、アプリの取得・利用に関するサポート体制を構築し、ユーザーからの問合せに対応した。

### アプリ設計による事前の情報漏洩・不正利用対策

- ✓ セキュリティ対策
  - 全通信の暗号化 (SSL/TLS)
  - マイナンバー情報の平文保存禁止
  - トークン認証を使用
- ✓ 不正利用防止対策
  - ユーザー登録の二次元コード (認証機能付き) は 2回以上の利用不可
  - 1ユーザーが1度提供品を予約した場合、24時間以内は再度の提供品の予約操作は不可
    - ※公平性の担保のための措置
    - ※予約をキャンセルした場合も24時間以内は再度の予約操作は不可
  - 開閉用二次元コードの有効制限の設定

### 実証期間中のサポート体制及び対応実績

- ✓ サポート体制
  - 問合せ窓口：アプリ内に問合せフォーム／電話番号掲載
    - ※アプリ内にてすぐに確認できる場所に問合せ先情報を記載
  - 問合せ対応フロー
    - ユーザーが問合せフォームに入力／電話で問合せ
    - 運営事務局 (アプリ会社) が問合せから 24時間以内に初期回答
    - 必要に応じてユーザーからメール／電話での追加問合せ
- ✓ 問合せへの対応実績
  - マイナンバーカードの読み取りに関する問合せ：5件
  - 二次元コードの読み取り認証に関する問合せ：4件
  - 冷蔵保管庫から提供品が取り出せない問合せ：1件

⇒各種利用者との状況確認を実施し、マイナンバーカードの読み取り方法の伝達、二次元コードの再発行、システム改修等にて全問合せへの対応を完了。

## 5. 本事業の成果

- 5.1. アプリ登録ユーザーの募集結果
- 5.2. 店舗での提供品の受け渡し
- 5.3. 自宅での喫食状況の確認
- 5.4. 提供品の活用効果の試算
- 5.5. ユーザーからの評価・意見
- 5.6. 店舗スタッフからの評価・意見

## 5.1. アプリ登録ユーザーの募集結果 (1/2)

### 事業案内・ユーザー登録数の推移

■ 事業案内・ユーザー登録数の推移は下図のとおり。市ごとに実施状況の詳細が異なるが、以下のような特徴であった。

● 事業案内の窓口への来所者のうち、「利用者の条件」に合致する人は限られた。

－ 例：「来所者は多いが、条件から除外した『生活保護受給者』が多い」など。※条件は自治体によって異なる点に注意。あくまで一例。

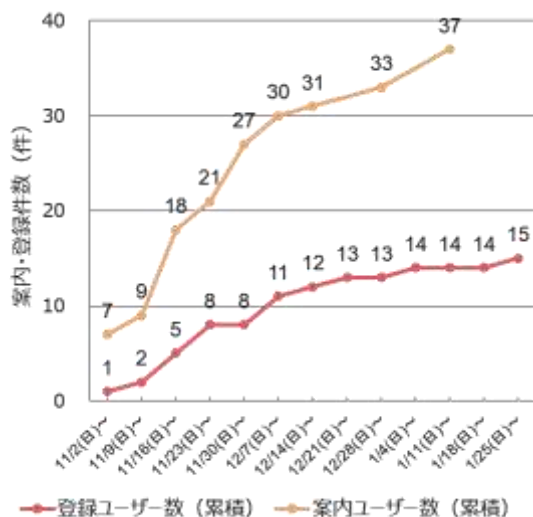
● 来所者が抱える課題は多様であり、「食支援」を必要とする人は一部であった。そのため、チラシ案内者の中で、アプリ登録・利用を行う人はさらに限られた（アプリの利用状況は、5.2 参照）。

担当職員からも「食支援を必要とする人は多いと見込むが、来所者が想定よりも少ない」旨の所感も挙がった。

→ 利用しうる人に案内が十分できていない可能性が考えられ、「利用者の条件」と「事業案内方法」の検討は今後の課題。

#### ユーザー数の推移（名古屋）\*1

チラシ案内：37件、アプリ登録：15件、登録率：41%

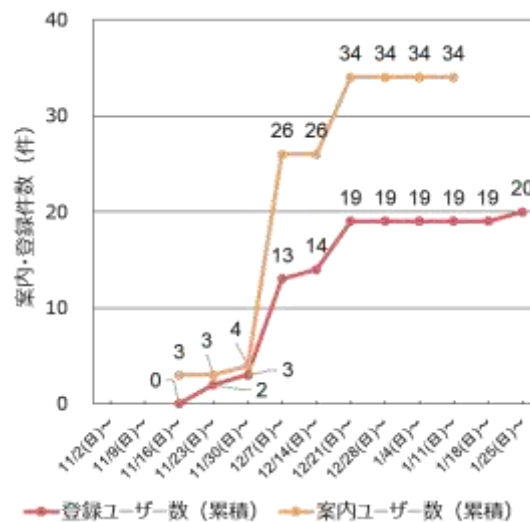


\* 1 名古屋市では事業案内（チラシ配布）は10/23(木)から行った。当初はチラシ配布が無く、上図ではチラシ配布が生じた11/5(水)以降を表示している。

\* 2 仙台市の案内ユーザー数は、フードバンクから利用希望者に対し、案内チラシを送付した数を整理した。

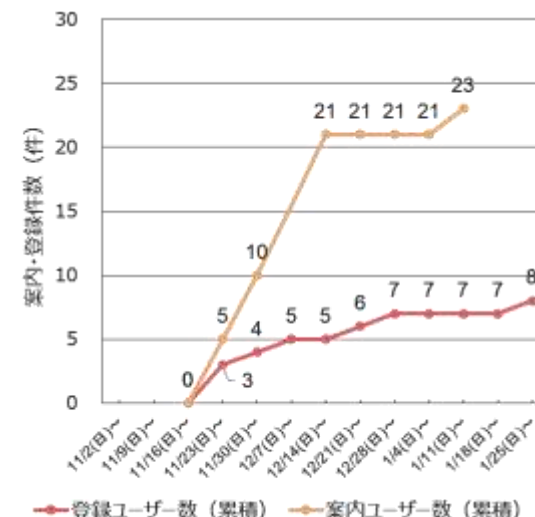
#### ユーザー数の推移（仙台）\*2

チラシ案内：34件、アプリ登録：20件、登録率：59%



#### ユーザー数の推移（千葉）

チラシ案内：23件、アプリ登録：8件、登録率：35%

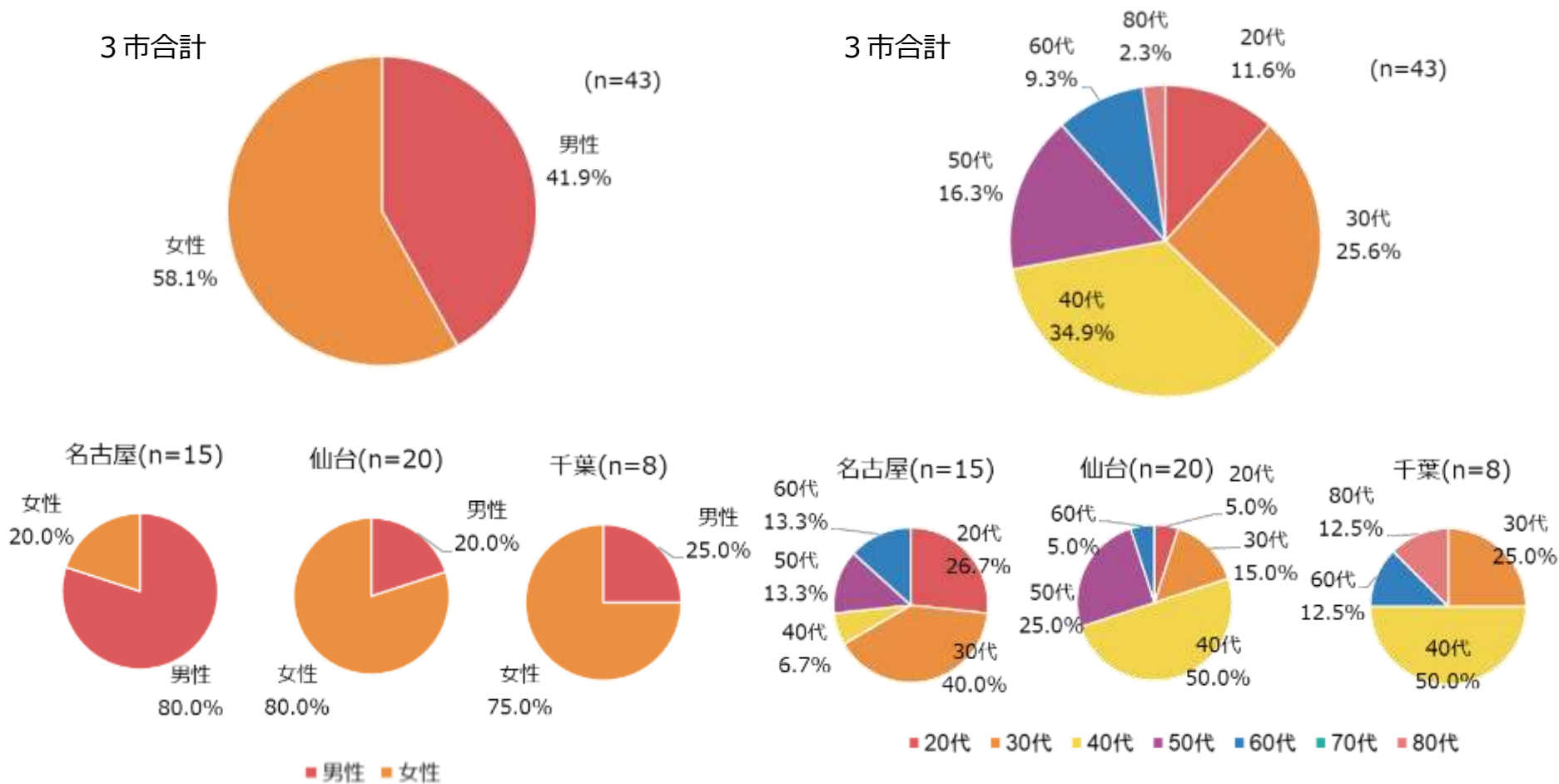


## 5.1. アプリ登録ユーザーの募集結果 (2/2)

### アプリ登録ユーザーの属性情報

- 「食の環 (wa) keatte」のユーザー登録を行った人は、名古屋市15名、仙台市20名、千葉市8名、3市合計で43名であった。  
性別・年齢の属性情報としては、下図のとおり。なお、実際にアプリを利用した人（受取予約を行った人）は、3市合計で14名であった。

アプリ登録ユーザーの属性情報（左：性別、右：年代）

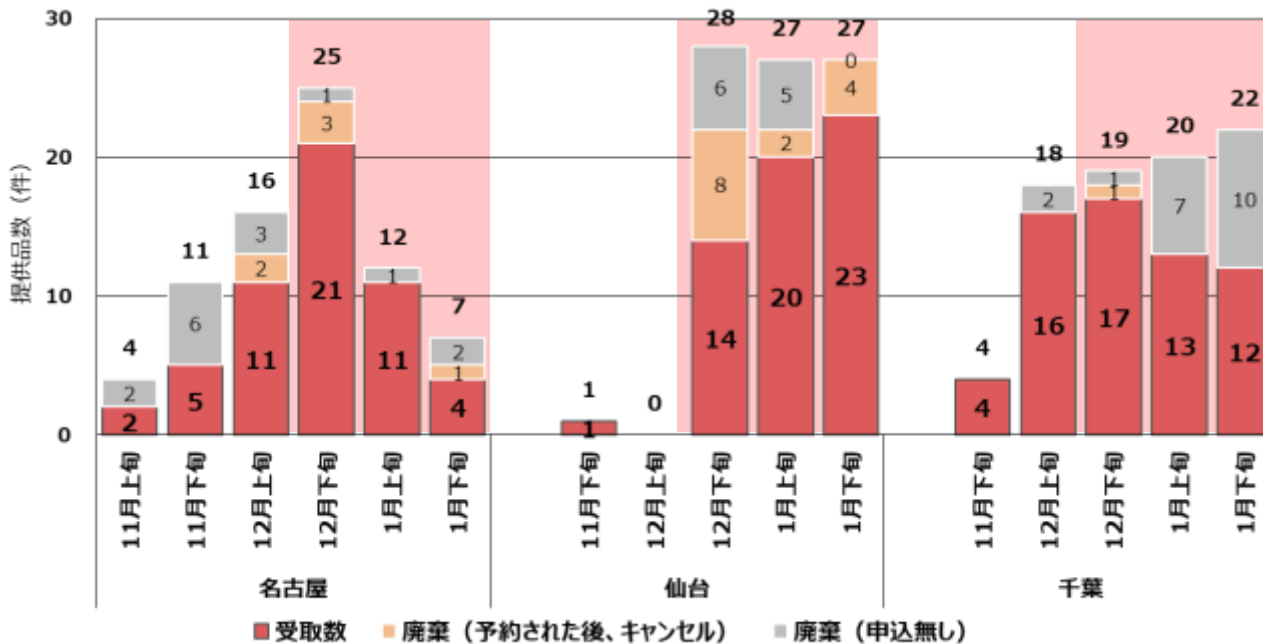


## 5.2. 店舗での提供品の受け渡し（1/4）

日付管理

- 本事業では、コンビニエンスストアで販売期限を過ぎた全ての食品を対象とするのではなく、**「販売期限から消費期限・賞味期限まで24時間の食品（日付管理品）」を第一のターゲットとして検証を行った。**
- 名古屋・仙台・千葉における「日付管理品」に関する実証成果は、下図のとおり。
  - **実証期間全体にて、3市では計174件（54件、58件、62件）のマッチングが実現した。**受取募集の総数は計241件であった。
  - **3市の予約率は91%、87%、70%、マッチング率は82%、70%、69%であり、ユーザーにも受容され、実行性ある仕組みが実現したと評価できる。**一方、申込み後のキャンセル率は10%、20%、2%であった。
  - 各市内に実施店舗が1つであるため、登録ユーザーの中には、生活圏の違い等から利用希望を持たないユーザーもいたと推察される。

「日付管理品」の実証成果（3市、件数ベース） ※ピンクハイライトが割合の評価期間



マッチング率

	評価期間	(参考) 全期間
名古屋	82%	72%
仙台	70%	70%
千葉	69%	75%

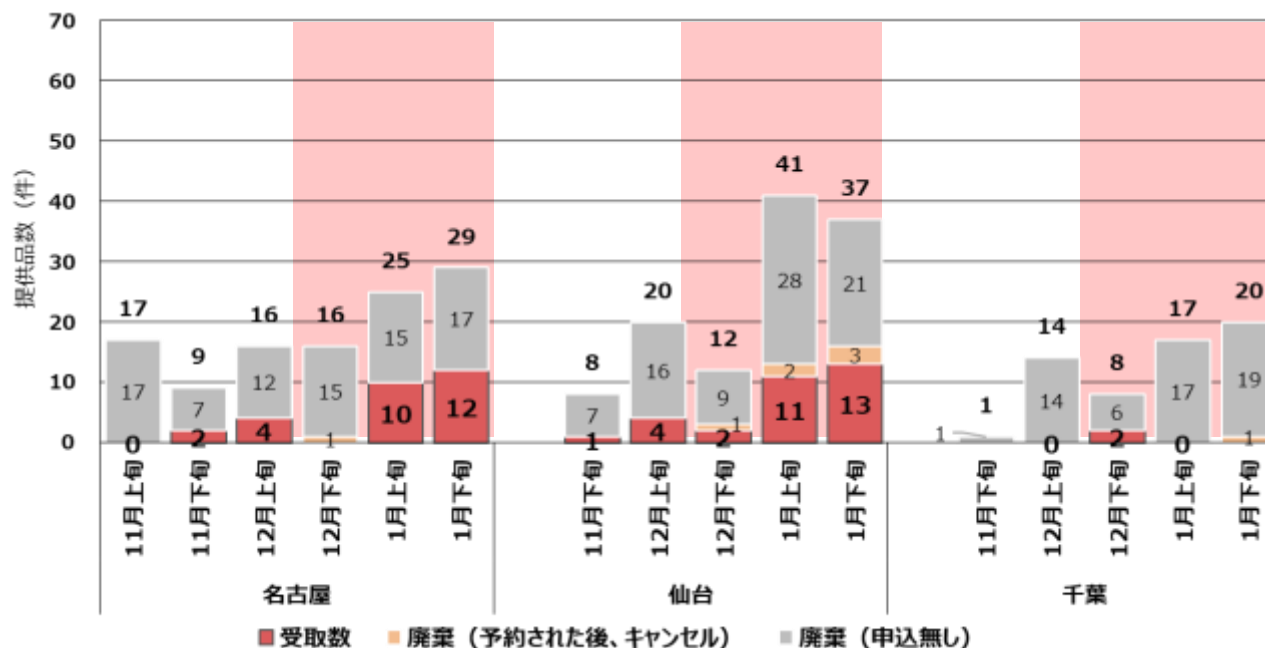
※評価期間：12月下旬～1月下旬  
 （ユーザー数が一定以上集まった期間を評価対象とした。）

## 5.2. 店舗での提供品の受け渡し（2/4）

（参考）時間管理

- 「販売期限から消費期限まで2時間の食品（時間管理品）」も、可能な範囲での活用を試みた。
- 名古屋・仙台・千葉における「時間管理品」に関する実証成果は、下図のとおり。
  - 実証期間全体にて、3市では計61件（28件、31件、2件）のマッチングが実現した。受取募集の総数は計290件であった。
  - 3市の予約率は33%、36%、7%、マッチング率は31%、29%、4%であり、**受け取り可能な時間が限られる「時間管理品」は、「日付管理品」に比べて利用率が低かった。**申込み後のキャンセル率は4%、19%、33%であった。
  - 一方、限られた時間（2時間以内）であっても、**受取を希望するユーザーも一定数存在しており**、アプリの登録ユーザー数を増加させる等によって、マッチング率の向上も期待された。

「時間管理品」の実証成果（3市、件数ベース） ※ピンクハイライトが割合の評価期間



マッチング率

	評価期間	(参考) 全期間
名古屋	31%	25%
仙台	29%	26%
千葉	4%	3%

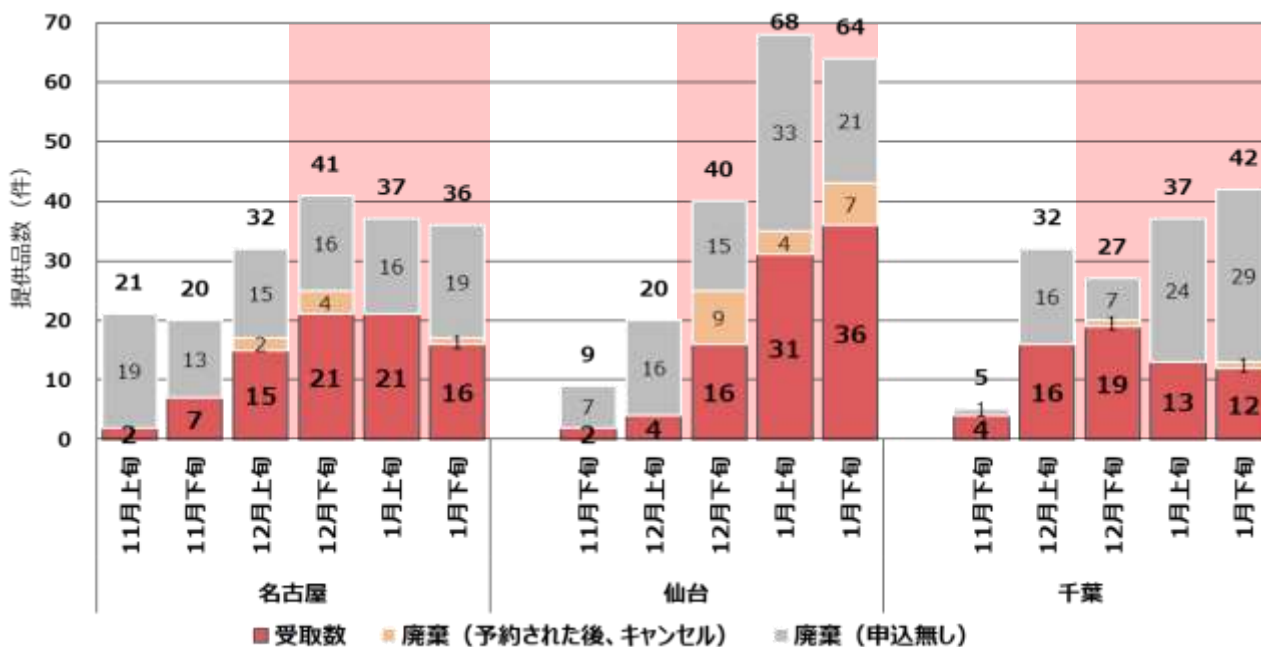
※評価期間：12月下旬～1月下旬  
 （ユーザー数が一定以上集まった期間を評価対象とした。）

## 5.2. 店舗での提供品の受け渡し (3/4)

(参考)日付+時間管理

- 名古屋・仙台・千葉における「日付管理品」「時間管理品」の両者を合わせた実証成果は、下図のとおり。
  - 実証期間全体にて、3市では計235件（82件、89件、64件）のマッチングが実現した。受取募集の総数は計531件であった。
  - 3市の予約率は55%、60%、43%、マッチング率は51%、48%、42%であった。
  - 申込み後のキャンセル率は8%、19%、4%であった。

「日付+時間管理」の実証成果（3市、件数ベース） ※ピンクハイライトが割合の評価期間



マッチング率

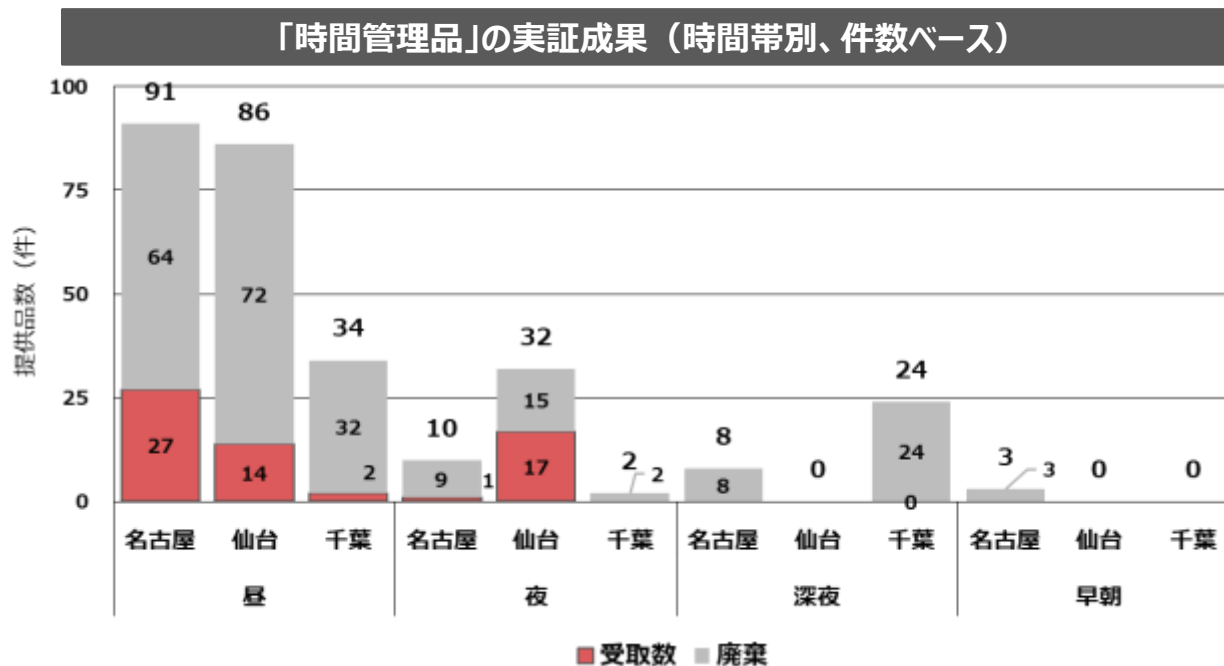
	評価期間	(参考)全期間
名古屋	51%	44%
仙台	48%	44%
千葉	42%	45%

※評価期間：12月下旬～1月下旬  
 (ユーザー数が一定以上集まった期間を評価対象とした。)

## 5.2. 店舗での提供品の受け渡し（4/4）

（参考）時間管理

- 時間管理品について、時間帯別の提供実績は以下のとおり。（時間帯の区分は、3.4 参照）
  - 「昼」は、最も受取募集ができた時間帯（3店舗で計211件）。「夜」は、計44件。
    - 時間帯を問わず、店舗内の通常業務もあることから、受取募集が難しい場合も多い。
    - 「夜」は募集すれば利用者からの申込みも多いと期待されるが、一般の店舗利用数も多く、受取募集が難しい場合も多かった。
  - 「昼」「夜」のいずれも件数は限られたが、提供品の受け渡しが実現。（それぞれ43件、18件）。
    - 時間管理品であっても、実際に利用希望はある。
    - 店舗が生活圏にあるユーザーが増加することで、利用希望は更に増えると想定された。
  - 「深夜」「早朝」は、計35件の受取募集を行ったが、マッチングには至らなかった。
    - 深夜帯は日中に比べて店舗スタッフの人数が少なく、アプリ操作可能なスタッフがシフトに入っていない場合もあった。「深夜」「早朝」の利用を目指す場合は、店舗スタッフの配置を工夫する必要があり、店舗負担の増加が懸念される。
    - 今後の実施時には、登録ユーザーの中で深夜帯の利用意向を確認することも工夫の一つと考えられる。



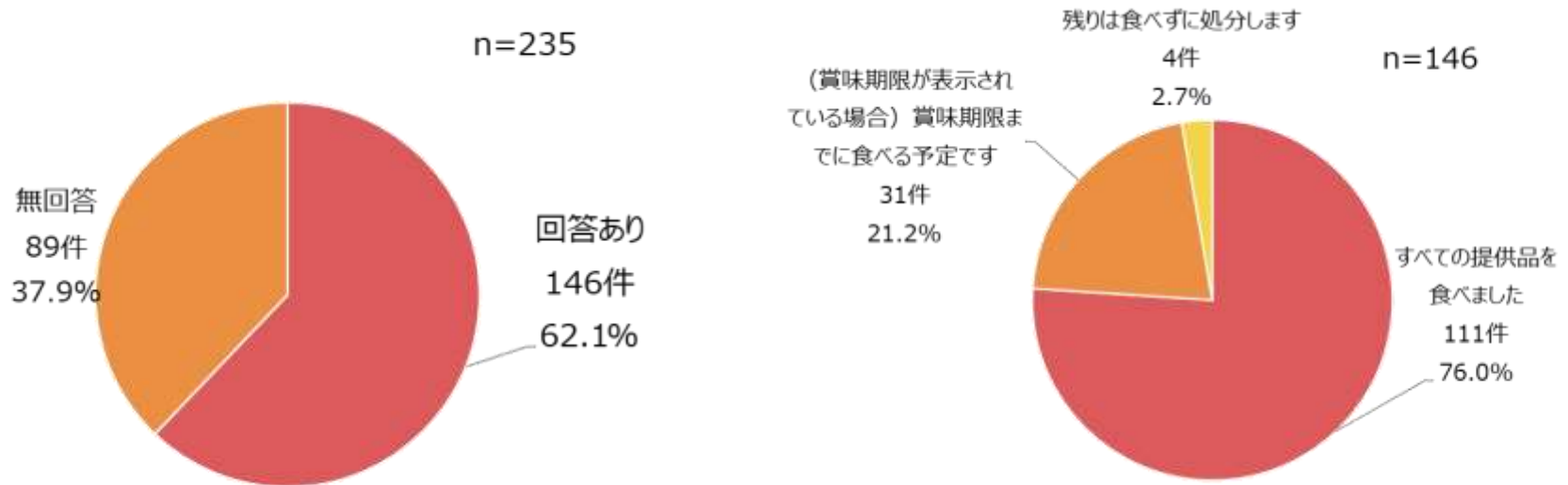
### 5.3. 自宅での喫食状況の確認

- 提供品を受け渡すことで、事業系食品ロス（店舗での廃棄）が削減されるが、受け取った消費者が提供品をそのまま廃棄すれば、家庭系食品ロス（家庭での廃棄）になってしまう。そこで、受け取り後の喫食状況について、アプリ上でのプッシュ通知を通じて確認した。
- 計235件の提供のうち、146件（62.1%）がプッシュ通知に回答。
  - 「すべての提供品を食べました」が111件（76.0%）、「（賞味期限が表示されている場合）賞味期限までに食べる予定です」が31件（21.2%）であり、ほとんどの提供品が適切に消費された旨が確認できた。
  - 「残りは食べずに処分します」が4件あったが、うち消費期限表示の食品を受け取った人が3件であり、適切な対応であった。
  - なお、「（賞味期限が表示されている場合）賞味期限までに食べる予定です」のうち、1件は消費期限表示の食品を受け取った人であり、「期限表示を確認しての喫食確認」に関する注意喚起は重要と示唆された。

#### 提供品の喫食状況（左：確認通知への回答数、右：喫食状況の回答内容）

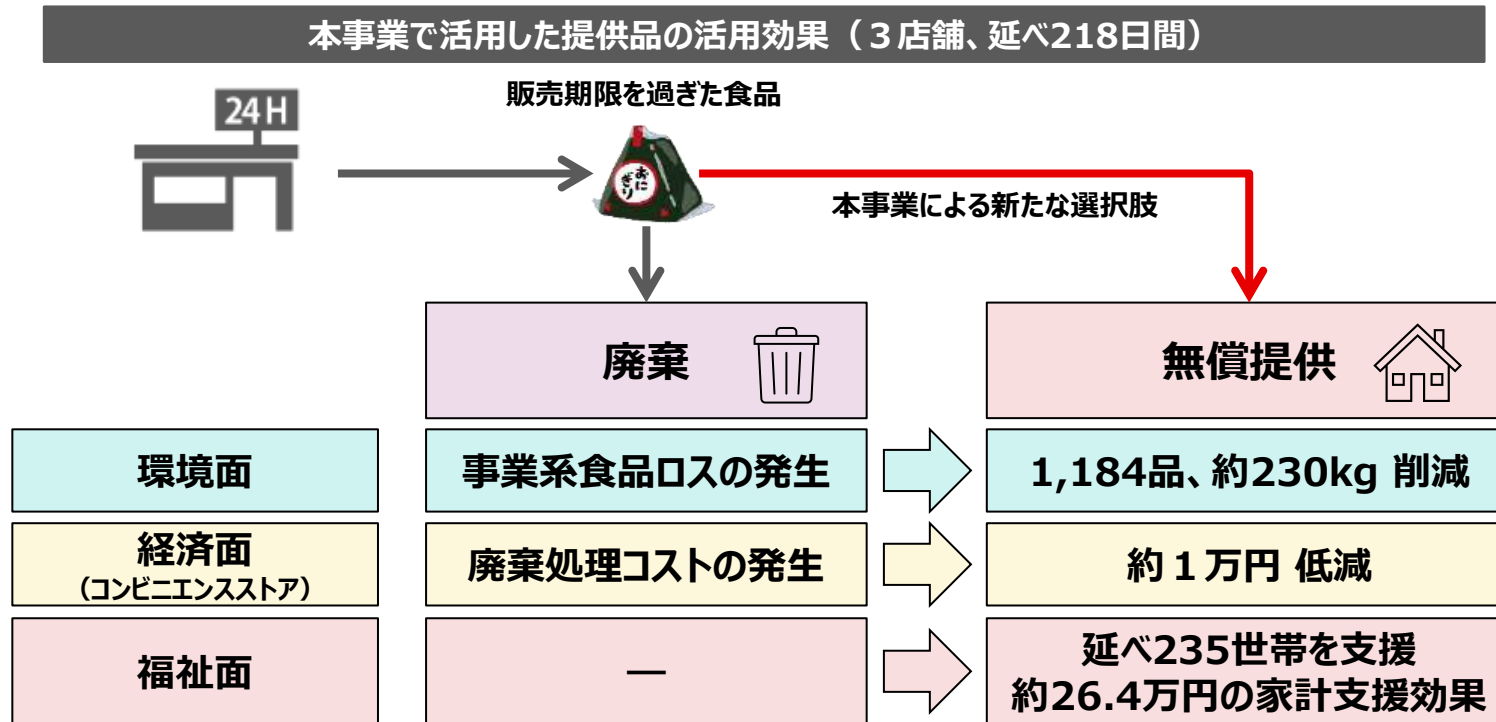
【プッシュ通知：喫食状況の回答のお願い】

提供品 No.XXXX について、喫食状況を教えてください。提供品に消費期限が表示されている場合は、食べることができる期限を過ぎています。



## 5.4. 提供品の活用効果の試算

- 本事業の取組（3店舗、延べ218日間（募集無しの日を含む））を評価すると以下のとおりである。
- 「利用者の条件」と「事業案内方法」が工夫され、ユーザー数が増加すれば、更に多くの食品の活用が実現できると見込む。



※ 上記は、3店舗・延べ218日間（募集無しの日を含む）の実績値。

※ 経済面は、「コンビニエンスストアが約230kgの一般廃棄物の処理時に支払う費用」について試算し、同額が低減するものとして整理した結果。

(注) 実際にコストが低減されるか、またその金額については、事業者の契約形態や地域によって異なる。また提供に伴って追加経費も生じるため、事業全体としての効果ではない点に注意。

## 5.5. ユーザーからの評価・意見 (1/4)

- 「食の環 (wa) keatte」には、提供品を受け取った際に、任意で店舗に御礼のメッセージを送信できる機能を実装した。
- 計235件のマッチングのうち、計138件の送信があり、送信率は58.7%であった。(名古屋 11件、仙台 67件、千葉 60件)
  - 任意にもかかわらず半数以上から送信があり、多くの利用者が本事業を肯定的に捉えたことがわかった。
  - 御礼のメッセージを店舗従業員が確認できることにより、提供のモチベーション向上にも繋がった。



- 物価高騰で家計が苦しい中、多くの商品を譲ってもらい感謝している。
- 商品を受け取ることに少し後ろめたさを感じるが、家計の助けになった。
- 母子家庭で仕事を掛け持ちしているため、このような取組にとっても感謝している。
- お弁当やサンドイッチ、ブリの照り焼きなど、子どもたちにとってご馳走で、喜んでいた。
- 普段購入できない野菜スティックやケーキなどもいただき、精神的にも助けられた。
- スタッフの対応が優しく、嫌な顔をせずに接してくれて感謝している。



## 5.5. ユーザーからの評価・意見 (2/4)

アプリ登録ユーザーに対し、本事業への意見・感想などに関するアンケートを実施した。結果は以下のとおり。

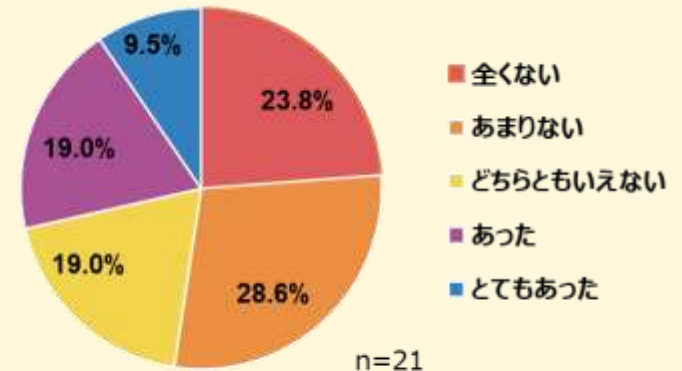
- アプリ利用登録時にマイナンバーカードを利用することについての抵抗感・不安は「全くない」「あまりない」という回答が約5割。一方、「とてもあった」「あった」という回答が約3割あった。

アプリ利用登録にマイナンバーカードを利用することに関するアンケートでのコメント

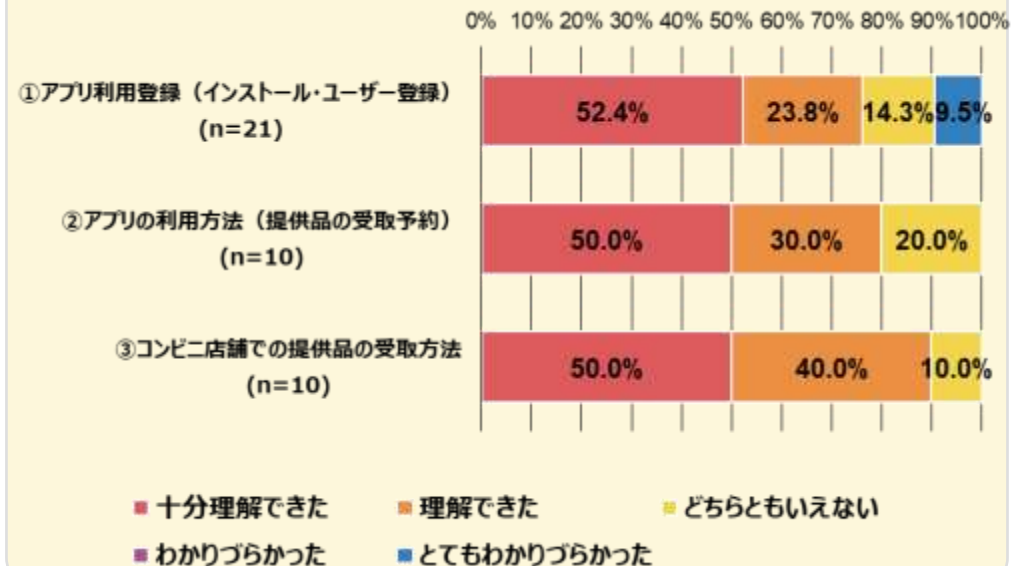
- 漏洩しないか心配である。
- 提供品の受取はなかったため、実際に受取が決まった時にマイナンバーカードで登録する形式でも良かったのではないか。

- アプリ登録（インストール・ユーザー登録）はアプリ・チラシの表記で理解できたという回答が約8割。一方、「とてもわかりづらかった」という回答が約1割あった。
- アプリの利用方法（提供品の受取予約）はアプリ・チラシの表記で理解できたという回答が8割。「わかりづらかった」という回答はなかった。
- コンビニ店舗での提供品の受取方法はアプリ・チラシの表記で理解できたという回答が9割。「わかりづらかった」という回答はなかった。

Q.アプリ利用登録にマイナンバーカードを利用することに、抵抗感・ご不安はありましたか。



Q.「①アプリの利用登録」「②アプリの利用方法」「③コンビニ店舗での提供品の受取方法」については、アプリ・チラシの表記で理解できましたか。



## 5.5. ユーザーからの評価・意見 (3/4)

- コンビニエンスストアからアプリ上で提供品の受取募集の頻度は、「ちょうどよい」という回答が約4割である一方、「少なすぎる」「やや少ない」という回答も約4割あった。

提供品の受取募集の頻度に関するアンケートでのコメント

➢ 家族人数によって受け取れる上限を変化して欲しかった。

- コンビニエンスストアで受け取ることができる提供品の種類は「ちょうどよい」という回答が6割。「やや少ない」という回答も3割と一定あった。

提供品の種類に関するアンケートでのコメント

➢ 普段購入しえない野菜スティックやプリンをいただけたのは本当に嬉しかった。

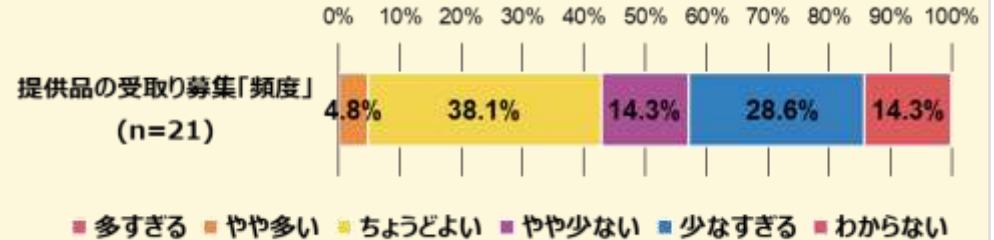
- コンビニエンスストアで受け取ることができる提供品の量は「少なすぎる」「やや少ない」という回答が5割。「ちょうどよい」は4割であった。

提供品の量に関するアンケートでのコメント

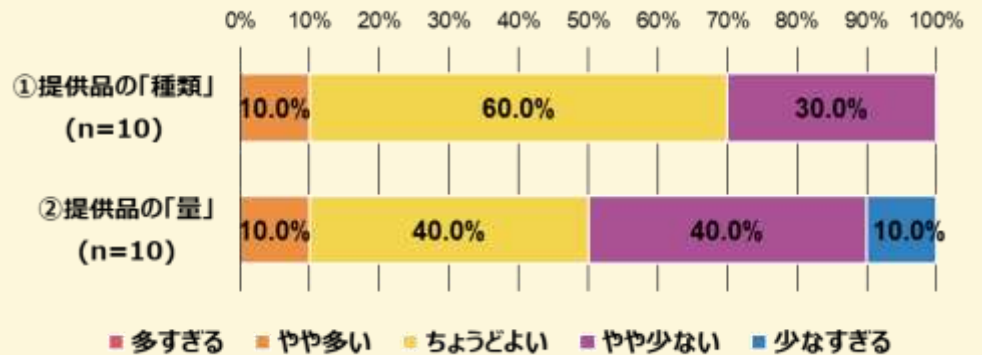
➢ 最初はちょうどよい数で提供していただき、とても感謝していた。その後、提供品が少ない日も何度かあった。片道30分程かかる距離だったため、ガソリン代の方がもったいなく感じ出向くことをやめた。

- 今後、本事業と同様の取組が実施される場合の利用意向は、約8割の人が利用意向あり（「とても利用したい」「利用したい」）であった。

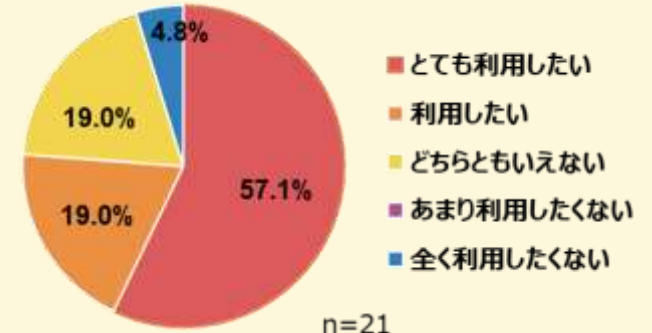
Q.コンビニ店舗からアプリ上で提供品の受取募集がある「頻度」はいかがでしたか。



Q.コンビニ店舗で受け取ることができる提供品の「①種類」「②量」はいかがでしたか。



Q.今後も同じような取組があれば、利用したいと思いますか。

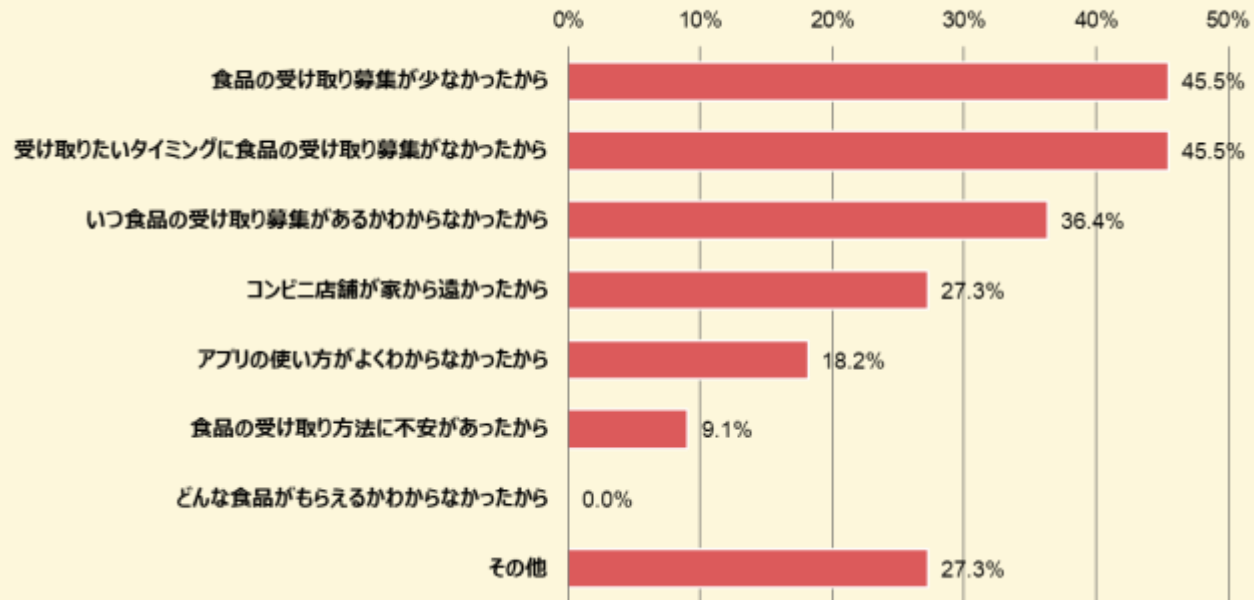


## 5.5. ユーザーからの評価・意見 (4/4)

- アプリ登録をしたものの、実際には提供品を受け取らなかった人を対象に、受け取らなかった理由を確認した。
  - 「食品の受け取り募集が少なかったから」「受け取りたいタイミングに食品の受け取り募集がなかったから」が約 5 割と最も多かった。
  - 「その他」としては、アプリのユーザー登録がうまくいかなかった、通知が来なかった等の理由が挙げられた。

Q.アプリを登録されたものの、実際に利用はされなかった（提供品を受け取らなかった）理由を教えてください。

n=11



## 5.6. 店舗スタッフからの評価・意見（1/2）

店舗スタッフに対し、本事業のオペレーションに関するアンケートを実施した。結果は以下のとおり。

- 作業の難易度は、ほとんどの手順を問題なく実施できたと感じたスタッフが多数であったが、食品の「仕分け」は難しいという回答が4割と、他の手順に比べて多かった。

仕分け等に関するアンケート・ヒアリング等でのコメント

- 消費期限・賞味期限の分類は通常業務では意識していない。

- 通常の店舗業務への影響は「なかった」という回答が約5割。一方で、影響があったとの回答も約3割あり、レジ業務が並んでしまった、廃棄登録が手間であった等の影響が挙げられた。

店舗業務への影響に関するアンケート・ヒアリング等でのコメント

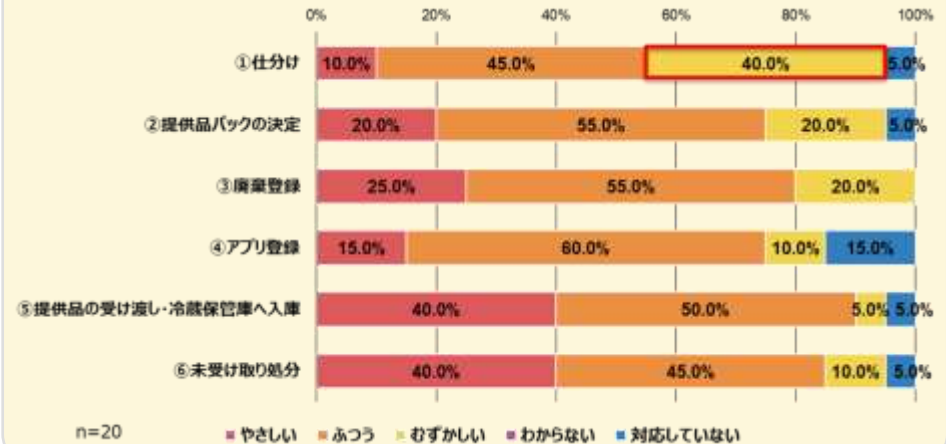
- 店舗作業最優先のため、対応は難しいことがあった。
- 人が足りないときに、お客様をお待たせすることがあった。
- 作業に一人取られ、レジ業務が並んでしまった。
- 忙しい時間と重なると対応が難しい。
- 廃棄登録が面倒くさい。時間が取られる。
- 意義・必要性は感じたが、少なからず作業負担が生じた。

- 実証事業中のトラブル等が「少しあった」との回答が約4割あり、アプリ・システムの不具合、冷蔵保管庫が開かない、仕分け作業のトラブルが挙げられた。

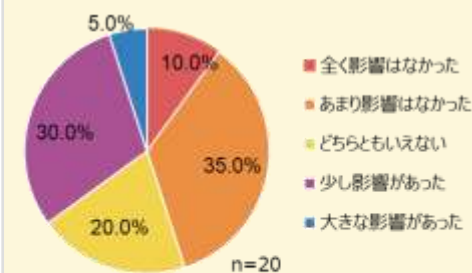
トラブルに関するアンケート・ヒアリング等でのコメント

- 店舗側・ユーザー側のアプリ・システムの不具合／利用者の対応（冷蔵保管庫が開かない等）／仕分け

Q.以下①～⑥（マニュアルP.7参照）の作業項目について、実施してみた難易度を教えてください。対応したことがない作業項目は、「対応していない」を選んでください。



Q.この取組を行うことで、通常の店舗業務（レジ、品出し、清掃など）への影響はありましたか。



Q.本実証事業の運用中に、トラブルや困ったことはありましたか。



## 5.6. 店舗スタッフからの評価・意見 (2/2)

- 提供品の受け渡しは、通常とは異なる形での接客のため、店舗スタッフに抵抗感や不安が生じることが懸念されたが、アンケートからは**対面方式・非対面方式のいずれも、抵抗感・不安があった人は限定的**であった。

- 対面方式は約8割が、非対面方式は約9割が、抵抗感・不安がないと回答した。

抵抗感・不安に関するアンケート・ヒアリング等でのコメント

- 利用者との接触が生じないという点では、冷蔵保管庫の活用がよい。
- (冷蔵保管庫が設置されている) 敷地内への侵入は不安に感じた。

- 今後の同様の取組について、**実施したいとの回答が半数**であったが、**実施したくないという意見も一定あった**。

「実施したい」という意向に関するアンケート・ヒアリング等でのコメント

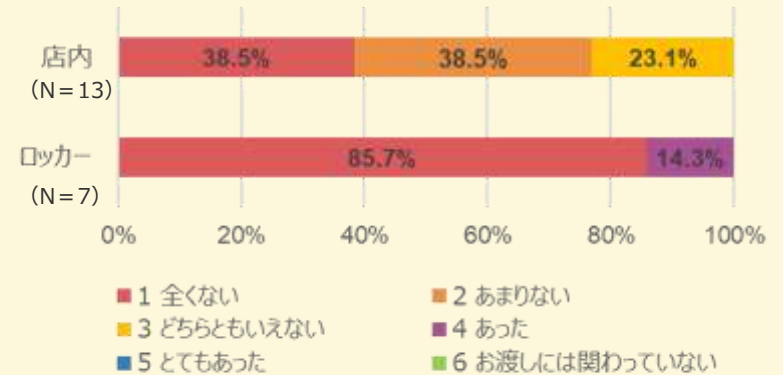
- 社会貢献の一部になる実感が得られたので、続けていくのがよい。
- 困ってる方を1人でも幸せにできたらいい。
- 食べ物を欲しい人たちにあげた方がいい。

「実施したくない」という意向に関するアンケート・ヒアリング等でのコメント

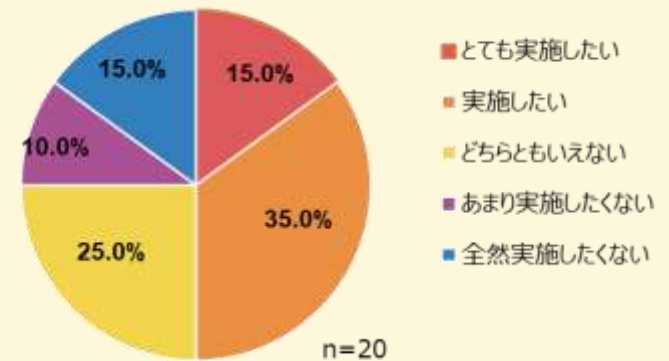
- 消費・賞味期限切れ食品の提供がないか、提供品喫食後の体調不良における店舗の印象悪化が生じないか不安。
- 意義・必要性は感じる事ができたが、少なからず作業負担は生じた。

- 本事業を通して、「**食品ロス削減への貢献**」「**困っている人への支援**」に手ごたえを感じた人が多かった。

Q. 店内／ロッカーで提供品をお渡しすることに、抵抗感・不安はありましたか。



Q. また同様の取組があれば、実施したいと思いますか。



## 6. 今後の課題・改善方針

- 6.1. アプリ利用・DXについて
- 6.2. 事業内容に関する情報の取扱いについて
- 6.3. 利用者の条件、事業案内方法について
- 6.4. 必要な事業費とコスト負担の在り方

## 6.1. アプリ利用・DXについて

- 本事業ではアプリの有効活用によるDXを目指した。取組内容に対する評価は以下のとおり。
- 「即時にマッチング」できるアプリは整備できたことから、「利用登録の見直し・効率化」・「UIの改善」が今後の課題。

DXを目指した点のうち、実現した事項	本事業で生じた課題	対応方針案
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>即時にマッチング</b></li> <li>■ <b>ユーザー間の公平性を担保</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 1日1回の利用制限を導入</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用可能性のあるユーザーが少なく、活用されないままの提供品も多く発生。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「利用者の条件」「事業案内方法」「立地面（窓口の場所、店舗数・場所）」「アプリの利便性」等を工夫。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>提供品の受け渡しに関する情報の一元管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● アプリの不具合・バグは一部発生したが、店舗スタッフも大きな混乱なく活用が進んだ。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 具体的な品目がアプリに連携されていないため、品目単位での実績情報の管理はアナログでの集計（手作業）が発生。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ アプリと商品情報のデータ連携（POSバーコードとの連携による登録）を検討。</li> <li>■ 税務処理において必要な実績情報の粒度（重量、品目など）を精査し、アナログでの集計作業の簡易化を模索。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>マイナンバーカードを活用したユーザー登録</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 個人の特定制が可能</li> <li>※ スマートフォン、マイナンバーカードを所有しない人も存在。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「マイナポータルAPI連携によるユーザー認証機能」の活用には至らなかった。（システム開発の遅延や関係者との調整の結果）</li> <li>■ アナログ対応が発生。（自治体窓口への来所が原則必要。また、窓口担当者が個別に条件との合致を確認。アプリ登録には、案内チラシ上に印刷された二次元コードを活用）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ マイナポータルAPI連携にて取得可能な情報の制約も踏まえ、本事業の方式を基本としつつ、窓口負担の少ない登録方法（広く周知し、マイナポータルAPI連携によるユーザー認証）の併用を検討。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>非対面方式での受け渡し</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● アプリで発行される二次元コードを用いて、冷蔵保管庫の扉が開閉される仕組みを導入。一部不具合は生じたが、ユーザー・店舗スタッフ共に問題なく活用できた。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ スタンドアロン方式のため、提供に係る実績情報の厳密さ（例：受取時刻の把握）や有事対応（例：不具合が生じた場合の対応）は、改善の余地がある。</li> <li>■ 扉が開閉しないエラーや、冷蔵保管庫での温度異常が発生。 ※ 温度異常は冷蔵保管庫のシステムにて確認し、利用者への提供を中止した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ スティグマへの配慮の観点からは非対面方式が望ましいが、実施方法は冷蔵保管庫の改修・レンタル等の費用や、資産管理の方法も踏まえて検討。</li> </ul>

## 6.2. 事業内容に関する情報の取扱いについて

- 本事業は初めての取組であることから、利用者への配慮や店舗対応等の観点、また、周知内容との齟齬による問合せ等を避けるため、事業内容の公表を控えた。
- 情報制限の内容と、生じた課題、今後の取組における対応方針案は以下のとおり。

情報制限の内容、生じた課題	対応方針案
<p>■ <b>事業の実施状況に関する情報周知の制限</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 実施エリアや実施店舗、実証期間などを積極的には公表しない方針とし、SNSの行政アカウントやメールマガジン等での取組案内は実施をしなかった。</li> </ul> <p>⇒【課題】「居住自治体で本事業が実施されていること」や「どこに行けば事業の案内を受けられるか」等を知らない住民も多い。事業案内の窓口に、利用意向のある住民の訪問が少なかった一因と考えられる。ただし、実施の事実を知らない人が多かったため、行政窓口や実施店舗等への問合せ等は少なく、実施に際して大きな混乱を避けることはできた。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 事業の実施状況（いつ、どこで、誰が）を公開情報とすることで、取組実施に関する周知・広報を可能とする。 （例：子育て支援情報に関するメールマガジンでの情報発信）</li> <li>⇒ 地域内で取組の認知が広がり、アプリ登録ユーザー数の増加が期待される。また、店舗情報も確認の上で登録されることから、利用意欲の高いユーザーが集まることも期待される。</li> </ul> <p>&lt;生じうるリスク&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 問合せの増加による事務負担の増加。</li> <li>■ SNS等での情報拡散による、事実と異なる情報拡散の恐れ。利用ユーザーの尊厳への配慮にも注意・検討が必要。</li> </ul>
<p>■ <b>提供品に関する具体情報の制限</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 「どのような食品が、どれだけ受け取れるか」「受取募集は何時頃されるか」「受取募集は1日何回されるか」について、チラシやアプリでの情報提供を行わなかった。</li> <li>● 1度利用したユーザーは、継続的な利用が多かった。</li> </ul> <p>⇒【課題】「アプリは登録したが、利用には至らないユーザー」も多く存在し、ユーザーの利用喚起に繋がる情報提供ができていない。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ アプリにて具体的で分かりやすい情報提供を行う。特に、提供品については、①提供品ごとに実際の商品情報を提示する、②統一した提供品イメージ例を提示する等を検討する。</li> <li>⇒ ユーザーのアプリの利用喚起を行うことで、マッチング率の向上が期待される。</li> </ul> <p>&lt;生じうるリスク&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 何らかの理由で、アプリで表示された食品と、実際の提供品が異なる場合に、ユーザーから問合せが生じうる。</li> <li>■ 店舗スタッフにおける対応負荷が増加し、取組継続にも影響。</li> </ul>

## 6.3. 利用者の条件、事業案内方法について

- 本事業での「利用者の条件」は自治体によって異なるが、行政等の窓口に来所する人で、条件に合致する人は少なく、アプリのユーザー数が伸び悩んだ。（最終的な実施体制は3.1のとおり。）
- 利用者の条件の一つとしては、「生活困窮者」が挙げられた。一方、「生活困窮者」は「生活困窮者自立支援法」において定義されているが、明示的な判断基準はなく、生活状況等から総合的に判断される。
- 「利用者の条件」をどの範囲で設定するか、どのように「条件に合致する人」へ事業案内するかは、今後の課題である。

### 「生活困窮者」の定義

就労の状況、心身の状況、地域社会との関係性その他の事情により、現に経済的に困窮し、最低限度の生活を維持することができなくなるおそれのある者

（生活困窮者自立支援法）

### 「生活困窮者」を対象とした場合に、行政窓口等での案内が少なかった理由

<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 生活保護の受給を希望している</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「生活困窮者」を対象とした場合、行政内で生活保護を管轄する担当課の窓口が本事業の案内窓口となる。窓口への来所者の多くが生活保護の受給を希望しており、「利用者の条件」によっては事業の対象外となるケースが多かった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 食支援を必要としていない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 「生活困窮者」によっては、心身の状況や地域社会との関係性等によって困窮している場合もあり、必ずしも食料を必要としないケースも少なくなかった。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 食支援の緊急度が高く、間に合わない</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 来所者によっては「数日食べていない」という場合もあり、アプリを登録してマッチングを待つ猶予がない場合もあった。（このようなケースに備えて、フードバンク等と連携し、行政窓口等にて食品を備蓄している場合もあるとのこと。）</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>■ アプリの利用が困難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 高齢等の理由により、スマートフォンやアプリの操作が困難と思われ、事業の案内に至らない場合もあった。また、経済状況により、スマートフォンを所有していない場合や、料金未払い等で通信が止められている場合もあった。</li> </ul>

## 6.4. 必要な事業費とコスト負担の在り方

- コンビニ型コミュニティパントリーの実施には、以下のような費用が発生する。事業継続に向けて、費用負担（分担）の検討も必要である。

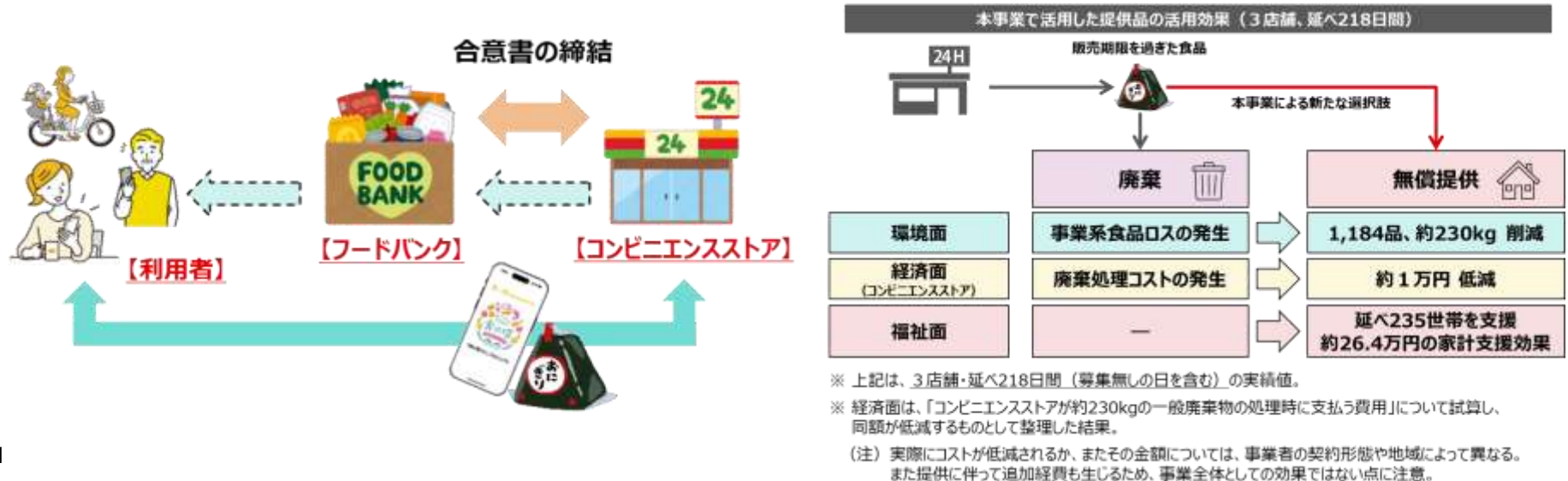
イニシャル・コスト	ランニング・コスト
<ul style="list-style-type: none"> <li>● アプリの整備・改修費用</li> <li>● 事業案内チラシの印刷費</li> <li>● 関係者の人件費（準備コスト）、フードバンクの協力費</li> </ul> <p>&lt;非対面方式の場合&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● アプリと連携した冷蔵保管庫の整備・改修費用／冷蔵保管庫の設置付帯工事／撤去費用／電気工事費</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● アプリの利用料</li> <li>● コンビニエンスストアの人件費等</li> <li>● フードバンクの人件費等</li> <li>● 提供品作成に係る消耗品費（袋、用紙）</li> </ul> <p>&lt;非対面方式の場合&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 冷蔵保管庫のレンタル費／冷蔵保管庫システム利用費（異常感知機能等の利用費）／電気利用料金</li> </ul>

- コンビニエンスストアにとっては、廃棄処理を行う場合に比した経済的メリットは少ない。協力・賛同を求める上では、食品リサイクル法における「再生利用等実施率」に計上できる点をはじめとした、社会的メリット等の訴求方法を工夫することが望ましい。

## 7. まとめ・全体評価

## 7. まとめ・全体評価 (1/3)

- 本事業では、「コンビニ型コミュニティントリー」の実施スキームを整備し、「販売期限を過ぎたのち、消費期限・賞味期限まで間もない食品」の無償提供を実現することができた（2～5章参照）。
  - 本事業での定量成果は以下のとおり。
    - アプリ登録ユーザー数は、3市合計で43名であった。
      - 「自治体にて『利用者の条件』を定め、窓口への来所者で条件に合致する人に案内する」という方法を採用したところ、条件に合致する人が想定よりも少なかった。食支援を希望する人は地域内により存在したと考えられるため、「利用者の条件」や「事業案内方法」を見直すことが望ましい。
      - 1地域1店舗での実施であったため、「アプリ登録はしたが、利用予定はない」というユーザーも一定数存在したと想定される。
    - アプリを介した食品の無償提供は、延べ218日間において、235件のマッチングが実現し、1,184品の提供が実現した。
      - 約230kgの食品ロス削減を意味し、延べ235世帯に対し、約26.4万円分の家計支援に値する。
      - 「販売期限から消費期限・賞味期限まで24時間の食品（日付管理品）」については、7～8割のマッチング率であった。
- ⇒ より多くのアプリ登録ユーザーを確保し、地域内の複数の店舗で実施できれば、事業の成果は更に高まると期待される。



## 7. まとめ・全体評価（2/3）

---

- 「事業成果の更なる向上」と「今後の横展開」に向けて、検討すべき点は大きく以下のとおりである。※現在の法制度の下で検討。

### ＜全体の仕組み、コスト負担の在り方＞

- (1) コンビニ型コミュニティパントリーの実施にあたり、賛同・合意が得られるフードバンクとの連携が必要である。  
そのため、フードバンクが担うべき役割や、フードバンクにとってのインセンティブを整理することが望ましい。
- (2) フードバンクが直接的に食品を取扱わないスキームにおいて、有事対応に備える「保険」に誰が加入すべきかを検討する。
- (3) アプリの利用料をはじめとした必要コストをどのように賄うか、マネタイズの方法を検討する。

### ＜アプリ登録ユーザーの増加（食支援を必要とする人へのアプローチの検討）＞

- (1) 地域に応じた「利用者の条件」を検討する。検討にあたって、以下の点に留意する。
  - アプリ登録ユーザーは「フードバンクの利用者」であるため、フードバンクからの合意が得られる条件であることが必要となる。
  - 生活保護の受給との関係では、食品の無償提供が経常的となった場合、収入認定を検討する必要性が生じうる。
  - 「機会の公平性」は、受取回数の制限、先着順でのマッチングによって担保することは可能である。
- (2) 「事業案内方法」について検討する。検討にあたって、以下の点に留意する。
  - 行政窓口には「食支援を必要とする人」の来所が少ない場合も想定されるため、こども食堂やNPO等との連携・周知も検討する。
  - 取組状況を公表し、行政のメールマガジンでの情報周知等を行うことで、特定のユーザー層に効果的に事業案内を行うことも可能となる。ただし、フードバンクは個人の管理を担う必要があるため、自治体が対象者に注意事項への理解を促す工夫も求められる。
- (3) 効率的なユーザー認証方法として、マイナポータルAPI連携による認証を選択肢として検討する。
- (4) ユーザーの利用可能性を高めるために、地域内の実施店舗の増加を検討する。

## 7. まとめ・全体評価 (3/3)

---

- 「事業成果の更なる向上」と「今後の横展開」に向けて、検討すべき点は大きく以下のとおりである。(続)

### <ユーザーの利用意欲を高めるための工夫>

- (1) ユーザーの利用可能性を高めるために、地域内の実施店舗の増加を検討する。(再掲)
- (2) 提供品に関する具体情報(どのような食品がどれだけ受け取れるか、受取募集の時刻や頻度等)を提示する。
- (3) 受け渡し方式(対面、非対面)について検討する。
  - 非対面方式は利用者と店舗スタッフが直接会わずに受け渡しができるため、利用者の尊厳により配慮できる。一方、コストや管理面での課題もある。
  - 対面方式も、利用者の尊厳に対する配慮自体は可能である。ただし、対面方式への抵抗感は個人によって異なる。
- (4) アプリの挙動安定化およびバグの解消を進める。
- (5) 不適切な利用(予約後のキャンセルや、予約後に受け取らない等)が繰り返される場合、アプリ会社から注意や利用制限を行うことも検討する。

### <コンビニエンスストアにおける運用改善>

- (1) 多様な受取時間での食品提供(深夜帯での提供等)を模索し、アプリとしては夜間の通知制限等の工夫を検討する。
- (2) コンビニエンスストアにおける提供品の情報登録・実績管理の効率化(POSバーコードとの連携や、店舗アプリのUI改善等)を図る。
- (3) 提供品の受取募集等を実施できる店舗スタッフの増加を検討する。作業への慣れやアプリの多言語対応により、改善も期待できる。
- (4) 本スキームによる食品ロス削減を目指す上では、受取募集できる食品の多寡について精査する。

## 參考資料



# 事業案内チラシ（非対面：仙台）

アプリ予約  コンビニローカーで  
開催で受け取り

## 食の環(wa)keatte

(コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業)

※期間: 2025年11月 日~2026年1月31日

コンビニエンスストアにおいて、販売期限が過ぎた食品のうち、消費期限・賞味期限を過ぎでない問題無く食べられるものについて、近隣の対象者の方に無償で提供する仕様の検証を行います。

※事業は食を無償にせず、必要とする人々に供給する形が「食の環(wa)プロジェクト」の一環で実施されます。

### 食の環(wa)keatteのイメージ



提供品には賞味期限または消費期限の表示があります。※種類・数量は日々異なります。		本事業の対象者となるための条件
意味	表示がされている食品の例	
<b>賞味期限</b> 定められた方法により保存した場合に、期待される全ての品質の保持が十分に可能であると認められる期間。ただし、当該期限を過ぎた場合でも、これらの品質が保持されていることがある。	ヨーグルト、パウチ食品	
<b>消費期限</b> 定められた方法により保存した場合、腐敗、変質その他の品質（状態）の劣化や安全性を失くすこととなるおそれがないと認められる期間。	おにぎり、サンドイッチ、サラダ	

### 実施店舗の場所

店舗名: 住所

※ 実証事業の参加にあたって、同意が必要な事項

- 本実証事業は、「食の環」の範囲に限りコンビニエンスストアが、食を無償にせず、必要とする人々に供給し提供する形で行います。事業の目的を「食の環」の第一号事業の目的の範囲内にとりまわすこととさせていただきます。事業の目的を「食の環」の範囲外にとりまわすこととさせていただきます。また、当該事業の目的を「食の環」の範囲外にとりまわすこととさせていただきます。本実証事業の目的の範囲内にとりまわすこととさせていただきます。
- 本実証事業は、コンビニエンスストアが、食を無償にせず、必要とする人々に供給し提供する形で行います。事業の目的を「食の環」の範囲内にとりまわすこととさせていただきます。また、当該事業の目的を「食の環」の範囲外にとりまわすこととさせていただきます。
- アプリの登録には、マイナンバーカードが必要であり、提供品の受け取りの予約や受け取りの予約が登録されます。
- 食品の提供は、対象者以外で、提供品の適切な保存・管理、消費期限及び賞味期限の遵守、アレルギー表示の確認・検査を行っている方に限ります。また、賞味期限の表示によって提供不能品となった場合は、対象者以外で提供されることをご理解ください。
- 本事業の予約は、予約購入情報の取得に同意いただく必要があります（詳細はアプリ利用時にご確認ください）。また、法的に必要に応じて、個人情報を第三者提供を行う場合がございます。

アプリ予約  コンビニローカーで  
開催で受け取り

## 食の環(wa)keatte

(コンビニ型コミュニティパントリー導入実証事業)

### 登録方法



- 必ず下記の二次元コードからアプリをインストールしてください。  
※このコードによるユーザー登録は1人限りです。
- 利用規約を必ずお読みください。利用規約に同意後、「アカウントを作成」からマイナンバーカードを読み取ってください。
- ユーザー登録を完了すると、アプリ利用が可能になります。

### 提供品バックの受け取り方法



- コンビニ店舗で提供品バックが登録されるとアプリに表示されます。  
※登録通知を受け取るためには、アプリ内のマップから店舗をお気に入り登録（おボタンし）、プッシュ通知をオンにしてください。  
※提供品バックの種類や数量の事前確認はできません。
- 受け取りたい提供品バックを選んでいただき、受け取り予約を完了させてください。  
※受取期限は、消費期限表示の場合は期限30分前、賞味期限表示の場合は提供品が登録された日の23:30までです。
- 受け取り予約完了後、受取期限までに対象店舗のロッカーへお越しください。  
(受取期限を過ぎた場合は、店舗へお問い合わせいただいてもお受けできません。)  
※ロッカーは、店舗の敷地内であり、わからない場合は店舗スタッフまでお問い合わせください。
- ロッカー開錠二次元コードを、ロッカーターミナル(受付機)のカメラに読み込ませてください。  
※スクリーンショット不可  
※提供品バックは一定時間経過後無効とされるため、受け取り時に表示されてください。  
※二次元コードと併せて表示される「商品を受け取りましたか?」のプッシュ通知に、必ず回答いただくようお願いいたします。

実証事業に関する各種お問い合わせ先

本事業の趣旨等について : ~~~~

本事業の対象者の選定について : ~~~~

アプリの使用方法等について : ~~~~

※本事業を利用された対象者の方に事業内容についてのアンケートを実施予定です。事業に対するご意見は必ずお返事いただけます。

アプリの使用に伴う個人情報等の取扱い・第三者提供については、アプリ登録時の利用規約をご確認ください。