

第1回 宅配の再配達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 議事概要

1. 日時

平成27年6月5日（金）14：00～16：00

2. 場所

中央合同庁舎3号館11階特別会議室

3. 議事概要

1. 再配達の現状、課題について関係者と認識共有するため、事務局より宅配の再配達に係る現状について、宅配事業者（ヤマト運輸、日本郵便）及び通販会社（アマゾンジャパン、楽天）より宅配の再配達削減に向けた取組について説明があった。

2. 委員からは全体を通じ、以下のような発言があった。

○コンビニ受取はコンビニにとって、来店してもらえるとというメリットがある。また、エリアに住んでいる方に対して地域サービスの一環として、広く使ってほしい。再配達に限らずコンビニ受取自体の認知度を上げていきたい。

一方で荷物を管理するためのオペレーションコストが上がってしまうのではないかと懸念を抱いており、オペレーションの簡素化も課題の一つである。現在はバーコードシステム等を整備し、荷物1個あたりの管理負担を削減するよう努めているが、引き続き検討する必要がある。

○コンビニ受取は宅配事業者にとっても効果が出る可能性は大きい。今後も各社と協力したい。

○集合住宅における宅配ボックスの利用率（宅配ボックス取扱個数/ボックス数）は10年前から比較すると2倍程度になっている。このまま宅配が伸び続けると、宅配ボックスが本当に足りなくなると実感している。消費者向けアンケートでは、例えばボックスに入らない大きさだったため等の理由で宅配ボックスに入らない荷物がどのくらいあるかのデータをとれないか。

○宅配ボックスのサイズは概ね標準化されている。20年前くらいにミカン箱を基準に作成したのが始まり。近年は貨物が小型化していることから、ボックスをより小さくするのが課題。マンションに設置されているボックスと駅に設置されているボックスはそれぞれ規格化されているが、マンションと駅ではサイズが異なる。

- 当協会の会員社では9割以上が配送料をなんらかの形で頂いている。
基本的に配送料は払うべきもの。消費者が配送料を払うか、送料無料なのかで消費者の再配達に関する意識の違いはあるのではないかと。
また配送の多様化の検討は好ましいことではあるが、高齢化に伴いあくまでも自宅までの配送を中心に考えるべきである。
- 「社会的損失」の定義は幅広く、たとえば消費者の待ち時間や荷主側が再発送をしなければならない場合のコストも損失である。これらの視点も入れてみてはどうか。
- 大阪で楽天ロッカーを見かけたが、他の通販会社も共同利用できれば回転率も良くなり、また、消費者にとってはより使いやすくなるのでは。
- 複数の通販会社共通のロッカーについては、今すぐには実行することは難しいが将来的には前向きに検討していくべき。商品を買ってもらい消費者に届けるまでのあらゆるインフラは共有化した方が良いのではないかと。
- （代引きが非受取の要因となるかについて）悪意のある非受取はそう多くはない。代引きについては、カードを持ちたくないという顧客もいるし、サービスは公平にあるべきなので、必ずしも否定するものではない。
- 再配達率については、品目によっても変わるのではないかと。温度がセンシティブなものや高価なものは消費者も配達を待つと思われるので再配達は少ないのではないかと。再配達の原因を分析するにはそのような観点も必要では。
- 相対的に日本のサービスはレベルが高いが、サービスが過剰化して消費者がそれを当然と捉えていないかと。消費者に宅配をはじめとした物流の重要性について意識してもらうのは非常に重要なことである。国交省には、国民の意識を変えることにも注力してほしい。
- 個々の企業でいろいろな取組をしていてそれぞれ重要で面白いと思うが、個々の企業の取組には限界がある。また重複によるムダも発生している。社会全体で共通プラットフォームをどう構築していくかという議論が重要だと思う。