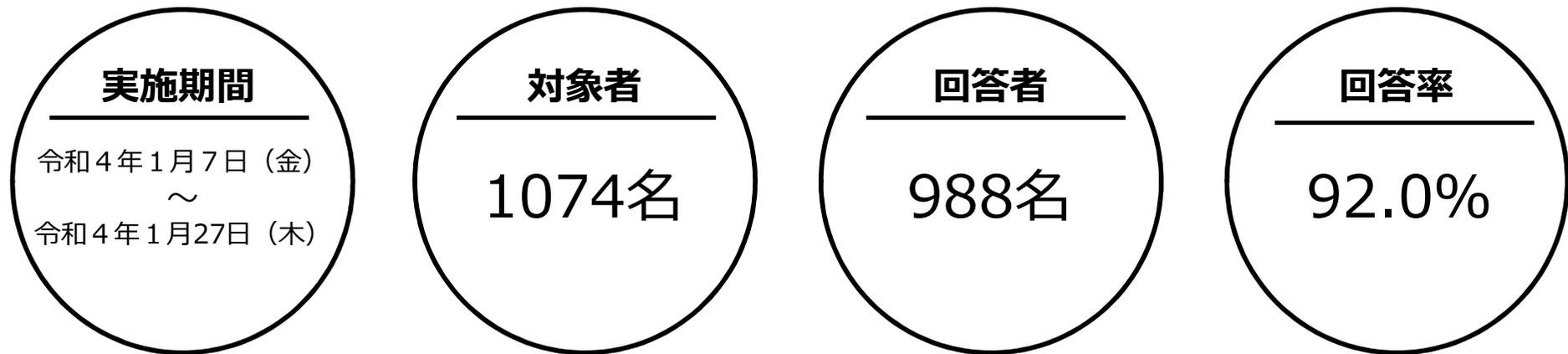


物流に対する消費者意識に関するアンケート

国土交通省
総合政策局物流政策課

2022年3月

今回のアンケート調査は、消費者の皆様への物流に対する意識を把握し、今後の施策に活かすことを目的に実施しました。

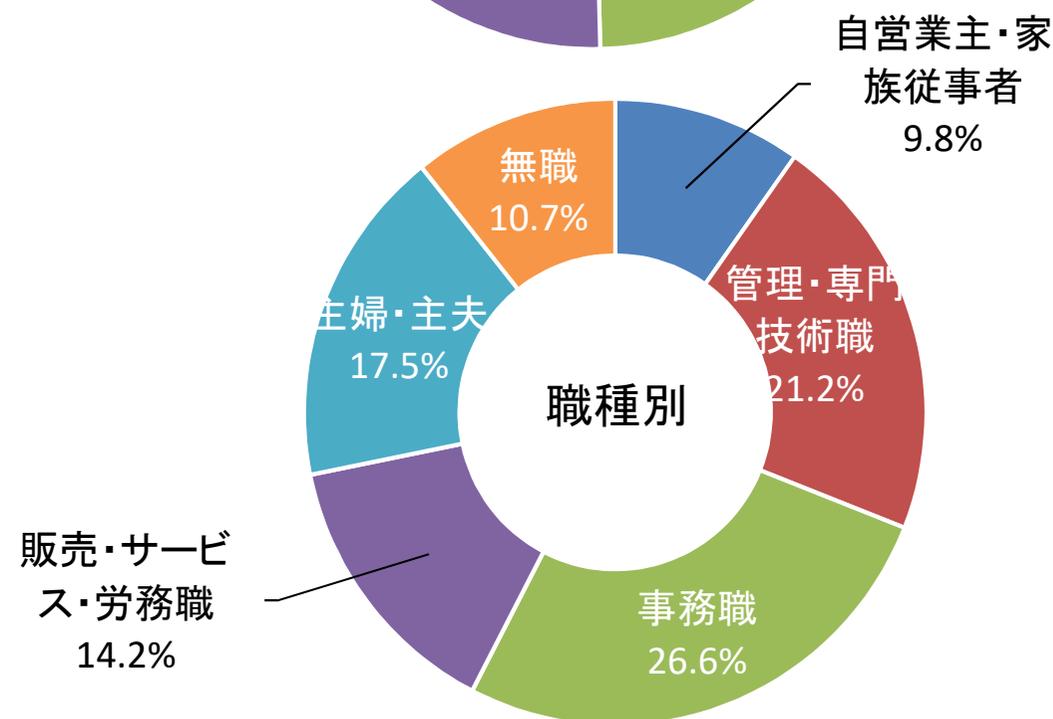
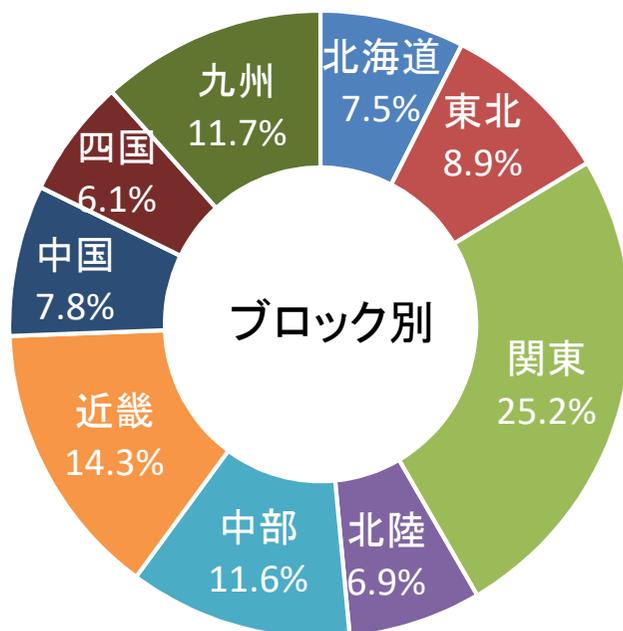
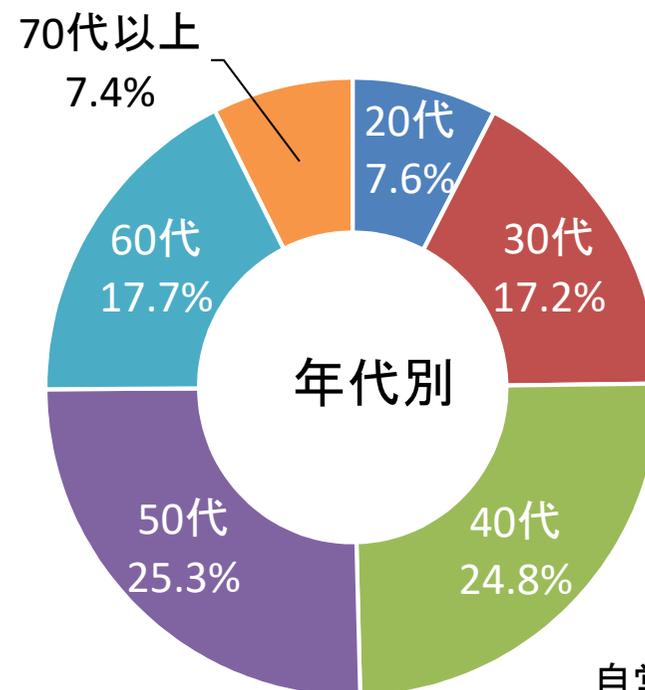
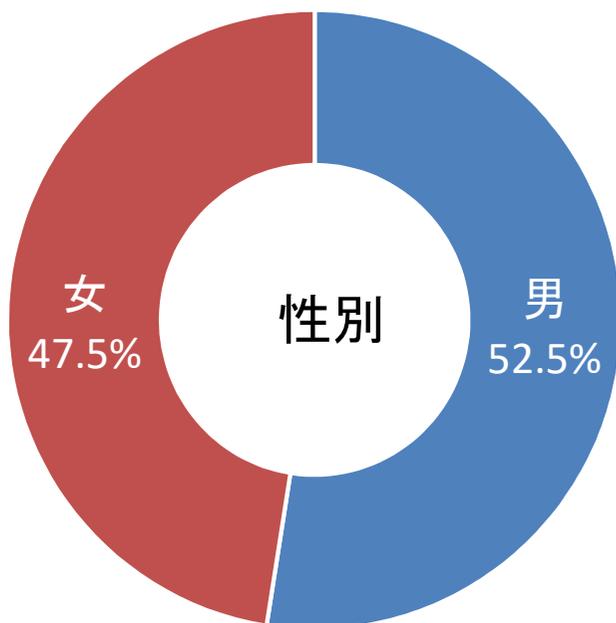


本調査では、以下の設問で調査をしています。

- 物流に対する印象について ……問1～5
- 物流を取り巻く課題について ……問6～13
- 宅配便の再配達について ……問14～34

なお、設問の一覧については、末尾に記載しています。

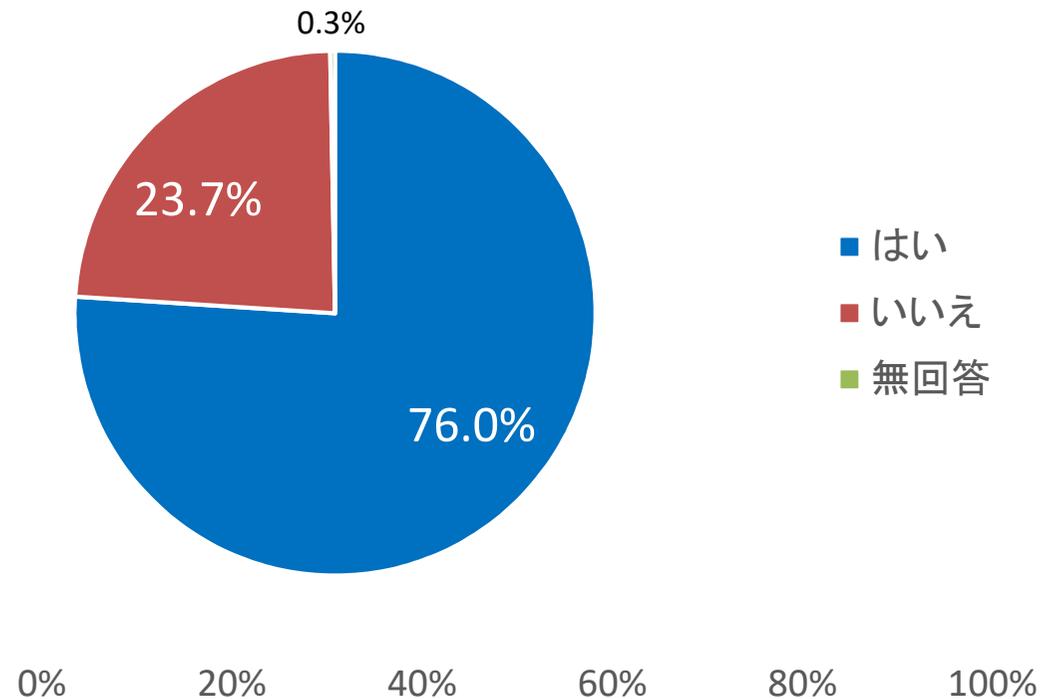
回答者の属性 (n=988)



物流に対する印象・課題について

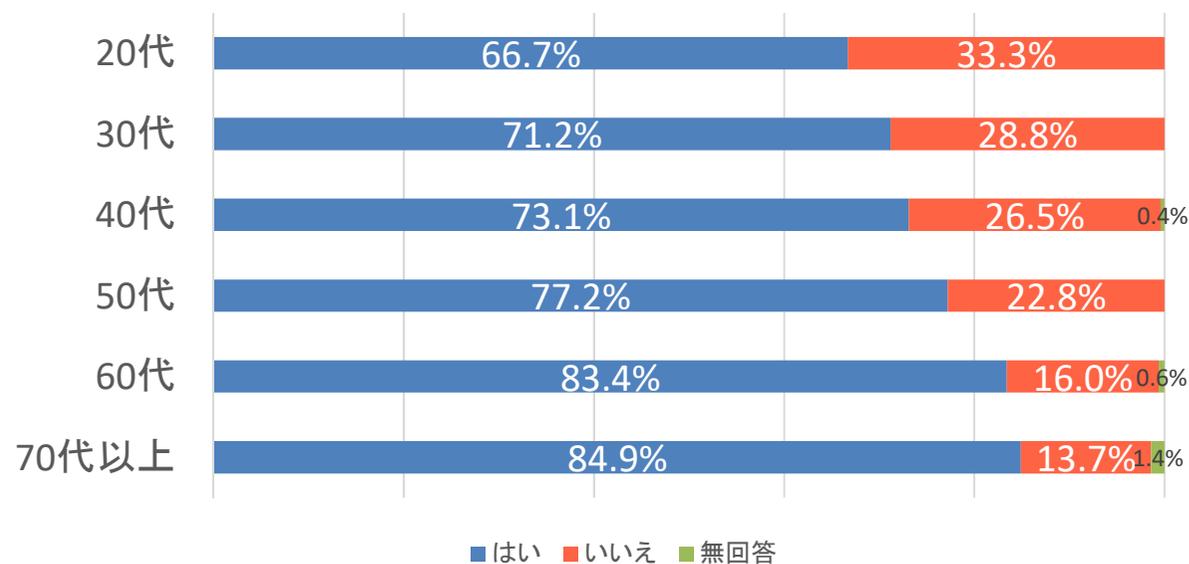
物流に対する印象(1)(n=988)

問1.これまでに、日常生活で物流を意識した経験はありますか。



日常生活で物流を意識した経験がある方が76%と、**8割近くの方が物流を意識した経験があることが分かりました**。年代別にみると、年齢が上がるほど物流を意識した経験があることがうかがえます。

また、日常生活で物流を意識した経験がある方に、どんなときに物流を意識したことがあるか尋ねたところ、「災害やコロナ禍等の非常事態時」や、「宅配便やネットショッピングの利用時」、「購入した商品の生産国を見た時」など様々な回答がありました。(詳細は次ページ参照)



物流に対する印象(2)

問2.問1で「はい」と回答した方は、どんなときに物流を意識しましたか。(自由記述)

■ 災害・コロナ関係

- 自然災害等で、スーパーなどの店頭には並ぶ商品が少ない時や、荷物の発送や受け取りをする際に遅延が生じている時。
- 東日本大震災の時。
- 大雪で車の立ち往生が生じ、物流が中断された時。
- コロナ禍で、マスクやトイレットペーパーが品薄になった時。

■ ネット通販関係

- フードデリバリーサービスの利用時。
- 宅配便やネットショッピングの利用時。

■ 仕事・アルバイト

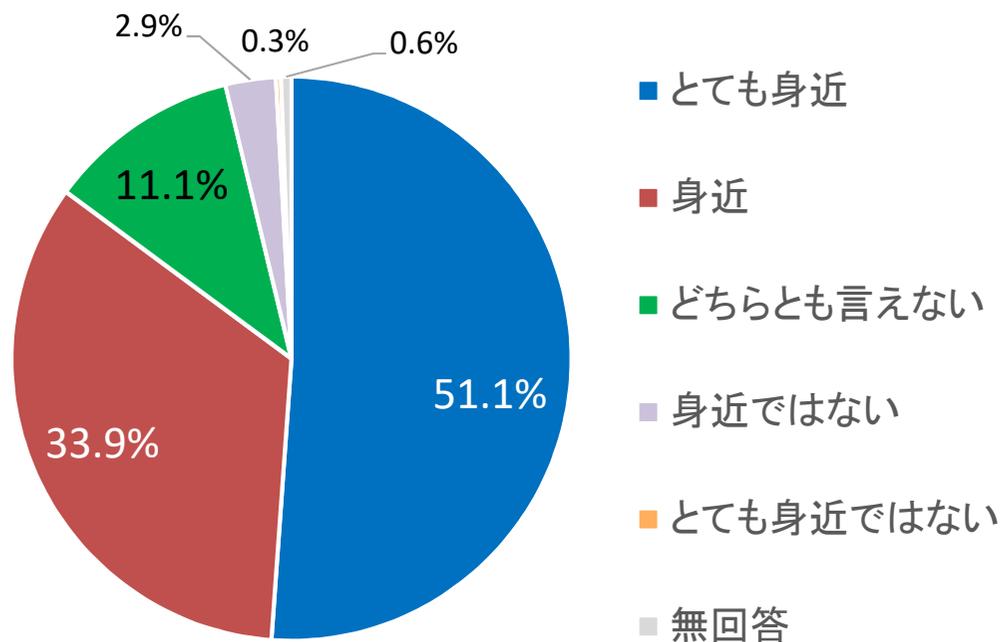
- 学生時代に宅配便のセンターで仕分けのアルバイトをした時や、会社で納品管理を任された時。
- 商品の運搬をする時。
- 仕事で輸出業務を行っている中、海上運賃の高騰時に日用品の値上がりを意識。

■ 日常生活

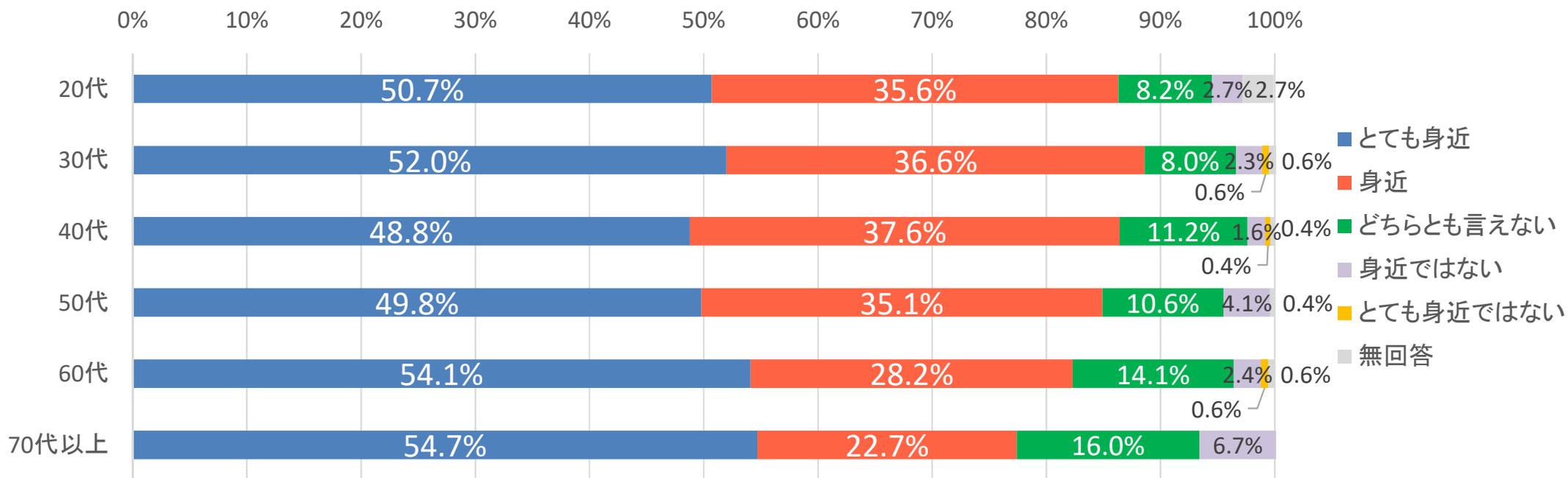
- トラック協会がテレビコマーシャルを行っているのを見た時。
- 一般道・高速道において、大型車での搬送を目の当たりにする機会が多いことを実感。
- 購入した商品の生産国を見た時に、あらゆるものが世界的規模でやり取りされていることを実感。
- 自宅の近くに宅配事業者の集配拠点があるため、自然と意識している。

物流に対する印象(3) (n=988)

問3.あなたにとって物流は、日常生活にどのくらい身近なものだと感じていますか。

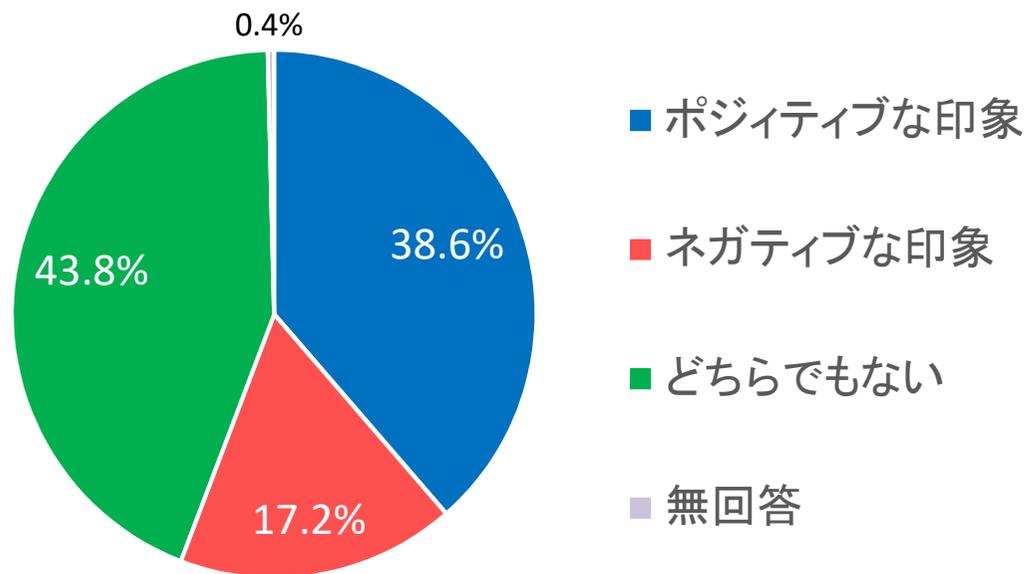


物流がどのくらい日常生活に身近であるかを尋ねた結果、85%の方が「とても身近」もしくは「身近」と回答しており、**約9割の方が物流を身近に感じていることが分かりました。**
 年代別にみると、若年層ほど「とても身近」もしくは「身近」と答えた方の割合が多いことがうかがえます。



物流に対する印象(4) (n=988)

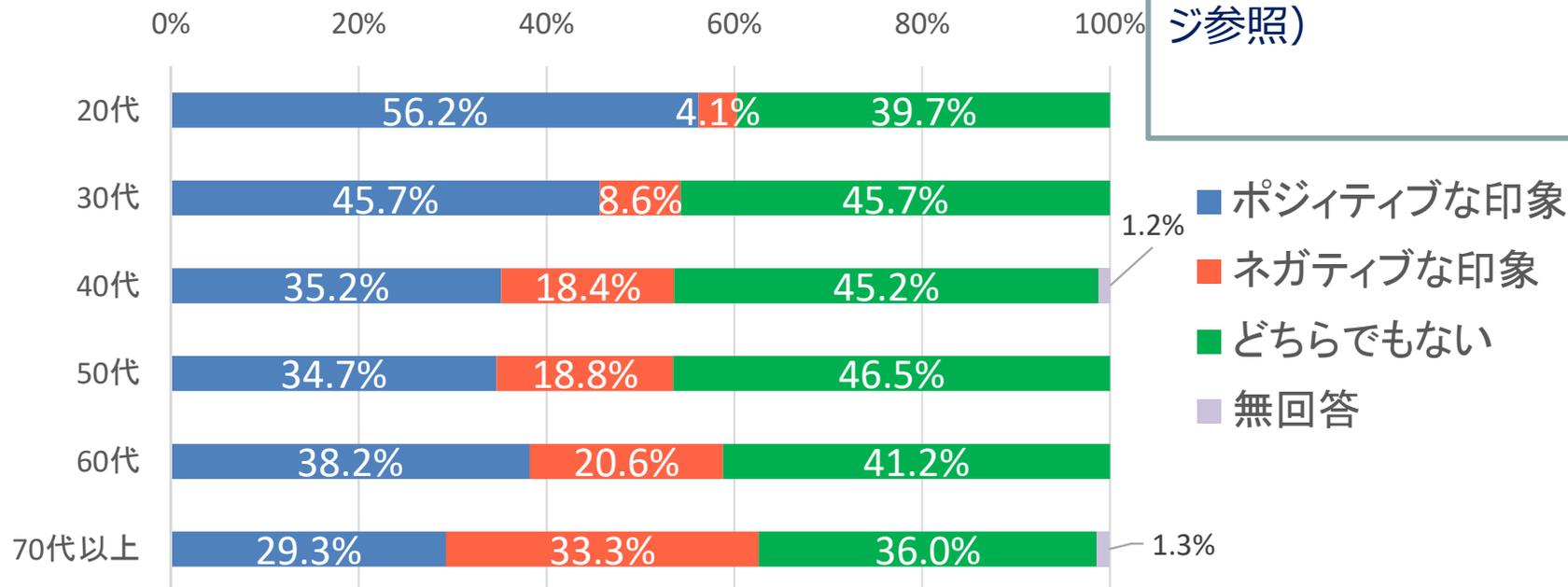
問4.物流業界に対し、どのような印象を持っていますか。



物流業界に対する印象は、**約39%の方がポジティブな印象、約17%の方がネガティブな印象を抱いている一方、半数近くの方がどちらの印象も抱いていない**という結果になりました。

年代別に見ると、若年層ほどポジティブな印象を抱く割合が高く、ネガティブな印象を抱く割合が小さいことがうかがえます。

また、ポジティブ又はネガティブな印象をもつ具体的な理由を見ると、**ポジティブな印象は利用者側の個々の体験に基づくものが多い一方、ネガティブな印象は労働環境など労働者側の実態に対する印象が多くなっている**ことが分かります。(詳細は次ページ参照)



物流に対する印象(5)

問5.問4で「ポジティブな印象」又は「ネガティブな印象」と回答した方は、そのような印象をもたれた理由をお聞かせください。(自由記述)

■ ポジティブな印象

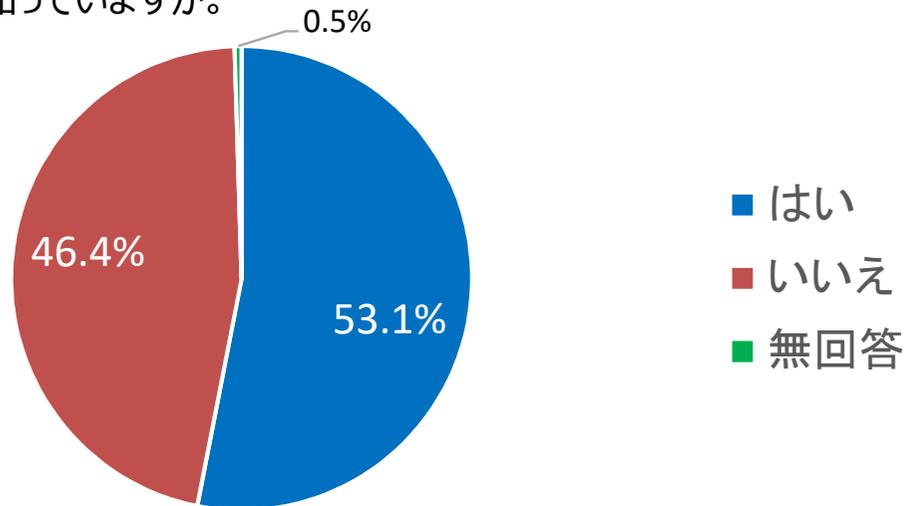
- 物流無しで現在の生活は成り立たないため。
- 特にコロナ禍において、外出しての買い物がなかなかできなかった時、物流が自分たちの生活を支えてくれたのではないかと感じている。
- 荷物の追跡サービスや、配達の前通知による受取場所・時間変更サービスなど、サービス向上のために様々な取り組みをしていると感じるため。
- 新しいサービスが次々とスタートし、昔と比べて変化していることに比例して、自分たちの生活も便利になっていると感じるため。
- 利便性がどんどん上がっているため。
- 荷物が遅滞なく届くため。
- 配達員が一生懸命に頑張っている姿を見ているため。
- 居住地域を担当してくれる配達員の対応の素晴らしさなどにより印象が良いため。

■ ネガティブな印象

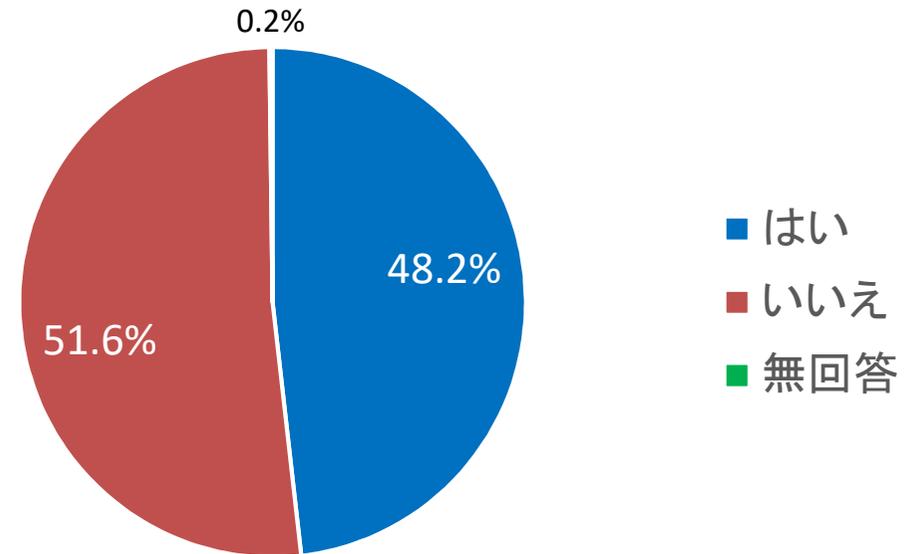
- ネットショッピングが主流になりつつあるのに対し、物流が追いついていない印象があるため。
- コロナで個人宅の配送が増え、さらに悪化しているため。
- 交通安全や時間厳守等の、事業者が気遣う点の多さや、長距離運転や荷積み・荷下ろしなど重労働だと感じるため。
- 運転手が足りず、現役ドライバーの負担が大きいと感じるため。
- 長時間労働なうえに体力も使う仕事にもかかわらず、待遇が良くないため。
- いわゆる3Kのイメージがあるため。
- 長距離ドライバーが大変なため。
- とても重い荷物を運んでいるイメージがあるため。
- 夜間作業をしているイメージがあるため。
- 近所の国道において、大型トラックが休憩のためか路肩に何台も駐車していて、危険だと思うことが多いため。

物流を取り巻く課題について(1) (n=988)

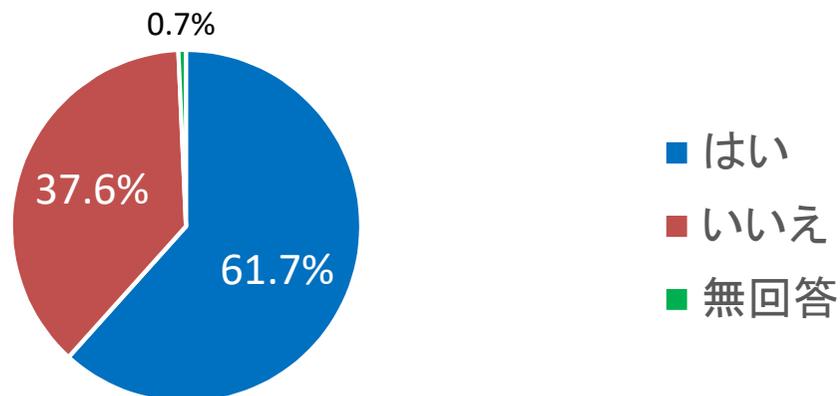
問6. 貨物自動車運転手（トラックドライバー）の有効求人倍率が、全産業と比較して2倍程度高い（全産業と比較して働き手が不足している）ことについて知っていますか。



問8. 年間48億個に及ぶ宅配便の荷物について、その約1割が再配達になっていることを知っていますか。



問7. トラックドライバーが荷物を受渡する倉庫等において、受渡しの順番がまわってくるまで長時間の待機が発生したり、荷積みや荷下ろしなど、運転以外の業務をドライバーが行ったりしている現状を知っていますか。

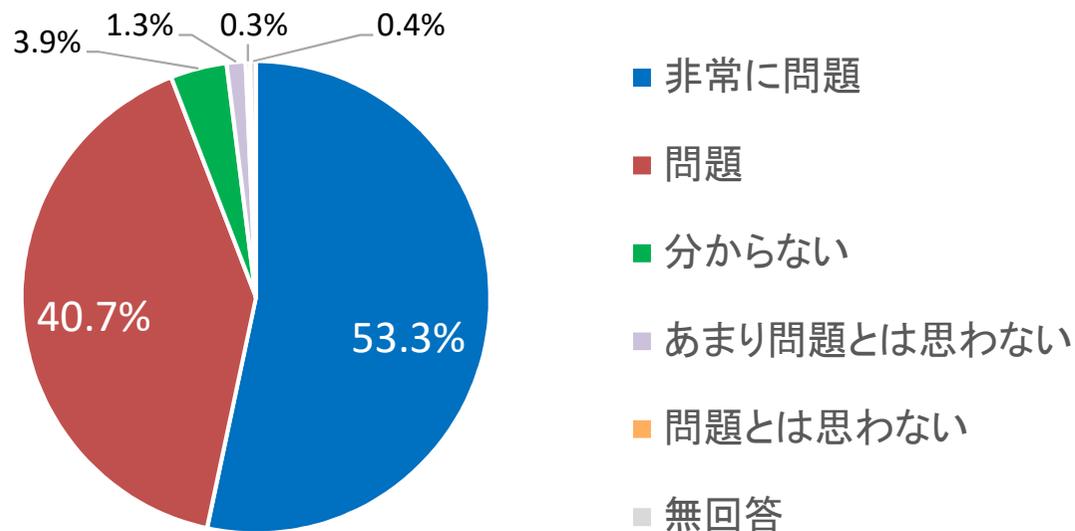


物流を取り巻く課題のうち、**トラックドライバーの人手不足や運転以外の業務など、物流業界の構造的問題を認知している方の割合は半数程度にとどまる**ことが分かりました。

特に、日常生活に最も身近だと考えられる**再配達**の割合については、**認知していない方の割合が若干上回る結果**となりました。

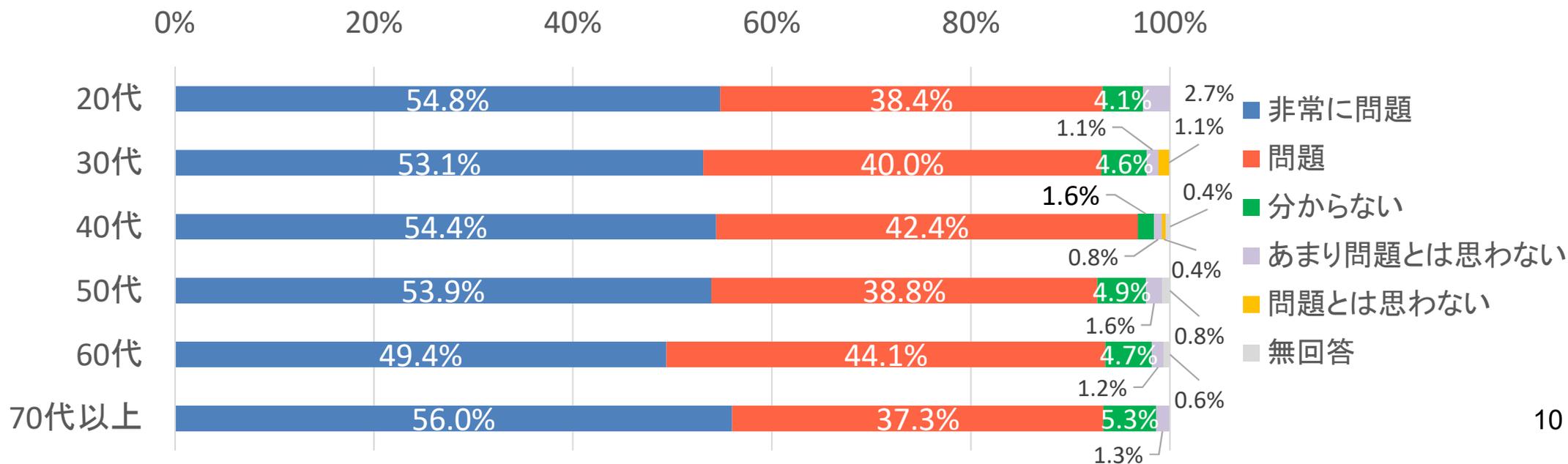
物流を取り巻く課題について(2) (n=988)

問9.問6～問8の課題について、どのように感じますか。



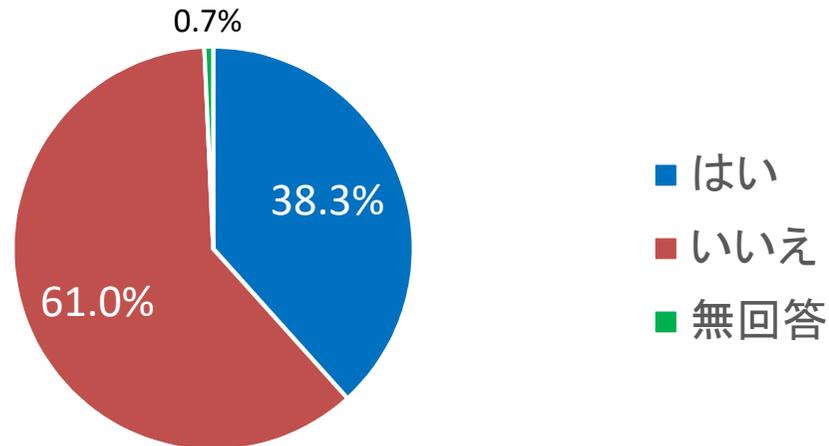
トラックドライバー不足や再配達といった課題については、「非常に問題」もしくは「問題」と感じる割合が94%と、**9割以上の方が問題と感じている**ことが分かりました。年代問わず同様の傾向にあることが分かります。

これらの結果を踏まえると、物流をとりまく課題の認知は半数にとどまる一方で、課題を認識すると、その課題自体は問題であると感じられていることから、**消費者への物流の現状・課題に関する周知が重要**であると言えます。



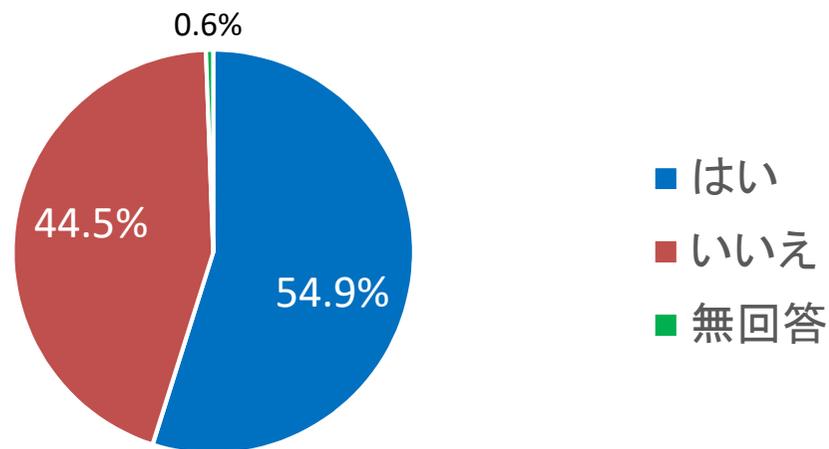
物流を取り巻く課題について(3) (n=988)

問10.働き方改革関連法によって、2024年度からトラックドライバーにも時間外労働時間の上限規制が適用される（物流の2024年問題）ため、トラックドライバーの労働時間の削減が一層急務となっていることを知っていますか。



問11.我が国の二酸化炭素総排出量に占める運輸部門の割合が約2割であり、カーボンニュートラル（※）に向けて、より一層の二酸化炭素排出量削減に向けた取組が運輸部門でも求められていることについて知っていますか。

（※カーボンニュートラルとは、二酸化炭素をはじめとする温室効果ガスの「排出量」から、植林等による「吸収量」を差し引いて、合計を実質的にゼロにすることを意味します。）

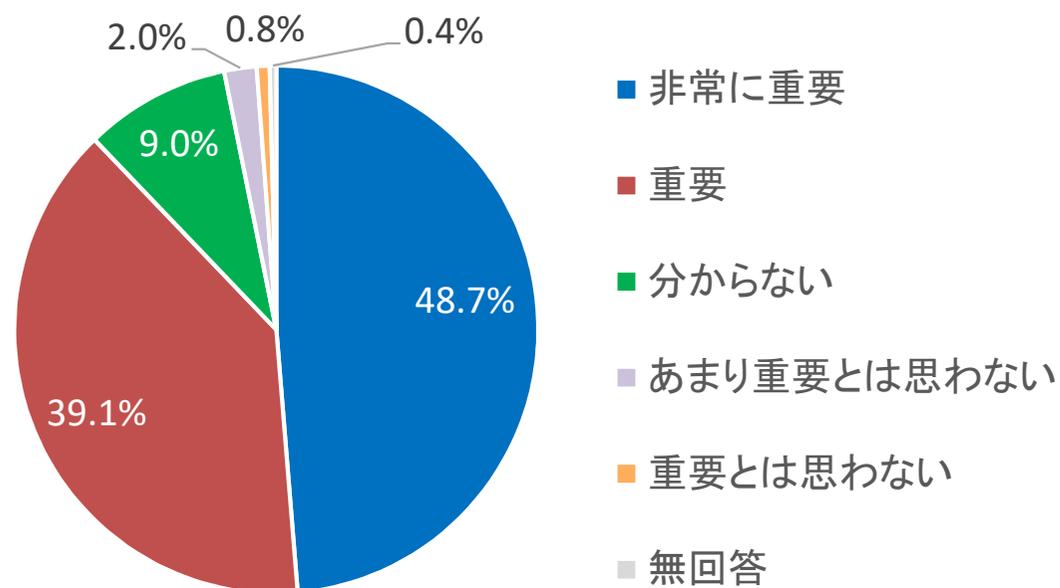


物流を取り巻く課題のうち、喫緊の課題の認知度を調査したところ、**トラックドライバーへの時間外労働時間の上限規制の適用により、トラックドライバーの労働時間の削減が一層急務となっていること（物流の2024年問題）**については約4割しか認知していないという結果になりました。

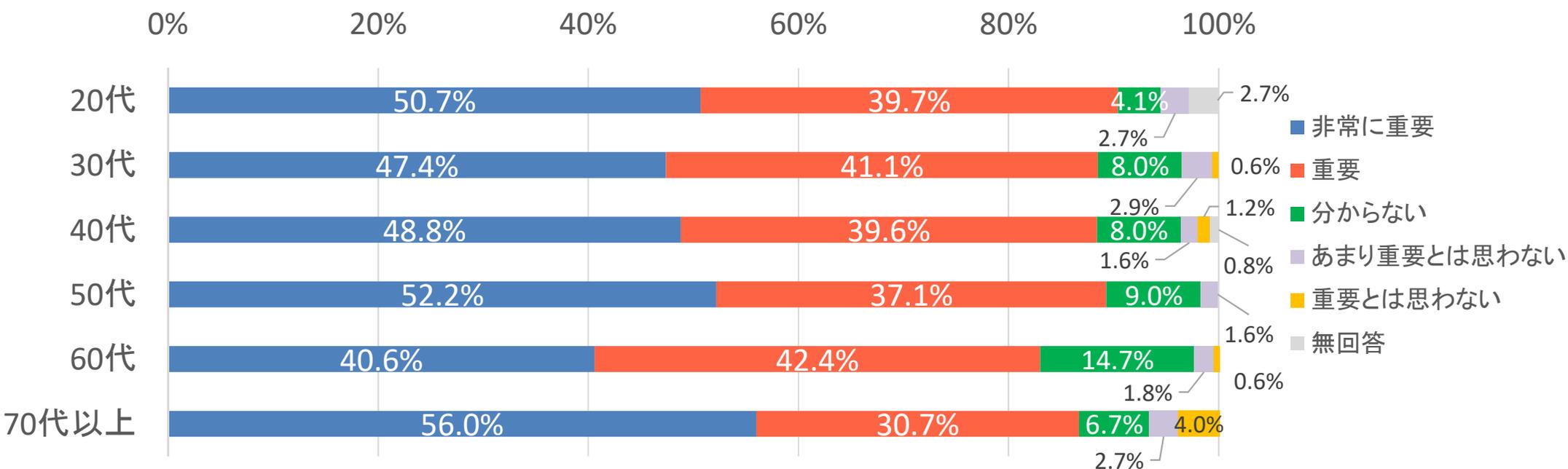
一方で、**カーボンニュートラル**に関しては認知している方が若干上回る結果となっています。

物流を取り巻く課題について(4) (n=988)

問12.トラックドライバーの労働時間の削減や、運輸分野でのカーボンニュートラルに向けた取組について、どのように感じますか。

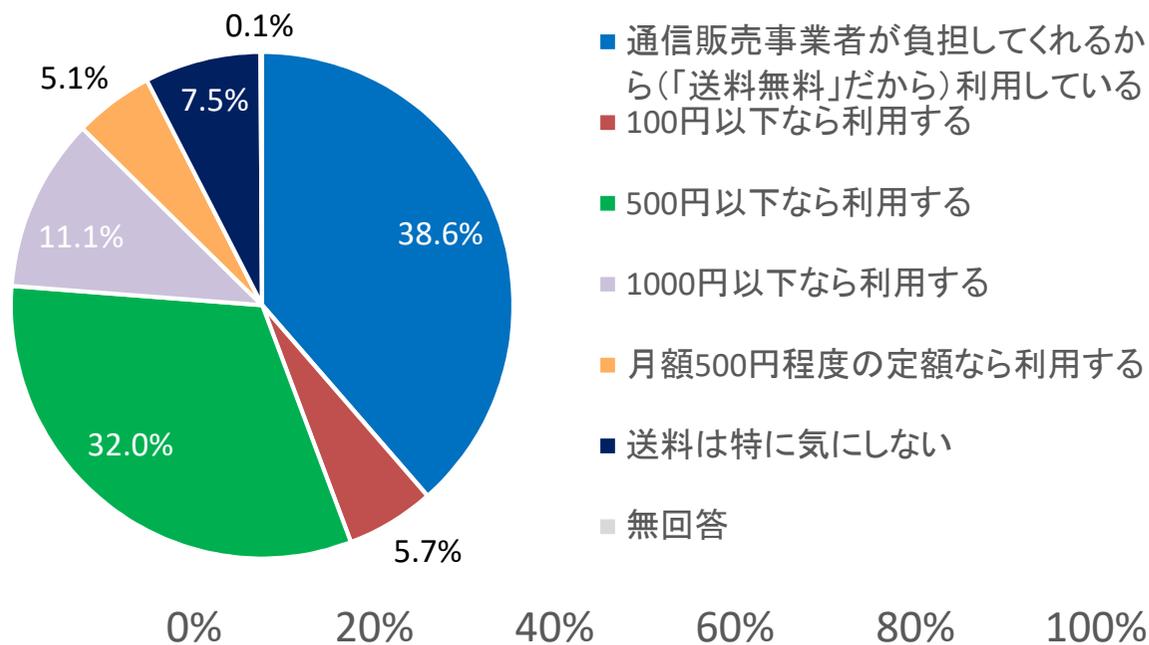


物流に関する喫緊の課題について知っていただいた上で、そうした課題への取組の重要性を聞いたところ、**約88%の方が「非常に重要」もしくは「重要」だと感じるという結果**となりました。
この傾向は、年代別でも大きな差は見られませんでした。



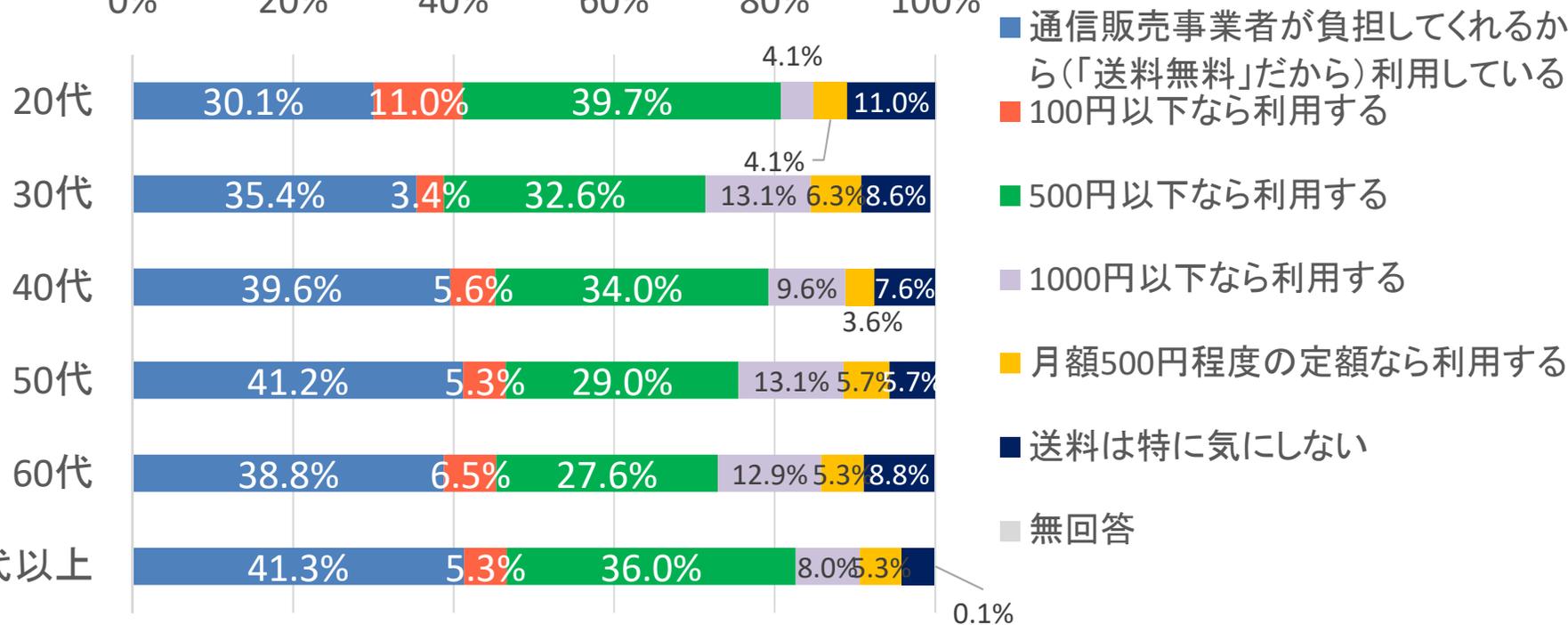
物流を取り巻く課題について(5) (n=988)

問13.通信販売を利用する際に、許容できる送料の金額について教えてください。



通信販売利用時に許容できる送料の金額については、「送料無料だから利用している」割合が最も高く、次いで「500円以下なら利用する」が多い結果となりました。

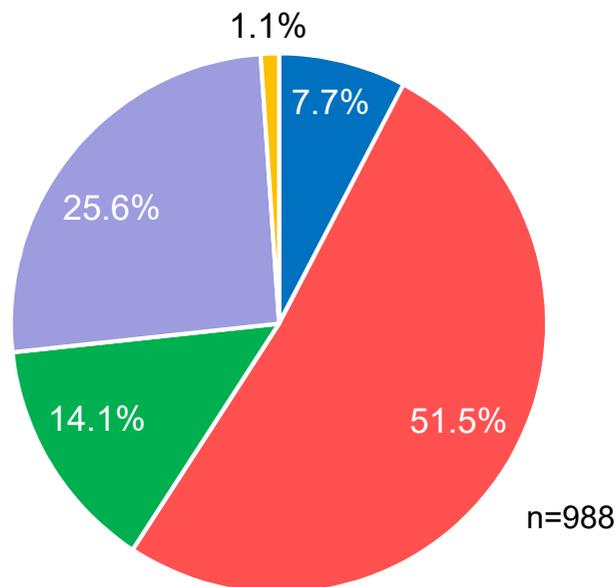
年代別では、若年層ほど「送料無料だから利用している」割合が低く、また、20代は500円以下又は100円以下の送料なら利用すると回答した人の割合が他の世代と比して多い結果となりました。



宅配便の再配達について

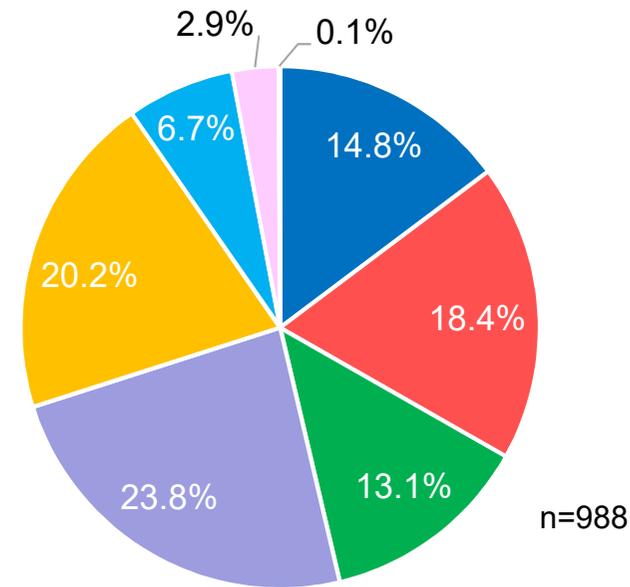
ご回答者の方の基本的な情報

問14.お住まいの形態について教えてください。



- 戸建て(「宅配ボックス」有り)
- 戸建て(「宅配ボックス」無し)
- 集合住宅(「宅配ボックス」有り)
- 集合住宅(「宅配ボックス」無し)
- その他

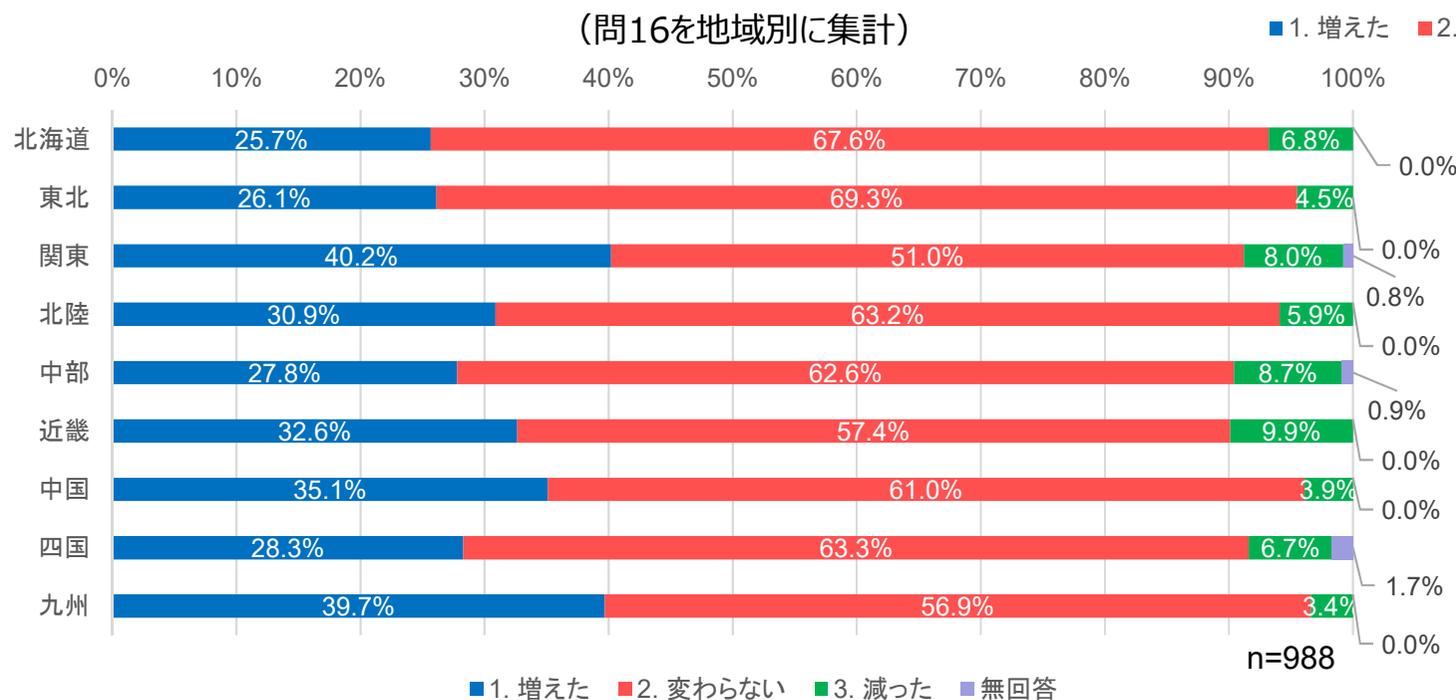
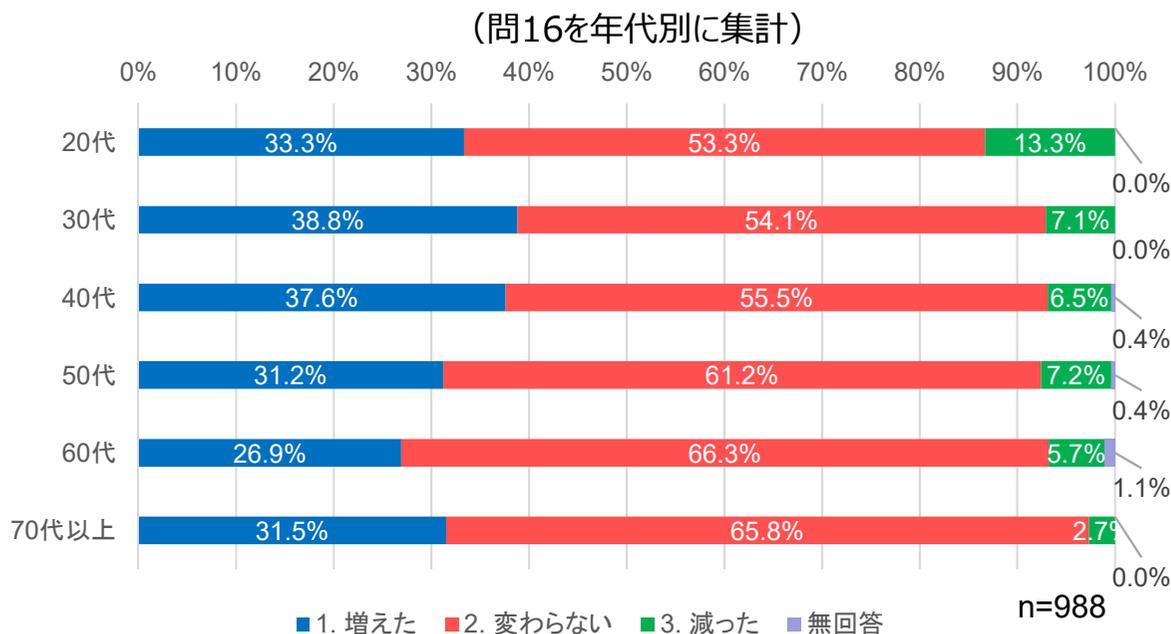
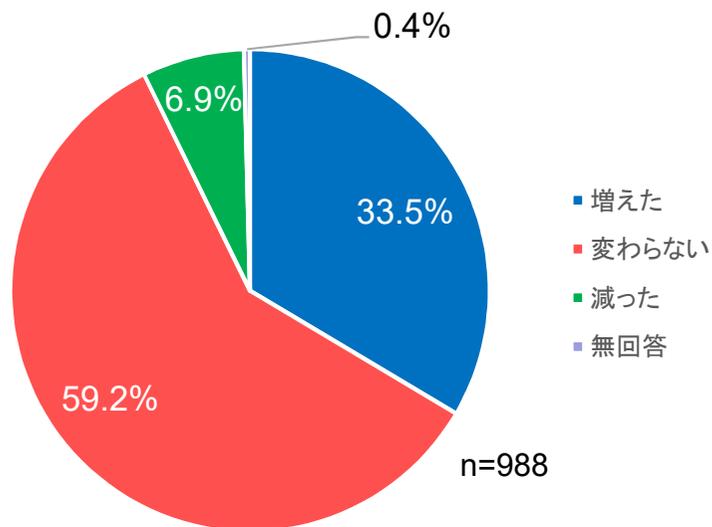
問15.世帯構成について教えてください。



- 単身世帯
- 夫婦のみの世帯(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(夫婦ともに就労)
- 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
- その他
- 無回答

緊急事態宣言解除後の在宅時間変化

問16.全国的に新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が解除された令和3年10月以降、在宅時間に変化はありましたか。



問16では、再配達が発生に少なからず影響を与える在宅時間の変化について調査しました。

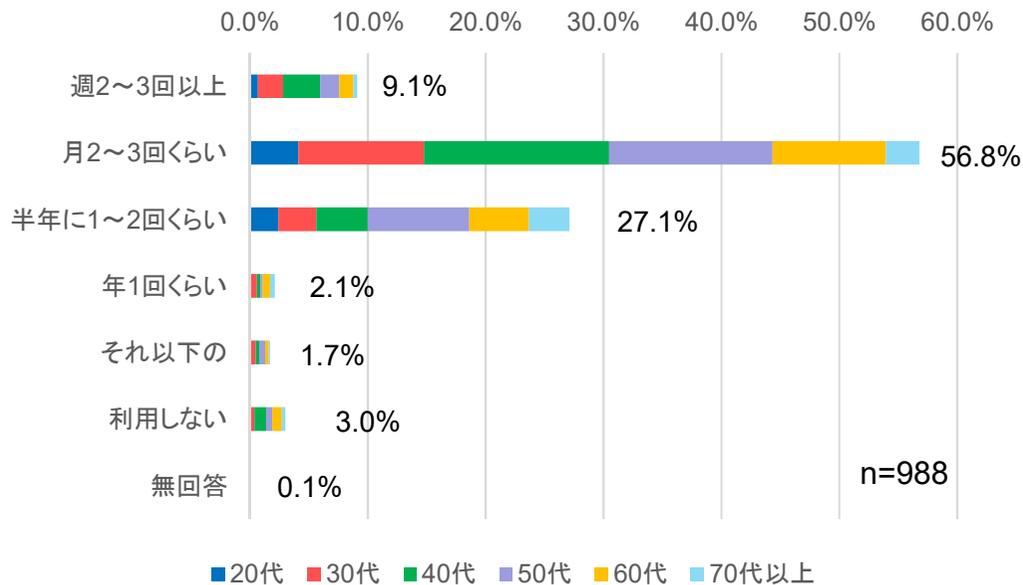
全国的に緊急事態宣言が解除された令和3年10月以降、在宅時間の変化については約6割の方が「変化なし」という回答でした。

年代別・地域別に見ても大きな差異はありませんでした。

これは新型コロナウイルスの感染拡大を契機としてテレワークなど「新しい生活様式」が浸透しているものと推察されます。

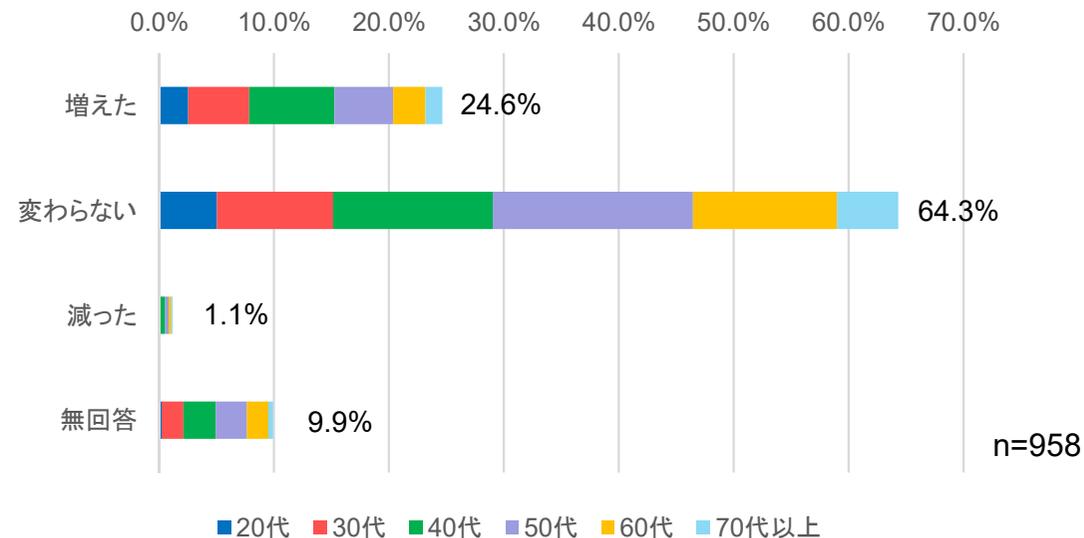
通信販売の利用傾向

問17.あなたが通信販売を利用する頻度について、該当するものをひとつ選択してください。



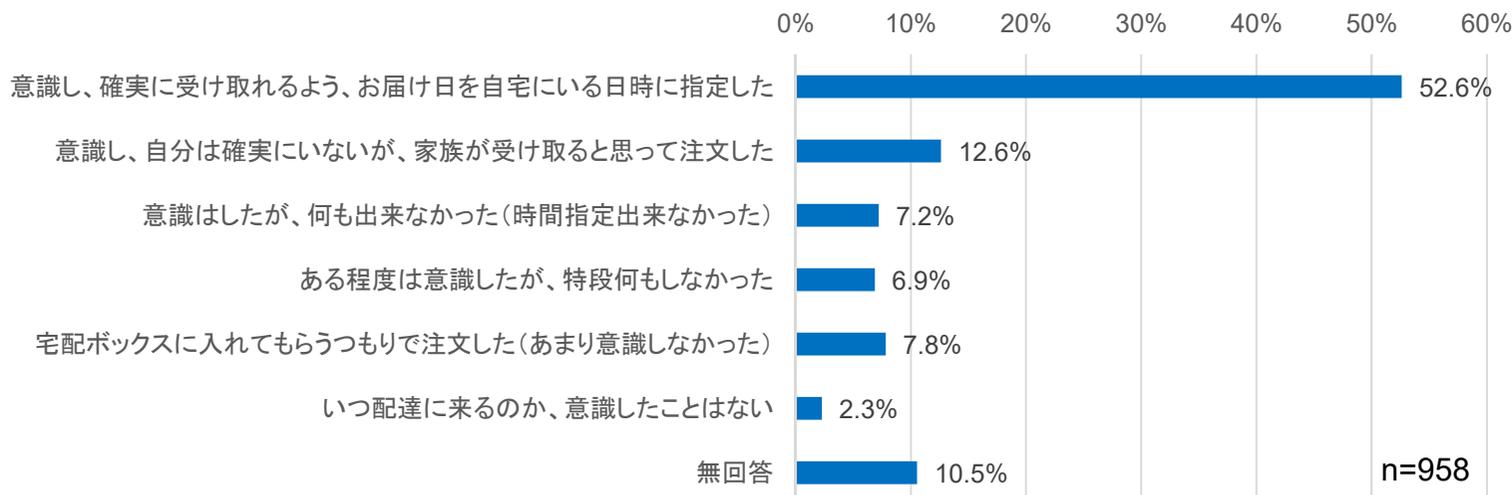
問18.全国的に新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が解除された令和3年10月以降、通信販売を利用する頻度に変化はありましたか。

※前問で「通信販売を利用しない」以外を回答された方のみ



問19.通信販売を利用した際、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）。

※前問で「通信販売を利用しない」以外を回答された方のみ



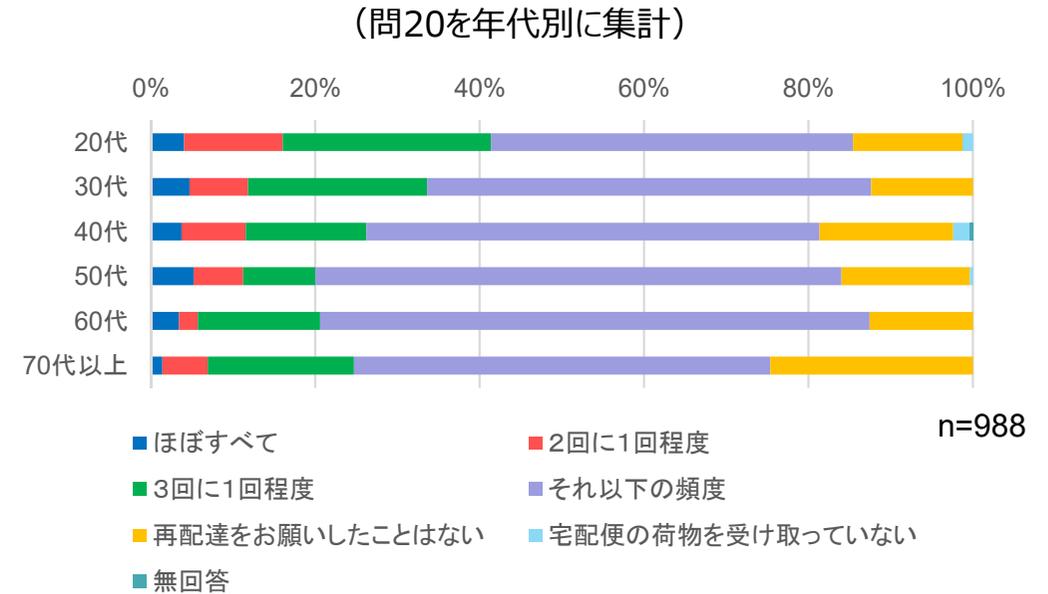
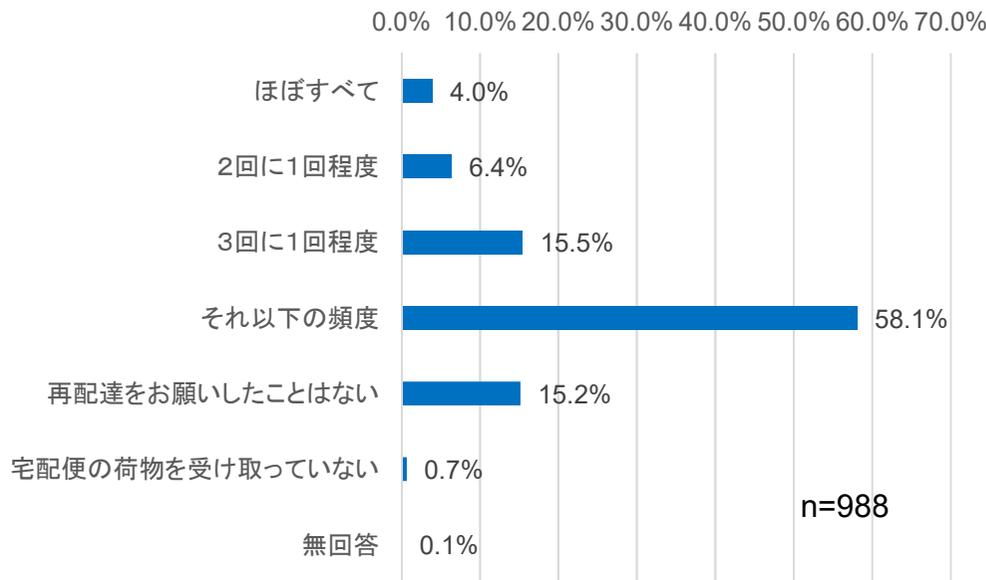
通信販売の利用傾向については、頻度に差異はあるものの、年代を問わず**通信販売の利用が広く世間に浸透している**ことが分かります。

全国的に緊急事態宣言が解除された**令和3年10月以降**においては**利用頻度は変わらないと答えた方が6割強**であり、年代別の差も見受けられず、緊急事態宣言解除の影響はそれほど見られませんでした。

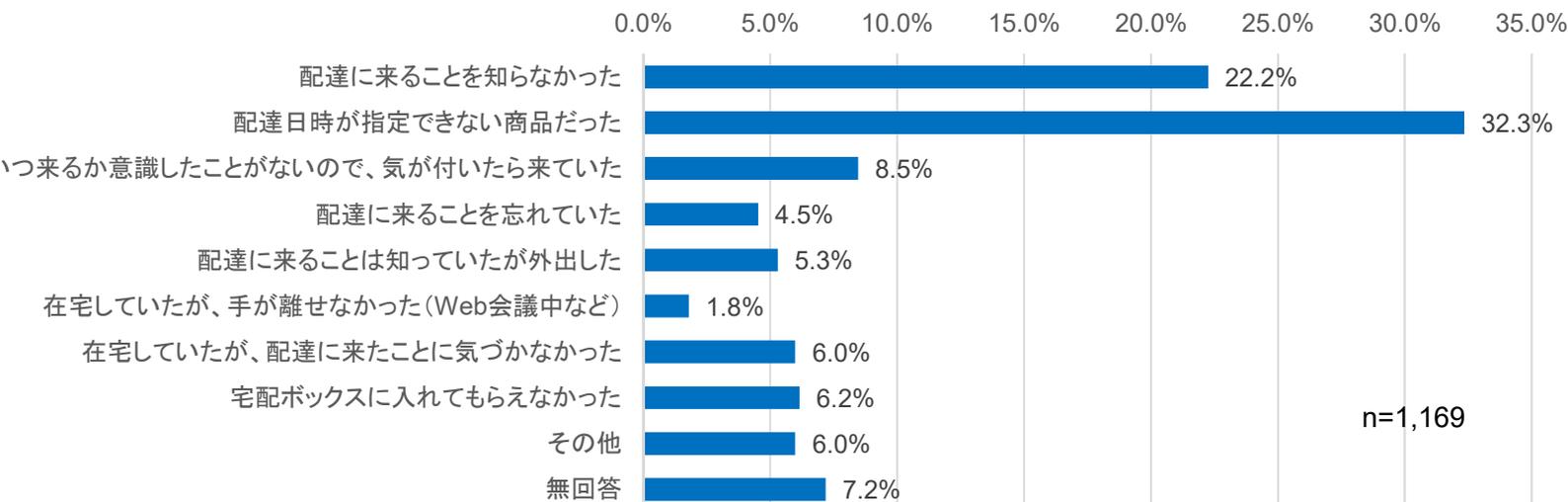
また、利用時に配達される時に在宅しているか考えて行動した(しようとした)方が**7割強**と、**1回で受け取る意識がある程度高い**ことが伺えます。

再配達依頼の現状(1)

問20. 最近1年間で受け取った宅配便の荷物のうち、どのくらいの頻度で宅配便の再配達をお願いしましたか。



問21. 再配達を依頼することになった理由について教えてください。(複数回答可)

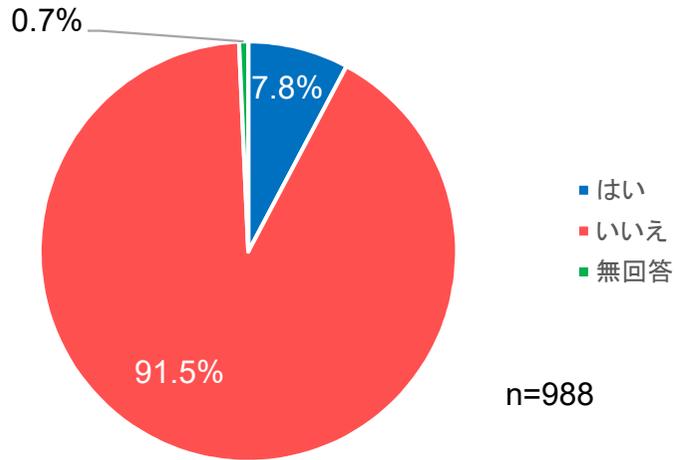


再配達依頼については、**最近1年間で8割以上の方に経験がある**ことが分かりました。年代別に見ると、20代・30代と若年層ほど再配達頻度が高いことがうかがえます。これは若年層は単身世帯が多く、不在時間が多いであろうことが影響していると推察されます。

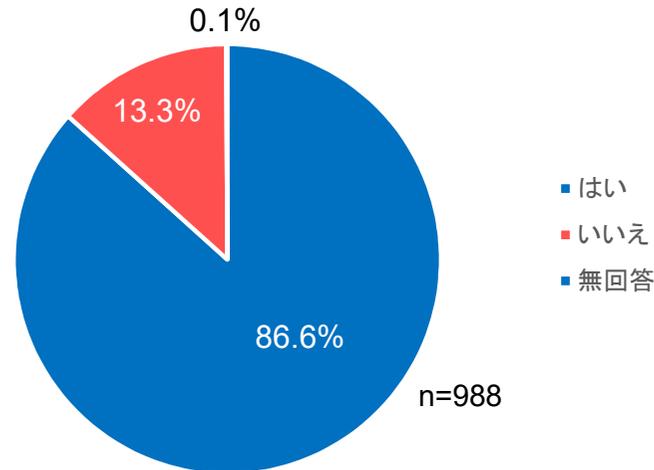
また、再配達依頼の理由としては、「配達に来ることを知らなかった」「配達日時指定ができない商品だった」が半数以上を占めており、再配達は**消費者が配達日時を把握できていないことによる要因が大きい**と考えられます。

再配達依頼の現状(2)

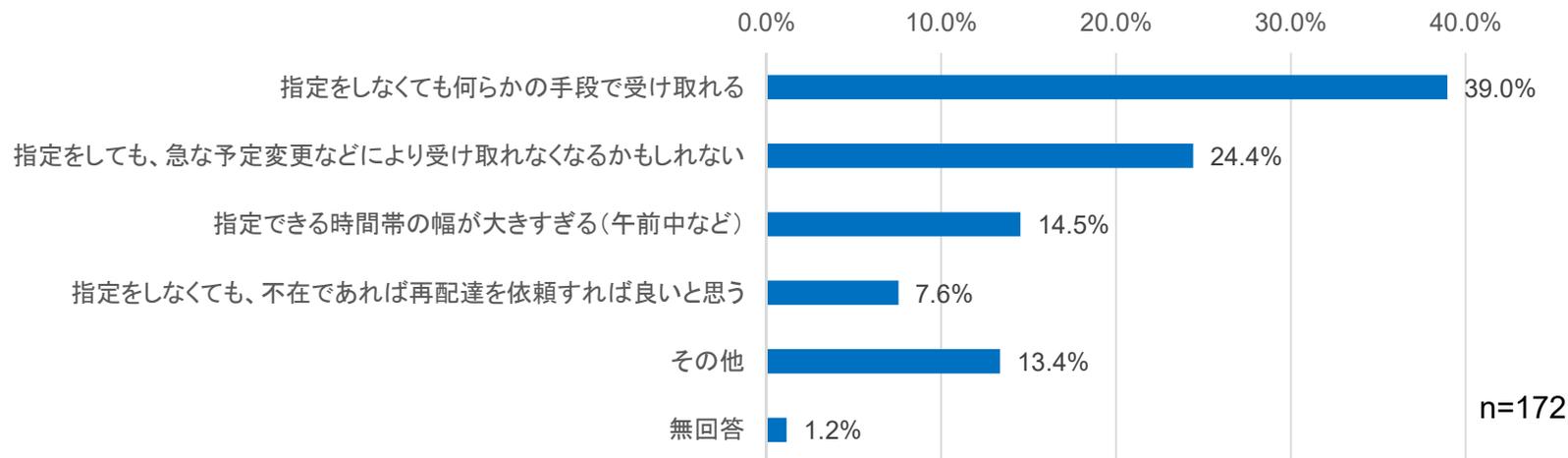
問22. テレワークの普及に伴い、在宅勤務で席を外せない業務（Web会議等）が増え、在宅時でも荷物の受取に出られないことが増えましたか。



問23. 配達日時の指定ができる場合には、1回の配達で受け取れるよう、配達日時の指定をしていますか。



問24. 配達日時の指定をしない理由について教えてください。（複数回答可）
※前問で「いいえ」回答者のみ



問22については、「いいえ」と回答する方が大半を占め、テレワークの浸透によって宅配便の再配達が増えることはほぼなかったことがうかがえます。

また、問23については、**配達日時指定が可能であれば、8割以上の方が活用している**ことから、配達日時指定は積極的に利用されているサービスであることがうかがえます。

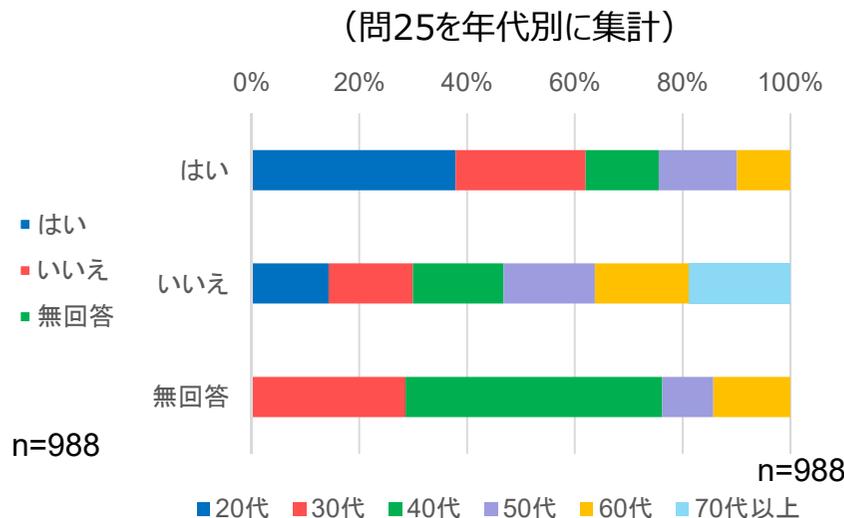
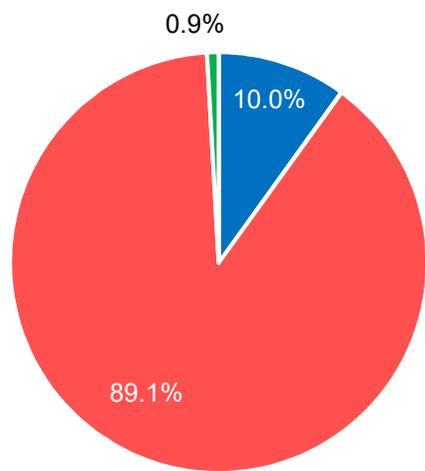
また、問24について、配達日時指定を利用できるにもかかわらず指定しない理由として、「何らかの手段で受け取れる」という方が4割弱であり、日時を気にしなくても受け取れると考えている方が多いことも分かりました。

一方で、「不在なら再配達を依頼すれば良い」と考える方も一定数いるため、再配達削減の必要性について、一層の周知が重要であることがわかりました。

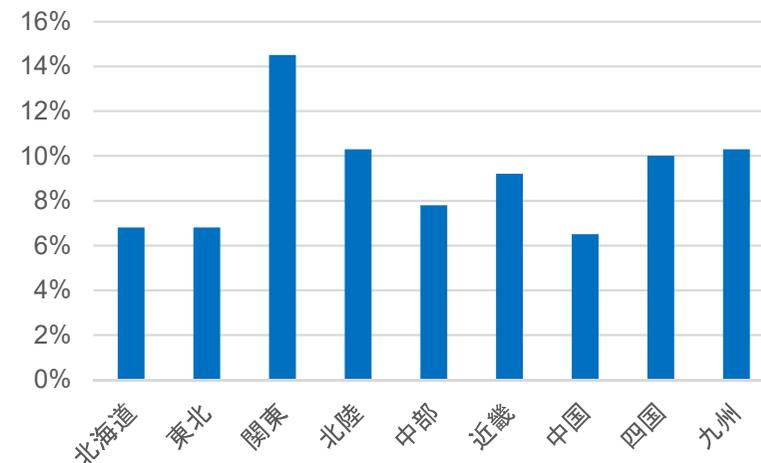
多様な受け取り方の現状(1)

問25. 宅配便を受け取る際に、オープン型宅配ボックス(※)で受け取ったことはありますか。

※マンション等の住居用とは異なり、駅などの街中に設置され誰でも配達先に指定して受け取ることのできる宅配ボックス。

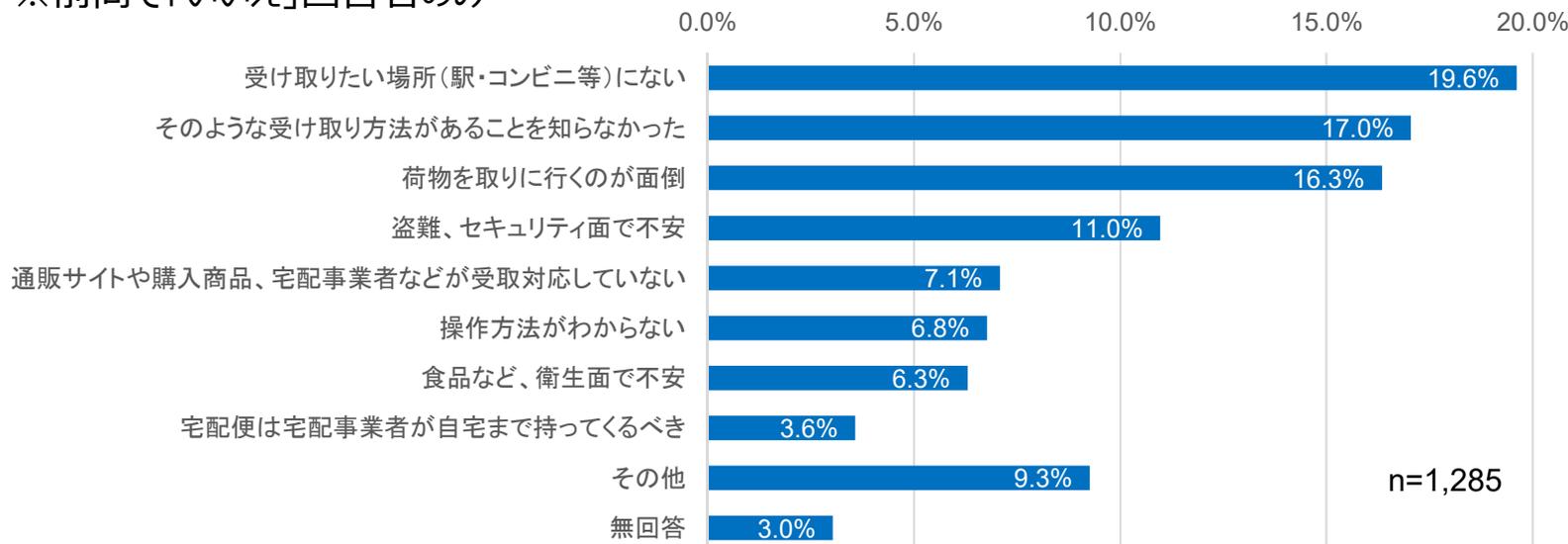


(「はい」と回答した方の地域別集計)



問26. オープン型宅配ボックスを利用しない理由について教えてください。(複数回答可)

※前問で「いいえ」回答者のみ



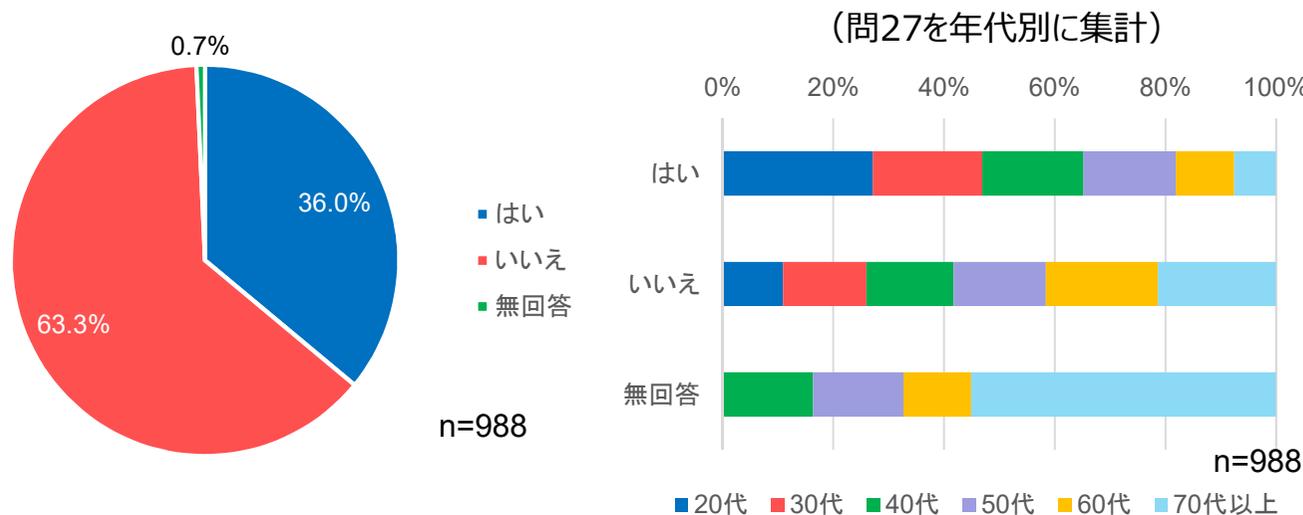
多様な受取方法の一つとして、**オープン型宅配ボックス**の利用について調査したところ、**利用経験のある人は1割と少なく、まだまだ活用の余地がある**ことが分かります。

また、「利用経験がある」と回答した方を地域別に集計したところ、**関東地方の方が比較的利用している方の割合が多い**ことが分かりました。

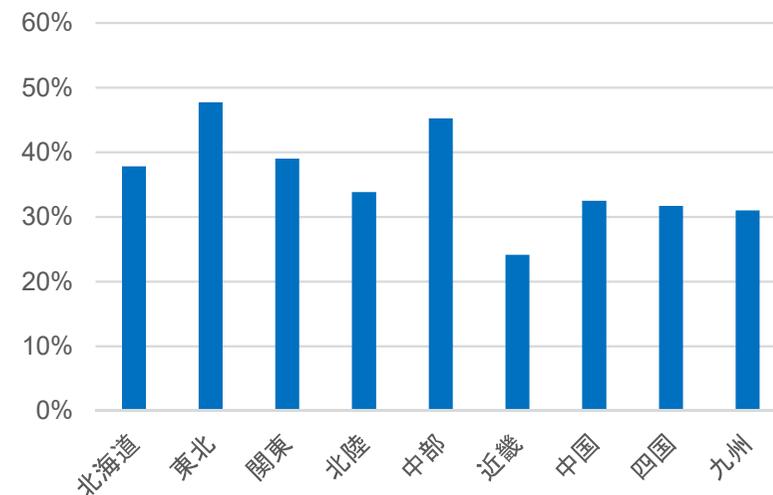
一方で、利用しない方の理由としては、**受け取りたい場所がないことや、荷物を取りに行くのが面倒**であることが多いほか、**オープン型宅配ボックスを知らない方も多い**ことが分かりました。

多様な受け取り方の現状(2)

問27. 宅配便を受け取る際に、コンビニ受け取りを利用したことはありますか。

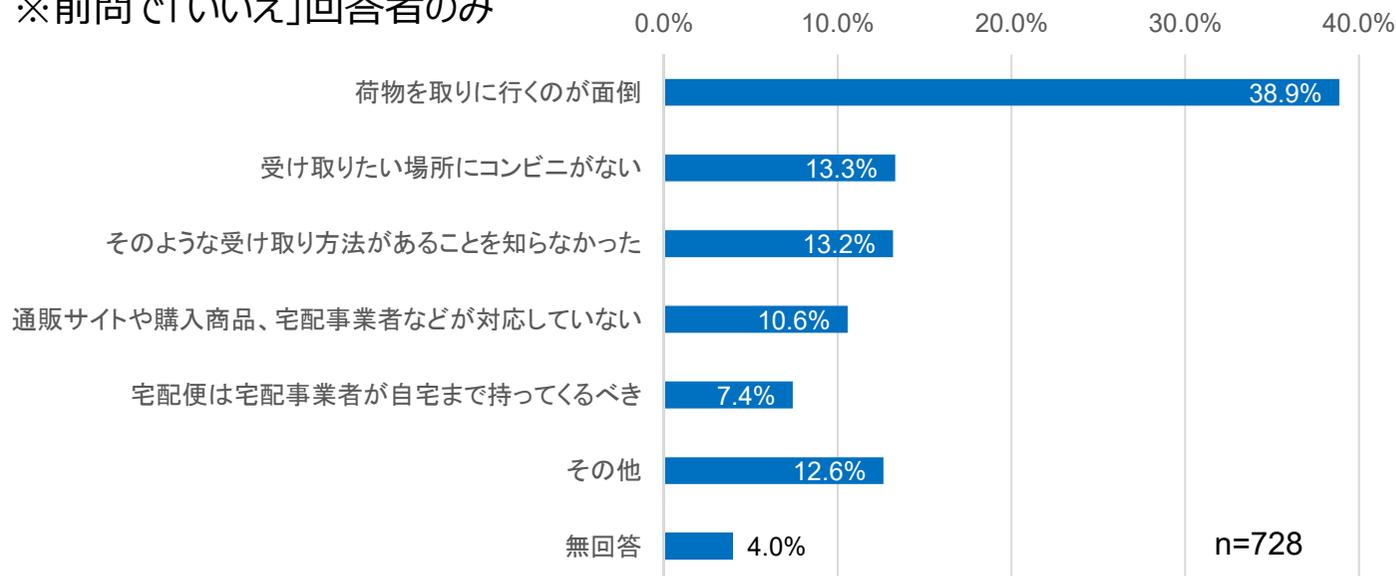


(「はい」と回答した方の地域別集計)



問28. コンビニ受け取りを利用しない理由について教えてください。(複数回答可)

※前問で「いいえ」回答者のみ



続いて、多様な受取方法の一つとして、**コンビニ受け取り**の利用について調査したところ、**利用経験のある人は36.0%**と**オープン型宅配ボックスに比べて多い**ことが分かりました。

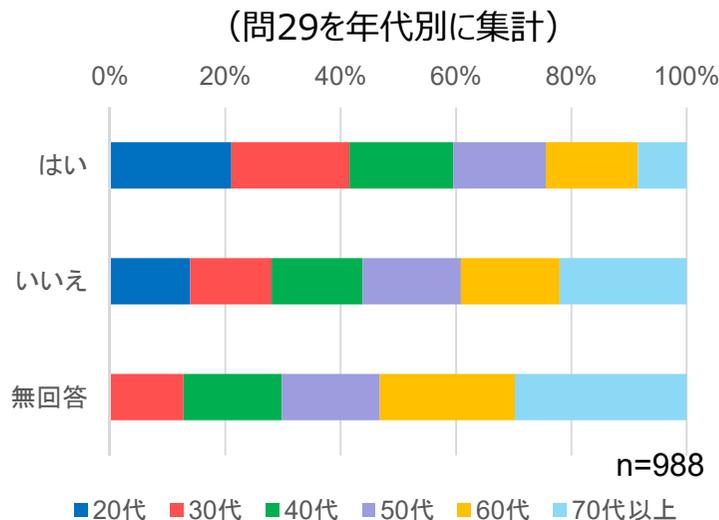
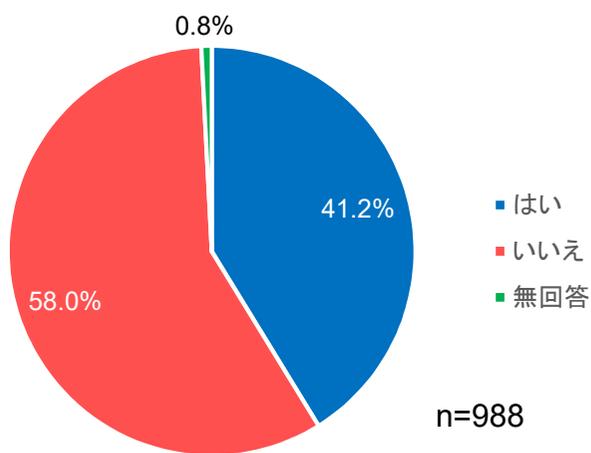
年代別で見ると、20～50代の利用が比較的多く、オープン型宅配ボックスよりも幅広い年齢層で多く利用される傾向があります。

また、「利用経験がある」と回答した方を地域別に集計したところ、東北・中部地方の方が比較的に利用している人の割合が多いことが分かりました。

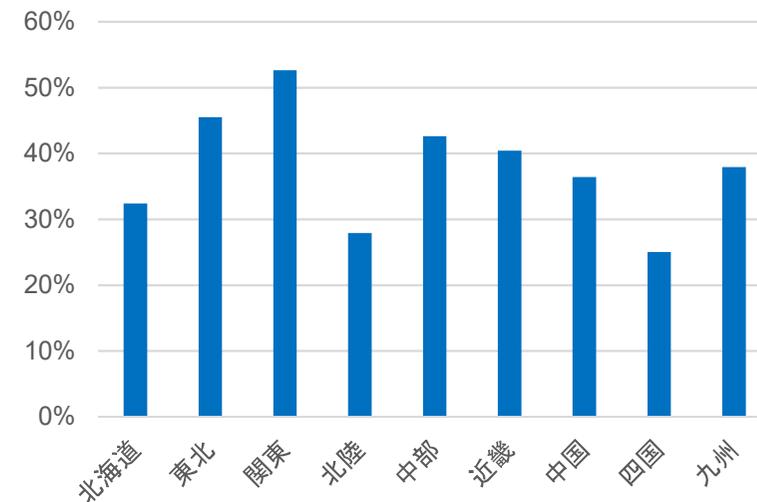
一方で、利用しない方の理由としては、**荷物を取りに行くのが面倒と感じる方が多く**、自宅まで届けてくれる宅配サービスに高い利便性を感じている方が多いことがうかがえます。

多様な受け取り方の現状(3)

問29. 宅配便を受け取る際に、予め指定した場所へ置いて行ってもらう「置き配」を利用したことはありますか。

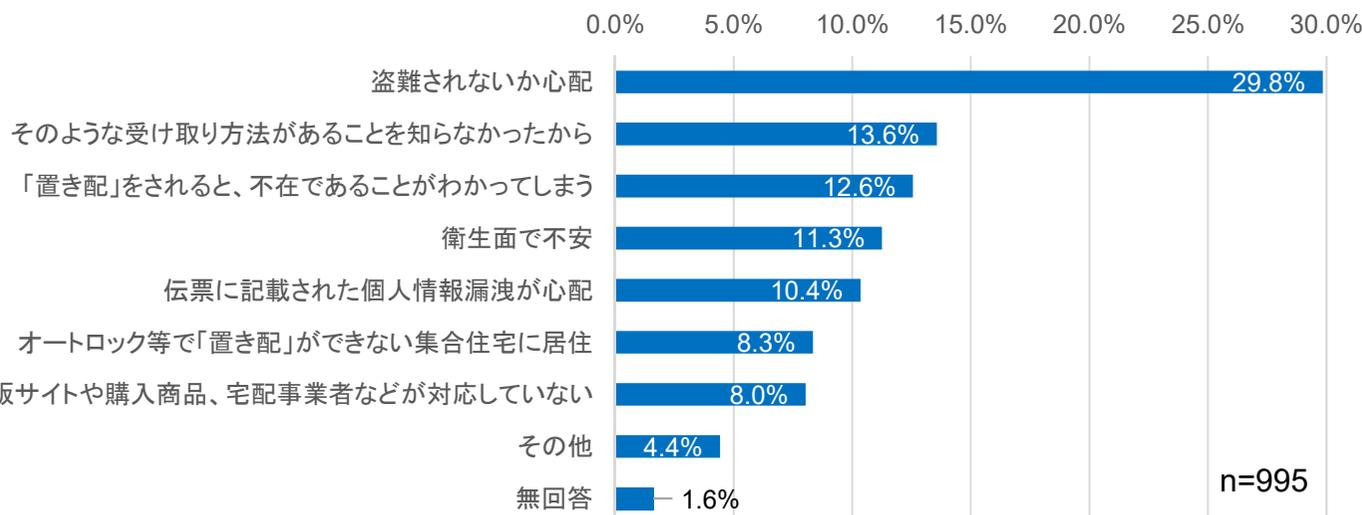


(「はい」と回答した方の地域別集計)



問30. 「置き配」を利用しない理由について教えてください。(複数回答可)

※前問で「いいえ」回答者のみ



さらに、多様な受取方法の一つとして、「置き配」の利用について調査したところ、**利用経験のある人は41.2%**と、今回調査した他の受け取り方法と比べると**最も多い**ことが分かりました。

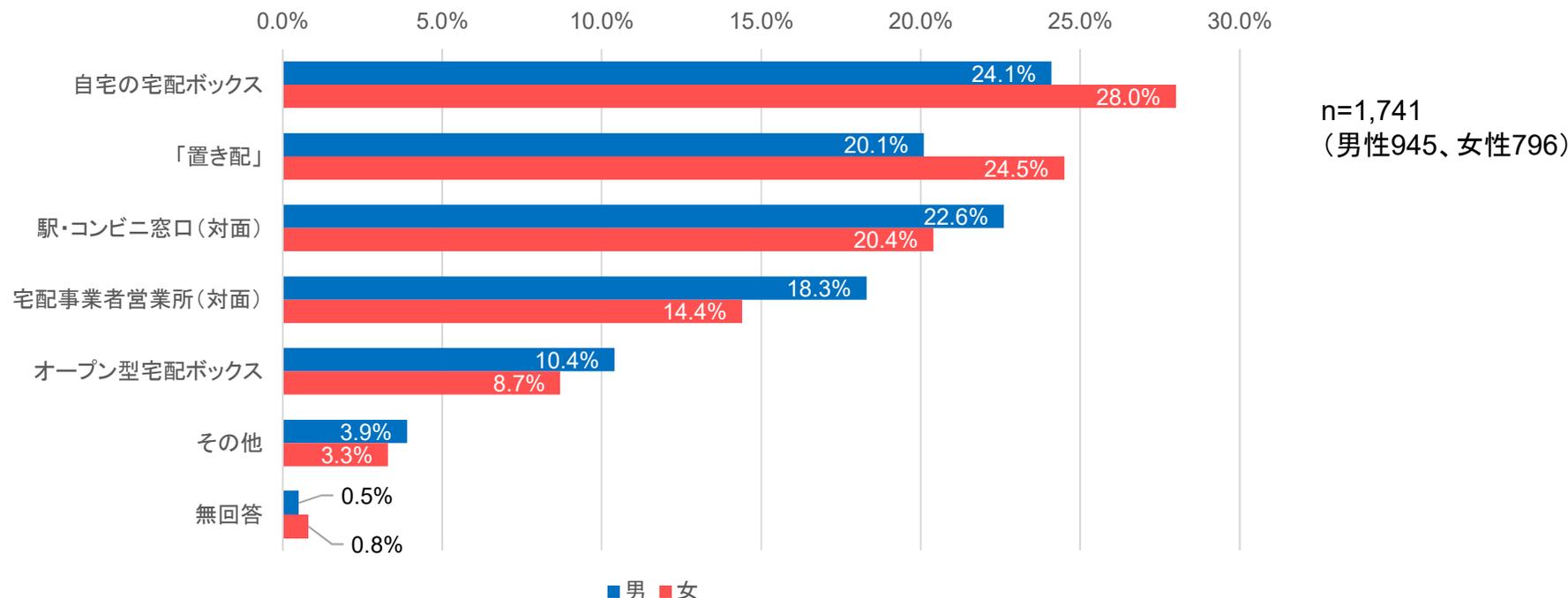
年代別で見ると、年代による偏りはあまり見られず、年代問わず多くの人に利用されていることが分かります。

また、「利用経験がある」と回答した方を地域別に集計したところ、関東地方の方が比較的利用している方の割合が多いことが分かりました。

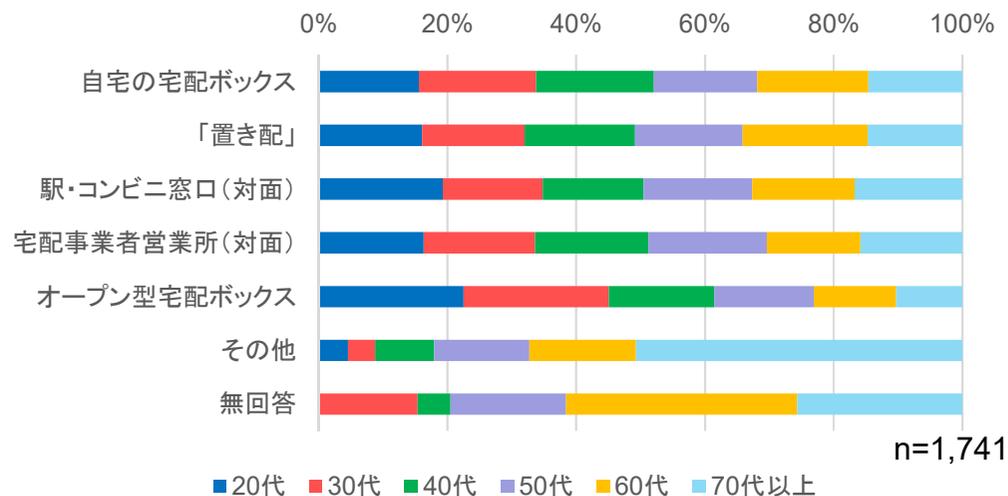
一方、利用しない方の理由としては、**盗難の恐れを懸念する方が圧倒的に多く**、今後も置き配を十分に活用していただくためには、盗難への不安を払拭する必要がありますと言えます。

今後も望まれる宅配便の受取方法

問31. 今後（も）利用したい宅配便の受取方法を教えてください。（複数回答可）



(問31を年代別に集計)

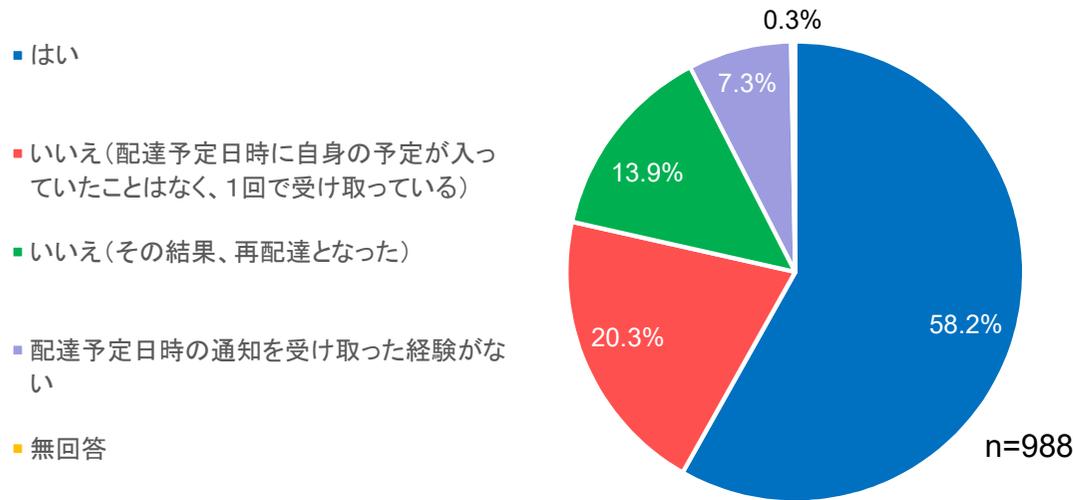


問31の回答からは、宅配ボックスや置き配を始め、**多様な受取方法が望まれている**ことがわかります。男女別に見ると、比較的男性が駅・コンビニ・宅配事業者の営業所受け取りという対面型を望む割合が高く、女性が自宅の宅配ボックスや置き配といった非対面型の受け取り方法を望む割合が高い傾向が見られました。年代別の差異はあまり見られませんでした。

「その他」の受取方法としては、勤務先への配達や、スーパーや郵便局、銀行などでの受け取りを希望するなどの意見のほか、「自宅で対面で受け取りたい」という声も多くありました。再配達削減を図る上では、**多様な受け取り方の普及**を進めていくと同時に、自宅で確実に1回で受け取れるよう、**荷送人（EC事業者等）・宅配事業者・荷受人間における配達日時等のコミュニケーションがより一層必要である**と言えそうです。

配達日時に関するサービスに対する消費者意識

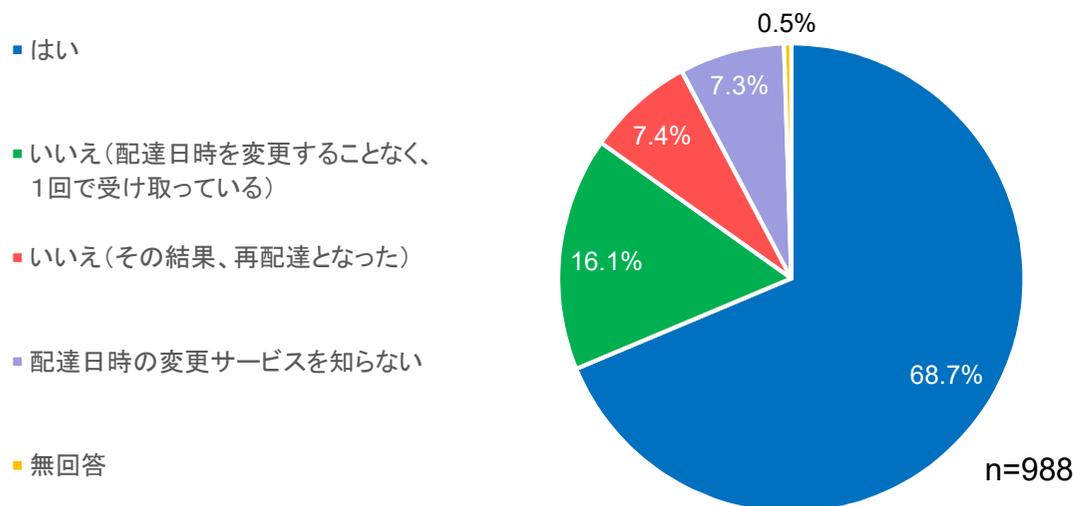
問32. 宅配事業者やEC事業者（例:Amazon、楽天など）による配達予定日時の通知を事前に受けた後、荷物を確実に受け取れるよう、ご自身の予定を変更したことはありますか。



配達予定日時の事前通知を受けた際には、「荷物を確実に受け取るために自身の予定を変更したことがある」方が58.2%、「変更しなくても1回で受け取っている」方が20.3%と、**8割弱の方が1回で受け取ろうとされている**ことが分かりました。

このことから、**再配達の削減に向けては、荷受人である消費者に対して配達予定日時を通知することが、一つの有効な手段**であると言えます。

問33. 宅配事業者やEC事業者による配達日時の事前変更サービスを活用して、荷物を確実に受け取れるよう、配達日時を変更したことはありますか。

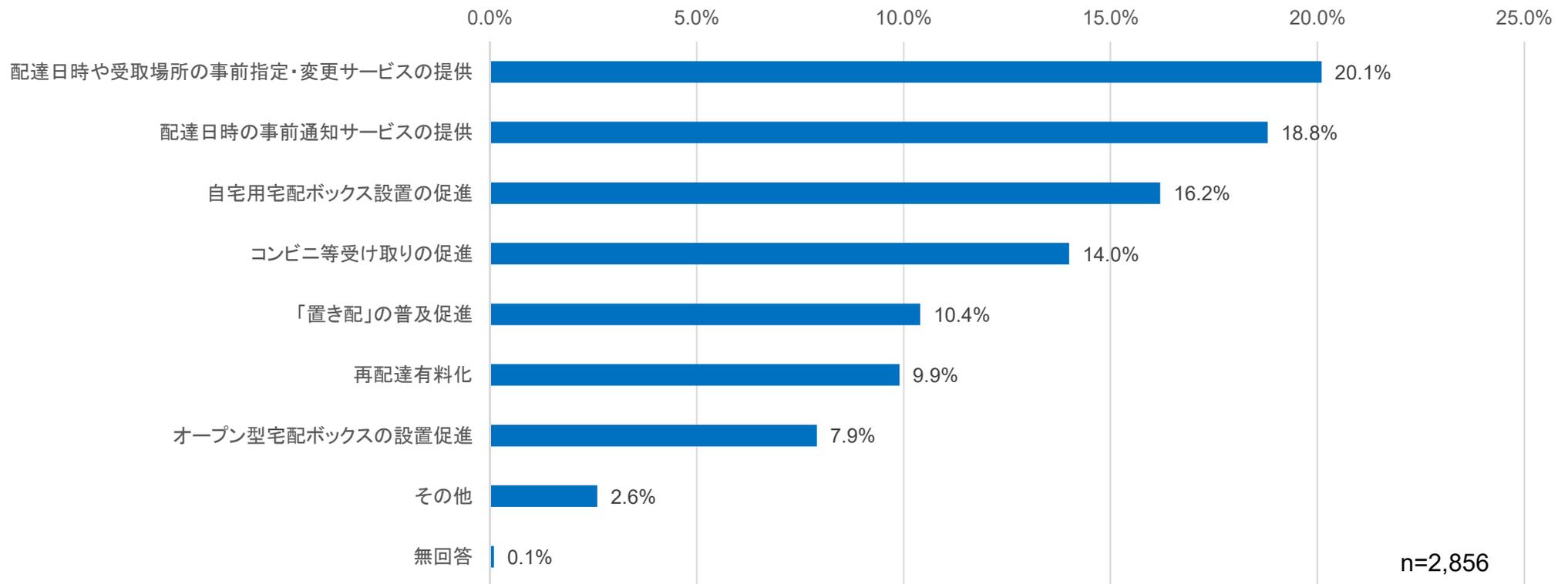


また、**配達日時の事前変更サービス**が活用できる場合、「利用したことがある」方が68.7%、「変更しなくても1回で受け取っている」方が16.1%と、**8割強の方が確実に荷物を受け取れるよう意識している**ことが分かりました。

このことから、配達予定日時の事前通知と同様、**配達日時の事前変更サービスは、荷受人である消費者が荷物を確実に受け取るための有効な手段**であり、これらのサービスがより一層活用されることが、再配達の削減につながるものと考えられます。

再配達削減のための効果的な取り組み

問34. 再配達を減らすために、どのような取り組みが効果的だと思いますか。（複数回答可）



消費者が考える効果的な再配達削減のための取り組みについて調査したところ、「配達日時や受取場所の事前指定・変更サービスの提供」や「配達日時の事前通知サービスの提供」といった**宅配事業者やEC事業者による配達日時を把握しやすいサービスの提供**や、自宅用宅配ボックスなど**多様な受け取り方法の促進**が望まれていることが分かりました。

また、「その他」の回答の中には、再配達に対する消費者意識の更なる改善が必要という意見や、指定可能な配達時間帯の幅をより細分化する（1時間単位など）といった意見もありました。

今回いただいた貴重なご意見は、今後の再配達削減施策を検討していく上での参考情報として活用させていただきます。

■ 物流に対する印象・課題の認知度について

- ✓ 8割近くの方が物流を意識したことがあるなど、多くの方にとって物流は身近な存在
- ✓ 一方で、物流の身近さが必ずしも物流業界へのポジティブな印象に繋がっているわけではない
- ✓ 物流をとりまく課題への認知度は半数程度にとどまる一方、一旦課題を認識いただくと、その課題に対する取組の重要性は9割近くの方にご理解いただける結果となった
- ✓ 通信販売の送料については、無料だから利用しているという方が最も多いが、20代を中心に、送料負担への一定の理解もみられる

■ 宅配便の再配達について

- ✓ 新型コロナウイルスの拡大を契機に、テレワークなど「新しい生活様式」が浸透している
- ✓ 通信販売の利用が広く世間に浸透している
- ✓ 通信販売の利用頻度は緊急事態宣言解除の影響はそれほど見られない
- ✓ 利用時に配達される時に在宅しているか考えて行動した方が6割強と、宅配便を1回で受け取る意識がある程度高い
- ✓ 再配達の理由として消費者が配達日時を把握できていないことによる要因が大きい
- ✓ 配達日時指定が可能であれば、8割以上の方が活用している
- ✓ 配達予定日時通知サービスや配達日時の事前変更サービスは荷受人である消費者が荷物を確実に受け取るための有効な手段
- ✓ 宅配事業者やEC事業者による配達日時を把握しやすいサービスの提供や、自宅用宅配ボックスやオープン型宅配ボックス、コンビニ受け取り、置き配など多様な受け取り方法の促進が望まれている

設問一覧(1)

1. これまでに、日常生活で物流を意識した経験はありますか。
2. 問1で「はい」と回答した方は、どんなときに物流を意識しましたか。(自由記述)
3. あなたにとって物流は、日常生活にどのくらい身近なものだと感じていますか。
4. 物流業界に対し、どのような印象を持っていますか。
5. 問4で「ポジティブな印象」又は「ネガティブな印象」と回答した方は、そのような印象をもたれた理由をお聞かせください。(自由記述)
6. 貨物自動車運転手(トラックドライバー)の有効求人倍率が、全産業と比較して2倍程度高い(全産業と比較して働き手が不足している)ことについて知っていますか。
7. トラックドライバーが荷物を受渡する倉庫等において、受渡しの順番がまわってくるまで長時間の待機が発生したり、荷積みや荷下ろしなど、運転以外の業務をドライバーが行ったりしている現状を知っていますか。
8. 年間48億個に及ぶ宅配便の荷物について、その約1割が再配達になっていることを知っていますか。
9. 問6～問8の課題について、どのように感じますか。
10. 働き方改革関連法によって、2024年度からトラックドライバーにも時間外労働時間の上限規制が適用される(物流の2024年問題)ため、トラックドライバーの労働時間の削減が一層急務となっていることを知っていますか。
11. 我が国の二酸化炭素総排出量に占める運輸部門の割合が約2割であり、カーボンニュートラル(※)に向けて、より一層の二酸化炭素排出量削減に向けた取組が運輸部門でも求められていることについて知っていますか。(※カーボンニュートラルとは、二酸化炭素をはじめとする温室効果ガスの「排出量」から、植林等による「吸収量」を差し引いて、合計を実質的にゼロにすることを意味します。)
12. トラックドライバーの労働時間の削減や、運輸分野でのカーボンニュートラルに向けた取組について、どのように感じますか。
13. 通信販売を利用する際に、許容できる送料の金額について教えてください。

設問一覧(2)

14. お住まいの形態について教えてください。
15. 世帯構成について教えてください。
16. 全国的に新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が解除された令和3年10月以降、在宅時間に変化はありましたか。
17. あなたが通信販売を利用する頻度について、該当するものをひとつ選択してください。
18. 問17で「通信販売を利用しない」以外を回答された方にお伺いします。全国的に新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言が解除された令和3年10月以降、通信販売を利用する頻度に変化はありましたか。
19. 問17で「通信販売を利用しない」以外を回答された方にお伺いします。通信販売を利用した際、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）。
20. あなたは、最近1年間で受け取った宅配便の荷物のうち、どのくらいの頻度で宅配便の再配達をお願いしましたか。
21. 問20で「再配達をお願いしたことはない」「宅配便の荷物を受け取っていない」以外を回答された方にお伺いします。問20で、再配達を依頼することになった理由について教えてください。（複数回答可）
22. テレワークの普及に伴い、在宅勤務で席を外せない業務（Web会議等）が増え、在宅時でも荷物の受取に出られないことが増えましたか。
23. 宅配便を自宅で受け取る際に、配達日時の指定ができる場合には、1回の配達で受け取れるよう、配達日時の指定をしていますか。
24. 問23で「いいえ」と回答した方にお伺いします。配達日時の指定をしない理由について教えてください。（複数回答可）
25. 宅配便を受け取る際に、オープン型宅配ボックス（※）で受け取ったことはありますか。※マンション等の住居用とは異なり、駅などの街中に設置され誰でも配達先に指定して受け取ることのできる宅配ボックス。
26. 問25で「いいえ」と回答した方にお伺いします。オープン型宅配ボックスを利用しない理由について教えてください。（複数回答可）

設問一覧(3)

27. 宅配便を受け取る際に、コンビニ受け取りを利用したことはありますか。
28. 問27で「いいえ」と回答した方にお伺いします。コンビニ受け取りを利用しない理由について教えてください。(複数回答可)
29. 宅配便を受け取る際に、予め指定した場所へ置いて行ってもらう「置き配」を利用したことはありますか。
30. 問29で「いいえ」と回答した方にお伺いします。「置き配」を利用しない理由について教えてください。(複数回答可)
31. 以下の選択肢のうち、今後(も)利用したい宅配便の受取方法を教えてください。(複数回答可)
32. 宅配事業者やEC(※)事業者(例:Amazon、楽天など)による配達予定日時の通知を事前に受けた後、荷物を確実に受け取れるよう、ご自身の予定を変更したことはありますか。※EC=Electronic Commerce:電子商取引
33. 宅配事業者やEC事業者による配達日時の事前変更サービスを活用して、荷物を確実に受け取れるよう、配達日時を変更したことはありますか。
34. 再配達を減らすために、どのような取り組みが効果的だと思いますか。(複数回答可)