

令和5年度 宅配便の再配達に対する 消費者意識に関するアンケート

国土交通省 物流・自動車局物流政策課
令和6年5月

アンケート概要

今回のアンケート調査は、宅配便の再配達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。

実施期間

令和6年1月11日（木）
～
令和6年1月31日（水）

対象者

1,071名

回答者

976名

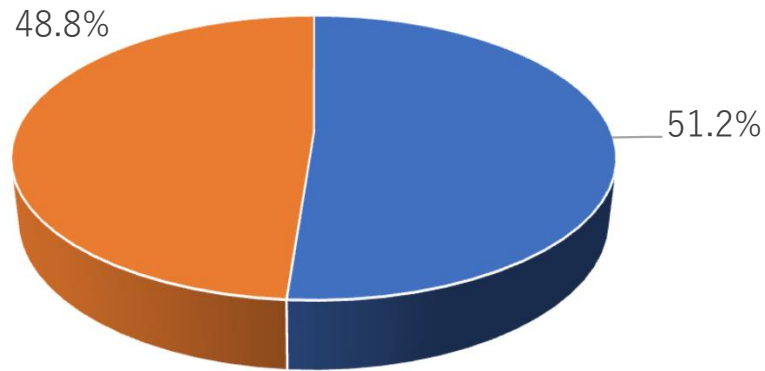
回答率

91.1%

回答属性 (n=976)

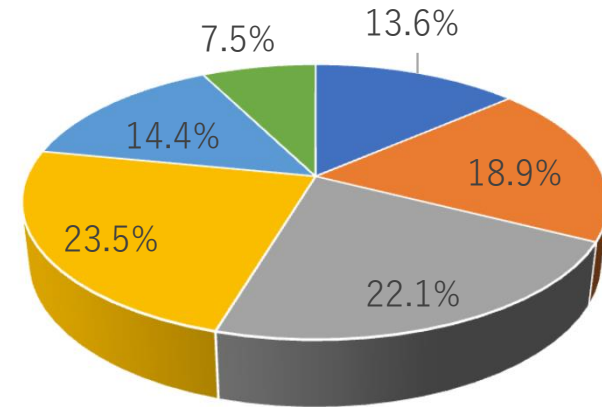
性別

■ 男 ■ 女



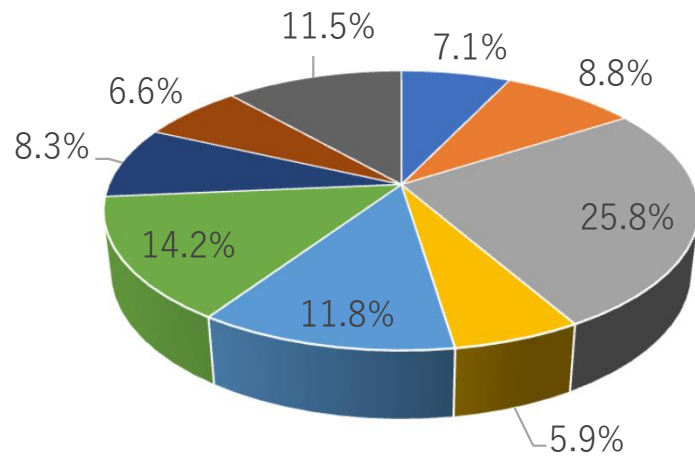
年代別

■ 20代 ■ 30代 ■ 40代 ■ 50代 ■ 60代 ■ 70代以上



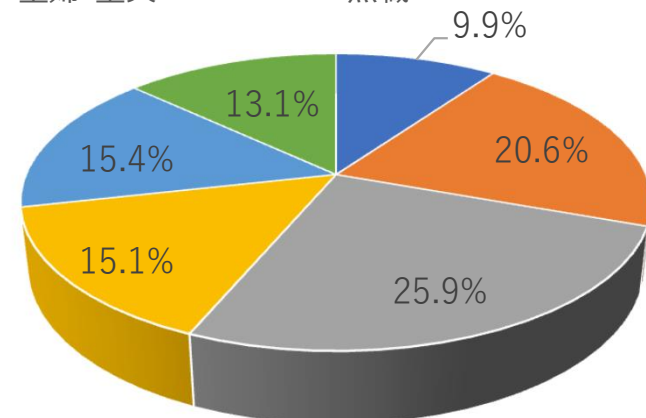
ブロック別

■ 北海道 ■ 東北 ■ 関東 ■ 北陸 ■ 中部
 ■ 近畿 ■ 中国 ■ 四国 ■ 九州



職種別

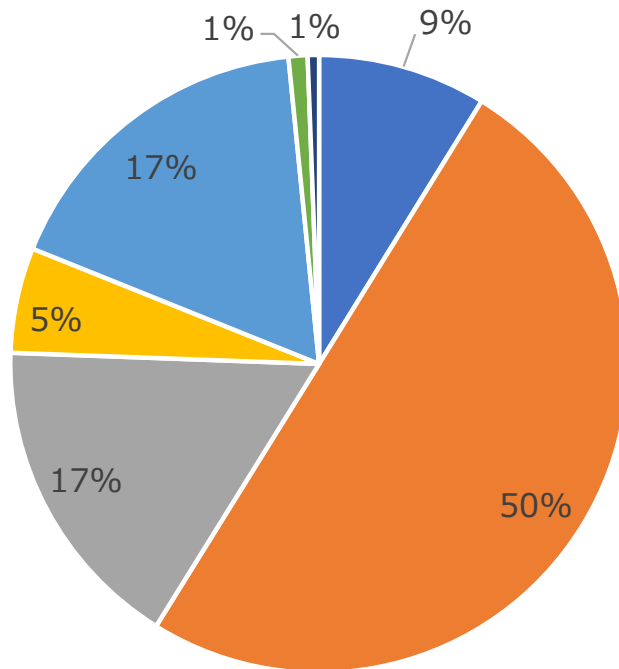
■ 自営業主・家族従事者 ■ 管理・専門技術職
 ■ 事務職 ■ 販売・サービス・労務職
 ■ 主婦・主夫 ■ 無職



住まいの形態/世帯構成

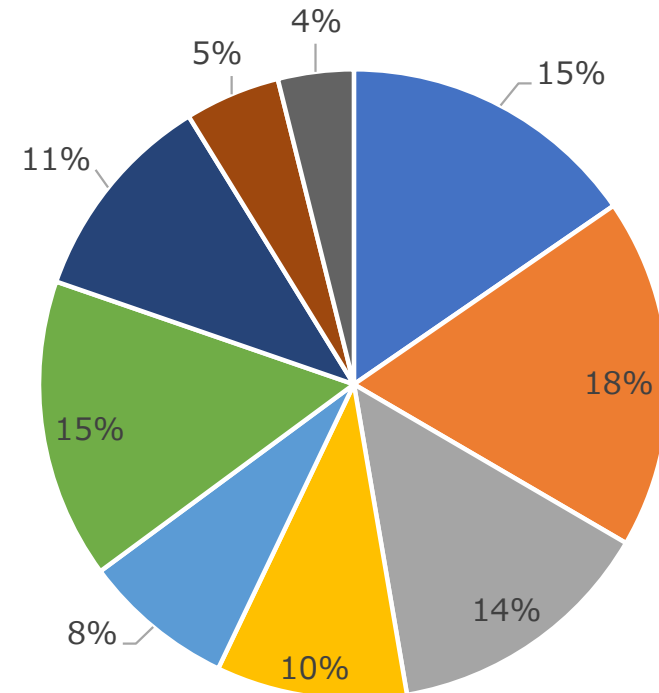
Q1 住まいの形態 (n=976)

- 1. 戸建て (「宅配ボックス」有り)
- 2. 戸建て (「宅配ボックス」無し)
- 3. マンション等集合住宅 (「宅配ボックス」有り)
- 4. マンション等集合住宅 (「宅配ボックス」無し・オートロックがある)
- 5. マンション等集合住宅 (「宅配ボックス」無し・オートロックがない)
- 6. 寮・シェアハウス
- 7. その他



Q2 世帯構成 (n=976)

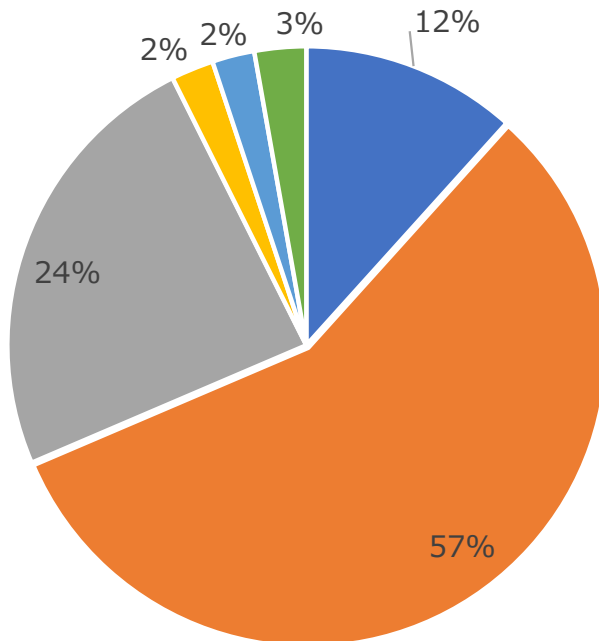
- 1. 単身世帯
- 2. 夫婦のみの世帯 (夫婦ともに就労)
- 3. 夫婦のみの世帯 (夫婦のどちらかまたはいずれも非就労)
- 4. 親と宅配便を一人で受け取ることができない子だけの世帯 (親のすべてが就労)
- 5. 親と宅配便を一人で受け取ることができない子だけの世帯 (親の一人以上が非就労)
- 6. 親と宅配便を一人で受け取ることができる子だけの世帯 (親のすべてが就労)
- 7. 親と宅配便を一人で受け取ることができる子だけの世帯 (親の一人以上が非就労)
- 8. 夫婦とその親の世帯または三世代以上同居世帯
- 9. その他



通信販売利用頻度 / 配達時の消費者意識

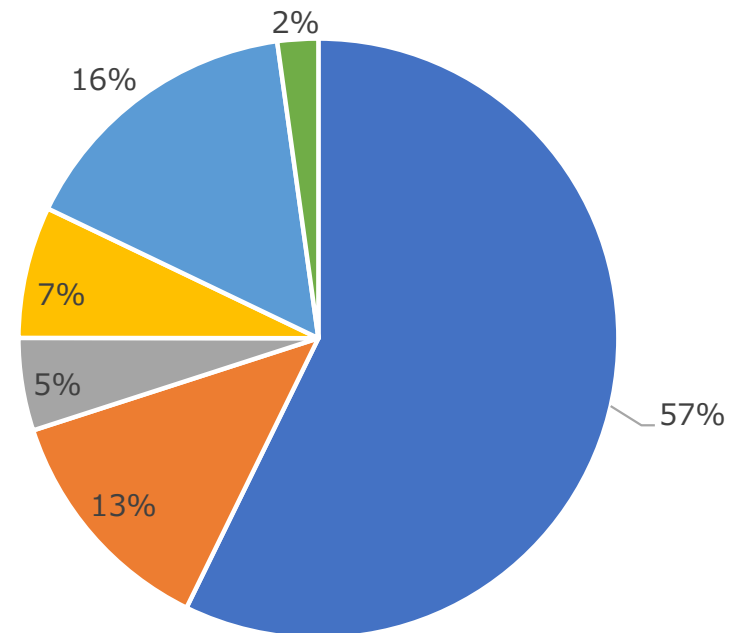
Q3 通信販売利用頻度 (n=976)

- 1. 週2~3回以上 の頻度で利用する
- 2. 月2~3回くらい の頻度で利用する
- 3. 半年に1~2回くらい の頻度で利用する
- 4. 年1回くらい の頻度で利用する
- 5. それ以下 の頻度で利用する
- 6. 通信販売を利用しない



Q4 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) (n=949)

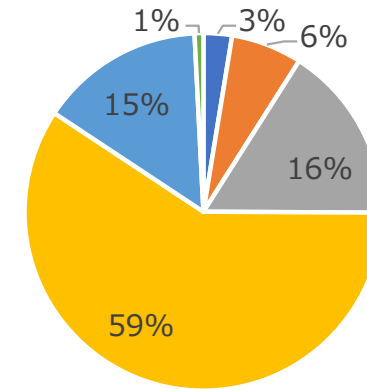
- 1. 意識し、確実に受け取れるよう、お届け日を自宅にいる日時に指定した
- 2. 意識し、自分は確実にいないが、家族が受け取ると思って注文した
- 3. 意識はしたが、何も出来なかった (時間指定出来なかった)
- 4. ある程度は意識したが、特段何もしなかった
- 5. 宅配ボックスに入れてもらう・置き配してもらうつもりで注文した (あまり意識しなかった)
- 6. いつ配達に来るのか、意識したことはない



再配達に対する消費者意識

Q5 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。(n=976)

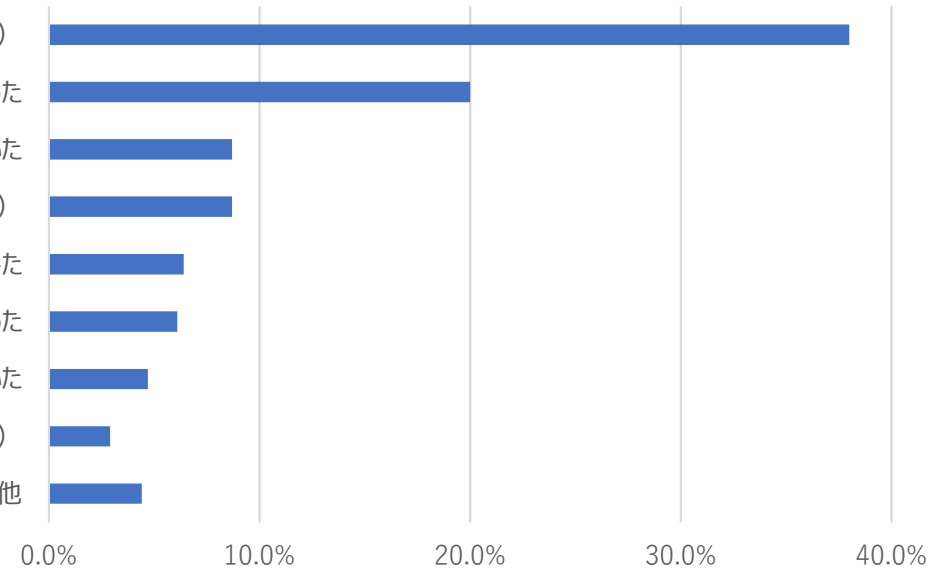
- 1. ほぼすべての荷物で再配達をお願いしていた
- 2. 2回に1回程度の荷物で再配達をお願いしていた
- 3. 3回に1回程度の荷物で再配達をお願いしていた
- 4. それ以下の頻度の荷物で再配達をお願いしていた
- 5. 再配達をお願いしたことはない
- 6. 宅配便の荷物を受け取っていない



Q6 再配達を依頼することになった理由(複数回答可) (n=823)

配達日時が指定できない商品だった(懸賞当選品やお歳暮等自身で注文していないもの含む)

- 配達に来ることを知らなかった
- いつ配達に来るか意識したことがないので、気が付いたら来ていた
- 宅配ボックスに入れてもらえなかった(一杯だった、サイズが大きかったなど)
- 配達に来ることは知っていたが外出した
- 在宅していたが、配達に来たことに気づかなかった
- 配達に来ることを忘れていた
- 在宅していたが、手が離せなかった(Web会議中など)
- その他



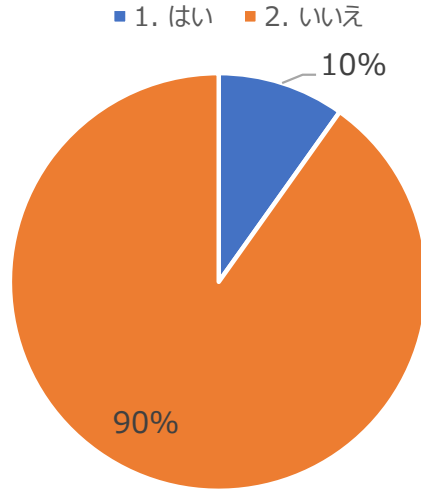
(その他)

- ・日時指定していたが、宅配業者が配達都合上、早目に配達に来たため。
- ・店が時間の指定をすることをお客に求めていない。
- ・配達日時が指定できない運送業者であった。
- ・長期間の留守により、配達日指定外であった。
- ・時間指定の時間の間に配達が来なかった。
- ・玄関に置いていこうお願いしたが伝わっていなかった。

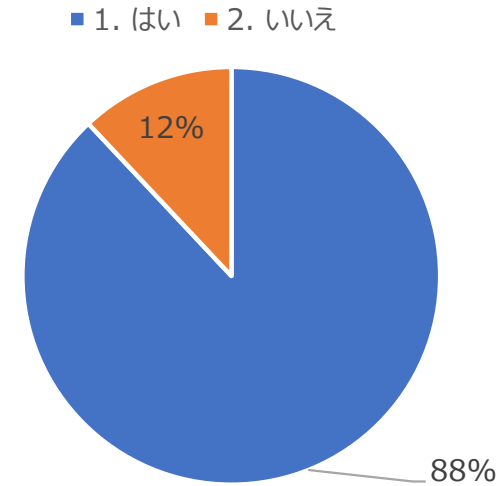
- ・通常、置き配をお願いしているが、クール便、代引き、簡易書留や本人確認が必要な郵便物は再配達になってしまう。
- ・クール便で宅配ボックスに入れられなかった。
- ・配達に来ることは知っていたが、子どもをお風呂に入れたり寝かしつけたりして出られなかった。
- ・インターホンが聞こえなかった。

テレワーク普及との関連

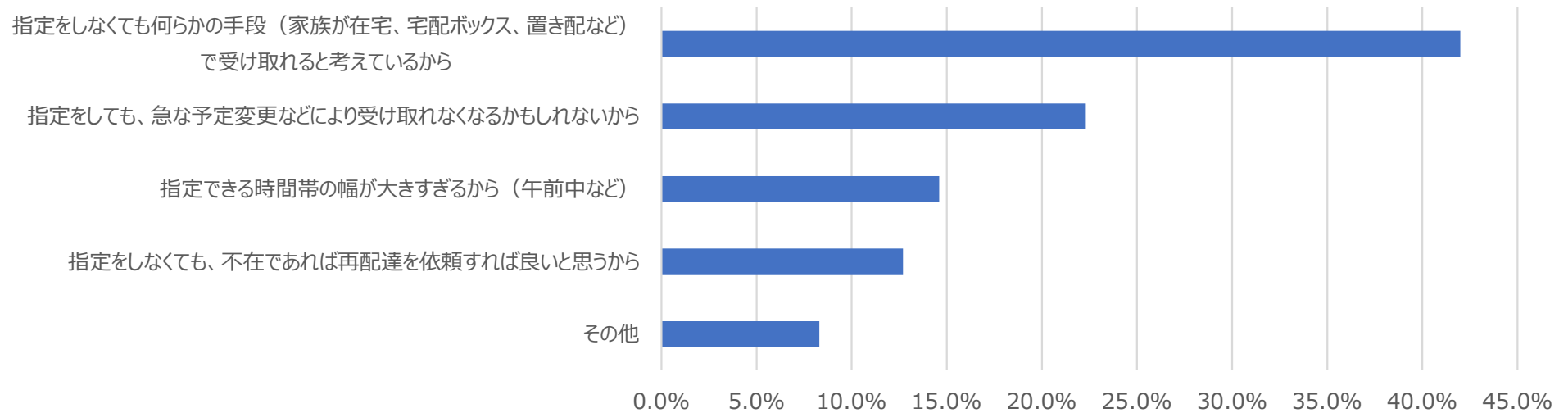
Q7 テレワークの普及に伴い、在宅勤務で席を外せない業務（Web会議等）が増え、在宅時でも荷物の受取に出られないことが増えましたか。（n=976）



Q8 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。（n=976）



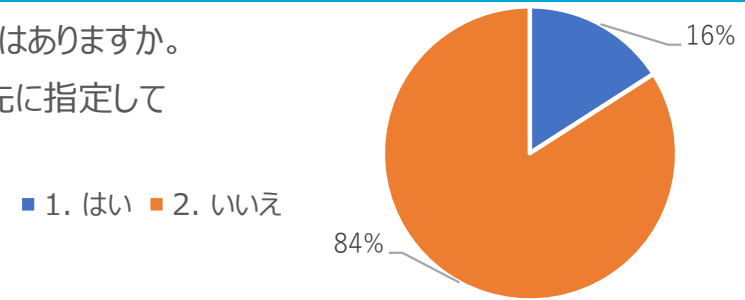
Q9 再配達を依頼することになった理由について教えてください。（複数回答可）（n=117）



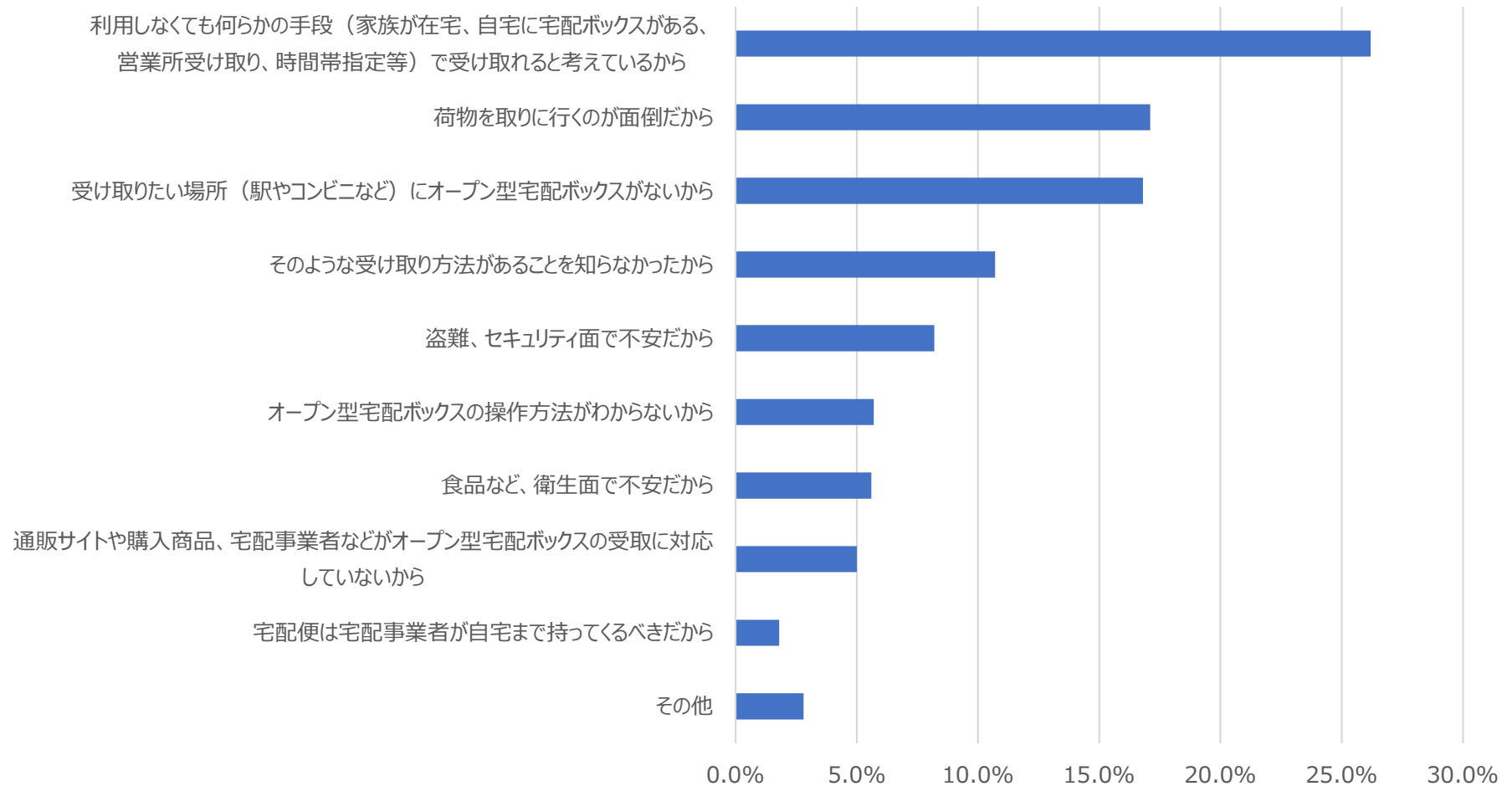
宅配便の受取方

Q10 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。（n=976）



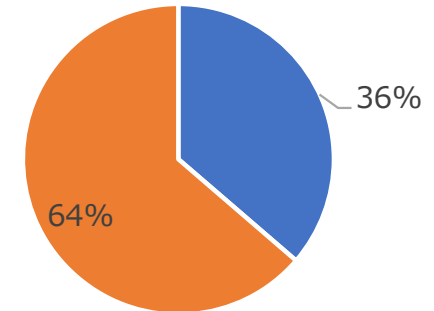
Q11 オープン型宅配ボックスを利用しない理由（複数回答可）（n=821）



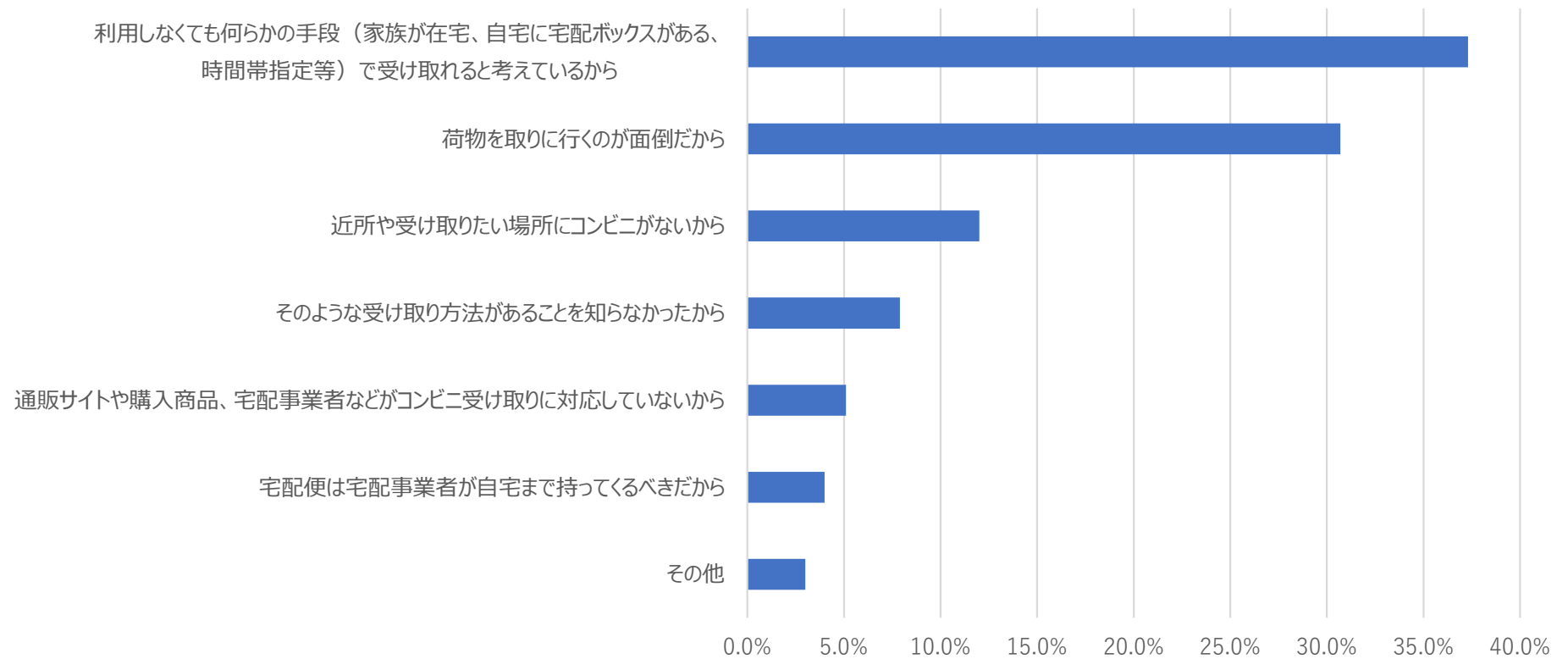
コンビニ受取

Q12 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。(n=976)

■ 1. はい ■ 2. いいえ



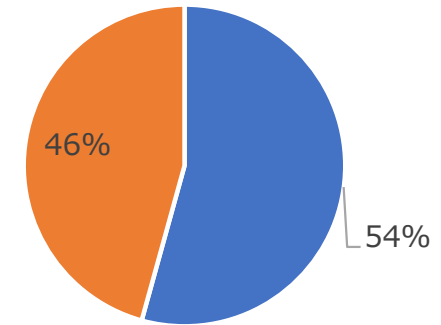
Q13 コンビニ受け取りを利用しない理由（複数回答可）(n=622)



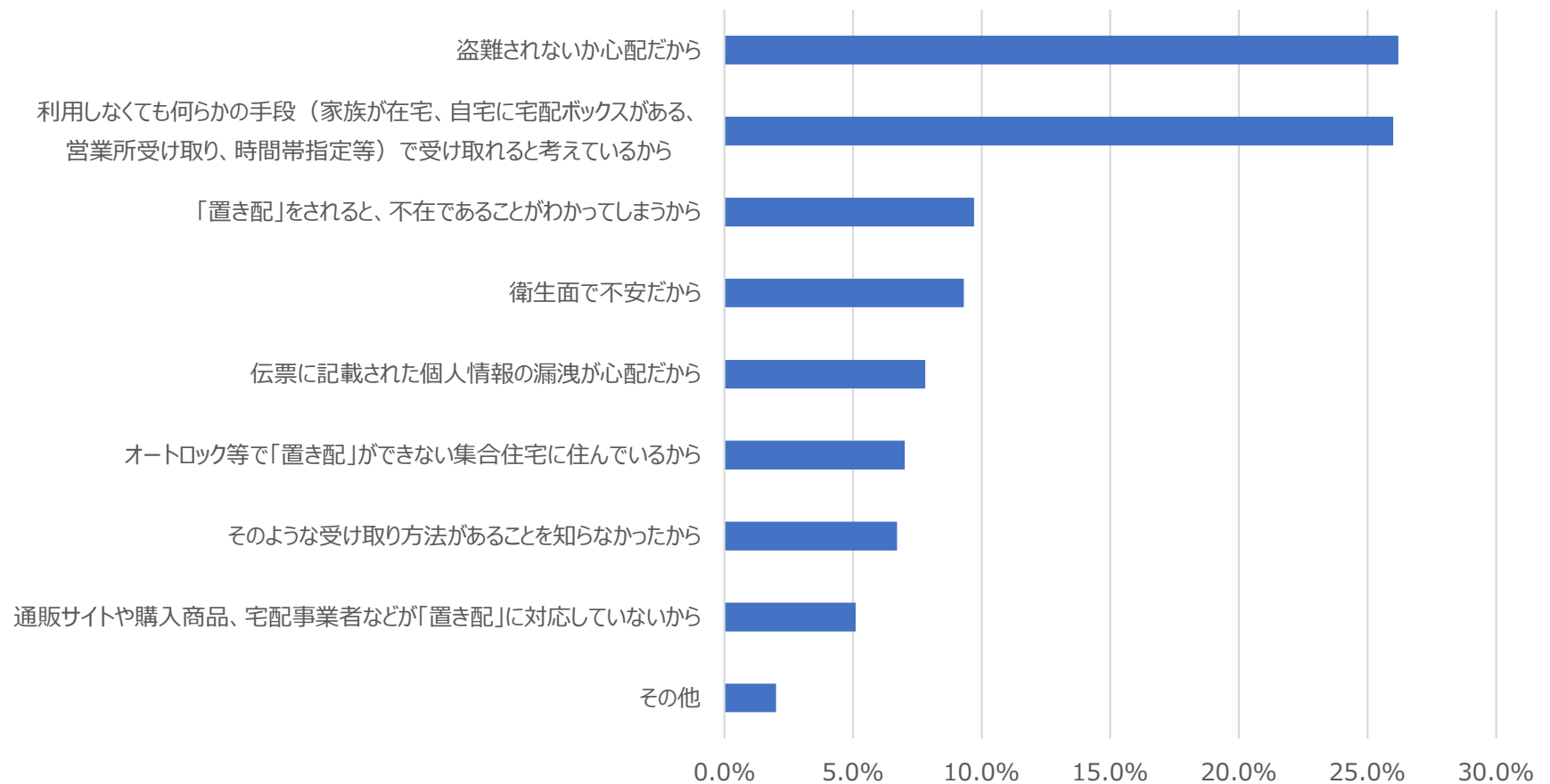
「置き配」の利用

Q14 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。(n=976)

■ 1. はい ■ 2. いいえ

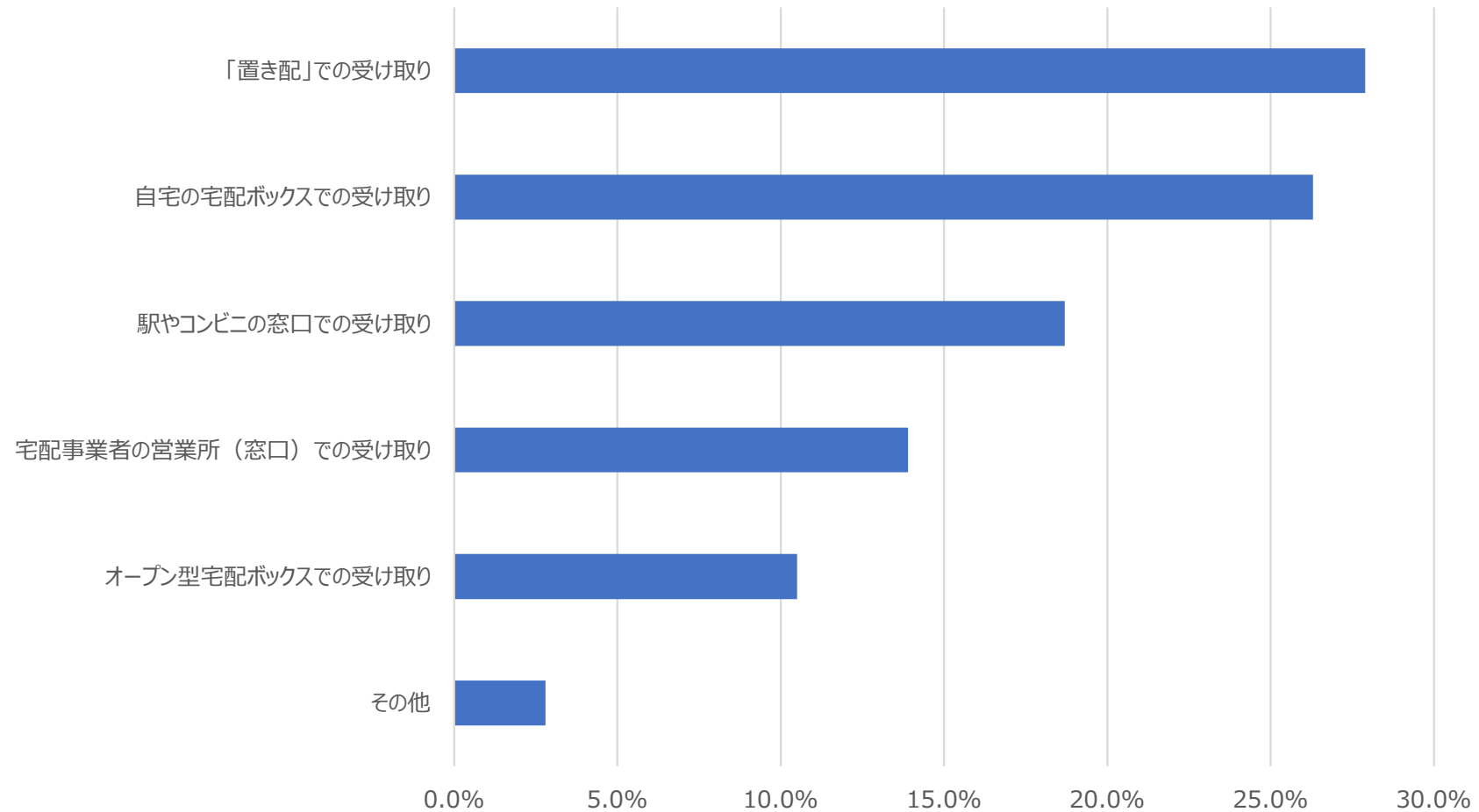


Q15 「置き配」を利用しない理由（複数回答可）（n=446）



今後（も）利用したい宅配便の受取方法

Q16 今後（も）利用したい宅配便の受取方法（複数回答可）（n=976）



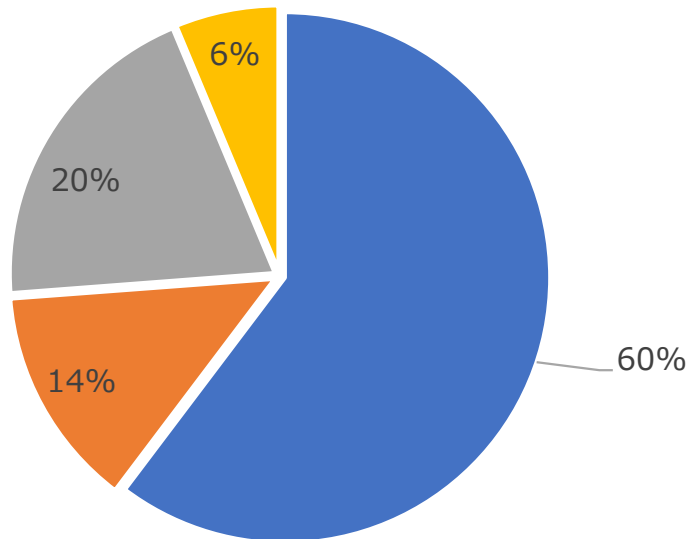
（その他）

- ・自宅に対面で受け取る
- ・在宅時に日時指定
- ・会社を送付先に選ぶ
- ・メール便での受け取り
- ・通常配送を利用
- ・マンション水道メーターボックス内を指定

配達日時変更

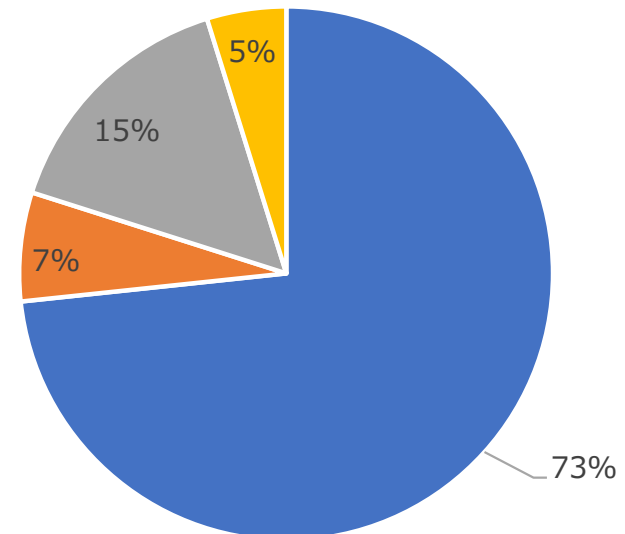
Q17 宅配事業者やEC（※）事業者（例:Amazon、楽天など）による配達予定日時の通知を事前に受けた後、荷物を確実に受け取れるよう、ご自身の予定を変更したことはありますか。※EC=Electronic Commerce:電子商取引
(n=976)

- 1. はい
- 2. いいえ（その結果、再配達となった）
- 3. いいえ（配達予定日時に自身の予定が入っていたことはなく、1回で受け取っている）
- 4. 配達予定日時の通知を受け取った経験がない



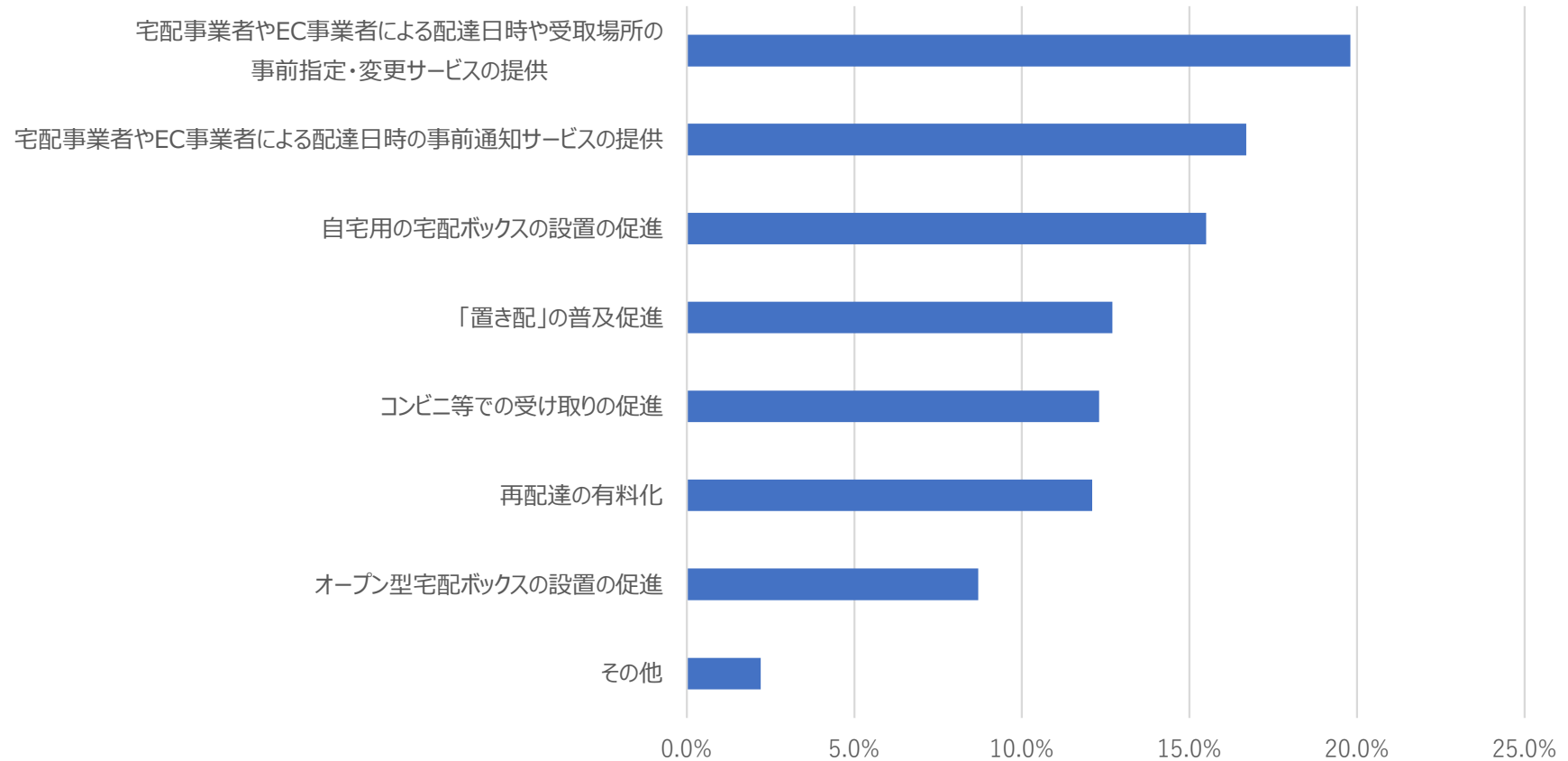
Q18 宅配事業者やEC事業者による配達日時の事前変更サービスを活用して、荷物を確実に受け取れるよう、配達日時を変更したことはありますか。（n=976）

- 1. はい
- 2. いいえ（その結果、再配達となった）
- 3. いいえ（配達日時を変更することなく、1回で受け取っている）
- 4. 配達日時の変更サービスを知らない



再配達削減に向けた取組

Q19 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）（n=976）



（その他）

- 自宅で対面で受け取る。
- 配達品の注文時、「置き配可能」との選択させて、価格差を設ける。
- 日時時間指定のデフォルト化。
- 届く商品でEC業者であっても、通知アプリをすべての人が利用していない。

- 再配達は極力避けるべきことだと、教育等によって社会的な認識を変えていく必要がある。
- 町内会で代理受取。
- 1週間分などの荷物をまとめて受け取るシステムや注文方法の導入。