

「送料無料」表示に関する検討会 エシカル消費の視点から

2023年11月8日



公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
消費生活アドバイザー 大石美奈子



送料無料についての消費者の声

- 物価高騰の折でもあり、送料無料はとにかくありがたい。特に高齢者や小さな子供がいて買い物に行けない消費者には宅配は必須となっていると感じている。（60代女性）
- 送料無料という通販サイトから定期的に購入していたが、送料が有料になると聞いて送料無料のサイトからの購入に変更した（80代女性）
- 会費を払ってECサイトの特別会員になっている。会費で前払いして得ている特典なのだから送料無料は当たり前だと思っている（40代 男性）
- 送料無料は事業者の顧客サービスの一つで営業の一環と認識している。他の事業者と差別化し顧客を獲得しているのだから、消費者が送料無料の事業者を選ぶのは当然（50代 男性）
- 送料無料であれば、必要なときに必要な量を注文できるのでストックの必要性はない、が、配送回数が増えるので、段ボールや梱包材は無駄に廃棄しているなど感じる（80代 男性）
- 一定以上の注文をすれば送料が無料となるサービスがあるため、必要以上に注文して無駄になってしまうこともある。が、まとめ買いをすれば、配送回数は減らせる（60代 女性）

日本における宅配ビジネスの特殊性

- 日本人にとっては当たり前になっていることが、海外から見ると驚き
 - ・サービスがきめ細かい
 - ・時間指定についても、かなり正確に届く
 - ・事故がおこることが少なく、中身だけでなく包装についても綺麗なまま届く
 - ・夜間でも配達してくれる

※参考資料：「物流危機は終わらない」 首藤若菜著

一方、海外では

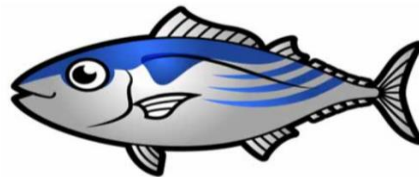
- ・荷物の取り扱いについては乱雑で、箱の傷や汚れは気にしない
 - ・勤務時間を延長しての配達はありません、時間がくれば、途中でも配送を中止
 - ・夜9時の配達などありえない
 - ➡荷物を受け取る側にも柔軟性が必要、社会全体としてストレスが少ない
- 日本の素晴らしい宅配サービスを支えているのが、運送・宅配事業者であり人も道具もエネルギーも必要 消費者は、この事実を認識しているか

エシカル消費：ものやサービスの一生を知ろう

➤ミニクイズ

次の製品で石油を使っていないものはどれ？

➡答えは、



NACS

➤ない

化学繊維の原料が石油、花や魚の移動には重油やガソリン等の燃料、人、車

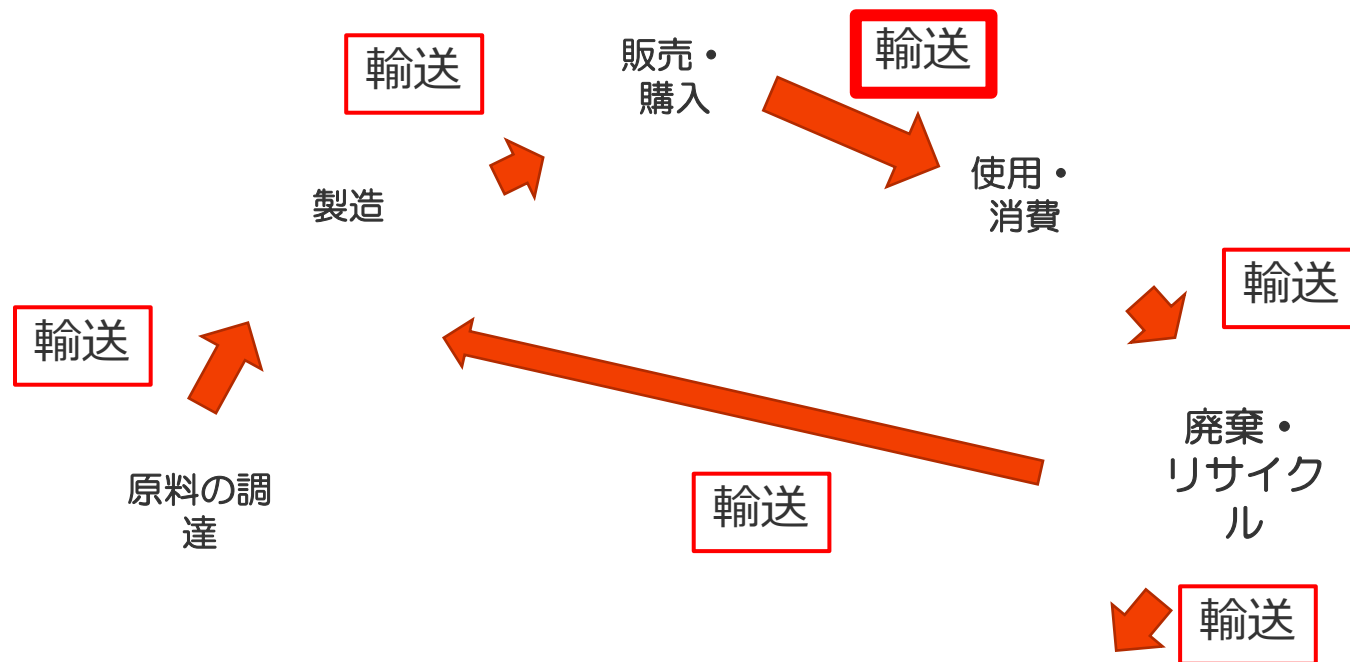
原料調達 ➡ 製造 ➡ 販売・購入 ➡ 使用・消費 ➡ 廃棄・リサイクル

船や飛行機で輸送

トラック等

ゴミ収集車

商品には、資源調達から廃棄リサイクルまでの「一生」がある



私たちが購入時 関心をもちやすいのは、使用・消費・(廃棄)まで

＼ 18歳から、成人。さあ、いまから始めましょう！

18歳からのスマート通販学

18歳に向けた新教材。
インターネット通販トラブルを賢く避けるためのガイドブック

© 2022 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）





再配達を避ける

宅配便を1回で受け取って
CO₂を減らし、脱炭素社会に
貢献しましょう。

「送料無料」表示について

- 消費者にとって、「送料無料」は魅力的
本来であれば、交通費を払って自ら店舗に行き持ち帰るべきものが、無料で届く
子育て中、仕事多忙、病気、高齢等で買い物に行けない消費者には、ありがたいもの

一方、「送料無料」という表示によって

- ・ 配送事業者の存在 及び 人件費
 - ・ 輸送のためのトラックや鉄道、飛行機などのインフラ
 - ・ 輸送に使われる電気やガソリンや重油などのエネルギー
- などの必要性について、思い至ることができなくなる懸念も

- 事業者：ウクライナ危機、円安、中東問題により、原油などのエネルギー価格が高騰
2024年問題の解決に向け、運輸業界の労働環境を改善し労働者不足を補うため
賃金上昇は必須であり経費は上昇

以上のことから、

今後、「送料無料」継続は、事業者にとっても、大きな**リスク**となり、結果として、力の弱い立場への過度な圧力につながることを心配

「送料無料」表示に対する要望

➤ エシカル（倫理的）消費

「今だけ」「ここだけ」「自分だけ」ではなく

「持続可能性」「地球規模」「弱い立場の人や社会全体のため」を考えて
商品やサービスを選ぶこと

➤ 「送料無料」は 個々の消費者には嬉しいサービス、しかし 実際には モノも人もエネルギーも使い、地球にも負荷をかけていることに鈍感になる

➤ 消費者が実情を正しく認識し、エシカル消費につなげるためにも 「送料無料」表示はやめ、少なくとも **「送料は当社負担」**など、 「運ぶ・届ける」で発生する**負荷を消費者が認識できる表現**に改めて欲しい

※ただし、「送料無料」表示をやめるだけで認識できるとは思わない、
事業者の責任として別途、商品やサービスの背景について説明も必要