

生活者からみた物流に対する意識 — 調査結果の概要 —

Awareness of logistics from the perspective of consumers
— Summary of survey results —



鈴木 道範：流通経済大学 物流科学研究所 研究員

略 歴

1978年 日本大学理工学部卒業。設計会社、産業調査会社、みずほ情報総研を経て、2019年10月から現職。技術士(建設部門)。

はじめに

本稿は、2024年3月14日開催の特別シンポジウム「生活者からみた物流クライシス」において発表した「生活者からみた物流に対する意識」の調査結果の概要を取りまとめたものである。

1. 調査の背景と目的

物流は国民生活や経済を支える社会インフラであるが、担い手不足、カーボンニュートラルへの対応など様々な課題に直面している。さらに、物流産業の労働環境を改善するため、トラックドライバーの働き方改革に関する法律が2024年4月から適用される一方、物流の停滞が懸念される「2024年問題」に直面し、何も対策を講じなければ、2024年度には14%、2030年度には34%の輸送力不足の可能性があるとされている。こうした中、政府による「我が国の物流の革新に関する関係閣僚会議」は、荷主企業、物流事業者(運送・

倉庫等)、一般消費者が協力して我が国の物流を支えるための環境整備に向けて、(1)商慣行の見直し、(2)物流の効率化、(3)荷主・消費者の行動変容について、抜本的・総合的な対策を令和5年6月に「政策パッケージ」として策定した。

同パッケージでは、荷主・消費者の行動変容についても、具体的な施策の柱として掲げ、消費者の意識改革・行動変容を促す取組みが課題となっている。特に、消費者の購買行動は、消費財の価格決定に影響を及ぼすとともに、サプライチェーンにまで影響を及ぼす可能性がある。

本調査は、このような背景のもと、消費者(生活者)による物流の現状に対する認識を確認するとともに、物流に対する意識転換の必要性を確認し、物流関係者が意識改革・行動変容を促す取組みについて考える材料とすることを目的として実施した。

2. 調査の概要

調査の概要は、下記のとおりである。

- (1) 実施時期：2024年3月4日～5日
- (2) 実施方法：民間リサーチ会社のモニターを利用したWebアンケート
- (3) 調査対象：全国のモニター会員 1098名
(サンプリングは、統計上の居住地、年齢層、性別の分布に即して層別を実施)
- (4) 調査項目：
 - ・商品購入時に重視すること
 - ・物流の2024年問題の認知度
 - ・ドライバーの労働時間が長くなる理由
 - ・2024年以降のドライバー数減少によるトラックの輸送能力減少の認知度
 - ・2024年問題、2024年以降の輸送能力減少が宅配サービスに及ぼす影響度と影響の内容
 - ・2024年問題、2024年以降の輸送能力減少が小売店で買物に及ぼす影響と影響の内容
 - ・物流コスト上昇による商品価格上昇の許

容度

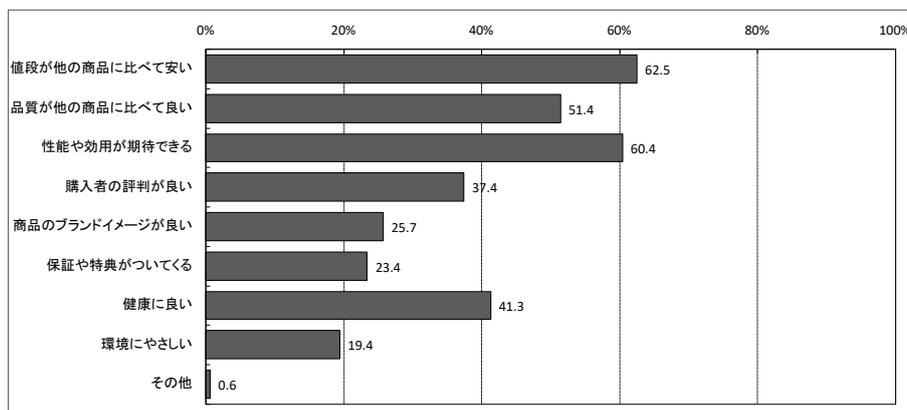
- ・今後、宅配サービスを利用する場合の物流に対する意識転換の必要性と変える必要がある意識の内容
- ・今後、小売店で買物を利用する場合の物流に対する意識転換の必要性と変える必要がある意識の内容

3. 調査結果の概要

3-1. 商品購入時に重視すること

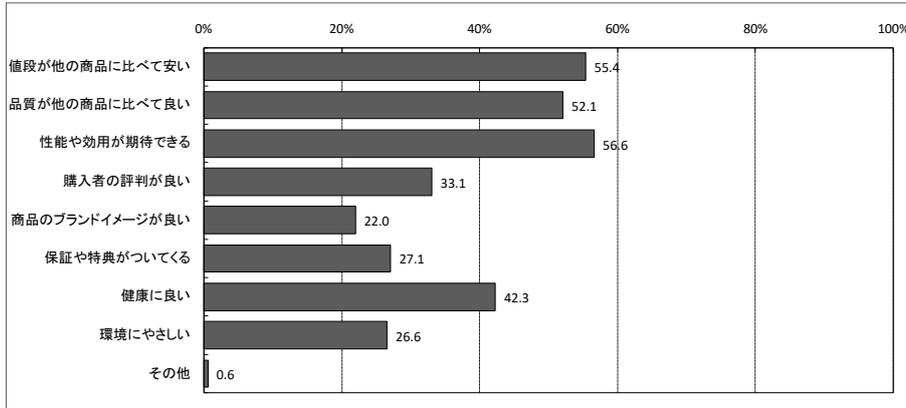
現在、重視するのは、「値段が他の商品に比べて安い」(62.5%)、「性能や効能が期待できる」(60.4%)、「品質が他の商品に比べて良い」(51.4%)、「健康に良い」(41.3%)の順となっている。また、今後、重視していきたいのは、「性能や効能が期待できる」(56.6%)、「値段が他の商品に比べて安い」(55.4%)、「品質が他の商品に比べて良い」(52.1%)の順で、価格、性能・効能、品質の3要素が大きな購入動機になっている。これらの傾向を年齢層別にみると、70代以上は「健康に良い商品」

図1 商品購入時に重視すること (n=1098、MA)



注) 購入する際の商品の種類を問わず、自身のための購入に限定しての回答

図2 商品購入時に今後、重視していきたいもの (n=1098、MA)



(注) 購入する際の商品の種類を問わず、自身のための購入に限定しての回答

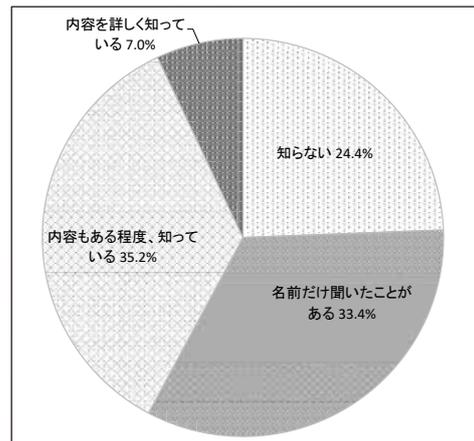
や「環境にやさしい商品」について、現在及び今後とも、重視していきたい商品とする割合が高くなっている。

3-2. 物流の2024年問題の認知度

物流の2024年問題に対する認知度は、「知らない」(24.4%)、「名前だけ聞いたことがある」(33.4%)、「内容もある程度、知っている」(35.2%)、「内容を詳しく知っている」(7.0%)と、知っている回答者は全体の4割にとどまっている。

さらに、2024年以降ドライバー数が大きく減少していくことによって、2030年にはトラックの輸送能力が3割以上不足することについての認知度は、「知らない」(54.1%)、「知っている」(45.9%)と、2024年問題の認知度が低いのに対して、比較的知られている。これらの認知度を年齢階層別にみると、20代から40代までの認知度が低く、70代以上で認知度が高くなる傾向がある。

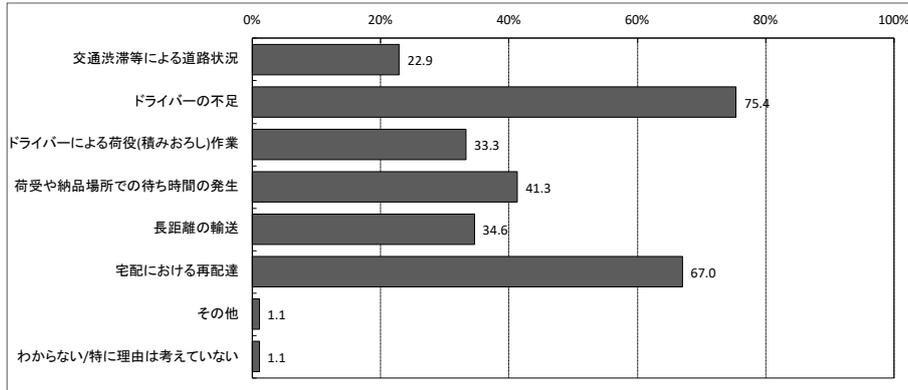
図3 物流の2024年問題の認知度 (n=1098)



3-3. ドライバーの労働時間が長くなる理由

2024年問題の認知度について、知っている(「内容もある程度、知っている」と「内容を詳しく知っている」と回答した方は、ドライバーの労働時間が長くなる理由について、「ドライバーの不足」(75.4%)、「宅配における再配達」(67.0%)の割合が極めて高く、次いで「荷受や納品場所での待ち時間の発生」(41.3%)が上位となっている。現在、ドライバーの拘束時間が長くなる理由として問題となっている荷待ち時間についてが41.3%、荷役作業が33.3%となっている。

図4 ドライバーの労働時間が長くなる理由 (n=463、MA (3つまで))



3-4. 2024年問題、2024年以降の輸送能力減少が宅配サービスに及ぼす影響度と影響の内容

2024年問題、2024年以降の輸送能力減少の認知度について、知っている(「内容もある程度、知っている」と「内容を詳しく知っている」と回答した方は、宅配サービスに及ぼす影響について、「大きな影響を及ぼす」(50.3%)、「ある程度、影響を及ぼす」(44.8%)、「あまり影響を及ぼさない」(3.6%)、「全く影響を及ぼさない」(1.3%)と、影響を及ぼすと回答した者が9割を超えている。

宅配サービスに影響を及ぼす内容について、影響がある(「大きな影響を及ぼす」と「ある程度、影響を及ぼす」と回答した方は、

「配送料が高くなる」(81.5%)、「配送日数が長くなる」(76.1%)、「再配達の有料になる」(56.1%)、「繁忙期には運ぶことができなくなる」(46.5%)と、配送料、配送日数に対す

図5 2024年問題、2024年以降の輸送能力減少が宅配サービスに及ぼす影響度 (n=1098)

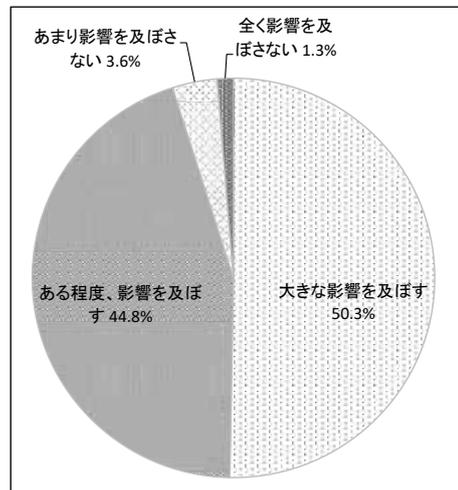
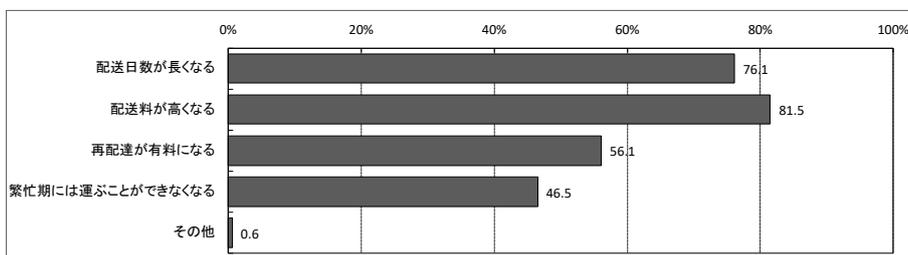


図6 宅配サービスに及ぼす影響の内容 (n=1044、MA)



る影響を深刻に受け止めている様子が窺える。ただし、繁忙期には運べないという事態についても、半数弱が考えている。

3-5. 2024年問題、2024年以降の輸送能力減少が小売店での買物に及ぼす影響と影響の内容

2024年問題、2024年以降の輸送能力減少の認知度について、知っている(「内容もある程度、知っている」と「内容を詳しく知っている」と回答した方は、小売店での買物に及ぼす影響について、「大きな影響を及ぼす」(34.6%)、「ある程度、影響を及ぼす」(55.7%)、「あまり影響を及ぼさない」(7.8%)、「全く影響を及ぼさない」(1.8%)と、影響を及ぼすと回答した者が約9割となっている。このように、消費者にとって身近な物流である宅配サービスだけでなく、日頃の小売店での買物にも影響を及ぼすと考えている。

小売店での買物に影響を及ぼす内容について、影響がある(「大きな影響を及ぼす」と

「ある程度、影響を及ぼす」と回答した方は、「物流コストの上昇によって商品の価格が上昇する」(80.2%)、「買いたい商品がいつでも店舗に並ばなくなる」(55.1%)、「店舗での欠品が多くなる」(54.9%)、「鮮度が良い商品が手に入りにくくなる」(48.4%)、「遠方で生産された商品が手に入りにくくなる」(42.9%)など、深刻に受け止めている様子が窺える。

図7 2024年問題、2024年以降の輸送能力減少が小売店での買物に及ぼす影響度 (n=1098)

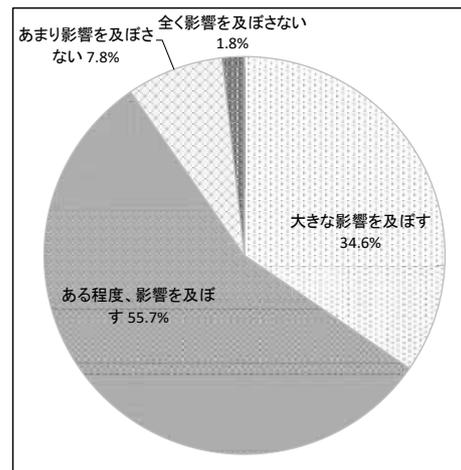
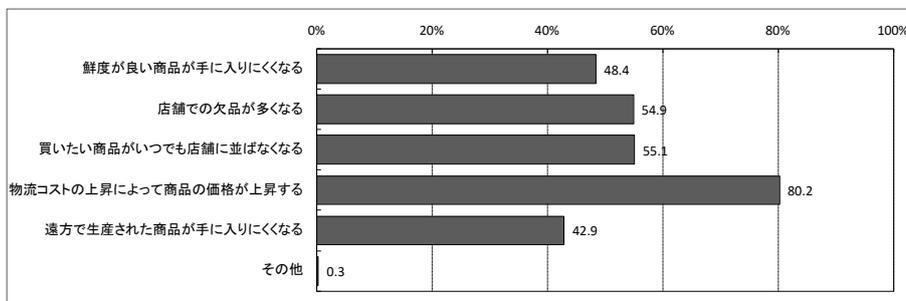


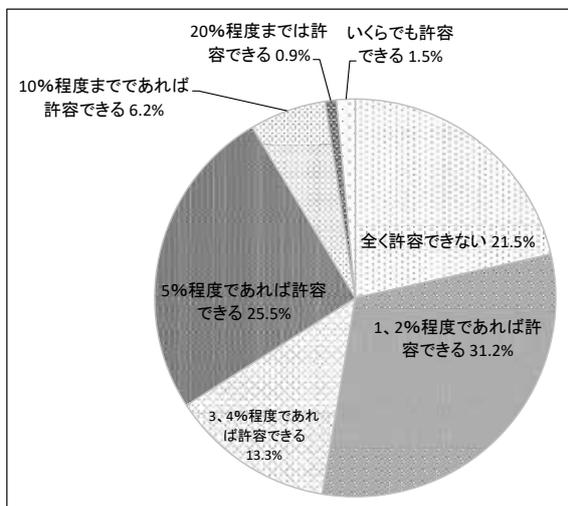
図8 小売店での買物に及ぼす影響の内容 (n=992、MA)



3-6. 物流コスト上昇による商品価格上昇の許容度

小売店での買物に影響を及ぼす内容について、「物流コストの上昇によって商品の価格が上昇する」と回答した方は、商品価格上昇の許容度について、「1、2%程度であれば許容できる」(31.2%)、「5%程度であれば許容できる」(25.5%)、「3、4%程度であれば許容できる」(13.3%)と、5%以下の上昇は許容できると考えている方が7割となっている。「全く許容できない」の回答も21.5%あるものの、ある程度の商品価格上昇はやむを得ないという回答が多くなっている。

図9 物流コスト上昇による商品価格上昇の許容度 (n=796)



3-7. 今後、宅配サービスを利用する場合、物流に対する意識転換の必要性と変える必要がある意識の内容

今後、宅配サービスを利用する場合、物流に対する意識転換の必要性について、「ある程度、変える必要がある」(64.8%)が過半数を超え、「大きく変える必要がある」(26.5%)を合わせると9割を超えている。

意識を変える必要がある(「大きく変える必要がある」と「ある程度、変える必要がある」)と回答した方は、変える意識の内容について、「再配達を避ける配慮をする」(68.5%)、「置き配、宅配ボックスを積極的に利用する」(56.1%)、「翌日配送など短い配送時間に拘らない」(47.2%)、「時間指定に拘らない」(31.6%)など、再配達、宅配サービスの配送時間に対する配慮が窺える。また、「宅配ボックスの設置を義務化する」も22.4%と、行政の対応を求める意見もある。

図10 今後、宅配サービスを利用する場合の物流に対する意識転換の必要性 (n=1098)

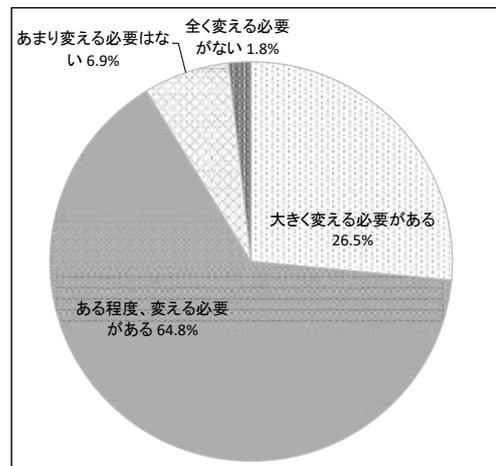
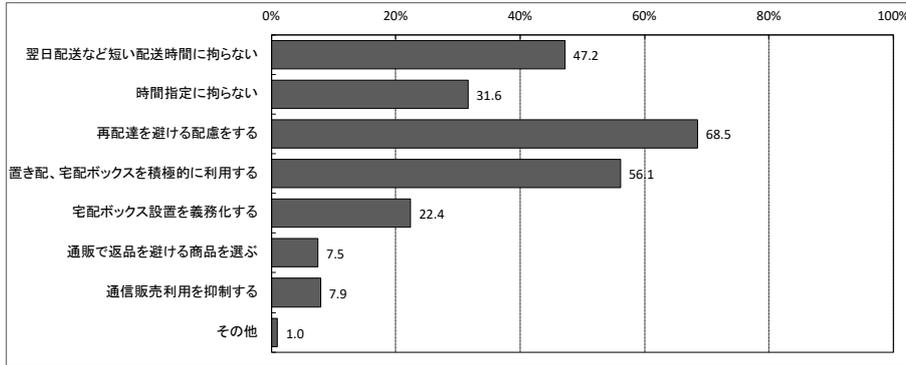


図 11 意識転換の必要がある意識の内容 (n=1002、MA (3つまで))



3-8. 今後、小売店で買物を利用する場合の物流に対する意識転換の必要性と変える必要がある意識の内容

今後、小売店で買物を利用する場合の物流に対する意識転換の必要性について、「ある程度、変える必要がある」(62.8%) が過半数を超え、「大きく変える必要がある」(14.7%) を合わせると 77.5% が変える必要があると考えている。このように、消費者の多くが日頃の小売店での買物にも意識転換が必要と考えている。

意識を変える必要がある(「大きく変える必要がある」と「ある程度、変える必要がある」と回答した方は、変える意識の内

容は、「いつでも多くの品揃えを望まない」(45.4%)、「店舗での欠品があっても拘らな

図 12 今後、小売店で買物を利用する場合の物流に対する意識転換の必要性 (n=1098)

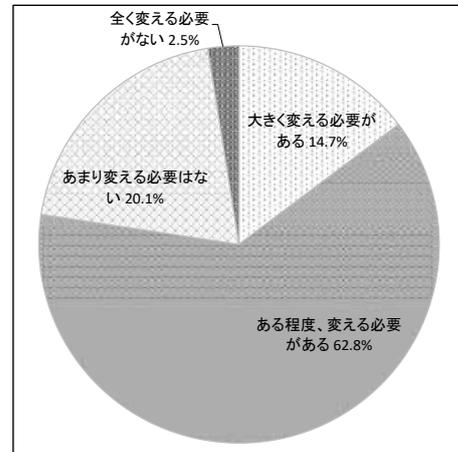
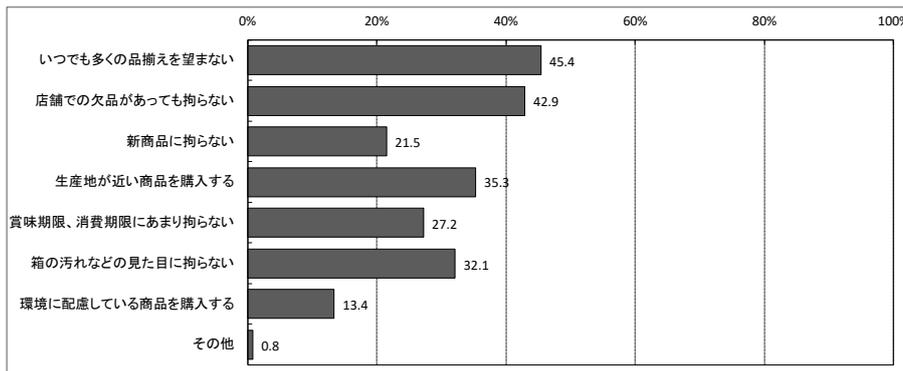


図 13 意識転換の必要がある意識の内容 (n=850、MA (3つまで))



い」(42.9%)、「生産地が近い商品を購入する」(35.3%)、「箱の汚れなどの見た目に拘らない」(32.1%)など、小売店で販売に関連する物流への配慮が窺える。現在進展しているリードタイムの延長は、品揃え、欠品に影響が出ることが予想されるが、消費者は「いつでも多くの品揃えを望まない」、「店舗での欠品があっても拘らない」といった意見も4割強あり、今後さらに浸透させていくことが重要である。

4. まとめ

本アンケート調査は、ドライバーの時間外労働の上限規制が適用される2024年4月の直前である3月に実施したものの、「物流の2024年問題」に対する認知度は半数強にとどまっている。しかしながら、それに比して「2030年のトラック輸送能力が3割以上不足すること」に対する認知度は、比較的高かった。これは、近年、「物流の2024年問題」に関連したマスコミ報道が増えている¹ことが背景にあるものと考えられる。

「2024年問題」については、民間事業者においてもいくつかの調査が行われている。運送関連グループ会社が20代~60代の男女314名を対象として2023年7月に実施した調査では、2024年問題の認知度は6割で、2024年問題が一般消費者に及ぼす影響について86%が影響を及ぼすとしている。マー

ケットリサーチ会社が20代~50代の男女320名を対象とし2023年9月に実施した調査では、2024年問題の認知度は内容までよく知っているが26.9%、名前くらいは知っているが36.9%と、本調査における認知度と大きな差はない。

「物流の2024年問題」に関心が高まるなか、国土交通省は「物流に対する消費者意識に関するアンケート」(2022年3月)を実施し、物流に対する印象・課題の認知度については、8割近くの方が物流を意識したことがあるなど、多くの方にとって物流は身近な存在であること、物流をとりまく課題への認知度は半数程度にとどまることが明らかになっている。また、物流を取り巻く環境では、トラックドライバーの人手不足や運転以外の業務など、物流業界の構造的問題を認知している方の割合は半数程度にとどまること、トラックドライバー不足や再配達といった課題について、「非常に問題」もしくは「問題」と感じる割合が94%と、9割以上の方が問題と感じていることが明らかになっている。

1 2019年4月1日から順次施行されている「働き方改革関連法」において、時間外労働等の適用除外とされてきた自動車運転などの業務が、2024年4月1日から時間外労働の上限規が適用されることになり、その前後に「物流の2024年問題」に関する新聞報道が増えている(日本経済新聞朝刊及び地方経済面：2023年3月から2024年10月まで50件、朝日新聞朝刊及び地域面：2023年6月から2024年10月まで30件)