

東京くらしねっと

令和6年

3・4

No.288 月号
2024年3月1日発行

今月の話題 消費者にとっての物流2024年問題

テストレポート 電気ケトルによるやけどに注意!

相談の窓口から 「アナログ回線が使えなくなるので、光回線への切り替えが必要」
という勧誘に注意!



東京都消費生活総合センター
相談窓口のご案内

☎03-3235-1155

受付時間 月曜～土曜
9:00～17:00
(祝日・年末年始を除く)

〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階 ●JR・東京メトロ・都営地下鉄「飯田橋」すぐ

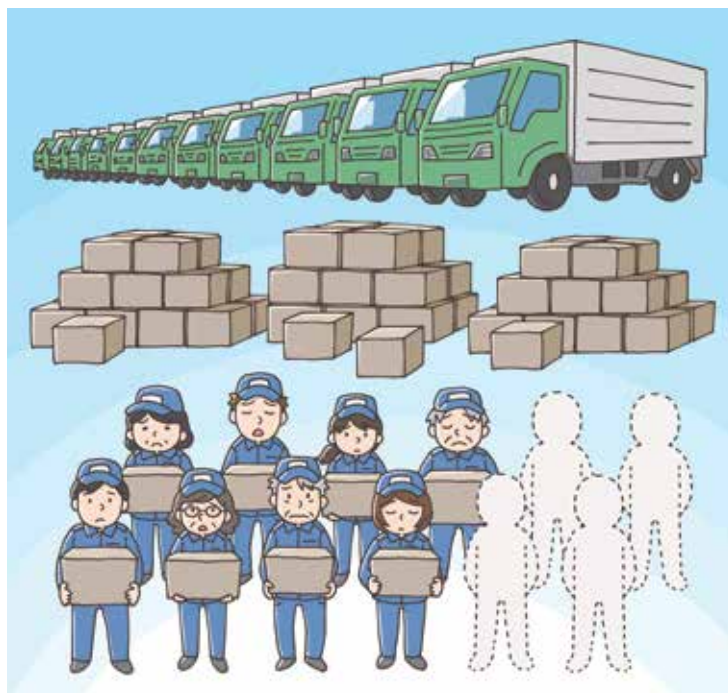
お近くの消費生活相談窓口につながります
消費者ホットライン 局番なし188

東京の消費生活に関する情報サイト 東京くらしWEB
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/>

検索Q



消費者にとっての 物流2024年問題



東京大学先端科学技術研究センター
先端物流科学寄付研究部門

特任研究員 **井村 直人**

皆さんもテレビやネットなどで「物流2024年問題」という言葉を聞いたり目にしたりしたことがあるのではないのでしょうか。

「物流というのだから何かトラックの問題だろう」程度に思っている人も少なくないかと思います。しかし、この問題は私たち消費者の生活にいろいろな影響を与えることになるかもしれません。

「物流2024年問題」とは何か、私たち消費者にどのような影響がありそうなのか、問題の解決に向けて私たちができることは何なのかを考えてみましょう。

「物流2024年問題」とは？

「物流2024年問題」とは、働き方改革関連法によって、2024年4月からトラックドライバーの残業（時間外労働）時間が、罰則付きで年間960時間に制限され、これまで運んでいたはずの荷物が運べなくなるというわれている問題です。

残業時間が制限されるのであれば、その分ドライバーを増やせばいいと思うかもしれませんが、人口の減少が始まっている日本ではあらゆる業種で人手不足が深刻で、新たにドライバーを雇うことは難しいのです。トラックドライバーは、高齢化が進み、労働時間が長い割には給与が低く、必ずしも魅力的な職種ではありません。

また、インターネットなどを通じて物を買うことが増え、宅配便の配達個数が多くなると同時に、届け先の留守による再配達も増えて、さらに人手がかかるようになっていきます。

こういった状況の中でトラックドライバーの残業時間の上限を規制することになると、ますます人手不足となり、運べない荷物が発生するのではないかといわれているわけです。国の発表（※）では、具体的な

対策を行わなかった場合、2024年には日本全体の荷物の約14%、2030年には約34%が運べなくなると試算されています。

※物流革新緊急パッケージ（令和5年10月6日我が国の物流の革新に関する関係閣僚会議決定）より

消費者の暮らしに 及ぼす影響

トラックドライバーの残業時間の上限が規制され労働時間が短くなることで、私たちの生活にどう影響するのでしょうか。まず物流は大きく分けて、皆さんの自宅やオフィスなどに荷物を届ける「ラスト・マイル」と呼ばれる配送と、企業の工場や倉庫などの間を結ぶ幹線輸送に分けられます。

前者の配送では、ドライバーの残業時間の規制のため、これまで1日で終わっていた配達が終わらず翌日に持ち越されたり、翌日配送や時間指定ができなくなったりするかもしれません。

後者の幹線輸送は、多くの場合が長距離の輸送となり、運転時間や休憩時間などを含めた拘束時間が長いので、残業時間の規制はより大きな問題になる可能性があります。例えば、適切な休憩時間を確保することにより荷物の到着が遅れる可能性が

あります。また、これまで日帰りで運送できていたところでも、行き先で宿泊しなければならなくなり、その結果翌日のトラックが不足し、運べない荷物が発生するというようなことが起こる可能性もあります。そして、これらがスーパーマーケットなどの店舗への配送にまで広がり、これまでは注文した翌日に店舗に届いていた商品が届かず、店舗の棚にいつもの商品がない、といったことが増えるかもしれません。



そこで、このような問題を避けるために、この後述べるようなさまざまな対策が行われようとしています。しかし、同時にそういった対策に必要な費用は運送や保管のコストに反映され、それはさらに商品の価格や送料に上乗せされるかたちで消費者の負担が増えることにもつながります。

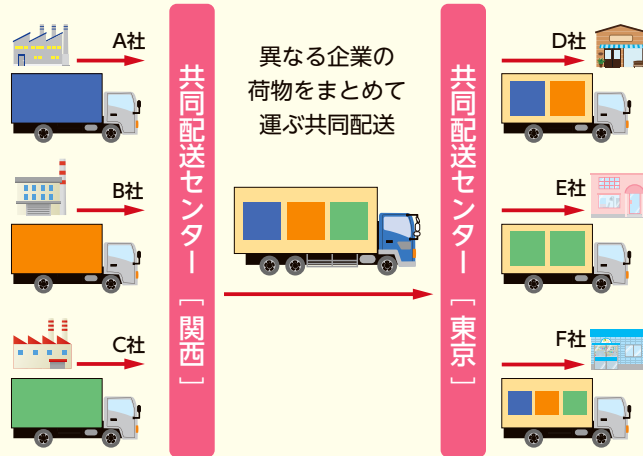
問題解決のための取り組み

国は物流2024年問題への対策として、①物流の効率化、②荷主・消費者の行動変容、③商慣行の見直しの三つを掲げ、法整備などを行うとしています。物流業界では、物流の効率化のためのさまざまな取り組みがスタートしています。

私たちの身近なラスト・マイル配送については、ドライバークや配達営業所の配置を工夫して効率的な配送を目指したり、再配達を減らすための「置き配」を進めたり、配達日を遅らせることでポイントを発行したりといった対策によって、ドライバークの労働時間短縮を目指しています。

そして、一番影響の大きい長距離輸送については、次のような取り組みが進められています。①トラックの積載率向上のため、異なる企業の荷物をまとめて運ぶ共同配送、②ドライバーク一人当たりの運転時間の短縮のため、長距離輸送の途中に荷物を積み替える中継地点の設置、③1台のトラックがトレーラーを牽引して、トラック2台分の荷物を1人のドライバークで運ぶ「ダブル連結トラック」の導入、④ドライバーク(運転士)の人数が少なくて済む鉄道や

船による輸送への切り替え(モーダルシフト)。また、倉庫に到着したトラックが積み卸しの順番を待つ時間を減らすために、あらかじめ倉庫に入る時間を予約するシステムの導入や、積み卸しの時間を短縮するための倉庫作業(荷役)の機械化や標準化も進められています。



そのほか、これまで日本では長い間、スーパーや卸からの受注に対して翌日配送することが慣習となっていました。これを翌々日配送に変えることで荷物をまとめ、トラックの台数を減らして効率を向上させるという取り組みも始まっています。

私たち消費者ができることは

私たち消費者は、通販番組の「送料無料」という言葉に象徴されるように、送料は実際にはメーカーや売主が負担しているにもかかわらず、物流に関する費用はタダ、商品が届くことが当たり前、と認めていたかもしれません。しかし、物流2024年問題がニュースなどで取り上げられることが増えるにつれ、私たちが手に入る商品には必ず物流が関わり、そこにはコストが発生していることを次第に意識するようになってきたのではないのでしょうか。

これからは、消費者の物流に対する意識や行動の変化が求められます。目の前の商品だけではなく、サプライチェーン(商品が生産され消費者の手元に届くまでの一連の流れ)全体への想像力を働かせ、ちよつとした心がけを積み重ねていくことが大切です。

例えば、①インターネットで物を買うときに、初期設定が「翌日配送」でも確実に受け取れる配達日時を指定し、その時間は必ず在宅するか、宅配ボックスや置き配、コンビニでの受け取りなどを利用すること、②もし予定が変わったときには運送会

社などに連絡すること、③複数の商品はまとめて注文・配達依頼をすることなどです。



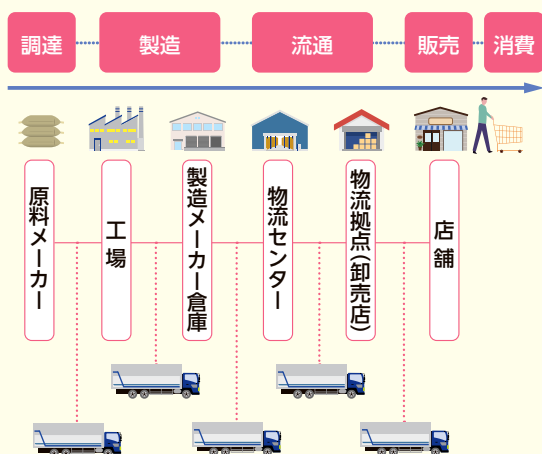
さらに、④いつも買っていた商品がスーパーの棚になければ、いったん他のメーカーの商品を試してみる、⑤食品を買うときは、棚の手前にある賞味期限の近い商品から買ったたり、地産地消を心がけたり、廃棄口スの削減や物流負荷の軽減に協力する、⑥最近増えている大雨や大雪といった災害に備え、自宅でも在庫を持つ、⑦災害時には必要最小限の注文や購買にとどめるなど心がけてみましょう。

このような消費者の意識の変化が、国の掲げる2024年問題への対策の一つである「荷主・消費者の行動変容」につながっていきます。

2024年問題から 持続可能な社会の実現へ

物流2024年問題は、トラックドライバーの残業時間が制限されるという単純な問題ではありません。

これを機会に、私たち消費者の一人一人が、商品が生産され（そのための原料が調達・生産・配送され）、サプライチェーンを経て消費者の手元に届くまでの長い道のりと、そこに関わる物流の存在を意識して、持続可能な社会に貢献できる選択肢を選ぶよう心がけたいものです。こういった消費者の意識と行動の変化が、2024年問題に象徴される物流の危機を救うと同時に、持続可能な社会の実現につながっていくのです。



[次号の今月の話題は「健康づくり」についてです。]

今月の話題

「物流2024年問題」の関連図書・資料を紹介

図書
資料室から

はじめて学ぶ物流

秋川 卓也／大下 剛 著（有斐閣）

図書

社会を支えている物流の仕組みや役割を総合的に学べる入門書。SDGsとの関わりやラストマイル問題、買い物弱者問題など現代の課題にも目を向け、物流論の面白さを伝える一冊。

「送料有料」です！ 人口減少社会でも持続可能な物流サービスのあり方

森田 富士夫 著（白桃書房）

図書

「2024年問題」が注目され、物流危機が叫ばれる昨今。この危機を乗り切るための処方箋について、物流の現場を取材してきた著者が、丁寧に解説。

物流2024年問題と消費者 国民生活ウェブ版 2023年11月号

（独立行政法人国民生活センター）

資料

物流2024年問題とは何か、持続可能な物流の実現のために消費者ができることなどについて、分かりやすく説明。

読んでみて！ 話題の新着図書

レシート探訪 1枚にみる小さな生活史

藤沢 あかり 著（技術評論社）

「レシート」には、その人の暮らしが詰まっている。食のこと、好きなこと、仕事のこと、家族のこと、未来のこと。買い物から見てくる日常の大切さ、豊かさとは？

図書資料室利用案内

※利用時間と利用方法を変更する場合あり

東京都消費生活総合センター（飯田橋）

新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ15階

☎03-3235-1179

【利用時間】 月～木 9:00～17:00
金 9:00～20:00
土 10:00～17:00

【休 室 日】 日曜・祝日・年末年始・
蔵書点検期間

東京都多摩消費生活センター（立川）

立川市曙町1-22-17 アーバンセンター立川3階

☎042-522-5119

【利用再開日】 令和6年3月8日（金）
【利用時間】 月～金 9:00～17:00

【休 室 日】 土曜・日曜・祝日・年末年始・
蔵書点検期間

●利用方法

閲覧…どなたでも（開架式）

貸出…都内在住・在勤・在学の方対象
（図書5冊、DVDなど3本まで2週間）

※閲覧のみの資料もあり

身分証明書等の提示で利用者カードを発行

電気ケトルによるやけどに注意!

電気ケトルは、湯を素早く沸かせる便利な器具ですが、一方で、沸かした湯等に触れてやけどをする事故も発生しています。このため、やけどに関する商品テストを実施しました。



●商品テスト結果(抜粋)

【対象品】電気ケトル9商品※ ※3つのやけど対策機能(転倒流水防止構造、本体二重構造、蒸気レス)を有する商品を2つ、有しない商品を7つ選択

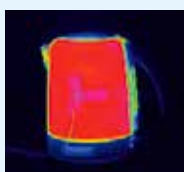
① 転倒流水試験(最大水位線まで水を入れて沸騰後、転倒させ「10秒間に流出する湯の量」を測定)

転倒流水防止構造を有しない多くの商品で、容量の5割を超える湯が流出。
一方、転倒流水防止構造を有する商品の湯の流出は、2%以下。

② 温度試験(最大水位線まで水を入れて沸騰させた時の「本体表面の5箇所※」と「蒸気吹出口」の温度を測定)

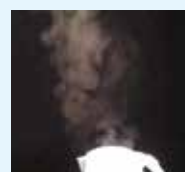
※5箇所とは、本体側面・水量窓・上蓋・取っ手内側・注ぎ口。ただし、電気ケトルの形状により、測定箇所等は異なる。

本体二重構造を有しない商品では、本体側面等で80℃を超える温度を記録。
一方、本体二重構造を有する商品では、60℃未満。



本体表面 サーマ画像

蒸気レスを有しない商品では、蒸気吹出口の直上で90℃を超える温度を記録。
一方、蒸気レスを有する商品では、30℃未満。



蒸気発生状況 静止画

●消費者へのアドバイス

- 本体を転倒させない。
- 取っ手以外に触れない。
- 注ぎ口や蓋の蒸気穴に手や顔を近づけない。
- 床の上や台の端など、転倒、落下の恐れがある場所で使用しない。
- 次のやけど対策機能を有する電気ケトルの使用を検討しましょう。
 - 転倒流水防止構造
 - 本体二重構造
 - 蒸気レス など

詳細は「東京暮らしWEB」電気ケトルによるやけどに注意!～小さいお子さんがいるご家庭では特に注意が必要です～
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/anzen/test/electric-kettle.html>



問い合わせ 東京都生活文化スポーツ局 消費生活部 生活安全課 ☎03-5388-3055



東京都の無料相談「多重債務110番」を実施します

借金返済でお困りの方、一人で悩まずご相談ください! 必ず解決できます!

弁護士、司法書士、法テラス・東京都生活再生相談窓口から派遣された
専門家やカウンセラーが、**無料で** ご相談をお受けします。



お知らせ

日時 3月4日(月)・5日(火) 9:00～17:00 (電話・来所相談)

場所 東京都消費生活総合センター相談課(飯田橋)

新宿区神楽河岸1-1セントラルプラザ16階 <最寄駅: JR「飯田橋駅」西口/地下鉄各線「飯田橋駅」B2b出口>

対象 都内在住・在勤・在学の方

相談・問い合わせ 東京都消費生活総合センター 相談課 ☎03-3235-1155



東京都消費生活総合センターの 出前講座をご活用ください

消費生活相談や商品テスト指導などの経験を積んだ東京都消費者啓発員（コンシューマー・エイド）が、悪質商法の手口やその対処法など消費生活に関する情報をお伝えします。

一般向け 若者、高齢者、新入社員、従業員などさまざまな方を対象にご要望のテーマでお話しします。

人気のテーマ ●悪質商法の手口やトラブル事例、対処法 ●インターネットやSNSのトラブル防止

時間 30分～2時間程度 曜日・祝日問わず10時～20時（年末年始は除く）

費用 1時間当たり9,500円（令和6年2月現在） **申込条件** 原則10人以上

※自治会、老人クラブ、PTA等の任意団体が講座を実施する場合は無料。企業、社会福祉法人、NPO法人、行政機関、教育機関等が従業員・職員を対象とした講座を実施する場合は初回のみ無料。

実験講座もあります

実験を通じて消費生活のさまざまなテーマを楽しく理解できる講座です。（お申し込みの前に詳細をご相談ください。）

人気のテーマ

- 糖分または塩分の測定
- シニア世代や子供のヒヤリ・ハット

学校向け 小学生から大学生まで、対象となる学生に合わせたテーマでお話しします。

人気のテーマ ●若者の悪質商法被害防止 ●インターネットやSNSのトラブル防止

時間 30分～2時間程度 **費用** 無料 **申込条件** 原則10人以上

申込方法 希望日の1カ月前までに、まずは電話でお問い合わせください。

時間や費用、テーマなどの詳細はお気軽にご相談ください。

詳細は「東京くらしWEB」 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/de_koza/



申込先・問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 協働連携事業担当 ☎03-3235-4167

高齢者見守り人材向け 高齢者の消費生活トラブル ～早期発見のために～

高齢者の日常生活をサポートするケアマネジャー、ホームヘルパー、民生委員・児童委員、町会・自治会、老人クラブほか、地域の高齢者見守りネットワークの関係者などを対象として、都内の介護事業者、福祉団体、区市町村などが実施する講座に講師を派遣します。

時間 1～2時間程度 曜日・祝日を問わず10時～20時 **費用** 無料 **申込条件** 原則10人以上

申込先・問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 協働連携事業担当 ☎03-3235-4167

年末期の商品量目立入検査の結果

東京都計量検定所では、食料品などの内容量（量目）や表示が正しいか、小売店などに対して立入検査を行っており、特に商品流通が多くなる夏期および年末期に集中的に取り組んでいます。このたび、年末期の立入検査を実施しましたので、その結果をお知らせします。



実施期間 令和5年11月1日(水)から12月13日(水)まで

検査対象事業所と検査内容 都内のスーパーマーケット、一般小売店、パック食品を製造・出荷する事業所（食品製造所）など合計43の事業所に対し、野菜や魚介等、販売している商品の内容量と表示内容の検査を実施

検査結果 商品の内容量が、計量法で定められた誤差※の範囲を超えて、表示量より不足していた不適正商品は、検査を行った全商品数1,035点のうち24点で、全体の2.3%でした。

※例：野菜の場合、表示量が50gを超え100g以下は3g、表示量が100gを超え500g以下は表示量の3%

検査事業所への対応 ①検査現場での指導（誤差を超えて内容量が不足していた商品があった場合の再計量の指示と計量方法の改善指導）
②今後の指導（再度立入検査実施による改善状況の確認）

不適正商品の発生理由 ●商品の表示量に容器類の重さが含まれていた 14点（58%）
●時間の経過に伴う乾燥による減量 10点（42%）



詳細は「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/keiryo/work/work6.html>

問い合わせ 東京都計量検定所 検査課 立入検査担当 ☎03-5617-6628

「強引」「しつこい」… 迷惑な勧誘は、はっきり断りましょう!!

東京都消費生活条例では、消費者が『迷惑』『いやだ』と感じる勧誘を禁止しています。
こんな勧誘を受けて、困っていませんか?

●無料で屋根を点検しますと突然訪問されて、修理契約をしつこく迫られる。

※条例では最初に事業者名と勧誘目的を明らかにしなくてはならないと定めています。

●投資用マンション購入の勧誘電話が、断ったのに何度もかかってくる。

※条例では契約しない意思を示した消費者に対し再度勧誘することを禁止しています。

●契約してくれないと帰れないなどと家に居座られたり、呼び出された店などで長時間にわたり勧誘される。

※条例では消費者に迷惑を覚えさせるような勧誘(長時間の勧誘、執拗な勧誘、深夜・早朝の勧誘)を禁止しています。



こうした勧誘事例はごく一部です。事業者からの勧誘などでお困りのとき、不安なときは、最寄りの消費生活センターに相談してください。

➡ 消費者ホットライン
☎188

問い合わせ 東京都生活文化スポーツ局 消費生活部 取引指導課 ☎03-5388-3073

受講無料・要申込

- 対象は都内在住または在勤、在学の方
- 当日の参加申し込み不可
- 定員ありの講座について：応募者多数の場合は抽選、定員に満たない場合は締切日以降も受付

講座案内



5月の講座案内

実験実習 講座	講座	講師	会場・日時	
	正しく履いて、 楽しく歩こう! ～自分の足に本当に合う靴を 選ぶために～ 定員あり	一般社団法人 足と靴と健康協議会 事務局長 木村 克敏 氏	飯田橋会場(消費生活総合センター) 17階 教室I・II 5月24日(金) 13:30～16:00 ●定員 36名 ●申込締切 5月9日(木) (受信有効) 5/20(月)までに、メールにて 抽選結果を通知	立川会場(多摩消費生活センター) 3階 教室I・II 5月15日(水) 13:30～16:00 ●定員 33名 ●申込締切 4月24日(水) (受信有効) 5/10(金)までに、メールにて 抽選結果を通知
食育 講座	講座	講師	日時	
	頑張る都市農業! 東京の地産地消の 現場から 定員なし	国分寺中村農園 こくベジプロジェクト 検討会議 会長 中村 克之 氏	5月1日(水) 正午 ～ 5月21日(火) 正午 ●YouTube(録画配信) ●申込締切 4月21日(日) (受信有効) 講座前日までに、メールにて視聴用URLをお知らせ	

申込方法 電子申請 東京くらしWEB 募集中の講座 検索 ☞ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabитай/koza/info.html>



実験実習講座(飯田橋会場) 問い合わせ
東京都消費生活総合センター 実験実習講座担当
新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ16階 ☎03-3235-1157

実験実習講座(立川会場)・食育講座 問い合わせ
東京都多摩消費生活センター 実験実習講座または食育講座担当
立川市曙町1-22-17 アーバンセンター立川3階 ☎042-522-5119

※電子申請が困難な場合はご相談ください。



「アナログ回線が使えなくなるので、 光回線への切り替えが必要」という勧誘に注意!



昨日、光回線事業者を名乗る電話があり、「今後アナログ回線が使えなくなるので、光回線への切り替えが必要」と言われました。話を聞いて切り替えは義務だと思い、光回線サービスの契約をしました。届いた契約書を見ると、覚えのない光回線テレビなどのオプションもついていました。解約したいのですが、どうしたらよいでしょうか。



令和6年1月から、NTT東日本及びNTT西日本の「固定電話のIP網への移行に伴う局内設備の切り替え」が開始されますが、この切り替えは、固定電話契約者による手続き・作業は不要で、料金も発生せず、現在使用中の電話機や電話番号はそのまま使用できます。

最近、この切り替えに便乗した事業者から電話や訪問で「光回線サービスの契約が必要」と勧誘され、契約してしまったという相談が、消費生活センターに寄せられています。この事例の方も単なる回線の切り替えであれば、光回線サービスを契約する必要はありませんでした。

光回線事業者から電話で勧誘されても、その場で契約をするのはやめましょう。

万が一契約した場合でも、光回線サービスは、電気

通信事業法の「初期契約解除」(契約書の受領日を含め8日間は解約できる制度)で、光回線のオプション契約は、特定商取引法の訪問販売や電話勧誘販売の場合は「クーリング・オフ」(契約書を受領してから8日以内であれば無条件で契約を解除できる制度)で、解約できます。

光回線サービスの勧誘の多くは、代理店が行っています。解約したい場合は、すぐに代理店と光回線事業者の両方に解約したい旨を連絡し、不明な点があれば最寄りの消費生活センターにご相談ください。

<参考> 東日本電信電話株式会社「固定電話(加入電話・INSネット)のIP網移行を2024年1月1日から順次開始」

https://www.ntt-east.co.jp/info/detail/231214_01.html

※令和6年8月一部修正

相談窓口のご案内… ☎03-3235-1155

東京うこっけい



全身を柔らかい羽毛で覆われ、肉や骨が黒いという特徴を持つ烏骨鶏は、江戸時代の初期にその薬効を記した薬学書とともに中国から渡来しました。中国や韓国では古来より肉や卵が薬膳料理の素材として珍重されており、漢方の効能もうたわわている鶏です。「東京うこっけい」は、元々、年間50〜80個程度しか産卵しなかった烏骨鶏を、えさの量をほとんど増やすことな

く年間190個程度まで産むように品種改良し、平成10年に系統を確立した東京都の特産鶏です。多摩地区の農家を中心に飼養されています。

農家で生産された卵は主に農協などの直売所で販売されており、カステラやプリン等のお菓子の材料としても利用されています。卵は1個40g程度と小ぶりで価格も高めですが、一般の鶏卵より黄身の割合が多く白身がさらっとしているため、濃厚な味が楽しめます。

資料提供: (公財)東京都農林水産振興財団 東京都農林総合研究センター

東京産の旬な食材情報はこちら!

都民の皆様へ東京の農林水産物の魅力を伝え、味わい、体験していただけるよう、(公財)東京都農林水産振興財団では、**ウェブサイト「とうきょうの恵み TOKYO GROWN」**を開設しています。東京産食材が味わえるこだわりのレストランや旬の野菜・果物、加工品等の特産物情報など、東京の農林水産情報をふんだんにお届けしますので、ぜひご覧ください。

詳しくは **TOKYO GROWN** 

