

## 「再配達問題に関する世論調査」の概要

内閣府政府広報室

- 1 調査目的 宅配便の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。
- 2 調査項目 (1) 再配達問題に関する国民意識  
(2) 再配達削減に向けた消費者の取組
- 3 関係省庁 国土交通省
- 4 調査対象 (1) 母集団 全国18歳以上の日本国籍を有する者  
(2) 標本数 3,000人  
(3) 抽出方法 層化2段無作為抽出法
- 5 調査時期 平成29年10月26日～11月5日
- 6 調査方法 調査員による個別面接聴取法
- 7 調査実施機関 一般社団法人 中央調査社
- 8 回収結果 (1) 有効回収数(率) 1,803人 (60.1%)  
(2) 調査不能数(率) 1,197人 (39.9%)  
－不能内訳－  
転居 114 長期不在 81 一時不在 461  
住所不明 30 拒否 465 被災 0  
その他 46  
(病気など)

### 9 性・年齢別回収結果

性・年齢	標本数	回収数	回収率	性・年齢	標本数	回収数	回収率	性・年齢	標本数	回収数	回収率
			%				%				%
18～19歳	68	39	57.4	18～19歳	36	22	61.1	18～19歳	32	17	53.1
男 20～29歳	314	129	41.1	男 20～29歳	164	62	37.8	女 20～29歳	150	67	44.7
30～39歳	397	200	50.4	30～39歳	201	91	45.3	30～39歳	196	109	55.6
女 40～49歳	518	308	59.5	40～49歳	240	129	53.8	40～49歳	278	179	64.4
50～59歳	414	249	60.1	50～59歳	212	115	54.2	50～59歳	202	134	66.3
計 60～69歳	554	402	72.6	性 60～69歳	282	206	73.0	性 60～69歳	272	196	72.1
70歳以上	735	476	64.8	70歳以上	326	214	65.6	70歳以上	409	262	64.1
計	3,000	1,803	60.1	計	1,461	839	57.4	計	1,539	964	62.6

## 調査結果の概要

### 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

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たか聞いたところ、「ほぼすべての荷物で再配達をお願いしていた」と答えた者の割合が9.4%、「半分以上の荷物で再配達をお願いしていた」と答えた者の割合が16.1%、「3割程度の荷物で再配達をお願いしていた」と答えた者の割合が27.5%、「ほとんど再配達をお願いしたことはない」と答えた者の割合が30.6%、「再配達をお願いしたことはない」と答えた者の割合が13.4%、「宅配便の荷物を受け取っていない」と答えた者の割合が2.5%となっている。

都市規模別に見ると、「ほとんど再配達をお願いしたことはない」と答えた者の割合は町村で、「再配達をお願いしたことはない」と答えた者の割合は小都市で、それぞれ高くなっている。

年齢別に見ると、「半分以上の荷物で再配達をお願いしていた」と答えた者の割合は30歳代、40歳代で、「3割程度の荷物で再配達をお願いしていた」と答えた者の割合は30歳代で、「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」と答えた者の割合は70歳以上で、それぞれ高くなっている。 (図1、表1)

図1 宅配便の再配達の頻度

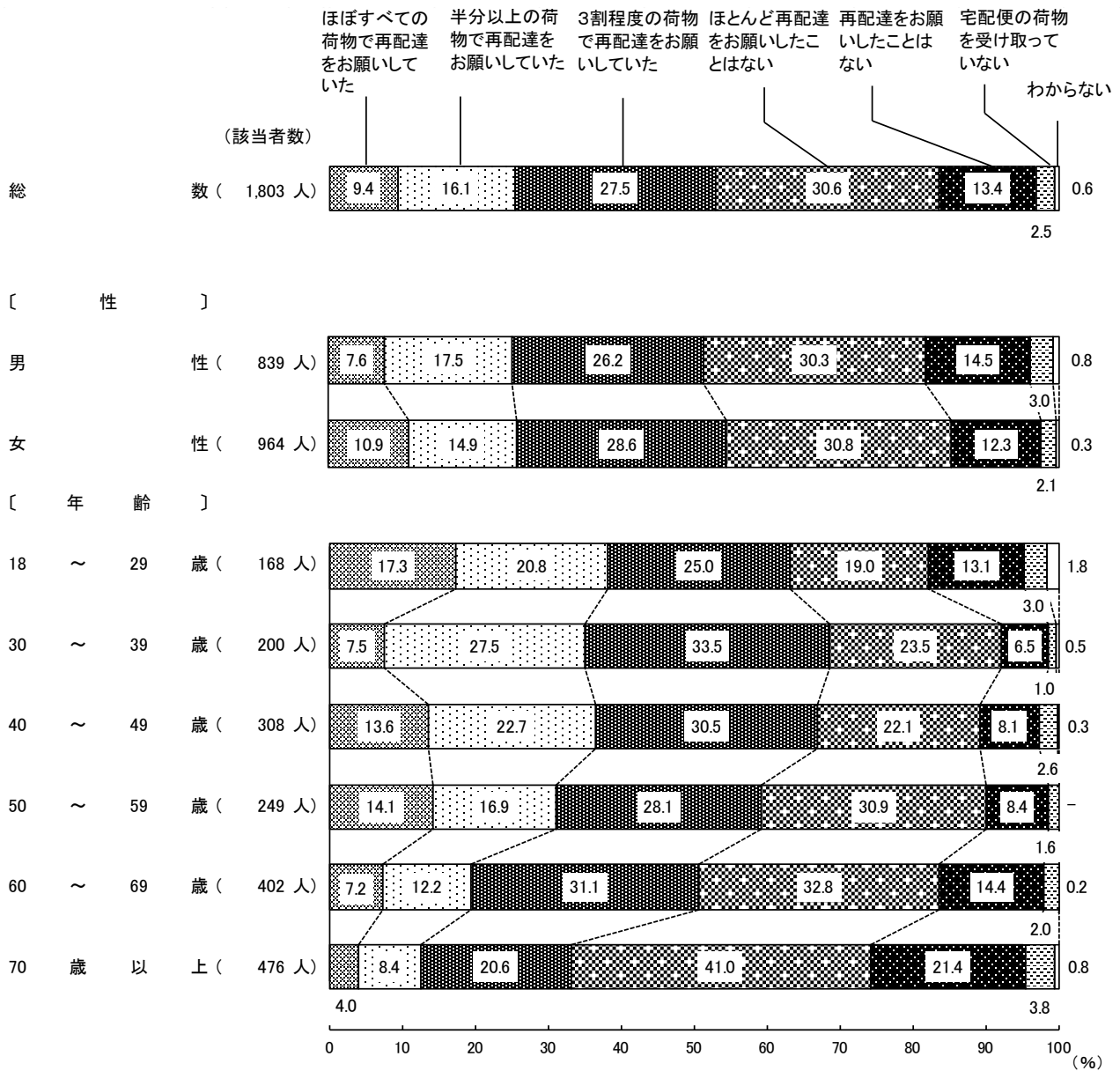


表1 宅配便の再配達の頻度

	該 当 者 数	再 ほ 配 達 す べ て の 荷 物 で て い た	再 半 分 以 上 の 荷 物 で て い た	再 3 割 程 度 の 荷 物 で て い た	お ほ と ん ど 再 配 達 を お 願 い し た こ と は な い	お 再 配 達 を お 願 い し た こ と は な い	受 宅 配 便 の 荷 物 を 取 つ て い な い	わ か ら な い
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	1,803	9.4	16.1	27.5	30.6	13.4	2.5	0.6
〔都市規模〕								
大都市	434	11.5	18.4	28.3	29.7	10.6	1.2	0.2
東京都	89	14.6	19.1	24.7	34.8	6.7	-	-
政令指定都市	345	10.7	18.3	29.3	28.4	11.6	1.4	0.3
中都市	771	10.5	14.8	29.3	29.7	12.3	2.6	0.8
小都市	431	6.5	15.5	26.0	30.2	17.2	4.2	0.5
町	167	6.0	18.0	21.0	37.7	15.6	1.2	0.6
〔性〕								
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
〔従業上の地位〕								
雇用者	857	13.3	23.7	28.0	24.0	9.1	1.6	0.2
自営業	135	3.7	12.6	27.4	34.8	20.7	0.7	-
家族従業者	36	8.3	22.2	16.7	27.8	22.2	2.8	-
無職	775	6.1	8.1	27.5	37.2	16.4	3.7	1.0
主婦	357	5.9	6.7	31.7	40.6	13.7	1.1	0.3
主夫	16	12.5	18.8	12.5	50.0	6.3	-	-
学生	54	13.0	9.3	29.6	16.7	20.4	5.6	5.6
その他の無職	348	4.9	8.9	23.6	36.2	19.0	6.3	1.1
〔職業〕								
管理・専門技術・事務職	429	14.5	22.4	32.4	23.3	6.3	0.9	0.2
管理職	62	11.3	25.8	32.3	27.4	3.2	-	-
専門・技術職	151	14.6	22.5	31.1	19.9	10.6	0.7	0.7
事務職	216	15.3	21.3	33.3	24.5	4.2	1.4	-
販売・サービス・保安職	278	12.2	26.6	22.7	26.6	10.1	1.8	-
農林漁業職	49	-	10.2	24.5	32.7	32.7	-	-
生産・輸送・建設・労務職	272	9.6	19.5	25.4	26.8	15.8	2.6	0.4
〔世帯構成〕								
単身世帯	195	12.8	16.9	20.0	27.2	17.4	5.1	0.5
夫婦のみの世帯 (夫婦ともに就労)	232	7.8	18.5	32.3	25.9	13.8	1.3	0.4
夫婦のみの世帯 〔夫婦のどちらか、 又は夫婦ともに非就労〕	243	4.9	9.1	29.2	40.7	14.4	1.6	-
親と未婚の子のみの世帯 (夫婦ともに就労)	445	15.7	23.8	28.3	20.4	8.8	2.2	0.7
親と未婚の子のみの世帯 〔夫婦のどちらか、 又は夫婦ともに非就労〕	352	6.8	14.8	30.1	30.1	14.8	2.6	0.9
夫婦とその親の世帯 又は三世同居世帯	309	5.2	10.0	23.0	44.3	14.2	2.6	0.6
その他	24	12.5	16.7	29.2	20.8	16.7	4.2	-
無回答	3	33.3	-	33.3	-	33.3	-	-

(2) 再配達に関する問題意識

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るが、このことについてどう思うか聞いたところ、「問題だと思う」とする者の割合が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」とする者の割合が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%）となっている。

都市規模別に見ると、「問題だと思わない」とする者の割合は町村で高くなっている。

年齢別に見ると、「問題だと思う」とする者の割合は18～29歳で、「問題だと思わない」とする者の割合は70歳以上で、それぞれ高くなっている。（図2、表2）

図2 再配達に関する問題意識

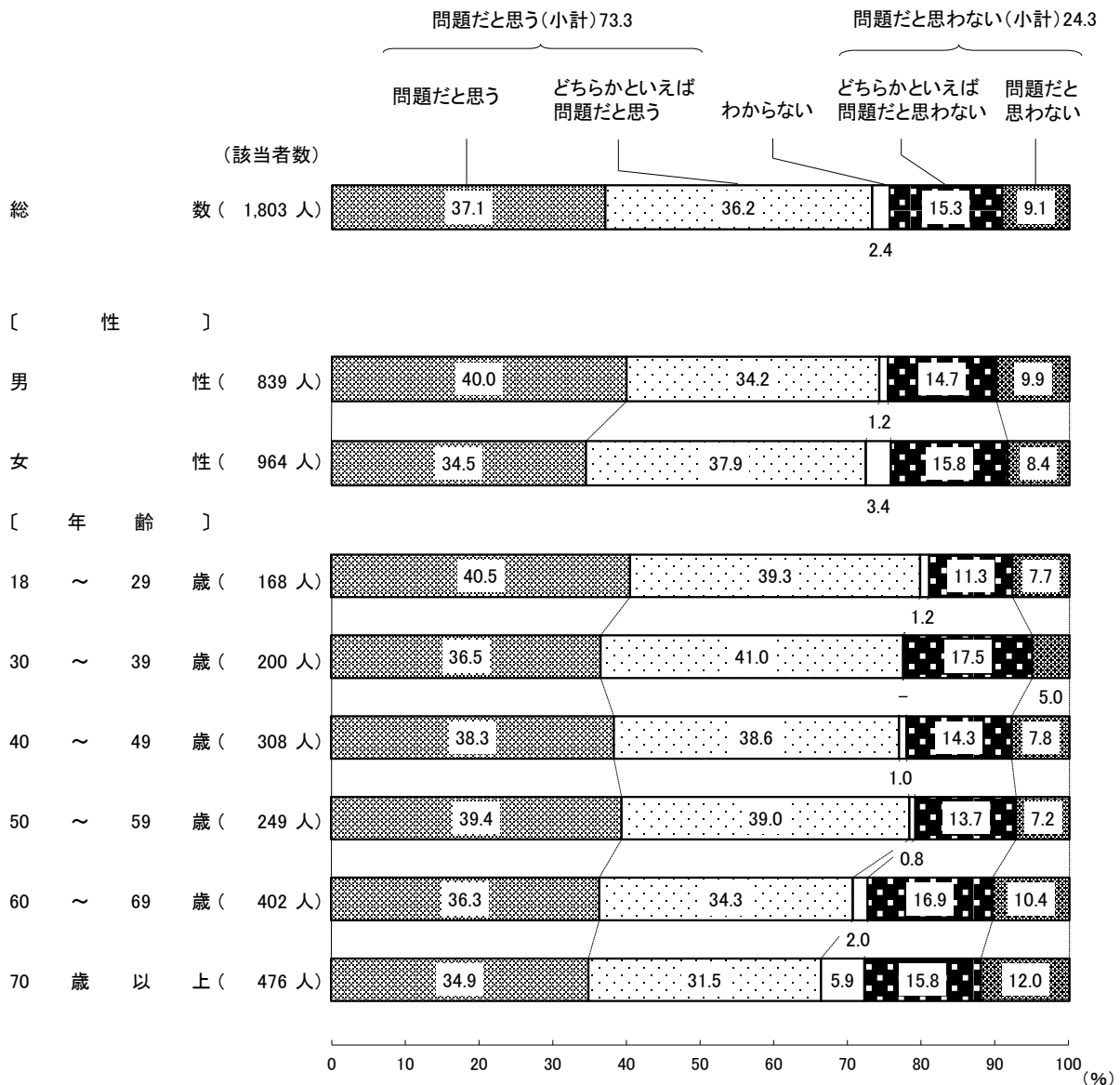


表2 再配達に関する問題意識

	該 当 者 数	問 題 だ と 思 う (小計)			問 題 だ と 思 わ な い (小計)			わ か ら な い
		%	%	%	%	%	%	
総数	1,803	73.3	37.1	36.2	24.3	15.3	9.1	2.4
〔都市規模〕								
大都市	434	75.8	39.6	36.2	23.5	15.7	7.8	0.7
東京都	89	78.7	43.8	34.8	21.3	15.7	5.6	-
政令指定都市	345	75.1	38.6	36.5	24.1	15.7	8.4	0.9
中都市	771	73.5	36.7	36.8	24.0	14.7	9.3	2.5
小都市	431	72.4	34.1	38.3	23.2	14.6	8.6	4.4
町	167	67.7	40.1	27.5	31.1	18.6	12.6	1.2
〔性〕								
男性	839	74.3	40.0	34.2	24.6	14.7	9.9	1.2
女性	964	72.4	34.5	37.9	24.2	15.8	8.4	3.4
〔年齢〕								
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
〔従業上の地位〕								
雇用者	857	74.7	38.5	36.2	24.6	17.0	7.6	0.7
自営業	135	74.8	41.5	33.3	23.7	10.4	13.3	1.5
家族従業者	36	66.7	36.1	30.6	30.6	25.0	5.6	2.8
無職	775	71.7	34.8	36.9	23.9	13.7	10.2	4.4
主婦	357	74.2	35.0	39.2	21.6	14.3	7.3	4.2
主夫	16	50.0	18.8	31.3	50.0	31.3	18.8	-
学生	54	83.3	42.6	40.7	14.8	3.7	11.1	1.9
その他の無職	348	68.4	34.2	34.2	26.4	13.8	12.6	5.2
〔職業〕								
管理・専門技術・事務職	429	79.5	43.8	35.7	20.0	15.4	4.7	0.5
管理職	62	82.3	46.8	35.5	17.7	11.3	6.5	-
専門・技術職	151	78.8	43.7	35.1	20.5	17.9	2.6	0.7
事務職	216	79.2	43.1	36.1	20.4	14.8	5.6	0.5
販売・サービス・保安職	278	71.2	32.7	38.5	28.1	19.8	8.3	0.7
農林漁業職	49	55.1	20.4	34.7	38.8	20.4	18.4	6.1
生産・輸送・建設・労務職	272	73.2	40.4	32.7	26.1	14.0	12.1	0.7
〔世帯構成〕								
単身世帯	195	69.2	34.4	34.9	27.2	13.3	13.8	3.6
夫婦のみの世帯	232	75.4	39.7	35.8	22.4	14.2	8.2	2.2
(夫婦ともに就労)								
夫婦のみの世帯	243	71.6	38.3	33.3	25.9	16.5	9.5	2.5
(夫婦のどちらか、 又は夫婦ともに非就労)								
親と未婚の子のみの世帯	445	73.7	36.4	37.3	24.3	15.3	9.0	2.0
(夫婦ともに就労)								
親と未婚の子のみの世帯	352	76.7	39.2	37.5	20.7	11.6	9.1	2.6
(夫婦のどちらか、 又は夫婦ともに非就労)								
夫婦とその親の世帯	309	71.2	34.3	36.9	26.9	20.4	6.5	1.9
又は三世帯同居世帯								
その他	24	70.8	41.7	29.2	25.0	16.7	8.3	4.2
無回答	3	66.7	33.3	33.3	33.3	-	33.3	-

## 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

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るか聞いたところ、「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」を挙げた者の割合が14.5%と最も高く、以下、「コンビニ等での受取」（11.4%）などの順となっている。なお、「いずれも利用したことがない」と答えた者の割合が68.1%となっている。（複数回答、上位2項目）

性別に見ると、「コンビニ等での受取」を挙げた者の割合は男性で、「いずれも利用したことがない」と答えた者の割合は女性で、それぞれ高くなっている。

年齢別に見ると、「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」、「コンビニ等での受取」を挙げた者の割合は18～29歳から40歳代で、「いずれも利用したことがない」と答えた者の割合は60歳代、70歳以上で、それぞれ高くなっている。（図3、表3）

図3 宅配便を受け取るために利用した方法

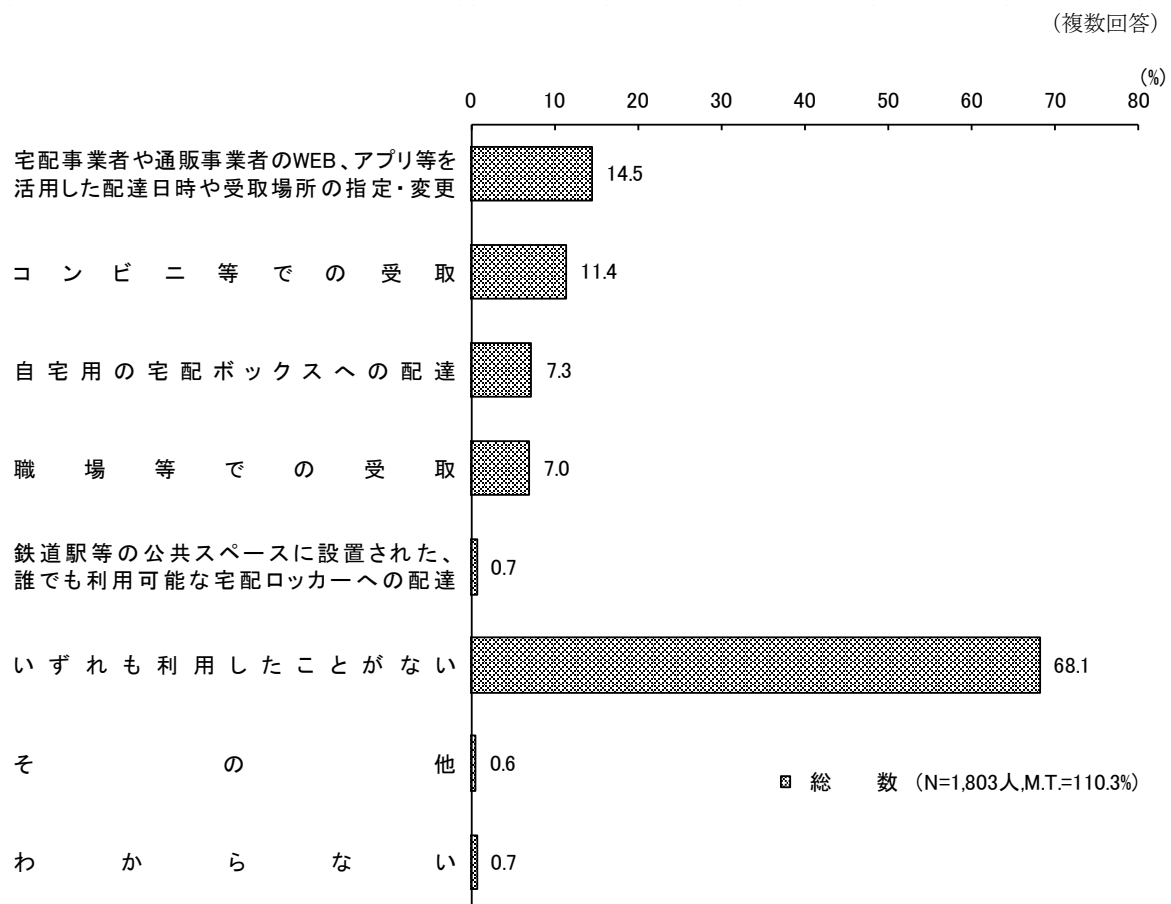


表3 宅配便を受け取るために利用した方法

(複数回答)

	該 当 者 数	所用の宅配 のしW配事 指たE業 定配B、者 ・達日アや 変時ブ通 更や販 取等事 場取者 場活	コ ン ビ ニ 等 で の 受 取	の自 宅用 の宅 配ボ ックス へ	職 場 等 で の 受 取	の用に鉄 配可設道 達能置駅 なさの等 宅配れた、公 ロッ配た、共 カーでもス ーへ利ベ	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
〔都市規模〕										
大都市	434	16.1	13.4	9.0	7.4	0.7	65.2	0.7	-	112.4
東京都区部	89	18.0	14.6	12.4	4.5	1.1	60.7	-	-	111.2
政令指定都市	345	15.7	13.0	8.1	8.1	0.6	66.4	0.9	-	112.8
中都市	771	16.2	11.4	5.8	7.4	0.8	67.6	0.6	0.8	110.6
小都市	431	11.8	11.1	7.7	6.5	0.7	69.6	0.5	0.7	108.6
町	167	9.6	7.2	8.4	6.0	0.6	73.7	-	1.8	107.2
〔性〕										
男	839	13.3	14.3	7.9	7.4	1.3	65.1	0.6	0.2	110.1
女	964	15.6	8.9	6.7	6.7	0.2	70.6	0.5	1.0	110.4
〔年齢〕										
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
〔従業上の地位〕										
雇用者	857	21.4	16.3	7.8	11.3	0.8	56.5	0.5	0.2	114.8
自営業	135	6.7	5.9	5.9	8.9	-	75.6	1.5	-	104.4
家族従業者	36	13.9	5.6	8.3	2.8	2.8	77.8	-	-	111.1
無職	775	8.4	7.2	6.8	2.2	0.6	79.1	0.5	1.3	106.2
主婦	357	9.5	6.2	6.2	2.8	0.3	80.7	0.8	0.6	107.0
主夫	16	6.3	12.5	12.5	-	6.3	68.8	-	-	106.3
学生	54	16.7	25.9	14.8	3.7	-	57.4	-	1.9	120.4
その他の無職	348	6.0	5.2	6.0	1.4	0.9	81.3	0.3	2.0	103.2
〔職業〕										
管理・専門技術・事務職	429	24.9	14.9	9.3	15.6	0.7	51.7	0.5	0.2	117.9
管理職	62	24.2	17.7	8.1	19.4	1.6	54.8	-	-	125.8
専門・技術職	151	19.9	9.9	11.3	9.9	-	60.9	0.7	0.7	113.2
事務職	216	28.7	17.6	8.3	18.5	0.9	44.4	0.5	-	119.0
販売・サービス・保安職	278	16.5	17.3	7.6	9.0	1.1	60.1	0.4	-	111.9
農林漁業職	49	6.1	8.2	6.1	4.1	4.1	83.7	2.0	-	114.3
生産・輸送・建設・労務職	272	15.1	12.5	5.1	5.9	-	67.6	0.7	0.4	107.4
〔世帯構成〕										
単身世帯	195	13.3	12.3	7.7	6.2	1.0	67.7	0.5	2.1	110.8
夫婦のみの世帯	232	14.7	9.1	9.1	6.9	1.3	67.2	0.4	0.4	109.1
(夫婦ともに就労)										
夫婦のみの世帯	243	5.8	4.9	6.2	2.5	0.4	83.5	0.8	-	104.1
(夫婦のどちらか、 又は夫婦ともに非就労)										
親と未婚の子のみの世帯	445	22.2	16.9	8.1	11.7	0.2	56.2	-	0.9	116.2
(夫婦ともに就労)										
親と未婚の子のみの世帯	352	13.9	11.4	5.1	4.3	0.6	71.3	0.9	-	107.4
(夫婦のどちらか、 又は夫婦ともに非就労)										
夫婦とその親の世帯	309	11.7	10.4	7.4	8.1	1.3	70.9	1.0	0.3	111.0
又は三世同居世帯										
その他	24	12.5	8.3	12.5	4.2	-	58.3	-	8.3	104.2
無回答	3	33.3	-	-	-	-	66.7	-	-	100.0



## ア 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（1,790人）に、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、利用したいと思うか聞いたところ、「利用したい」とする者の割合が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」とする者の割合が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%）となっている。

性別に見ると、「利用したい」とする者の割合は男性で、「利用したいと思わない」とする者の割合は女性で、それぞれ高くなっている。

年齢別に見ると、「利用したい」とする者の割合は18～29歳から50歳代で、「利用したいと思わない」とする者の割合は60歳代、70歳以上で、それぞれ高くなっている。

（図4、表4）

図4 宅配ロッカーの利用意向

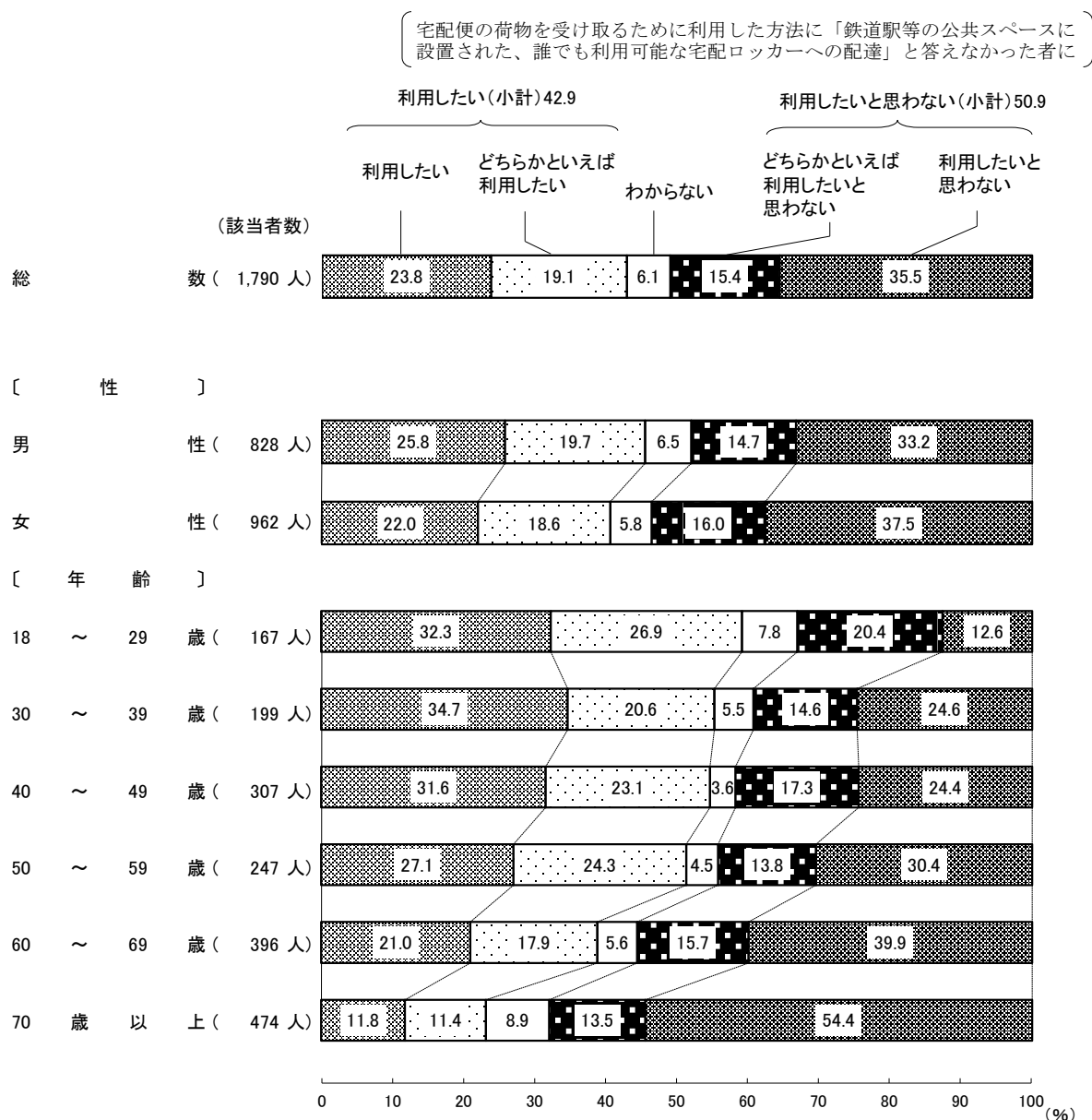


表4 宅配ロッカーの利用意向

〔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 方 法 (小計)			利 用 し た い と 思 わ な い 方 法 (小計)			わ か ら な い
		利 用 し た 方 法 (小計)	利 用 し た い と 思 わ な い 方 法 (小計)	ど ち ら か と い え ば 利 用 し た い と 思 わ な い 方 法 (小計)	利 用 し た い と 思 わ な い 方 法 (小計)	ど ち ら か と い え ば 利 用 し た い と 思 わ な い 方 法 (小計)	利 用 し た い と 思 わ な い 方 法 (小計)	
	人	%	%	%	%	%	%	%
総数	1,790	42.9	23.8	19.1	50.9	15.4	35.5	6.1
〔都市規模〕								
大都市	431	45.9	26.5	19.5	49.0	16.0	32.9	5.1
東京都	88	30.7	20.5	10.2	58.0	23.9	34.1	11.4
政令指定都市	343	49.9	28.0	21.9	46.6	14.0	32.7	3.5
中都市	765	44.2	26.3	17.9	50.7	15.6	35.2	5.1
小都市	428	39.7	18.9	20.8	52.1	15.7	36.4	8.2
町村	166	37.3	18.1	19.3	54.2	12.7	41.6	8.4
〔性〕								
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
〔従業上の地位〕								
雇用者	850	51.1	28.5	22.6	44.1	15.5	28.6	4.8
自営業	135	40.0	25.2	14.8	56.3	12.6	43.7	3.7
家族従業者	35	34.3	25.7	8.6	57.1	14.3	42.9	8.6
無職	770	34.8	18.3	16.5	57.3	15.8	41.4	7.9
主婦	356	37.4	19.4	18.0	57.0	16.9	40.2	5.6
主夫	15	53.3	40.0	13.3	33.3	6.7	26.7	13.3
学生	54	66.7	33.3	33.3	25.9	14.8	11.1	7.4
その他の無職	345	26.4	13.9	12.5	63.5	15.4	48.1	10.1
〔職業〕								
管理・専門技術・事務職	426	54.0	29.3	24.6	41.5	16.2	25.4	4.5
管理職	61	59.0	32.8	26.2	36.1	16.4	19.7	4.9
専門・技術職	151	53.0	26.5	26.5	43.7	13.9	29.8	3.3
事務職	214	53.3	30.4	22.9	41.6	17.8	23.8	5.1
販売・サービス・保安職	275	48.0	28.0	20.0	46.9	17.5	29.5	5.1
農林漁業職	47	31.9	17.0	14.9	68.1	12.8	55.3	-
生産・輸送・建設・労務職	272	45.2	27.6	17.6	48.9	11.4	37.5	5.9
〔世帯構成〕								
単身世帯	193	40.9	23.8	17.1	51.3	12.4	38.9	7.8
夫婦のみの世帯	229	41.0	23.1	17.9	52.0	12.7	39.3	7.0
(夫婦ともに就労)								
夫婦のみの世帯	242	33.1	16.9	16.1	61.2	20.7	40.5	5.8
〔夫婦のどちらか、又は夫婦ともに非就労〕								
親と未婚の子のみの世帯	444	52.7	30.4	22.3	41.4	15.1	26.4	5.9
(夫婦ともに就労)								
親と未婚の子のみの世帯	350	43.4	24.6	18.9	52.0	16.3	35.7	4.6
〔夫婦のどちらか、又は夫婦ともに非就労〕								
夫婦とその親の世帯	305	37.4	18.4	19.0	56.1	15.1	41.0	6.6
又は三世帯同居世帯								
その他	24	54.2	33.3	20.8	37.5	12.5	25.0	8.3
無回答	3	66.7	33.3	33.3	-	-	-	33.3

イ 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（912人）に、「宅配ロッカー」を利用したいと思わない理由は何か聞いたところ、「常に1回で受け取っているので、利用したいと思わない」を挙げた者の割合が31.9%、「手間がかかるので、利用したいと思わない」を挙げた者の割合が31.0%と高く、以下、「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%）などの順となっている。（複数回答、上位4項目）

性別に見ると、大きな差異は見られない。（図5、表5）

図5 宅配ロッカーを利用したいと思わない理由

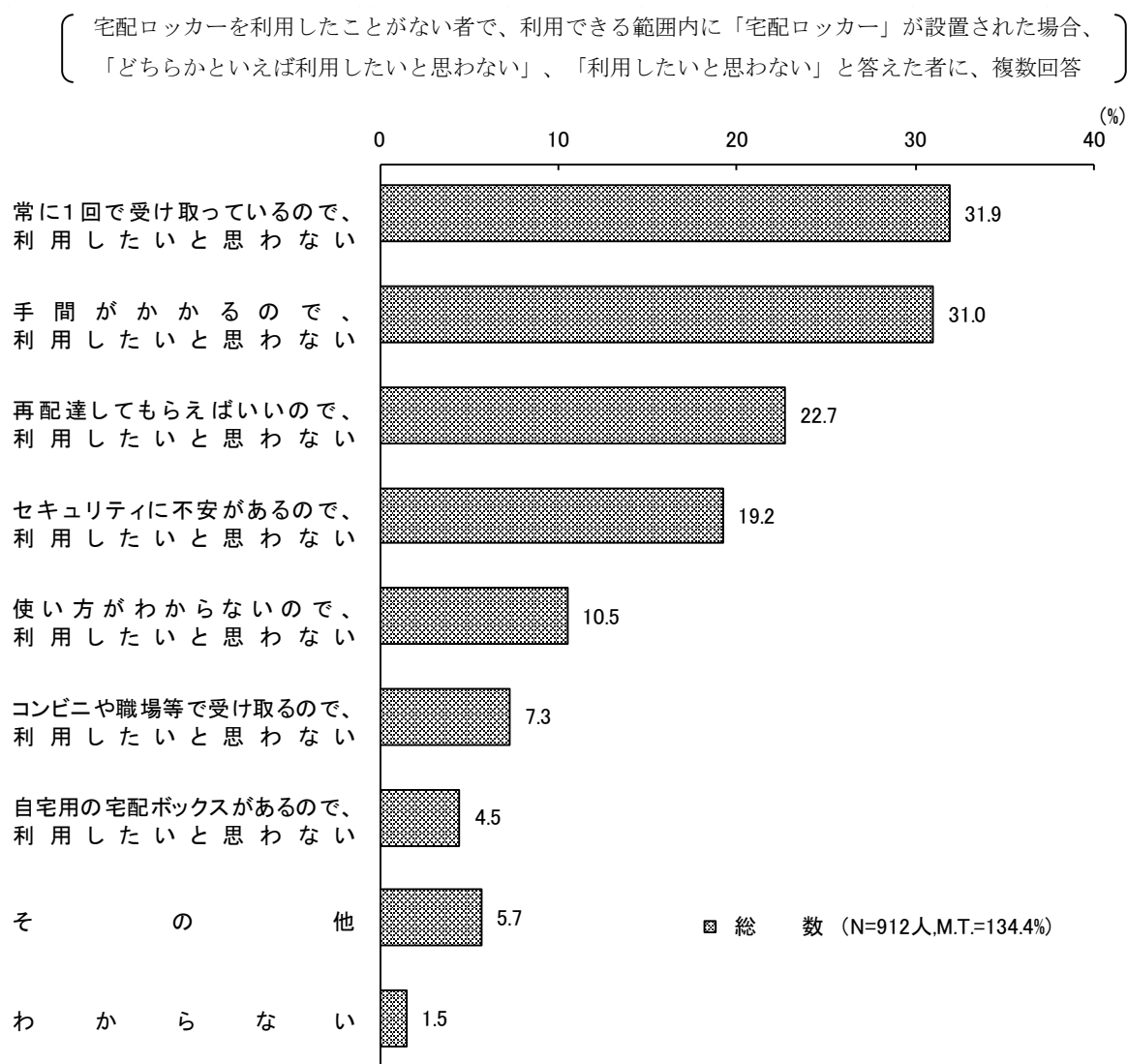


表5 宅配ロッカーを利用したいと思わない理由

〔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	利 用 し た い と 思 わ な い の 理 由	利 用 し た い と 思 わ な い の 理 由	利 用 し た い と 思 わ な い の 理 由	利 用 し た い と 思 わ な い の 理 由	利 用 し た い と 思 わ な い の 理 由	利 用 し た い と 思 わ な い の 理 由	利 用 し た い と 思 わ な い の 理 由	利 用 し た い と 思 わ な い の 理 由	利 用 し た い と 思 わ な い の 理 由	計 (M.T.)
	人 数	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
総数	912	31.9	31.0	22.7	19.2	10.5	7.3	4.5	5.7	1.5	134.4
〔都市規模〕											
大都市	211	23.7	32.2	25.1	22.3	8.1	10.9	7.6	6.2	0.5	136.5
東京都	51	23.5	37.3	25.5	11.8	2.0	9.8	7.8	2.0	2.0	121.6
政令指定都市	160	23.8	30.6	25.0	25.6	10.0	11.3	7.5	7.5	-	141.3
中都市	388	33.0	32.2	22.7	18.8	13.1	5.4	3.4	5.2	1.8	135.6
小都市	223	32.7	29.1	22.4	20.2	8.1	8.5	4.5	6.7	2.2	134.5
町	90	44.4	27.8	17.8	11.1	11.1	4.4	2.2	4.4	1.1	124.4
〔性別〕											
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
〔従業上の地位〕											
雇用者	375	20.0	31.7	24.5	29.1	8.8	13.3	6.9	4.8	1.1	140.3
自営業	76	44.7	36.8	13.2	13.2	3.9	5.3	-	6.6	1.3	125.0
家族従業者	20	50.0	25.0	30.0	10.0	10.0	-	-	5.0	-	130.0
無職	441	39.0	29.7	22.4	12.2	13.2	2.9	3.4	6.3	2.0	131.3
主婦	203	40.4	32.0	26.1	14.3	12.8	2.0	0.5	7.4	1.5	136.9
主夫	5	-	60.0	60.0	20.0	-	-	-	-	-	140.0
学生	14	14.3	28.6	14.3	14.3	21.4	14.3	28.6	-	-	135.7
その他の無職	219	40.2	26.9	18.7	10.0	13.2	3.2	4.6	5.9	2.7	125.6
〔職業〕											
管理・専門技術・事務職	177	16.4	33.9	24.3	30.5	6.8	17.5	8.5	4.0	0.6	142.4
管理職	22	13.6	40.9	31.8	36.4	9.1	9.1	4.5	4.5	-	150.0
専門・技術職	66	22.7	33.3	22.7	28.8	4.5	12.1	9.1	3.0	1.5	137.9
事務職	89	12.4	32.6	23.6	30.3	7.9	23.6	9.0	4.5	-	143.8
販売・サービス・保安職	129	31.0	31.8	19.4	26.4	10.9	9.3	4.7	3.9	2.3	139.5
農林漁業職	32	43.8	34.4	18.8	6.3	6.3	3.1	-	15.6	-	128.1
生産・輸送・建設・労務職	133	27.1	30.1	25.6	23.3	7.5	7.5	3.8	5.3	0.8	130.8
〔世帯構成〕											
単身世帯	99	32.3	32.3	14.1	14.1	17.2	8.1	8.1	4.0	2.0	132.3
夫婦のみの世帯 (夫婦ともに就労)	119	40.3	32.8	21.0	11.8	5.0	4.2	5.0	6.7	2.5	129.4
夫婦のみの世帯 〔夫婦のどちらか、 又は夫婦ともに非就労〕	148	31.1	31.8	26.4	13.5	10.8	4.7	2.7	6.8	2.0	129.7
親と未婚の子のみの世帯 (夫婦ともに就労)	184	17.4	35.3	28.3	27.2	10.9	13.6	5.4	3.3	1.1	142.4
親と未婚の子のみの世帯 〔夫婦のどちらか、 又は夫婦ともに非就労〕	182	34.1	33.5	24.7	23.6	11.5	3.8	3.3	5.5	0.5	140.7
夫婦とその親の世帯 又は三世同居世帯	171	40.4	22.8	16.4	18.1	8.8	7.6	4.1	8.2	1.8	128.1
その他	9	22.2	-	44.4	33.3	11.1	22.2	-	-	-	133.3

## (2) 再配達を減らすための取組

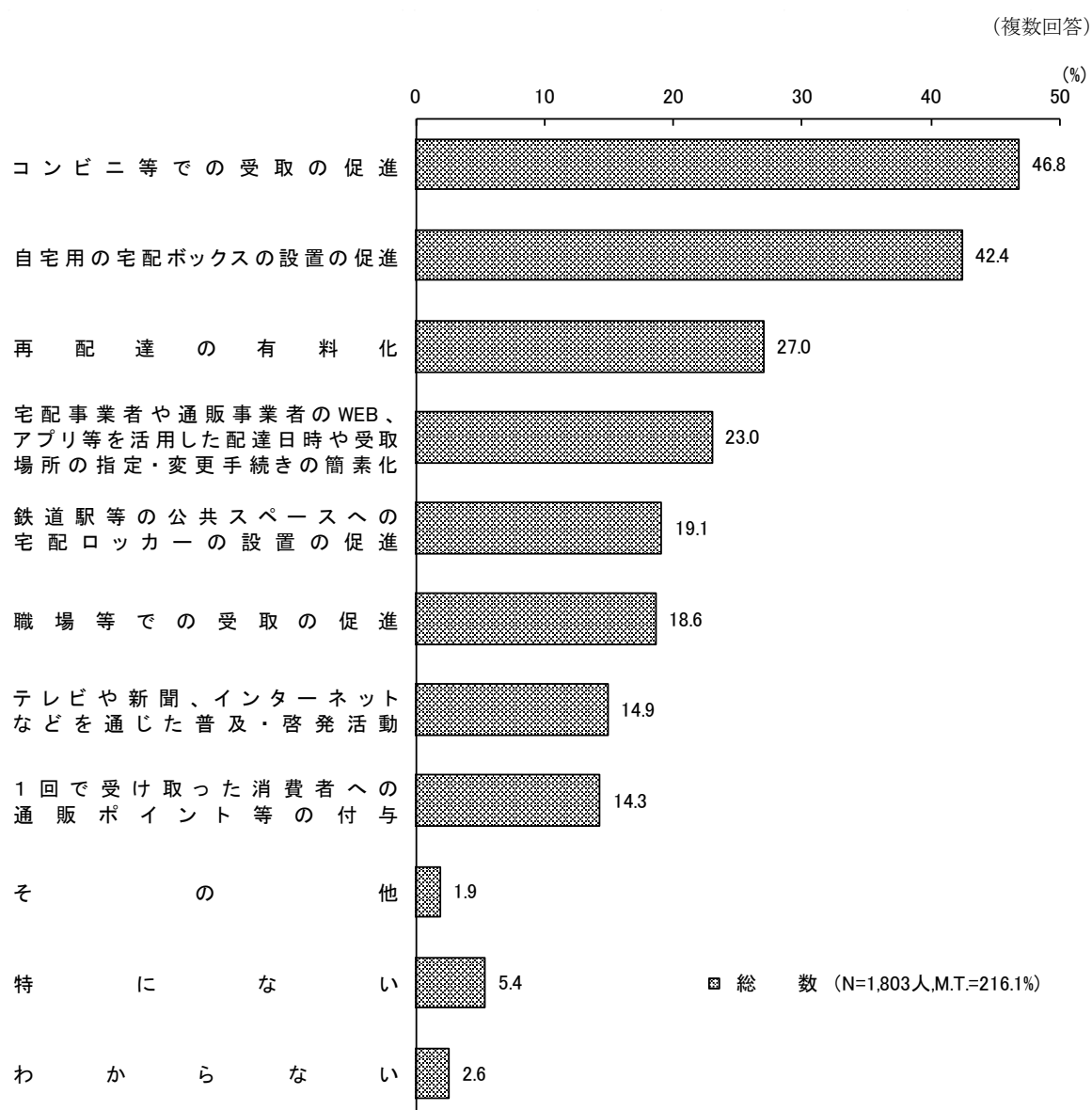
再配達を減らすために、どのような取組みが効果的だと思うか聞いたところ、「コンビニ等での受取の促進」を挙げた者の割合が46.8%と最も高く、以下、「自宅用の宅配ボックスの設置の促進」(42.4%)、「再配達の有料化」(27.0%)、「宅配事業者や通販事業者のWEB、アプリ等を活用した配達日時や受取場所の指定・変更手続きの簡素化」(23.0%)などの順となっている。(複数回答、上位4項目)

性別に見ると、「自宅用の宅配ボックスの設置の促進」を挙げた者の割合は女性で高くなっている。

年齢別に見ると、「コンビニ等での受取の促進」を挙げた者の割合は40歳代、50歳代で、「自宅用の宅配ボックスの設置の促進」、「再配達の有料化」を挙げた者の割合は18～29歳、30歳代で、「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」を挙げた者の割合は18～29歳から40歳代で、それぞれ高くなっている。

(図6、表6)

図6 再配達を減らすための取組





# 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%)

話は変わりますが、「宅配便の再配達問題」に関してお聞きします。

## 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
- (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) (オ) わからない

(Q4へ)

(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)

Q 4【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)

---

<フェイス・シート>

(F 1～F 3は「外交に関する世論調査」と共通)

F 4【回答票7】【世帯構成】お宅のご家族は、このように分類した場合、この中のどれにあたりますか。

- (10.8) (ア) 単身世帯
- (12.9) (イ) 夫婦のみの世帯(夫婦ともに就労)
- (13.5) (ウ) 夫婦のみの世帯(夫婦のどちらか、又は夫婦ともに非就労)
- (24.7) (エ) 親と未婚の子のみの世帯(夫婦ともに就労)
- (19.5) (オ) 親と未婚の子のみの世帯(夫婦のどちらか、又は夫婦ともに非就労)
- (17.1) (カ) 夫婦とその親の世帯又は三世帯同居世帯
- ( 1.3) その他 ( )
- ( 0.2) 無回答