

第1回 宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会
議事要旨

1 日時

平成30年5月29日（火）10:00～11:45

2 場所

国土交通省（中央合同庁舎3号館）11階特別会議室

3 出席委員等

<委員>

池田和幸委員、渡辺弘美委員、丸山三千代委員、谷本信幸委員（代）、大蔵峰樹委員、梶原健司委員（代）、小池信也委員（代）、中澤啓至委員、岩崎哲律委員、山下滋委員、吉田迅利委員（代）、小木曾稔委員、足立隆浩委員 ※（代）は代理出席

<オブザーバー>

（公社）日本通信販売協会

<関係省庁>

経済産業省商務・サービスグループ物流企画室

経済産業省資源エネルギー庁省エネルギー・新エネルギー部省エネルギー課

国土交通省総合政策局物流政策課

国土交通省自動車局貨物課

環境省地球環境局地球温暖化対策課

4 議題

- （1）宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会の開催について
- （2）再配達削減に向けた国の取組について
- （3）意見交換
- （4）その他

5 議事概要

事務局より議題（1）～（3）について説明を行い、その後、各委員から意見等を伺った。各委員からの主な意見等は以下のとおり。

<消費者とのコミュニケーション強化>

- 消費者側の1回で受け取りたいニーズに応えるため、配達ドライバーの満足度を高める意味でも一度で配達することが非常に重要と考えている。
- 当日便は消費者側も届くことが予見できるので再配達率は非常に少ない。しかし間が空いての配送は、お客様の記憶から漏れてしまい、再配達率が上がってしまうこともある。

- 定期購買の荷物は、一度指定された日時が変更されない傾向にあるが、EC事業者が顧客に確認するなど、連携をとって再配達削減ができないか。
- 再配達の際、消費者からEC事業者に連絡があり、それを宅配事業者に伝達することもある。三者間（消費者・EC事業者・宅配事業者）のコミュニケーション不足を感じている。コミュニケーションツールとして、共通したインフラができればと感じている。
- 同じ宅配便であっても、BtoCの荷物（ECサイト等で購入した荷物）とCtoCの荷物（宅配業者が直接預かる荷物）では、お客様と宅配事業者の関係にギャップがある。BtoCの荷物について、受取人である消費者には、宅配事業者からアプローチすることは難しく、こういったEC事業者様との連絡会で対策を練れるのは大変有り難く思っている。

<多様な受取方>

- コンビニ受取の利用率があまり高くない。消費者はコンビニから自宅までの持ち帰りを不便に感じているのではないか。
- 衛生面や温度の面等から食品や化粧品が置ける状況にない屋外等の宅配ボックスがある。そういったところも議題にしたい。
 - コンビニ受取や宅配ボックスの受取により、再配達削減に取り組んでいるが、今のところ非常に効果があるものを見つけられていない。
- 宅配ボックスの規格が一覧で網羅することができれば、宅配ボックスに収められる大きさが特定でき、これから梱包資材を検討する業者などにも役立つのではないか。
- 駅前（オープン型宅配ボックス）から自宅まで持ち帰る場合、商品を持ち帰りやすい梱包資材の検討も必要ではないか。
- ポストインで済む荷物であれば、郵便受け箱のサイズに合えば再配達は起きない。受取の確認や判取りが全ての荷物に対して必要かどうか、見直しができるれば、ポストインで済む荷物が増え再配達削減に繋がるのではないか。
- ご不在であったり、又は在宅であっても足が不自由な方や、小さいお子さんがいる家などすぐに玄関に出られない消費者にとって、置き配は、自身のタイミングで商品を受け取れることにメリット、利便性がある。

<その他>

- EC・通販事業者がメインで参加しているが、対面販売から通信販売に乗り出してきている事業者もある。公平な議論をお願いしたい。取組事例集等を取りまとめることになっているが、一律の対策を強いるような結論は避けて欲しい。
- 配達の際、在宅曲線が早朝・夜間が高いのでそれに合わせた人員配置に取り組んでいる。また、物流業界における労働力の不足への対応としては、女性に活躍いただきたいと考えている。
- 宅配は原則として荷送人の指図を受けて配達しており、再配達の場合、荷受人の都合によるものだが、制度上、荷送人の了解を得て荷受人の要望に対応するため、標準約款でも、荷受人のみで指図が完了できればよいのではないか。

- 物流業界においてどのような手段で最後のラストワンマイルのお届けする人材を確保するか、人手不足について課題に感じている。
- 受取方法の更なる多様化、利便性の向上に向けた新たな取組など、企業や国が連携した取組を増やしていくことが必要と感じている。
- 消費者側の配達日時が指定された荷物がもっと増えれば、一度で配達できる確度が高まり持ち戻りが減る。またタイムリーに持ち出すことも出来るので、荷台の中に余裕ができて更にたくさんの荷物を配達することができるようになる。
- 生産性向上、消費者の利便性向上、持続可能な宅配・ECの実現は三位一体で、まさに日本の成長戦略にとっても喫緊の課題だろうと思っている。
- 労働力不足という問題もあるが、物流費用の高騰を、どのように社会全体として負担をしていくかという問題もある。この問題は、再配達の削減が寄与するところは大きいですが、それ以外も検討すべき。
- 再配達の削減という各論に入る前に、KPIとして何を指して、そして達成するために宅配・EC事業者双方がどういう協力ができるのかといった全体の議論が必要ではないか。

(4) その他について、今後のスケジュールを説明し、取組事例集の10月頃の公表に向けて、取り組んでいくこととなった。

以上

(文責 事務局)