

報道関係各位

調査リリース

2024年5月28日



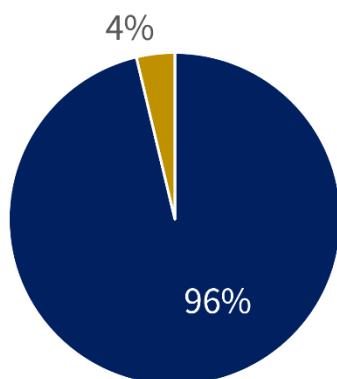
## 物流の2024年問題に関する意識調査 80%が自社のEC事業に影響ありと回答

株式会社Eストアー

ECサイト構築・開業から成功までを総合サポートする株式会社Eストアー（東京都・代表取締役COO 社長 柳田要一）は、2024年5月8日から14日にかけて、Eストアーショップサーブをご利用のEC事業者様に「物流の2024年問題」についてのアンケートを実施。672件の回答を得ました。

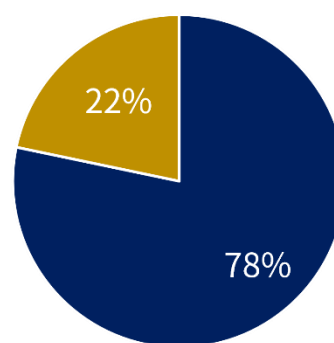
回答からは、物流の2024年問題について知っているという回答された方は96%となり、認知度は非常に高いことがわかりました。また、自社のEC事業に影響があると思うという回答は約80%に上り、影響を懸念されている事業者様が多いという結果となりました。

いわゆる「物流2024年問題」とは何か知っていますか？



■ 知っている ■ 知らない

皆さまのEC事業に影響がありますか？



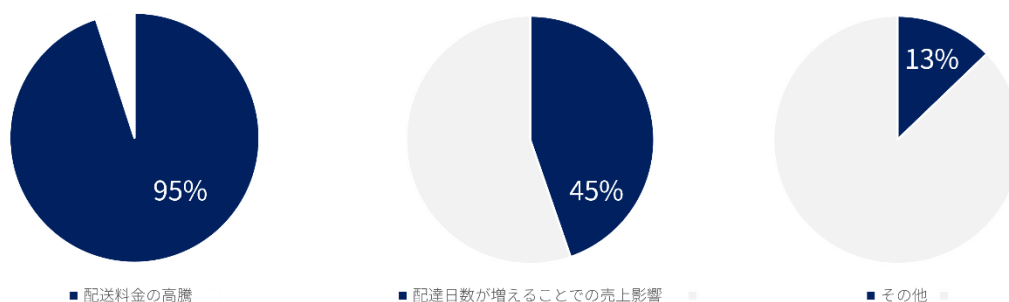
■ 影響がある ■ 影響はない

### 配送料の高騰を懸念、95%

物流の2024年問題が自社のEC事業に影響があると回答した方のうち、95%が配送料の高騰をあげています。また、配達日数が増えることでの売上への影響についても45%の事業者が影響を懸念しています。配達日数の増加は、「生鮮品が遅れて到着することで鮮度が落ちる懸念」「賞味期限の短い商品はより

一層売りづらくなる」など、生鮮品や賞味期限の短い商品を扱う事業者にとっては品質維持を心配する声もありました。また、配送の品質やサービスの低下への懸念も上げられました。

どのような影響がありますか？

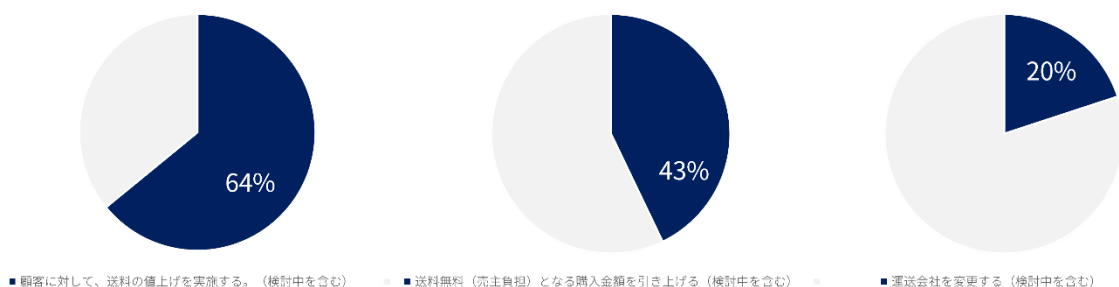


※影響があると回答した方の回答。複数選択

### 対応策として送料の値上げを決めているまたは、検討している事業者は60%超

影響があると回答した方に対応策を聞いたところ、顧客に対して送料の値上げする（検討中含む）と回答した方は64%、送料無料（売主負担）となる購入金額の引き上げ（検討中含む）と回答した方は43%となりました。運送会社を変更する（検討中含む）と回答された方も20%にのびります。その他の回答としては、「置き配を提案、即日発送の案内廃止」「店舗スタッフが出前できる商品に力を入れる」「小さな商品は、コンパクト発送できるようにする」など、様々な対応を検討されていることがわかりました。

どのような対応策を検討していますか？



※影響があると回答した方の回答。複数選択

### 消費者庁の「送料無料表示の見直しに関する要請」※1を知っていると回答した事業者は63% 表示の変更を予定している事業者は36%

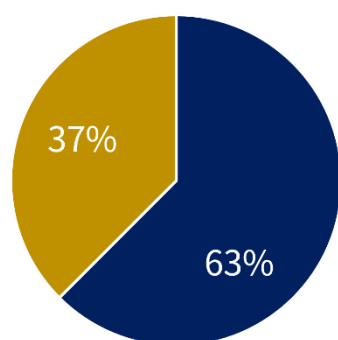
物流の2024年問題に関連して、消費者の送料や物流に関する意識の変容等を目的として、誰が送料を負担しているのか等が明確にわかる表記への変更が要請されています。これについては、事業者の64%が内容を認識していますが、そのうち変更を予定している（または実施済）の事業者は36%にとどまりまし

た。変更を予定する理由としては、「送料は無料ではないから」「誰が送料を負担しているかを明確にしておきたい」などの理由に加え、「送料も含め、原材料も高騰しているため」「宅急便値上げで、自社の負担が大きくなり粗利が取れないため」など、要請とは別に事業者にとって厳しい経営環境となってきたことも変更の理由としてあがりました。また、「消費者庁の考えに賛同するから」「消費者にも認知してもらうため」「顧客にも送料がいくらか、知ってもらう必要があるため」など、今回の消費者庁の要請を消費者に理解を求める機会と捉えている回答もありました。

※1 消費者庁：物流の「2024年問題」と「送料無料」表示について

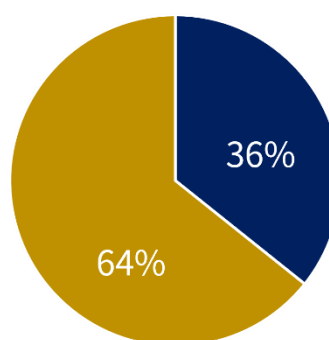
[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/other/free\\_shipping/index.html](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/other/free_shipping/index.html)

消費者庁は消費者の意識変容を促す一環として「送料無料」表示の見直しを挙げていることを知っていますか？



■ 知っている ■ 知らない

これまで「送料無料」としていた記載を変更する予定はありますか？



■ 変更する予定だ ■ 変更する予定はない

## 消費者の理解促進と適正な送料設定の実現は必要

今回の調査で、物流の2024年問題は、EC事業者にとって少なからず影響があることがわかりました。各事業者においては自社のオペレーションや資材の変更などにより効率化を図ろうとしているという内容の回答も多く寄せられました。送料無料の表示見直しについては、消費者庁の要請がどの程度浸透しているのか見極めたいと考えている事業者もあり、今後の状況により変化の余地があると考えています。EC事業者においては、配送料に限らず仕入れや原材料費の高騰もあり、経営環境の課題は送料の引き上げだけで解消される状況ではありませんが、消費者庁の要請をきっかけに、消費者にも送料や物流に関する理解が広がれば、必要に応じた送料の引き上げなどがスムーズに行えるようになり、一部ではありますが事業者のコスト負担だけが増えていく状況の解消につながると考えます。

### 【物流の2024年問題に関する意識調査 概要】

調査実施期間：2024年5月8日～14日

調査方法：インターネット（アンケートフォームへの回答）

対象：Eストアーショップサービスご利用中のEC事業者様

有効回答数：672

当調査の内容をご利用の際には出典元として「Eストアーショップサーバ 物流の2024年問題に関する意識調査」とご記載をお願いいたします。

### **Eストアーショップサーバについて** <https://shopserve.Estore.jp/>

Eストアーショップサーバは1999年以来、D2C専門、GMV1.5兆円、累計11万社のノウハウが凝縮されたECシステムです。専用構築に匹敵するレベルの回線を使用。SaaSという共用サーバーでは異次元とも言える、プレミアムクラスのインターネット回線を使用により、7年連続、業界圧倒1位の安定運転（ノーダウンタイム）を継続しています。また、いち早くTLS SENDグリッドメールを導入することで配信メールの高い到達率を実現し、業界最多のAPIにより著名な各種ツール・サービスともダイレクトに通信でき、カスタマイズ開発不要で、貴社システムとの即時リアルタイム接続が可能な柔軟なシステムです。また、専任担当とCRM機能でリピート強化、人口減少、人手不足を解決できます。

### **【株式会社Eストアー 概要】** <https://Estore.jp/>

1999年より、専門店スタイル（D2C）のEC事業を軸として事業展開。小規模から大規模まで幅広いEC事業者の皆さまに、高性能で安全なECシステムを提供するにとどまらず、24時間365日の監視とサポート体制や、専任のコンサルティングチーム、マーケティング支援など、ECに係るすべての領域においてサービスを展開しています。また、HOI（ハンズオンインキュベーション）事業として、オンリーワンの価値ある商材を持つ企業に、弊社のEC事業領域のノウハウや資金サポートを提供することで事業にコミットし、共に成長することを目指す事業を積極的に展開しています。

本プレスリリースについてのメディア各位お問い合わせ先

株式会社 Eストアー 広報・IR室 塚田

[pi.sp@Estore.co.jp](mailto:pi.sp@Estore.co.jp) /03-6434-0978