

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 報告書（概要）

平成27年9月25日

1. 再配達が発生する要因及びこれに関する社会損失の状況

1) 本検討会で実施した再配達となった受取人へのアンケート調査結果

- ・不在となった荷物の約7割が時間指定をしていなかった。
- ・再配達となった要因として、「配達に来るのを知らなかった」が約4割、「配達に来るのを知っていたが留守にしていた」「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」といった、いわば「後日における再配達の依頼を前提とした不在」が併せて約4割の回答。
- ・自宅以外での受取では、コンビニエンスストア、駅等での受取希望が多く見られた。
- ・約半数の回答者がポイント等のメリットがあれば受け取る努力をし、約9割の回答者が100円以下相当のポイント等が妥当と回答。

2) 本検討会で実施した再配達による社会的損失の試算

①CO₂排出量の増加

再配達により、JR山手線の内側の約2.5倍の面積の杉林が吸収する量に相当するCO₂排出量が増加（約42万トン／年＝営業用トラックが排出するCO₂の約1%）。

②労働時間の増加

ドライバー不足が顕在化する中、年間約1.8億時間、年間9万人（トラックドライバーの約1割）に相当する労働力が再配達に費やされている。

2. 再配達削減に向けた基本的な考え方

- ・電子商取引（EC）の急速な発展（5年間で1.8倍）により、宅配便取扱個数も増加（5年間で15%増）。一方、ドライバー不足が深刻となりつつあり、かつ、これに伴い宅配便単価も上昇傾向。ECを支える宅配便の持続的な発展のためにも、消費者の利便性の向上を図りつつ、関係者の努力を通じた効率性の向上等の宅配の持続可能性の確保が引き続き必要。
- ・約2割の荷物が再配達となっており、環境問題、ドライバー不足問題からは、もはや、公共的見地から、個々の事業者の対策を強化していくことはもとより、国としても、関係者と連携しつつ、必要な対策を講じることが急務。
- ・一方、ライフスタイルの多様化等の進展により昼間の在宅時間の減少やそのパターンが多様化。また、スマートホン等の普及に伴い、従前に増して、コミュニケーションも容

易化しつつある。これらの状況を踏まえ、また、玄関先等の対面の受渡が宅配便の基本であることに留意しつつ、利用者利便の向上の視点からは、消費者が望む場合には、受取方法の多様化等を通じ、回避可能な再配達削減のための消費者の受取への参加・協力を促進するための方策を中心に講じることが適当。

- ・その際、既に個々の事業者等において、経営戦略の一環として、再配達削減に向けた創意工夫を凝らした取組が進んでいるという実態に配慮しつつ、社会的損失を減少させるという観点から、宅配サービスの本質的な部分での競争を阻害しないことを前提に、通販事業者、宅配事業者、消費者その他の関係者それぞれが、又は関係者が連携して、再配達の削減に向けた以下の取組・協力を行うことが必要。

3. 再配達の削減に向けた具体策

1) 消費者（受取人）と宅配事業者・通販事業者との間のコミュニケーションの強化

配達が来るのを知らなかった、再配達前提で不在にした、といった再配達発生メカニズムを明らかにしたアンケート結果からは、消費者からの自宅への的確な配達ニーズに応えるためには、受取側のライフスタイルの多様化及び事情発生に伴う在宅予定時間の変更に対応可能な、消費者と宅配事業者・通販事業者との間の適時適切なコミュニケーションの強化に向けた方策を講じることが効果的であることが判明。

《具体策の例》

- イ. 宅配事業者・通販事業者から、消費者への適時適切な配達日時の確認・通知（特段の配達希望日時なしの場合にも入念に確認を行う必要があることにも留意）
- ロ. WEB、アプリ等を活用した消費者からの合理的な範囲での適時適切な配達日時指定の変更の容易化
- ハ. これらのコミュニケーションの前提となる配達日時指定サービスの高度化等
 - a. 宅配事業者が通例無料で提供している配達日時指定サービスと同様、通販事業者において消費者への特別な負担を求めない同サービスの提供
 - b. 21時以降への配達時間の延長や時間指定の枠（現行2～3時間刻み）の合理的な範囲での細分化を可能とする体制の整備（ドライバー不足の状況から、単に労働時間の延長とならないよう留意）

2) 消費者（受取人）の受取への積極的参加の推進のための環境整備

今回試算を行った再配達の地球温暖化やドライバー不足への影響といった社会的損失は、再配達が単に一事業者等だけの問題でないことを初めて明らかにした。これらの社会的損失の存在は、環境意識等が高まる中、消費者の積極的な受取への参加への動機付けとして有効なもの。さらに、消費者への当該動機付けのためには、社会的損失の存在

のみならず、金銭的インセンティブが消費者の受取に係る行動変化に有効であるとのアンケート結果に基づき、何らかのインセンティブを検討することが望まれる。

《具体策の例》

- イ. 国、宅配事業者、通販事業者その他の関係者を通じた社会的損失の試算結果を消費者に幅広く理解していただく取組
- ロ. 社会的損失の減少に貢献した消費者に対する宅配事業者、通販事業者等によるポイント等のメリット付与(アンケート結果によれば100円以下程度が適当ではないか)

③) 受取方法の更なる多様化・利便性向上等の新たな取組の促進

①コンビニ等での受取の更なる利便性向上

自宅近辺での営業時間が長いコンビニ等での受取サービスは、宅配各社との個々の連携で提供され、消費者にも新たな受取方法として浸透しつつあるが、コンビニ毎に取扱の宅配事業者が異なり消費者にとってわかりにくい。さらなる利便性の向上のためには、現在のコンビニでの受取に係る宅配各社との1対1の結びつきから、一対複数をもっと推進し、利用者にとって分かりやすく利用しやすい環境を整備することが重要。

《具体策の例》

- イ. 消費者が最寄りのコンビニ等でできる限り多数の宅配事業者、通販事業者等からの荷物を受け取れるようにするコンビニの受取に係るユニバーサルな地域インフラ化の推進
- ロ. コンビニでの労働力不足に対応するための、受取サービスのオペレーションの効率化・標準化

②住宅における宅配ボックス等の機能発揮、整備促進等

新築の集合住宅における宅配ボックスは、消費者・宅配事業者にとって、もはや欠かせない存在となっている。また、最近では、従前より大型のメール便等のポスト投函での受取可能なサービスの高度化に対応した大型の郵便受の普及も事業者によって進められている。一方で、既存住宅や戸建て住宅における宅配ボックスの設置促進、既設の宅配ボックスの更新や、宅配ボックスが満杯、梱包サイズが不適切等の理由からその機能が十分に発揮されていないといった課題への対応も必要。

《具体策の例》

- イ. 宅配ボックス等の機能発揮のための適正配置や、回転率の向上等の管理方法の更なる最適化
- ロ. 宅配ボックス等の荷受け可能サイズに対応し、その効率的な利用に貢献する通販事業者における梱包サイズの適正化の推進

- ハ. 宅配事業者その他の関係者の共働による新たなコンセプトの宅配ボックスの開発等を通じた、既存集合住宅、戸建て住宅等への宅配ボックス等の整備促進、既存宅配ボックスの更新への対応

③鉄道駅の活用等新たな受取方法の多様化のための方策

アンケート結果からは、コンビニでの受取に加え、自宅、職場等の最寄りの鉄道駅等での受取を希望する声が多かった。同様に、大型商業施設等の集客施設の活用も考えられる。鉄道駅等での受取は、現在のところ一般的なサービスではないが、今後、当該アンケート結果を踏まえ、また、都市部の駅のスペースの稀少性等鉄道駅特有の課題にも配慮しつつ、その受取インフラの場所としての活用等を進めることが必要。

《具体策の例》

- イ. 公共的空間である鉄道駅等の空間を最大限有効に活用するための、また、利用者にも分かりやすく活用しやすい、どの宅配事業者、通販事業者や利用者でも利用可能な社会インフラとしての宅配ボックス、受取カウンターの鉄道駅等への整備促進
ロ. 鉄道駅等に設置した宅配ボックス等までの輸送に係る旅客鉄道の活用の促進

4) 既存の枠組みを超えた関係者間の連携の促進

既存の枠組みを超えて関係者が連携して行うことが効率的かつ効果的なものも少なからずあり、現在の連携のあり方を前提としつつも、緩やかなコンソーシアムの枠組みの活用や、既存の各社における取組の相互利用等、短中期的に、現在の連携を超えた取組を関係者の協力のもと進めることが望まれる。

おわりに～今後の進め方

宅配の再配達削減に向けた上記具体策の例は、その社会的損失を早期に最小化するために早急に取り組む必要。特に、オペレーションの改善等比較的容易に対応可能なものについて、直ちに実施に移していくことが必要。また、新たな体制・設備等の整備が必要なものについても、早急にその実施に向けた検討を開始することが望ましい。

また、モデル的实施などの活用により、本格実施の前に、関係者間において実施に向けた課題の抽出・対応策の検討を行うことが望ましい。

今後、必要に応じ、本検討会のような協議・検討の枠組みを残しつつ、関係者における取組の進捗状況のフォローアップや情報共有を行うことが望ましい。

加えて、本報告書の内容については、交通政策審議会等において更に検討を深めたい。