

# 各団体様の取組事例

# 高齢社会をよくする女性の会 様

---

- 地域のグループ会員に対して、情報発信を行い、地域の見守り活動に活用してもらっている。
- 全国大会、シンポジウムなど折を見て、テーマに取り入れている。地域活動サミットで「地域の見守り活動」が、離れて暮らす家族の「介護離職」を防いでいる事例発表を共有した。コロナで余儀なくされたIT活動の中にも、消費者の視点で、スマホの料金、活用、詐欺問題に専門家を招いての勉強会を開催する、など今後も続けたい。

# 日本生活協同組合連合会 様

- 「地域見守り協定・都道府県別締結状況一覧」を全国の会員生協に向けて月次で発信しています。

行政や社協との見守り協定から地域包括連携協定に発展しているケースも最近増えてきています。

生協と都道府県との締結件数、生協と市区町村との締結件数、生協と社協との締結件数、生協とその他団体との締結件数などをまとめています。



- 2021年9月30日現在で、地域購買93生協、職域5生協が、32都道府県、1,205市区町村、54社会福祉協議会と協定を結び、全市区町村数の **69.3%に到達**（1,741全市区町村中）しました。

# 日本生活協同組合連合会 様

## 最近の見守り協定締結事例

<8月3日>

コープながのは、安曇野市と「地域見守り活動に関する協定」を締結。



<8月4日>

富山県生協と、CO・OPとやまは、黒部市社会福祉協議会と「包括連携協定」を締結。

(見守り活動を含む、困りごと、住民相談支援、災害時復旧、復興支援など)



# 日本生活協同組合連合会 様

会員生協向けのセミナーでも「見守り」をテーマに学習の場を持ちました  
(5/12開催)



『つながる』Vol.5（令和3年7月、消費者庁発行）の2Pで、ご紹介いただきました！

## セミナーの開催目的

●全国の生協で「高齢者」の見守りは広がっていますが、見守りが必要となる対象は高齢者に限りません。子どもや障がいのある方、生活に困窮している方など、幅広い方々を対象として、日常生活において地域の身近な人々からの声かけや訪問など、「地域での見守り」、「気づき」を通じて、できるだけ早期に発見し、必要な支援につないでいくことが重要です。

●今回は、更なる見守り活動をイメージして、先進的な「地域の見守り活動」の取り組みをさせている行政や生協、社協の実践事例から、地域での連携や地域社会作りのポイントを学び、生協が果たすべき役割について考えます。

# 日本フランチャイズチェーン協会 様

---

## ● 「ストップ! ATMでの携帯電話」共同宣言

警視庁管内の各コンビニエンスストア店舗内のATM周辺に同運動の啓発ポスターを可能な範囲で掲示し、携帯電話で通話しながらATMを利用されているお客様へ携帯のご利用をお控えいただくように「声かけ」を行う。



# 消費者関連専門家会議 ACAP研究所 様

●「ACAP研究所」には「**消費者対応部門における高齢者対応研究会**」(高齢者対応研)という研究会を設置しており、高齢者や障がいのあるお客さまに、どのように接し、いかに対応していくべきかという研究を行っています。

## 2020年度 消費者対応部門における高齢者対応研究会 成果報告書

[https://www.acap.or.jp/research/ari\\_korei2020/](https://www.acap.or.jp/research/ari_korei2020/)

消費者対応部門における高齢者対応研究会  
2020年度研究成果報告書

### 高齢のお客さま対応をよりスムーズにするために

～高齢者対応の課題を深掘りし、その対応策を考察する～

#### (1) はじめにー本年度の研究テーマについて

消費者対応部門における高齢者対応研究会(以下 高齢者対応研)では2019年度、会員企業における事例、および対応内容などを項目ごとに集約した「高齢者対応事例集」や、伝わりにくい用語などを集約した「高齢者に分かりにくい用語の言い換え・説明事例集」、またACAP会員が社内で活用できる研修教材として、高齢者のお客さまを取り巻く環境を理解するための「高齢者対応のガイドライン編」、および自社で高齢者対応研修をする場合の参考資料となる「高齢者対応のポイント編」の4つの研究成果を取りまとめた。(詳細については、[こちら](#)を参照)

本年度これらの研究成果を改めて検証する中で、小売業における対面販売など、実際に店頭で高齢のお客さまと対面で応対する場合の課題や事例についても収集・検討が必要ではないかとの意見が出された。さらに新たな課題として、コロナ禍での高齢のお客さま対応にはどのような課題や事例があるか、ということも問題提起された。

また、昨年研究成果をACAP会員で共有したところ、「高齢者対応のガイドライン編」に盛り込んだ提言(高齢のお客さまを、身体・認知機能や情報格差などの程度、および特徴的言動に応じてマトリックスの4つの象限のいずれかに位置づけた上で、歩み寄り姿勢で臨む)については、会員から多くの反響があった。このことから、各象限に具体的な対応方法を、昨年度研究成果から引用して例示しておけば、お客さまがどの象限に属するか(どの象限の特徴を強く示しているか)を判断することによって、適切な対応例を応対者に提示できるのではないかと考えた。

以上の点を踏まえ、本年度は下記のテーマについて考察を進めることとした。

- ① 小売業など対面で高齢のお客さまと応対する際の課題と対応策
- ② コロナ禍での高齢者対応
- ③ 昨年の成果を受けてマトリックス別の高齢者対応

以上の観点から研究、および情報提供を進めた本年度の高齢者対応研の成果について報告する。

#### (2) 小売業など対面で高齢のお客さまと応対する際の課題と対応策

小売業など、対面で高齢のお客さまと応対する際の課題と対応策を取りまとめるために、2020年11月にACAP会員企業の小売業A社とB社の2社に協力を依頼し、ヒアリングを実施。下記①