

検討に当たっての基本的考え方、論点及び方向性の整理 (議論のためのたたき台)

I. 基本的考え方 ～検討に当たっての方針

今回の検討に当たっては、宅配便サービスの特性等に鑑み、以下の方針に基づき検討を進めることとしたら如何か。

1：宅配便サービスは、本来、消費者（受取人）の玄関先での手渡しで行われるサービスであり、また、高齢化の進展に伴い玄関先での受渡しのニーズが増加すると見込まれる。

このため、消費者が希望する場合には、受取方法の多様化等を通じて消費者の利便性を向上する観点から、消費者向けアンケート等を踏まえ検討を進める。

2：玄関先での手渡しを不要とするサービス（いわゆるメール便等であり、以下「メール便等」とする。）についても、ポストに入らない場合は手渡しが発生する点、宅配便等からのシフトの受け皿となり再配達の減少につながる点を踏まえ、当該サービスについても検討の対象とする。

3：今回の検討は、関係者の消費者の利便性向上に向けた取組を通じて回避可能な再配達を最小限化するためのものであり、合理的な範囲内での再配達の発生は宅配サービスの一環であることに留意する。

4：最小限のリソースの投入で最大限の効果を得るため、現在、各関係者において創意工夫を凝らして実施している取組も生かしつつ、その効果を増進させ、利用者から見て分かりやすく、その利便性を向上させるものとする。その場合、連携を行うことが効果的である等の場合には関係者の連携を促すこととする。

その際、各社の経営戦略に基づき、取組の方針、程度等や、各社の連携のあり方についても差異が生じる場合があり得ることに留意する。

等

Ⅱ. 宅配の再配達が発生する要因等の整理

昨今の宅配便取扱個数の伸びの主たる要因の一つがEC等の通信販売であることに鑑み、これを念頭において、新たな取組により回避可能な再配達の削減に向け課題を抽出すべく、注文、出荷、配達、受取の各段階毎に、議論のたたき台として宅配の再配達が発生する背景・要因について整理を試みた。

1. 注文時…主たる関係者は、消費者（発注者）及び通信販売事業者等

1) 配達日時の指定に係る要因等

- イ. 日時指定が注文時に行えない、又は、有料サービスとなっており利用しづらい
- ロ. 受取側の不確実な状況等に基づき、不確実な日時を指定せざるを得ない
- ハ. 在宅日時が不明なため配達日時の指定を行えない
- ニ. 指定可能な配達時間が生活のリズムに合っていないため指定できない（夜間、深夜等の時間帯の指定ができない）

等

2) 受取方法（対面、宅配ボックス等）の指定に係る要因等

- イ. 自宅等のみしか指定できず、宅配ボックス、コンビニエンスストアでの受取等他の利便性が高い方法を選択できない、又は、指定できる場合も有料サービスとなっており利用しづらい
- ロ. 注文時に、帰宅時間が不明など不確実な状況等に基づき受取方法を設定してしまう
- ハ. 代金引換、クール便での扱いになる、サイズが大きい等の事情により、宅配ボックス、コンビニエンスストアでの受取等他の利便性が高い方法を選択できない荷物であった

等

3) 発送方法（宅配便、いわゆるメール便等）の選択に係る要因等

- イ. 自宅での郵便受等で受取可能で対面受取が不要であるメール便等を選択できない
- ロ. 郵便受等への配達後の紛失等を懸念すること、宅配便との間で配送料金に差異が生じないこと等から、敢えて自宅での郵便受等での受取可能な対面受取不要なメール便等を選択しない

等

2. 商品出荷時…主たる関係者は、通信販売事業者、物流事業者等**1) 注文時の日時指定・受取先の有効性に係る要因等**

- イ. 注文時に指定された日時・受取方法について、発送時点でも変更等が無いか確認するシステムとなっていない、又は指定された配達日時等をリマインドしていない
- ロ. 注文時に日時・受取方法指定が行われなかったものについて（居宅日時等が不明、注文者と受取人が別の場合等）、発送日・配達日が確定後、再度、受取人に対して日時・受取方法指定の要否を確認しない

等

2) 梱包・発送方法に係る要因等

- イ. 荷物のサイズに鑑みて宅配ボックスにも対応できる適切なサイズの梱包を選択可能であるにもかかわらず、宅配ボックスに入らない大きなサイズの梱包で発送
- ロ. 郵便受等で受取可能な対面受取不要なメール便等を発注者が指定したにもかかわらず、ポスト投函等ができない梱包（大きなサイズ、折曲不可等）で発送

等

3. 商品配達時・受取時…主たる関係者は、物流事業者、消費者（受取人）等**1) 消費者の在宅等の対応に関する要因等**

- イ. 一度指定した日時を事後的に変更できない、外出先からのWEB上での変更など簡便な方法で日時指定の変更ができない、又はどの運送会社での配達か毎回違うため消費者にとってWEB上等での手続きがしにくい
- ロ. 予定通りに帰宅ができず、又は、突発的な外出予定が入りやむを得ず受け取れない
- ハ. 在宅していたが、手が離せなかった等のため意図的に受取りに出ない
- ニ. 指定した日時に配達に来ないため時間経過後に外出した
- ホ. 時間指定を行わなかったため、配達される具体的な時間が不明で対応できない
- ヘ. 重量物等の自分での持ち運びをしたくないため、どうしても玄関先まで配達を希望する（宅配ボックス等を活用しない）一方、日時指定せず、不在がちである

等

2) 受取場所等の制約に関する要因等

- イ. 宅配ボックス等が既に埋まっていて入らない
- ロ. 宅配ボックス等のサイズが小さく入らない、クール便、代金引換の扱いができない
- ハ. 自宅以外の受取場所（宅配ボックス、コンビニエンスストア、宅配便の営業所等）が不便な場所にあるか、又は、利用可能な場所に存在しない。また、宅配ボックス等は存在するが特定会社（運送会社、通信販売事業者等）の荷物のみ使用可能
- ニ. コンビニエンスストア等での受取の場合、消費者は配達を行う運送会社を必ずしも意識していない中、更に、どの運送会社がどのコンビニエンスストア等に対応しているかも分かりづらい
- ホ. 指定した受取場所の営業時間があるため、営業時間内に確実に受け取れない
- ヘ. 集合住宅の管理人等が預かるシステムになっていない

等

3) 配達の対応に関する要因等

- イ. 到着時間を予め知らせていない、又はそのようなシステムになっていない
- ロ. 指定した日時に配達しない
- ハ. 宅配ボックス等への初回の直接の配達認められていない、冷蔵対応の宅配ボックスがあってもクール便等は手渡しに限られている等、活用に制約がある

等

Ⅲ. 受取方法の多様化等を通じた再配達削減に係る課題及び対応の方向性の整理

I の検討の方針及びⅡで整理を行った再配達が発生する背景・要因を踏まえると、以下の通り、受取人の利便性を高めること等を通じた宅配便の再配達削減に係る課題及びその対応の方向性について、議論のたたき台として以下の通り整理を試みた。

1. 受取方法の多様化に係る課題等

1) 受取人の自宅（集合住宅を含む）における受取環境の整備の促進

① 集合住宅への受取環境の整備促進

イ. 宅配ボックス等の整備（特に、既存住宅への整備・更新・増設等）促進

- 宅配ボックスのスペック・設置費用等について、関係者の利便性の程度とのバランスも踏まえつつ、設置を容易化を可能とする方策（新たなコンセプトの製品、価格の低廉化、インセンティブ等）は考えられないか。
- 設置、管理に係る関係者の費用負担等の考え方の整理など整備促進に向けた何らかの環境整備が必要と考えられないか。

ロ. その他、管理人等における受取環境の整備

- 費用負担、責任関係等の契約関係の整理等の環境整備が必要と考えられないか。

② 戸建て住宅への宅配ボックス等の整備促進

- 戸建て住宅への設置を容易化を可能とする方策（新たなコンセプトの製品、価格の低廉化、インセンティブ等）は考えられないか。
- 集会所等地域の共有スペースを活用した宅配ボックス等の整備の方策は考えられないか。

2) 自宅、職場近辺等消費者の利便性の高い場所における開かれた受取場所の整備の促進

- 限られたスペース等を最大限有効に活用し、幅広い消費者にとって便利で、かつ、それらのニーズに応えられるよう、誰でも利用可能な（どの通信販売事業者、物流事業者、消費者も利用可能な）受取方法・受取場所について、消費者目線で整備に向けた取組を進める必要はないか。

① コンビニエンスストアの受取場所としての更なる活用

- 利用者の最寄りのコンビニエンスストアで系列を問わず受け取れるサービス整備の必要性及びそれを可能とする方策は考えられないか。
- その際、レジでの受渡し対応に加えて、ロッカー等の無人型の受け取りサービスの導入についても検討することは考えられるか。

② 鉄道駅等の交通結節点や大規模集客施設等の受取場所としての活用

- 鉄道駅の生活サービス拠点としての活用が進む中、鉄道駅等の交通結節点を宅配の受け取り拠点として活用できないか。
その際、元々、鉄道駅等の営業時間や活用可能なスペースは限られており、無人型ロッカーに加え、有人型で省スペースで効率的に運営する方法は考えられないか。
- 物流事業者の物流拠点から鉄道駅等やその近辺に立地する大規模集客施設等の受取場所までの輸送に、ドライバー不足対策や地球温暖化対策にもなる新たな輸送システムとして、都市鉄道等の旅客鉄道を活用する方策は考えられないか。

2. 受取の確実性を向上させる取組に係る課題

1) 消費者者目線に立った配達日時・方法の指定・通知方法の改善等

① 注文時・発送時における対応の改善等

- 配達日時の指定・変更の有無について、注文時・発送時に必ず確認するような対応とすることは考えられないか。その際、「時間指定無し」＝「常時在宅」という意味では必ずしもないことから、別途、「在宅時間が不明」である旨確認する（後日、確定した在宅時間に基づき時間の指定ができるようにする。）ことも考えられないか。
- 現状において、運送会社は配達日時の指定サービスについては特に追加的な負担は求めている。このため、通信販売事業者においても、消費者に追加的な負担を求めること無く配達日時の指定・通知が行えることを標準とすることは考えられないか。
- 注文者と受取人が異なる場合（贈答品等）、通信販売事業者等より、受取人宛に配達日時の指定の有無の確認やその通知について行うことは考えられないか。

② 配達日時の事後変更、発送後の設定の容易化等配達時における対応の改善等

- 物流事業者での荷物の受付以降においても、利用者にとってわかりやすい方法（ワンストップ化等）で、配達日時の確認、指定及び通知を行えるようにすることは考えられないか。
- 時間指定の方法について、合理的な範囲内で直前まで何回でも、WEB上等の簡便な方法で変更できるようにすることは考えられないか。

2) 消費者者目線に立った配達方法の改善・進化等

- 多様なライフスタイルへの対応や、消費者の選択肢を増加させるため、夜間・深夜等の配達の実施についてのニーズを考慮することが考えられないか。その際、ドライバーの負荷軽減や作業受託者の確保が行えるような枠組みを併せて検討することは考えられないか。

- 何度も訪問を受け受渡しを行う煩わしさを減らすため、通販業者の発送の際に、消費者の要望に応じ、一定期間内の複数注文をまとめて発送するなどの方策は考えられないか。

- 何度も訪問を受け受渡しを行う煩わしさや、配達時間の変更等の際に個別の伝票番号毎に手続きを行う煩わしさを減らすため、複数個口の荷物の名寄せによる配達の一括化、複数個口に係る配達管理手続きの一括化が考えられないか。

3. 消費者の受取という「物流への積極的参加」促進に係る課題

1) 再配達をもたらす社会的損失の試算・展開

- 現在、地球温暖化への対応、ドライバー不足への対応等の観点から、本検討会で作業中の社会的損失の試算結果等について、関係者により、幅広く消費者等に展開し、回避可能な再配達を回避するための行動を促すことが考えられるのではないか。
- その際、当該社会的損失の試算を活用し、消費者等へそのような回避行動を促すインセンティブ付与による更なる理解の促進も考えられるのでは無いか。

2) 「受取という物流への消費者の積極的参加」の促進

- WEB上の日時指定等のWEBシステムについては、幅広い消費者にとってわかりやすく利用しやすいインターフェースとすることが考えられないか。
- その際、消費者は必ずしも注文時に運送会社を意識していない場合もあり、通販会社のWEBと運送会社の配達管理（日時の変更、配達先の変更など）のためのWEBサービスとの密接な連携や、配達管理のための共通ポータルサイトの構築などによる消費者目線に立った方策は考えられないか。
- 消費者の積極的な受取への参加を促すため、消費者の参加による物流・環境への負荷軽減への消費者の参加に対するメリット制等のインセンティブ付与や、受取への参加自体をエンターテイメント化するような方策は考えられないか。

4. 企業間の連携促進に係る課題

1) 取組の実施に係る課題

- 現在、各企業における再配達削減のための取組については、経営戦略の一環として、特定企業間の連携が進んでいるケースもある。現在の連携のあり方を前提としつつも、中期的には、現在の連携を超えた取組を関係者の協力の下進める方策（緩やかなコンソーシアム等の形態）は考えられないか。

- 社会的損失を回避する観点からの企業間の連携の取組を促すため、何らかのインセンティブは考えられないか。

2) 取組の方法に係る課題

- 配達指定時間、クール便等の取扱、責任関係の整理、追跡システムの運用等の各社毎の取扱の差違について、共同で取組を進める際のボトルネックとなりうる要素についての対応方法についても何らかの検討が考えられないか。