

## 「再配達問題に関する世論調査」の概要

平成 29 年 12 月

内閣府政府広報室

調 査 対 象	全国18歳以上の日本国籍を有する者 3,000人 有効回収数 1,803人（回収率60.1%）
調 査 時 期	平成29年10月26日～11月5日（調査員による個別面接聴取）
調 査 目 的	再配達問題に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とする。
調 査 項 目	再配達問題に関する国民意識 再配達削減に向けた消費者の取組

# 1 再配達問題に関する国民意識

## (1) 宅配便の再配達の頻度

問1 あなたは、最近1年間で受け取った宅配便の荷物のうち、どのくらいの割合で宅配便の再配達をお願いしましたか。この中から1つだけお答えください。

- ・ ほぼすべての荷物で再配達をお願いしていた 9.4%
- ・ 半分以上の荷物で再配達をお願いしていた 16.1%
- ・ 3割程度の荷物で再配達をお願いしていた 27.5%
- ・ ほとんど再配達をお願いしたことはない 30.6%
- ・ 再配達をお願いしたことはない 13.4%
- ・ 宅配便の荷物を受け取っていない 2.5%

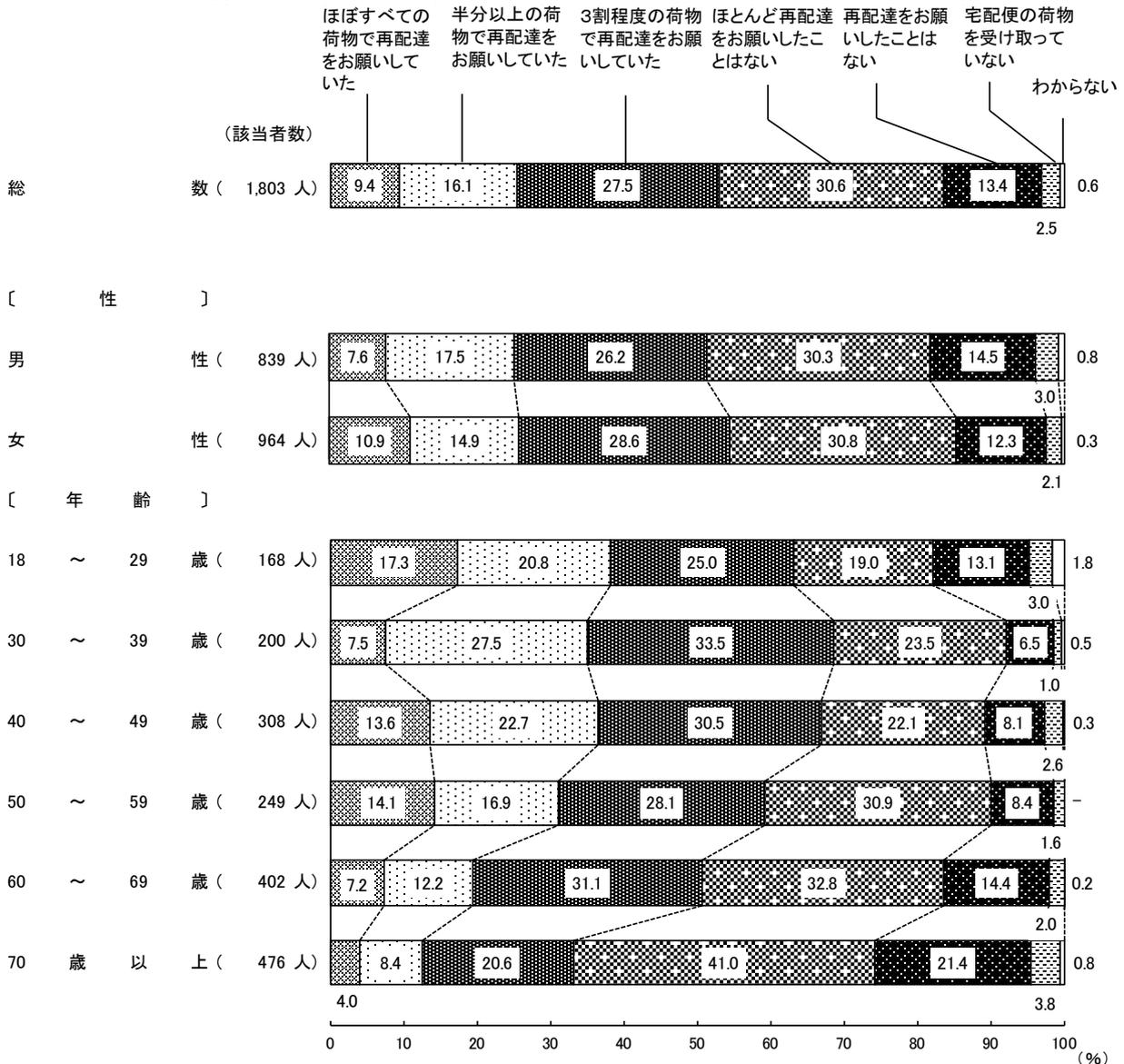


表1 宅配便の再配達の頻度

	該 当 者 数	再 配 達 を お 願 い し て い た	ほ ぼ す べ て の 荷 物 で い た	再 配 達 を お 願 い し て い た	半 分 以 上 の 荷 物 で い た	再 配 達 を お 願 い し て い た	3 割 程 度 の 荷 物 で い た	お 願 い し た こ と は な い	ほ と ん ど 再 配 達 を お 願 い し た こ と は な い	再 配 達 を お 願 い し た こ と は な い	再 配 達 を お 願 い し た こ と は な い	宅 配 便 の 荷 物 を 受 け 取 つ て い な い	わ か ら な い
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総 〔 性 〕 数	1,803	9.4	16.1	27.5	30.6	13.4	2.5	0.6					
男 性	839	7.6	17.5	26.2	30.3	14.5	3.0	0.8					
女 性	964	10.9	14.9	28.6	30.8	12.3	2.1	0.3					
〔年 齢〕													
18 ～ 29 歳	168	17.3	20.8	25.0	19.0	13.1	3.0	1.8					
30 ～ 39 歳	200	7.5	27.5	33.5	23.5	6.5	1.0	0.5					
40 ～ 49 歳	308	13.6	22.7	30.5	22.1	8.1	2.6	0.3					
50 ～ 59 歳	249	14.1	16.9	28.1	30.9	8.4	1.6	-					
60 ～ 69 歳	402	7.2	12.2	31.1	32.8	14.4	2.0	0.2					
70 歳 以 上	476	4.0	8.4	20.6	41.0	21.4	3.8	0.8					

(2) 再配達問題に関する問題意識

問2 サンプル調査によると宅配便の約2割が再配達になっています。  
あなたは、このことについてどう思いますか。この中から1つだけお答えください。

- ・ 問題だと思う (小計) 73.3%
  - ・ 問題だと思う 37.1%
  - ・ どちらかといえば問題だと思う 36.2%
- ・ 問題だと思わない (小計) 24.3%
  - ・ どちらかといえば問題だと思わない 15.3%
  - ・ 問題だと思わない 9.1%

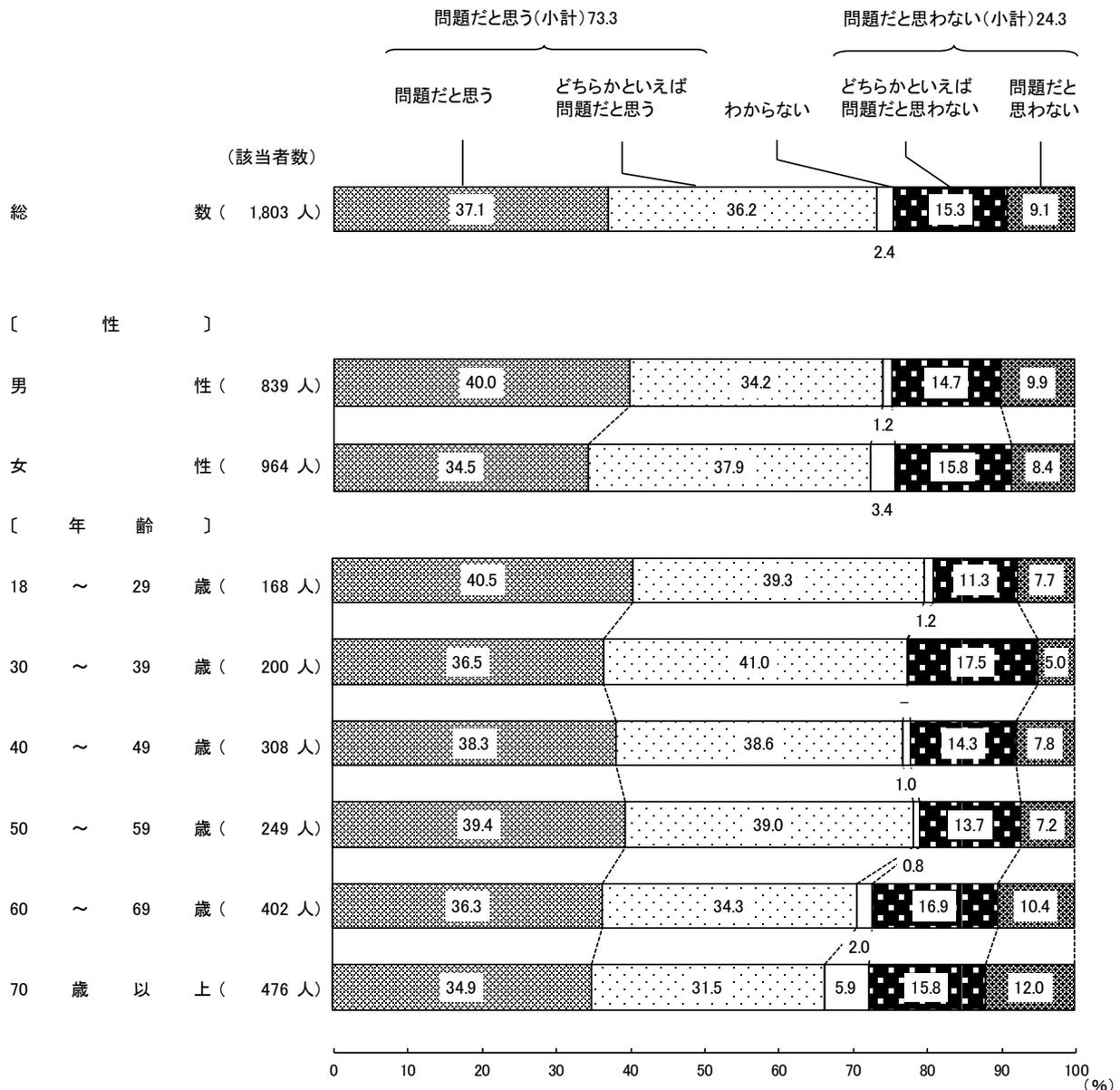


表2 再配達問題に関する問題意識

	該 当 者 数	問 題 だ と 思 う (小計)	問 題 だ と 思 う		問 題 だ と 思 わ ない (小計)	問 題 だ と 思 わ ない		わ か ら な い
			問 題 だ と 思 う	問 ど ち ら だ か と い え う ば		問 ど ち ら だ と か 思 わ ない ば	問 題 だ と 思 わ ない	
総 数 〔 性 〕	1,803	%	%	%	%	%	%	%
男 性	839	73.3	37.1	36.2	24.3	15.3	9.1	2.4
女 性	964	74.3	40.0	34.2	24.6	14.7	9.9	1.2
〔年 齢〕		72.4	34.5	37.9	24.2	15.8	8.4	3.4
18 ～ 29 歳	168	79.8	40.5	39.3	19.0	11.3	7.7	1.2
30 ～ 39 歳	200	77.5	36.5	41.0	22.5	17.5	5.0	-
40 ～ 49 歳	308	76.9	38.3	38.6	22.1	14.3	7.8	1.0
50 ～ 59 歳	249	78.3	39.4	39.0	20.9	13.7	7.2	0.8
60 ～ 69 歳	402	70.6	36.3	34.3	27.4	16.9	10.4	2.0
70 歳 以 上	476	66.4	34.9	31.5	27.7	15.8	12.0	5.9

## 2 再配達削減に向けた消費者の取組

### (1) 宅配便を受け取るために利用した方法

問3 あなたは、宅配便の荷物を受け取るために次の方法を利用したことがありますか。利用したことがあるものをこの中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位2項目)

- ・ 宅配事業者や通販事業者のWEB、アプリ等を活用した  
配達日時や受取場所の指定・変更 14.5%
- ・ コンビニ等での受取 11.4%
- ・ いずれも利用したことがない 68.1%

(複数回答)

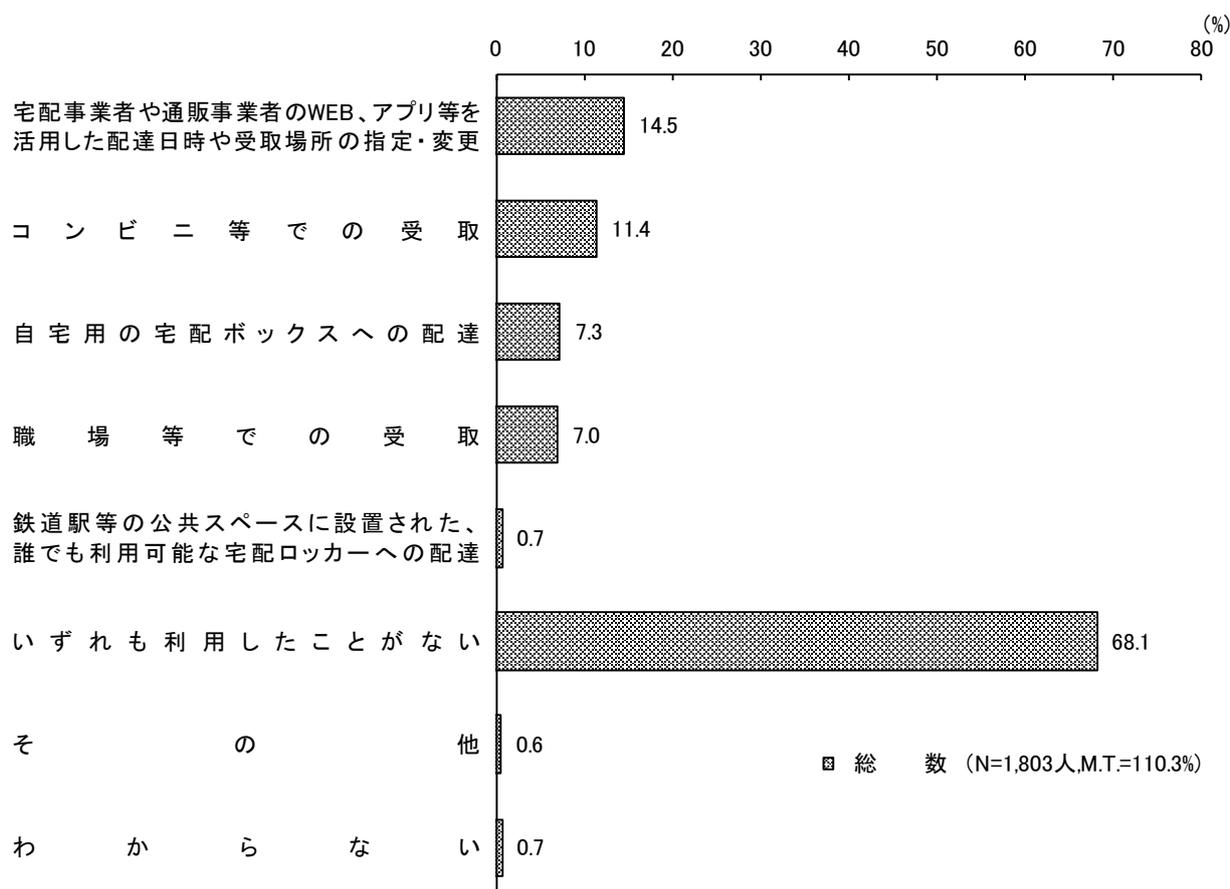


表3 宅配便を受け取るために利用した方法

(複数回答)

		該 当 者 数	所 の 指 定 ・ 変 更	用 し た 配 達 日 時 や 受 取 場	の W E B 、 ア プ リ 等 を 活 用	宅 配 事 業 者 や 通 販 事 業 者	コ ン ビ ニ 等 で の 受 取	の 自 宅 用 の 宅 配 ボ ッ ク ス へ の 配 達	職 場 等 で の 受 取	の 配 達 に 可 能 な 宅 配 ロ ッ カ ー へ の 利 用	に 設 置 さ れ た 、 誰 で も 利 用 可 能 な 公 共 ス ペ ー ス	鉄 道 駅 等 の 公 共 ス ペ ー ス	な い ず れ も 利 用 し た こ と が	そ の 他	わ か ら な い	計 ( M. T. )
		人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総	数	1,803	14.5	11.4	7.3	7.0	0.7	68.1	0.6	0.7	110.3					
[	性															
男	性	839	13.3	14.3	7.9	7.4	1.3	65.1	0.6	0.2	110.1					
女	性	964	15.6	8.9	6.7	6.7	0.2	70.6	0.5	1.0	110.4					
[	年															
18	～	29	歳	168	25.6	28.6	13.7	7.7	0.6	45.2	-	0.6	122.0			
30	～	39	歳	200	28.5	21.0	10.5	14.0	0.5	45.0	1.0	-	120.5			
40	～	49	歳	308	22.1	15.9	8.8	13.3	0.3	55.5	0.6	0.3	116.9			
50	～	59	歳	249	17.3	10.8	4.8	8.4	0.8	66.7	0.4	0.4	109.6			
60	～	69	歳	402	9.7	7.2	6.7	4.5	1.5	76.1	0.7	0.2	106.7			
70	歳	以	上	476	2.5	2.3	4.4	1.3	0.4	87.8	0.4	1.7	100.8			

## (2) 宅配ロッカーの利用意向

更問1 (問3で「(ア) 鉄道駅等の公共スペースに設置された、誰でも利用可能な宅配ロッカーへの配達」と答えなかった方 (1,790人) に)

あなたのお住まいの近所や職場周辺等、利用できる範囲内に「宅配ロッカー」が設置された場合、利用したいと思いますか。この中から1つだけお答えください。

・利用したい (小計)	42.9%
・利用したい	23.8%
・どちらかといえば利用したい	19.1%
・利用したいと思わない (小計)	50.9%
・どちらかといえば利用したいと思わない	15.4%
・利用したいと思わない	35.5%

〔宅配便の荷物を受け取るために利用した方法に「鉄道駅等の公共スペースに設置された、誰でも利用可能な宅配ロッカーへの配達」と答えなかった者に〕

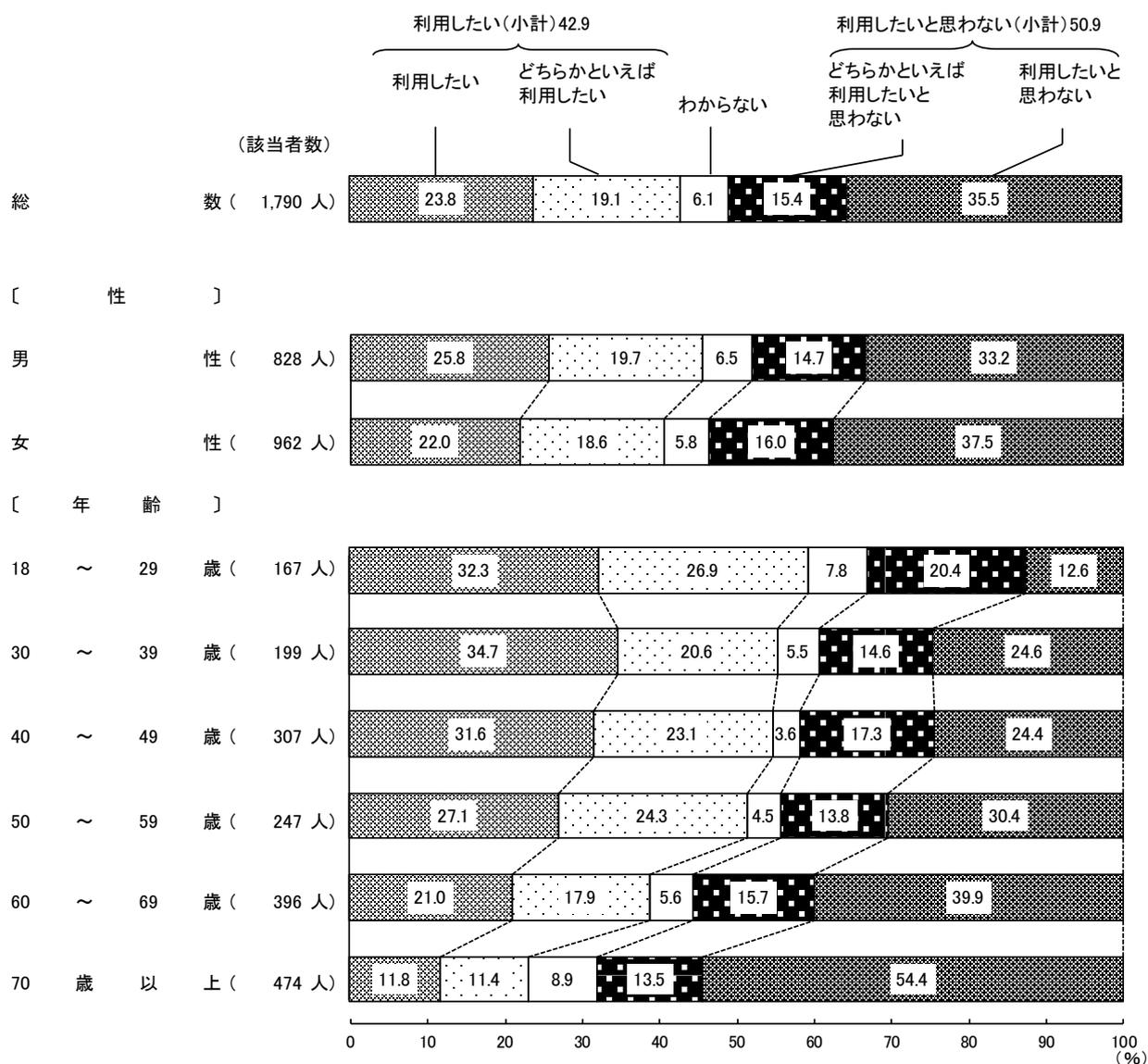


表4 宅配ロッカーの利用意向

〔宅配便の荷物を受け取るために利用した方法に「鉄道駅等の公共スペースに設置された、誰でも利用可能な宅配ロッカーへの配達」と答えなかった者に〕

	該 当 者 数	利 用 し た い （小計）	利 用 し た い		利 用 し た い と 思 わ な い （小計）	利 用 し た い と 思 わ な い		わ か ら な い
			利 用 し た い	ど ち ら か と い え ば		利 用 し た い と 思 わ な い	ど ち ら か と い え ば	
総 〔性〕 数	1,790	42.9	23.8	19.1	50.9	15.4	35.5	6.1
男 性	828	45.5	25.8	19.7	47.9	14.7	33.2	6.5
女 性	962	40.6	22.0	18.6	53.5	16.0	37.5	5.8
〔年 齢〕								
18 ～ 29 歳	167	59.3	32.3	26.9	32.9	20.4	12.6	7.8
30 ～ 39 歳	199	55.3	34.7	20.6	39.2	14.6	24.6	5.5
40 ～ 49 歳	307	54.7	31.6	23.1	41.7	17.3	24.4	3.6
50 ～ 59 歳	247	51.4	27.1	24.3	44.1	13.8	30.4	4.5
60 ～ 69 歳	396	38.9	21.0	17.9	55.6	15.7	39.9	5.6
70 歳 以 上	474	23.2	11.8	11.4	67.9	13.5	54.4	8.9

### (3) 宅配ロッカーを利用したいと思わない理由

更更問（更問で「(ウ) どちらかといえば利用したいと思わない」、「(エ) 利用したいと思わない」と答えた方（912人）に）

「宅配ロッカー」を利用したいと思わない理由は何ですか。

この中からいくつでもあげてください。

（上位4項目）

- ・常に1回で受け取っているので、利用したいと思わない 31.9%
- ・手間がかかるので、利用したいと思わない 31.0%
- ・再配達してもらえばいいので、利用したいと思わない 22.7%
- ・セキュリティに不安があるので、利用したいと思わない 19.2%

（宅配ロッカーを利用したことがない者で、利用できる範囲内に「宅配ロッカー」が設置された場合、「どちらかといえば利用したいと思わない」、「利用したいと思わない」と答えた者に、複数回答）

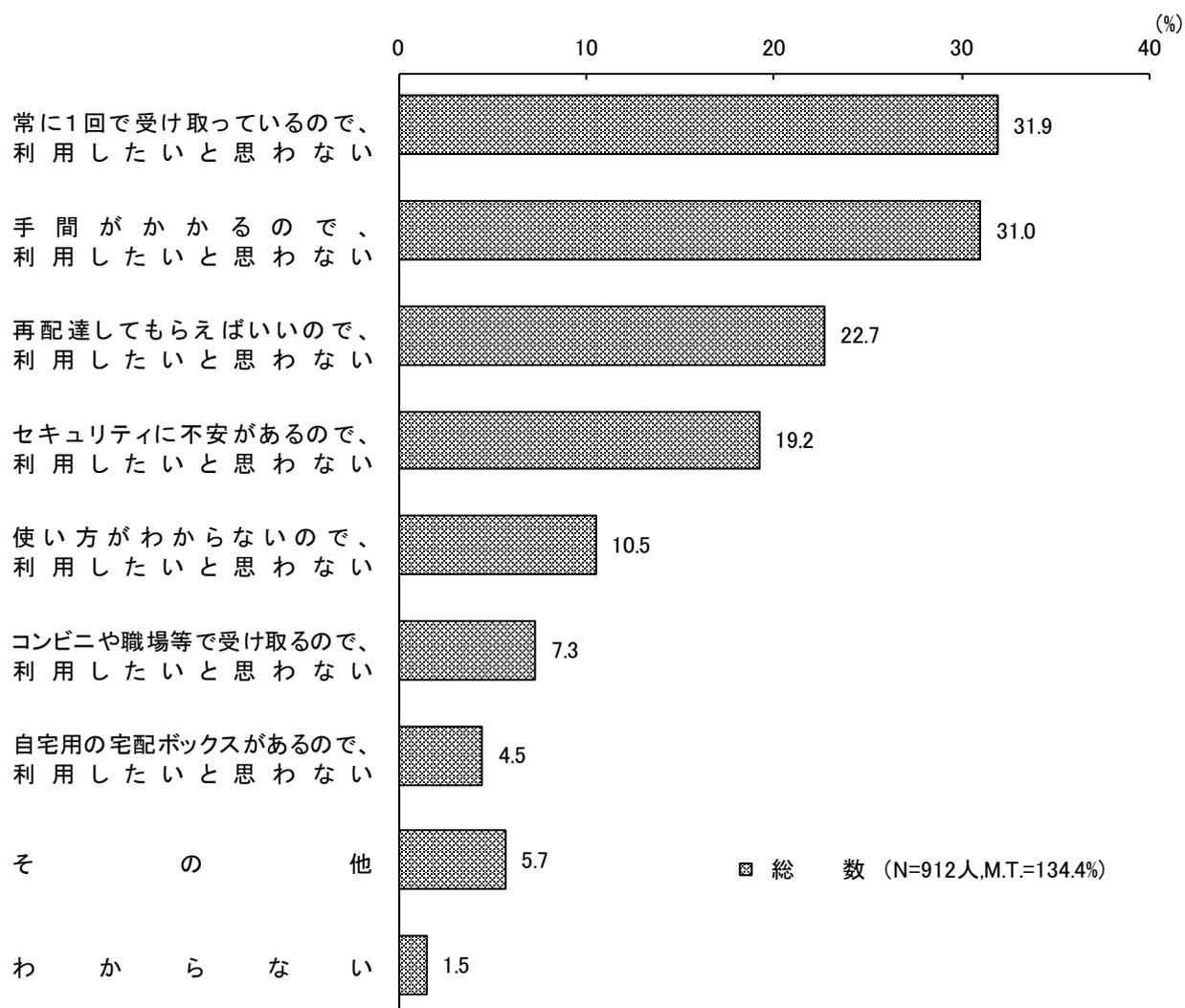


表5 宅配ロッカーを利用したいと思わない理由

宅配ロッカーを利用したことがない者で、利用できる範囲内に「宅配ロッカー」が設置された場合、「どちらかといえば利用したいと思わない」、「利用したいと思わない」と答えた者に、複数回答

	該 当 者 数	常 に 1 回 で 受 け 取 つ て い る の で 、 利 用 し た い と 思 わ な い	手 間 が か か る の で 、 利 用 し た い と 思 わ な い	再 配 達 し て も ら え ば い い の で 、 利 用 し た い と 思 わ な い	セ キ ュ リ テ イ に 不 安 が あ る の で 、 利 用 し た い と 思 わ な い	使 い 方 が わ か ら な い の で 、 利 用 し た い と 思 わ な い	コ ン ビ ニ や 職 場 等 で 受 け 取 る の で 、 利 用 し た い と 思 わ な い	自 宅 用 の 宅 配 ボ ッ ク ス が あ る の で 、 利 用 し た い と 思 わ な い	そ の 他	わ か ら な い	計 (M.T.)
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	912	31.9	31.0	22.7	19.2	10.5	7.3	4.5	5.7	1.5	134.4
〔性〕											
男性	397	32.2	31.7	22.2	17.6	8.3	7.3	5.8	5.5	1.5	132.2
女性	515	31.7	30.5	23.1	20.4	12.2	7.4	3.5	5.8	1.6	136.1
〔年齢〕											
18～29歳	55	16.4	25.5	16.4	32.7	14.5	20.0	14.5	-	-	140.0
30～39歳	78	12.8	34.6	28.2	25.6	6.4	15.4	10.3	6.4	-	139.7
40～49歳	128	17.2	32.8	26.6	32.8	7.8	16.4	6.3	7.8	-	147.7
50～59歳	109	29.4	38.5	18.3	23.9	8.3	7.3	2.8	2.8	3.7	134.9
60～69歳	220	31.4	35.0	25.9	20.0	10.5	5.0	2.3	3.2	2.3	135.5
70歳以上	322	46.3	25.2	20.2	7.8	12.7	1.2	2.8	8.4	1.6	126.1

(4) 再配達を減らすための取組

問4 あなたは、再配達を減らすために、どのような取組みが効果的だと思いますか。  
この中からいくつでもあげてください。(複数回答)

(上位4項目)

- ・コンビニ等での受取の促進 46.8%
- ・自宅用の宅配ボックスの設置の促進 42.4%
- ・再配達の有料化 27.0%
- ・宅配事業者や通販事業者のWEB、アプリ等を活用した  
配達日時や受取場所の指定・変更手続きの簡素化 23.0%

(複数回答)

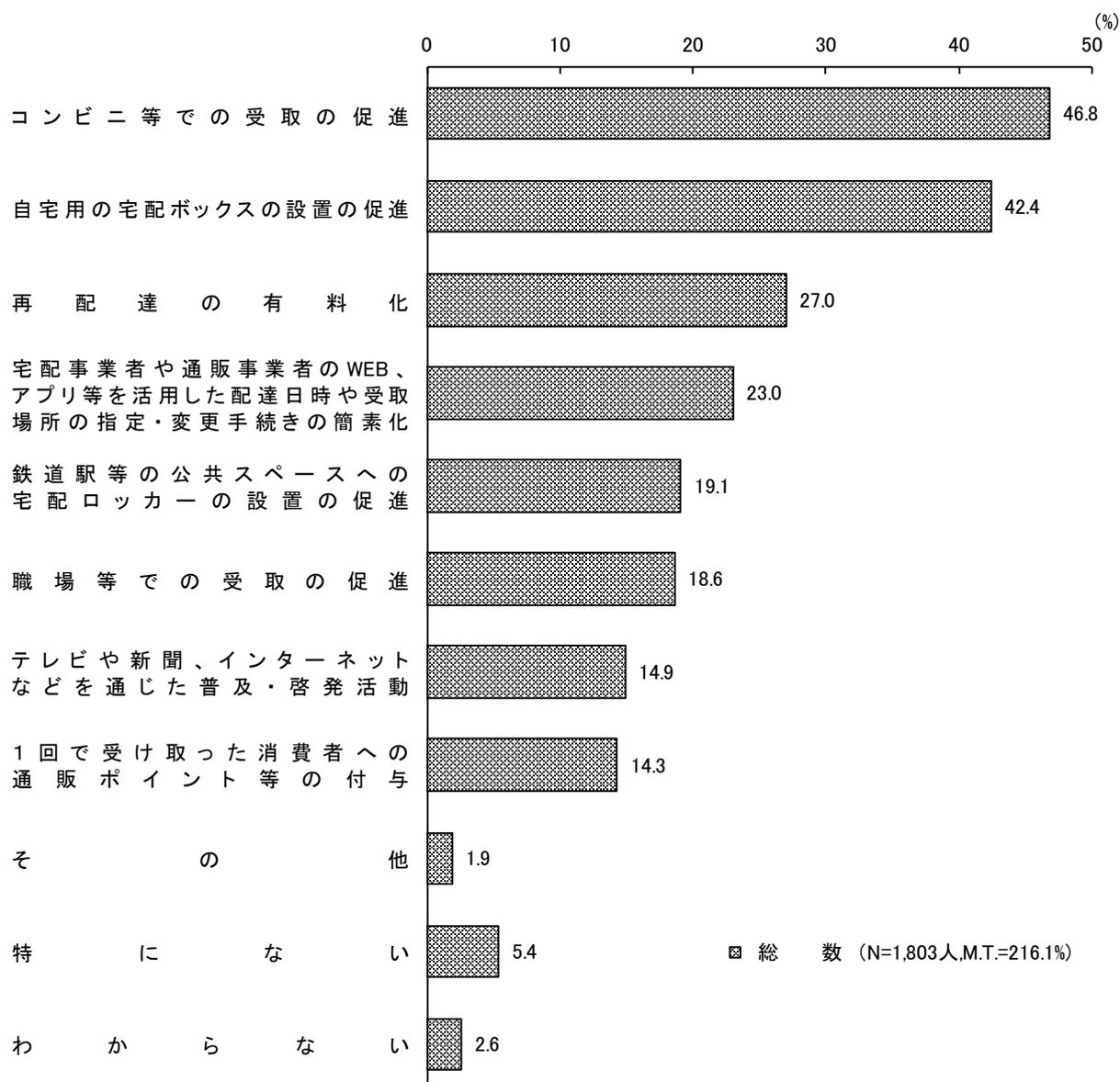


表6 再配達を減らすための取組

(複数回答)

	該 当 者 数	コ ン ビ ニ 等 で の 受 取 の 促 進	自 宅 用 の 宅 配 ボ ク ス の 設 置 の 促 進	再 配 達 の 有 料 化	宅 配 事 業 者 や 通 販 事 業 者 の W E B 、 ア プ リ 等 を 活 用 し た 配 達 日 時 や 受 取 場 所 の 指 定 ・ 変 更 手 続 き の 簡 素 化	鉄 道 駅 等 の 公 共 ス ペ ー ス へ の 宅 配 ロ ッ カ ー の 設 置 の 促 進	職 場 等 で の 受 取 の 促 進	テ レ ビ や 新 聞 、 イ ン タ ー ネ ッ ト な ど を 通 じ た 普 及 ・ 啓 発 活 動	通 販 ポ イ ン ト 等 の 消 費 者 へ の 付 与	そ の 他	特 に な い	わ か ら な い	計 ( M. T. )
	人	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	1,803	46.8	42.4	27.0	23.0	19.1	18.6	14.9	14.3	1.9	5.4	2.6	216.1
〔性〕													
男性	839	45.6	39.8	29.1	22.4	19.9	16.6	17.0	12.9	2.0	5.4	2.1	212.9
女性	964	47.7	44.7	25.2	23.5	18.5	20.3	13.0	15.6	1.9	5.5	3.0	218.9
〔年齢〕													
18～29歳	168	50.6	51.2	39.3	33.9	29.2	25.0	20.8	22.0	0.6	1.8	-	274.4
30～39歳	200	43.0	51.0	34.5	35.5	25.0	20.5	16.0	21.5	1.0	1.5	0.5	250.0
40～49歳	308	55.8	43.8	29.9	34.4	24.4	31.2	19.2	19.2	0.3	1.3	1.3	260.7
50～59歳	249	61.0	42.2	27.3	26.5	26.9	28.5	14.5	17.3	3.6	1.6	0.8	250.2
60～69歳	402	50.0	40.0	21.6	18.4	16.7	14.2	12.9	9.5	2.2	6.2	2.0	193.8
70歳以上	476	30.9	37.0	22.1	8.6	7.8	5.9	11.3	8.0	2.7	12.4	6.7	153.4

# 再配達問題に関する世論調査

平成29年10月

調査時期：平成29年10月26日から平成29年11月5日  
調査対象：全国18歳以上の日本国籍を有する者3,000人  
有効回収数(率)：1,803人(60.1%)

## 1. 再配達問題に関する国民意識

Q1〔回答票1〕あなたは、最近1年間で受け取った宅配便の荷物のうち、どのくらいの割合で宅配便の再配達をお願いしましたか。この中から1つだけお答えください。

- (9.4) (ア) ほぼすべての荷物で再配達をお願いしていた
- (16.1) (イ) 半分以上の荷物で再配達をお願いしていた
- (27.5) (ウ) 3割程度の荷物で再配達をお願いしていた
- (30.6) (エ) ほとんど再配達をお願いしたことはない
- (13.4) (オ) 再配達をお願いしたことはない
- (2.5) (カ) 宅配便の荷物を受け取っていない
- (0.6) わからない

Q2〔回答票2〕サンプル調査によると宅配便の約2割が再配達になっています。あなたは、このことについてどう思いますか。この中から1つだけお答えください。

- (37.1) (ア) 問題だと思う
- (36.2) (イ) どちらかといえば問題だと思う
- (15.3) (ウ) どちらかといえば問題だと思わない
- (9.1) (エ) 問題だと思わない
- (2.4) わからない

## 2. 再配達削減に向けた消費者の取組

Q3〔回答票3〕あなたは、宅配便の荷物を受け取るために次の方法を利用したことがありますか。利用したことがあるものをこの中からいくつでもあげてください。(M.A.)

- (0.7) (ア) 鉄道駅等の公共スペースに設置された、誰でも利用可能な宅配ロッカーへの配達
- (7.3) (イ) 自宅用の宅配ボックスへの配達
- (11.4) (ウ) コンビニ等での受取
- (7.0) (エ) 職場等での受取
- (14.5) (オ) 宅配事業者や通販事業者のWEB、アプリ等を活用した配達日時や受取場所の指定・変更
- (68.1) (カ) いずれも利用したことがない
- (0.6) その他 ( )
- (0.7) わからない

(M.T.=110.3)

(Q3で「(ア) 鉄道駅等の公共スペースに設置された、誰でも利用可能な宅配ロッカーへの配達」と答えなかった方に)

SQ【回答票4】あなたのお住まいの近所や職場周辺等、利用できる範囲内に「宅配ロッカー」が設置された場合、利用したいと思いますか。この中から1つだけお答えください。

(N=1,790)

- |        |     |                    |         |
|--------|-----|--------------------|---------|
| (23.8) | (ア) | 利用したい              | → (Q4へ) |
| (19.1) | (イ) | どちらかといえば利用したい      |         |
| (15.4) | (ウ) | どちらかといえば利用したいと思わない |         |
| (35.5) | (エ) | 利用したいと思わない         |         |
| (6.1)  |     | わからない              |         |

(SQで「(ウ) どちらかといえば利用したいと思わない」、「(エ) 利用したいと思わない」と答えた方に)

SSQ【回答票5】「宅配ロッカー」を利用したいと思わない理由は何ですか。  
この中からいくつでもあげてください。(M.A.)

(N=912)

- (31.9) (ア) 常に1回で受け取っているので、利用したいと思わない
  - (4.5) (イ) 自宅用の宅配ボックスがあるので、利用したいと思わない
  - (7.3) (ウ) コンビニや職場等で受け取るので、利用したいと思わない
  - (22.7) (エ) 再配達してもらえばいいので、利用したいと思わない
  - (31.0) (オ) 手間がかかるので、利用したいと思わない
  - (10.5) (カ) 使い方がわからないので、利用したいと思わない
  - (19.2) (キ) セキュリティに不安があるので、利用したいと思わない
  - (5.7) その他 ( )
  - (1.5) わからない
- (M.T.=134.4)

(全員の方に)

Q4【回答票6】あなたは、再配達を減らすために、どのような取組みが効果的だと思いますか。  
この中からいくつでもあげてください。(M.A.)

- (14.9) (ア) テレビや新聞、インターネットなどを通じた普及・啓発活動
  - (19.1) (イ) 鉄道駅等の公共スペースへの宅配ロッカーの設置の促進
  - (42.4) (ウ) 自宅用の宅配ボックスの設置の促進
  - (46.8) (エ) コンビニ等での受取の促進
  - (18.6) (オ) 職場等での受取の促進
  - (23.0) (カ) 宅配事業者や通販事業者のWEB、アプリ等を活用した配達日時や受取場所の指定・変更手続きの簡素化
  - (14.3) (キ) 1回で受け取った消費者への通販ポイント等の付与
  - (27.0) (ク) 再配達の有料化
  - (1.9) その他 ( )
  - (5.4) 特にない
  - (2.6) わからない
- (M.T.=216.1)