

第2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8月25日（火）10:00～12:00

2. 場所

スタンダード会議室 虎ノ門ヒルズFRONT 5階小ホール

3. 議事概要

1. 事務局より「アンケート回答の状況(中間集計)」、「再配達発生による社会的損失の試算」及び「検討に当たっての基本的考え方、論点及び方向性の整理」について説明を行った。

2. 委員からは全体を通じ、以下のような発言があった。

○通販ユーザーの立場から、それぞれの宅配業者の仕組みが統一されておらず分かりにくい部分がある。いっそ、国等が音頭を取って使いやすくできないか。

○これまで、サービスの他との差別化が進んできたが、確実に、早く、楽に、エコに受け取るという観点からは統一化の視点も併せて必要ではないか。また、各人のプレファレンスに応じたサービスの選択実施など、サービスの統一化と差別化のバランスを考慮する必要がある。

○ユーザーから見ると、配達の方法に関してまだ色々と工夫の余地はあると思う。その中で優先順位を付けてやっていくということではないか。例えば小さな荷物でも大きな箱に入っていたり、過剰な梱包は改善の余地があるのでは。

○物流のあるべき姿を国から国民に提示することは必要ではないか。先ほどの事務局からの説明は、国民も物流に参加しているという意識を持ってほしい、という国土交通省からの強いメッセージだと理解している。その意味で国の役割のデザインも必要ではないか。

○大都市だけではなく、過疎地への目配りも何らかの対応が必要ではないか。

○こういった消費者の声の分析は意義がある。優先順位を付けながら宅配、通販、コンビニ等業界間の連携は引き続き実施していく。消費者の物流への参加をどう進めていくかがポイント。

○再配達をなくすのはオペレーションを最適化すること。お客様が欲しいときに欲し

い場所でどう提供できるか、がキーとなる。消費者へのインセンティブも大切であり、これらのためには関係者間の連携は必須である。

一方でお客様のニーズにどこまで応えるかはコストに直結するので、見極めが必要になるが、お客様にとってのストレスフリーを目指すことが重要。

- サービスの供給側ではまだまだ改善の余地がある。最近新しいサービス（受注してから最短時間での配達、配達前の事前通知等）を始め、実証実験を行っているところであるが、再配達は今時点ではゼロ。今後こういった事業を関係者の賛同も得つつ、本格的に展開していく予定。
- 自宅で本人の代わりに受け取ってくれる人がいなくなっている時代なので、コンビニの受取場所としてのニーズは高まっていると感じている。受取場所としてコンビニをもっと活用してもらえたらと思っており、消費者への社会的意義のPRも協力できそうであるが、店舗でも、昨今労働力の確保が深刻になっているので作業を最適化していくことは必要だと思っている。コンビニエンスストアを利用するインセンティブが荷主（EC）側にはないが、社会的経済的意義も含め、もっと考える必要がある。
- ロッカーをコンビニに設置するにはスペースや経営効率の問題がどうしても出てくる。駅への設置はランニングコストが高く、何らかの支援は考えられるか。
- 新築のマンションには宅配ロッカーが大体設置されているが、荷物の大きさも時代によって変わってくるため、定期的に見直す必要がある。また、ショッピングセンターも受取場所として可能性がある。
- 再配達問題を考える際には、配達側の創意工夫に加え、再配達による弊害についての受取り側理解が必須であると考え。将来的に運転手不足が不可避な環境下、荷受人の意識・行動の改革を促すようなキャンペーンが、即、必要ではないか？
- 中間集計ではネット調査による回収が中心となっているが、アンケート用紙による調査ではより高齢者が多くなるのではないか。（高齢者の意見を反映させるため）
- 駅の利用について進めていくべきだが、ビジネス面での持続可能性も考慮する必要あり。