

1月25日（木） ホーチミン（ベトナム）

SAWACO

25日は、本市水道局との技術交流を行っているホーチミン市水道総公社（SAWACO）本社を訪問し、水道事業の取り組みや本市との連携及びSAWACOのGISシステムについて説明を聴取したのち、本社に隣接する子会社のBen Thanh給水会社のネットワークオペレーションセンター（NOC）にてGISシステムの視察を行った。

【説明概要】

（SAWACOの概要及び本市水道局との連携について）

国際協力担当部長の Duong Hong Phuong 氏より説明を聴取した。SAWACOはホーチミン市人民委員会が100%出資している公社である。ホーチミン市の人口は1,100万人であり、水道供給能力は1日あたり290万 m^3 、漏水率は14.44%である。

大阪市水道局との連携協力は2009年から開始され、毎年、技術者の代表団がベトナムと日本を相互に訪問し研修を行っている。大阪市との連携による目標は、①給水システムの強化・改善における協力の促進、②給水システムの管理と運営に関する知識と経験の共有、③水供給プロジェクトの調査、提案、実施に対するサポートの提供の3点である。

これまでSAWACOから62名が大阪での技術交流会に参加しており、安全な水の供給、水道の運営管理、漏水の削減、ビジネスや顧客サービスについてなどさまざまな分野での知識、経験が共有されている。15年間のプロジェクトの参加者のほとんどはキャリアを積み、部長や課長レベルとなっている。

また、大阪市水道局の支援により、JICAプロジェクト「ホーチミン市水道整備調査」（2011年～2012年）が行われたことも成果としてある。

浄水場の給水区域ゾーニングが完了し、漏水率が低下した。「ホーチミン市水供給改善調査」（2011年～2012年）により、現在、貯水池や取水施設を代替水源に直接建設するマスタープランを作成中、2050年までに完成予定である。



SAWACO本社内の会議室での説明聴取の様子

JICA プロジェクト「ホーチミン市水道整備計画準備調査」(2014年～2015年)により、給水網のポンプ場、貯水池建設に向けたマスタープランの改定を実施中であり、承認され次第、実施予定である。

JICA プロジェクト「給水システム施工に関する日本技術普及のための民間セクターとの連携プログラム」(2017年～2018年)や「給水システム施工に関する日本技術普及のための民間セクターとの連携プログラム」(2017年～2018年)により、日本の技術を参考に現場作業員向けの実践的な研修が提供され、その成果を普及させている。

これまで15年間、大阪市からの技術支援をいただき大変感謝している。

今後、大阪市との協定のもと、自費で技術交流や研修を継続し、SAWACO のプログラムやプロジェクトに日本の技術を導入、研究、応用し、持続可能な水供給産業を共に発展させていきたいと考えている。

(SAWACO のGISシステムについて)

技術部の Duong Le 氏から説明を聴取した。

SAWACO のGIS (地理情報システム Geographic Information System) =SAWAGIS により、水の供給、施設の位置、パイプラインの配置、水質などのデータを管理している。2005年から2006年にかけて構築し、水道ネットワークデータの構造を形成した。その後、システム開発や法整備を行い、2018年から現在に至るまで SAWAGIS システムをホーチミン市の水道網管理、生産、事業、顧客ケア活動等、全般に適用している。

SAWAGIS システムは、SAWACO のポータル上で毎週データを同期しており、WEB 公開している。データを統合し、給水ネットワークシステムマップを構築しており、漏水などの状況が WEB 上で把握できる仕組みとなっている。モバイル端末でもアプリでアクセスすることができ、給水ネットワークシステムのマップを確認、検索することができる。

また、SAWACO だけではなく、他のデータも管理することができるため、今後、データの管理、取り方をどのようにするか、SAWAGIS をどのように展開していくか検討している。

【質疑応答】

Q : 今年1月に石川県で地震があり、県内で5万個が断水。水道管の破損による漏水があり、現在も作業が続いている状況である。GISシステムにより、リアルタイムに漏水や老朽化している箇所が特定できるのか知りたい。

A : 現在のGISシステムでは、異常があるのではと感じた時に、A地点ーB地点の間を確認しに行くことはできるが、リアルタイムにピンポイントで把

握するという事は難しい。将来的にはリアルタイムで異常を把握できるシステムにしたいと考えている。

Q : GISがなぜSAWACOにできたのか。

A : ホーチミン市の人口が多いこと、また、フランス統治時代からの古い給水施設であることから、非常に管路が複雑であるため、SAWACOとしてはデータの管理の必要性があったことが要因として大きい。

Q : 我々日本人は、ホーチミンでは水道の水を飲むと言われるが、ホーチミン市民は水道水を飲んでいるのか。飲めるのか。

A : ベトナムの保健所ではSAWACOの水は飲めると検査結果が出たが、現状として市民は水道水を飲んでいない。原因として考えられるのは、ベトナム人は沸騰した水を飲むという習慣があること。また、水道管が長いことから、その給水過程で汚染される可能性があることである。浄水場の近くであれば飲むことができる（殺菌するための塩素の匂いがするところもあるが）。ホーチミン市人民委員会からも、努力して水道水を飲める状態にするようにと言われている。保健所ではSAWACOの水は飲めると言われているが、生活水として使えるという意味であり、定義が曖昧なところがある。エリアごとに検討しており、塩素の調整が一番大きい問題であるが、飲める水に向けて現在努力している。5年から10年後には水道から飲めるようにしたいと考えている。しかし、安い水道料金では技術が上げられないのが課題である。

Q : SAWACOと大阪市との連携について、これまで3回更新しているが、今後、本市との連携において、どういったことを望んでいるか。

A : 大阪市とこれまで3回更新しているが、今後もSAWACOの自費で大阪に勉強しに行きたいと考えており、直接水道水を飲めるレベルになることをめざしている。これまで62名が大阪市との連携による研修を受けている。今後、まず保健所の検査について、直接水道の水を飲める水質の定義、ルールがないため法制度の整備が課題と考えている。また、モニタリングもきっちりやったことがないので、そういったことも大阪市水道局に協力いただき取組みたいと考えている。

Q : 下水についてのシステムは構築されているのか。下水を担当する機関との連携は。

A : SAWACOは給水のみで、排水と下水は異なる機関である。下水処理は日本の政府の援助で大きな処理場を作ったがまだ不足している。

Q : 漏水率が14パーセントというのは高いと感じる。大阪市は5パーセント程度であるが、漏水率を下げたため水道管を新しく更新するよう進めている。ホーチミン市は管路を新しくするというよりも別の取り組みをしているように思われるが、漏水率の改善についてどのような取り組みを考えている

のか。

A：大阪市水道局との協力連携前であるが、15年ほど前は漏水率が40パーセントであった。15年間で大きな管路を更新すると非常に予算がかかったが、国内の予算と海外の協力により更新した。もっと更新したいところだが、古い管路の交換をするため、人口が多いところは電気などインフラ施設が入っているのが困難である。費用とのかねあいでは一番合理的なバランスでできるところを検討している。

Q：大阪市は漏水により時々道路が陥没することがある。ホーチミンでもそのようなことがあるのか。

A：ホーチミンでも漏水により道路が陥没する時がある。大きい管路のところではモニタリングができていますので減らせている。

【各会派の所感】

[大阪維新の会]

SAWACOの所有するGISシステムは、個人・法人の水道使用状況や税データなど、行政・官があらゆる情報をSAWAGISのシステムにて集約・管理しているため、非常にフレキシブルな活用ができる。その反面、個人情報の漏洩リスクが生じてしまうのではないかと感じた。

個人情報保護という観点からも、それらデータの取扱いこそ難しいが、災害時等の緊急事態にあつては、被害状況の把握や復旧にあたってとくに柔軟かつ迅速な対応が求められる。今回の能登半島地震でも被害が顕著であった水道インフラに関しては、個人情報に結びつかない一定の数値データを活用したリアルタイムの異常感知システムなど、本市において有事における未然の防災対策をしっかり講じておくことも必要ではないだろうか。

[自由民主党・市民クラブ]

水道公社として作る水は、浄水場で作られた時はそのまま飲める水であるとのことだが、配水過程で飲めない水となってしまうため、大阪市水道局との交流が、ホーチミン市での安全・安心な水道水につながることを望む。

[自由民主党・市民とつながる・くらしが第一]

2009年から開始された大阪市水道局との15年にわたる連携協力は毎年、安全な水の供給、水道の運営管理、漏水の削減、ビジネスや顧客サービスについて多大な貢献をしてきたことが理解でき、あらためてこれまでの歴史で蓄積してきた浄水から給水までトータルで行う大阪市水道局の技術やサービスのレベルの高さを実感した。

「水道の水をそのまま飲む国」は日本を含め12か国と言われ、日本の水は水道水に厳しい品質基準が設けられ世界でも有数であることが分かる。今回の視察を通じて私たちがどれだけ安心、安全な水を当たり前利用しているかということをも日本の外側からみることであらためて気づかされる。

ベトナム保健省としては、SAWACOの水は「生活水」として飲む水としている。浄水場における水質は適合しているが、実際には、浄水場からの配水に使われる配水管や配管のサビ、汚れ、劣化などによる水質悪化のため市民も飲んでいない状況。SAWACOとして今後改善計画をたてながら飲む水にしていきたいと考えている。

漏水率については、以前は45%程度あったが、現在は14.44%まで改善しており、大阪市の5%台と比較すればまだ高水準である。こうした部分で引き続き大阪市水道局の役割が大変期待されており議会としても応援したい。

SAWAGIS管理システムについては、漏水などの状況、水道ネットワークマスターメーターの統計がWEB上で把握できる。こうしたDXの部分については大阪市水道局の中でも参考になる。

私は、同じ時期の12月には、村落共同体での水と大地にかかる資源管理、コモンの自治をテーマに嘉田由紀子さん斎藤幸平さんと滋賀県高島市フィールドワーク、さらに琵琶湖博物館を視察した。水道水としての琵琶湖の水利用人口は約1450万人にのぼり、琵琶湖淀川の流域内だけでなく近畿圏の多くの人々が水共同体として恩恵をうけている。今後、技術の継承や府市の浄水場のダウンサイジングの課題についてなど住民自治が可能な「水の共同体」という視点からコモンの自治について今回の視察も踏まえながら考えていきたい。

ヴィエティンバンク

ベトナムの国営大手銀行の一つであるヴィエティンバンク（本店所在地はハノイ市）は1988年に設立され、ベトナム屈指の優良銀行として過去継続的に高成長を維持している。

ヴィエティンバンクの取り組み、日本との関わりについて、また、ベトナムで利用されているライドシェアアプリの一つであるGrabとの連携について説明を聴取した。

【説明概要】

同銀行は、国際基準に準拠した先進的かつ競争力のある包括的な金融ソリューションを提供するベトナム4大銀行の一つである。1988年にベトナム国家銀行から分離された後に当行の前身である Incombank が設立され、2008年4月に「VietinBank (ヴィエティンバンク)」に改称し、2009年7月にホーチミン証券取引所に正式に上場、取引を開始した。



ライドシェアアプリにおける説明聴取の様子

同銀行のビジョンは、機能性の高い近代的なベトナムの銀行であること、

2030年までにアジア太平洋地域で最大手銀行トップ20入りすること、2045年までにベトナム最大手かつ信頼性の高い銀行、アジア太平洋地域のリーディングバンク、世界的に高い信頼を得る銀行となることをめざしている。

米国フォーブス誌が発表した「フォーブスグローバル (世界の公開企業トップ2,000社)」に9年連続で選出されており、同銀行の業績 (収益41億ドル、総資産535億ドル) が高く評価されている。

また、ブランド・ファイナンス社の「世界で最も価値のある銀行ブランドトップ300」に2年連続で選出されているベトナム唯一の銀行である。

ベトナム商工会議所が持続可能な発展のためのベトナムビジネス評議会、労働傷病兵社会問題省、ベトナム労働連盟との共催で、持続可能なパフォーマンス、ガバナンス、環境、労働の4分類により格付けした「2020年の持続可能な企業トップ10」にも選出された。

同銀行の株主構成としては、ベトナム国家銀行が約65%、ヴィエティンバンク労働組合が約1.2%、三菱UFJ銀行が約20%となっている。2012年、三菱UFJ銀行と株式引受契約及び業務提携契約を行い、同銀行の約20%を三菱UFJ銀行に売却し、ベトナムで最も安定な株主構成を持つ国営商業銀行となった。

ベトナムは長期にわたり継続的に高い経済成長を維持しており、また多くの日系企業が進出している。同銀行は幅広い顧客基盤、店舗ネットワーク、現地情報を保持し、多様な金融サービスを提供していることから、三菱UFJ銀行は同銀行との協働により、ベトナムに進出する日系企業に対するサービス向上等の業務拡大につなげている。同銀行としても、三菱UFJ銀行が有するリスク管理等のノウハウや技術支援の提供を受け、今後も同銀行の銀行経営の高度化を推進していく。

同銀行は、ベトナムにおける風力、太陽光、バイオマス発電の普及の促進など、環境に配慮した持続可能なエネルギー供給に貢献しており、さまざまなプロジェクト資金調達に向けサービスの提供を行っている。また、2020年、シンガポールを本拠地として東南アジア各国でタクシー配車・予約サービスを展開するGrabのベトナム現地法人であるGrabベトナム社(Grab Vietnam)との間で、戦略的パートナーシップ契約を締結した。

今後、金融やテクノロジー、ブランドプロモーション、顧客獲得戦略などの分野で互いの強みを最大限に活かしながら協力していく方針である。

また、今回の提携は、ベトナム政府が推し進める非現金決済の普及および低所得者向け金融サービスの運用に向けた計画の一環でもあり、Grabのドライバーや提携先を対象として融資や決済のサービスを展開する。

【質疑応答】

Q：成功のカギは人材育成ということで力を入れておられるとのことであるが、人材育成について、具体的にどのような工夫をされているのか。

A：従業員23,000人の人材育成は重要なことと考えている。OJTの実施などいろんな分野で研修を行っている。人材育成は続けることが大切だと感じている。ベトナム人は若い人が多く、DXなど新しい人材の育成も必要である。また、経験者であってもデジタル化に慣れていない人もいるため、そのような人への育成も必要である。IT化で効率は上がるが、人件費は大きな課題であり、今は時代が変わっていく過渡期のため、今後も継続して検討すべき課題であると考えている。昔は定年まで働いていたが、銀行入社3年で転職する人がいるなど、働き方も変化している。

Q：ベトナムから日本に働きにきている人は非常に真面目な人が多いと感じる。日本で仕事をしてもらっても給料は高くないと思うが、彼らは一定期間日本で働くのとベトナムに戻って良い仕事に就けると聞いたが、実際、ベトナムに帰ってどのように活躍されているのか。

A：私は日本に留学して3年間仕事をして、ベトナムに戻り、国営の会社で働いた。その後、ヴィエティンバンクで働いているが、日本での就労経験は特にニーズが高いと感じている。日本語ができる人材が少なく、最近では日系企業が進出しているため、工場で日本語ができる人で技術のある人のニーズが高いと思われる。日本から戻ってきてよい仕事につける可能性が高い。

Q：ベトナムは若い世代が多い。海外に人を送るよりも、活気のある国内で人材を育てた方がよいのではないか。

A：日本の給料がベトナムより高いので、若い労働者は日本で仕事をする。日本

の仕事のやり方やいろいろな生活習慣、文化を経験するのは、労働者にとってはとても良いと思う。労働者の「質」が上がる。日本以外の国へ行く人も多いが、日本へ行くのはとても良いと思う。

Q : 2025 年の大阪万博に向けて、ライドシェアを大阪でもやりたいと考えている。日本でも食べ物の配達についてはウーバーなど普及したが、従業員が事故を起こした時の課題について、ライドシェアの事故が起きた時の責任や懸念されることは。

A : Grabの運転手から約30%の費用とるため、運転手の中には不満に感じている人もいる。事故が起きた場合は保険で対応するが、保険は任意であり、運転手が自分で保険に入る必要がある。事故が起きてもGrabは車の修理はしない。Grabアプリの中に保険が入っているがヴィエティンバンクは保険業務の提携をしていない。

Q : 日本では、車で人を運ぶには免許が必要だが、Grab は車の免許があればだれでもできるのか。

A : Grabに登録するためには、オリエンテーションを受ける必要があり、試験を受けて合格する必要がある。

Q : Grabが導入されたときのタクシー業界の反発はあったか。

A : 銀行としてはタクシー業界ともめていないが、Grab とタクシー業界は大きな交渉があり大変だったようだ。消費者の視点でみると、タクシーは電話で呼べば来るが、Grab はアプリを自分で入れて利用する必要があるという点が異なる。Grab はお客が運転手の評価をするシステムになっているので、サービス向上に向けて努力をしているため、消費者にとってはメリットがある。

来年の大阪万博で大阪でもライドシェアのことを考える必要があると思われるが、条件や期間を設定して取り組むと可能ではないか。運転手がわざわざ遠くにいる客をピックアップしに行くのは難しいので、地点やエリアを決めて実施するというのであれば実施できるのではないかと思う。

Q : 融資（住宅ローン、不動産投資融資、事業用融資など）をいろいろな形でされているが、その中でボリュームゾーン、大きい融資はどこか。定期預金の金利はどれくらいか。

A : ベトナムは、個人へのローンも多く行っているが、企業への事業融資が強い。定期預金金利は3～4%である。ローン金利は5～7%である。ベトナムは経済発展期であり、高い金利となっている。

日本貿易振興機構（ジェトロ）ホーチミン事務所

日本貿易振興機構（ジェトロ）ホーチミン事務所を訪問し、ホーチミンの経済・社会状況等について笠島アドバイザーから説明を聴取した。

【説明概要】

ベトナムの人口は 2023 年に 1 億人を超え、ASEAN で第 3 位となっている。一般的に、ベトナムは若い人が多い国と言われているが、実際は平均年齢 32.8 歳であり、意外と若くない（フィリピンは 25.0 歳、日本は 49.1 歳）。人口は増加しているが、すでに高齢化社会に足を踏み入れており、2023 年末時点で 65 歳以上の割合が 9%となっている。

一人当たりの GDP は昨年 4,000 ドルを超えた。日本の GDP が 4,000 ドルを超えたのは 1975 年あたりで、日本では当時社員旅行が盛んに行われていたが、ベトナムでも現在、社員旅行がよく行われているなど、約 50 年前の日本と同じような社会状況である。

日本人商工会議所の会員数はベトナムが ASEAN で最多となっており、他国と比べて桁違いに増加している。

ベトナムでは北部、南部で気質が違う。一般的に北部は消費より貯蓄を好み、南部は新しいもの好きで消費を好む傾向にある。

ベトナムの人口は、南部、北部ともほとんど違いはないが、経済は南部が中心であり、工業生産額や小売りサービスの売上額も南部の方が多い。南部で事業がうまくいけば、他の地域に拡大していくという傾向がある。

ベトナムの経済は外需依存、輸出依存となっており、GDP の中では輸出額が 90%を超えるため、輸出先の経済が悪いと影響されやすい。

2020 年と 2021 年は新型コロナの影響を受けつつもプラス成長を維持したが、感染第 4 波の影響で 2021 年第 3 四半期はマイナス 6%、2022 年は世界経済の停滞を受け後半から成長が鈍化した。しかしながら、2023 年に入り第 1 四半期の 3.3%を底に回復している。2024 年の GDP 成長率は、6%前後の成長と予測されており、ASEAN の中でも上位となっている。ホーチミン、ハノイがベトナム経済を牽引している。

2022 年の輸出額は 2010 年と比べて 5.1 倍に拡大、輸入額は 4.2 倍に拡大しているが、2022 年後半以降、多くの国、品目で減速感があり、2023 年の貿易額は 14 年ぶりに前年割れとなる可能性もある。戦争が起こり、アメリカや中国、EU 諸国でも物が売れなくなったため、2022 年の後半から輸出額が若干落ちた。

ベトナムは、以前は繊維・縫製製品が輸出品目のメインであったが、現在は韓国の SAMSUNG の進出により米国向けの電子機器類の輸出が急速に拡大し、電子

関連の部品が輸出の主力となっている。

対ベトナムへの投資では韓国が最も多く、韓国系の自動車や化粧品などの企業が多くベトナムに進出しており、次いでシンガポール、日本となっている。

最近は円安の影響により、日本に行きたいと思っているベトナム人は多いが、韓国やオーストラリアに目を向ける人も多くなっている。

電子関係への投資が多く、韓国、台湾、シンガポール、中国からの投資が多い。中国から物を買っていたが、中国はリスクがあるため、ベトナムにという流れもある。また、デンマークの企業レゴは、ベトナムでの新規工場に太陽光発電を導入するなど、カーボンニュートラルを意識した投資を行っている。製造業への大型投資については、ベトナムの地方都市へと拡大している。

日系企業の進出動向について、南部では食品、小売、飲食などの内需が多く、北部は大企業を中心に部品製造など輸出加工型の外需が多い。また、南部はコンビニが多いが、北部では少なく、小売店やスーパーが営業している。これは、北部は賃料が高いため、コンビニが展開しにくいからである。

JETRO が行った在ベトナム日系企業への実態調査では、ベトナムは他の ASEAN 各国と比べて、人件費の安さという点でも、市場規模、成長性という点でも、2016 年から 2023 年にかけて評価が上昇しており、どちらの点も兼ね備えているということで注目される国となっている。また、調査した企業の約 6 割が今後 1、2 年で事業拡大する方針であると回答しており、拡大意欲は ASEAN で第 1 位となっている。また、海外で事業展開している日本企業（本社側）のうち、ベトナムの事業拡大を検討する企業は米国に次いで第 2 位となっている。

ベトナムの製造業における作業員の基本給月額額は 273 ドルで、中国 (576 ドル) の 47% であり、人件費が安い。

国内の製造業作業員の基本給月額額の平均値を比較すると、ホーチミン市が 296 ドルと最も高く、最も安いハナム省では 207 ドルであり、都市部では労働需要があり賃金が上昇傾向にあるが、総人口の約 6 割が居住する地方、農村部の安い労働力への期待が高まっている。一方、ベトナムより賃金の安価なカンボジア、ラオス、ミャンマー、バングラデシュではインフラの未整備が課題となっており、賃金水準に近いフィリピンでは自然災害のリスクや治安面の不安から敬遠される傾向がある。

小売・サービス売上高は、コロナ以前までは毎年 10% 以上の成長があった。2020 年から 2021 年までコロナ禍で停滞するも 2022 年から堅調に成長している。エアコンの普及が拡大しており、バイクも引き続き伸張している。

全体的に所得額は上がっており、特にホーチミン市やその隣接都市の所得額は上がっている。

ベトナムでは伝統的な小売店の割合の比率が高いが、スーパー、ショッピング

センターの数が年々増加しており、衛生的でサービスの良いスーパーなどでの買い物が好まれるようになってきている。

また、EC（電子商取引）の市場規模は拡大を続けており、2021年で小売売上額の7%を占めているほか、FacebookなどSNSを通じての購入も多い。支払い方法は、電子マネーの割合が国内でのサービス普及に伴い拡大している。



説明聴取の後、事務所内で笹島アドバイザー（左から5人目）とともに。

【質疑応答】

Q：日本では韓国系のファッションが流行っているが、ベトナムの若い人達の間でもそういったファッションが流行っているか。また、SNSでインフルエンサーを活用したビジネス等がされているか。

A：ベトナムでも韓国の美白系メイクなど人気があり、韓国のスタイルやトレンドに影響を受けたファッションは人気がある。また、インフルエンサーを活用した製品やサービスの宣伝、販売促進がされていると聞いている。

Q：クレジットカードやデビットカードもECの決済で使用されているか。

A：ベトナムでのクレジットカードの普及率は高くなく、デビットカードの方が一般的で多くの人を使用している。都市部や観光地ではクレジットカード

利用が増えている。

Q：町の通りに個人による飲食提供の商売をしている人が多いが、納税しているのか。

A：個人でやっている場合は、納税していない人も多いと思われる。

Q：フィリピンではストリートチルドレンが「マネー」と言いながら集ってきたが、ベトナムでもそういう状況か。

A：ベトナムでは、そのようなことはない。貧困で都会で暮らしにくい場合は地方に行くことが多いと思われる。失業率は約2%であり、求職者が少ない状況である。

【各会派の所感】

[大阪維新の会]

ベトナムにおいてデジタル・トランスフォーメーション(DX)の取り組みを進める日本企業が増えており、ECサイトからの購入やFacebookなどのSNSを通じての購入も多いことから、今後、ベトナムにおけるECやMarTech分野のDX市場について日本企業によるベトナム市場への参入に魅力があるように感じた。EC市場は急速に発展し、ここ5年間で5倍に成長している。

しかし、現在のEC市場には多数の事業者が存在し、熾烈な競争環境を生み出しており、多くの有名マーケットプレイスが閉鎖され、2023年には10万5,000人以上のEC事業者が撤退している。インターネットユーザーの意識が低く、確証のないネガティブな情報や商品のレビューに簡単に騙される人もいる。ネット情報を統制することは難しく、フェイクニュースの急速な拡散や商品の不買運動にまで繋がり、消費者の信頼、ブランド価値、売上を低下させている。多数のEC事業者が存在するため、より安価の商品・サービスがあれば他のショップやプラットフォームに簡単に乗り換えられる。消費者は価格にも敏感で、他でより安い価格を見つければそちらに切り替えてしまう。物流システムは特にラストマイル配送がまだ整備されていない。これは配送や顧客満足度に悪影響を与えている。

ベトナムEC白書2022によると、消費者の41%が配送費の高さをオンラインショッピング利用の問題点に挙げている。さらに配達時間も問題で2019年の平均配達日数は5~6日。近年大幅に改善されたとはいえ、非効率的な倉庫管理、繁忙期、交通渋滞、天候不順などの要因により、配達遅延、紛失、誤配が発生する可能性があるため、返品、返金に費用と手間が掛かる。ベトナム国家サイバーセキュリティセンターによると、2023年に発生したサイバー攻撃は約13,900件で2022年と比較して9.5%増加した。今後数年間でその数も巧妙さも増すと見られている。

さらに、オンラインショッピング利用者の 52%が購入時の個人情報漏えいを懸念している。多くの顧客がECプラットフォームでショッピングをした際に、個人情報が出し、金銭的被害につながった事例が報告されている。消費者の 68%が偽造品や粗悪品は電子商取引の大きな問題であると考えており、2023 年に産業貿易省が摘発した模倣品や著作権法違反品の違反件数は 52,390 件で、2022 年と比較して 16%増加している。増加の背景には、オンラインプラットフォームで販売されている商品の管理や出所の追跡が困難なことがある。偽造品や粗悪品への懸念から、消費者は高額商品のオンライン購入を躊躇している。

オンラインプラットフォームで購入される商品やサービスのほとんどが低額でほとんどが 50 万 VND (~20USD) 未満である。ホリデーシーズンや販促イベントなど、繁忙期には顧客がオンライン決済のトラブルに直面するケースがある。代表的なものとしては、決済の失敗、顧客の銀行口座から代金が引き落とされたにもかかわらずECプラットフォームで決済が承認されない、複数回にわたって代金が引き落とされたなどである。このような問題は、ネットワークの混雑、ECプラットフォームや銀行システムのシステムエラーが原因で生じることもある。そのほか、決済詐欺やフィッシング詐欺などのサイバー犯罪もあるなど問題点も多いが、地場企業への日本製品の販売として柔軟なカスタマイズが可能な包括的ソリューション、AI活用、データ管理ツール、コスト面においては地場の中小企業をターゲットに安価に設定する。アフターセールスとしてソリューションの導入や人材育成支援などが考えられる。また、地場企業との製品の研究開発協力や日本での製品販売協力などベトナムのデジタルソリューションを日本で販売することなども可能であると思われる。DX市場について市場環境、関連法規制、有力パートナー候補、参入モデルなどまだまだ課題は多いが、日本企業によるベトナム市場参入の余地がありそうだ。

[自由民主党・市民とつながる・くらしが第一]

私の選出区である生野区は、従前から在日韓国・朝鮮人を初めとする外国人住民の比率が大阪市 24 区の中で最も高く、令和 2 年国勢調査では全国でも最も高くなっており、現在は約 60 の国や地域につながる住民が暮らしている。区内の 26,256 人の外国人住民の国籍・地域別内訳（令和 4 年（2022 年）3 月末時点）では、オールドカマーである韓国・朝鮮 19,619 人で 1 位となっているが、ベトナム人が急増し 3 位の中国である 2,652 人を抜き、2 位の 2,711 人となっている。上位 3 か国で 95.1%を占める状態。来日を希望するベトナム人は多いとの説明であったが、生野区では急激なベトナム人の増加により文化、価値観、生活様式を相互に理解し、外国にながる住民も安心して暮らせる環境づくりが求められ

ているところ。

ベトナムでは、主な移動手段がバイクで、公立小学校に通うほとんどの子どもも、保護者が毎日バイクで送迎している。驚いたことは、そもそも信号があまりなく、信号があってもバイクも車も赤でも止まらず、バイクや車の間を縫って横断しなくてはならなかったこと。逆にベトナム人は、日本では車やバイクが信号を守っていることに驚いているのではないか。こうした違いの背景があることをお互い理解することからスタートする必要がある。今のベトナムが約50年前1975年ごろの日本と同じような社会状況で会社では、社員旅行や運動会が盛んに行われているとのこと。

確かにまさに活気があり、生活感があり懐かしい風景がある。私自身が昭和47年（1972年）生まれなので懐かしく感じる。生野区には似た風景がたくさん残り、物価、家賃が他区より低く外国人住民が住みやすいことも急増要因のひとつとなっているのではと感じる。

生産拠点（人件費の安さがメリット）としても消費市場（市場規模・成長性がメリット）としても注目されるベトナム。海外で事業展開をしている日系企業が、事業拡大を検討する国は米国に次いでベトナムが2位となっている。今回の視察を契機に生野区に近い国として今後も動向を追っていききたい。