

アンケート回答の結果について

平成27年9月25日

国土交通省

物流審議官部門 物流政策課 企画室

1.	回答状況について	p.1
2.	回答結果①	p.2
2.	回答結果②	p.3
2.	回答結果③	p.4
2.	回答結果④	p.5
2.	回答結果⑤	p.6
2.	回答結果⑥	p.7
2.	回答結果⑦	p.8
2.	回答結果⑧	p.9
2.	回答結果⑨-1	p.10
2.	回答結果⑨-2	p.11
2.	回答結果⑩	p.12
2.	回答結果⑪	p.13
3.	まとめ	p.14

1. 回答結果について

○再配達が発生した原因、及びどのような受取方法であれば再配達を防ぐことができたのか、消費者の意識を調査し、有効な方策を抽出するため消費者向けにアンケートを実施した。

アンケート回答者について（8月31日（月）分までの集計結果を反映）

回答者数：1304名（うち、男性783名/女性520名、東京都531名/それ以外773名）
（中間報告時回答者数：1050名 うち、男性662名/女性388名、東京都418名/それ以外632名）

①再配達荷物とともにアンケートを配布された回答者（442名）（中間報告時：238名）

【回答方法】 a)アンケート用紙への記入、郵送（回答者：409名）（中間報告時：210名）、
b)Web上での回答（回答者：33名）（中間報告時：28名）

【配布方法】 ヤマト運輸、佐川急便、日本郵便より再配達になった顧客に対し、配達荷物とともに本アンケートを配布 等

【配布エリア】 都内複数エリア、関東各地

【配布数】 3000部

【配布期間】 2015年8月4日（火）～12日（水）まで

【回答期間】 2015年8月4日（火）～31日（月）まで

②国土交通省のホームページから回答した回答者（862名）（中間報告時：812名）

【対象エリア】 全国

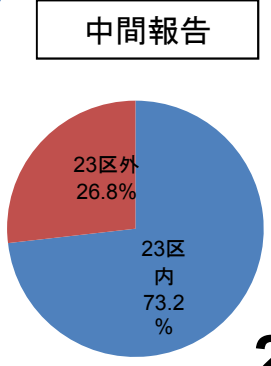
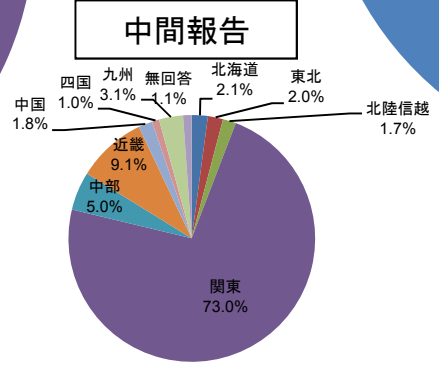
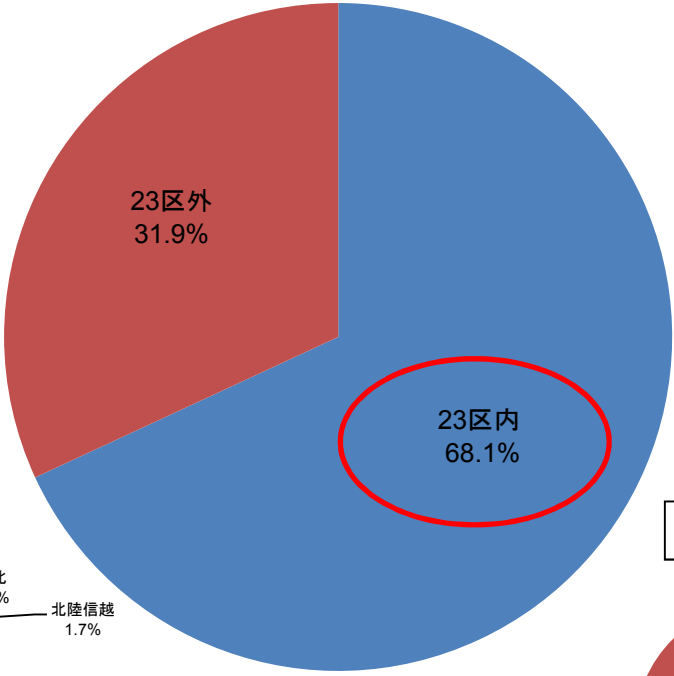
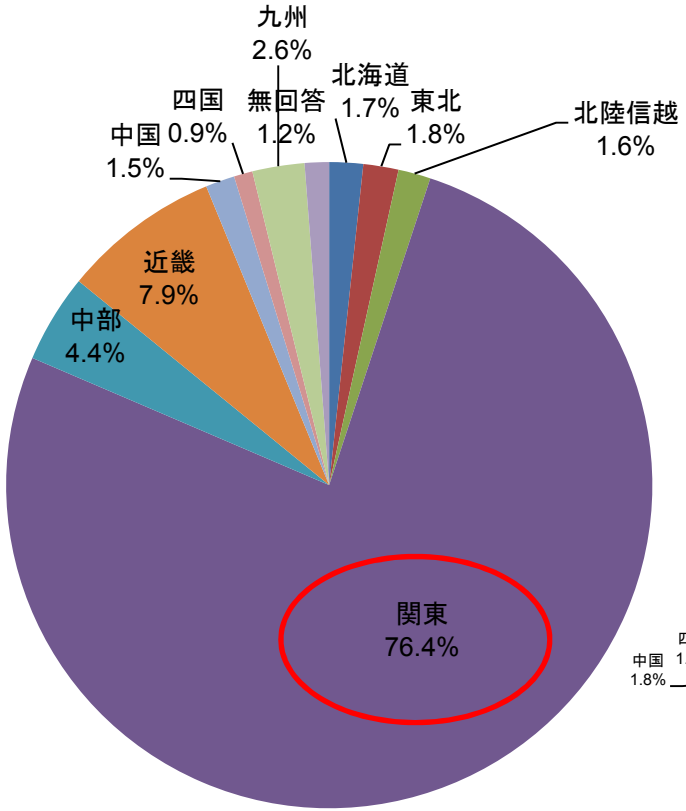
【回答期間】 2015年8月4日（火）～31日（月）まで

2. 回答結果①

問1 お住まいの地域をご回答ください。

全回答者(1304名)のうち76%は関東に住んでいる。

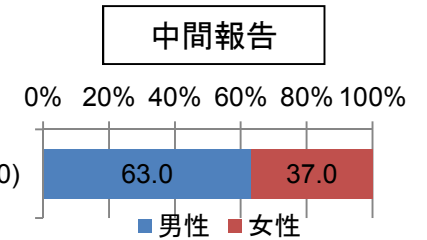
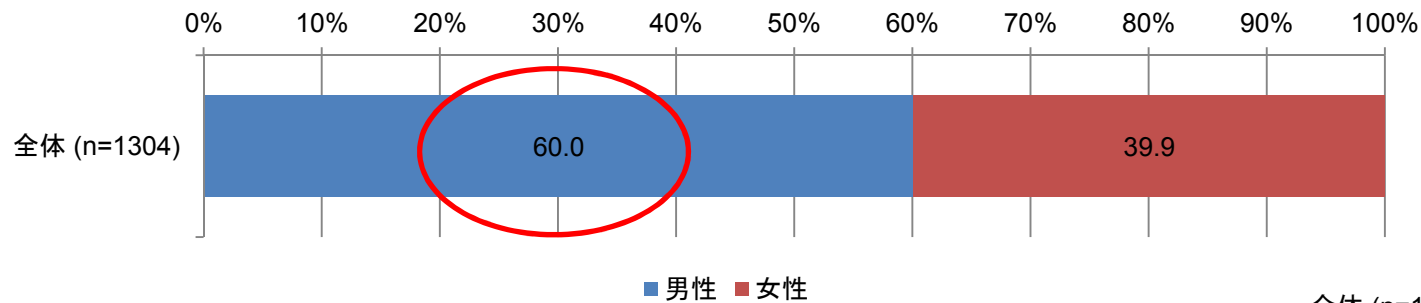
東京都に居住し、居住する市町村区の回答があった回答者(496名)のうち68%は23区内に住んでいる。



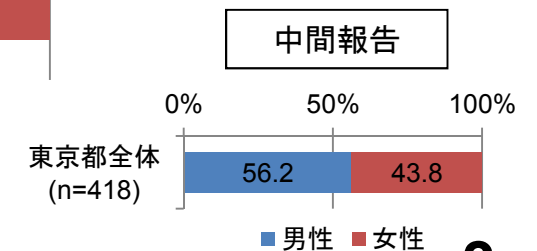
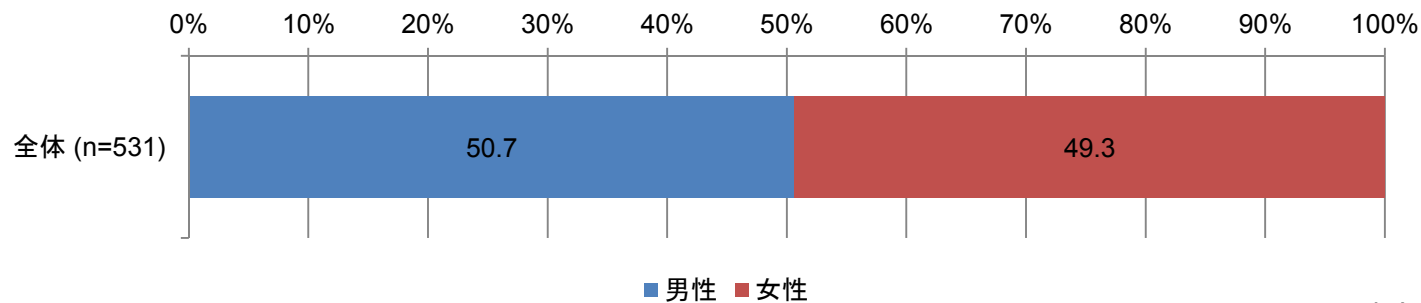
2. 回答結果②

問2 性別をご回答ください。

全回答者(1304名)のうち60%が男性、40%が女性。



東京都の回答者(531名)のうち男性と女性はほぼ同数。

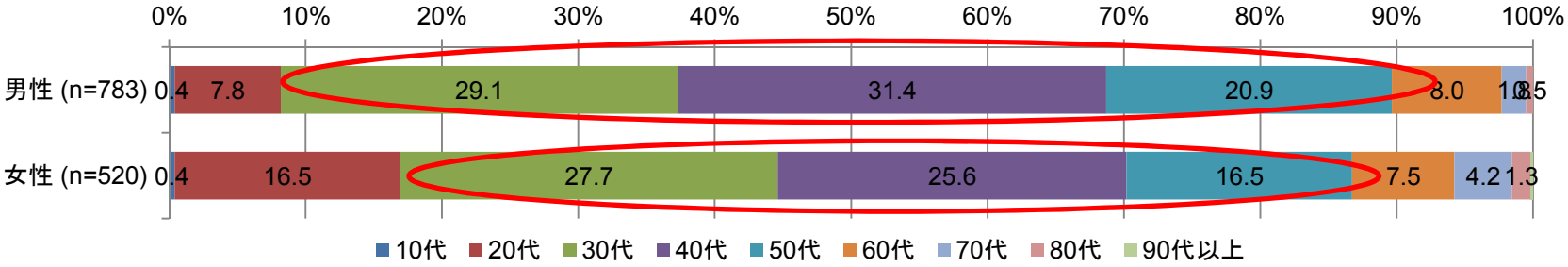


2. 回答結果③

問3 年代をご回答ください。

全回答者(1304名※)のうち30代、40代、50代で男性は約81%、女性は約70%を占める。

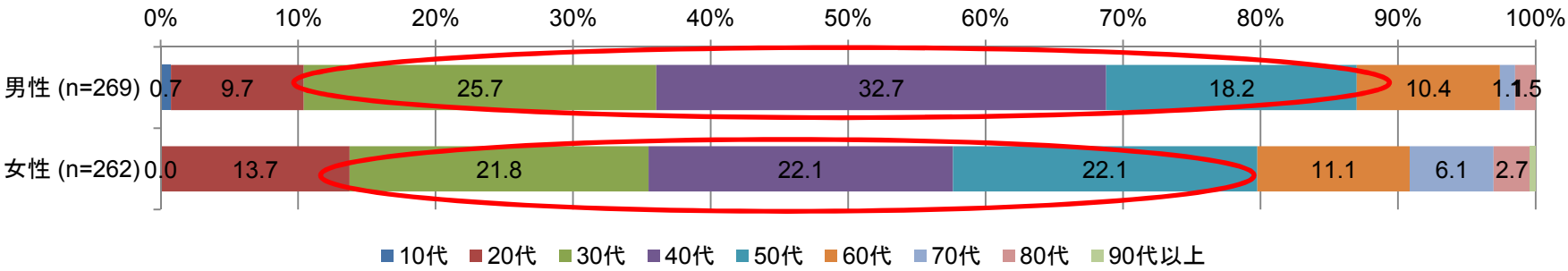
※ 1名性別無回答



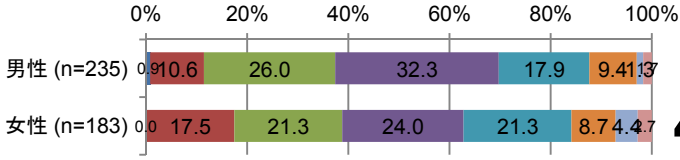
中間報告



東京都の回答者(531名)のうち、20代、30代、40代で男性は約77%、女性は66%を占める。



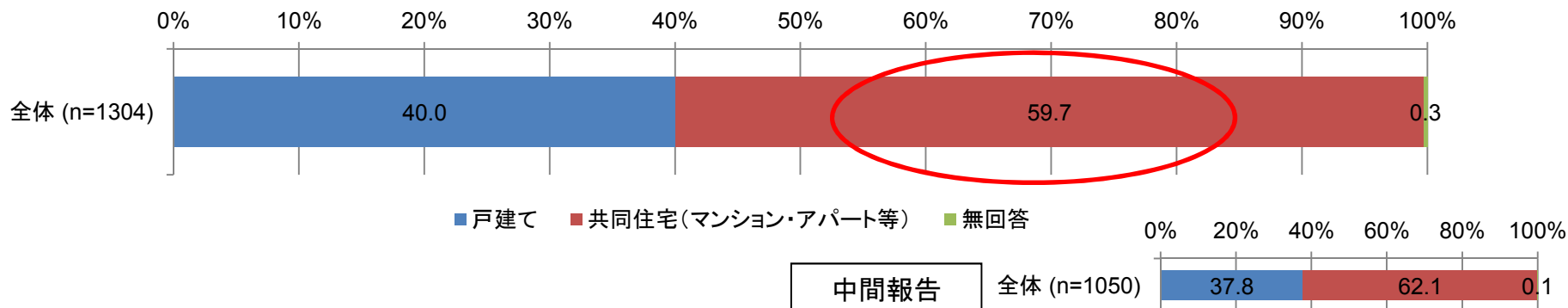
中間報告



2. 回答結果④

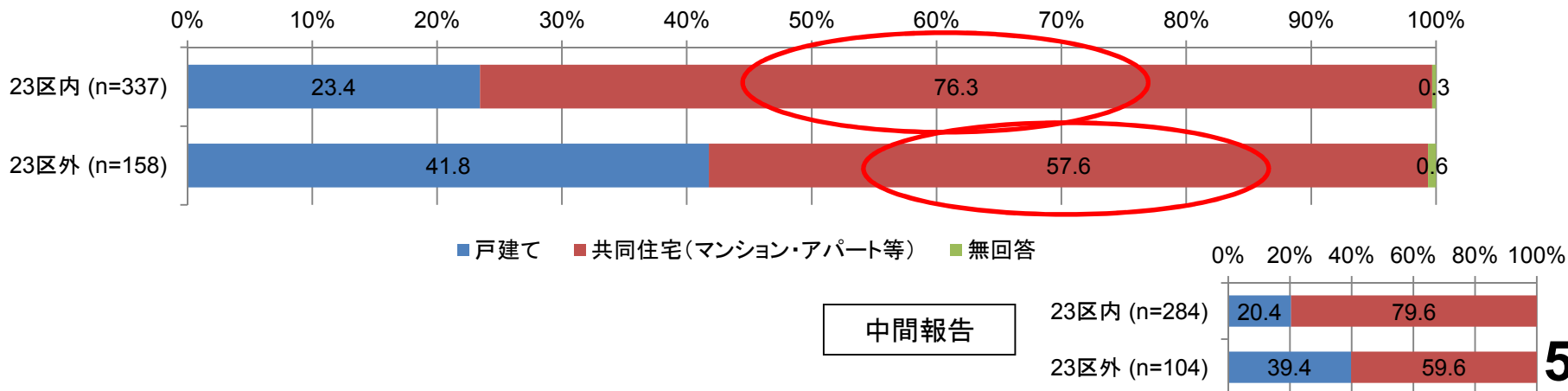
問4 現在お住まいの住居のタイプをご回答ください。

全回答者(1304名)のうち60%が共同住宅に住んでおり、40%が戸建てに住んでいる。



東京都の回答者(496名※)のうち23区内では約80%が共同住宅に住んでおり、23区外では約40%が戸建て、約60%が共同住宅に住んでいる。

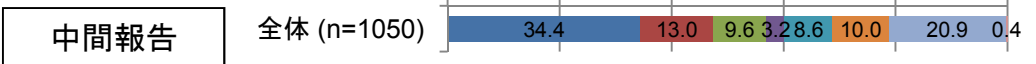
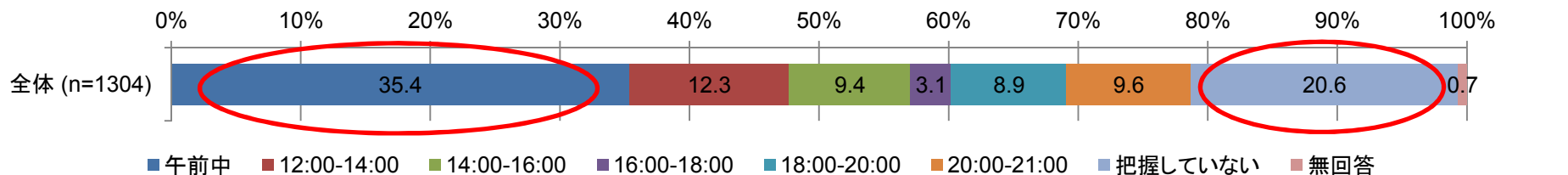
※居住する市町村について回答がなかった35人を除くため東京都全体の合計(531名)と合致しない。



2. 回答結果⑤

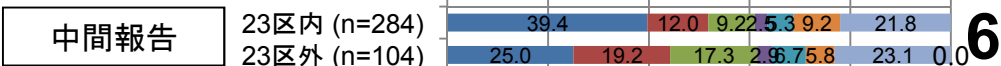
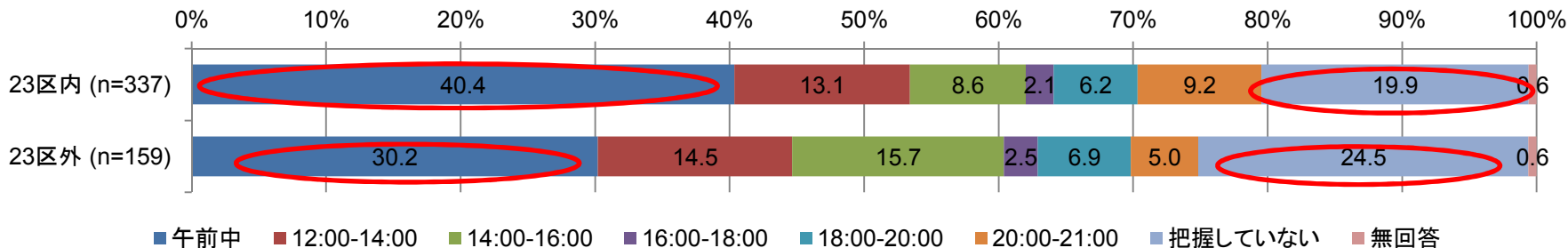
問5 今回配達される（または、直近で受け取った）お荷物の1回目の配達時間をご回答ください。

全回答者（1304名）のうち「午前中」に配達された人が最も多く35%を占めているが、「把握していない」が21%で2番目に多い。



東京都の回答者（496名※）のうち、23区内に住む人の約4割が「午前中」に配達されており、次いで「把握していない」が多い（20%）。23区外では「午前中」指定と「把握していない」がいずれも2割以上を占めており、最も多い。

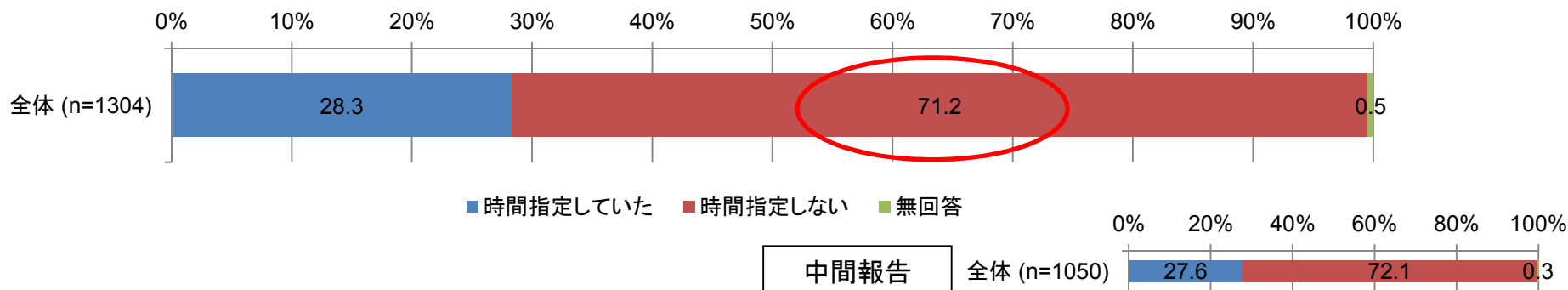
※居住する市町村について回答がなかった35人を除くため東京都全体の合計（531名）と合致しない。



2. 回答結果⑥

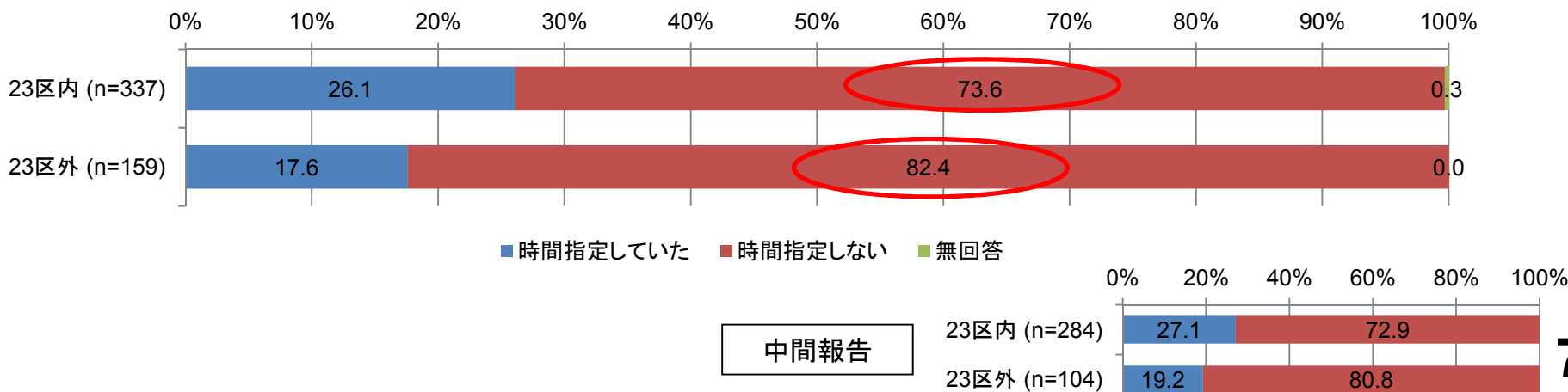
問6 今回配達される（または、直近で受け取った）お荷物について配達時間の指定はしていましたが？

全回答者（1304名）のうち時間指定をしていなかった人が71%を占める。



東京都の回答者（496名※）のうち、時間指定をしていなかった人が23区内では74%、23区外では82%を占める。

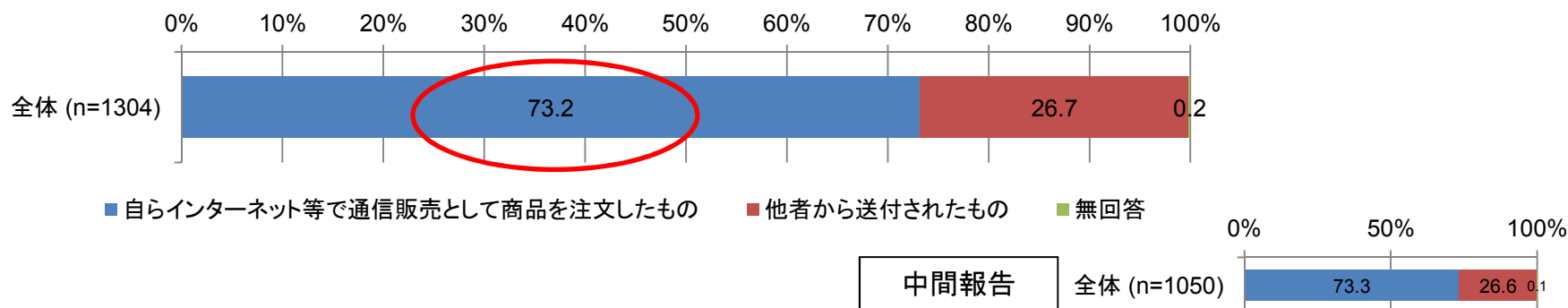
※居住する市町村について回答がなかった35人を除くため東京都全体の合計（531名）と合致しない。



2. 回答結果⑦

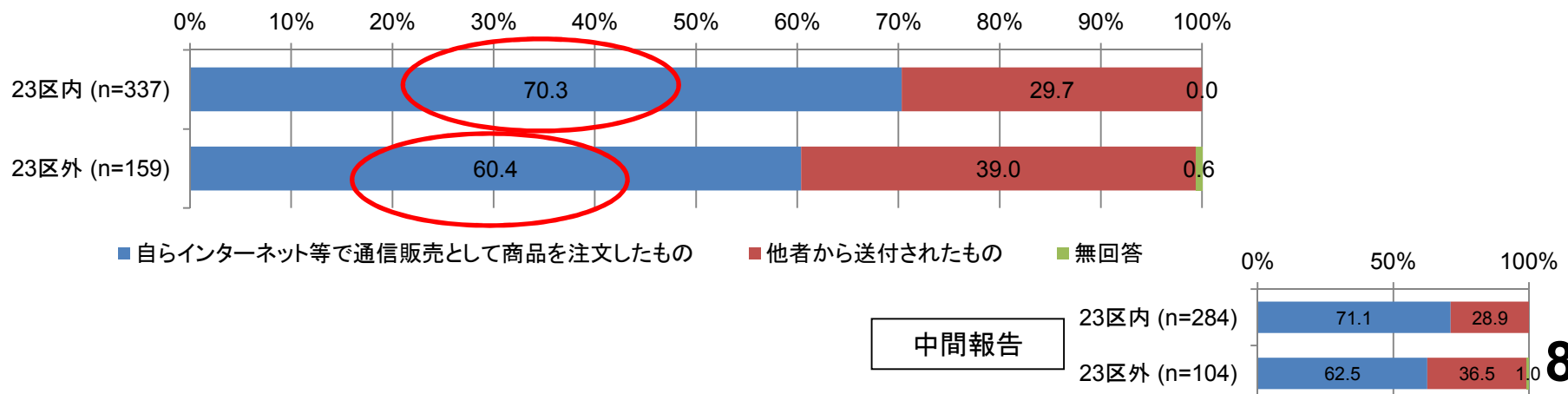
問7 今回配達される（または、直近で受け取った）お荷物の宅配便の中身はご自身で注文したものでしょうか？

全回答者（1304名）のうち、「自らインターネット等で通信販売として商品を注文したもの」が73%を占める。



東京都の回答者（496名※）のうち、23区内では70%、23区外では60%が「自らインターネット等で通信販売として商品を注文したもの」。

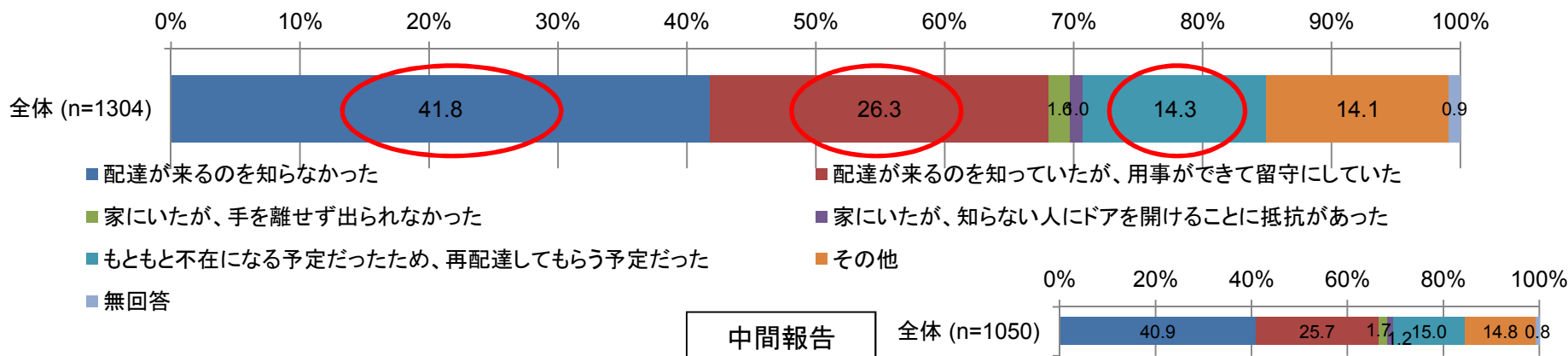
※居住する市町村について回答がなかった35人を除くため東京都全体の合計（531名）と合致しない。



2. 回答結果⑧

問8 1回目の配達で受け取れなかった理由を差支えなければご回答ください

全回答者(1304名)のうち、「配達に来るのを知らなかった」が42%を占める。また、再配達の依頼を予定して不在にしていた(「もともと不在になる予定だったため、再配達してもらう予定だった」26%、「配達に来るのを知っていたが、用事ができて留守にしていた」14%)ケースも4割を占めている。 ※「その他」の声、括弧内の数字は回答数



主な「その他」の声：

- 通販会社のHPで注文時に日時指定は追加料金がかかるのでしなかったため、いつ来るのかわからなかった。(52)
- 宅配ボックスでの受取を前提としていたが、全て埋まっていて入れてもらえなかった。(17)
- 指定時間外に配達に来た。(13)
- 在宅していたのに受け取れなかった。(気づいたら不在票が入っていた、寝ていた、呼び鈴が聞こえなかった等) (9)
- 指定できる時間に希望の時間がなかった。もう少し遅い時間選択があれば受け取れた。(9)
- そもそも日中は仕事で受け取れないなど(再配達してもらうことを前提としている) (24)
- 返品、定期便等で日時指定ができない(自動的に1回目の設定を引き継いでしまう) (4)

その他：

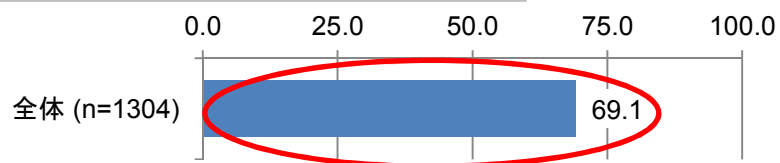
- 配達時間が2~3時間単位の枠ではなく30分単位の枠であれば、他の予定との調整ができるので受け取れる。
- 予想外に宅配ボックスに入らないサイズだった上に不在にしていた。
- 注文時に12日配達とあったが、実際には11日に届いた。等

2. 回答結果⑨-1

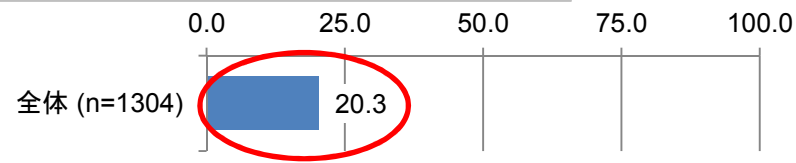
問9 どのような方法であれば1回で確実に受け取ることができましたか？
 (複数回答可) ①有人の場合

全回答者(1304名)のうち、コンビニのレジで受け取りたい人が最も多く、自宅付近のコンビニが69%、勤務地付近のコンビニが20%を占める。(中間報告と同傾向) ※「その他」の声、括弧内の数字は回答数

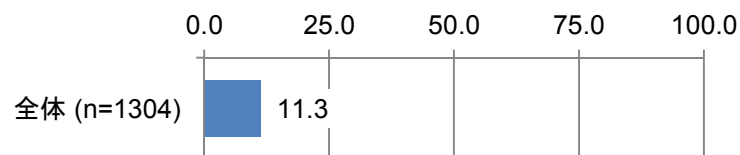
1. 自宅付近のコンビニのレジ



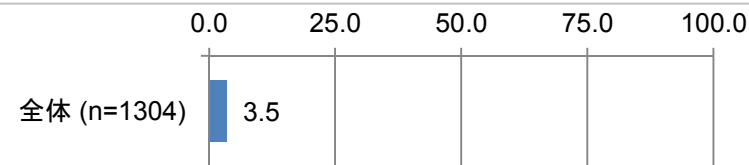
4. 勤務地のコンビニのレジ



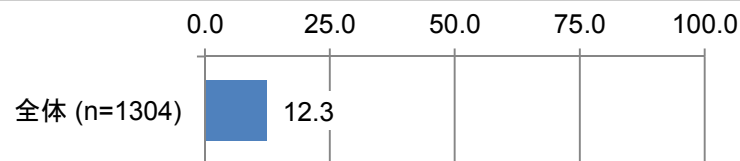
2. 自宅付近の駅の有人カウンター (時間制限あり)



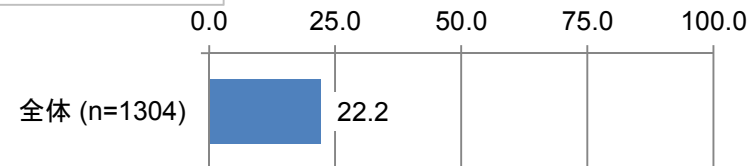
5. 勤務地付近の駅の有人カウンター (時間制限あり)



3. 自宅付近のスーパーの有人カウンター (時間制限あり)



6. その他



「その他」の声：

- 宅配会社の営業所 (14)
- 郵便局のカウンター (1)

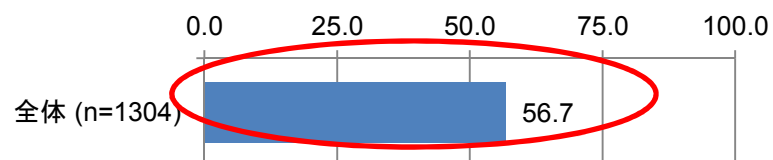
等

2. 回答結果⑨-2

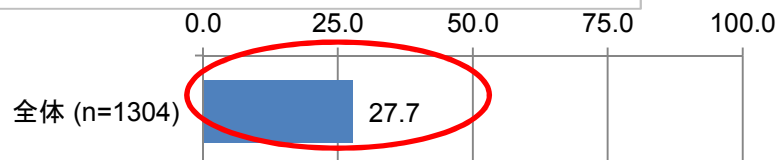
問9 どのような方法であれば1回で確実に受け取ることができましたか？
 (複数回答可) ②無人の場合

全回答者(1304名)のうち、自宅付近のコンビニに設置されたロッカーでの受取希望が57%を占めており、最も多い。次いで、自宅付近の駅に設置されたロッカーでの受取希望が多く(28%)、自宅付近での受取希望が高いことが分かる。(中間報告と同傾向) ※「その他」の声、括弧内の数字は回答数

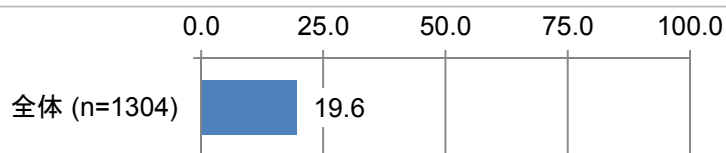
1. 自宅付近のコンビニに設置されたロッカー



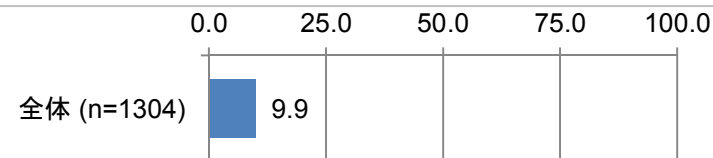
2. 自宅付近の駅に設置されたロッカー



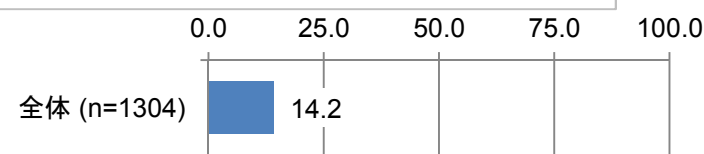
3. 自宅付近のスーパーに設置されたロッカー



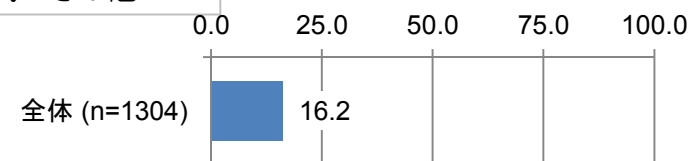
4. 勤務地付近のコンビニに設置されたロッカー



5. 勤務地付近の駅に設置されたロッカー



6. その他



「その他」の声：

- 自宅の宅配ボックス (88)
- 自宅の郵便受け (4)
- コインランドリーに設置したロッカー (1)
- 郵便局に設置したロッカー (1)
- 玄関前に置き配を希望 (8)
- 自家用車のトランク (2)
- 自宅付近の駐車場に設置したロッカー (1) 等

2. 回答結果⑨-3

問9 どのような方法であれば1回で確実に受け取ることができたと思いますか？

「その他」の声 ※括弧内の数字は回答数

主な声：

- 重いもの、大きいものなどはそもそも自宅以外での受取は無理（66）
- 配達前に電話またはメールにて事前通知してくれれば受け取れる（36）
- 夜間配達オプションがあれば受け取れる（7）
- 時間指定が無料ならする（10）
- そのときにいる場所に配達してくれれば受け取れる（2）
- セキュリティ上無人には抵抗ある（5）
- クールなので無人は無理（4）
- 勤務先に配達してほしい（4）
- 出荷後に配達時間の変更が可能であれば受け取れる（2）

その他：

- 宅配ボックスの設置をマンションであれば義務づける
- 家庭用宅配ボックスを作って欲しい
- 通販会社と運送会社との連動による配達時間のメール通知に加え配達時間の変更をできるようにする
- 最初の配送から時間指定できるようにしてほしい
- 詳細なお届け日及び時間が受け取り手側に分かり辛い仕組みとなっている
- 有人カウンターでの受け取りは、送り主と当方の情報が見られるため抵抗がある
- 最寄りにコンビニ、駅がないためやはり再配達を希望。
- 小さい荷物ならポストに入れてほしい。

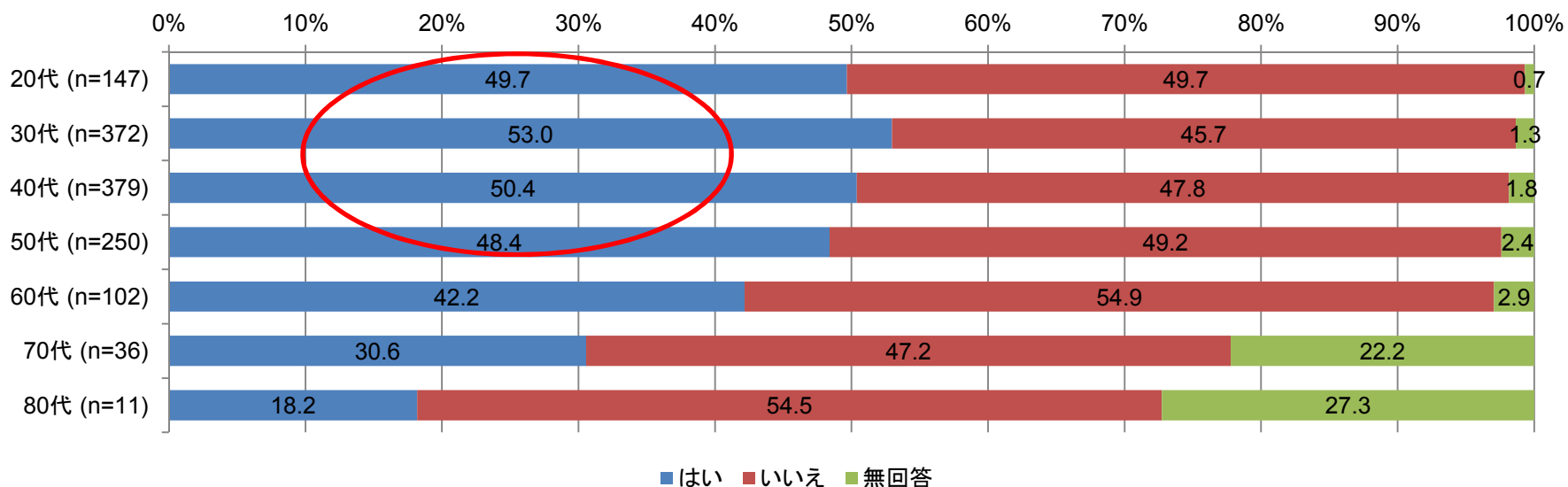
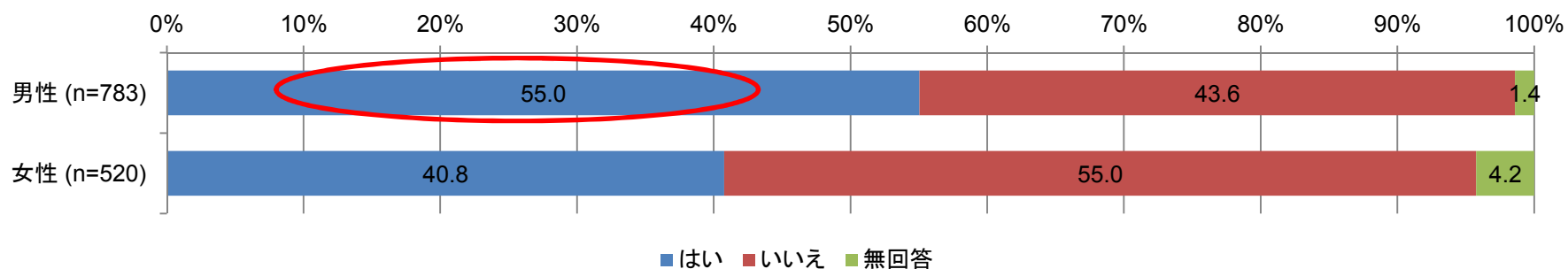
等

2. 回答結果⑩

問10 受取時にポイントが付与される等のメリットがある場合、1回での受取の可能性は高まると思いますか？

全回答者(1304名※)のうち、男性は55%が1回での受取の可能性は高まると回答し、女性の41%を上回る。年代別では20代から50代のいずれの世代も約50%が高まると回答。(中間報告と同傾向)

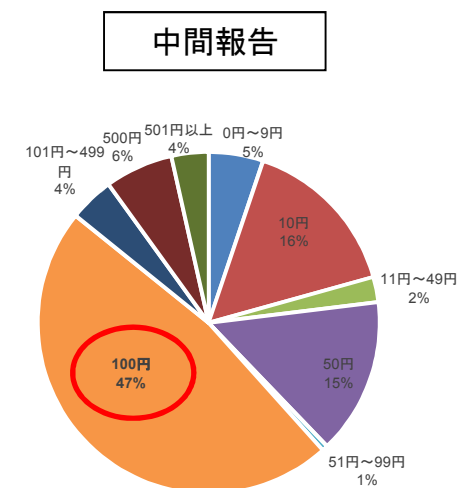
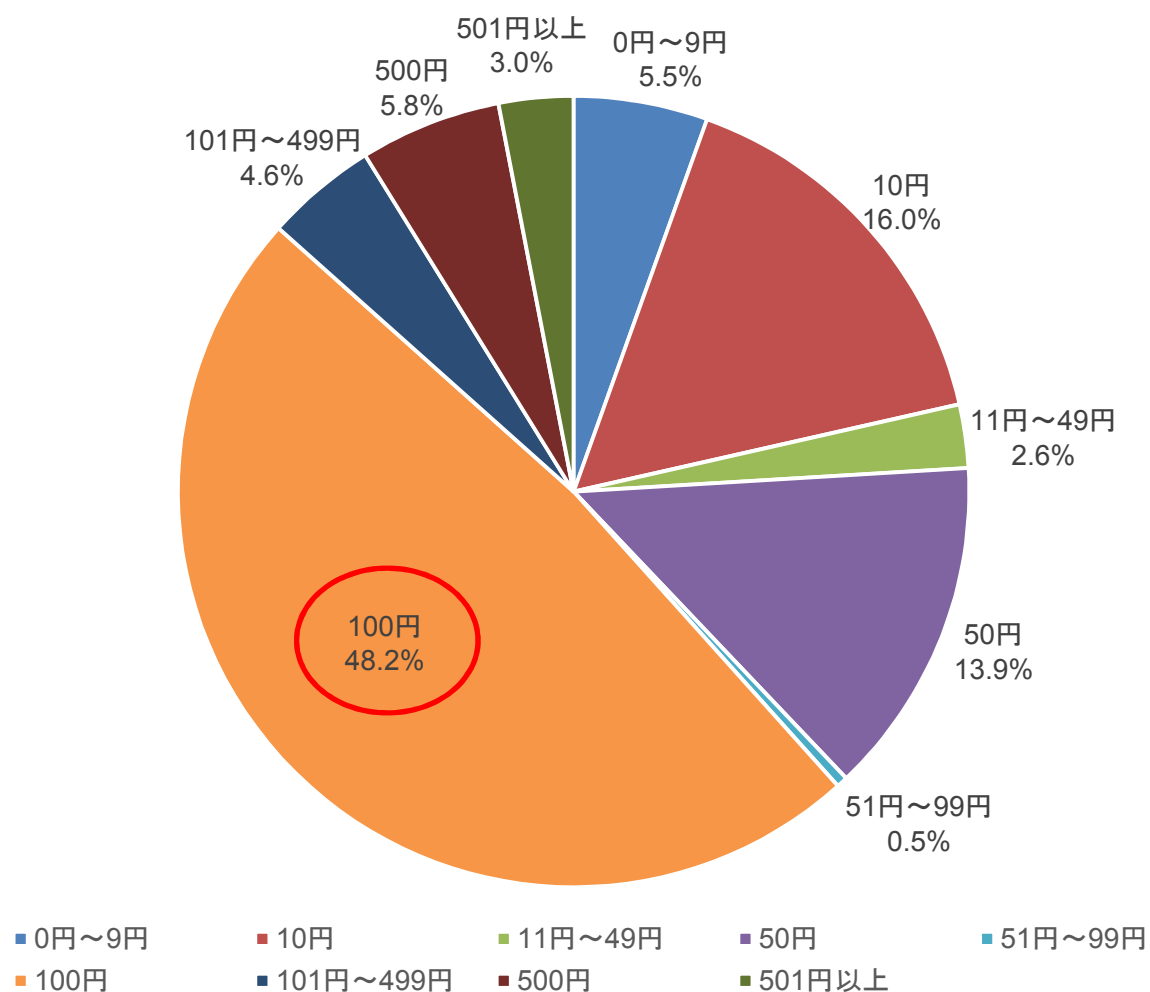
※ 1名性別無回答



2. 回答結果⑪

問11 問10で「はい」とご回答頂いた方にお聞きします。何円相当以上のポイントであれば1回で受け取ろうと思いますか？

回答者(657名)のうち、「100円」が最も多く48%を占める。また、約9割が100円以下相当が妥当と回答。



3. まとめ

以上のアンケートの中間集計から、以下の傾向が分かった。

- 初回到配達され、不在だった時間帯で最も多いのは午前中。
- 再配達になった荷物の70%強が時間指定をしておらず、また約3/4の荷物は通信販売で自ら購入した商品であった。
- 再配達になった理由として最も多かったのは「配達が来るのを知らなかった」。また、再配達を依頼することを前提に不在にしていたケースも同じ割合（4割）見られた。中でも、「日時指定が有料のため、活用しなかった」という声もあった。次いで、「遅い時間であれば受け取れた」、「宅配ボックスが埋まっていた入れられなかった」、「メール便にも関わらず不在票が入っていた」、「定期便等で都度の日時指定の確認がなかった」等という声もあった。
- 1回で確実に受け取れる方法として、「自宅付近のコンビニのレジ/ロッカーの活用」や「駅に設置されたカウンター/ロッカーの活用」の希望が多かったが、そもそも「配達前に電話やメールで事前通知」や「システム上での時間変更（通販会社と運送会社の更なるシステムの連携を含む）」が可能であれば受け取れるという声もあった。
- 回答者の約半数がポイント付与のインセンティブがあれば1度で受け取る努力をすると回答。そのうち100円相当のポイントが妥当であるという回答が48%、100円以下相当のポイントが妥当であるという回答が86%を占めた。