

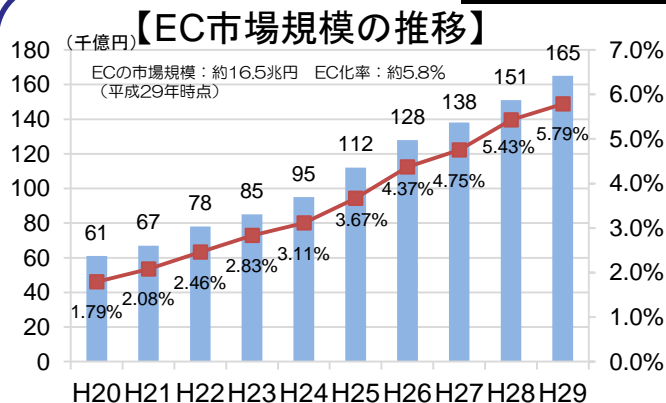
宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会 これまでの議論のとりまとめについて

平成30年11月
経済産業省
国土交通省

「宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会」の設置

- 貨物の輸送量全体に大きな変化がない中、EC市場の拡大に伴い、宅配便の取扱個数が増加。
- 宅配便の小口化・多頻度化も進み、積載率の低下や再配達の発生などの非効率も発生。
- また、トラックドライバー不足など、労働力不足も顕在化している。

宅配需要の増加

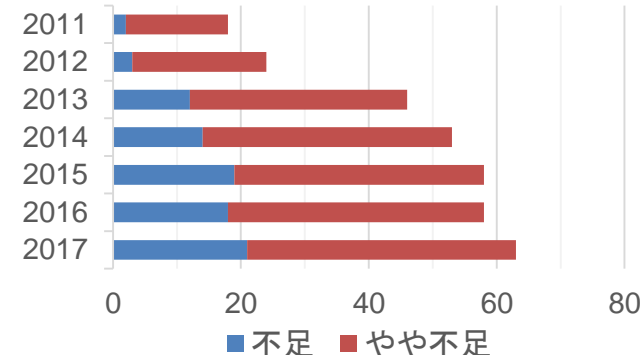


出典：経済産業省「電子商取引に関する市場調査」
 (注)「EC化率」は物販市場に占めるEC市場規模を示す。EC化率について、2009年度までの計数と2010年度以降の計数は「物販市場」の定義に連続性がない点留意。

出典：国土交通省「平成29年度宅配便等取扱個数の調査」
 (注)2007年度より、ゆうパックの実績を調査対象に追加。
 2016年度より、ゆうパケットの実績を調査対象に追加

労働力不足

【トラックドライバーが不足していると感じている企業の割合】



出典：全日本トラック協会「トラック運送業界の景況感」より作成

- EC市場の拡大傾向や労働人口の減少は今後も続く見込み。
- こうした状況の中、個々の事業者・業界での効率化には限界があり、EC事業者・宅配事業者がIT等を活用しつつ連携し、消費者の利便性の向上を図った上で、サプライチェーン全体の生産性の向上に取り組むことが必要。まずは、両者が連携した先進的な取組をとりまとめ、普及を図っていくことを目的として宅配事業者、EC事業者、国の三者で「**宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会**」を2018年5月に設置。



「宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会」の開催状況

○ 下記概要にて、2018年5月～10月にかけて、計4回開催。

開催実績

● 第1回 5月29日

- ・ 連絡会開催趣旨・背景説明
- ・ 再配達削減に向けた国の取組、総括
- ・ 議題提起、意見交換

● 第2回 7月9日

- ・ 取組事例の発表
- ・ 議題の検討（消費者とのコミュニケーション強化）

● 第3回 9月6日

- ・ 取組事例の発表
- ・ 議題の検討（多様な受取方法の推進）

● 第4回 10月17日

- ・ 取組事例のまとめ

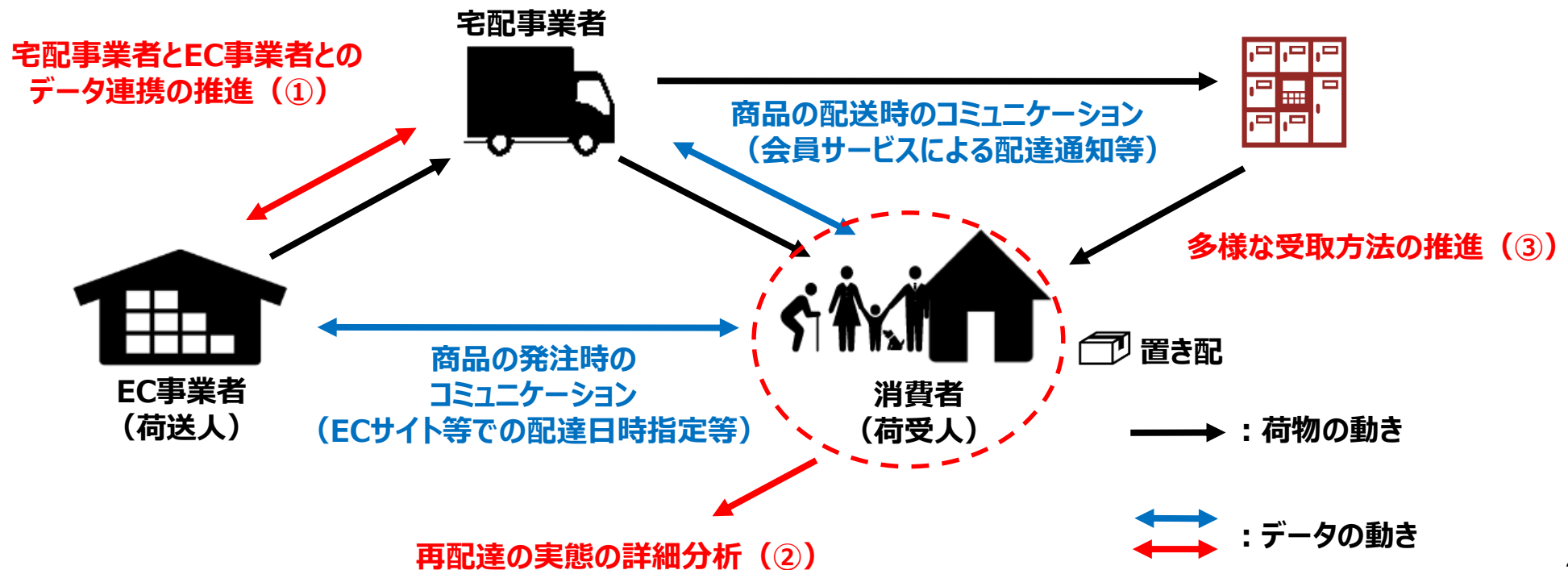
<委員>			<オブザーバー>		
アスクル(株)	執行役員	イノベーションオフィサー本部長 池田 和幸	ヤマト運輸(株)	執行役員第一法人営業部長兼	
アマゾンジャパン(同)	渉外本部本部長	渡辺 弘美	楽天(株)	第二法人営業部長	吉田 迅利
オルビス(株)	SCM推進部 課長	丸山 三千代	リンベル(株)	渉外室ヴァイスジェネラルマネージャー	小木曾 稔
佐川急便(株)	執行役員営業担当兼営業部長	谷本 信之		営業本部 流通統括部 部長	足立 隆浩
(株)千趣会	取締役 執行役員	梶原 健司	<オブザーバー>		
(株)ZOZO	取締役	大蔵 峰樹	(公社)日本通信販売協会		
日本郵便(株)	執行役員	小池 信也	<事務局>		
(株)ファンケル	カスタマーサービスセンター物流部		経済産業省商務・サービスグループ 消費経済企画室・物流企画室		
	物流運営グループ課長	中澤 啓至	経済産業省資源エネルギー庁省エネルギー・新エネルギー部 省エネルギー課		
(株)丸和運輸機関	取締役 執行役員		国土交通省総合政策局 物流政策課 企画室		
	ECラストワンマイル事業本部本部長	岩崎 哲律	国土交通省自動車局 貨物課		
ヤフー(株)	コマースカンパニーショッピング統括本部		環境省地球環境局 地球温暖化対策課		
	事業開発本部事業開発部部長	山下 滋			

「宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会」のこれまでの議論のとりまとめ

- 宅配・EC事業者双方のサービス・生産性の向上を目指し、今回、再配達削減に向けた事業者の取組事例集を取りまとめた。
- 今後、連絡会での議論を踏まえ、両者が連携した再配達削減の解決策の実現に向けて、事業者・関係団体・関係省庁が協力しながら、検討を進め、継続的な連携を推進していく。

【今後、対応を進めていく事項】

- ① 宅配事業者とEC事業者とのデータ連携の推進
- ② 再配達の実態の詳細分析
- ③ 多様な受取方法の推進



(1) 宅配事業とEC事業の生産性向上に向けた対応

① 宅配事業者とEC事業者とのデータ連携

(現状の取組)

宅配事業者やEC事業者による、メールやコミュニケーションアプリ等を活用した配達予定日時の通知サービスの提供や、WEB上での配達状況の確認、再配達の受付、受取日時の変更サービスの提供が行われ、事業者と消費者とのコミュニケーションによる再配達削減の取組が行われている。

(課題認識)

多様化した消費者のニーズに対応しつつ、再配達の削減を進めるためには、宅配事業者・EC事業者が独自に保有しているデータの共有・利活用による、消費者とのコミュニケーション強化が有効との指摘があった。

一方、個人情報保護の観点での懸念や、企業の競争上の情報と再配達削減のために連携すべき情報の切り分けが不明確等の課題が存在しているとの指摘があった。

(今後の対応の方向性)

- ・事業者団体にも協力を得て、データ連携時の課題となるユースケースを年内を目処としてとりまとめ、来年以降に個人情報保護の観点等での検討を実施し、整理を行う。
- ・データ連携時の技術面・制度面での課題については、事業者ヒアリング等を行い、関係省庁で検討を進める。

(2) 宅配事業とEC事業の生産性向上に向けた対応

②再配達の実態の詳細分析

(現状の取組)

国によって、平成29年に再配達問題に関する世論調査を実施した。

また、国交省にて、再配達率調査（宅配事業者の任意の協力を得るかたちでのサンプル調査（年に2回、都市部・都市部郊外・地方の3エリア別））を実施し、定点観測を行っている。

(課題認識)

更なる再配達削減策の検討のためには、消費者属性等のより詳細なデータを取得し、再配達の実態について詳細を把握・分析を行い、より具体的な課題抽出をしていくことが有効との指摘があった。

(今後の対応の方向性)

- ・消費者属性等のデータ取得・分析方法等については、宅配事業者とEC事業者の協力を得ながら、引き続き、関係省庁で対応策の検討を進める。

(3) 宅配事業とEC事業の生産性向上に向けた対応

③ 多様な受取方法の推進

(現状)

事業者による、駅・コンビニ・マンション等への宅配ボックスの設置や国による、オープン型宅配ボックスの利活用推進のための支援が実施されている。

また、コンビニ受取や置き配等のサービスについても、それぞれの宅配事業者によって、消費者への提供が実施されている。

(課題認識)

多様な受取方法の実現のためには、注文時に「宅配ボックス」や「置き配」といった受取方法を選択できることや配達先情報（宅配ボックスの空き情報、サイズ等）と、荷物情報（荷姿・梱包等）を組み合わせることができる環境の整備等が有効。特に、宅配ボックスの配達先情報の不足が、宅配ボックスの利用の妨げになっているとの指摘があった。

また、宅配ボックス等から自宅まで消費者が持ち帰るという前提で荷姿・梱包を見直すことも有効との指摘があった。

(今後の対応の方向性)

- ・本年度に環境省が実施する、EC事業者向けアンケートの結果等を踏まえ、多様な受取方法の実現に対する各事業者の取組状況・課題を調査・分析を行う。

次回以降の連絡会について(継続的な連携の推進に関する提案)

これまでも、地球温暖化対策のための国民運動「COOL CHOICE」の一環として「COOL CHOICE できるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン～みんなで宅配便再配達防止に取り組むプロジェクト～」などにおいて消費者を含めた必要な関係者間の連携を実施しているところ。

また、2018年5月よりは、宅配・EC事業者双方のサービス・生産性の向上を図るため、具体的な事例も含めた「意見交換」の場として、本連絡会を設置し、議論を行った。

引き続き、宅配・EC事業者双方のサービス・生産性の向上をはかっていくため、本連絡会については、これまでの議論を踏まえ、事業者・関係団体・関係省庁が連携して進めていく①宅配事業者とEC事業者とのデータ連携、②再配達の実態の詳細分析、③多様な受取方法の推進、についての検討状況や各社の最新の取組・連携状況等の共有を行う場として、継続的に開催していく。