

第3回 置き配検討会 議事要旨

1 日時

令和元年6月19日(水) 13:00~15:05

2 場所

経済産業省本館17階 第2特別会議室

3 構成員等

<構成員>

アスクル株式会社、アマゾンジャパン合同会社、Yper株式会社、オイシックス・ラ・大地株式会社、オルビス株式会社、佐川急便株式会社、株式会社ZOO、東京海上日動火災保険株式会社、株式会社ナスタ、日本郵便株式会社、株式会社ファンケル、株式会社丸和運輸機関、三菱地所株式会社、楽天株式会社

<ゲストスピーカー>

総合警備保障株式会社、株式会社フルタイムシステム

<オブザーバー>

公益社団法人日本通信販売協会

<関係省庁>

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

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

国土交通省総合政策局物流政策課企画室

国土交通省自動車局貨物課

環境省地球環境局地球温暖化対策課

4 議題

- (1) 各社の取組事例紹介
- (2) 意見交換
- (3) その他

5 議事概要

(1) 各社の取組事例の紹介

・東京海上日動火災保険株式会社、総合警備保障株式会社、株式会社フルタイムシステム、オイシックス・ラ・大地株式会社、三菱地所株式会社より、各

社の取組について紹介。

(2) 意見交換

置き配サービス普及に向けた課題、今後の方向性等について意見交換を行った。主な意見は次のとおり。

<置き配に関する保険について>

- 宅配便が荷受人に届いたか届いてないか分からない、証明できない状態だと、保険商品を組成するのは困難。保険の支払いというのは、占有が移転して、責任がその人にあるかが決まってからのもの。
- 物での補償であっても保険金の支払いであっても、不正利用をどのように防ぐかは同じように対策を考えないといけない。例えば、ユーザーが同じような請求を1年間の中で複数回行くと保険の対象としないなどの対策も必要。
- 保険料をユーザーに転嫁する場合、ユーザーによっては年に1回しか利用しない人もいれば、毎月利用する人もいる。配送毎に、送料か手数料などで転嫁するのか、事業者側で全部持つのか。件数あたりの保険設計だと分かりやすいと思われる。
- 置き配サービスを実施している中で、まだ事故は起きていない。なお、荷物事故が発生したときには、まずは受取人から荷物が無くなったことを連絡するスキームにしている。当社としては、補償に関しては、警察に対し被害届を出したものに限りしている。
- 当社の置き配保険も、警察への盗難届、被害届を支払いの要件にしている。一定の抑制の必要性がある。破損については、保険金の支払いのタイミングで確認するが、事故等の状況をどこまで追えるか、確実にこの段階で破損したというのを100%特定することは難しい。
- 盗難に加え、置いている間に品質の劣化などが不安になる人が一定数いると思われる。保険の対象の範囲に品質の劣化も含まれるものになるのか。
- 現状は盗難や破損は保険の対象範囲だが、品質劣化については保険商品にするのは技術的に難しい。何をもちて劣化というか、客観的に決められるようなラインがあればそれを超えたときに支払い可能。
- 置き配サービスを長年展開しているが、日本という環境で盗難は微々たるものだと言うことで、これまで保険は加入していない。占有についてどこで線引きするのか難しいと感じている。例えば、ドライバーが玄関に置いたとして、その10分後に雨で商品が濡れてしまった場合。ドライバーは間違いなく約束を履行しているが、受取人からすると濡れた物が届いたとなる。また、置いた数十分後に箱に虫が混入したケースなども難しい。そのようなケースでは線

引きも難しく、よくよく議論しないと保険の適用は難しい部分もあるのではないか。

- 置き配保険を提供しており、毎月更新があるが、今のところ解約率は0%。色々な保険の組成があると思うが、ECのヘビーユーザーが再配達を量産しているため、ヘビーユーザーがより使いやすい保険を作るべきだとの考えのもと、使った分だけ保険料が安くなるような形で提供している。

<「今後の方向性」に対する意見交換>

- 「今後の方向性」については、事業者の方でまだまだアイデアや知恵を使って出来る部分あると思っており、事例集は各事業者にとって今後の置き配を広げていく上で参考になる。
- 指摘事項や視点を見ると、一定のサービス水準を担保するもの、ガイドライン的なものというよりは、今はある程度事例をみて、各事業者で考えてやっていく段階。色々知恵出しのもとになるものとして、参考となるような事例集にまとめる方がよいと強く感じる。
- オートロックのあるマンションの問題や共有部への配置の問題などについて、民間の力だけでは解決出来ないようなところがある。プレゼン内容を踏まえ、集合住宅への置き配サービスの導入には官民一体となって解決に向かって取り組んでいく必要がある。また民間でも新しい取組を集合住宅について取り組まなければいけないと思っている。
- とりまとめには官からも背中を押してもらえるような記載があると心強い。すぐに答えが出ない問題については、官民が一緒になって取り組んでいくと、言うことを力強く書いていただけるとありがたい。

(4) その他

事務局より次回のスケジュールについて確認した。

以 上

(文責 事務局)