

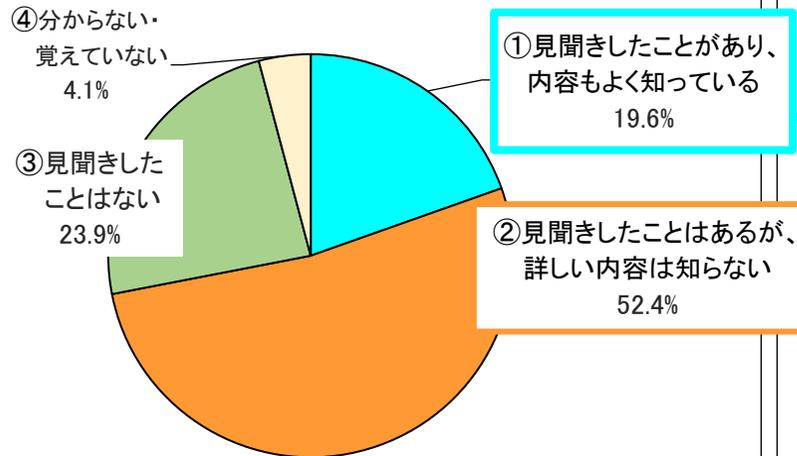
# 「送料無料」表示に関する消費者の意識について(令和5年度第5回消費生活意識調査(令和6年2月実施)より)

- (1)「送料無料」表示を見聞きしたことがある人のうち、「送料無料」表示の見直しの議論についても見聞きしたことがあるという人は約70%になる。そのうち、①内容もよく知っている人が約20%、②詳しい内容は知らない人が約50%。
- (2)見直しの議論の内容について、詳しい内容は知らない人においては、(B)「送料無料」と表示することに問題はないと考える人が多数。一方で、よく知っている人でも、(B)問題はないと考える人が半分いるが、(A)「無料」と表示するのはやめるべきと考える人の割合は増加する。

- 「送料無料」表示見直しの議論を知ってもらうことをきっかけに、配送にはコストがかかっていることを消費者に理解してもらうため、引き続き周知していく。
- 商品購入において消費者が適切に判断することができるよう、関係事業者等においても、「送料無料」と表示されていても配送にはコストがかかっているという情報を提供してもらうことを働きかけていく。

## (1) 「送料無料」表示見直しの議論の認知

Q(★) これまでに物流の「2024年問題」に関して、「送料無料」表示の見直しの議論があることを見聞きしたことがありますか。



## (2) 「送料無料」表示に対する消費者の認識(Q(★)とQ(◆)のクロス集計結果)

Q(◆) 「送料無料」表示について、あなたの考えは(A)と(B)のどちらですか。

- (A) 配送事業者の運賃は無料ではないので、「無料」と表示するのはやめるべきだと思う。
- (B) 「送料無料」は消費者にとって魅力的な表示であり、配送事業者に運賃は払われているのだから、問題はないと思う。

① 見聞きしたことがあり、内容もよく知っている

② 見聞きしたことはあるが、詳しい内容は知らない

③ 見聞きしたことはない

④ 分からない・覚えていない

