

第1回 ラストマイル配送の効率化等に向けた検討会
議事概要

日時：令和7年6月26日（木）13:00～15:00

場所：経済産業省別館8階 840会議室、及びオンライン（Microsoft Teams）

出席委員：青柳委員、首藤委員、月野委員、矢野委員（座長）、梅屋委員、河合委員、佐藤（諒）委員、佐々木委員、橘委員、田路委員、松本委員、見村委員、佐藤（創）委員、原委員、畠山委員、黒木委員、竹中委員、舩木委員、石津委員、井上様（梶原委員代理）、富士原委員、羽二塚委員

議事次第：

1. 開会
2. 議題
 - （1）ラストマイル配送を取り巻く現状・課題と関係部局の取組について
 - （2）意見交換
 - （3）今後の検討の進め方について
3. 閉会

議事概要：

- 本検討会の座長を矢野委員が務めることとなった。
- ラストマイル配送を取り巻く現状・課題について、国土交通省、経済産業省、農林水産省、警察庁の関係部局より説明を行った。
- 上記の説明を踏まえ、委員の間で意見交換を行った。

全委員からの主な発言：

【多様な受取方法の更なる普及・浸透や宅配サービスの在り方について】

- ラストマイル配送において、多様な受取方法などが普及して、効率化、生産性の向上というのが進んでいるということは認識しているものの、その成果がドライバーなどの労働者にどれほど還元されているのかということは確認したいところ。特にラストマイル配送では、個人事業主が多いわけで、効率化の成果配分の在り方や、契約構造の適正化ということがどこまで進んでいるのかということの議論が必要だと考えている。
- 消費者目線でいうと、いつでも何でも好きな物を自宅に届けてもらうという消費者行動はこのままでいいのかと考えている。配送業者の負担軽減という意味で、荷物の引き渡しを手渡しから置き配へと変更していこうという方向性は理解できる。
- 置き配については、盗難や誤配や個人情報漏洩といった既にある問題をしっかりと議論しなければ、消費者が安心して宅配便を利用できなくなるのではないかと懸念もある。
- 消費者が積極的に置き配を選択できるような政策誘導、例えば戸建て住宅に対しても宅配ボックスの設置を誘導するような政策があってもいいのではないかと考えている。
- 宅配物には2種類ある。自ら注文するお取り寄せの荷物と、誰かからの贈物が届けられるお届け物。お取り寄せはある程度予測ができるが、お届け物は予測が難しい。再配達を繰り返す

受取手から追加料金を徴収する考え方もあるが、お届け物のように受取手が予測できないのに不利益を被るような仕組みは、消費者には受入れにくいと考えている。

- 送料無料や、即日配送というサービスは、配送業務の労を過小評価するような過剰なサービスだと考えている。再配達が発生した場合に、配達業者に再配達料金を支払うような仕組みも必要ではないかと思っている。但し、1回で受け取れなかったからといって課金されるというような懲罰的な制度にはならないような工夫も必要だと考えている。
- 置き配については、自社の会員サービスのメンバーであることを前提として、荷受人の方の希望であれば置き配を選んでいただくことが出来るよう宅急便約款に条文を記載し運用を構築している。その為、会員サービスのメンバーではない方々にどう対応していくのかは引き続きの課題と考えている。
- 都市部のマンションについては、オートロックを通過できないことや高層マンションでのエレベーター待ちなどによって配送に時間がかかってしまうという悩みがある。
- 昨年実施したポイント還元実証事業について、今後も同様の取り組みがあれば企画段階から参加させていただきたいと考えている。
- 置き配については、本検討会には発送主の立場、荷受人側の立場の方々もいるので、本検討会の議論の中でお互いの相互理解が進めば良いと考えている。
- 多様な受取方法の更なる普及・浸透について、弊社としても消費者の方々にもいろいろニーズの調査を行っているが、やはり自宅外の受取に比べて自宅での受取のニーズというのが、圧倒的に高いという状況である。その意味で自宅への置き配というものが、やはり相当ニーズが高く、ここがかなり鍵になってくると考えている。
- 置き配について EC の出店事業者の方々的心声を聞くと、盗難や誤破損などの対応にリスクを強く感じている状況である。今後、出品者、配送会社、購買者の間でどのように補償を行っていくかなど、ある程度スキームは確立しなければいけないと考えている。
- ドライバー不足が深刻化している中、配送効率化は最優先の課題。弊社は置き配サービスを2020年に開始し、宅配大手様とも連携させていただき、その利用率は80%に到達。配送負荷の大きい大型マンションへの配送についてはオートロック解除システムの導入などを進め、約2万棟への対応が進んでいる。また、多様な受取方法として、宅配ロッカーを駅やコンビニといったところに4,000台設置、大型マンションへの更なる導入を進めている。
- Eコマース事業者として、今後も引き続き、再配達低減に向けたUI、UXの改善や、インセンティブ付与などの取組について検討させていただきたいと考えている。また、多様な受取方法の普及、促進に向けた消費者の行動変容の促進という点については、我々はECプラットフォームとして協力していきたい。
- ラストマイル配送での更なる再配達率の低下を狙うのであれば、これまでの取組の分析と深掘りが必要だと考えている。再配達を減らすことに成功されている企業の取り組みから学ぶことも有効だと考えている。また、再配達が減ったことによる良い影響、運送会社のドライバーの労働時間がどうなったか等、データの提示をいただくとより効果的になると考えている。
- 再配達の定義について、データの収集方法が一致しているのか、KPIの認識が一致しているのか等、どこかに旗を振っていただいて、共通化していただくことを望んでいる。

- 配送会社に対しては通販企業にどのような協力が欲しいか明確に示してもらえると通販企業側も協力しやすいと考える。また結果も伴えばさらに協力が得られると考えている。
- 消費者の方々には、配送会社や小売業にも負担やコストがかかっているということについて理解いただくことも必要になってくるのではないかと考えている。
- 置き配については、盗難・破損のリスクや、荷物の置き場所や個人情報漏洩の問題等の課題がある。この辺りの懸念をどう払拭していくのかということをしかりと考えていきたい。
- 一般にマンションのエントランスにはオートロックがあるので、置き配はできないと考えている。不在の場合でもオートロックの内側に入る許可を管理組合に求めるのか、或いは宅配ボックスの設置費用の負担を管理組合に求めるのか、何れにしても区分所有者の安心安全・セキュリティや費用負担に関わる問題と考えている。建物に何かを求めるのであれば、戸建とマンションという建物の形態や、所有と賃貸といった権利形態ごとに課題の整理と当事者団体の意見を反映させることが重要と考えている。
- 分譲マンションは約 700 万戸あり、その多くは首都圏にある。首都圏では昨年約 2 万 3,000 戸の新築があったが、新築に宅配ボックスを設置するだけでは普及せず、既存マンションへの設置が課題になると考えている。一方、既存マンションは建物の老朽化と居住者の高齢化という「2つの老い」が急速に進行しており、耐震補強の未了や修繕積立金の不足などの課題を抱えている。宅配ボックスの設置費用などの負担を区分所有者に求めるのであれば、タワーマンションのような極端な事例や富裕層向けに整備された事例での議論ではなく、一般的なマンションに住む区分所有者に対して、どのように訴えていくかといった検討が必要だと考えている。
- 置き配についてはセキュリティや美観、防災面での不安から住民の合意形成が難しく、マンションの管理組合の総会で置き配を利用可とする使用細則の制定について否決されることも少なくない。管理組合ごとに価値観が異なるため、合意形成は容易ではなく、管理会社としては中立的に提案を行う立場にある。また、管理員の人件費は、最低賃金上昇により管理組合に転嫁をお願いすることが増えている。大型マンションでは対応可能でも、小規模・中規模マンションでは人件費の負担が重く、管理員の時間短縮や無人化が進む傾向である。管理費の値上げと合わせて、修繕積立金の確保も必要な中で、高齢者が多いマンションでは管理組合の財政も厳しい状況になっていくことから、現場に人を配置することが難しくなっていくと考えている。今後、マンションの管理の在り方や傾向についても、検討会で意見を述べていきたい。

【地域における配送等の共同分担】

- 地域における配送等の共同分担については、共同でやることの悪影響や、多少の悪影響を考慮してもやるべきことかどうかなどをこの検討会で皆さんと検討していきたい。また、ラストマイル配送の効率化については、過疎地域と、都市部などの人口が非常に多い地域を分けて考えていくべきと考えている。
- 過疎地域や高層マンションという物流困難地において、いかに物流事業者同士が共同していくか、自家物流と言われているところとも、いかに共同で取り組んでいけるかということを議論させていただきたい。
- 労働力の確保について、特に地方部においては、年々厳しさを増しているというところ。弊

社では再配達削減などを含む配達員の業務負荷の軽減に向けて、他社との協業を進めているものの、今後想定される状況に十分に対応し切れる状況にはないという危機感を持っている。

- 地域配送において、物流や人流の多様なニーズを1台の車両がワンストップで担えるようになれば、個人事業主のドライバーにとっても新たなビジネス機会となり、地域全体の運ぶ力を大きく底上げすることになると考える。しかし、1人1台が基本である個人事業主の特性上、いかにしてその力を組織的に束ねて、全ての車両が無駄なく効果的に稼働できる仕組みを構築していくかが、今後の重要な課題だと考えている。
- 加盟店である商店のお客様への配送では、未だに商品を毎日直接お客様へ届けてあげなければならない状況が存在している。デジタル対応にも取り組んでいるが、過疎地域では中々そういった環境についてこられないお客様もいる中で、昭和的な御用聞きのような配送や、物だけではなく、人も運ぶような形での配送を行っている事例もある。
- 地域における配送等の共同分担については、地域の公的施設の受取拠点としての活用や地元の方々の理解などが必要であると思っている。その点では自治体の方々が取組に関与してもらえそうな仕組み作りが必要になってくると考えている。
- 地方での取組については、タクシー事業者様、鉄道会社様との貨客混載の実証実験を検討している。また、ラストワンマイル通達も積極的に活用していきたいと考えている。共同配送については、各事業者のデータの連携が必要である。これら含め、持続可能な物流サービス構築に向けて、関係者間で協力していきたい。
- 農山村では荷物量は少ないものの配送に時間を要し、配送にかかるコストが多くかかっている状況である。現在検討していることとして、市街地は従来どおり各配送事業者で配送を行い、配送効率の悪い農山村については、各社の荷物を道の駅等に荷物を集約して、そこからドローンで配送することが出来れば効率よく配送できるのではと考えている。
- 事業者は経済性というものを追求しなければならないとは理解しているが、過疎地域に住んでいてもちゃんと物が届くという環境をいつまでも維持していきたい。
- 「近くて便利」というキャッチフレーズのもと2万1,000店の実店舗を運営している。しかし、2万1,000店の店舗であっても買物に来られない、または、買物に不便を感じている、そういうお客様がたくさんいる中で、我々の店舗からお客様のほうに近づいていこうという取組を実施している。1つは移動販売車両で過疎地域の皆様へ商品をお届けする。これを全国約145台で展開している。2点目はスマホから注文頂いた商品を最短20分でお客様のもとにお届けする。これを全国で実施している。
- 全国2万1,000店への配送では、個人事業主であるドライバーなどにも協力をいただき、約8割で配送網を構築出来ているものの、残りの2割のお店のお客様、商圈では課題を抱えている状況である。その残り2割の配送についての取組として、鹿児島県の薩摩川内市では加盟店が自ら配送する取組を行っている。そういった同じような取組を約1,000店舗で実施している状況である。また、兵庫県の丹波篠山エリアにおいては新聞販売店舗の皆さんの協力をいただきながら配送網を構築する取組も行っている。
- 共同配送については、異なる事業者の持つデータをどのように標準化して、共同で活用していくのが課題だと考えている。今後、更なる配送の改善を考えると非常に重要なことなので

しっかりと議論していきたい。

【新たな配送手段の活用】

- ドローンや自動配送ロボットの進展というのは、省人化の効果が非常に大きく、私自身強く期待をしているところ。単なる人員削減だけに終わらずに、特に中山間地の農産漁村のところにおいては、労働の質の改善と併せて、物流を担う人たちの労働の再構築のようなものを併せて議論していくことも必要ではないか考えている。
- リアル店舗を中心に展開しているが、食料品においては、リアル店舗のニーズは依然として高い状況である。また、過疎地では店舗というのは、単に食品を買う場ということだけではなく、地域コミュニティとしての機能も一部で担っている。一方で、地方は公共交通機関が脆弱であるため、高齢者がお店に買物に行けないという状況がこの先進んでいくことが想定される。今度、自動配送ロボットなど温度管理ができる配送手段が広がってくるとリアル店舗の在り方が大きく変化するのではと考えている。
- 現在、ドローンと陸運会社を市内に設立し、全国初のドローンの3.5飛行にも取り組んでいる。現時点でドローン配送での採算は厳しいが、今後、複数同時運行などが実現すれば農山村向けの配送に明るい希望が見えてくると考えている。
- ドローンでは、現在、同時・遠隔自動操縦というのがキーワードになっており、特にドローン配送に関しては、いかに速く、安定して飛ばすかということが重要になっている。今後はAIの活用など技術開発は重要な要素だが、ドローン配送を社会実装するには、コストの問題が一番大きいと思っている。その点でいうと、国の支援のもとで、レベル3.5飛行や、多数機同時運航の規制改革を進められたおかげで、ドローン配送の社会実装はかなり進んだと認識している。
- ドローン配送が対象としている過疎地域への配送について、まずそのエリアの荷物の集約が必要であると考えている。つぎに集約した荷物の中でトラック配送では効率の悪い荷物に対してドローンを活用するというアプローチが大事だと考えている。
- ドローン配送に関しては配送約款が整備されていない状況である。現在はドローン配送においても、荷主様や着荷主様の了解を一個一個取る必要がある。自治体や民間企業が参画した全国新スマート物流推進協議会の中で、ドローン配送約款のガイドラインを検討して提示しているものの、正式にドローン配送約款を定め、各種リスクやオペレーションの難しさなどを理解してもらった上で、活用をどんどん進め、ドローン配送が輸送力として機能していくような環境整備が必要であると考えている。
- 自動配送ロボットの社会実装を始めているものの、低速・小型のロボットとなると輸力がボトルネックとなっている為、事業として採算をとることが難しい状況である。そういった点を踏まえると今後は中速・中型といったものが必要になることが予想され、今後の推進を期待している。

【その他】

- 女性やシニア、外国人の方などの配送ドライバーの担い手の多様化、ドローン、ロボットな

ど、配送ドライバーに代わる手段の活用を進めていく上での工夫についても議論させていただきたい。

- 配達総量の増加とそれによるドライバー不足という問題については、物流全体で需給バランスをどう最適化していくかといった検討が必要だと考える。多様な荷姿というものがある中で共同配送等をどう実現していくのか、マッチングをどういうふうに最適化させていくのかといったところも含めて、ぜひ、議論に参加させていただきたいと思っている。

以上