

消費者庁

1. 商品配送における「送料無料」表示の見直しについて

商品配送における「送料無料」表示について、2023年6月～11月に貴庁より行われた、『「送料無料」表示の見直しに関する意見交換会』の中で、「送料無料」表示に関する問題点等は指摘されたものの、法規制やガイドライン（指針）は示されず、事業者の自主的な取り組み状況を注視するという結果となった。一部の事業者では「送料当社負担」とする等の表記変更が見られたものの、当該EC事業者のホームページでは、「送料を無料とする仕組み」が記載されているのみである。対象となる事業者は「送料無料」表示について説明責任を果たすとしているが、送料を無料とする仕組みを説明するだけでは、この問題の解決には至らない。

「2030年度に向けた政府の中長期計画」の中でも、「送料無料」の見直しに関するロードマップが示されており、今後も引き続き「送料無料」表示の見直しに取り組むこととされていることから、法規制またはガイドライン（指針）が示されるよう、強力に取り組まれない。加えて、「送料無料」表示が規制された場合でも、これに類似する表現等が使用され状況は変わらないことも懸念する。したがって「送料無料」表示を規制する場合、類似表現の全てに規制を掛けるよう取り組まれない。

【回答】（消費者制度課）

消費者基本計画（令和7年3月18日閣議決定）における「持続可能な物流の実現に向けて、再配達削減や多様な受取方法の普及促進、また、「送料無料」表示の見直しとしての説明責任を果たす必要性の理解醸成等、消費者や事業者の理解を増進するための取組を積極的に進める」との趣旨を踏まえて、引き続き取り組んでまいります。