

再配達を減らすため宅配ドライバーの57%が「宅配ボックス」設置を希望 ～玄関先への置き配でトラブル多発し、ドライバーの75%が「不安」と回答～

株式会社ナスタ

2023年8月に発表された国土交通省の調査^{*1}によると、2022年度の宅配便取扱個数は50億個を超え、年々増加を続けています。ともない、宅配便の再配達率は2023年4月調査時点^{*2}で11.4%、都市部にいたっては12.6%というのが現状です。国は2024年度に再配達率6%を目指すことを発表し、多様な荷物の受け取り方を推奨、宅配ボックスの普及や消費者の行動変化を促しています。

さらに物流業界では2024年問題として、2024年4月からトラックドライバーの時間外労働の960時間上限規制が適用され、労働時間が短くなることで輸送能力が不足し、モノが運べなくなる可能性が懸念されています。

これまでナスタでは置き配調査^{*3}として、置き配ユーザーを対象に利用率や利用者の実態を継続調査してきましたが、宅配ドライバーの方々にとっての置き配事情を調査し、受け取る側だけでなく、届ける側にとっても安全安心に届けることのできるサービスとして普及させていくことを目的に、宅配ドライバー400人を対象に置き配に関する実態調査を行いました。

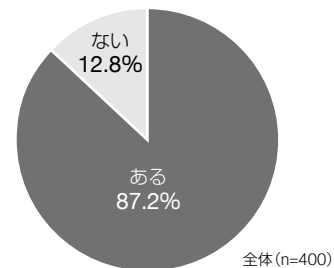
■調査結果概要

- ・置き配需要増の実感あり、玄関先へ届ける荷物に対して、約30%のドライバーが何らかのトラブルを経験
- ・玄関先への置き配には、約75%のドライバーが不安を感じている
- ・約57%の宅配ドライバーが再配達削減のため、宅配ボックスの普及を望んでいる

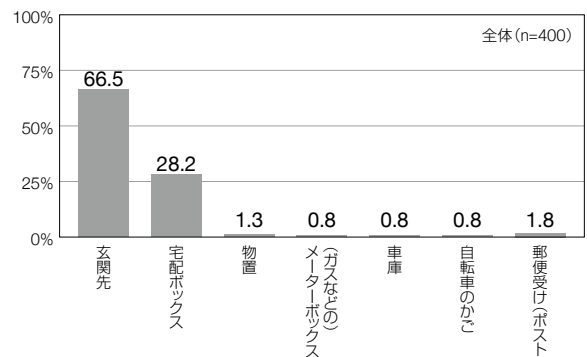
■調査結果詳細

【結果①】置き配増えたと実感8割、玄関先への荷物お届け6割

荷物の受け渡し方について、87.2%のドライバーが置き配（非対面での受け渡し）が増えたと感じると回答。届ける場所は「玄関先」が66.5%と最も多く、次いで「宅配ボックス」が28.2%という結果になりました。非対面受け取りの需要拡大はドライバーの方々も実感しているようです。



Q1 置き配（非対面での受け渡し）が増えたと感じることはありますか？



Q2 置き配サービスで荷物を届ける際、多く利用している場所はどこですか？（複数回答）

※1 出典：国土交通省プレスリリース (https://www.mlit.go.jp/report/press/jidosha04_hh_000281.html)

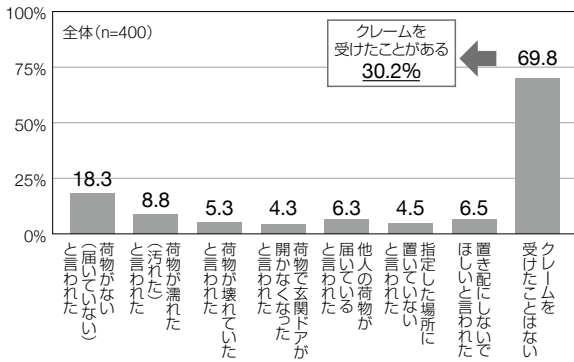
※2 出典：国土交通省プレスリリース (https://www.mlit.go.jp/report/press/tokatsu01_hh_000694.html)

※3 参考プレスリリース：置き配に関する調査2022 (<https://www.nasta.co.jp/news/2022/2022121201.html>)

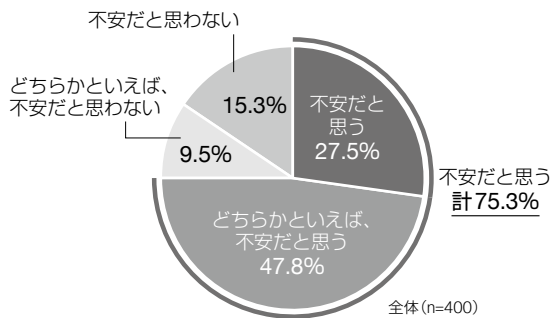
【結果②】 玄関先への荷物お届け7割不安、3割トラブル経験あり

「玄関先」を指定された方に荷物を届けた際、何らかのクレームを受けたことがあるドライバーは30.2%おり、「荷物が無い(届いていない)」と言われたが18.3%と最も多く、次いで「荷物が濡れた(汚れた)」が8.8%、「荷物が壊れていた」が5.3%という結果になりました。

また、置き配サービスでお届けする際、「玄関先」に荷物を置いていくことに対しては、75.3%のドライバーが不安に思っていることが分かりました。(「不安だと思う」「どちらかといえば、不安だと思う」の合計)



Q3 「玄関先」を指定された方に荷物を届けた際、受取主から上記のようなクレームを受けたことはありますか？ (複数回答)



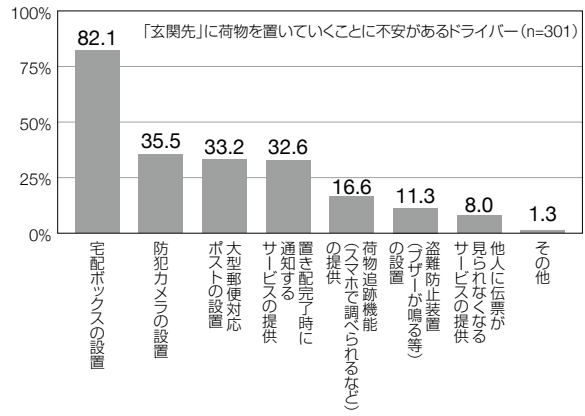
Q4 「玄関先」に荷物を置いていくことに不安はありますか？

【結果③】 再配達削減のため置き配定着望むも、不安払拭のため求められる宅配ボックスの普及

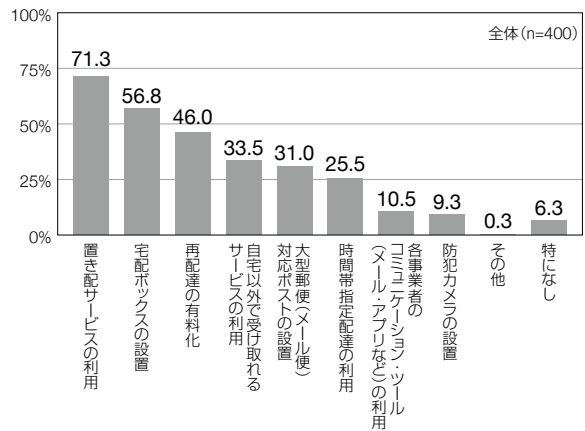
玄関先への置き配に対する不安払拭のため、有効だと考えられている解決策は「宅配ボックスの設置」が82.1%と最も多く、次いで「防犯カメラの設置」が35.5%、「大型郵便対応ポストの設置」が33.2%という結果になりました。

また、再配達削減のために行ってほしい取り組みは、「置き配サービスの利用」が71.3%と最も多く、次いで「宅配ボックスの設置」が56.8%、「再配達の有料化」が46.0%という結果になりました。

受け取る側だけでなく、届ける側の安全安心にもつながる置き配として、宅配ボックスの普及が求められていることが分かりました。



Q5 「玄関先」に荷物を置いていくことの不安に対して、有効な解決策は何だと思えますか？ (複数回答)



Q6 再配達削減のために行ってほしい取り組みは何ですか？ (複数回答)

コロナ禍で非対面需要が拡大、置き配サービスが広く普及しましたが、ドライバーの方々は玄関先に荷物を届けることへ大きな不安を抱えており、実際に約3割のドライバーが荷物の紛失や破損等によるクレームを受けた経験があることが分かりました。再配達削減の取り組みとして置き配の定着は望まれているものの、安全安心に荷物をお届けするため、宅配ボックスや大型郵便対応ポストの普及がドライバーの方々にも求められていることから、受け取る側・届ける側の両者にとってストレスのないサービスとして置き配が定着するよう、今後も宅配ボックス・大型郵便対応ポストの普及を通じて、社会課題解決に取り組んでまいります。

【調査概要】

調査対象者：宅配ドライバー
 (運送会社の社員315人/運送会社の下請け・自営業85人)
 調査時期：2023年11月9日～11月12日
 調査方法：インターネットリサーチ
 調査人数：400人(男性333人、女性67人)
 対象年齢：20代19人/30代51人/40代141人/50代143人/60代以上46人