

## MSI Marine News

トピックス

●海上保険の総合情報サイト **MARINEN@vi** もぜひ、ご覧ください。(https://www.ms-ins.com/marine\_navi/)



## 宅配事業者における再配達問題の新たな解決方法「置き配」について

EC (Electronic Commerce: インターネット等を利用した電子商取引) 市場の拡大に伴う宅配便貨物の小口化・多頻度化により、宅配便の取扱個数は年々増加しており、平成 20 年度の約 32.1 億個から平成 29 年度には約 42.5 億個と 3 割以上増加しています。

一方、政府のサンプル調査によると、宅配便取扱個数全体の約 2 割が再配達となっており、この再配達にかかる労働時間を労働力に換算すると年間約 9 万人分のトラックドライバーの労働力に相当するとされています。

ドライバー不足など宅配事業者の労働力不足が顕在化している中、再配達による社会的損失は非常に大きく、このほど政府主導の「置き配検討会」が設置され、対応策の検討や各事業者における取組事例の共有が行われています。

本稿では、再配達問題の解決方法の一つとして期待される「置き配」についてご紹介いたします。

### 1. 置き配とは

置き配とは「利用者があらかじめ指定した場所に荷物を置いて非対面で配達を完了する方法」をいいます。配達先として指定可能な場所は、サービスを提供する事業者によって異なりますが、主に「玄関前」「宅配ボックス」「ガスメーターボックスの中」「自転車のかごの中」等があります。置き配によるメリットは主に以下の 2 点があげられます。

<メリット 1> 宅配事業者の人件費・経費等のコスト削減。

再配達件数が減ることで他の荷物をより多く配達することができ、ドライバーの生産性向上につながると考えられます。

<メリット 2> 消費者の荷物受取りに関するストレスの軽減。

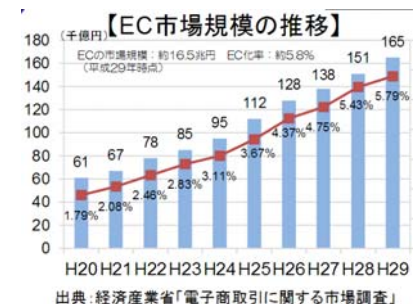
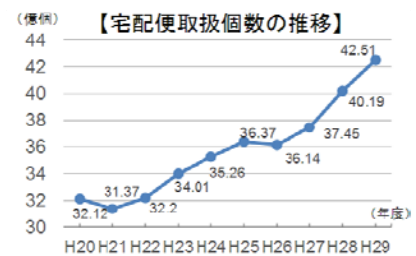
荷物受取りの時間や場所などを消費者自身の都合で指定できるため、宅配事業者の訪問を長時間待つ必要がなくなります。また、育児のために家のチャイムを鳴らして欲しくない消費者にとっても、置き配は満足度の高い配達方法と言えます。

### 2. 官民が連携した「置き配検討会」の設置

#### (1) 検討会設置の目的

置き配の課題等を整理し、関係省庁や関係業界において取り得る対応策を検討するとともに、広く一般に周知することを目的として、2019 年 3 月、経済産業省・国土交通省を事務局、宅配事業者・EC 事業者などを構成員とする「置き配検討会」が設置されました。

この「置き配検討会」は、2018 年 5 月に設置された「宅配事業と EC 事業の生産性向上連絡会」における「多様な受取方法の推進」に関する議論から派生した検討会として設置されたものですが、合計 4 回程度の開催を経て、2019 年夏までを目処に取組事例集および検討状況の取りまとめが公表される予定です。



## (2) 検討会でこれまでに出了された主な意見

### ①盗難対策の必要性

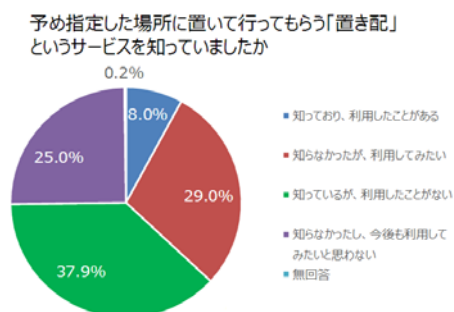
国土交通省が 2018 年 12 月に実施したインターネットモニターアンケートでは、「置き配」を利用したことがない・利用しない理由の約 4 割が「盗難されないか不安」との回答だったことから、盗難リスクを低減することが必要不可欠と考えられます。たとえば、置き配時間を指定できるようにして商品の置いてある時間をできるだけ減らしたり、宅配ボックスの防犯性能強化などの対策が意見として出されました。

### ②置き配場所として指定可能な場所の範囲

オートロック付きの集合住宅では「玄関先」が存在しないため、宅配ボックスを設置する必要があり、マンション管理者、居住者の理解を得る必要があります。また、戸建住宅においても雨風によって荷物が汚損するリスクがあり、消費者にとっては荷物損害のリスクが、宅配事業者にとっては事故・賠償のリスクが懸念されます。

### ③認知度の向上

前述の国土交通省アンケートによれば、置き配自体の認知度は約 46%と一定程度あるものの、利用しても良いと考えている方の割合は約 37%とあまり高くない傾向にあります。置き配のメリットについて消費者の認知が不足していること、再配達してもらえば良いとの認識があることが、普及の妨げになっているのでは、との意見も出されました。



出典:国土交通省  
「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

## 3. 置き配の普及に向けた課題と今後の展望

置き配は、宅配事業者においては再配達削減につながり、コスト削減と生産性向上が見込めるメリットがあるものの、消費者においては置き配への心理的不安や、宅配ボックス等を設置する金銭的負担、外部の宅配ボックスから自宅まで荷物を持ちかえる労力が生じる等、置き配普及のために解決しなければならない課題は少なくありません。

また、今後も拡大が予想される EC 市場において置き配の普及を進めるためには、注文時に置き配時間や場所を選択したり、宅配ボックスの許容サイズや空き情報を連携できるシステムの構築等、EC 事業者の協力も不可欠となります。

宅配事業の生産性向上、消費者の利便性向上を実現するためには、消費者の置き配推進への理解を深め、心理的抵抗感を下げる工夫を実施しながら、宅配事業者と EC 事業者が連携した再配達削減の仕組みをつくとともに、置き配を含めた受取方法の多様化が求められます。

今後も持続的に国・宅配事業者・EC 事業者・関係団体が協力しながら、昨今大きな社会問題に発展している宅配便再配達問題の解決に向けた取組を進めていくことが期待されます。

### <参考文献一覧>

国土交通省 HP <http://www.mlit.go.jp>

以上