

小方尚子 - 新型コロナが促すオンラインショッピングの利用拡大



小方尚子

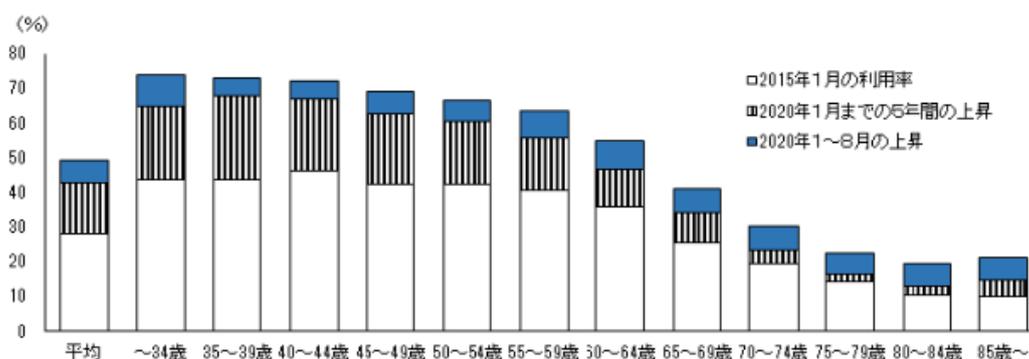
株式会社日本総合研究所
調査部 マクロ経済研究センター 主任研究員

HR watcher

新型コロナウイルス感染への警戒から、実店舗での消費が控えられる中、インターネットを通じたオンラインショッピングの利用が広がっています。二人以上世帯における利用率は、2019年には40%台前半で緩やかに上昇していたものが、緊急事態宣言が発令された4月以降急増し、5月以降には50%を超える水準で推移しています。

世帯主年齢階層別に見ると、高齢世帯を含むすべてのグループで、新型コロナ発生前後で利用率が一気に6ポイントほど上昇しています【図表】。これまで70歳以上では、新たに利用し始めた人はあまりおらず、60歳代の利用者が70歳に達することで徐々に利用率が上昇していたとみられますが、新型コロナ禍の下では、高齢者層でも新たに利用する人が増えています。

【図表】 世帯主年齢階層別のオンラインショッピング利用率（2020年8月）



資料出所：総務省統計局「家計消費状況」を基に日本総研作成

- 【注】 1. 数値は「二人以上の世帯」のもの。年齢は2020年時点。2015年1月の利用率は、当該グループの5年前の値。例えば60～64歳の場合、2015年の55～59歳値
 2. 2020年1～8月の上昇幅は、日本総研作成の季節調整値から算出。

利用率の上昇を受けて、オンラインショッピング全体の利用金額も伸びています。緊急事態宣言が発令された4月から8月までの世帯当たりの平均利用額は1万6190円と、前年比1割以上の伸びとなりました。内訳を見ると、旅行費が大きく落ち込みましたが、食料、家電・家具等の伸びがこの落ち込みを補い、全体としては高い伸びとなっています。

こうしたオンライン消費の拡大は、企業側の取り組み強化の結果とみることもできます。新型コロナ禍の来店客減少に直面し、多くの小売店やメーカーがネット通販の強化に乗り出しました。サービス業でも、外食サービスの宅配強化のほか、オンラインフィットネスジム、コンサート等のストリーミング配信、オンラインの法事まで、さまざまなオンラインメニューが登場しました。

折しも、クラウドの活用が広がるなどの技術進歩を背景に、メーカー等が自社の商材の販売をオンラインで直接消費者に販売するD2C（Direct to Consumer）を支援するサービスが整ってきています。コストを抑えたオンラインビジネス構築の選択肢が増える中で、中小企業でも、SNSなどを通じて顧客と情報交換し、自社のファンを増やし、ブランド価値を高め、売上拡大につなげていく、といった好循環を作り出す可能性が広がっています。

一方で、ネットに不慣れな利用者が増えたことで、操作ミスで同じ注文を何度も繰り返してしまった、小さな文字で書かれた契約条件を見落として過剰な購入契約をしてしまった、などのトラブルも増え、国民生活センターに寄せられるネット関連の相談件数が今年に入って増加傾向にあります。市場全体の中ではレアケースにとどまり、市場の成長を大きく妨げるには至っていないものの、企業としては、消費者に信頼され、愛用されるビジネスとなるため、購入条件を明示し、誤発注が疑われる場合にはアラートを出す、過剰購入には制限を掛けるなどの対策をとっていくことも検討すべき課題となっています。

オンラインショッピングを敬遠していた多くの人が、新型コロナ禍に背中を押されて利用を始めた格好ですが、いったんその利便性に慣れると、使い続ける人が多いとみられます。新型コロナ禍で加速したオンラインショッピングの拡大は、一時的な盛り上がりで終わることなく、アフターコロナの経済においても定着していくでしょう。日本の個人消費におけるEC（電子商取引）は、拡大したとはいえ米国や英国に比べると低く、まだまだ伸びしろは大きいとみられます。

そもそも、マクロ経済の観点から見れば、高齢化の急速な進展と人口減少により基調的な人手不足にあるわが国においては、ECの拡大による小売・サービス業の生産性向上は、歓迎すべき変化と考えられます。またミクロの個別企業をみても、人手不足に苦しみながら実店舗を運営していたときよりも、新型コロナ禍の下でのECビジネスのほうが売り上げも労働環境も改善したという例も、少数ながら出てきています。

企業としては、新型コロナにより、消費者のネットシフトと、オンラインビジネスの進化が加速している状況を直視し、自社ビジネスのデジタル化を加速させていくことが求められているといえましょう。

Profile

小方尚子 おがた なおこ

株式会社日本総合研究所 調査部 マクロ経済研究センター 主任研究員

東京大学教養学部教養学科卒業。三井銀行（現三井住友銀行）入行と同時に三井銀総合研究所（現日本総合研究所）へ出向。2005年、法政大学大学院修士課程修了。アジア経済、米国経済の調査分析を担当した後、現在は、個人消費、雇用、賃金、物価など家計部門を中心とする国内マクロ経済分析に従事。