

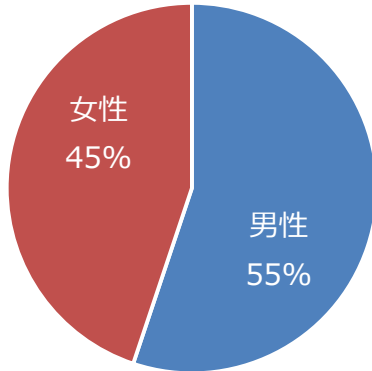
一部抜粋

国土交通行政インターネットモニターアンケート
「通信販売と宅配便の再配達に関する調査」
の結果について(2018年12月調査)

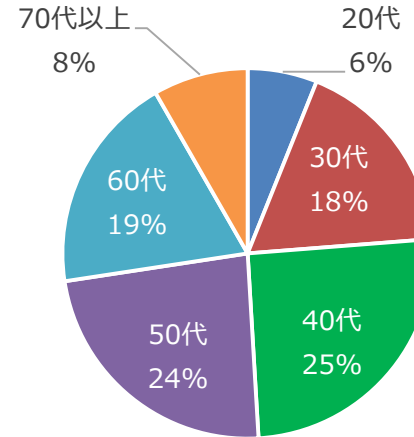
国土交通省 総合政策局
物流政策課
平成31年2月

ご回答者の属性 (n=905)

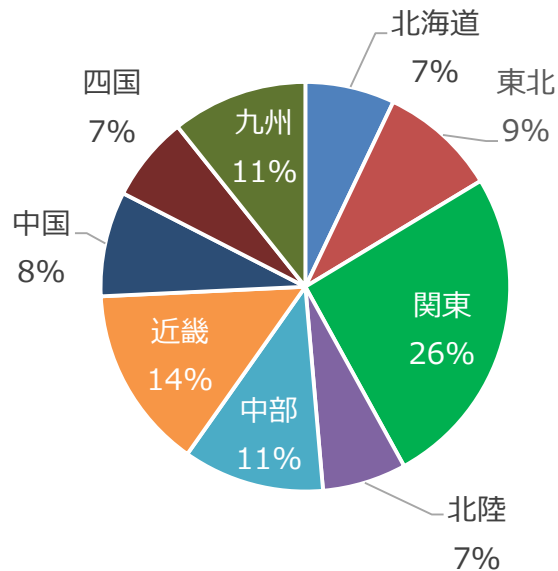
性別



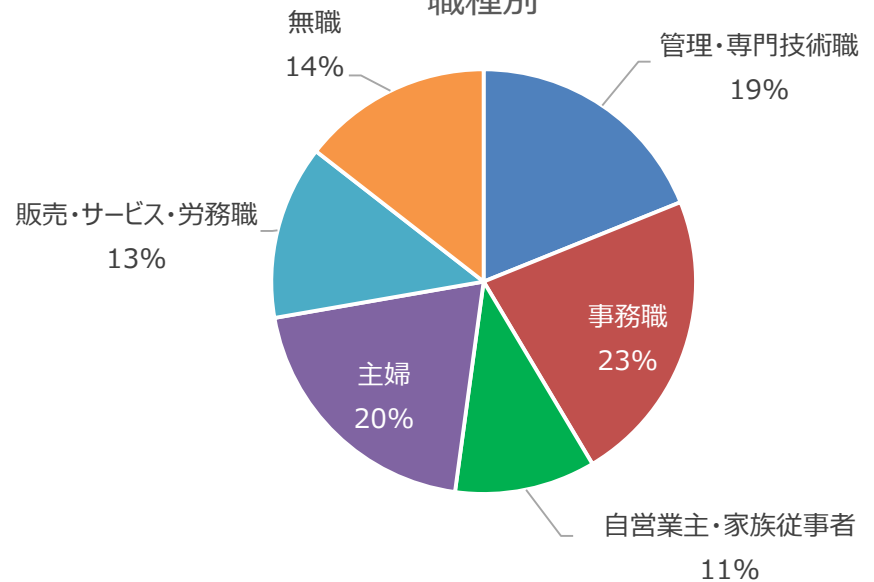
年代別



ブロック別

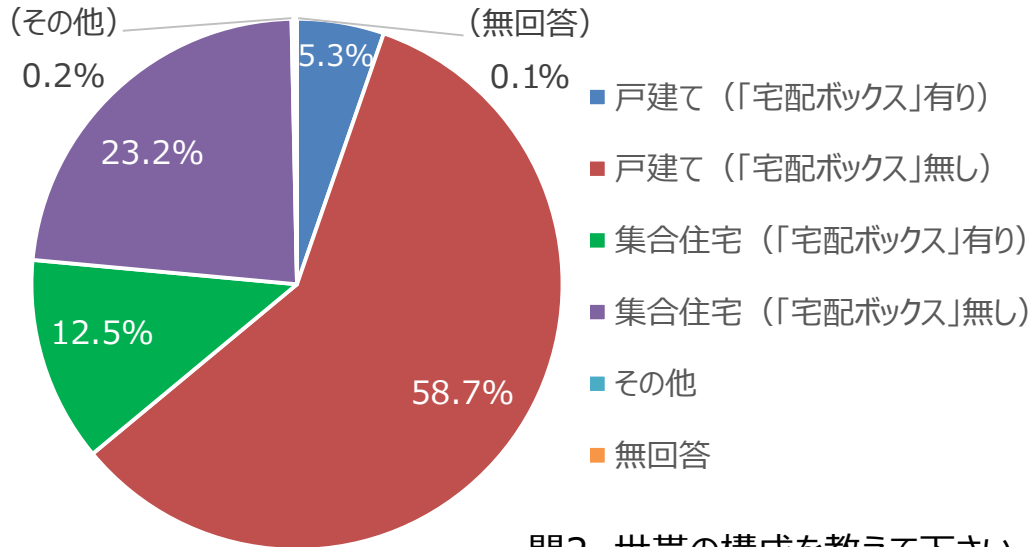


職種別

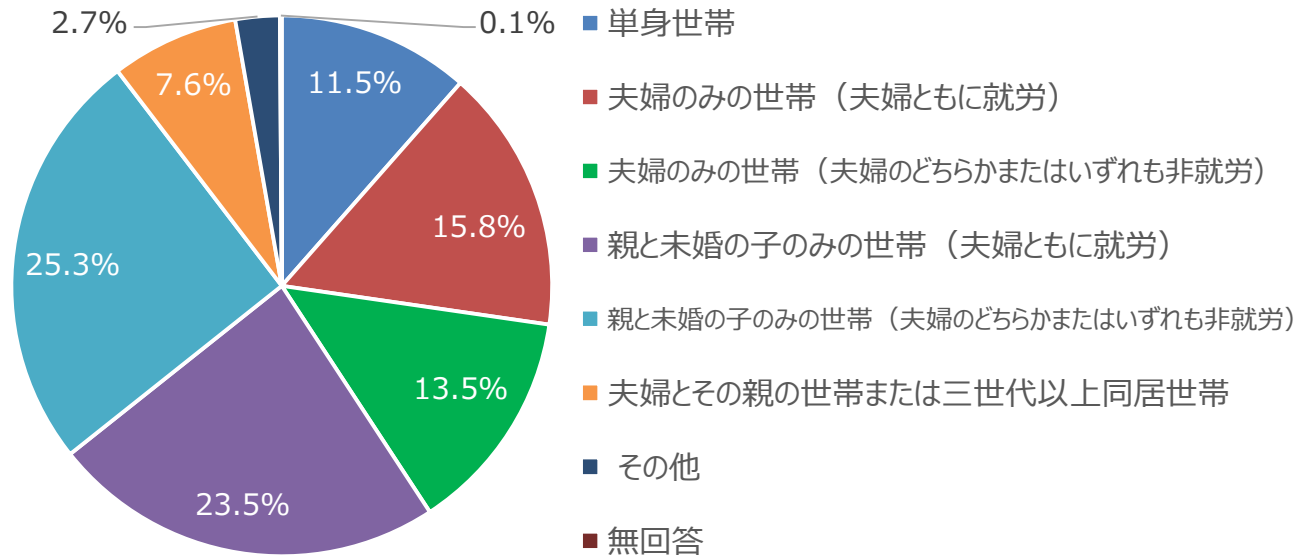


ご回答者の方の基本的な情報 (n=905)

問1. 住居の形態について教えてください

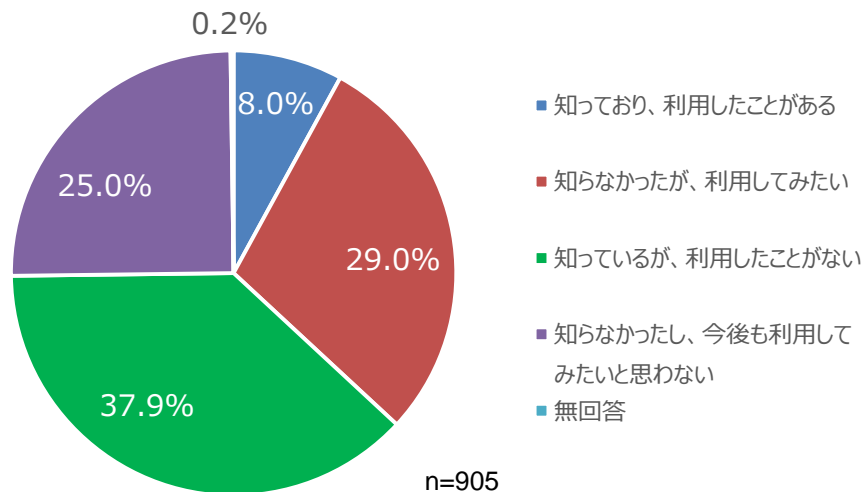


問2. 世帯の構成を教えてください



宅配便の自宅以外での受け取りについて

問20. 予め指定した場所に置いて行ってもらう「置き配」というサービスを知っていましたか

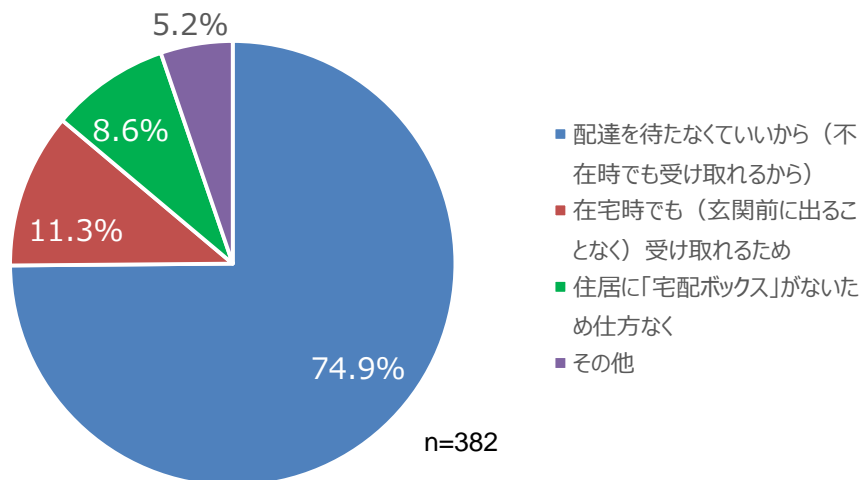


設問20からは、宅配便の自宅以外での受け取りの中でも、特に受取人が指定した場所に置いておく「置き配」に関して調査を行いました。

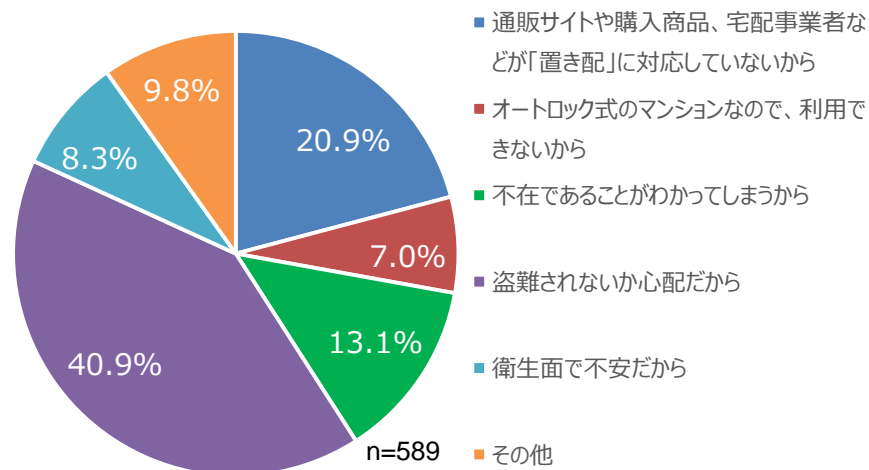
「置き配」サービスの認知度については約46%と一定程度あったものの、**利用しても良いと考えている方の割合は37%**とあまり高くありませんでした。

すでに置き配サービスを利用されている方は、配達を待たずに受け取ることができることを利用する理由に挙げる一方、サービスに対してネガティブな印象を持たれている方からは、盗難や不在であることがわかってしまうことを懸念点として挙げられる方が多い傾向にありました。

問21. 「置き配」を利用している（してみたい）理由について教えてください（問20で利用したことがある/利用してみたいと答えた方へ）

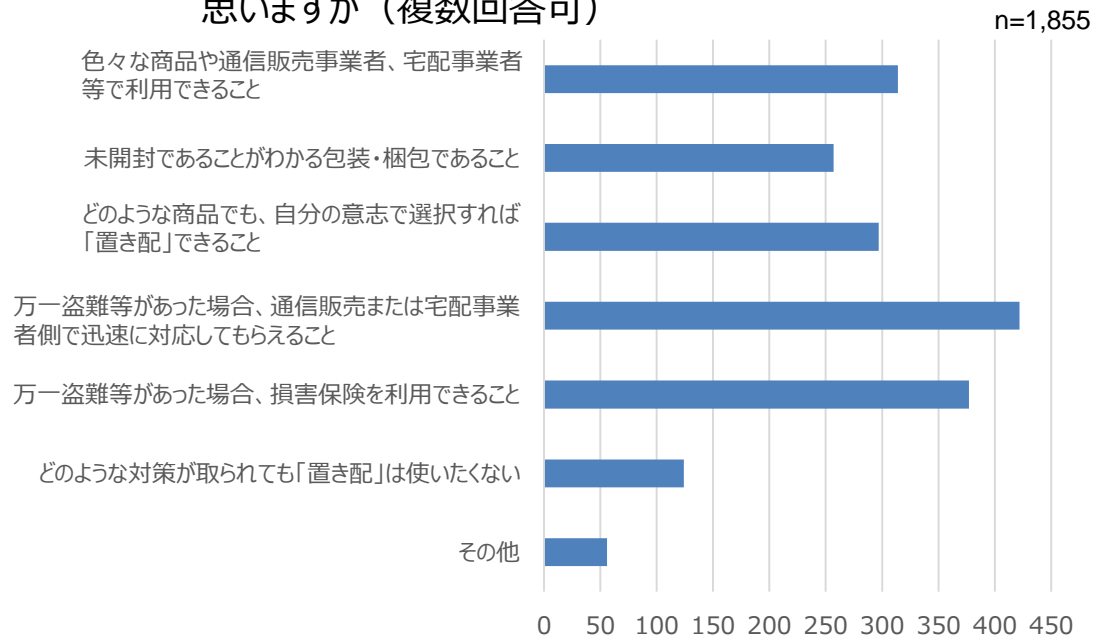


問22. 「置き配」を利用したことがない・利用してみたいと思わない理由について教えてください。（問20で利用したことがない/利用したくないと答えた方へ）



宅配便の自宅以外での受け取りについて

問23. どうすればもっと「置き配」を利用できる（利用したい）と思いますか（複数回答可）



本設問では、再配達を根本的に発生させない方法の一つとして考えられる置き配について、意識調査とあわせてどのような方策がとられれば使っても良いと考えるか質問いたしました。

最も多かったのは、設問22の回答にもあったように置き配は盗難に対する不安感が根強いいため、盗難時の対応が取られれば利用しても良いとお考えの方が多傾向にありました。

また、そもそも現状では一部の通販事業者と配送事業者の組み合わせでしか使えないこともあり、色々の通販事業者や配送事業者で使えるようになれば、という声も多く見られました。

「その他」の自由回答では、置き配に対してポジティブにお考えの方でも、やはり生鮮品や大型商品については置き配はそぐわないという声も多く、注文した品目に応じて置き配にするか否かを選択できることは、置き配利用の必要最低条件と考えられます。