

宅配の再配達の削減に向けた受取方法の多様化の促進等に関する検討会について

趣旨

- 電子商取引（EC）市場の拡大に伴い宅配便の取扱件数が増加するとともに、受取人の不在等による再配達が増加している現状を踏まえ、物流分野における二酸化炭素排出量を抑制するとともに、労働力不足に対応するため、再配達の削減を通じた物流の効率化を推進する必要がある。
- 一部の事業者による既存の対策に加え、再配達対策が更に推進されるよう、宅配事業者、通販会社等で構成される委員会を設置し、宅配の受取方法の多様化の促進等を通じた再配達の削減に向けた現状把握、要因分析を行うとともにこれらに基づき諸課題及び対応の方向性に関する検討を行った。

検討会内容

【第1回】 6月5日：

（内容）再配達の現状把握、
アンケート調査内容検討



【第2回】 8月25日：

（内容）アンケート回答の状況、社
会的損失の試算、論点等の整理



【第3回】 9月25日：

（内容）アンケート回答の結果、
報告書とりまとめ 等

委員

- | | |
|-------------|---|
| （有識者） | 流通経済大学矢野教授（座長）、読売新聞東京本社永峰編集委員、八洲学園大学池内教授、早稲田大学研究戦略センター澤谷教授 |
| （宅配事業者） | ヤマト運輸（株）、佐川急便（株）、日本郵便（株） |
| （通販会社） | アマゾンジャパン（株）、楽天（株） |
| （総合商社/コンビニ） | 伊藤忠商事（株）、（株）ファミリーマート、三菱商事（株）、（株）ローソン、（株）セブン-イレブン・ジャパン |
| （ロッカー会社） | （株）フルタイムシステム、日本宅配システム（株）、（株）豊田自動織機 |
| （自治体） | 東京都環境局 |
| （業界団体） | （一社）日本物流団体連合会、（公社）日本通信販売協会、（一社）日本民営鉄道協会、（一社）不動産協会、（一社）住宅生産団体連合会、（一社）日本フランチャイズチェーン協会 |
| （行政） | 国土交通省物流審議官部門、自動車局貨物課、経済産業省商務情報政策局商務流通保安グループ |

- ・電子商取引の急速な発展に伴う**宅配便取扱個数の急増**(5年間で15%増)
- ・**トラックドライバー不足の顕在化**の中、**宅配便の約2割が再配達**となっている現状

再配達による社会的損失の発生

CO2排出量約42万トン増

- ・営業用トラックのCO2排出量の約1%
- ・JR山手線の内側の約2.5倍の面積の杉林の年間吸収量に相当

トラックドライバーの労働時間増

- ・年間約1.8億時間、年間9万人(トラックドライバーの約1割)に相当する労働力が再配達で消費

検討の基本的考え方

- 1) 電子商取引の急速な発展に支えられた宅配便サービスへの需要の増加に対応した**宅配の持続可能性**の必要性
- 2) 再配達による社会的損失の発生と**ドライバー不足対策**と**地球温暖化対策**の必要性
- 3) 受取方法の多様化等**消費者利便の向上**を通じた再配達の削減に効果的・効率的に取り組むための**関係者の連携**の必要性

再配達削減に向けた具体策

1. 消費者と宅配事業者・通販事業者との間のコミュニケーションの強化

- ・配達日時の確認・通知の徹底
- ・配達日時指定の変更容易化
- ・配達日時指定の無料化
- ・配達時間の延長等

2. 消費者の受取への積極的参加の推進のための環境整備

- ・社会的損失の試算結果の理解促進
- ・ポイント制等のメリット付与

3. 受取方法の更なる多様化・利便性向上等の新たな取組の促進

- ・コンビニ受取の利便性向上
- ・宅配ボックスの普及
- ・鉄道駅等の活用

4. 既存の枠組みを超えた関係者間の連携の促進

- ・緩やかなコンソーシアムの枠組の活用
- ・既存の取組の相互利用

1. 消費者(受取人)と宅配事業者・通販事業者との間のコミュニケーションの強化

- イ. 宅配事業者・通販事業者から、消費者への**適時適切な配達日時**の確認・通知
- ロ. **WEB、アプリ等**を活用した消費者からの合理的な範囲での**適時適切な配達日時指定の変更の容易化**
- ハ. これらのコミュニケーションの前提となる**配達日時指定サービスの高度化等**
 - ア. 通販事業者における**無料での配達日時指定サービスの提供**
 - イ. **21時以降への配達時間の延長**や**時間指定の枠**(現行2～3時間刻み)の合理的な範囲での**細分化を可能とする体制の整備**(ドライバー不足の状況から、単に労働時間の延長とならないよう留意)

2. 消費者(受取人)の受取への積極的参加の推進のための環境整備

- イ. 国、宅配事業者、通販事業者その他の関係者を通じた**社会的損失の試算結果**を消費者に幅広く理解していただく取組
- ロ. 社会的損失の減少に貢献した消費者に対する宅配事業者、通販事業者等による**ポイント等のメリット付与**(アンケート結果を踏まえ100円以下程度を念頭に。)

3. 受取方法の更なる多様化・利便性向上等の新たな取組の促進

①コンビニ等での受取の更なる利便性向上

- イ. 消費者が最寄りのコンビニ等でできる限り多数の宅配事業者、通販事業者等からの荷物を受け取れるようにする**コンビニの受取に係るユニバーサルな地域インフラ化**の推進
- ロ. コンビニでの労働力不足に対応するための、受取サービスのオペレーションの効率化・標準化

②住宅における**宅配ボックス**等の機能発揮、整備促進等

- イ. **宅配ボックス**等の機能発揮のための**適正配置**や、回転率の向上等の**管理方法の更なる最適化**
- ロ. 宅配ボックス等の荷受け可能サイズに対応し、その効率的な利用に貢献する通販事業者における**梱包サイズの適正化**の推進
- ハ. **新たなコンセプトの宅配ボックスの開発**等を通じた、既存集合住宅、戸建て住宅等への宅配ボックス等の整備促進、更新への対応

③**鉄道駅の活用**等新たな受取方法の多様化のための方策

- イ. 利用者にも分かりやすく活用しやすい、どの宅配事業者、通販事業者や利用者でも利用可能な**社会インフラとしての宅配ボックス等の鉄道駅等への整備促進**
- ロ. 鉄道駅等に設置した宅配ボックス等までの**輸送に係る旅客鉄道の活用**の促進

4. 既存の枠組みを超えた関係者間の連携の促進

現在の連携のあり方を前提としつつも、緩やかな**コンソーシアム**の枠組みの活用や、既存の各社における**取組の相互利用**等、短中期的に、現在の連携を超えた取組を関係者の協力のもと進めることが望まれる。