

拡大するスウェーデンの E コマース (電子商取引)

ストックホルム事務所・欧州ロシア CIS 課

スウェーデンでは小売業全体の売上高の伸びはここ数年、横ばいが続いているが、電子商取引 (E コマース) は毎年 2 ケタ台の成長を続けており、2010 年に小売流通業界の売上高全体の 4.6% を占めている。E コマースの現状をレポートする。

目 次

| | | |
|----|---------------------------|---|
| 1. | スウェーデンにおける電子商取引の現状 | 2 |
| 2. | 携帯電話を利用した電子商取引 | 3 |
| 3. | 安全性を高めるための認証制度 | 4 |
| 4. | 国家戦略「デジタル・アジェンダ」の策定 | 6 |
| 5. | 政府による支援 | 7 |
| 6. | 行政における電子商取引の活用 | 8 |

【免責条項】

ジェトロは本レポートの記載内容に関して生じた直接的、間接的、あるいは懲罰的損害及び利益の喪失については一切の責任を負いません。

これは、たとえジェトロがかかる損害の可能性を知らされていても同様とします。

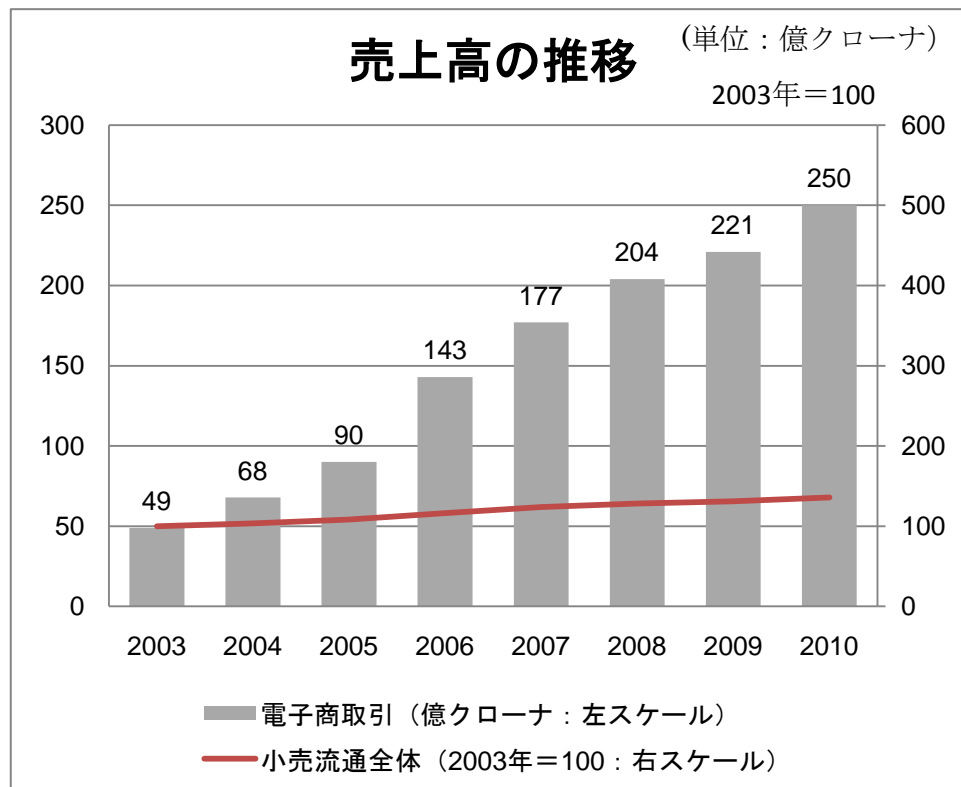
© JETRO 2011

本報告書の無断転載を禁ずる

1. スウェーデンにおける電子商取引の現状

小売流通研究所（HUI）によればスウェーデンの電子商取引の売上げ額は、2003年の49億クローナから毎年2ケタ台の成長を遂げ、2010年には250億クローナ（約3,250億円）となった¹。これは、小売流通業の売上げ額全体の4.6%に相当する。リーマン・ショック以降の不況で価格競争が激化したが、それが価格の面で優位なネット販売などの電子商取引の人気をむしろ高める結果となったと同研究所では分析している。

(図1) 電子商取引と小売流通全体の売上高の推移



(出所) 電子商取引：E-barometer（小売流通研究所）

小売流通：スウェーデン中央統計局

電子商取引を利用する人の割合も毎年高まっている。スウェーデン中央統計局（SCB）が2010年3月に行った調査²によると、過去1年間にネット上で商品やサービスを購入し

¹ 小売流通研究所のE-バロメーター：<http://www.hui.se/web/E-barometern.aspx>

² 中央統計局のプレスリリース：http://www.scb.se/Pages/PressRelease_302282.aspx

たことがある人は16～74歳の人口の66%と、6年前の同様の調査に比べて23%ポイントも上昇している。年齢別に見ると25～34歳が82%、35～44歳が80%と高いのに対し、65～74歳は31%にとどまる。欧州の中では、ノルウェー、デンマーク、オランダ、イギリスに次いで第5位であるが、65～74歳の利用率に限ってみてみると、イギリスに次いで第2位となるなど、スウェーデンでは高齢者の利用率が高い³。また、インターネット・バンキングの普及率は80%に及んでいる⁴。

電子商取引で購入される商品で一般的なものは、パック（チャーター機利用）旅行やホテルの宿泊、航空券などのほか、女性では本や雑誌、衣類、スポーツ用品、男性ではパソコンや関連機器、株、保険、その他の金融サービス、ロト（宝くじ）購入などが多い。

このように急成長する電子商取引市場であるが、現在指摘される問題点は電子商取引を利用して商品やサービスを販売している中小企業の割合が25%と低いことである⁵。グーグル・スウェーデンは、消費者の要望にスウェーデンの中小企業がうまく対応できなければ、国内の消費者は外国企業に流れてしまう、と警鐘を鳴らしている⁶。スウェーデン政府も2011年度政府予算案のなかで、スウェーデン企業や国民による電子商取引の活用を今後も高めていく必要性を指摘している⁷。

業界団体としては、1973年に設立されたスウェーデン通信販売連盟⁸（SDh）があるが、近年の電子商取引市場の拡大に伴って、加盟社数は350に膨らんでいる。また、ストックホルム商工会議所（Stockholms handelskammare）には2000年に電子商取引部（Stockholms e-handelskammare）が新設され、電子商取引の普及と発展のための政策提言などを行っている。

2. 携帯電話を利用した電子商取引

電子商取引市場の中でも特に成長が著しいのは、携帯電話を通じた電子商取引である。電子商取引全体に占める割合は2010年第3四半期の時点で7%と、その1年前の4%から急増している⁹。小売流通研究所によると、iPhoneやアンドロイド搭載機などのスマートフ

³ EUの統計局EUROSTATのデータ

⁴ 中央統計局の報告書：http://www.scb.se/Pages/PublishingCalendarViewInfo_259923.aspx?PublObjId=12246

⁵ インターネットに関する雑誌：<http://internetworld.idg.se/2.1006/1.374606/svenska-foretag-missar-nataffarer>

⁶ グーグル・スウェーデンなどによる報告書「Internet Economy」のページ：<http://connectedsverige.se/>

⁷ 政府のプレスリリース：<http://www.regeringen.se/content/1/c6/16/00/08/2dec5a88.pdf>

⁸ スウェーデン通信販売連盟：<http://www.svenskdistanshandel.se/>

⁹ マーケティングに関する情報サイト：<http://www.marknadsbarometer.se/fa-svenskar-e-handlar-med-mobilen/>、郵便公社のプレスリリース：

オンが普及したことが背景にあるという。人口 900 万人強のスウェーデンにおいてスマートフォンを所有している人の数は 200 万人ほどと見られ、アンケート調査によるとそのうち 5 人に 1 人がスマートフォンを利用して商品やサービスを購入したことがあると答えている。一般的な商品は、ゲーム、衣類、本、パソコン、家電製品などである。2011 年 1 月にスウェーデンで販売された携帯電話の 7 割がスマートフォンであることなどから、携帯電話を通じた電子商取引はさらに伸びていくものと期待される。

電子商取引を行う企業の半数はすでに携帯電話専用ホームページを開設したり、iPhone や iPad、アンドロイド用のアプリケーションを作ったりと、利便性の向上や潜在的な顧客への新たなチャンネルの開設に努めている。また、国や自治体が提供している職業訓練プログラムのなかには携帯電話を通じた電子商取引の専門講座や、アプリケーションのプログラミング講座まで登場している¹⁰。

3. 安全性を高めるための認証制度

電子商取引が今後も拡大していく上での障害としては、利用者が抱える安全性への不安が挙げられる。中央統計局の調査によると、国民の 5 人に 1 人が個人情報の保護や支払い手続きに対する不安からネット上での購買や注文を避けたことがあると回答している¹¹。これに対し「安心できる電子商取引 (Trygg e-handel)」および「認証を受けた電子商取引 (Certifierad E-handel)」といった認証を作り、認定を受けた企業に与えることで不安を解消しようとする動きもある。



「安心できる電子商取引」のロゴ
出所：認証組織のサイト
<http://www.tryggehandel.se/>より

<http://www.postennorden.com/sv/om-oss/media/pressmeddelanden/posten-sverige/2011/kraftig-okning-av-mobil-e-handel/>

¹⁰ 産業新聞 Dagens Industri :

http://di.se/Default.aspx?pid=200_NewsDeskPressReleasePageProvider&epslanguage=sv

スウェーデンラジオのニュース：<http://sverigesradio.se/sida/artikel.aspx?programid=83&artikel=4352020>

¹¹ 中央統計局のプレスリリース：http://www.scb.se/Pages/PressRelease_302282.aspx

「安心できる電子商取引¹² (Trygg e-handel)」

2007年春にスウェーデン通信販売連盟 (SDh) の発案のもとで、産業省 IT 政策課や消費者庁 (Konsumentverket) といった行政機関や、ストックホルム商工会議所 (Stockholms handelskammare)、小売流通研究所 (HUI)、価格比較ウェブサイトであるプライスランナー (Pricerunner)、消費者団体やスウェーデン銀行連盟 (Svenska Bankföreningen) などが集まり、認証を管理する組織を発足させた。電子商取引を行う企業がこの認証を取得するための条件は以下の 12 項目である。

1. 企業情報 (法人名、住所、電話番号、問い合わせメールアドレス) の明示
2. 顧客からのメールによる問い合わせに対する 48 時間以内の対応
3. 購入・注文後のキャンセル、返品、苦情申し立てにおける消費者権利の尊重
4. 商品とその価格、在庫に関する情報の適切な表示
5. 配送期日の適切な通知
6. 返品・キャンセルの際の適切な返金
7. 返品・キャンセルの条件と問い合わせ窓口などの適切な通知
8. 苦情申し立てと保証に関する条件と問い合わせ窓口などの適切な通知
9. 取扱説明書・マニュアルの添付
10. 18 歳未満の者への販売禁止
11. 企業の財務状況の健全さ
12. 安全な支払い手段の確立や消費者情報の保護

以上から分かるように、この認証では消費者の権利の保護に重点が置かれている。認証取得後は定期的な抜き打ち検査を実施、利用者からの苦情を受けて調査を行うことで、これらの条件を満たしていない企業への認証を取り消す。認証を取得している企業は 2011 年 3 月現在 342 社である。

2007 年にこの認証が作られてから数年が経ち、ネット利用者への認知度は高まっている。2010 年に行われたアンケート調査によると 6 割の人がこの認証に見覚えがあると答え、その大部分がこの認証を持っている企業からのネット購入には安心感を覚えると答えたという。

¹² 認証組織のサイト : <http://www.tryggehandel.se/>

「認証を受けた電子商取引¹³ (Certifierad E-handel)」

上に紹介した認証がスウェーデン通信販売連盟という業界団体を中心に作られたものであるのに対し、この認証はNPOである電子商取引認証委員会 (Rådet för E-handelscertifiering) が2007年に設立したものである。認証を取得するための条件は、企業の財務状況の健全性や商品に関する適切な情報表示、問い合わせに対する一定時間内の対応などに加えて、ネット上での支払い手続きにおける暗号化やウィルスおよびスパムメール対策を正しく行っていること、クッキーなどの使用の有無を適切に表示していることなど、ネット上での安全性に重点が置かれている。認証を取得している企業は2011年3月現在290社にのぼる。上記の「安心できる電子商取引」と併せて認証を受ける企業も一般的である。



「認証を受けた電子商取引」のロゴ
出典：認証組織のサイト
<http://www.ehandelscertifiering.se/>
より

4. 国家戦略「デジタル・アジェンダ」の策定

スウェーデン政府は現在、ハット情報技術・地域問題相のもと、デジタル社会の構築のために重点的に取り組むべき7つの領域¹⁴を設定したうえで、国家戦略である「デジタル・アジェンダ¹⁵」の策定を行っている。7つの領域とは、(1) デジタル化による社会包摂、(2) 環境政策へのITの活用、(3) 研究・イノベーション・起業の促進、(4) 教育へのITの活用、(5) デジタル能力の向上、(6) 医療・福祉におけるITの活用、(7) 電子政府やその他の社会サービスのデジタル化である。このそれぞれについて、産業省は関係団体、NPOなどとの意見交換を2011年2月から3月にかけて開催してきた¹⁶。これに加え、ハット情報技術・地域問題相は2011年3月10日に「デジタル化委員会」を新たに設立すると発表した¹⁷。これは政府、学術関係者、NPO、企業、民間アドバイザーなどからなる専門家委員会であり、「デジタル・アジェンダ」とその具体的な行動計画を策定していく上で中心的な役割を果たしていく。

電子商取引の促進はこの中に直接的には含まれないものの、「(3) 研究・イノベーション・起業の促進」を通じて、スウェーデンにおける電子商取引企業の振興や関連技術の発

¹³ 認証組織のサイト：<http://www.ehandelscertifiering.se/>

¹⁴ 政府：<http://www.regeringen.se/sb/d/14269/a/160369>

¹⁵ 政府：<http://www.regeringen.se/sb/d/14375>

¹⁶ 政府：<http://www.regeringen.se/sb/d/14390/a/160174>

¹⁷ 政府：<http://www.regeringen.se/sb/d/14479/a/162816>

展を推し進めていくものと思われる。ビヨリング貿易相も 2010 年 10 月の第 2 次ラインフェルト内閣発足の際に、スウェーデンの電子商取引企業が国外にも市場を拡大していくことを期待したいと述べている¹⁸。

5. 政府による支援

電子商取引の普及のために、スウェーデン政府は主に成長庁¹⁹ (Tillväxtverket) を通じていくつかのプロジェクトに助成金を拠出している。例えば、既に紹介した「安心できる電子商取引」という認証に対しては、制度の確立と普及を支援するために 2008 年から 2010 年まで 116 万クローナ (1,500 万円) が供与された²⁰。この他には、以下のようなプロジェクトがある。

障がい者・高齢者への電子商取引の普及²¹

スンスヴァル市の介護サービスを受けている障がい者や高齢者が電子商取引を積極的に活用し、日用品や食料品の買い物や配食サービスの注文を簡単に行えるようにするための技術の実証実験。画像を多用し、文字を大きくすることで障がい者・高齢者に対する利便性を高めたソフトウェアが特徴である。成長庁は 2009 年から半年間の間に 31 万クローナ (400 万円) を提供した。

電子商取引による過疎地域の経済振興²²

ウプサラ県の農村地域の企業が、インターネット販売や電子商取引を活用してより大きな市場にアクセスすることを支援するプロジェクト。電子商取引を過疎地域の経済振興の鍵としたい考えである。EU 地域開発基金の支援を受けて設立された「e工場²³ (e-fabriken)」

¹⁸ 政府：<http://www.sweden.gov.se/sb/d/12669/a/152984>

¹⁹ 成長庁：<http://www.tillvaxtverket.se/ovrigt/englishpages.4.21099e4211fdb8c87b800017332.html>

²⁰ 成長庁：

<http://tillvaxtverket.se/huvudmeny/insatserfortillvaxt/insatsersomutfasas/handlingskraftmedit/projektdokumentation/tryggehandel.4.74f57d0f1283a4f88ff80005128.html>

²¹ 成長庁：

<http://tillvaxtverket.se/huvudmeny/insatserfortillvaxt/insatsersomutfasas/handlingskraftmedit/projektdokumentation/tillganglighetviahandel.4.74f57d0f1283a4f88ff80003233.html>

²² 成長庁：

<http://www.tillvaxtverket.se/huvudmeny/euprogram/omeuprogram/projektartiklar/nyamojlighetermedhandelpainterne.5.74f57d0f1283a4f88ff800023443.html>

²³ <http://www.e-fabriken.se/>

というNPOが、既存の企業に電子商取引を活用するためのアドバイスを行ったり、電子商取引を活用した新規企業の立ち上げを支援する。2007年からの3年間に、EU地域開発基金から783万クローナ（1億円）のほか、市や県からあわせて1203万クローナ（1億5,600万円）、企業支援公社（Almi）から252万クローナ（3,300万円）の援助を受けている。この3年間にこのプロジェクトの支援を受けた企業は650社であり、このうち200社はこのプロジェクトが生んだ新規企業である。

電子商取引企業の起業・成長を支援するインキュベーター²⁴

革新的で高い競争力を持ち、電子商取引をうまく活用しようとする様々なビジネスアイデアを吟味し、その中から有望なものの起業を支援する。これまで40近くのアイデアが審査され、現在までに10社近くが誕生している。このプロジェクトには、成長庁の前身である産業発展庁（Nutek）から助成金が提供された。

6. 行政における電子商取引の活用

政府や行政機関も電子商取引を業務の中に積極的に取り込んでいる。業務の効率化を目的とした民間企業や他の行政機関との間の請求書の電子化（E-faktura）は2005年から検討が始まり、2008年7月までに国のすべての行政機関で導入された²⁵。2008年からは次のステップとして、公共調達における注文・入札手続きの電子化が現在試みられている²⁶。注文手続きの電子化は、2013年までに国のすべての行政機関が導入する予定である²⁷。

行政業務の電子化（電子政府）に向けたこれらの取り組みは、政府の中に設けられ20近くの行政機関の代表からなる「電子政府代表団²⁸（E-delegationen）」と呼ばれる作業グループのもとで続けられている。

（本稿は現地事情に詳しいスウェーデン、ヨーテボリ市在住の佐藤吉宗氏に委託し作成した。）

²⁴ プレスリリース：

<http://www.mynewsdesk.com/se/view/pressrelease/tradera-grundare-startar-nordens-foersta-e-handelsinkubator-efactory-272766>

²⁵ 政府の電子請求書「E-faktura」：<http://www.e-fakturera.nu/>

²⁶ 財政管理庁（ESV）：<http://www.esv.se/e-handel>

²⁷ 政府の担当者によるスライド：

http://www.upphandlingsdagarna.se/Presentationer_UHD2010/Anders_Nystrom_Effektivisering-av-inkop-i-staten-med-e-bestallningar.ppt

²⁸ 電子政府代表団：<http://www.edelegationen.se/>

アンケート返送先 FAX : 03-3587-2485

e-mail : ORD@jetro. go. jp

日本貿易振興機構 海外調査部 欧州ロシア CIS 課宛

● ジェトロアンケート ●

調査タイトル：拡大するスウェーデンのEコマース（電子商取引）

ジェトロでは、拡大するスウェーデンのEコマースを目的に本調査を実施いたしました。報告書をお読みいただいた後、是非アンケートにご協力をお願い致します。今後の調査テーマ選定などの参考にさせていただきます。

■質問1：今回、本報告書で提供させていただきました「拡大するスウェーデンのEコマース（電子商取引）」について、どのように思われましたでしょうか？

(○をひとつ)

4：役に立った 3：まあ役に立った 2：あまり役に立たなかった 1：役に立たなかった

■質問2：①使用用途、②上記のように判断された理由、③その他、本報告書に関するご感想をご記入下さい。

| |
|--|
| |
|--|

■質問3：今後のジェトロの調査テーマについてご希望等がございましたら、ご記入願います。

| |
|--|
| |
|--|

■お客様の会社名等をご記入ください。(任意記入)

| | | |
|-----|--------------------------------|--------|
| ご所属 | <input type="checkbox"/> 企業・団体 | 会社・団体名 |
| | | 部署名 |
| | <input type="checkbox"/> 個人 | お名前 |
| | | |
| | | |

※ご提供頂いたお客様の個人情報については、ジェトロ個人情報保護方針(<http://www.jetro.go.jp/privacy/>)に基づき、適正に管理運用させていただきます。また、上記のアンケートにご記載いただいた内容については、ジェトロの事業活動の評価及び業務改善、事業フォローアップのために利用いたします。

～ご協力有難うございました～