

第3回 宅配の再配達削減に向けた受取方法の多様化の  
促進等に関する検討会 議事概要

1. 日時

平成27年9月25日（金）14:00～16:00

2. 場所

中央合同庁舎3号館4階特別会議室

3. 議事概要

1. 経済産業省より「取組事例紹介」、事務局より「アンケート回答の結果」、「報告書(案)」について説明を行った。

2. 委員からは全体を通じ、以下のような発言があった。

○宅配ボックスが常に埋まっている状態であるとか、品物を入れたままの状態が続くとトラブルになるため、比較的低価格な電気錠がないタイプのものについても入庫履歴が分かる機能は必要である。また、長期間入れたままのものに関しては、一定期間経過後には規定に基づき撤去、あるいは返送するなどの管理方法や共通ルールを整備しておくことも必要なのではないか。それが考慮されずに、荷物がたまっていき、誰も使えなくなってしまう、という事態が生じることは避けなければならない。

○仮にポイントを付与する場合、そのポイントが何に使えるのか、ということも非常に重要である。次回の宅配料金の引き下げができるのか、何かものをもらえるのか、ということによっても消費者の反応は変わってくるのではないか。

○消費者に対して、モラルとして、「再配達はできるだけやめよう」ということを周知することは重要である。今回の検討会の資料の中でデジタル化されたデータを、できるだけ幅広く伝えていくことも必要だ。併せて、荷送人も、受取人の都合をきちんと聞く必要がある。

○消費者の物流に対する意識をいかに高めていくか、また、消費者自身がいろいろな形で物流に関与しており、それが社会的損失にも影響する場合もあるということをPRしていく必要もある。

○宅配は、御自宅に届けることが基本である。「配達に来るのを知らなかった」という方に対しては、宅配ロッカーの普及も非常に重要だが、併せていかにコミュニケーションを取っていくかということも大切である。例えば、配達される数時間前に、SMSを使用するでるとか、様々なコミュニケーションの方法を模索していったら、再配達の割合をいかに減

らしていくかを考えていきたいと思う。

○競争のもとでの各企業における取組と、公共的な枠組や支援、規制をどのようにするのかという整理が必要。各社ごとにオペレーションやコストが異なることから、選択できる選択肢のメリット・デメリットも変わってくる。そのなかで、何を選択することが適切なのか、さらに、その中でどういった公共的な枠組を構築するのか、現状ではよく見えていない状況である。基本的には競争のもとで事業を進めていくなかで、関係者が共通できるものを構築することが適切ではないか。その意味で、報告書の「コンソーシアム」という言葉は良い。その際、「公共性」というものが共通に認識されているものだけでなく、各社が行っている取組も幅広い意味では公共的であるという点を考慮したうえで、サポートなり、規制なりを見直していくということが有効ではないかと思う。

○今回の報告書のなかで、「消費者の受け取りへの積極的参加」という言葉が入ったということは、画期的であると思う。