

アンケート回答の状況について

平成27年8月25日

国土交通省

物流審議官部門 物流政策課 企画室

| | | |
|----|----------------|------|
| 1. | 回答状況について(中間集計) | p.1 |
| 2. | 回答結果① | p.2 |
| 2. | 回答結果② | p.3 |
| 2. | 回答結果③ | p.4 |
| 2. | 回答結果④ | p.5 |
| 2. | 回答結果⑤ | p.6 |
| 2. | 回答結果⑥ | p.7 |
| 2. | 回答結果⑦ | p.8 |
| 2. | 回答結果⑧ | p.9 |
| 2. | 回答結果⑨-1 | p.10 |
| 2. | 回答結果⑨-2 | p.11 |
| 2. | 回答結果⑩ | p.12 |
| 2. | 回答結果⑪ | p.13 |
| 3. | まとめ | p.14 |

1. 回答状況について(中間集計)

○再配達が発生した原因、及びどのような受取方法であれば再配達を防ぐことができたのか、消費者の意識を調査し、有効な方策を抽出するため消費者向けにアンケートを実施した。

アンケート回答者について (※切は8月21日(金)のため、8月17日(月)分までの中間集計)
回答者数:1050名 (うち、男性662名/女性388名、東京都418名/それ以外632名)

①再配達荷物とともにアンケートを配布された回答者 (238名)

【回答方法】 a)アンケート用紙への記入、郵送 (回答者:210名)、
b)Web上での回答(回答者:28名)

【配布方法】 ヤマト運輸、佐川急便、日本郵便より再配達になった顧客に対し、配達荷物とともに本アンケートを配布 等

【配布エリア】 都内複数エリア、関東各地

【配布数】 3000部

【配布期間】 2015年8月4日(火)~12日(水)まで

【回答期間】 2015年8月4日(火)~21日(金)まで

②国土交通省のホームページから回答した回答者(812名)

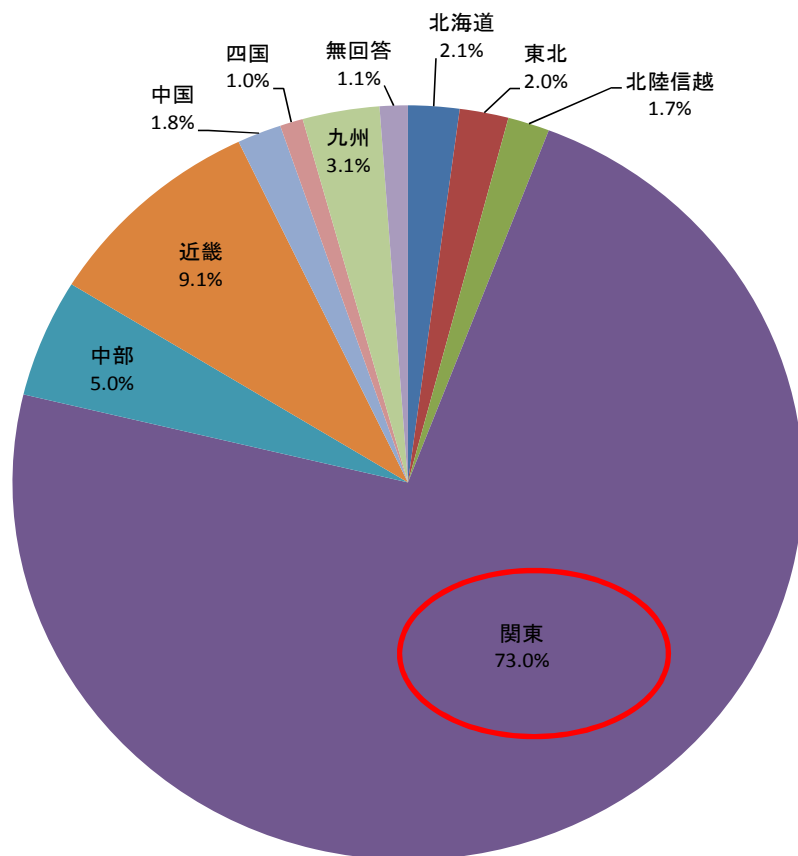
【対象エリア】 全国

【回答期間】 2015年8月4日(火)~21日(金)まで

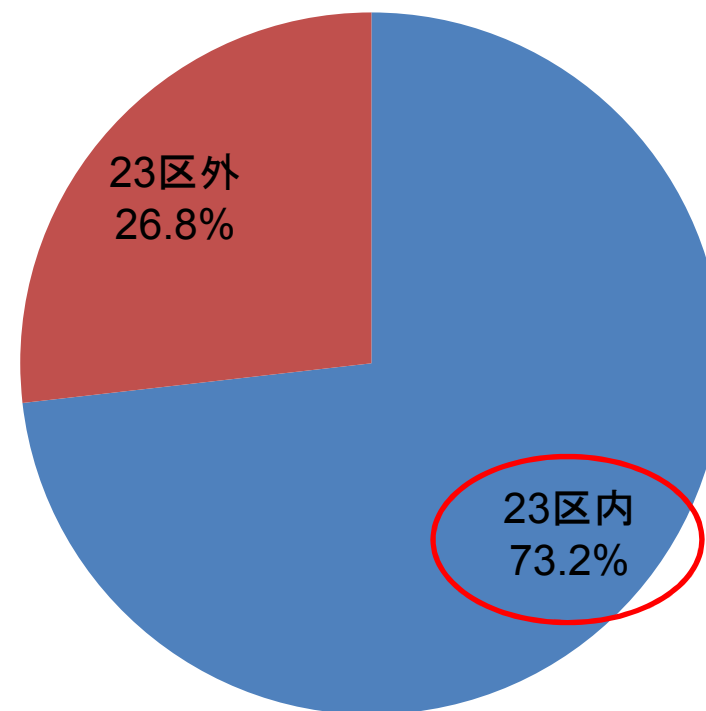
2. 回答結果①

問1 お住まいの地域をご回答ください。

全回答者(1050名)のうち73%は
関東に住んでいる。



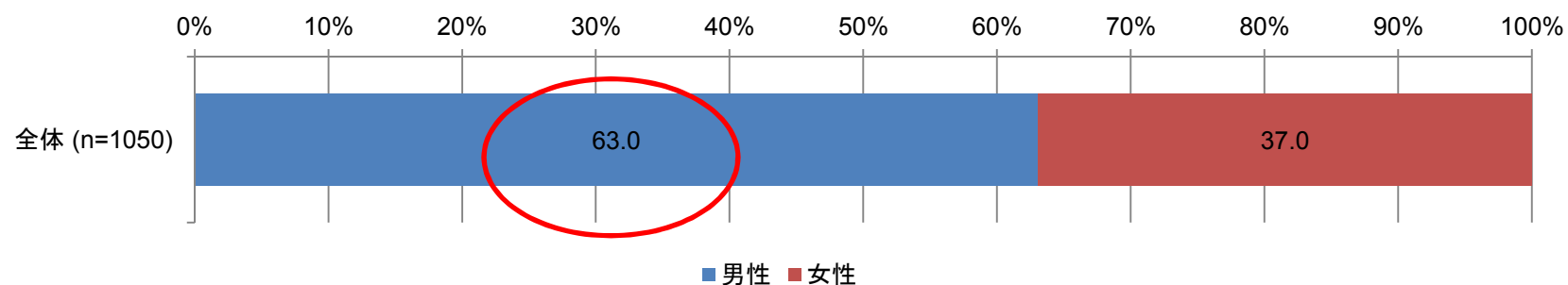
東京都の回答者(418名)のうち
73.2%は23区内に住んでいる。



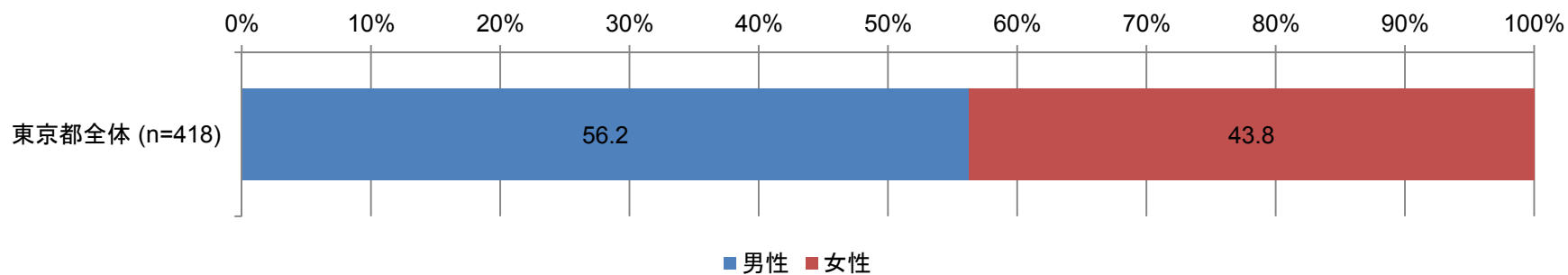
2. 回答結果②

問2 性別をご回答ください。

全回答者(1050名)のうち63%が男性、37%が女性。



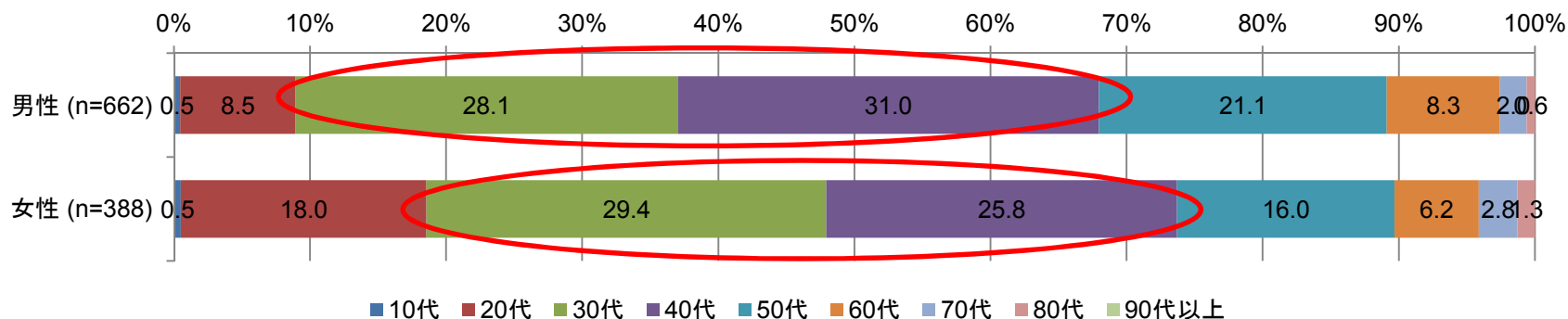
東京都の回答者(418名)のうち56.2%が男性、43.8%が女性。



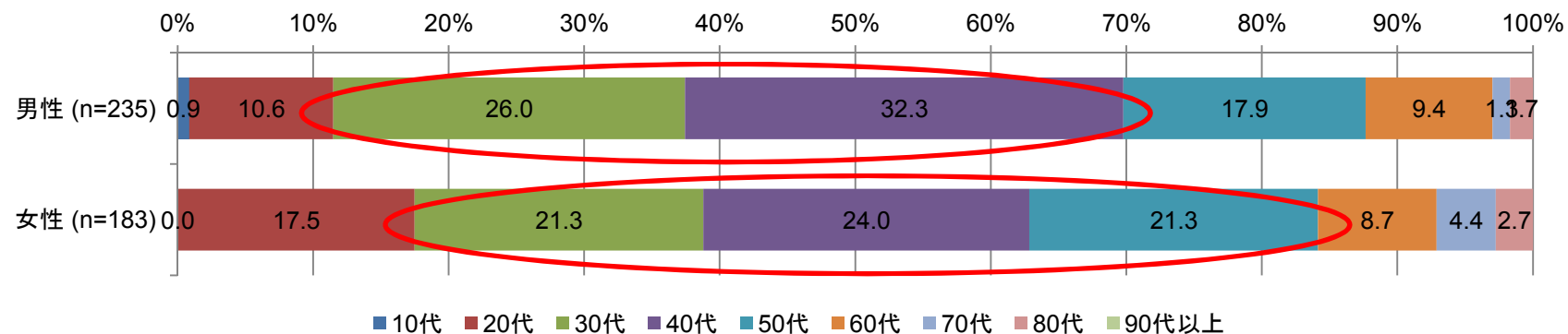
2. 回答結果③

問3 年代をご回答ください。

全回答者(1050名)のうち30代と40代で50%強(男性は60%弱)を占める。



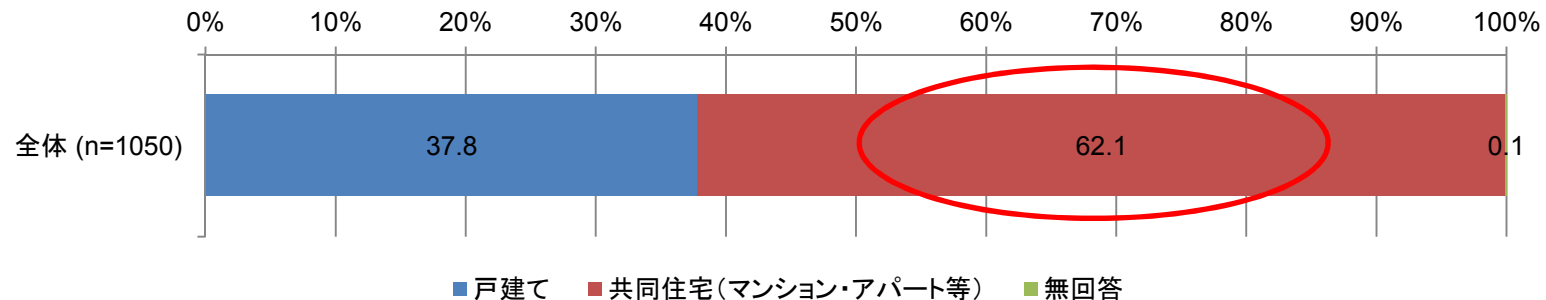
東京都の回答者(418名)のうち、男性は30代(26.0%)と40代(32.3%)で60%弱を占める。女性は40代が最も多く24%、次いで30代と50代がそれぞれ21.3%を占める。



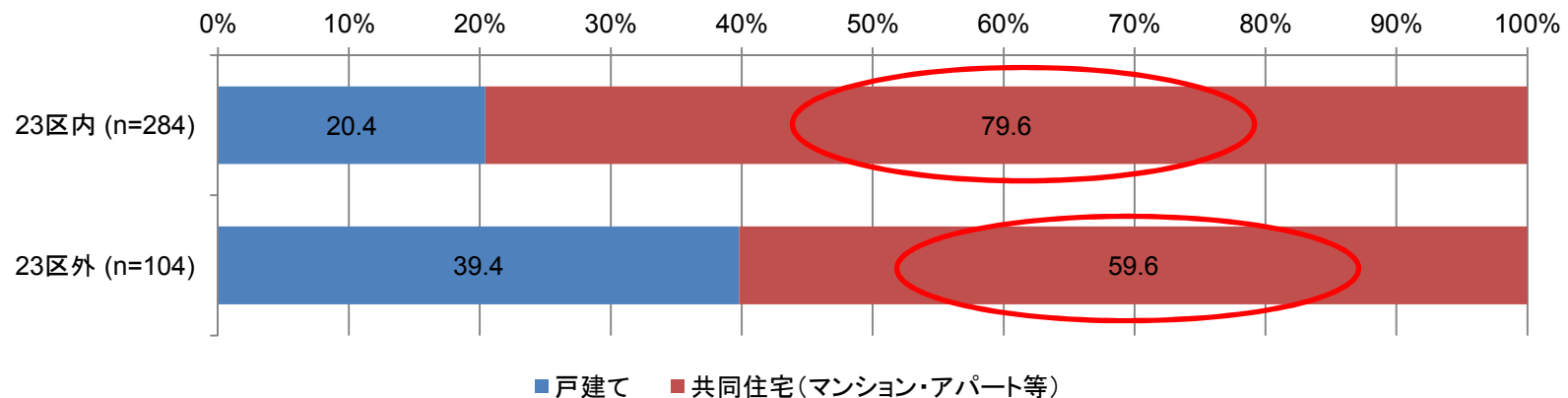
2. 回答結果④

問4 現在お住まいの住居のタイプをご回答ください。

全回答者(1050名)のうち62.1%が共同住宅に住んでおり、37.8%が戸建てに住んでいる。



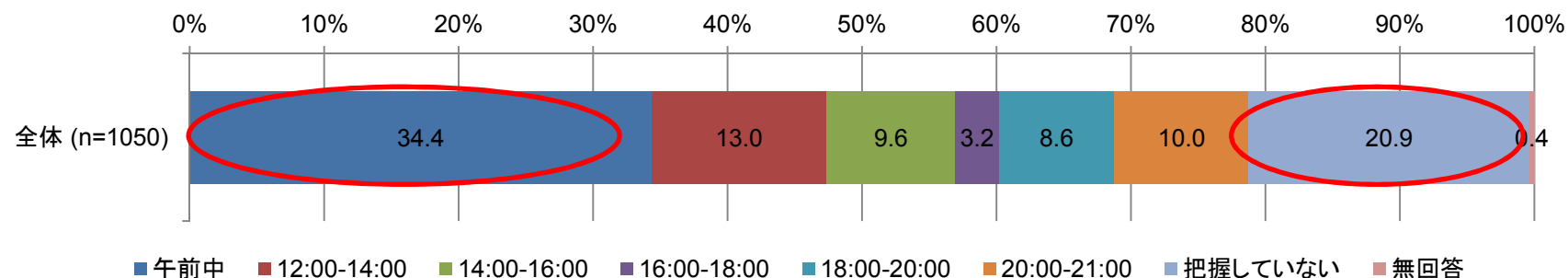
東京都の回答者(418名)のうち23区内では約80%が共同住宅に住んでおり、23区外では約40%が戸建て、約60%が共同住宅に住んでいる。



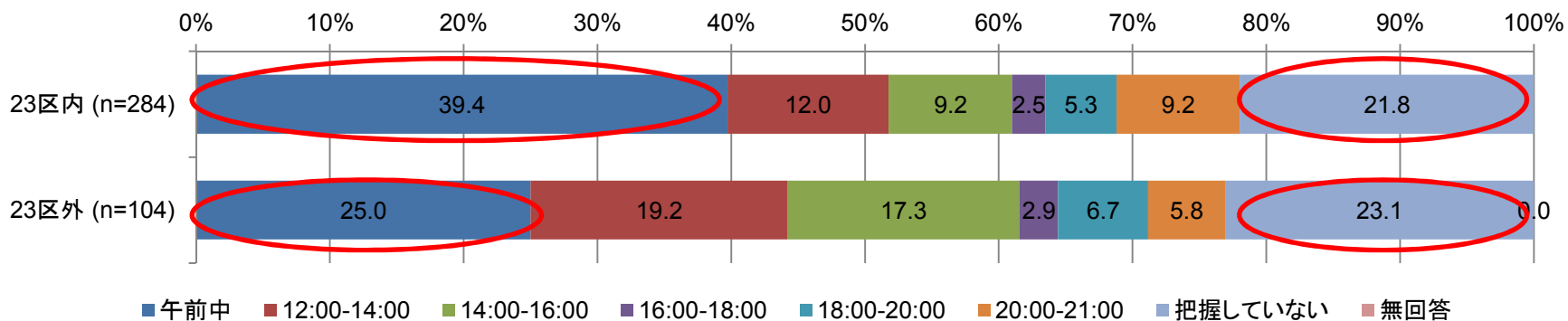
2. 回答結果⑤

問5 今回配達される（または、直近で受け取った）お荷物の1回目の配達時間をご回答ください。

全回答者（1050名）のうち「午前中」に配達された人が最も多く34.4%を占めているが、「把握していない」が20.9%で2番目に多い。



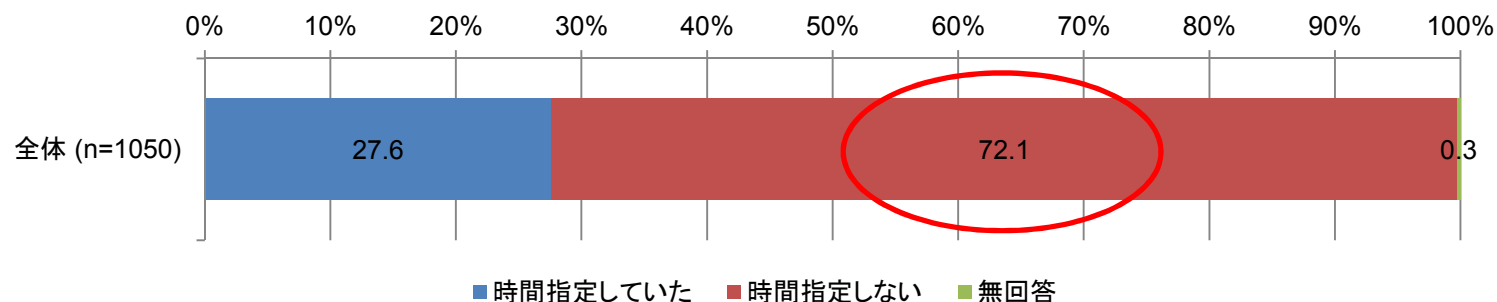
東京都の回答者（418名）のうち、23区内に住む人の約4割が「午前中」に配達されており、次いで「把握していない」が多い（21.8%）。23区外では「午前中」指定と「把握していない」がいずれも2割以上を占めており、最も多い。



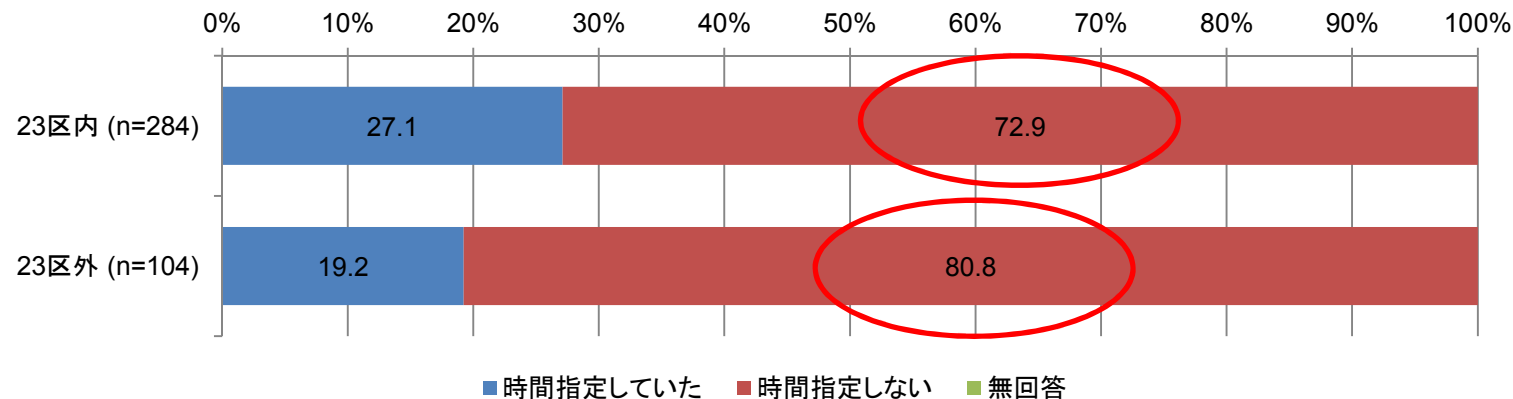
2. 回答結果⑥

問6 今回配達される（または、直近で受け取った）お荷物について配達時間の指定はして
いましたか？

全回答者(1050名)のうち時間指定をしていなかった人が72%を占める。



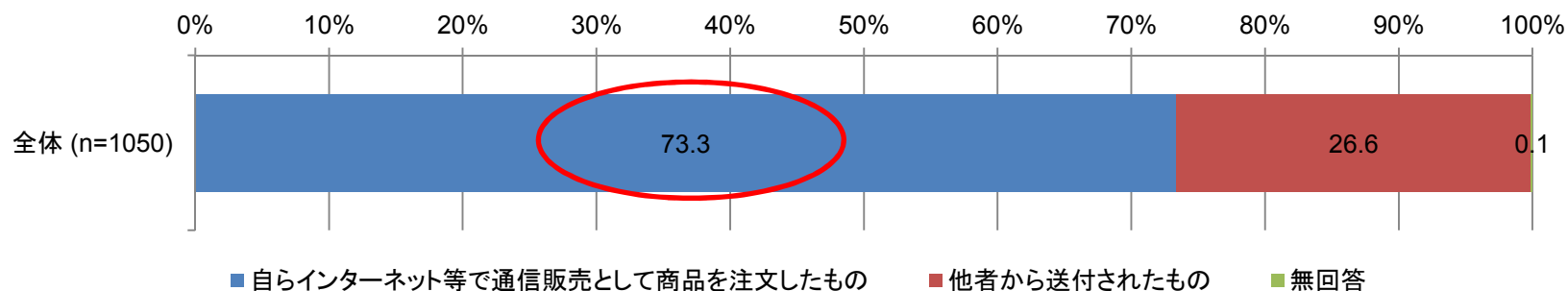
東京都の回答者(418名)のうち、23区外では時間指定をしていなかった人が80.8%を占める。



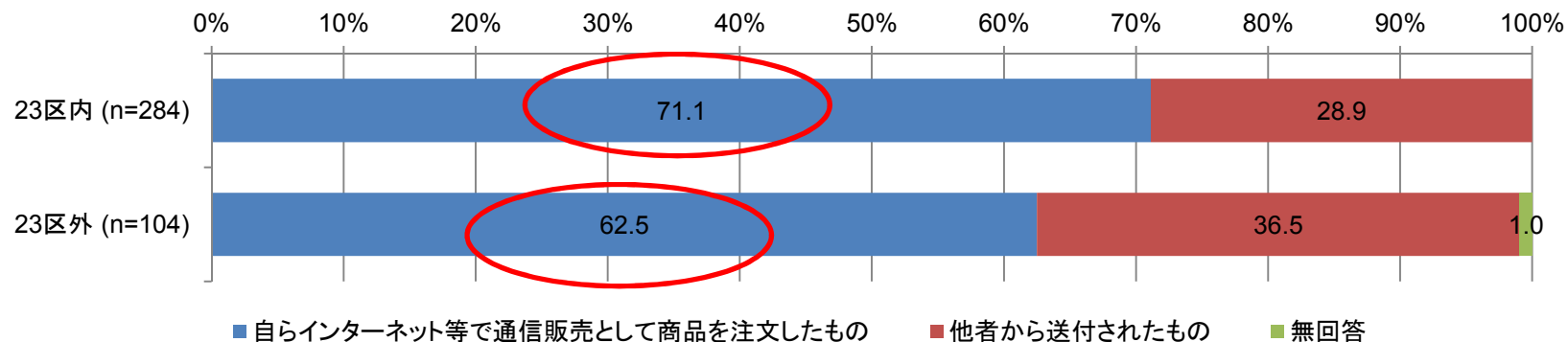
2. 回答結果⑦

問7 今回配達される（または、直近で受け取った）お荷物の宅配便の中身はご自身で注文したものでしょうか？

全回答者(1050名)のうち、「自らインターネット等で通信販売として商品を注文したもの」が73%以上を占める。



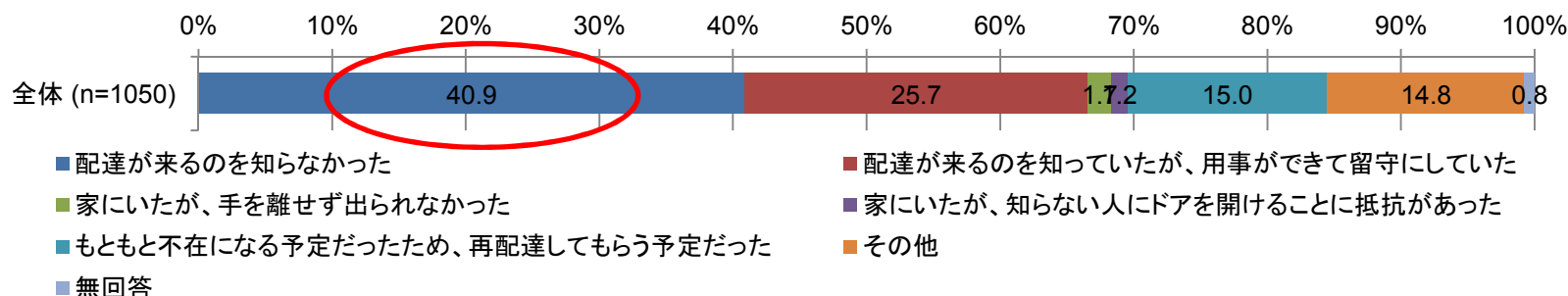
東京都の回答者(418名)のうち、23区内では71.1%、23区外では62.5%が「自らインターネット等で通信販売として商品を注文したもの」。



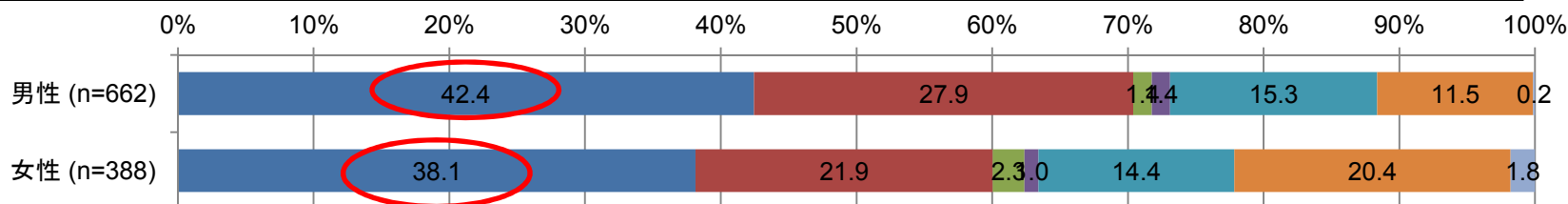
2. 回答結果⑧

問8 1回目の配達で受け取れなかった理由を差支えなければご回答ください

全回答者(1050名)のうち、「配達に来るのを知らなかった」が40.9%を占める。



1回目で受け取れなかった理由は、性別の差はあまりない。



「その他」の声：

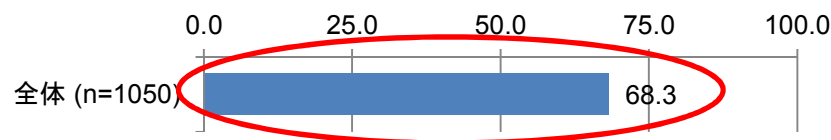
- 通販会社のHPで注文時に日時指定は追加料金がかかるのでしなかった。
- 在宅していたのに不在票がポストに入れられていた。
- メール便を指定していたため不在でも商品が受け取れると思っていたが、帰宅したら郵便受けに不在票が入っていた。
- 宅配ボックスに入れられるのに入れてもらえなかった。
- 指定できる時間に希望の時間がなかった。 ・もう少し遅い時間選択があれば受け取れた。
- 配達時間が2~3時間単位の枠ではなく30分単位の枠であれば、他の予定との調整ができるので受け取れる。
- 予想外に宅配ボックスに入らないサイズだった上に不在にしていた。 ・宅配ボックスが一杯で預けて貰えなかった。
- 返品交換したら、前の時間指定の時間をインプットされてしまった。
- 定期便で日にちの指定はしているが時間は不明。 ・なるべく宅配ボックスを利用したいから。(女性)
- 注文時に12日配達とあったが、実際には11日に届いた。 ・京都からのため午前指定しても午後になった。(神奈川県)等

2. 回答結果⑨-1

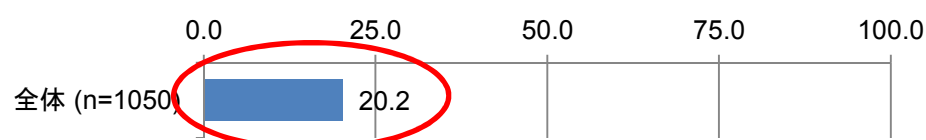
問9 どのような方法であれば1回で確実に受け取ることができたと思いますか？
 (複数回答可) ①有人の場合

全回答者(1050名)のうち、コンビニのレジで受け取りたい人が最も多く、自宅付近のコンビニが68.3%、勤務地付近のコンビニが20.2%を占める。

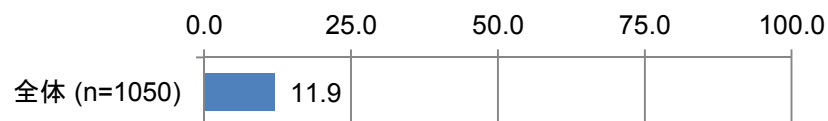
1. 自宅付近のコンビニのレジ



4. 勤務地のコンビニのレジ



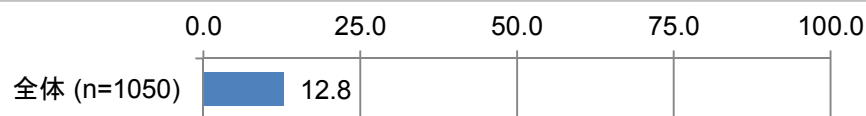
2. 自宅付近の駅の有人カウンター (時間制限あり)



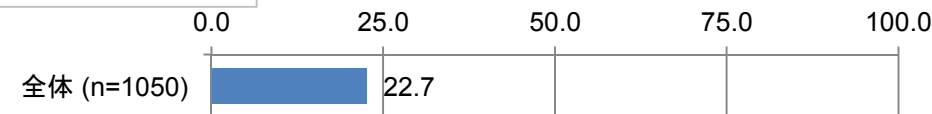
5. 勤務地付近の駅の有人カウンター (時間制限あり)



3. 自宅付近のスーパーの有人カウンター (時間制限あり)



6. その他



「その他」の声：

- 宅配業者の営業所 (24時間対応) で受取
- 配達前に電話またはメールにて事前通知
- 夜間配達
- 宅配ボックスの設置をマンションであれば義務づける
- 家庭用宅配ボックスを作って欲しい
- 通販会社と運送会社との連動による配達時間のメール通知に加え配達時間の変更をできるようにする
- マンションの宅配ボックスに入れてほしい
- ネット等での時間変更依頼
- 最初の配送から時間指定できるようにしてほしい
- 無料での時間指定
- 詳細なお届け日及び時間が受け取り手側に分かり辛い仕組みとなっている
- 有人カウンターでの受け取りは、送り主と当方の情報が見られるため抵抗がある

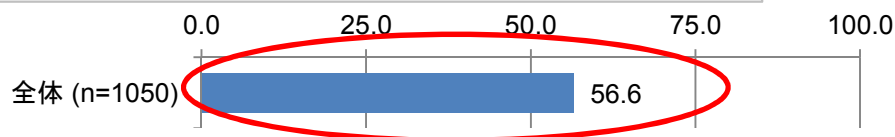
等

2. 回答結果⑨-2

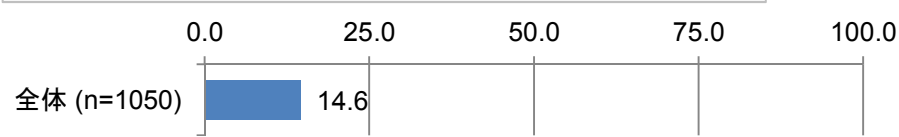
問9 どのような方法であれば1回で確実に受け取ることができたと思いますか？
 (複数回答可) ②無人の場合

全回答者(1050名)のうち、自宅付近のコンビニに設置されたロッカーでの受取希望が56.6%を占めており、最も多い。次いで、自宅付近の駅に設置されたロッカーでの受取希望が多く(28.8%)、自宅付近での受取希望が高いことが分かる。

1. 自宅付近のコンビニに設置されたロッカー



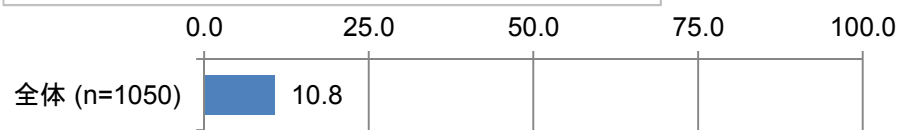
4. 勤務地付近のコンビニに設置されたロッカー



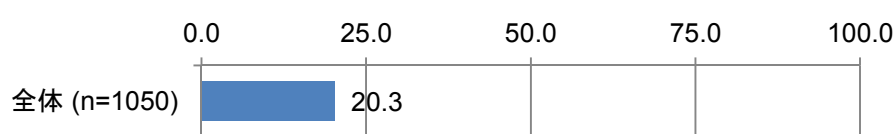
2. 自宅付近の駅に設置されたロッカー



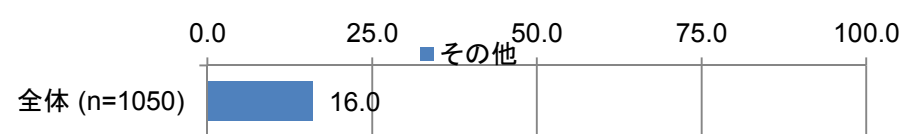
5. 勤務地付近の駅に設置されたロッカー



3. 自宅付近のスーパーに設置されたロッカー



6. その他



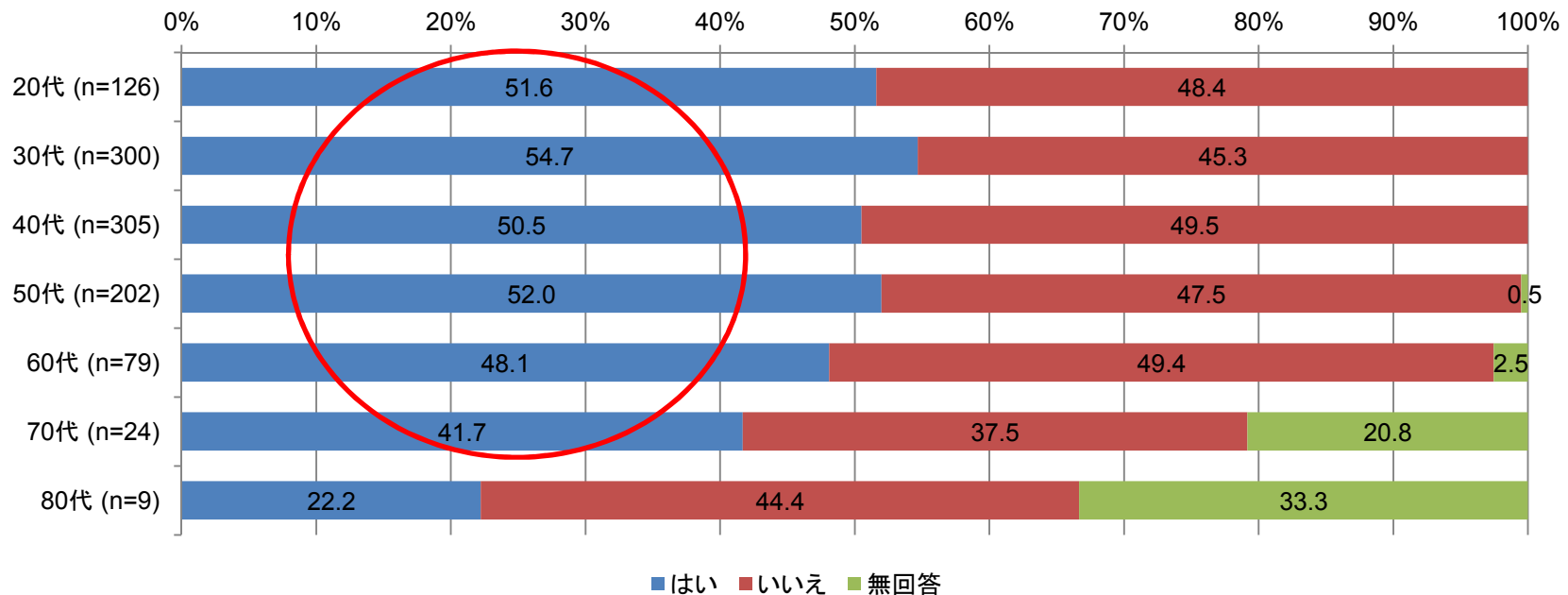
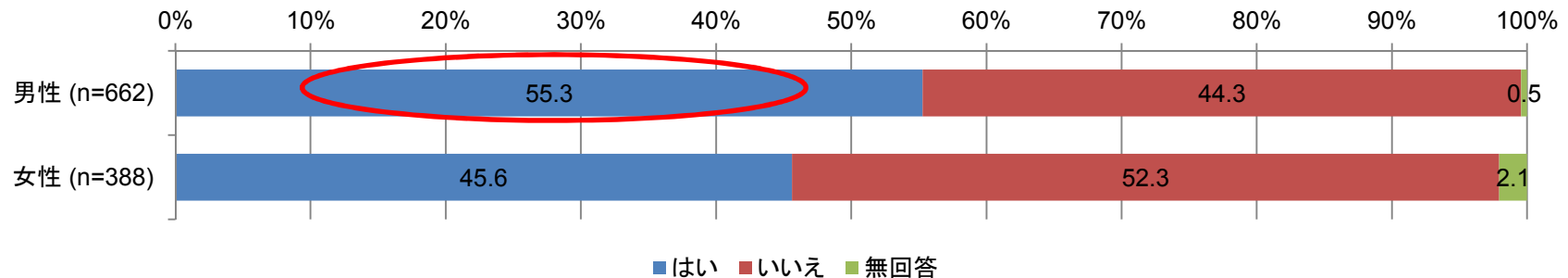
「その他」の声：

- ・コインランドリーへのロッカー設置
 - ・自宅の宅配ボックス
 - ・自宅付近の駐車場のロッカー設置
 - ・勤務地に配達
 - ・最寄りにコンビニ、駅がないためやはり再配達を希望。(東京都稲城市)
 - ・自家用車のトランク
 - ・結局、自宅以外の受け取りは宅配メリットがない。
 - ・無人で良いなら、玄関前に置き配を希望。
 - ・今回受け取ったものが生ものであったため、ロッカーでは保管できない。(冷蔵システムがあれば別)
 - ・荷物が届くことが事前に知らせてもらい、その通知に対して受取時間、場所を細かく指定できるようにしてほしい。
 - ・小さい荷物ならポストに入れてほしい。
- 等

2. 回答結果⑩

問10 受取時にポイントが付与される等のメリットがある場合、1回での受取の可能性は高まると思いますか？

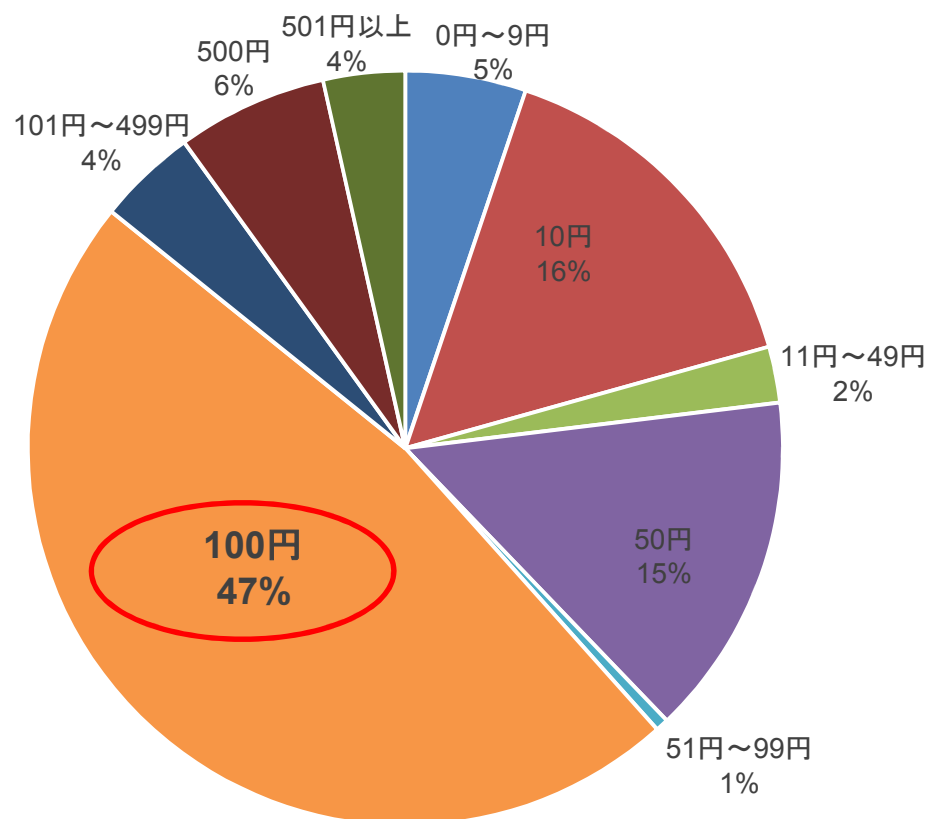
全回答者(1050名)のうち、男性は55.3%が1回での受取の可能性は高まると回答し、女性の45.6%を上回る。年代別では20代から60代のいずれの世代も約50%が高まると回答。



2. 回答結果⑪

問11 問10で「はい」とご回答頂いた方にお聞きします。何円相当以上のポイントであれば1回で受け取ろうと思いますか？

回答者(543名)のうち、「100円」が最も多く47%を占める。



■ 0円~9円
 ■ 10円
 ■ 11円~49円
 ■ 50円
 ■ 51円~99円
 ■ 100円
 ■ 101円~499円
 ■ 500円
 ■ 501円以上

3. まとめ

以上のアンケートの中間集計から、以下の傾向が分かった。

- 初回に配達され、不在だった時間帯で最も多いのは午前中。
- 再配達になった荷物の70%強が時間指定をしておらず、また約3/4の荷物は通信販売で自ら購入した商品であった。
- 再配達になった理由として最も多かったのは「配達が来るのを知らなかった」。中でも、「日時指定が有料のため、活用しなかった」という声もあった。次いで、「遅い時間であれば受け取れた」、「宅配ボックスが埋まっていた入れられなかった」、「メール便にも関わらず不在票が入っていた」、「定期便等で都度の日時指定の確認がなかった」等という声もあった。
- 1回で確実に受け取れる方法として、「自宅付近のコンビニのレジ/ロッカーの活用」や「駅に設置されたカウンター/ロッカーの活用」の希望が多かったが、そもそも「配達前に電話やメールで事前通知」や「システム上での時間変更（通販会社と運送会社の更なるシステムの連携を含む）」が可能であれば受け取れるという声もあった。
- 回答者の約半数がポイント付与のインセンティブがあれば1度で受け取る努力をすると回答。そのうち、100円相当のポイントが妥当であるという回答が47%、100円以下相当のポイントが妥当であるという回答が86%を占めた。