

国土交通行政インターネットモニターアンケート
「通信販売と宅配便の再配達に関する調査」
の結果について(2018年12月調査)

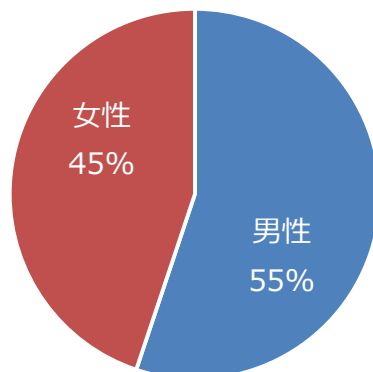
国土交通省 総合政策局
物流政策課
平成31年2月

- 国土交通省では、サンプル調査等により約15%にのぼると言われている宅配便の再配達について、トラックドライバー不足解消やCO₂排出量抑制の観点から、宅配便の再配達削減に取り組んでおります。
- 本調査においても、日ごろ宅配便を利用されている皆様から広くご意見を頂戴し、新たな再配達削減に関する施策の参考とするため、調査を実施させて頂きました。ご協力、ありがとうございました。
- 本調査では、設問について次のような目的を持って設定いたしました。
 - － ご回答者の方の基本的な情報（問1,2）
 - － 宅配便の利用動向・目的等（問3～5）
 - － 通信販売の利用傾向等（問6～11）
 - － 宅配便と再配達の関係（問12～16）
 - － 宅配便の自宅以外での受け取りについて（問17～23）
 - － 宅配便の再配達に関する意識について（問24）

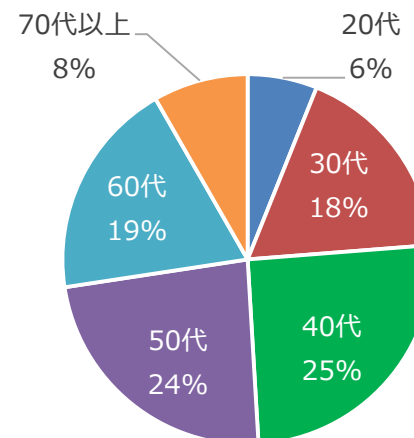
このほか、本報告では住居形態や家族構成による再配達率の分析等も行いました。

なお、以降の分析では設問の表記は簡略化しております。設問の一覧については末尾に記載しております。

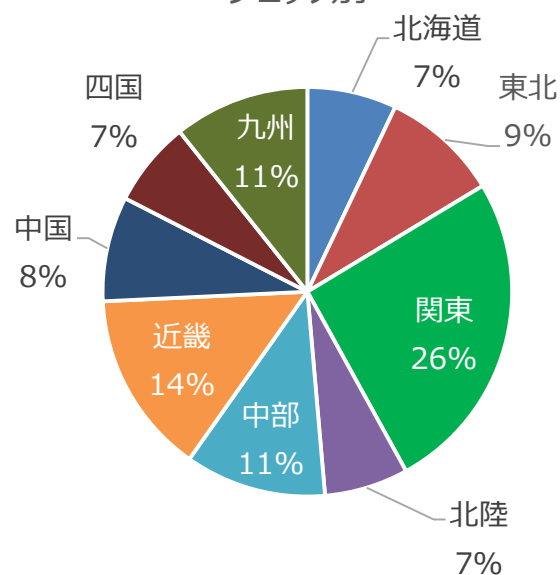
性別



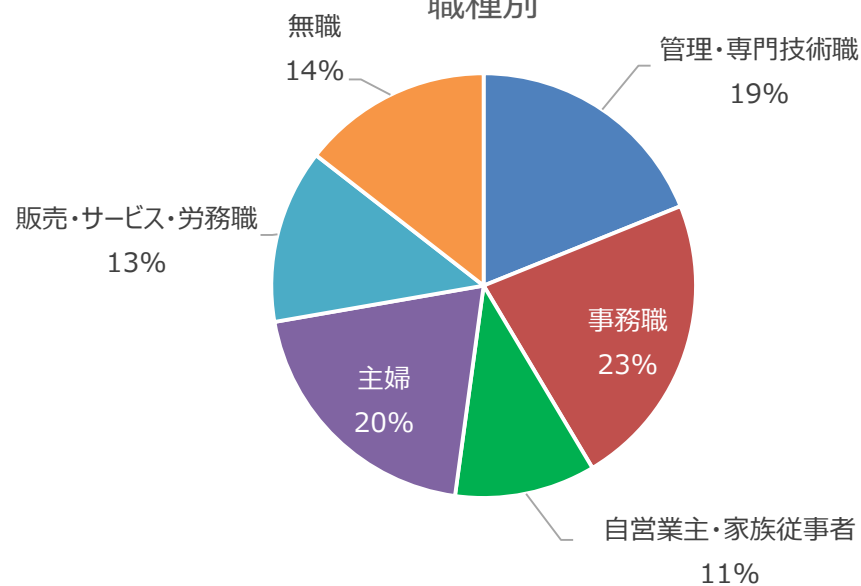
年代別



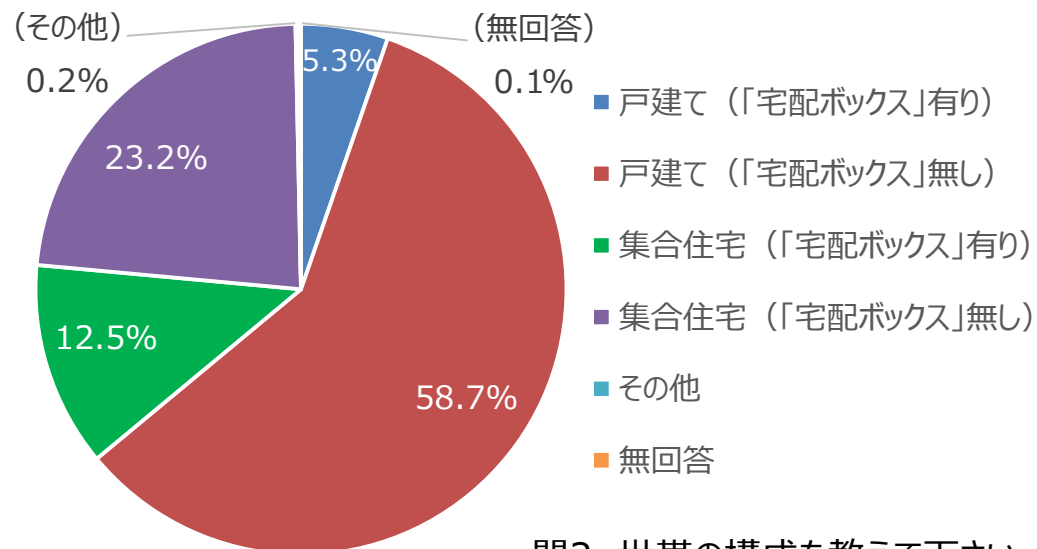
ブロック別



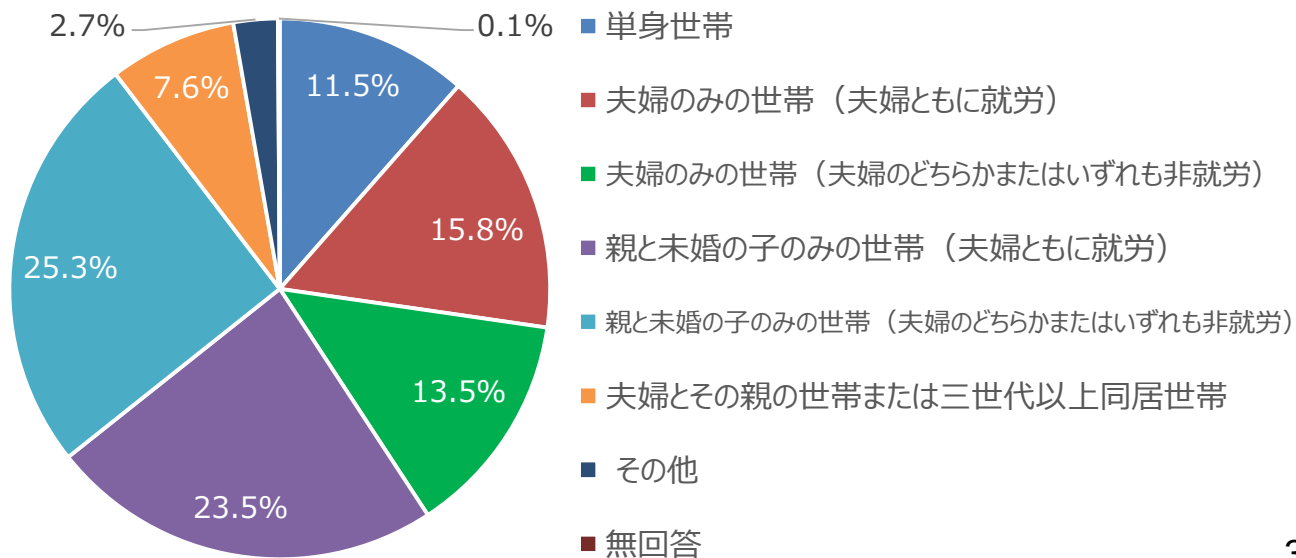
職種別



問1. 住居の形態について教えてください



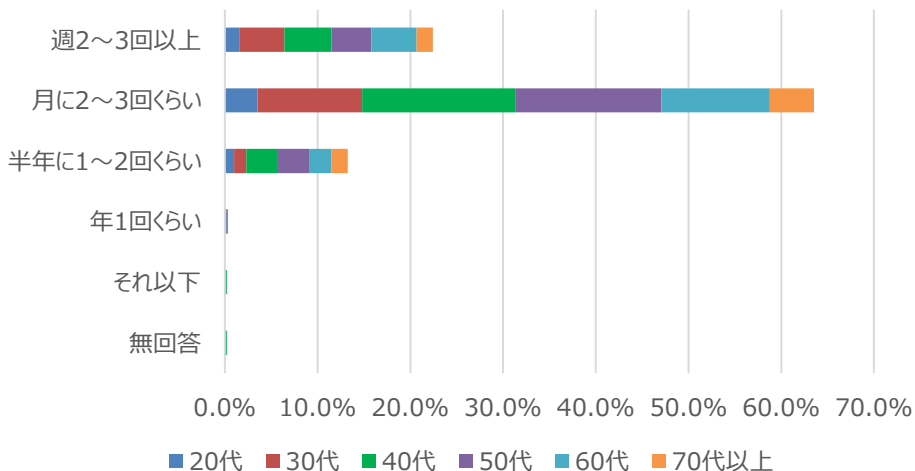
問2. 世帯の構成を教えてください



宅配便の利用動向・目的等

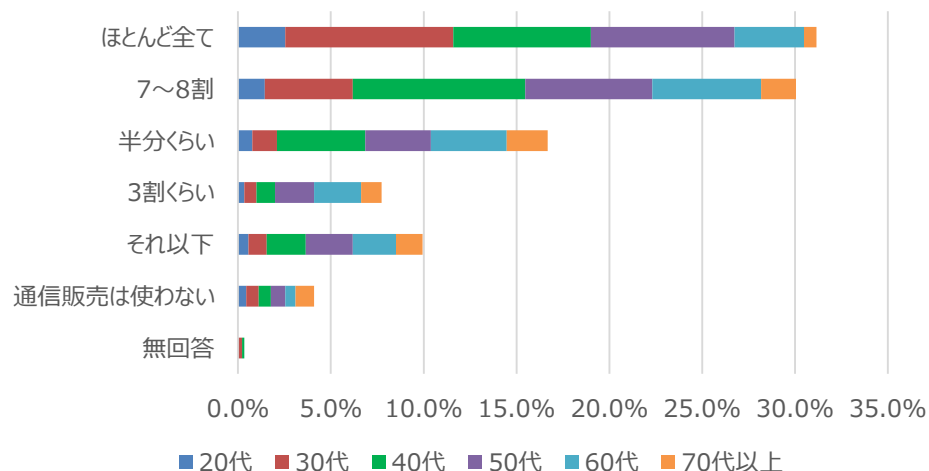
問3. 宅配便の受け取りの頻度について教えてください
(最も近いものを1つ選択)

n=905



問4. 受け取った宅配便のうち、通信販売の割合を教えてください
(最も近いものを1つ選択)

n=905



設問3～5について、性別や居住地等による明確な差はなく、世代による差が若干現れているにとどまりました。

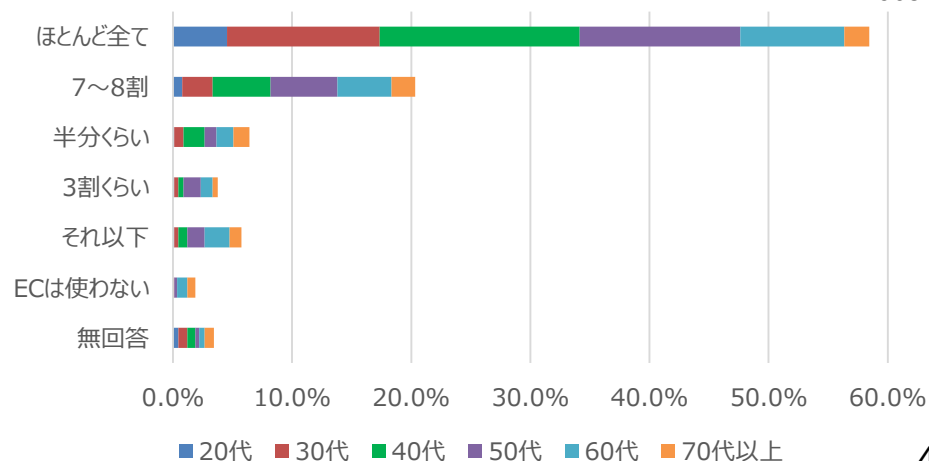
宅配便の受け取り頻度については、週に2～3回以上受け取っている方が2割以上、また月に2～3回は受け取っている方も6割以上にのぼり、**実に9割弱の方が1～2週に1回は宅配便を受け取っている**と考えられます。

受け取った宅配便のうち、半分以上が通信販売である方の割合は8割程度となっており、**ほとんど全てが通信販売である方は3割以上**にのぼっています。

また、通信販売のうち、インターネットから注文を行う「EC」である割合が大半を占めており、これらの傾向には、年代のほか、性別や居住地等にはほとんど差は見られず、国民に**ECが広く浸透**していることが伺えます。

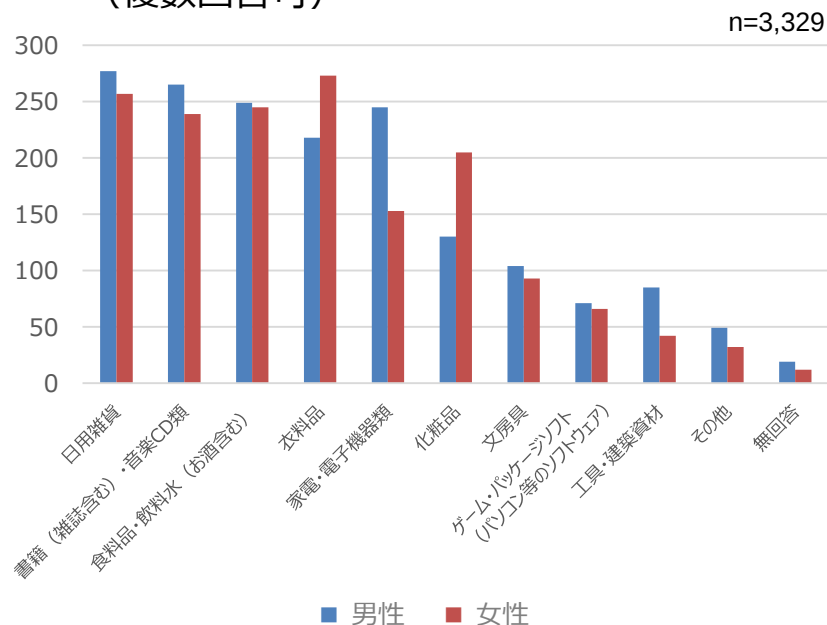
問5. 通信販売のうち、ECの占める割合について教えてください
(最も近いものを1つ選択)

n=905

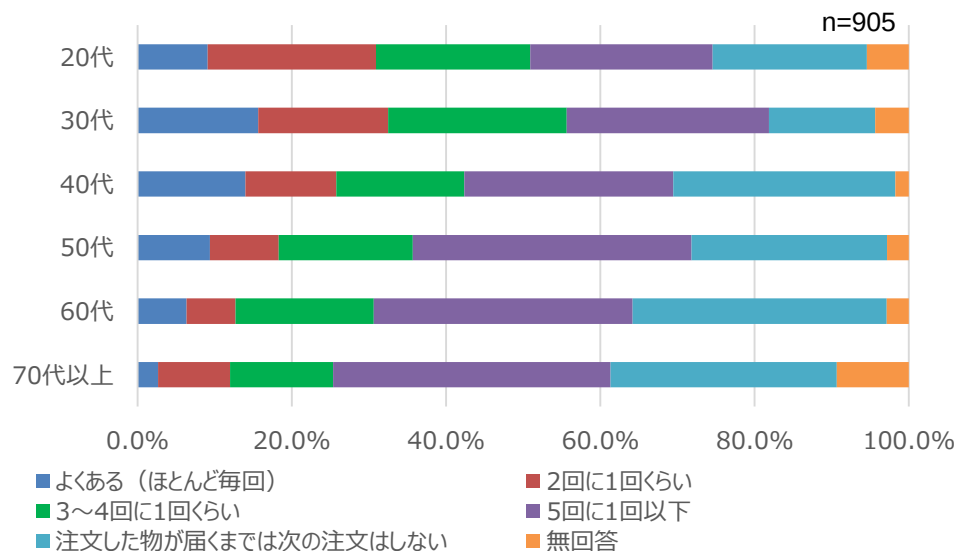


通信販売の利用傾向等(1)

問6. 通信販売で購入した品目について教えてください
(複数回答可)



問7. 注文した商品が到着するまでに次の商品を注文しますか



通信販売で購入されている品目は多岐にわたっていますが、日用雑貨や書籍・食料品・衣料品が多く、家電類や工具は男性が、衣料品や化粧品は女性の購入者が比較的多いほかは、性別や年代等による傾向の違いは見られませんでした。

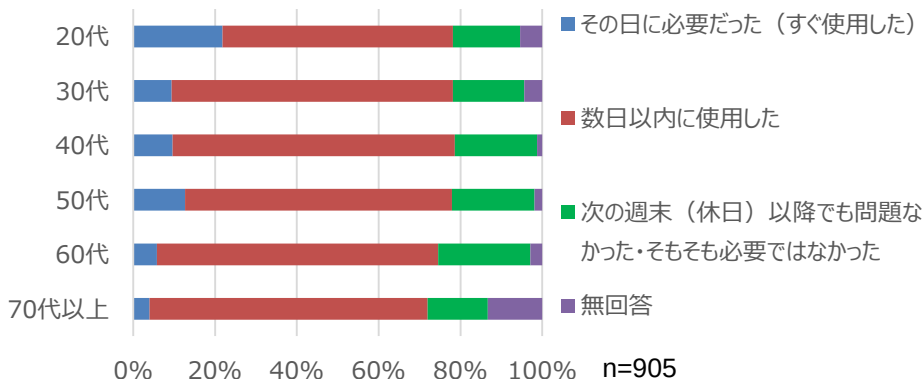
その他、自由回答で寄せられたものとしてサプリメントや健康食品、模型・自動車の部品などの趣味関連のもの他、ペット用品などのご意見が比較的多く見られました。また、花や苗木といったご意見も少数ながらあり、多様なものがECを通じてやりとりされていました。

このことから、通信販売は広く浸透しており、日常の買い物的一端を担っているということが確認できます。

また、設問7の回答からは、特に若い世代ほど注文した商品が届く前に次の注文を行っている傾向があり、通信販売は実店舗での買い物同様の身近な存在であることが伺えます。

通信販売の利用傾向等 (2)

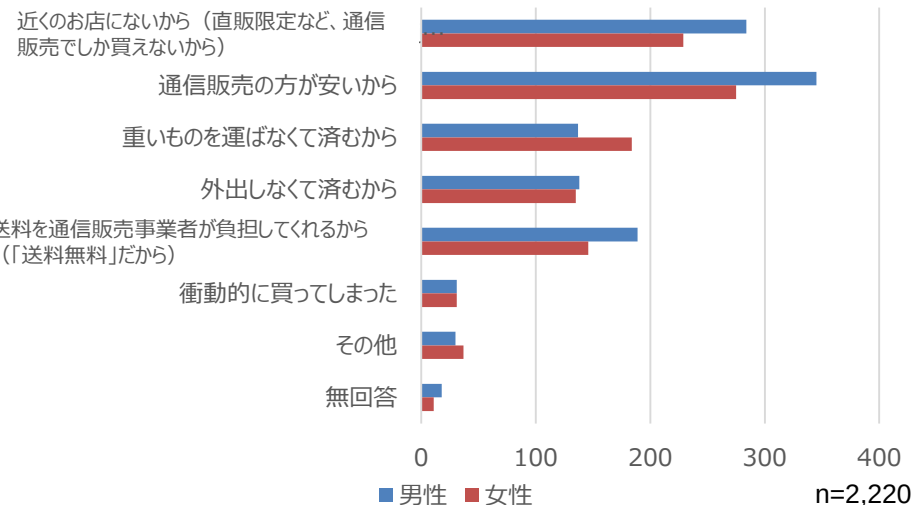
問8. 結果として、届いた商品はすぐに使用しましたか



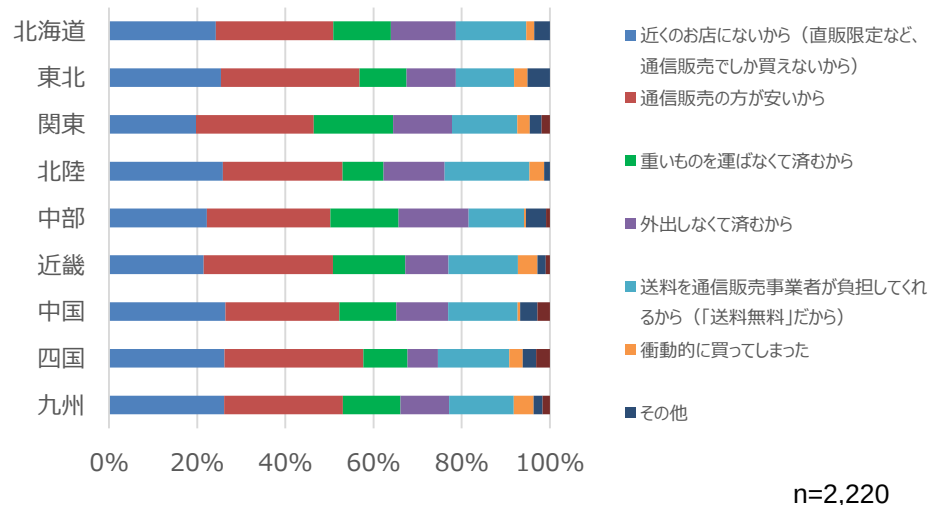
設問8の結果から、通信販売で注文された商品のうち、届いたその日に必要だったものは全体の1割程度であり、翌日以降の到着でも問題なかったものは7割程度、次の週末でも問題なかったものは2割程度であり、**必ずしもその日に届く必要はなかったものが大半**であるとの結果でした。

この傾向に男女差はほとんどありませんでしたが、**20代は届いたその日に使用した割合がおおよそ2割と、他の年代の2倍以上存在し、若い世代は比較的必要なものを必要な時に注文している**傾向にあると考えられます。

問9. 通信販売を利用した理由を教えてください（複数回答可）



（問9について、地域別に集計）



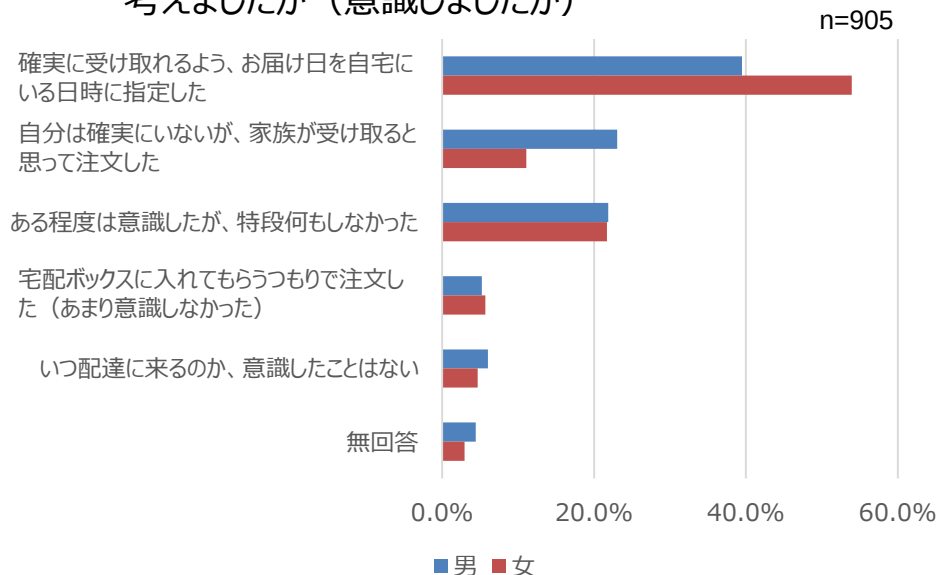
設問9の結果より、通信販売を利用する理由については年代による傾向の違いはあまり見られませんが、**送料や販売価格等については比較的男性の方が敏感な傾向にあり、女性は重いものを運ばなくて済む、といった荷物の運搬に関する視点から通販を利用する傾向**がありました。

また、これらの傾向を地域別に分析すると、関東・中部・近畿といった**三大都市圏を含むエリアでは「品揃え」の観点から通販を利用する声は比較的少なかった**のは特筆すべき事項です（ただし、複数回答に占める割合であることに留意する必要があります）。

なお、「その他」による自由回答では、ポイントが貯まる / 使えるから、といった理由が比較的多く見られました。

通信販売の利用傾向等 (3)

問10. 注文の際、その商品が配達される時に在宅しているか 考えましたか（意識しましたか）

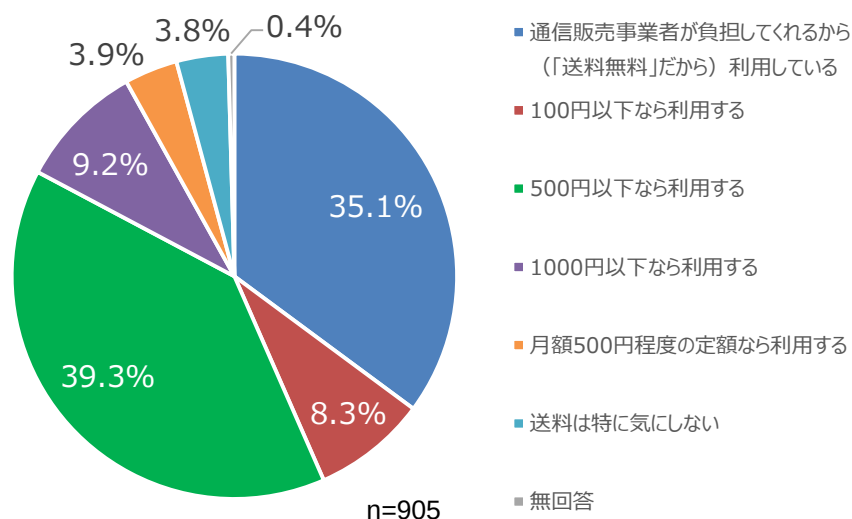


注文時に在宅を意識しているか（≒1回で受け取れるか）の設問については、ある程度配達を意識されている方が多い傾向が見られました。また、特徴的な傾向として、**男性は比較的自分がいなくても家族が受け取ると思って注文する方が多い一方、女性は自分が確実に受け取れるように日時指定をする傾向**にありました。

許容できる配送料金については、いわゆる「送料無料」であるから利用しているという層が4割近くいらっしゃる一方、500円以下なら利用するという方も同程度いらっしゃいました。

送料の許容額については、一度の注文で支払う金額にも関係していると思われませんが、**必ずしも送料が無料だから通販を利用するという傾向だけではない**ことが考えられます。

問11. 許容できる送料の金額について教えてください

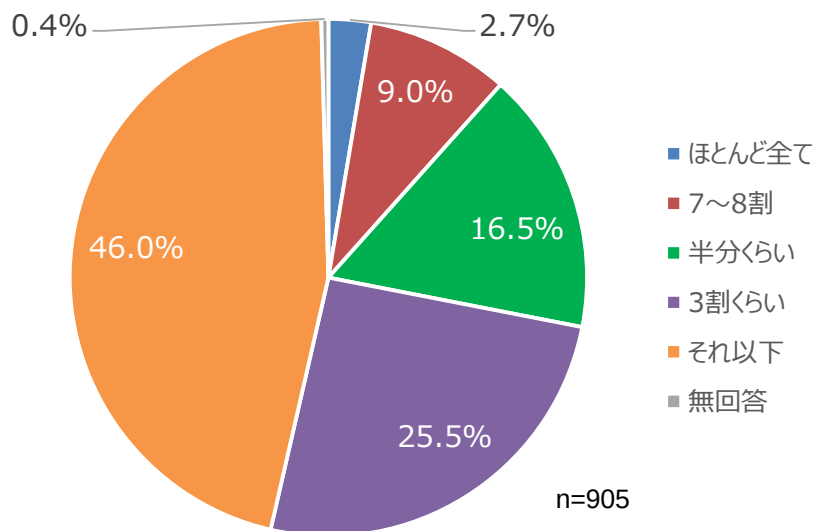


設問11においても、男女や年代による差はあまり見られませんでした。全体としての割合は少ないものの、若年層（20代）では1,000円以上の送料を許容する方は一人もいませんでした（他の世代では1割弱存在）。一方グラフには表していませんが、**送料は気にしないという割合が他の世代では3～4%程度のところ、20代は7%と倍程度**であった点は特筆されます。

この点については、こちらの選択肢の意図が十分に伝わりきらなかったとも考えておりますが、**定額制のサービスに加入しており、都度の送料は気にしていない**（気にする必要がない）のではないかと分析しております。

宅配便と再配達の関係 (1)

問12. 宅配便が再配達となった割合について教えてください

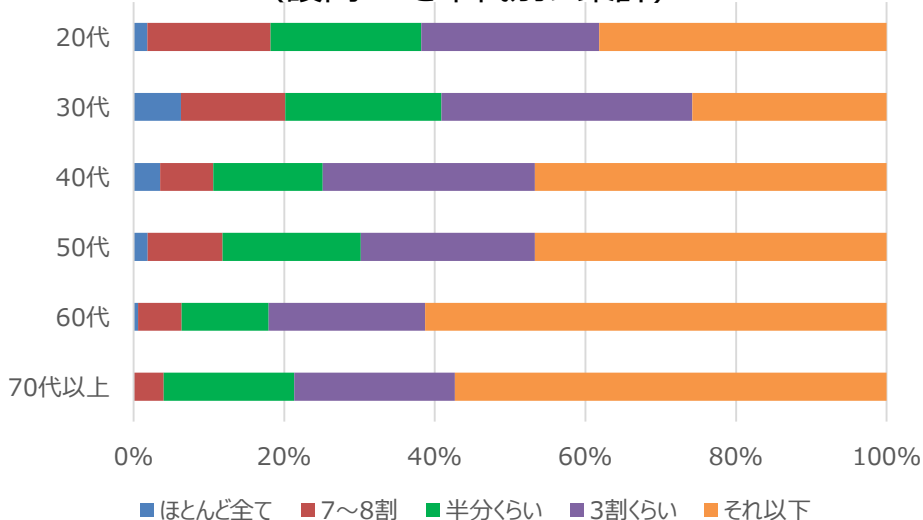


宅配便が再配達になった割合については、3割以上の荷物が再配達となっている方が半数以上にのぼりました。

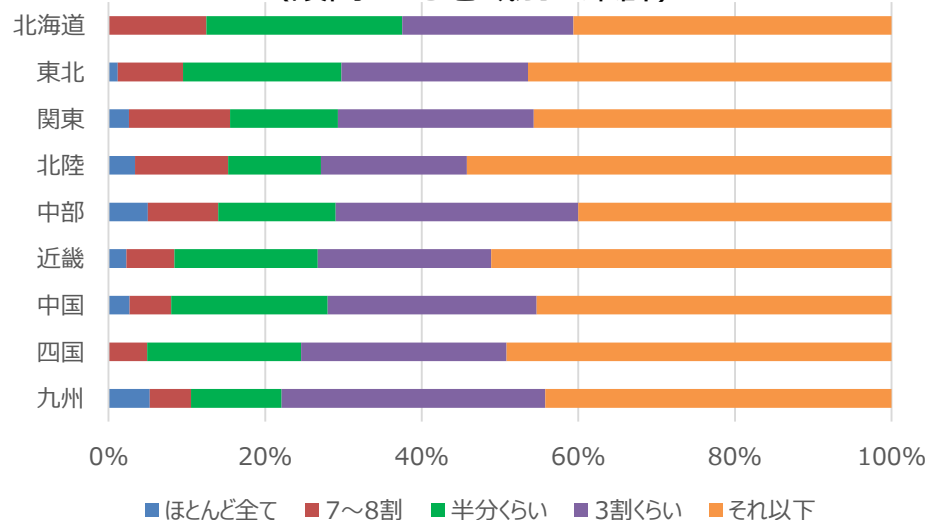
年代別にみると、30代が3割以上再配達となっている割合が7割以上、次いで20代の6割超と、若年層ほど再配達を多く発生させていることが伺えます。

また、地域別にみると北海道や中部地方に於いて6割近くの方が3割以上の再配達を発生させているのに対し、近畿や北陸・四国地方は5割前後の割合となっており、他地域に比較してやや低いと言えます。

(設問12を年代別に集計)

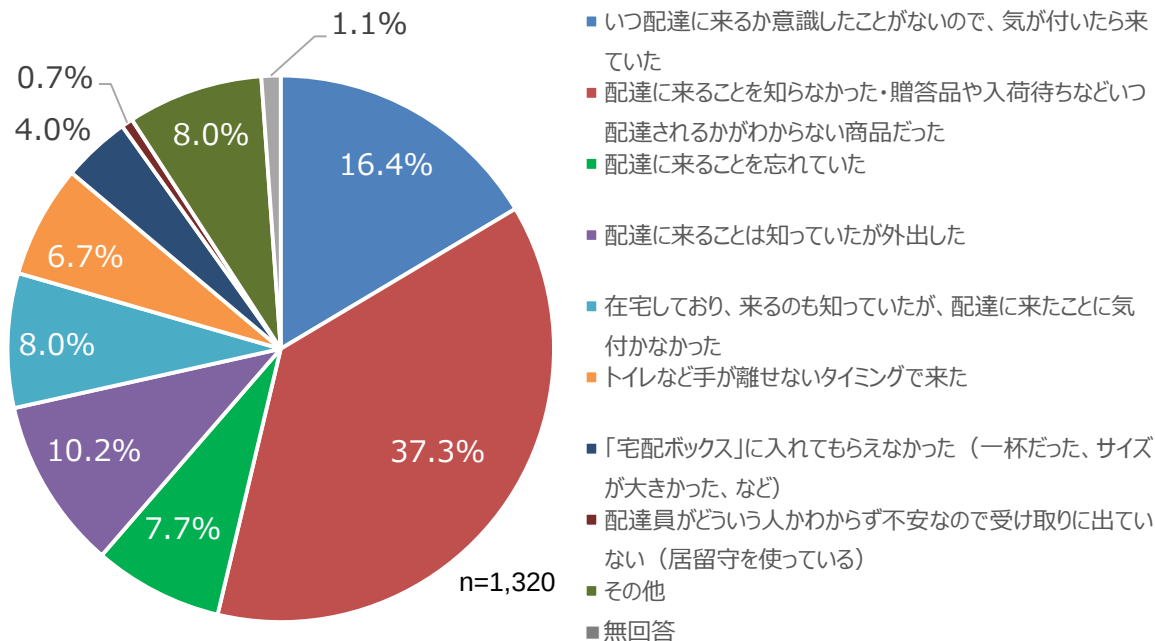


(設問12を地域別に集計)



宅配便と再配達の関係 (2)

問13. 宅配便が再配達となった理由について教えてください（複数回答可）



宅配便が再配達になった理由としては、「気が付いたら来ていた」や「いつ来るのかわからなかった」といった理由が5割を占めるが、「その他」の自由回答含め、理由を紐解くと、

- ・ 配達時間（日時）が指定できなかった
- ・ 配達日だけ指定でき、時間が指定できなかった
- ・ 指定した時間に配達に来なかった

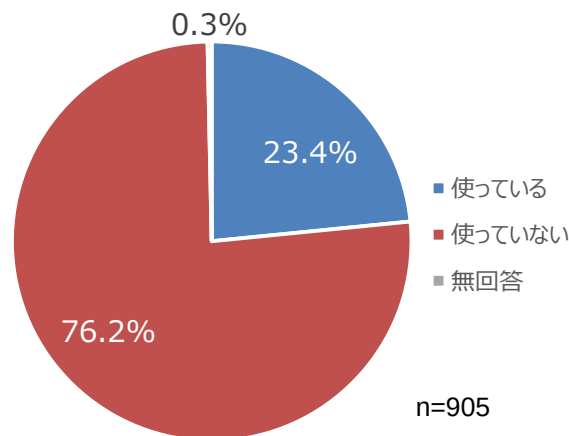
といった内容が多く、**発送者（通販事業者）・配送事業者・受取人の、関係者相互のコミュニケーションがより深まることで、「荷物がいつ来るのか」が事前にわかればある程度解決が可能である**と考えられます。

また、興味深い意見として、「注文時に【最速での配達】を選択すると、配達日も配達時間も指定されずに配達されるため、受け取ることができない」との意見がありました。

注文時にできるだけ早く欲しいという消費者の心理がある一方で、設問8で確認できたように8割近くが必ずしもその日に届く必要のなかったものであり、このあたりの気持ちのギャップを埋めることで再配達を減らせる可能性もあると考えられます。

宅配便と再配達の関係 (3)

問14. 「定期便」を利用していますか

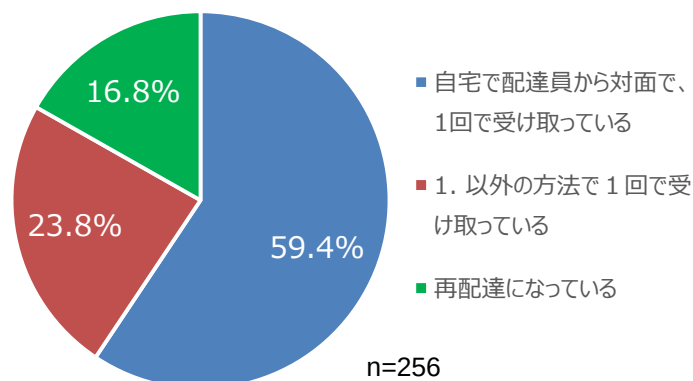


都度注文しなくても商品が定期的に届けられる「定期便」は、注文の手間が省け日常的に使用するような物などに適していると考えられますが、利用率は現時点ではそこまで高くない印象です。

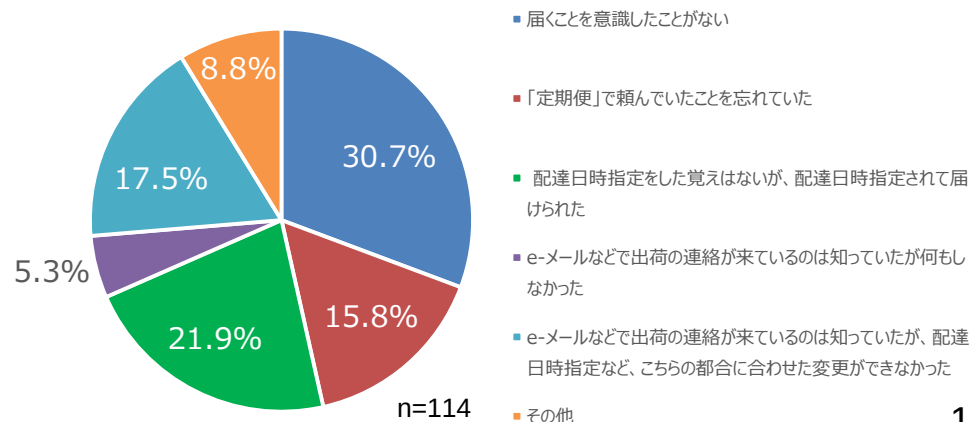
既に利用されている方のうち、8割以上の方が1回で受け取っている一方、再配達となっている方の割合は約17%と、サンプル数の少なさを考慮すると、定期便の再配達率が特別高いということはないと考えられます。

一方で、定期便は都度注文する必要がないために、設問13と比較しても、通常の宅配便以上に配達意識されにくい傾向があるため、定期便以外の宅配便と同様か、それ以上に関係者相互のコミュニケーションは必要であると考えられます。

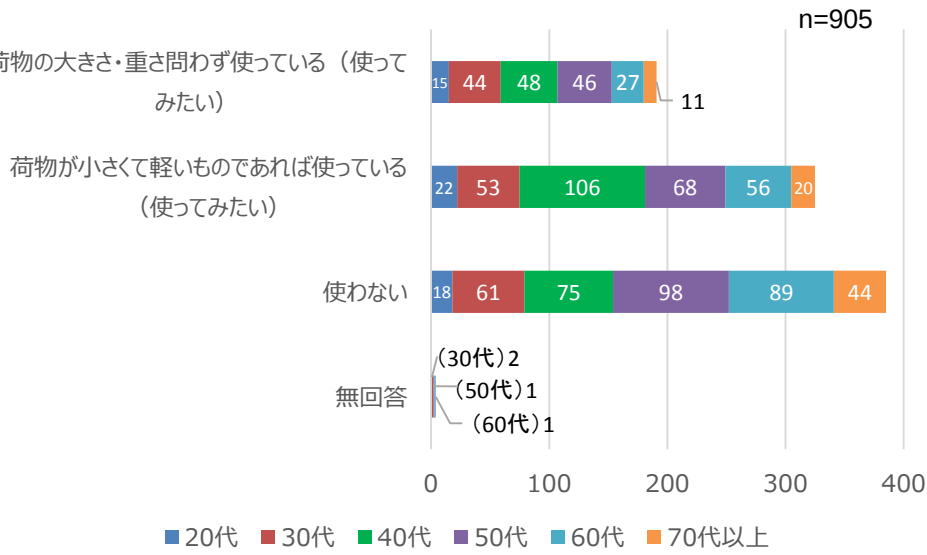
問15. 定期便は1回で受け取っていますか (問14で使っていると答えた方へ)



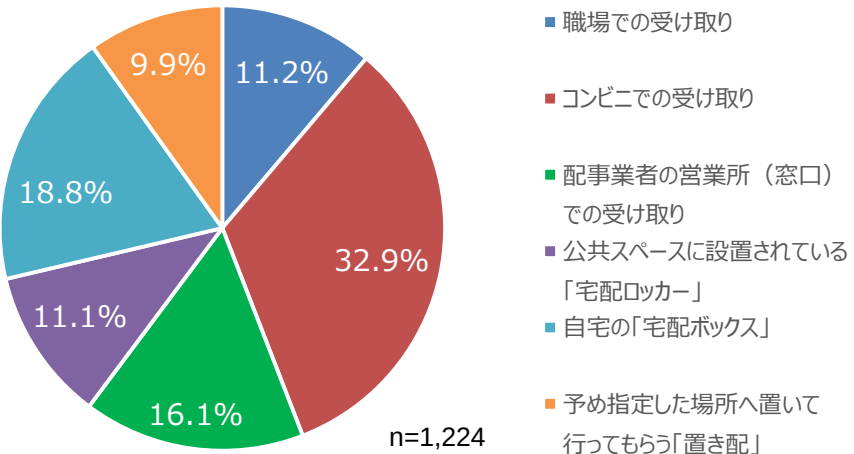
問16. 定期便が再配達になった理由を教えてください (問15で「再配達になっている」と答えた方へ)



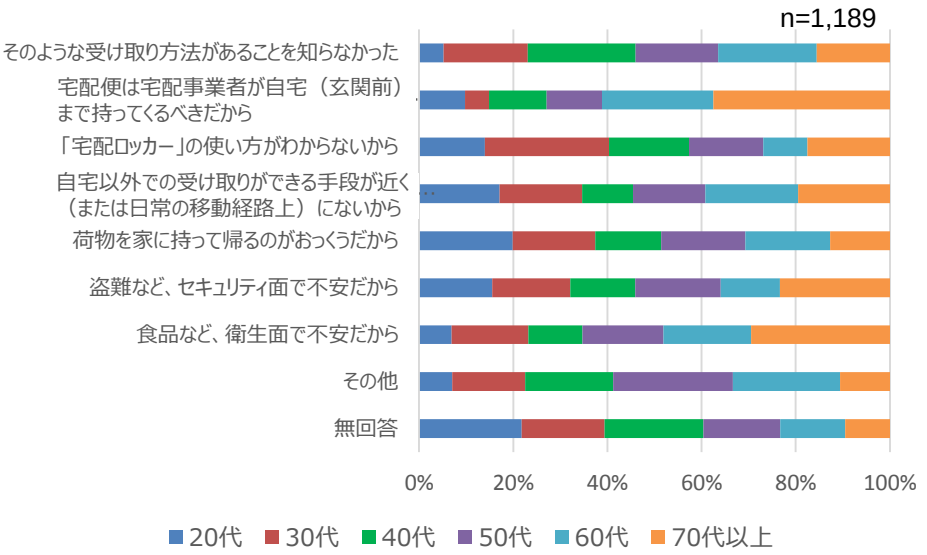
問17. コンビニ受け取りや職場受け取りなどの自宅以外での受け取りについてどう思われますか



問19. 使ってみたい（または使っている）受け取り方を教えてください（複数回答可）



問18. 自宅以外での受け取り方法を使わない理由を教えてください（複数回答可）



設問17～19では、宅配便の自宅以外での受け取りについて調査を行いました。

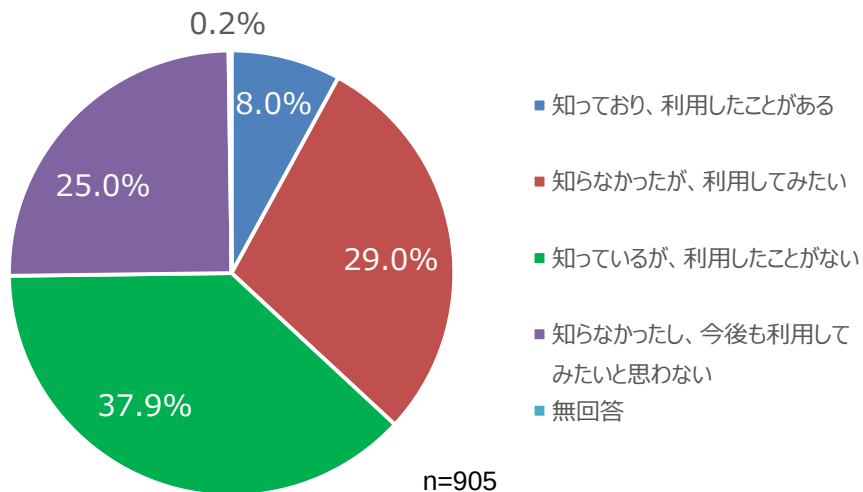
こちらについては意見が半分に割れる状況となっており、**6割程度の方が自宅以外での受け取りを許容する（または利用している）**一方で、**4割の方は、荷物のサイズに関係なく使いたくない**と回答。

設問17の結果からは、日中の在宅率が低いと考えられる**若年層ほど、自宅以外での受け取りを許容**する傾向がみられました。（男女差はほとんどありませんでした。）

また、実際の受け取り手段についてはコンビニ受け取りが最も高く、次いで自宅の宅配ボックス、事業者の営業所（窓口）受け取りという順でした。

宅配便の自宅以外での受け取りについて (2)

問20. 予め指定した場所に置いて行ってもらう「置き配」
というサービスを知っていましたか

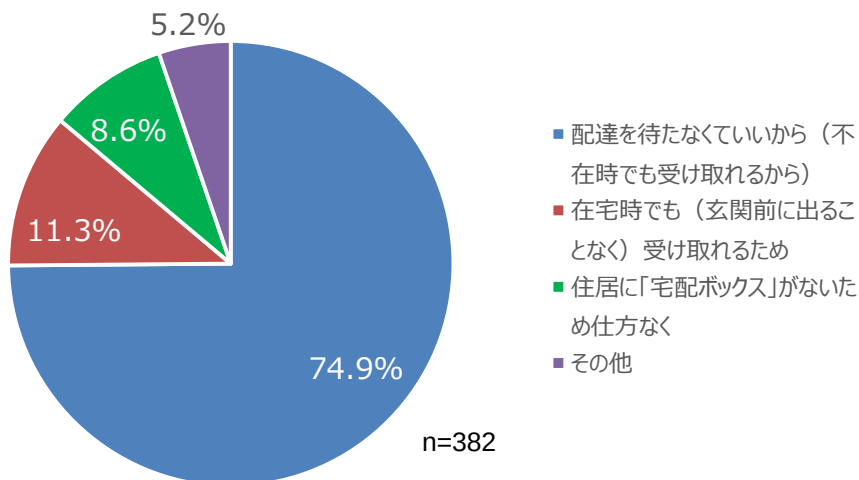


設問20からは、宅配便の自宅以外での受け取りの中でも、特に受取人が指定した場所に置いておく「置き配」に関して調査を行いました。

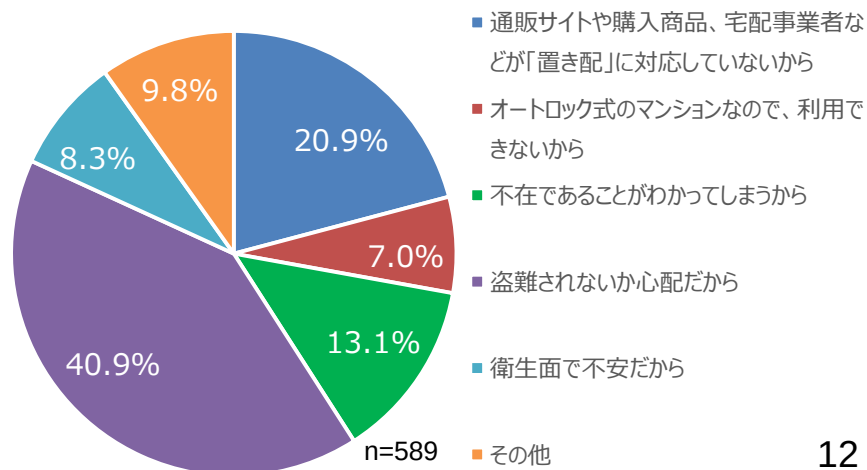
「置き配」サービスの認知度については約46%と一定程度あったものの、**利用しても良いと考えている方の割合は37%**とあまり高くなりませんでした。

すでに置き配サービスを利用されている方は、配達を待たずに受け取ることができることを利用する理由に挙げる一方、サービスに対してネガティブな印象を持たれている方からは、盗難や不在であることがわかってしまうことを懸念点として挙げられる方が多い傾向にありました。

問21. 「置き配」を利用している（してみたい）理由について
教えてください（問20で利用したことがある/利用
してみたいと答えた方へ）



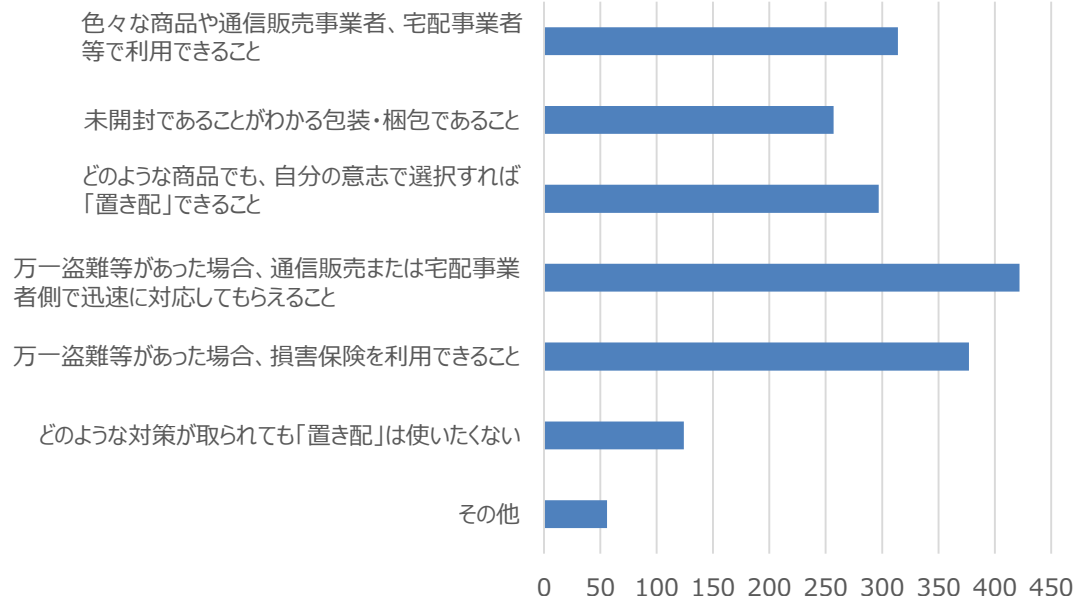
問22. 「置き配」を利用したことがない・利用してみたいと思わ
ない理由について教えてください。（問20で利用したこ
とがない/利用したくないと答えた方へ）



宅配便の自宅以外での受け取りについて (3)

問23. どうすればもっと「置き配」を利用できる（利用したい）と思いますか（複数回答可）

n=1,855



本設問では、再配達を根本的に発生させない方法の一つとして考えられる置き配について、意識調査とあわせてどのような方策がとられれば使っても良いと考えるか質問いたしました。

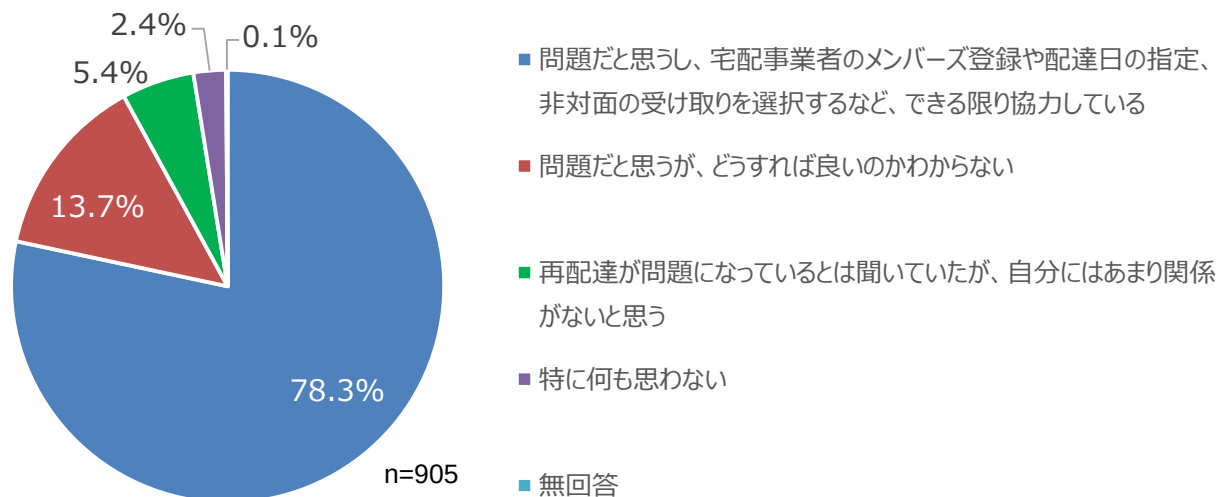
最も多かったのは、設問22の回答にもあったように置き配は盗難に対する不安感が根強いいため、盗難時の対応が取られれば利用しても良いとお考えの方が多い傾向にありました。

また、そもそも現状では一部の通販事業者と配送事業者の組み合わせでしか使えないこともあり、色々な通販事業者や配送事業者で使えるようになれば、という声も多く見られました。

「その他」の自由回答では、置き配に対してポジティブにお考えの方でも、やはり生鮮品や大型商品については置き配はそぐわないという声も多く、注文した品目に応じて置き配にするか否かを選択できることは、置き配利用の必要最低条件と考えられます。

宅配便の再配達に関する意識について

問24. 国土交通省のサンプル調査（平成30年4月期調査）によると、宅配便のうち約15%が再配達となっています。このことについてどう思いますか



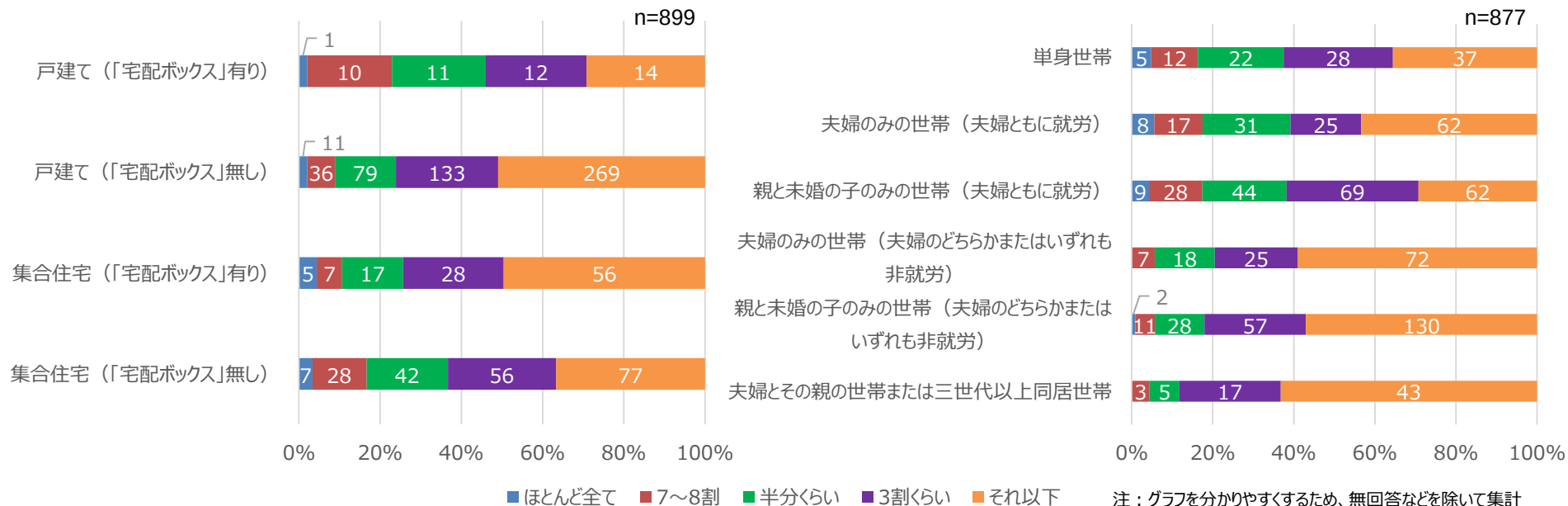
国土交通省で実施した、平成30年4月期の宅配便の再配達に関するサンプル調査では、宅配便のうち約15%が再配達となっている結果となりました。（その後発表した10月期の調査結果についても同様の傾向でした。）

宅配便の再配達については、不足していると言われているトラックドライバー問題の他にも、何度も配達に向かうことで発生するCO2の追加的な排出にもつながるなど、環境への影響もあります。

国土交通省では、環境省や経済産業省など、関係省庁と連携しながら再配達に関する意識啓発などの政策を行っております。

本設問においても、**再配達問題について問題意識を持っていたき、かつ既にご協力を頂いている方8割に上ることがわかり、ご理解・ご協力を頂いて大変ありがたく感じる一方、それでも設問12（宅配便が再配達となった割合）でも判明したように、届いた宅配便の3割以上が再配達となってしまった方の割合が半数以上**いらっしゃることもわかり、まだまだ対策が不足していることが浮き彫りとなりました。

分析：住居形態／世帯構成と再配達率の関係



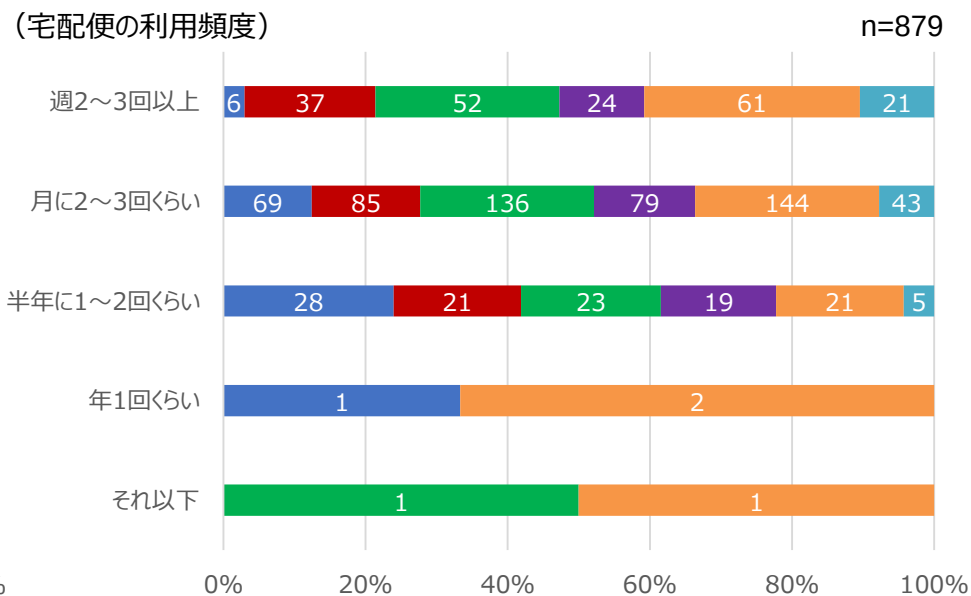
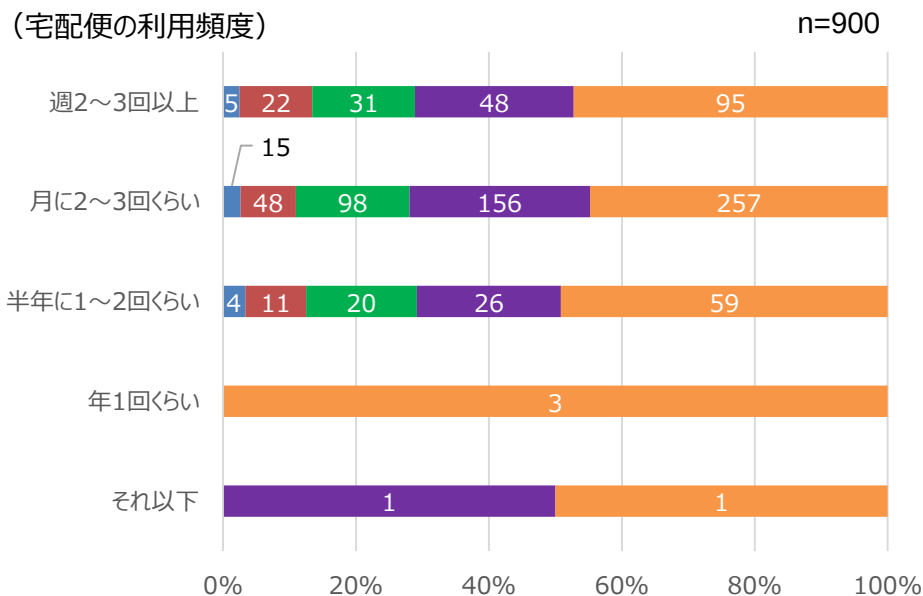
さて、ここまでは設問に対するご回答をまとめてまいりましたが、再配達となってしまう原因について、ご回答結果を元にもう少し深掘りしました。

再配達の発生と居住形態や世帯構成との関係性を確認するため、設問1（住居形態）・設問2（世帯構成）と設問12（再配達となった割合）とのクロス集計を行いました。その結果、住居形態（集合住宅or戸建て、宅配ボックスの有無）の違いによる再配達率の発生割合はあまり差がなく、むしろ宅配ボックスのある戸建てでは再配達になる割合が比較的高い傾向にあることがわかりました。

一方で、世帯構成による再配達となる割合の違いを分析してみると、やはり単身世帯や共働き世帯では、そうでない世帯と比べて再配達となる割合が高いことがわかりました。

宅配ボックスについては不在時の受け取り方法の向上につながるものであると考えてはおりますが、サイズ不一致による入庫不可や冷凍・冷蔵品、またBOXの存在に気が付かなかった（特にまだ設置の少ない戸建て住宅）、そもそもの口数が不足している（おもに集合住宅）、などの理由により、再配達になってしまった可能性もあります。

再配達の頻度と宅配便の利用頻度の関係



(再配達となった割合)

■ ほとんど全て ■ 7～8割 ■ 半分くらい ■ 3割くらい ■ それ以下

(世帯構成)

■ 単身世帯
 ■ 夫婦のみの世帯 (夫婦ともに就労)
 ■ 親と未婚の子のみの世帯 (夫婦ともに就労)
 ■ 夫婦のみの世帯 (夫婦のどちらかまたはいずれも非就労)
 ■ 親と未婚の子のみの世帯 (夫婦のどちらかまたはいずれも非就労)
 ■ 夫婦とその親の世帯または三世代以上同居世帯

注：グラフを分かりやすくするため、無回答などを除いて集計

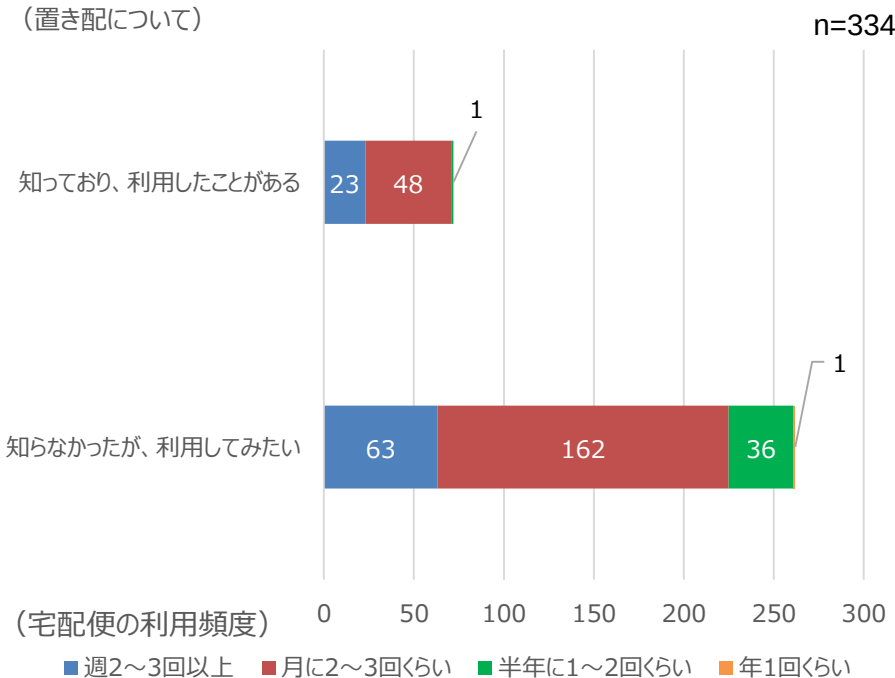
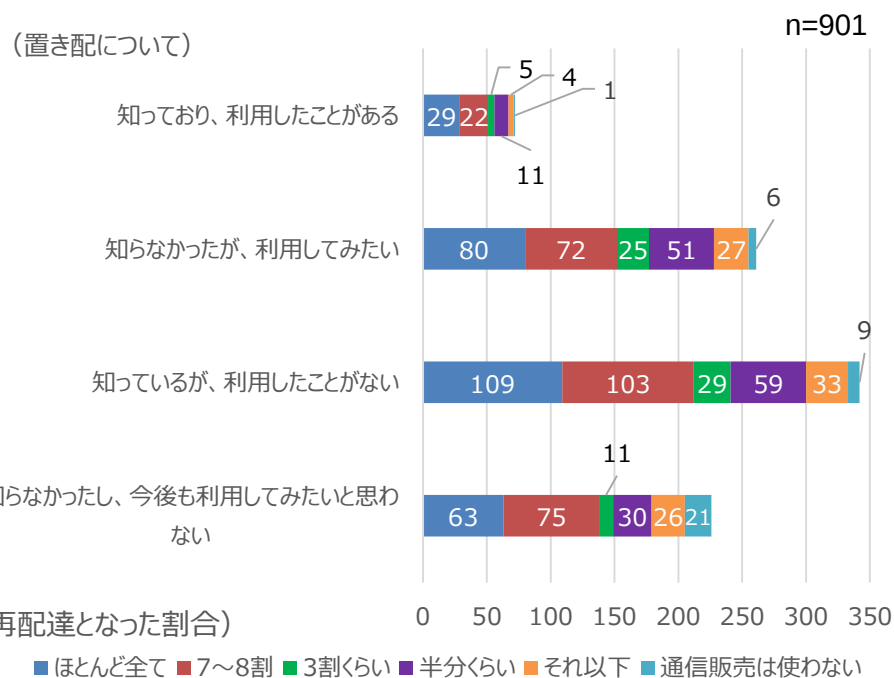
次に、宅配便の利用頻度と再配達となった割合の関係について分析いたしました。(左図)

傾向としては、週に2～3回以上利用されるヘビーユーザーから、半年に1～2回くらいの比較的ライトなユーザーの方まで、再配達になる割合に大きな傾向の違いはなく、ヘビーユーザーだからといって再配達となる割合が多いわけでも少ないわけでもないという結果となりました。

また、世帯構成の違いによる宅配便の利用頻度についても分析しましたが(右図)、単身世帯では半年に1～2回くらい利用される方の割合が最も高かったのに対し、親と未婚の子のみの世帯では逆に週2～3回以上利用される方の割合が最も高い結果となったほかは、家族構成による宅配便の利用頻度の違いは特にありませんでした。

単身世帯では平日(仕事のある日)に自宅で宅配便を受け取ることは難しいため、利用を控えている方がいらっしゃる結果が出ているのではないかと考えられます。

置き配の利用意向の分析



置き配については、「知っている、利用したことがある」「知らなかったが利用してみたい」方と「知っているが利用したことがない」「知らなかったし今後も利用したいと思わない」方の割合はP12（設問20）でも触れたように概ね4:6でしたが、再配達となった割合による意識の傾向に大きな違いはなく、その許容度合いはやはり利用される方個人の意識の違いによるものであると考えられます。

また、置き配について「利用する」もしくは「利用したい」という意向をどのユーザー層がお持ちなのか分析（右図）したところ、ヘビーユーザーよりも月2〜3回程度の比較的ライトなユーザーの方がそのような意識をお持ちである結果となりました。

ヘビーユーザーは様々なものを通信販売で購入しているため、「これは置き配して欲しい」「これは置き配してほしくない」といった細かな要望が背景にある可能性が考えられます。

- ✓月1回以上宅配便を利用する方が9割以上
- ✓宅配便利用のうち、EC（ネット通販）の利用が大半
- ✓ECでの購入品目は日用雑貨や食料品、衣料品など多岐にわたる
- ✓一方で、宅配便が3割以上再配達になっている人が半分以上
- ✓再配達の発生は、住居の形態よりも家族構成が関係している傾向
- ✓自宅以外での受け取りについては使いたい/使ってみたい方が6割
- ✓「置き配」については使っている方が約1割、使ってみたい方とあわせると約4割
- ✓「置き配」は、盗難などへの対策（補償）や、「置き配」が利用可能な商品および事業者の幅が広がれば選択される可能性がある
- ✓再配達に関しては、9割以上の方が問題意識をお持ちで約8割の方がメンバーズなどの登録を通じ、ご協力を頂いている

国土交通省では頂いたご意見を参考に、引き続き宅配便の再配達をはじめとして物流の効率化について取り組んでまいります。

最後になりますが、お忙しいところアンケート調査を通じて貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。

設問一覧(1)

1. お住まいの形態について教えてください。
2. 世帯構成について教えてください。
3. 宅配便の受け取りの頻度について教えてください。家族あてなど、自分のもの以外も含めてお答えください。（最も近い選択肢を一つお選びください。）
4. 受け取った宅配便のうち、通信販売の割合について教えてください。都度注文しなくても商品が定期的に届けられる「定期便」も含めてお答えください。（最も近い選択肢を一つお選びください。）
5. 通信販売のうち、インターネットを通じて注文を行う「EC（いわゆるAmazonや楽天など）」の割合はどれくらいですか。（「定期便」についても、はじめの注文がインターネットからであればECとしてお答えください。）（最も近い選択肢を一つお選びください。）
6. 通信販売で購入した品目についてあてはまるもの全て教えてください。（複数回答可）ダウンロード販売など、配送を伴わないものは除いてお答えください。
7. 注文した商品が届くまでに次の注文をすることがありますか。（例えば、衣料品を注文し、その商品が届く前に日用雑貨や別の衣料品を注文する、など。）
8. 結果として、定期便や贈答品以外の、自ら注文して受け取った商品はその日に届く必要がありましたか（すぐ使用しましたか）。最も多かったケースでお答えください。
9. 通信販売を利用する理由について教えてください。（複数回答可）
10. 注文の際、その商品が配達される時に在宅しているか考えましたか。（意識しましたか）
11. 通信販売を利用する際、送料がいくらまでなら許容できますか？（普段使われていない方は、利用する場合を想定してお答えください。）
12. 宅配便を1回で受け取らなかった（再配達になった）割合について教えてください。（最も近い選択肢を一つお選びください。）
13. 再配達となった理由について教えてください。（複数回答可）

設問一覧 (2)

14. 健康食品や化粧品など、商品が定期的に届けられる「定期便」を使っていますか。（「2. 使っていない」を選択された方は「問17」へお進みください。）
15. 「定期便」は1回で受け取っていますか。最も多いケースでお答えください。（「1. 自宅で配達員から対面で、1回で受け取っている」、「2. 1以外の方法で1回で受け取っている」を選択された方は「問17」へお進みください。）
16. 「定期便」が再配達となった理由について教えてください。（複数回答可）
17. コンビニでの受け取りや「置き配」、公共の場所に設置してある「宅配ロッカー」、職場での受け取りなど、自宅以外での受け取りについてどう思われますか。住居に備え付けの「宅配ボックス」は除いてお考えください。（「1. 荷物の大きさ・重さ問わず使っている（使ってみたい）」、「2. 荷物が小さくて軽いものであれば使っている（使ってみたい）」を選択された方は「問19」へお進みください。）
18. 自宅以外での受け取り方法を使わない理由について教えてください。（複数回答可）（本設問に該当の方は問20へお進みください。）
19. 以下の受け取り方法のなかで使ってみたい（または使っている）受け取り方を教えてください。（複数回答可）
20. 宅配便の受け取り方法の一つである、予め指定した場所へ置いて行ってもらう「置き配」というサービスを知っていましたか。（※「3. 知っているが、利用したことがない」、「4. 知らなかったし、今後も利用してみたいと思わない」を選択された方は「問22」へお進みください。）
21. 「置き配」を利用している（してみたい）理由について教えてください。（本設問に該当の方は問23へお進みください。）
22. 「置き配」を利用したことがない・利用してみたいと思わない理由について教えてください。
23. どうすればもっと「置き配」を利用できる（利用したい）と思いますか。（複数回答可）品目によって異なる場合は、「7. その他」欄に許容できない品目名を記述してください。
24. 国土交通省のサンプル調査（平成30年4月期調査）によると、宅配便のうち約15%が再配達となっています。このことについてどう思いますか。