

第9回「送料無料表示見直しに関する意見交換会」 意見要旨

2023年11月8日

(一財)日本消費者協会 河野康子

◎社会課題解決策としての「物流革新に向けた政策 パッケージ」の受止め

政策の3本柱(1)商慣行の見直し (2)物流の効率化 (3)荷主・消費者の行動変容

■荷主・消費者の行動変容に関わる提言

- ・消費者の意識改革・行動変容を促す取組み
- ・再配達削減に向けた取組み(再配達率「半減」に向けた対策含む)
- ・物流に係る広報の推進

■EC等による宅配便の物量はトラックが運ぶ荷物全体に占める割合は低く、宅配便と送料無料表示に焦点が向けられることで、本来、改善・改革が必要な企業間物流の課題解決が遅れることのないようにしなければならない。

◎第1回～8回「送料無料表示見直しに関する意見交換会」で出された運送事業者・EC事業者からの意見等を踏まえた消費者としての受止め

■「送料無料」の表示の在り方について

■法規制によって得られる効果は限定的。

「送料無料」と表示する事業者は、人件費、燃料費等の配送コストを無料と表示する根拠について説明責任がある。

■配送や送料に対する認識について

■社会活動を円滑に進めるには人の労働と適正対価は不可欠であるところ、「送料無料」表示が、商品の購入に関わるサプライチェーンで起こりうる負の影響を見えにくくしてしまう可能性には留意すべき。

■運送事業者に支払う運賃・料金と消費者向けの送料について

■日時・場所指定、宅配ボックスや置き配設定の実施や配送回数を減らすためにまとめ買いを意識することなどで再配達を減らし、無駄・無理のない物流に協力するために消費者ができることはいろいろあり、事業者はこうした視点で技術導入・技術開発などサービス向上をめざすべきではないか。

■消費者の意識改革・行動変容について

■「より安い価格や利便性」から「適正価格と持続可能性の尊重(ビジネスと人権、カーボンニュートラルなどへの配慮)」へと、消費者が消費行動で重視すべき価値観の転換＝サステイナブルな社会の実現が求められる。

自分でできることを行動に移すことで2024年問題へ能動的に協力できることを広報する。