

令和6年度第5回 インターネット都政モニターアンケート

「宅配便の利用等に関する意識」

調 査 結 果



調 査 実 施 の 概 要

1 アンケートテーマ

宅配便の利用等に関する意識

2 アンケート目的

東京都では、円滑な物流を確保するため、消費者に対して再配達率の削減に向けた行動変容を促すとともに、荷主や物流事業者に対しても物流の効率化に資する取組を促しているため、様々な取組を行っている。

宅配便の利用状況や受取方法、東京都の取組の認知度などを把握し、今後の取組の参考とする。

3 アンケート期間

令和6年11月12日（火曜日）から11月19日（火曜日）まで

4 アンケート方法

インターネットを通じて、モニターがアンケート専用ホームページから回答を入力する。

5 インターネット都政モニター数

500人

6 回答者数

491人

7 回答率

98.2%

宅配便の利用等に関する意識について

1 調査項目

- Q 1 宅配便受取の利用頻度
- Q 2 再配達の発生頻度
- Q 3 再配達の原因
- Q 4 宅配便の受取方法
- Q 5 通知サービスの利用状況
- Q 6 通知サービスの活用方法
- Q 7 置き配の利用状況
- Q 8 置き配バッグの認知度
- Q 9 住まいの形態と宅配ボックスの有無
- Q10 オープン型宅配ボックスの認知度
- Q11 オープン型宅配ボックスを利用する理由
- Q12 オープン型宅配ボックスを利用しない理由
- Q13 オープン型宅配ボックスの利用促進
- Q14 「物流の2024年問題」の認知度
- Q15 再配達削減に向けた行動
- Q16 東京物流ビズの認知度
- Q17 東京物流ビズの広報の認知度
- Q18 「送料無料」の表記に対する意識
- Q19 宅配車両の駐車場所
- Q20 再配達削減に向けた取組
- Q21 再配達等についてのご意見（自由意見）

		モニター 人 数	回 答		
			人 数	構成比	率
全 体		500	491	-	98.2
性 別	男性	250	245	49.9	98.0
	女性	250	246	50.1	98.4
年 代 別	18・19歳	10	10	2.0	100.0
	20代	70	68	13.8	97.1
	30代	76	75	15.3	98.7
	40代	90	89	18.1	98.9
	50代	87	84	17.1	96.6
	60代	60	60	12.2	100.0
	70歳以上	107	105	21.4	98.1
職 業 別	自営業	34	34	6.9	100.0
	常勤	239	234	47.7	97.9
	パート・アルバイト	46	46	9.4	100.0
	主婦・主夫	77	76	15.5	98.7
	学生	30	29	5.9	96.7
	無職	74	72	14.7	97.3
居住地域別	東京都区部	344	337	68.6	98.0
	東京都市町村部	156	154	31.4	98.7

※ 集計結果は百分率（%）で示し、小数点以下第2位を四捨五入して算出した。そのため、合計が100.0%にならないものがある。

※ n（number of cases）は、比率算出の基数であり、100%が何人の回答者に相当するかを示す。

※ 複数回答方法・・・（MA）＝いくつでも選択、（3MA）＝3つまで選択、（2MA）＝2つまで選択

本年4月より、トラックドライバーに「働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律」が適用され、時間外労働の上限制限が設けられることになりました。

何も対策を講じなければ輸送力が不足し、物流が停滞（モノが運べなくなる）してしまい、「物流の2024年問題」と言われています。

物流の2024年問題に直面し、輸送力の低下や、ドライバーの一層の不足が深刻になる中で、物流を効率化する取組がこれまでに増して重要になっています。

物流の2024年問題解決に向けて、東京都では、円滑な物流を確保するための取組「東京物流ビズ」に取り組んでいます。消費者の皆さまに対して再配達率の削減に向けた行動や意識を促すとともに、荷主（事業者）や運輸事業者（物流事業者）に対しても、発注や受け取り方法、配送方法の工夫を促すなど様々な取組を行っています。

今回の調査では、宅配便*の利用状況や受取方法、東京都の取組の認知度などを伺い、今後の必要な取組の参考とするため、都政モニターの皆さまのご意見をお伺いします。

*本調査で「宅配便」とは、次の3形態を指します。

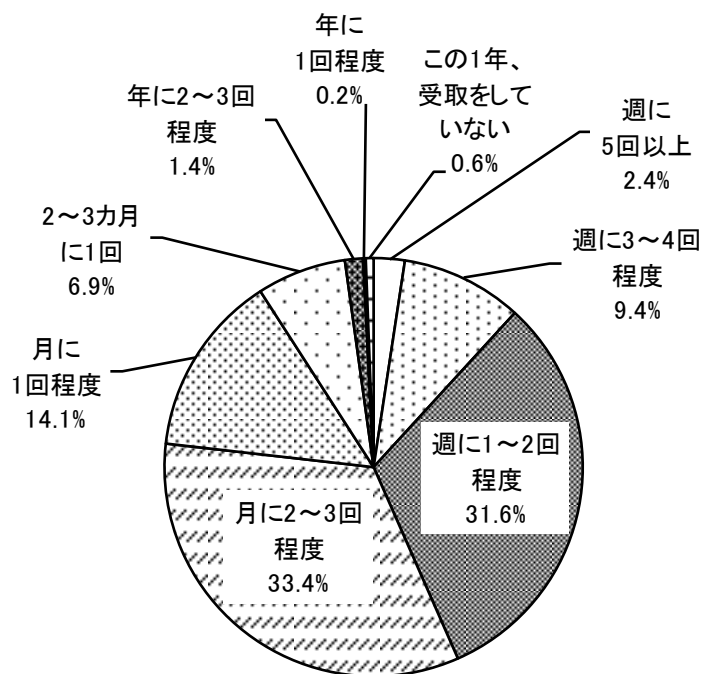
- ①宅配便事業者による配送
- ②ネット通販事業者による自社配送
- ③ネットスーパー



宅配便受取の利用頻度

Q1 この1年の宅配便の受取頻度を教えてください。

(n=491)

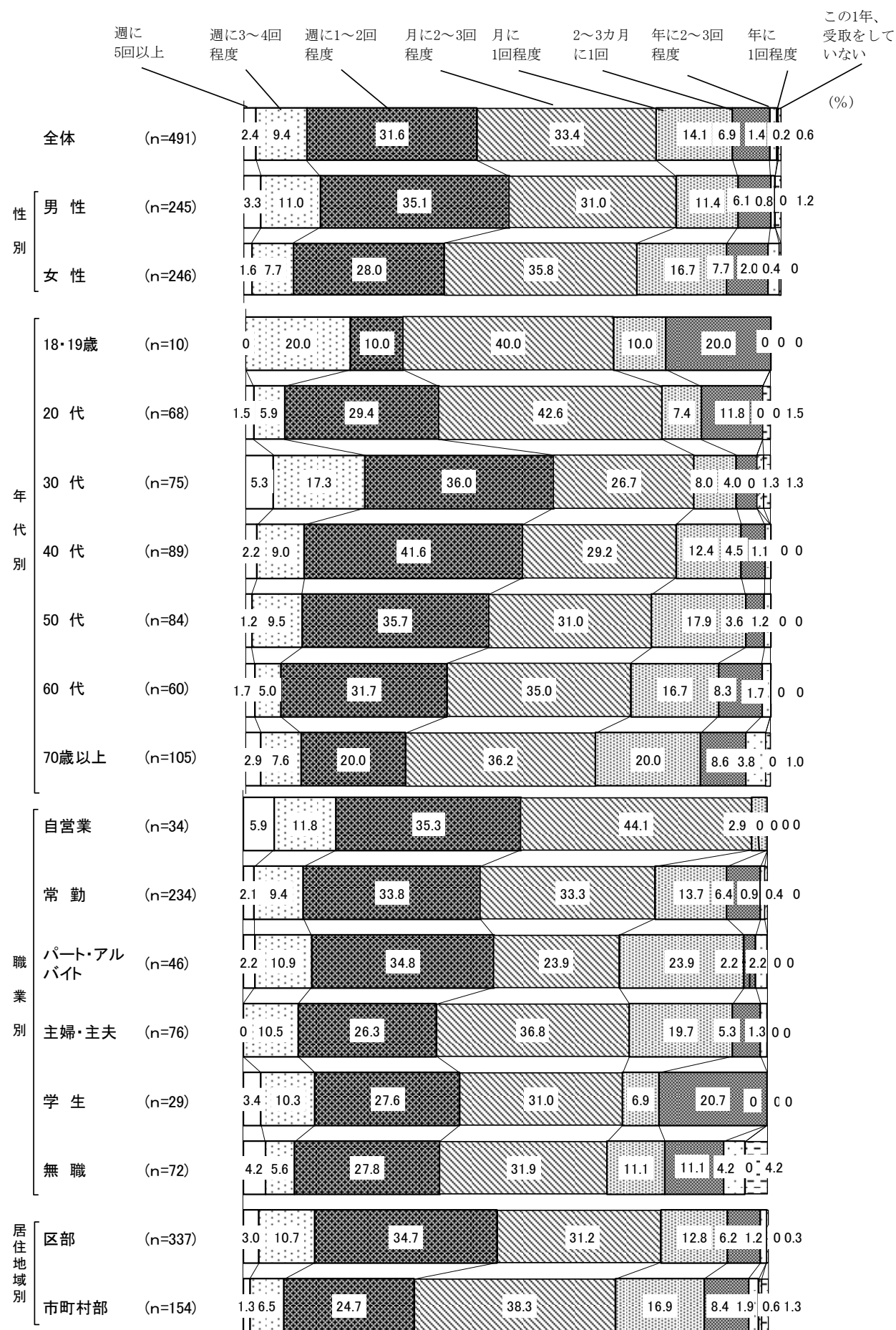


【調査結果の概要】

この1年の宅配便の受取頻度について聞いたところ、「月に2～3回程度」(33.4%)が3割を超えており、以下、「週に1～2回程度」(31.6%)、「月に1回程度」(14.1%)などと続いている。

『週に1～2回程度以上の受取(計)』(43.4%)('週に1～2回程度'(31.6%)、「週に3～4回程度」(9.4%)、「週に5回以上」(2.4%))は、4割を超えていた。

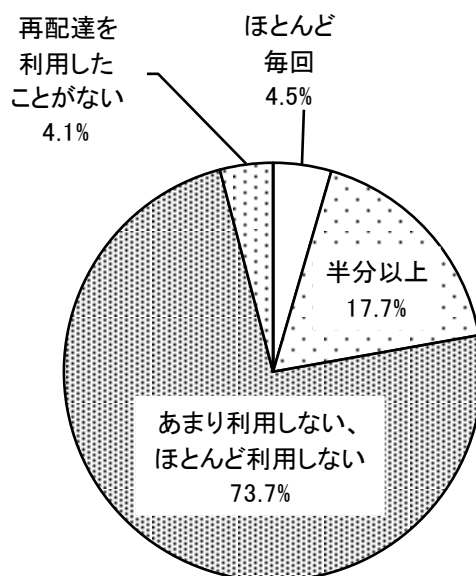
◎宅配便受取の利用頻度（属性別）



再配達の発生頻度

Q 2 宅配便の受取で、再配達をどの程度利用していますか。

(n=491)

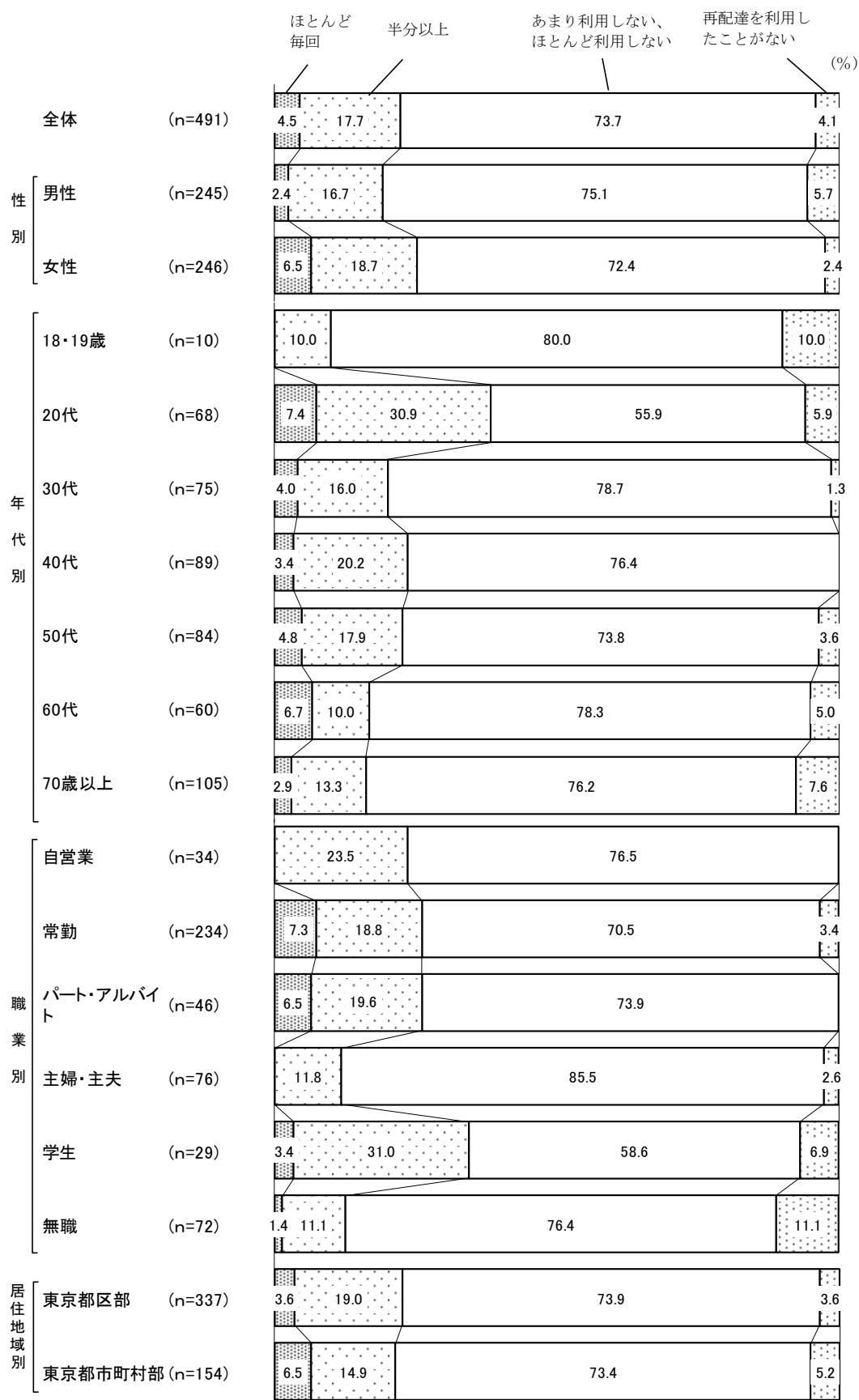


【調査結果の概要】

宅配便の受取で、再配達をどの程度利用しているか聞いたところ、「あまり利用しない、ほとんど利用しない」(73.7%)が7割半ばであり、「半分以上」(17.7%)、「ほとんど毎回」(4.5%)などと続いている。

『半分以上(計)』(22.2%) (「半分以上」(17.7%)、「ほとんど毎回」(4.5%))は2割を超えていた。

◎再配達の発生頻度（属性別）



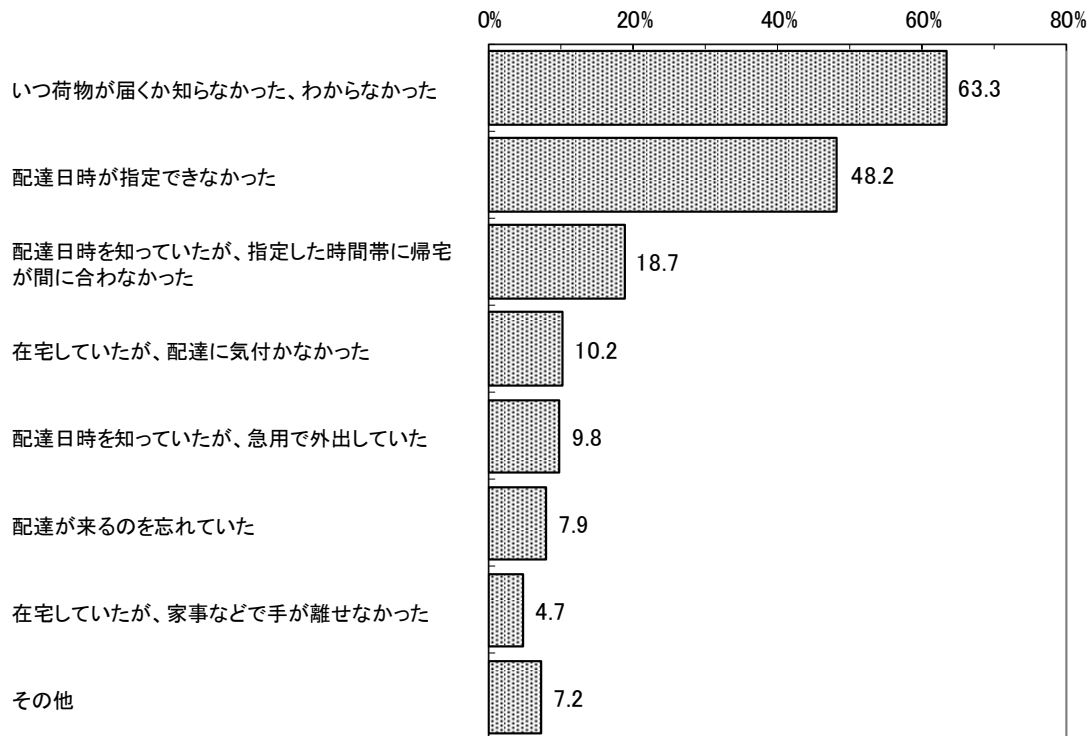
※未回答の選択肢については、0%表示を省略

再配達の原因

Q3 Q2で「ほとんど毎回」「半分以上」「あまり利用しない、ほとんど利用しない」を選んだ方にお聞きします。

再配達となった理由をいくつでも選んでください。

MA (n=471)



【調査結果の概要】

Q2で「ほとんど毎回」「半分以上」「あまり利用しない、ほとんど利用しない」と答えた方471人に、再配達となった理由を聞いたところ、「いつ荷物が届くか知らなかった、わからなかった」(63.3%)が6割を超え最も高く、以下、「配達日時が指定できなかった」(48.2%)、「配達日時を知っていたが、指定した時間帯に帰宅が間に合わなかった」(18.7%)などと続いている。

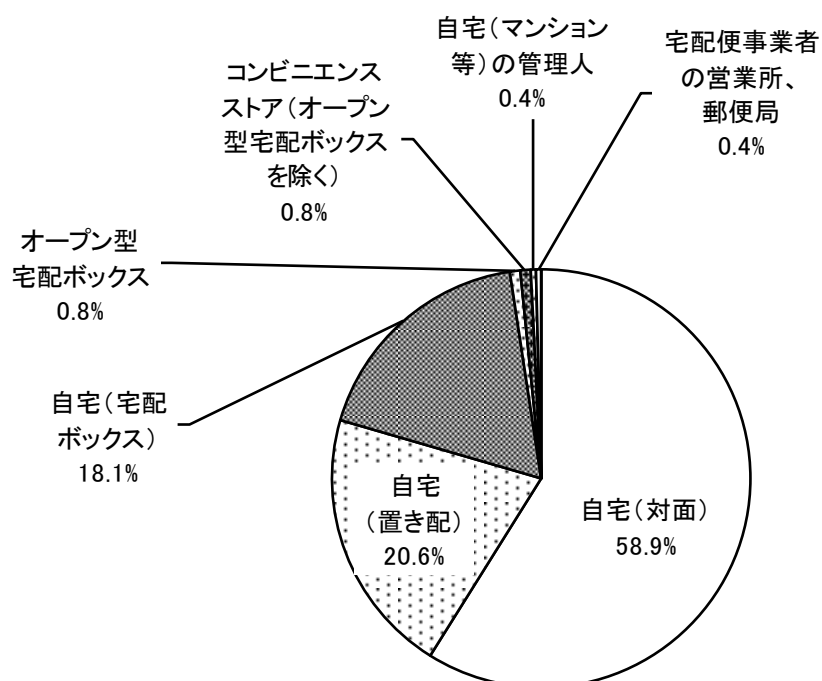
<その他の主な意見>

- ・宅配ボックスの空きがなかった、宅配ボックスに荷物のサイズが合わなかった
- ・荷物が指定時間に届かなかった

宅配便の受取方法

Q4 あなたが宅配便を受け取る際に、最も多い受取方法は何ですか。

(n=491)



【オープン型宅配ボックスのイメージ】

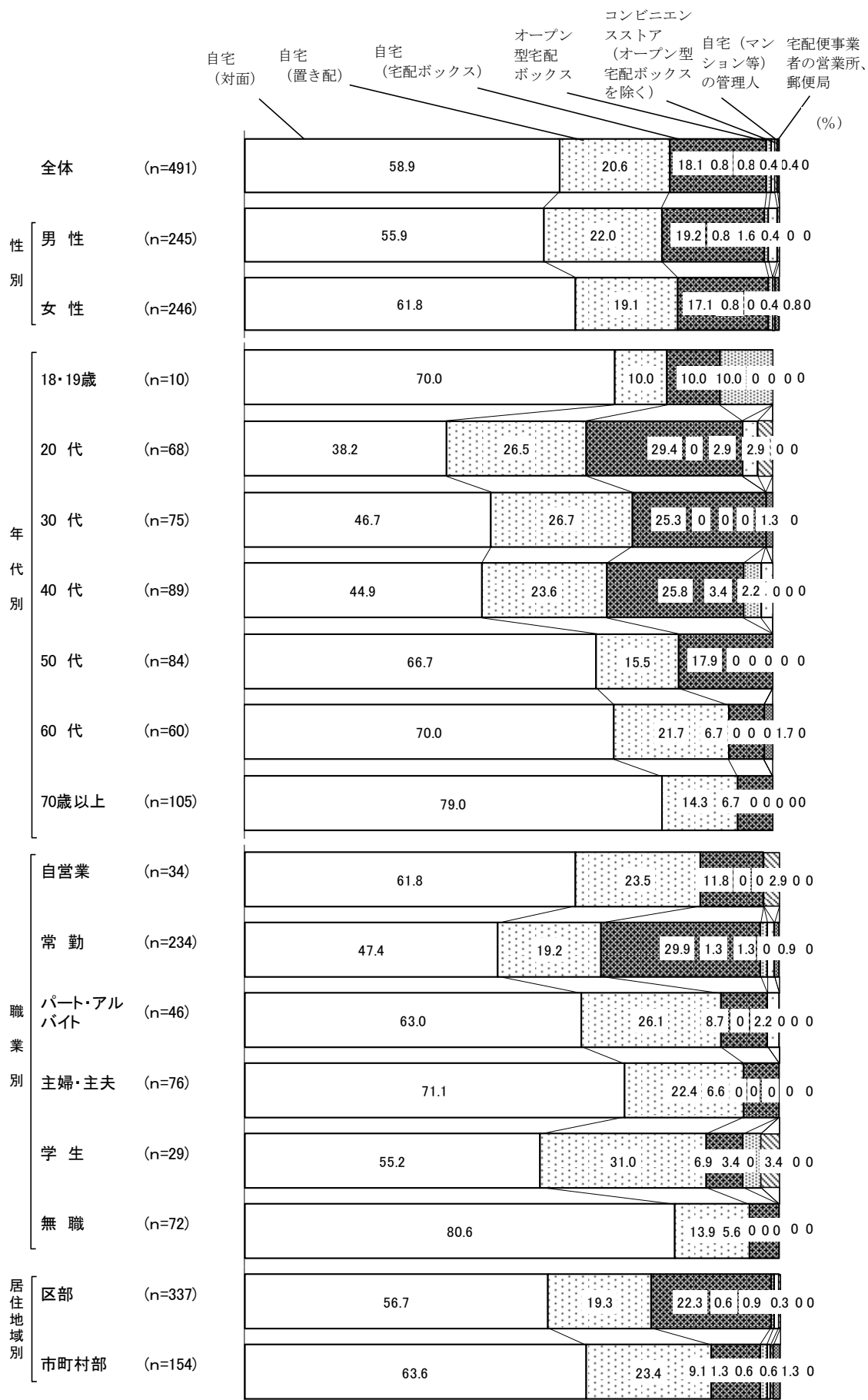


【コンビニエンスストアの受取のイメージ】

【調査結果の概要】

宅配便を受け取る際の最も多い受取方法について聞いたところ、『自宅(計)』(98.0%) (「自宅(対面)」(58.9%)、「自宅(置き配)」(20.6%)、「自宅(宅配ボックス)」(18.1%)、自宅(マンション等の管理人) (0.4%)) が全数近くだった。

◎宅配便の受取方法（属性別）



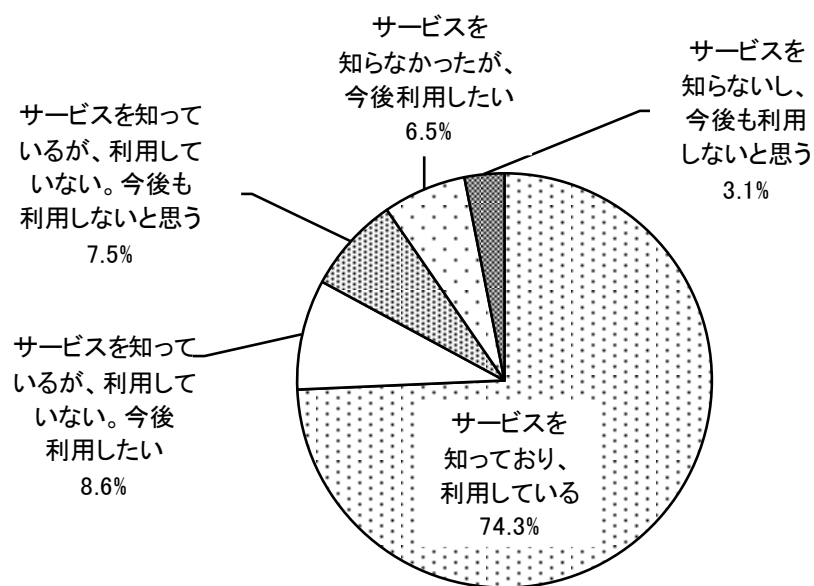
通知サービスの利用状況

Q 5 各宅配便事業者が提供している「お届け通知サービス※」を知っていますか。

※お届け通知サービス

: 宅配各社に予め会員登録をするなどにより、荷物の到着予定がメールで事前に通知されたり、通知に合わせて受取日時や受取場所を変更することなどが可能なサービスです。ご自身の都合に合わせて荷物を受け取ることができます。

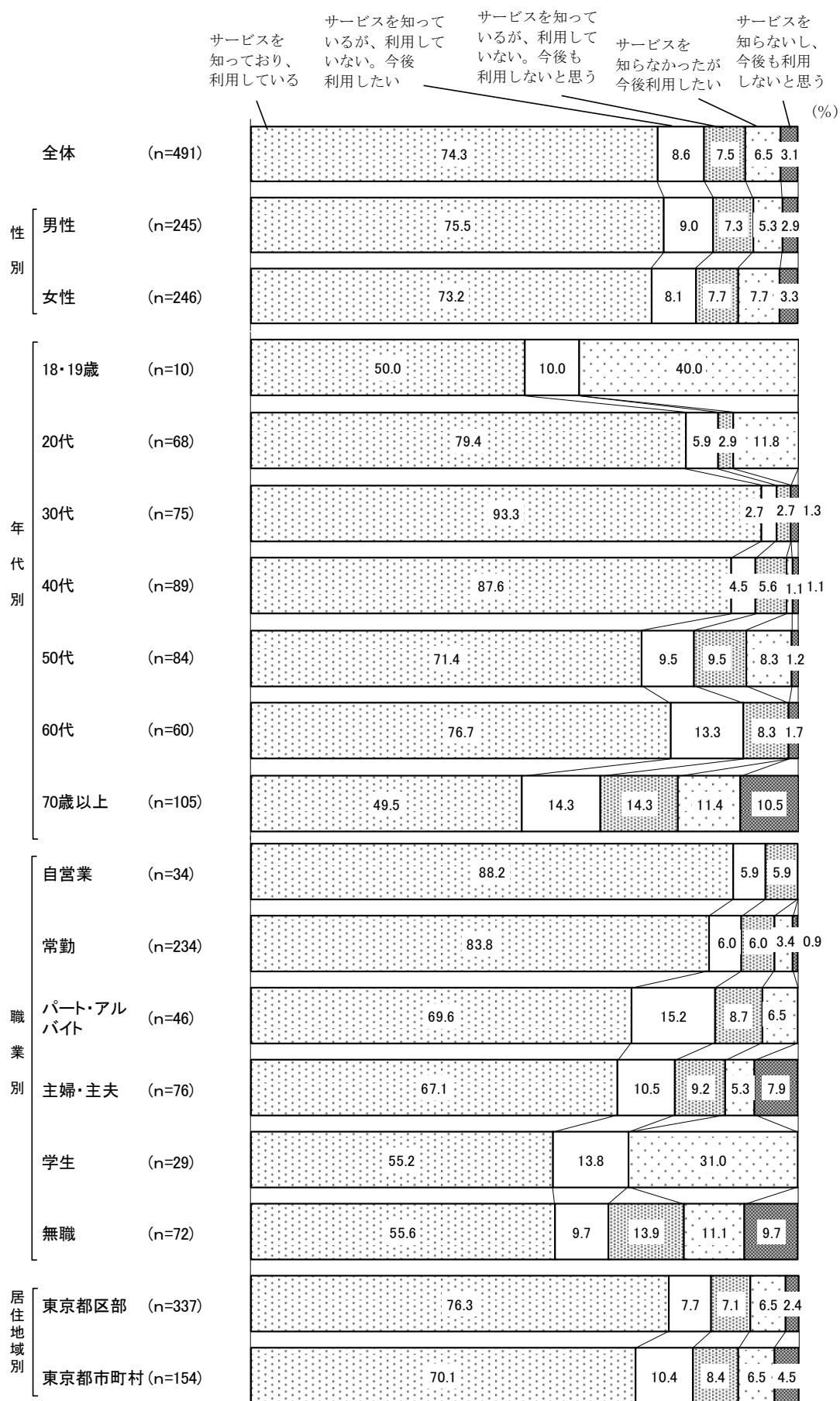
(n=491)



【調査結果の概要】

各宅配便事業者が提供している「お届け通知サービス」を知っているか聞いたところ、「サービスを知っており、利用している」(74.3%)が7割半ばで、「サービスを知っているが、利用していない。今後利用したい」(8.6%)、「サービスを知っているが、利用していない。今後利用しないと思う」(7.5%)、「サービスを知らなかったが、今後利用したい」(6.5%)などと続いている。

◎通知サービスの利用状況（属性別）



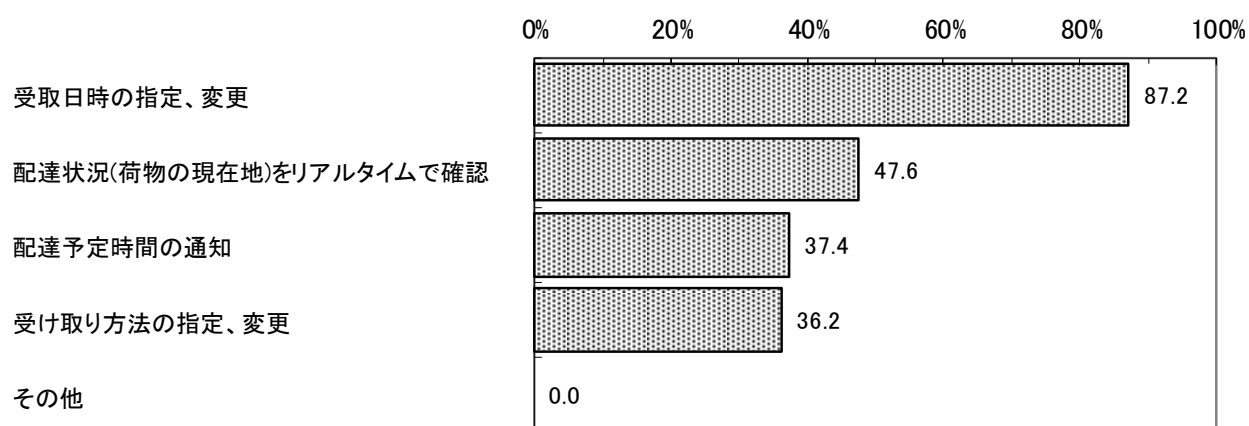
※未回答の選択肢については、0%表示を省略

通知サービスの活用方法

Q 6 Q 5で、「サービスを知っており、利用している」「サービスを知っているが、利用していない。今後利用したい」「サービスを知らなかったが、今後利用したい」を選んだ方にお聞きします。「お届け通知サービス」をどのように活用していますか。

現在、サービスを利用していない方は、今後活用するとしたら、どのように活用しますか。
あてはまるものをいくつでも選んでください。

MA (n=439)



【調査結果の概要】

Q 5で、「サービスを知っており、利用している」「サービスを知っているが、利用していない。今後利用したい」「サービスを知らなかったが、今後利用したい」を選んだ方439人に「お届け通知サービス」をどのように活用しているか（今後活用するとしたら、どのように活用するか）聞いたところ、「受取日時の指定、変更」（87.2%）が9割近くと最も高く、以下、「配達状況（荷物の現在地）をリアルタイムで確認」（47.6%）、「配達予定時間の通知」（37.4%）などと続いている。

◎通知サービスの活用方法（通知サービスの利用状況別）

(%)

		n	Q6.「お届け通知サービス」をどのように活用していますか。現在、サービスを利用していない方は、今後活用するとしたら、どのように活用しますか。あてはまるものをいくつでも選んでください。				
			受取日時の指定、変更	配達状況 (荷物の現在地)をリアルタイムで確認	配達予定時間の通知	受け取り方法の指定、変更	その他
全 体		439	87.2	47.6	37.4	36.2	－
Q5.各宅配便事業者が提供している「お届け通知サービス」を知っていますか。	サービスを知っており、利用している	365	89.3	48.8	33.7	38.1	－
	サービスを知っているが、利用していない。今後利用したい	42	66.7	42.9	47.6	21.4	－
	サービスを知らなかったが、今後利用したい	32	90.6	40.6	65.6	34.4	－

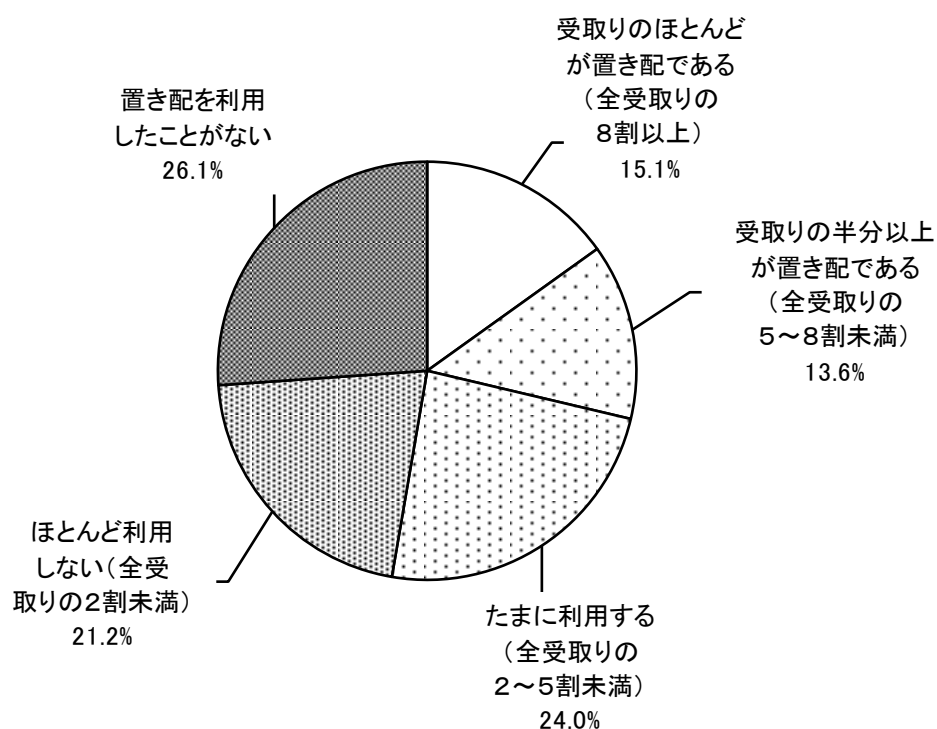
置き配の利用状況

Q7 あなたが宅配便を受け取る際、置き配※をどのくらい利用していますか。

※置き配：受取人の在宅・不在にかかわらず受取人宅敷地内の玄関前やメーターボックス等、指定の受け取り場所に荷物を置く方法で配達を完了するサービスです。



(n=491)

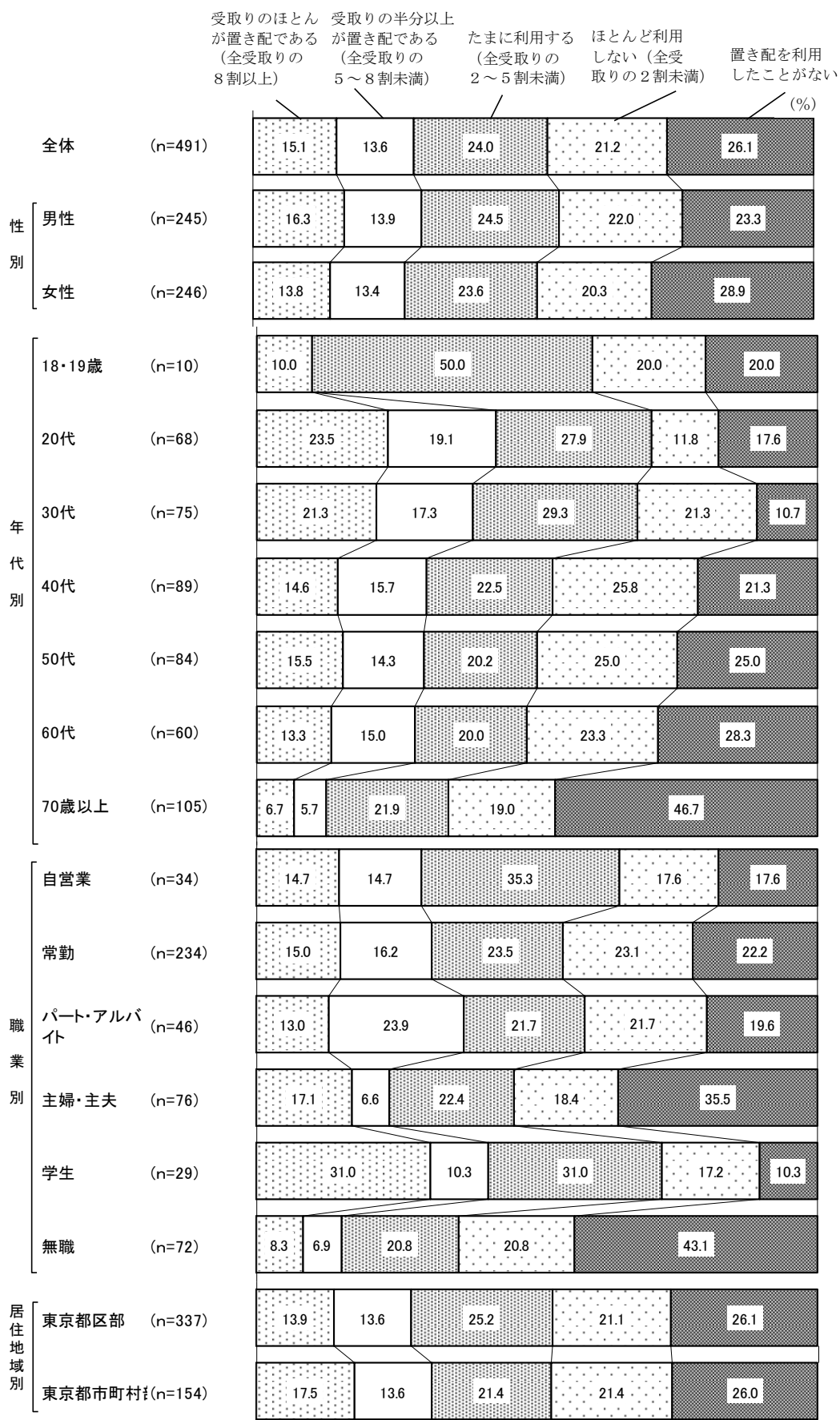


【調査結果の概要】

宅配便を受け取る際、置き配をどのくらい利用しているか聞いたところ、置き配を『利用する(計)』(52.7%) (「受取りのほとんどが置き配である(全受取りの8割以上)」(15.1%)、「受取りの半分以上が置き配である(全受取りの5～8割未満)」(13.6%)、「たまに利用する(全受取りの2～5割未満)」(24.0%))は、5割を超えていた。

「置き配を利用したことがない」(26.1%)は、2割半ばだった。

◎置き配の利用状況（属性別）



※未回答の選択肢については、0%表示を省略

置き配バッグの認知度

Q 8 置き配バッグ※を知っていますか。

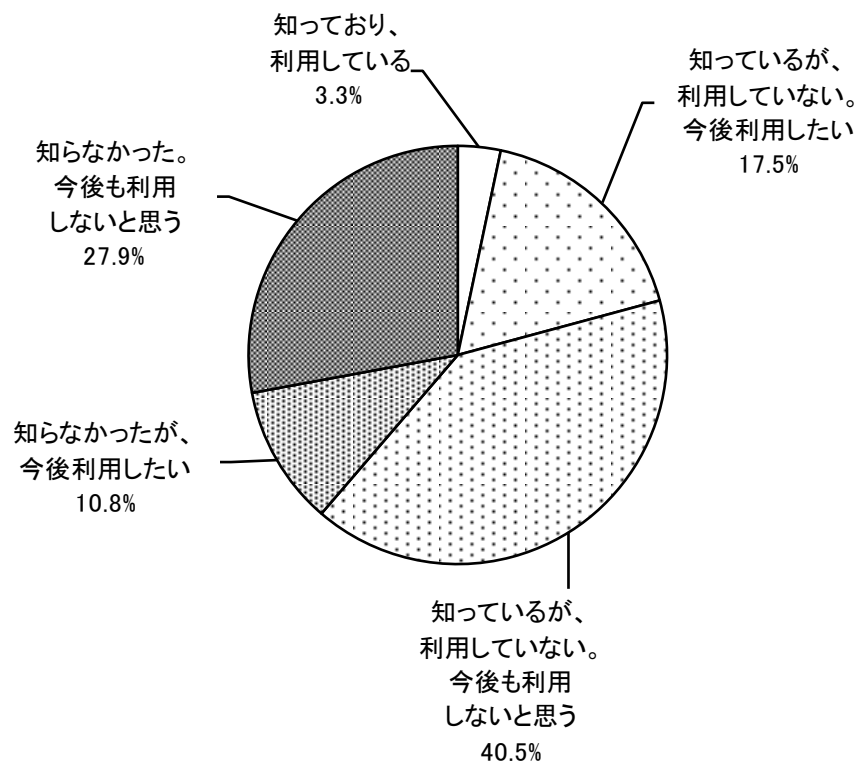
※置き配バッグ

：個人の住居において非接触・非対面で宅配便が受け取れるように、玄関前などのスペースに設置し、荷物を格納できる用具です。荷物の盗難防止対策として、ワイヤー錠等による玄関扉等へのバッグの固定及びバッグ開口部の施錠が可能な商品もあります。



【置き配バッグの例】

(n=491)



【調査結果の概要】

置き配バッグを知っているか聞いたところ、『知っている（計）』（61.3%）（「知っており、利用している」（3.3%）、「知っているが、利用していない。今後利用したい」（17.5%）、「知っているが、利用していない。今後も利用しないと思う」（40.5%））が6割を超えていた。

『知らなかった（計）』（38.7%）（「知らなかったが、今後利用したい」（10.8%）、「知らなかった。今後も利用しないと思う」（27.9%））は、4割近くだった。

『今後利用したい（計）』（28.3%）（「知っているが、利用していない。今後利用したい」（17.5%）、「知らなかったが、今後利用したい」（10.8%））は、3割近くだった。

住まいの形態と宅配ボックスの有無

Q 9 あなたのお住まいの形態と宅配ボックス※について、あてはまるものを選んでください。

※宅配ボックス：受取人が不在でも、宅配便等の受取を可能にするロッカー型設備です。

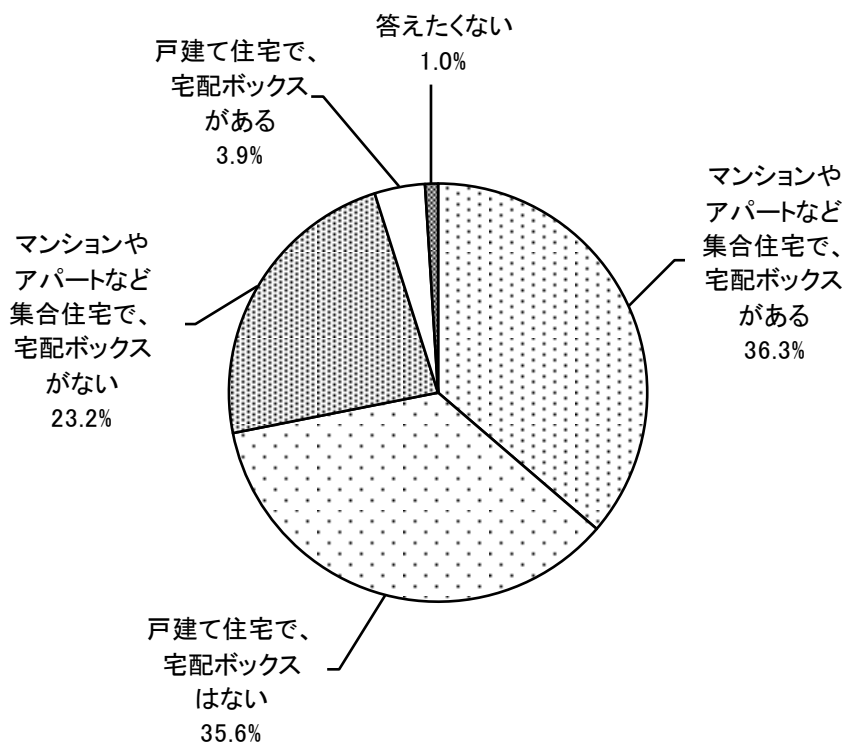


【戸建て用宅配ボックスの例】



【集合住宅用宅配ボックスの例】

(n=491)



【調査結果の概要】

お住まいの形態と宅配ボックスについて聞いたところ、「マンションやアパートなど集合住宅で、宅配ボックスがある」(36.3%) が3割半ばと最も高く、以下、「戸建て住宅で、宅配ボックスはない」(35.6%)、「マンションやアパートなど集合住宅で、宅配ボックスがない」(23.2%) などと続いている。

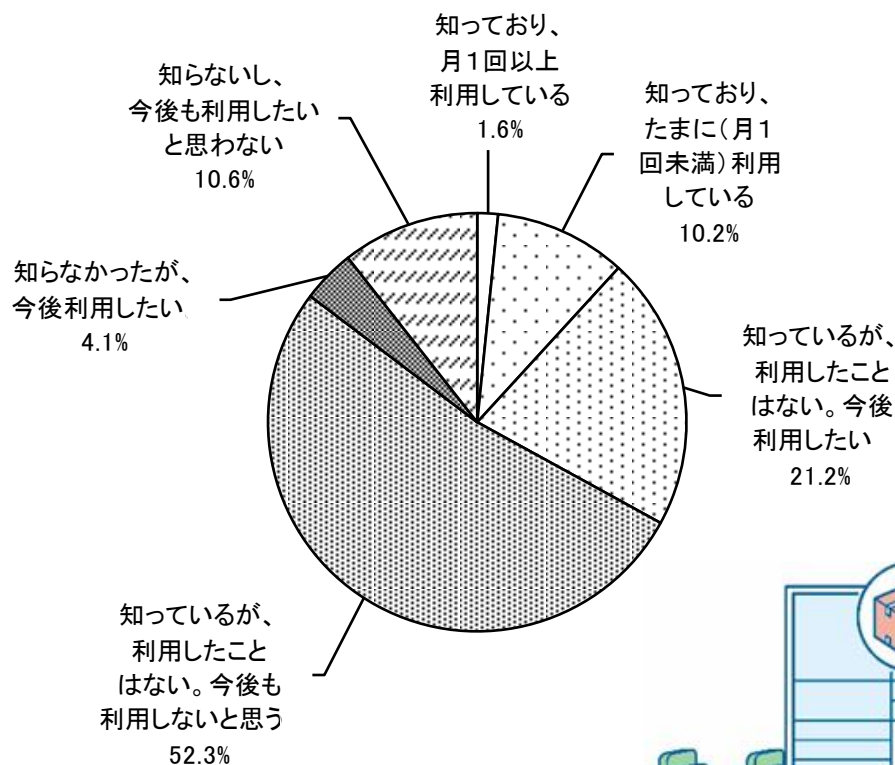
オープン型宅配ボックスの認知度

Q10 オープン型宅配ボックス※を知っていますか。あてはまるものを選んでください。

※オープン型宅配ボックス

: 駅やコンビニエンスストア、商業施設、駐車場などで設置されている宅配ボックスです。事前にオープン型宅配ボックスへの配達を指定することにより、通勤・通学の途中や買い物のついでなど、好きな時間に非対面で、宅配荷物や通信販売で注文した商品を受取ることができます。

(n=491)



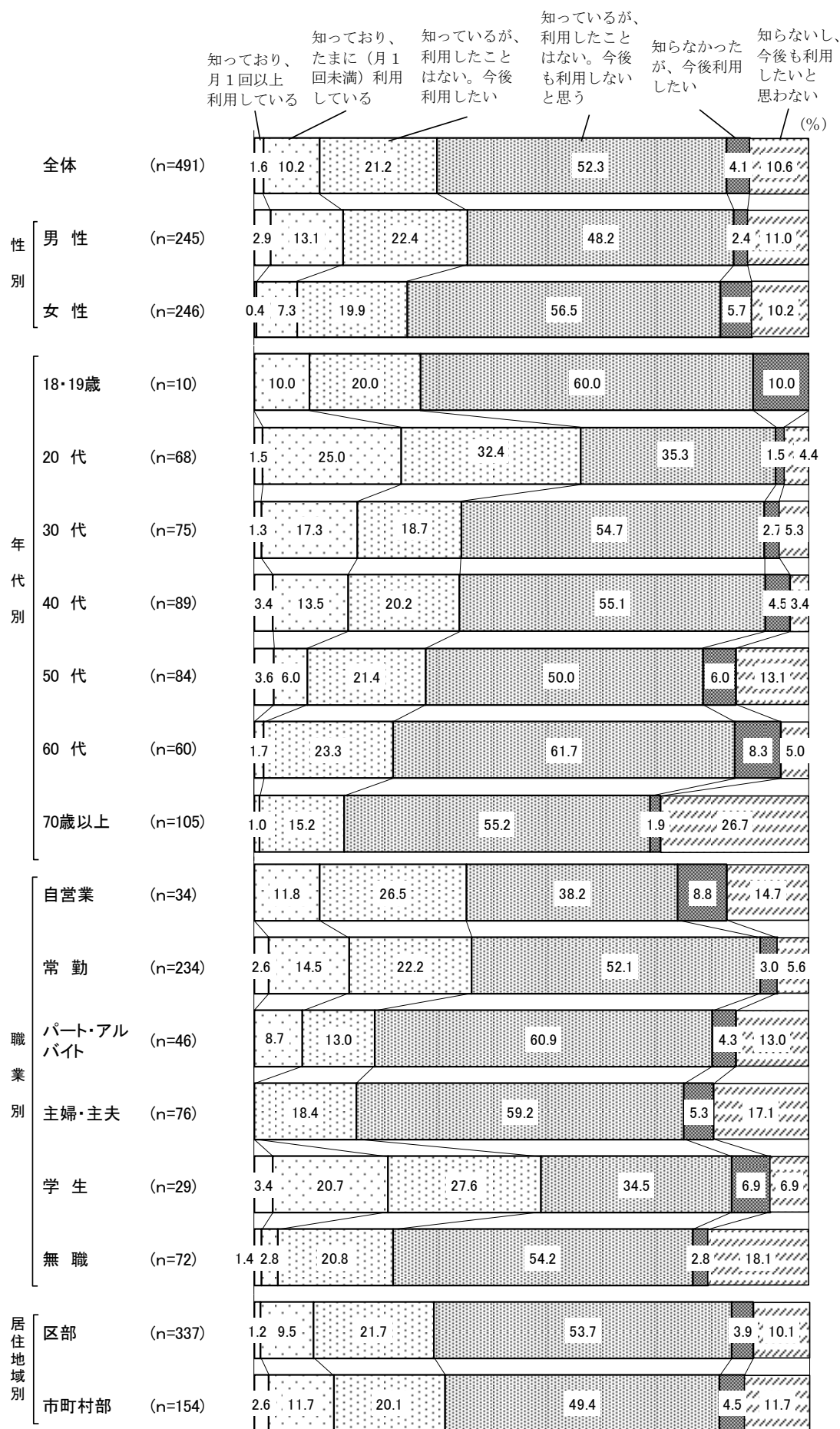
【オープン型宅配ボックスのイメージ】

【調査結果の概要】

オープン型宅配ボックスを知っているか聞いたところ、『知っている(計)』(85.3%) (「知っており、月1回以上利用している」(1.6%)、「知っており、たまに(月1回未満)利用している」(10.2%)、「知っているが、利用したことはない。今後利用したい」(21.2%)、「知っているが、利用したことはない。今後利用しないと思う」(52.3%)) は、8割半ばだった。『知らない(計)』(14.7%) (「知らなかったが、今後利用したい」(4.1%)、「知らないし、今後も利用したいと思わない」(10.6%)) は、1割半ばだった。

『今後利用したい(計)』(25.3%) (「知っているが、利用したことはない。今後利用したい」(21.2%)、「知らなかったが、今後利用したい」(4.1%)) は、2割半ばだった。

◎オープン型宅配ボックスの認知度（属性別）



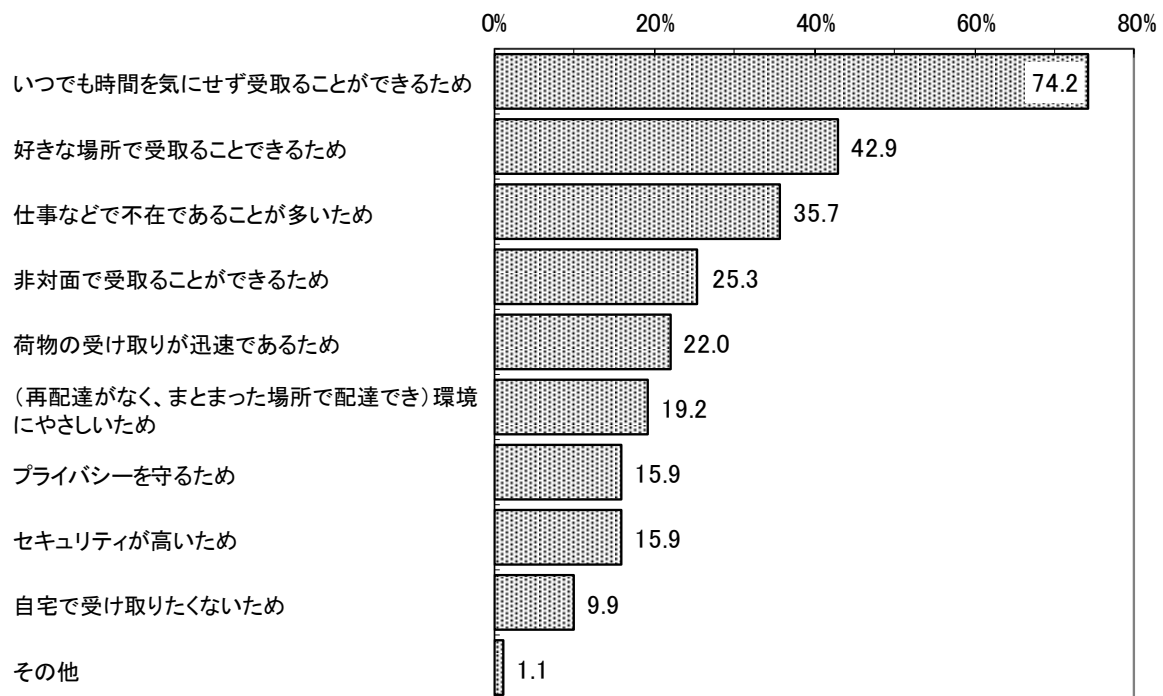
※未回答の選択肢については、0%表示を省略

オープン型宅配ボックスを利用する理由

Q11 Q10で「知っており、月1回以上利用している」「知っており、たまに（月1回未満）利用している」「知っているが、利用したことはない。今後利用したい」「知らなかったが、今後利用したい」を選んだ方にお聞きます。

オープン型宅配ボックスを利用している（利用したい）理由は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。

MA (n=182)



【調査結果の概要】

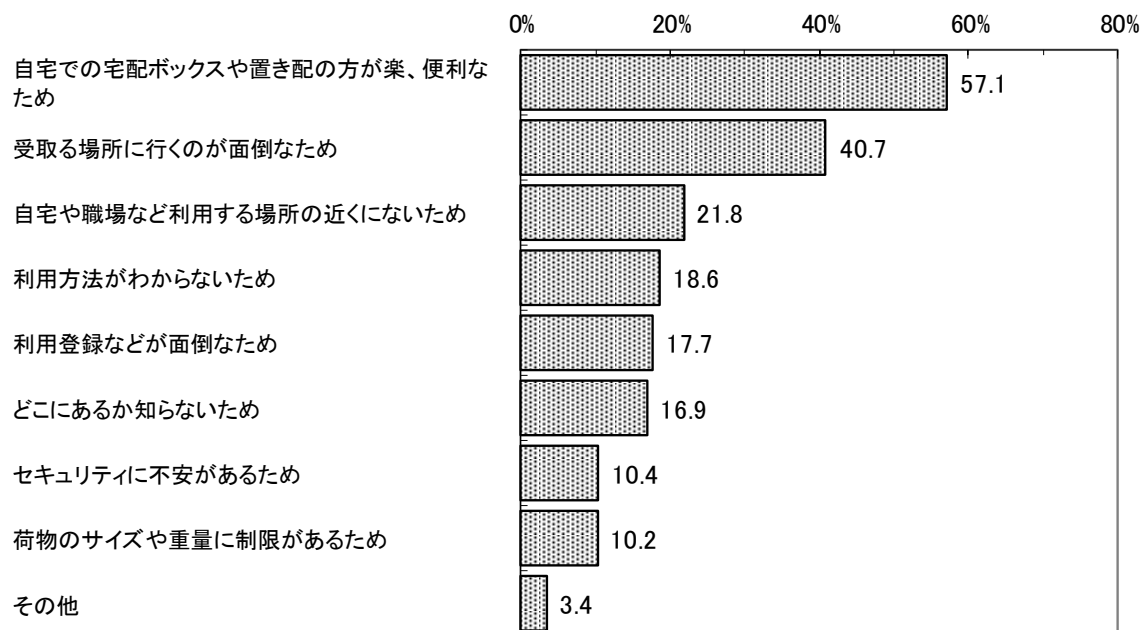
Q10で「知っており、月1回以上利用している」「知っており、たまに（月1回未満）利用している」「知っているが、利用したことはない。今後利用したい」「知らなかったが、今後利用したい」を選んだ方182人にオープン型宅配ボックスを利用している（利用したい）理由を聞いたところ、「いつでも時間を気にせず受取ることができるため」(74.2%) が7割半ばと最も高く、「好きな場所で受取ることできるため」(42.9%)、「仕事などで不在であることが多いため」(35.7%) などと続いている。

オープン型宅配ボックスを利用しない理由

Q12 Q10で「知っているが、利用したことはない。今後利用したい」「知っているが、利用したことはない。今後も利用しないと思う」「知らないし、今後も利用したいと思わない」を選んだ方にお聞きします。

オープン型宅配ボックスを利用しない（利用しないと思う）理由は何ですか。あてはまるものをすべて選んでください。

MA (n=413)



【調査結果の概要】

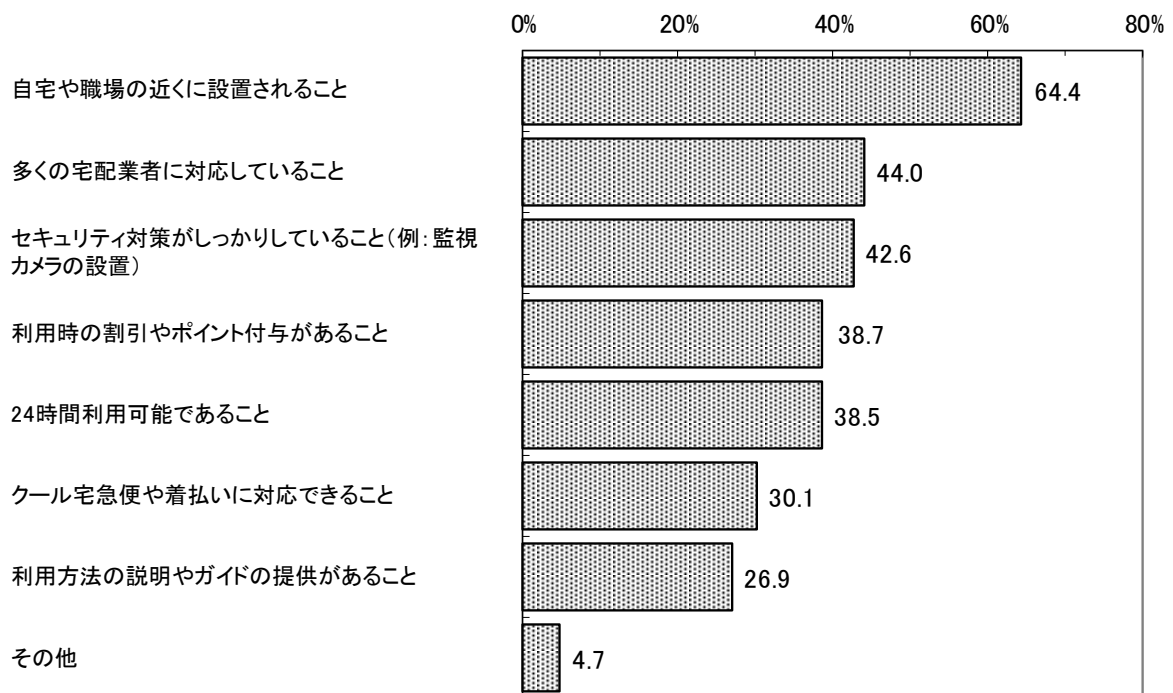
Q10で「知っているが、利用したことはない。今後利用したい」「知っているが、利用したことはない。今後も利用しないと思う」「知らないし、今後も利用したいと思わない」を選んだ方413人にオープン型宅配ボックスを利用しない（利用しないと思う）理由を聞いたところ、「自宅での宅配ボックスや置き配の方が楽、便利のため」（57.1%）が6割近くと最も高く、以下、「受取る場所に行くのが面倒なため」（40.7%）、「自宅や職場など利用する場所の近くにないため」（21.8%）などと続いている。

オープン型宅配ボックスの利用促進

Q13 再配達削減に向けた様々な受け取り方のひとつとして、オープン型宅配ボックスの利用促進も重要です。

オープン型宅配ボックスについて、どのような取組やサポートがあれば利用したいと思いますか。あてはまるものをいくつか選んでください。

MA (n=491)



【調査結果の概要】

オープン型宅配ボックスについて、どのような取組やサポートがあれば利用したいと思うか聞いたところ、「自宅や職場の近くに設置されること」(64.4%)が6割半ばと最も高く、「多くの宅配業者に対応していること」(44.0%)、「セキュリティ対策がしっかりしていること(例: 監視カメラの設置)」(42.6%)などと続いている。

◎オープン型宅配ボックスの利用促進（オープン型宅配ボックスの認知度別）

(%)

		n	Q13.オープン型宅配ボックスについて、どのような取組やサポートがあれば利用したいと思いますか。あてはまるものをいくつでも選んでください。							
			自宅や職場の近くに設置されること	多くの宅配業者に対応していること	セキュリティ対策がしっかりしていること (例:監視カメラの設置)	利用時の割引やポイント付与があること	24時間利用可能であること	クール宅急便や着払いに対応できること	利用方法の説明やガイドの提供があること	その他
全体		491	64.4	44.0	42.6	38.7	38.5	30.1	26.9	4.7
Q10.オープン型宅配ボックスを知っていますか。あてはまるものを選んでください。	知っており、月1回以上利用している	8	75.0	37.5	50.0	37.5	62.5	37.5	12.5	0.0
	知っており、たまに(月1回未満)利用している	50	74.0	58.0	42.0	48.0	58.0	46.0	18.0	10.0
	知っているが、利用したことはない。今後利用したい	104	69.2	51.9	35.6	42.3	49.0	29.8	35.6	2.9
	知っているが、利用したことはない。今後もしないと思う	257	61.5	38.1	44.7	37.4	32.3	25.7	22.2	3.9
	知らなかったが、今後利用したい	20	60.0	40.0	40.0	40.0	50.0	40.0	40.0	10.0
	知らないし、今後もしないと思う	52	59.6	46.2	46.2	28.8	21.2	32.7	38.5	5.8

「物流の2024年問題」の認知度

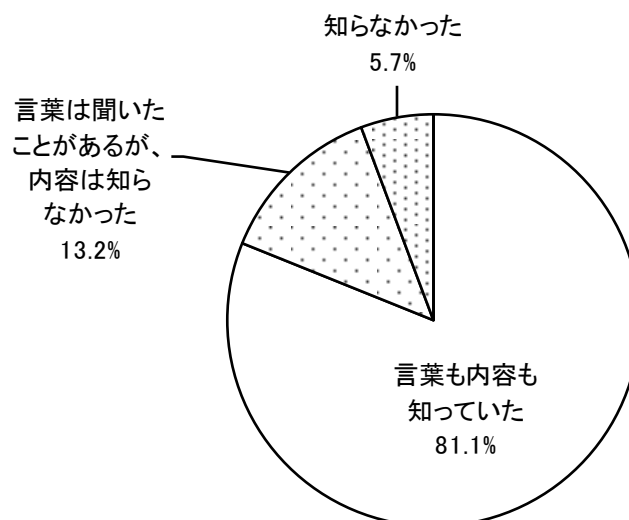
Q14 本年4月からトラックドライバーの時間外労働時間の上限規制が適用され、トラックドライバーの労働時間が短くなることで、「輸送能力が不足し、モノが運べなくなる」可能性が懸念されています。このことは「物流の2024年問題」と言われています。

「物流の2024年問題」について、知っていましたか。



出典：関係閣僚会議「物流革新緊急パッケージ」（R5.6）

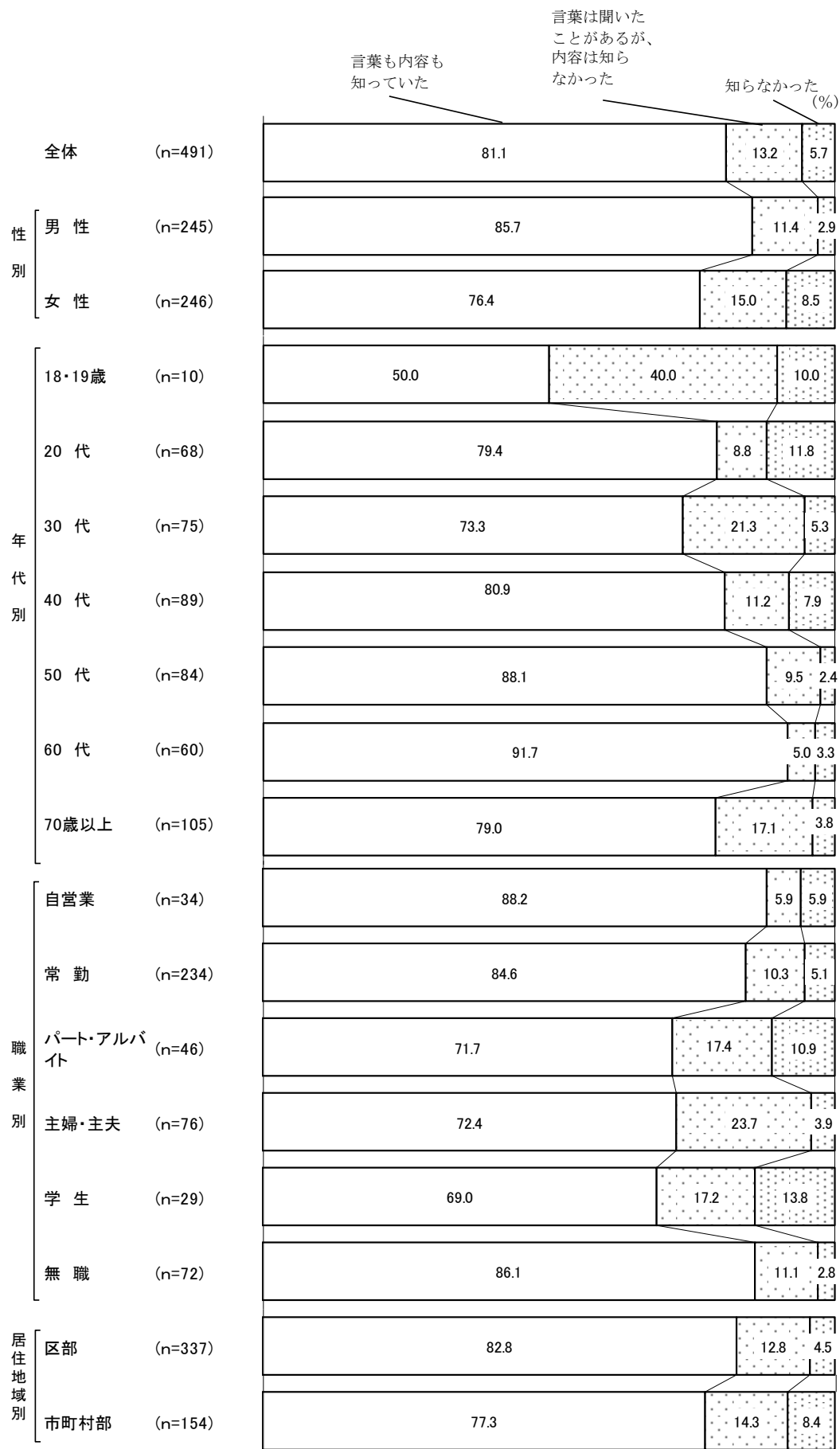
(n=491)



【調査結果の概要】

「物流の2024年問題」について、知っているか聞いたところ、『知っていた（計）』（94.3%）（「言葉も内容も知っていた」（81.1%）、「言葉は聞いたことがあるが、内容は知らなかった」（13.2%））が9割半ばだった。「知らなかった」（5.7%）は、1割に満たなかった。

◎「物流の2024年問題」の認知度（属性別）

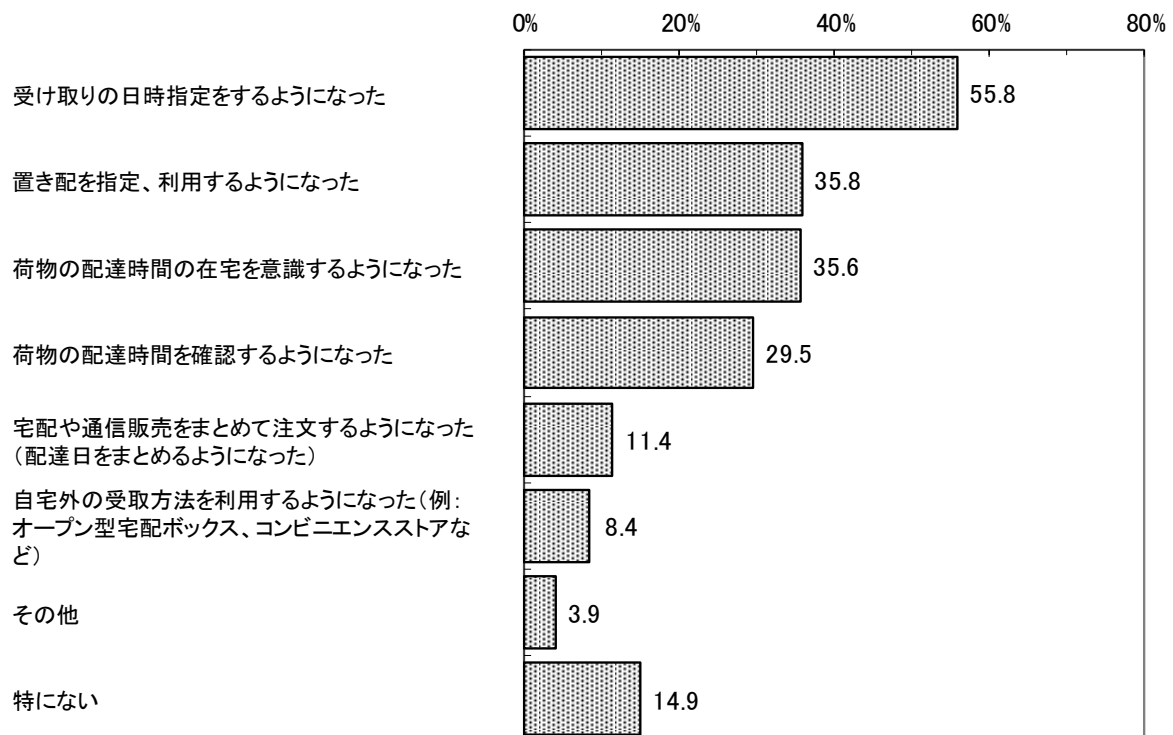


※未回答の選択肢については、0%表示を省略

再配達削減に向けた行動

Q15 本年4月になり「物流の2024年問題」が報道等で大きく取り上げられるようになりました。
あなたは、4月から現在まで、再配達を減らすために宅配便利用で心がけるようになったことはありますか。あてはまるものをいくつでも選んでください。

MA (n=491)



【調査結果の概要】

4月から現在まで、再配達を減らすために宅配便利用で心がけるようになったことを聞いたところ、「受け取りの日時指定をするようになった」(55.8%)が5割半ばと最も高く、「置き配を指定、利用するようになった」(35.8%)、「荷物の配達時間の在宅を意識するようになった」(35.6%)、「荷物の配達時間を確認するようになった」(29.5%)などと続いている。

東京物流ビズの認知度

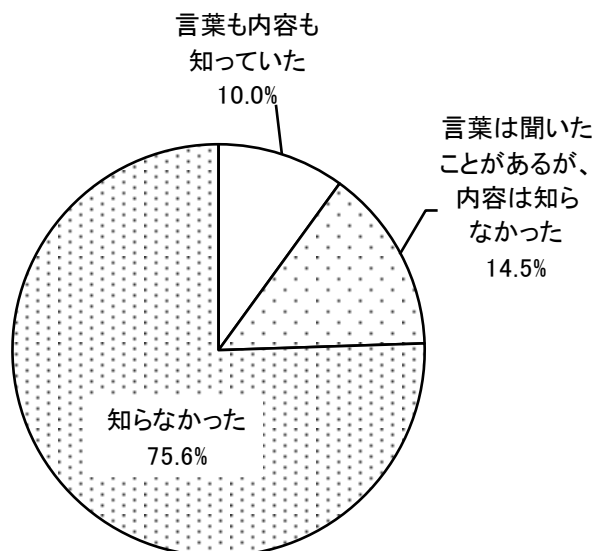
Q16 東京都では、物流の2024年問題への対応として、再配達削減等の物流の効率化に向けたプロジェクト（東京物流ビズ）を展開しています。

東京物流ビズについて、知っていましたか。



【東京物流ビズのロゴ】

(n=491)

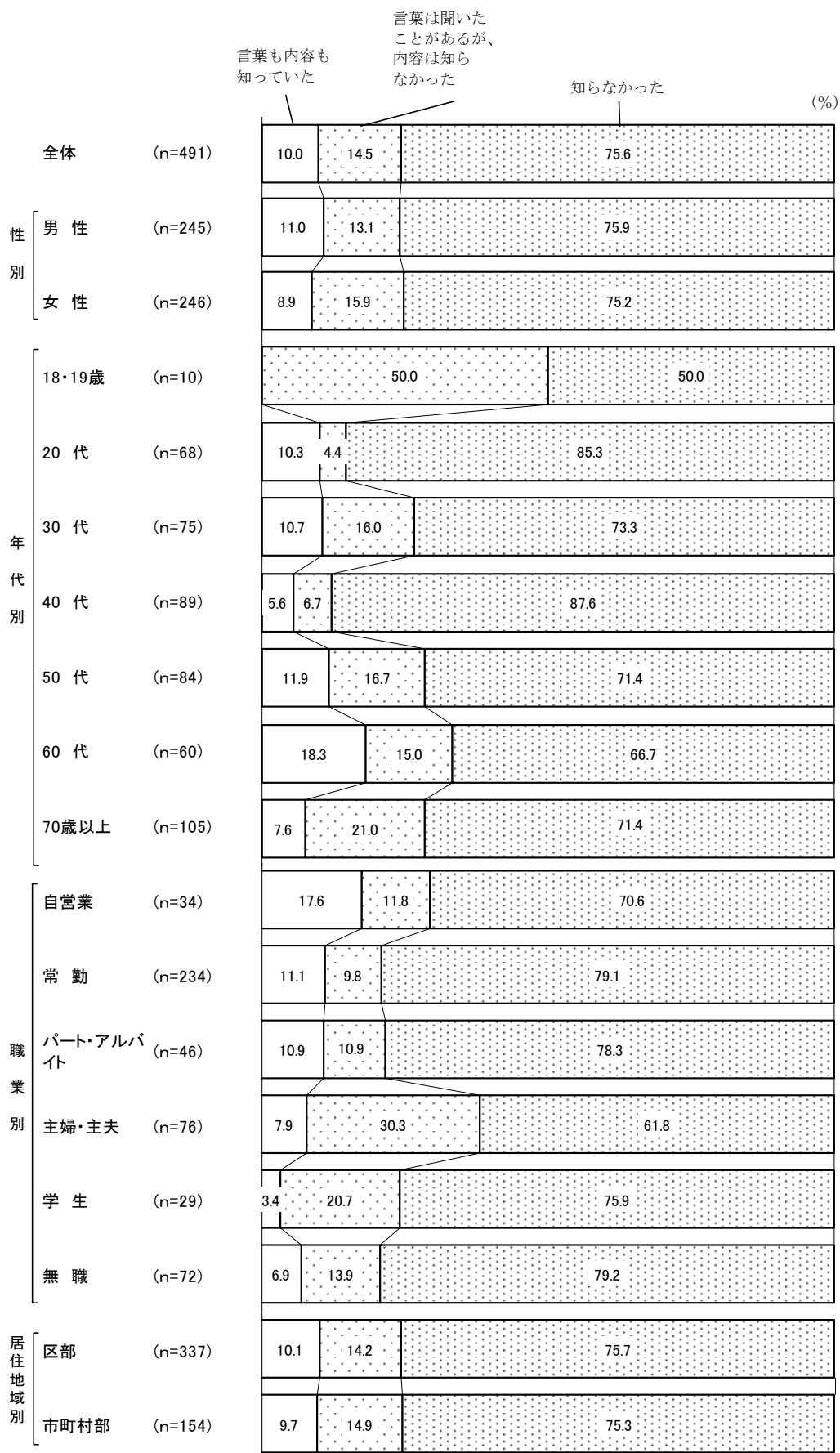


【調査結果の概要】

東京物流ビズについて知っていたか聞いたところ、『知っていた(計)』(24.5%)（「言葉も内容も知っていた」(10.0%)、「言葉は聞いたことがあるが、内容は知らなかった」(14.5%)）は、2割半ばだった。

「知らなかった」(75.6%) は、7割半ばだった。

◎東京物流ビズの認知度（属性別）

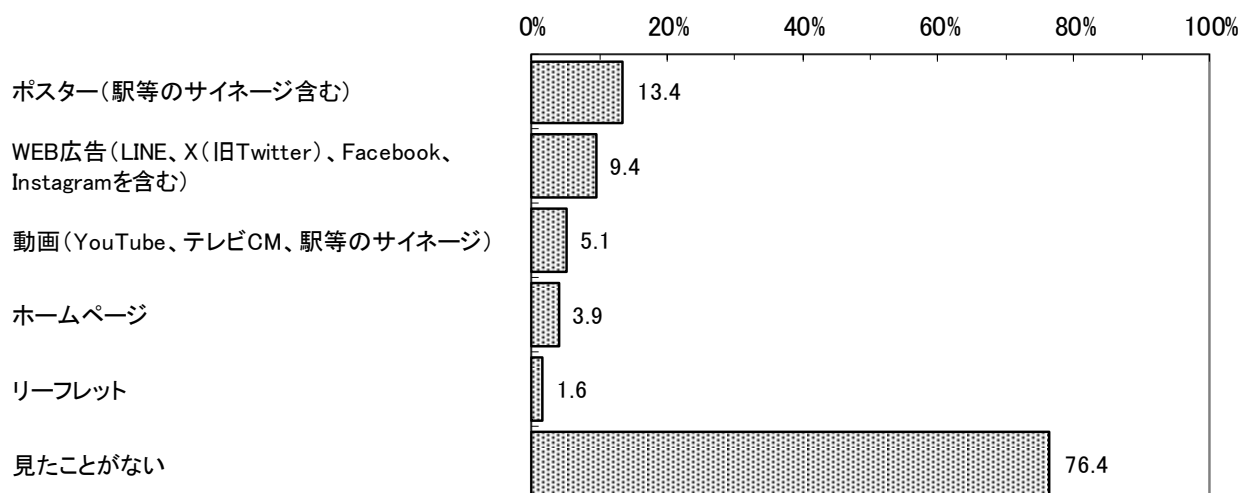


※未回答の選択肢については、0%表示を省略

東京物流ビズの広報の認知度

Q17 東京物流ビズではWEB広告やポスターなど様々な広報活動を行っています。
次の広告で見たことがあるものをすべて選んでください。

MA (n=491)



【参考】

※東京物流ビズ <https://t-butsuryu-biz.metro.tokyo.lg.jp/>

再配達削減にご協力を！



再配達削減に向けて私たち利用者にもできること、たくさんあります！

東京都都市整備局

詳しくはこちら



【WEB 広告】

【動画】

<https://www.youtube.com/watch?v=8jaKO5-F4wI>

<https://www.youtube.com/watch?v=ak3YsPBKB98>



【ポスター】



【ホームページ】

<https://t-butsuryu-biz.metro.tokyo.lg.jp/>



【リーフレット】



【調査結果の概要】

東京物流ビズの広告で見たことがあるものを聞いたところ、「ポスター（駅等のサイネージ含む）」（13.4%）、「WEB広告（LINE、X（旧Twitter）、Facebook、Instagramを含む）」（9.4%）、「動画（Youtube、テレビCM、駅等のサイネージ）」（5.1%）などと続いている。

「見たことがない」（76.4%）は、7割半ばだった。

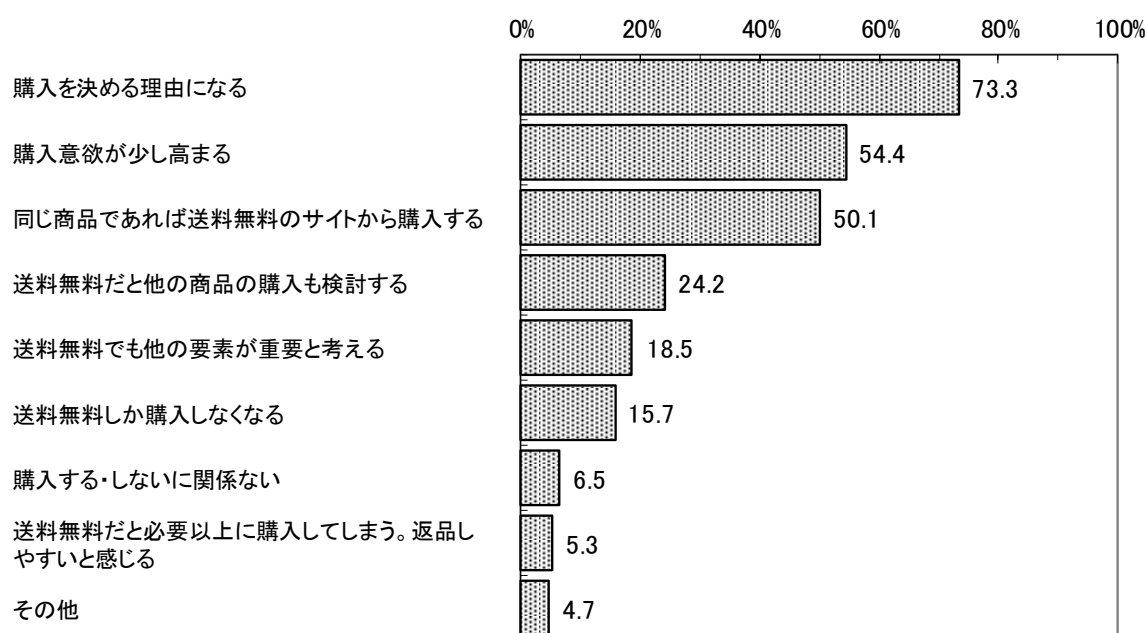
「送料無料」の表記に対する意識

通信販売では、「送料無料」と表記され、消費者が送料を支払うことなく購入できる商品がありますが、実際には、配送に際し費用が発生しています。

物流サービスに対するコスト意識の浸透やドライバーの業務に対する社会的な理解の醸成に向けて、「送料無料」に代わる様々な表記の検討が、国で行われています。（例：送料の負担者の表示や送料込みの価格表示など）

Q18 あなたが通信販売の商品を購入する際、「送料無料」の表記について、あなたの考えにあてはまるものをいくつでも選んでください。

MA（n=491）



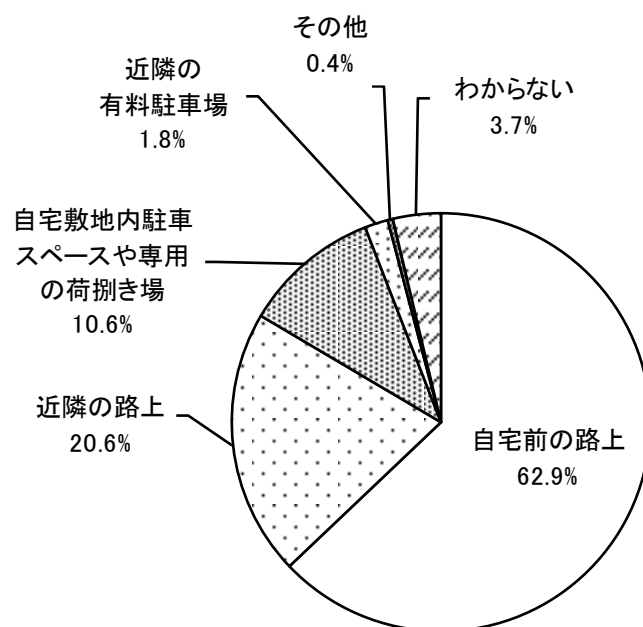
【調査結果の概要】

通信販売の商品を購入する際の「送料無料」の表記について考えを聞いたところ、「購入を決める理由になる」（73.3%）が7割を超え最も高く、以下、「購入意欲が少し高まる」（54.4%）、「同じ商品であれば送料無料のサイトから購入する」（50.1%）などと続いている。

宅配車両の駐車場所

Q19 宅配便を自宅で受け取る際、配達車両（トラックや軽自動車等）は主にどこに駐車しているか
ご存じですか。駐車が多い場所を選んでください。

(n=491)



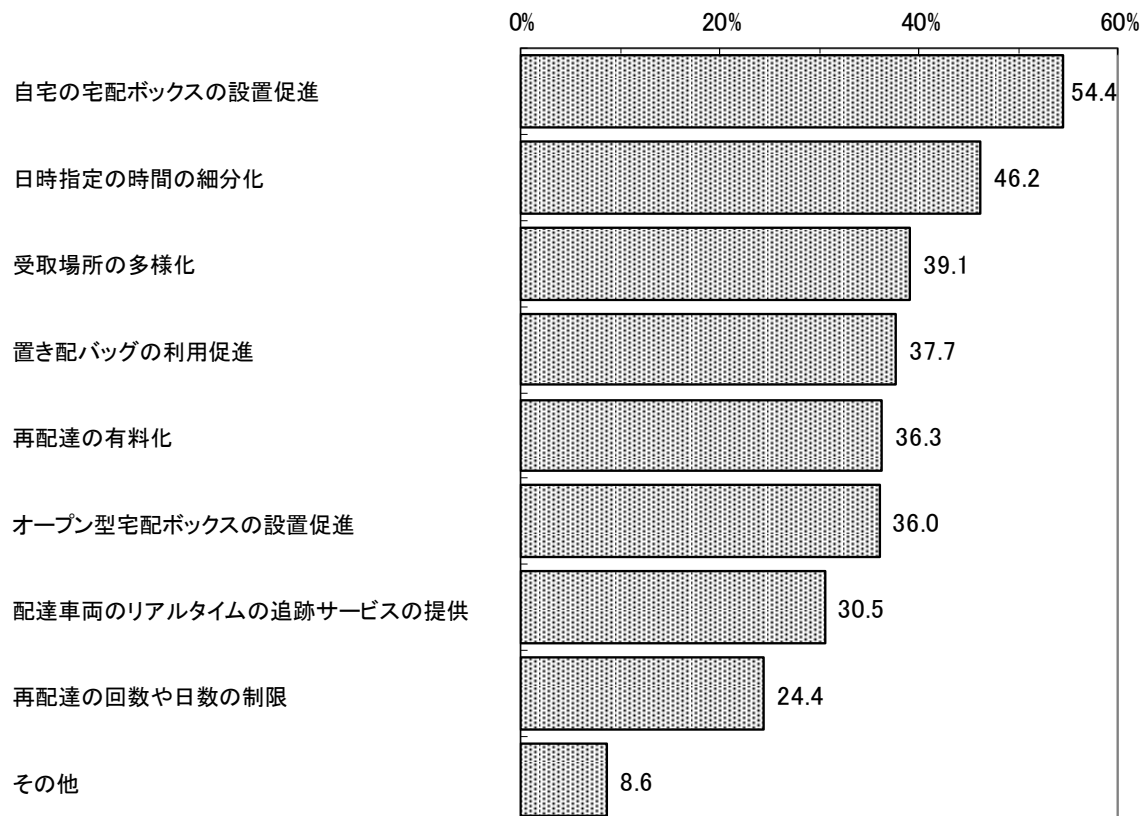
【調査結果の概要】

宅配便を自宅で受け取る際、配達車両（トラックや軽自動車等）の駐車場所について聞いたところ、「自宅前の路上」（62.9%）が6割を超え、「近隣の路上」（20.6%）、「自宅敷地内駐車スペースや専用の荷捌き場」（10.6%）などと続いている。

再配達削減に向けた取組

Q20 再配達の削減のためには、どのような取組が効果的だと思いますか。
あてはまるものをいくつでも選んでください。

MA (n=491)



【調査結果の概要】

再配達の削減のためには、どのような取組が効果的だと考えるか聞いたところ、「自宅の宅配ボックスの設置促進」(54.4%)が5割半ばと最も高く、以下、「日時指定の時間の細分化」(46.2%)、「受取場所の多様化」(39.1%)、「置き配バッグの利用促進」(37.7%)などと続いている。

<その他の主な意見>

- ・配達予定日の通知
- ・置き配の促進

再配達等についてのご意見（自由意見）

Q21 再配達や物流2024年問題についてのお考えを自由に述べてください。（自由意見）

(n=468)

- | | |
|------------------------|------|
| (1) 東京物流ビズ、物流2024年問題全般 | 146件 |
| (2) 再配達に関すること | 144件 |
| (3) 消費者、利用者の意識 | 91件 |
| (4) 置き配や宅配ボックスの促進 | 87件 |

（主なご意見）

(1) 東京物流ビズ、物流2024年問題全般 146件

- 自分はインターネットで物を買ったり、自分の頼んだものを受け取ったことはない。だがトラックドライバーの労働時間規制については知っていて、それによる労働不足も深刻な問題であるが、長時間運転をすることによって事故などが起こるよりは厳しく労働時間の規制をするほうが賢明だと考えたので、賛成だ。

（女性 10代 江戸川区）

- 自動運転などの技術の発達によって解決できたらいいと思う。

（男性 20代 大田区）

- 非対面の受取りが当たり前の世の中になれば、荷物配達の効率が上がり問題解決につながるのではないかと思う。

（男性 20代 大田区）

- 大学の講義の中でこの問題について触れる機会があった。消費者の立場だけで見ると、物流の滞りや不便さ等の方に目がいってしまうが、ドライバーの方々や運送業に関わる全ての人の労働環境や形態の改善は重視すべき事柄だと思う。また、ドライバーの人手不足なども労働環境の悪いイメージなどから働き手が集まらないのも要因にあると感じるため、改善策を講じそれをきちんと市民に周知させることで人手不足の解消にも繋がると思う。

（女性 20代 世田谷区）

- インターネット購入が増え、再配達が増加し、物流関係の方の負担は計り知れない。いかに苦勞されているか、もっと周知したほうがいいと感じている。

（女性 20代 板橋区）

- 物流2024年問題の対策として再配達を有料にする、とありますが、再配達の有料化は困ってしまうので、オープン型宅配ボックスの利用促進や置き配ボックス購入費の補助などを東京都にやってもらえると助かるなと思います。

（女性 20代 府中市）

- 私は基本的に自分の目で見たり、触ったりして商品の購入をしたいため、配達の利用は少ない方だと思います。それでも、配達業者の方のご面倒にならないように日時指定を行ったり、ポスト投函が可能なものを選択したりと工夫をしています。ですが、ネットでの購入のヘビーユーザーであればあるほど、指定時間に不在であったり、自宅に宅配BOXがないなどの状況が多いように感じています。宅配BOXが併設されているマンションやアパートもありますが、少し割高な印象もあります。宅配BOXなどの設置費用の補助があれば、検討したいと思える人や住居の管理人も増えるのではないかと思います。

(女性 30代 新宿区)

- 労働力不足に対する喫緊の課題となっているのは認識しており、東京都としても何かしらの対応をしてほしい。

(男性 30代 町田市)

- ドライバーさんの働き方の改善は必要だと思う。

(女性 40代 大田区)

- 宅配の受け取りが月1回程度だと、宅配ボックスの設置はかなり割高になってしまうので、設置にあたりもう少し費用が安くなってくれるなら前向きに検討したいと思う。

(女性 40代 西多摩郡)

- ドローン等、ロボット等の活用を推進下さい。

(男性 50代 渋谷区)

- 再配達をなくすためには、やはり宅配ボックスの設置が必要だと思う。それに際し、宅配ボックス設置の費用援助や、セキュリティ面からの防犯カメラの設置などの費用の支援もすべきである。自宅へ届く個人の荷物などもそうだが配達の運転手さんの労働時間に限りがあるということは日用品などの物流にも影響が出てくるので、早急に対策した方が良い。

(男性 50代 北区)

- 労働力不足による再配達削減については協力するにやぶさかでないが、配達日時の明示が可能になるような仕組み確立にも取り組んで欲しい。マンションでの宅配BOX設置の促進策を検討して欲しい。

(男性 70歳以上 大田区)

- これまで事業者に甘えていた気がする。配達員の手間を考えればなるべく一回の配達で済むように、消費者も協力すべきだ。トラックドライバーや配達員の健康が大事だ。

(女性 70歳以上 町田市)

(2) 再配達に関すること 144件

- 再配達を当たり前と思わず、1回で受け取れるように客側も配達時間の配慮をするべきだし、対面以外の受け取り方法の認知が広まればいいと思う。
(女性 20代 台東区)
- 再配達時に不在の場合は、強制的に近くの受け取りスポットに置かれるように設定しなければならないなど、新しい仕組みを考える時期が来ていると思いました。
一人一人の心がけから変えていく必要があると思うので、まずは自分も1度で受け取ることを心がけたいです。
(女性 30代 文京区)
- 再配達は配達員に負荷が大きいと感じます。働き方改革による残業規制によって、より配達に割く時間が減り、再配達が難しくなっていくと思います。そのため、受け取る側の家に待機すべきという意識改革、日中受け取れない場合は置き配、別の場所へ集約し受け取り側が行く施策を積極的に活用すべきと思います。再配達は費用発生、払いたくないなら自分で指定場所へ受け取りに行くようにすべき、その際、再配達は1回までなら費用なしなど反発を少なくしながら変えていくのが良いのかなと思います。
(男性 30代 墨田区)
- 自分が購入したものは「日時指定」にしているので、再配達にはなりませんがお中元、お歳暮などの贈答品は、送り主からの事前連絡はほとんど無いため、再配達になることが多いです。効率の良さを考えると、宅配業者のアプリを使って、荷物のお知らせを受け取ったタイミングで、ネットで受け取り場所や日時指定をすることにより、再配達を減らせると思いました。
(女性 50代 江戸川区)
- 再配達を減らすためになるべく時間指定していますが、受け取り時間の幅があると荷物が届くまで家をあけられない不便さもあります。近くのコンビニ等で受け取り箇所を増やして、その際にポイントがつくサービス等をつければ活用する人が増えると思います。
(女性 50代 府中市)
- 今回の問題はとても興味があった。再配達は極力避けたいので、置き配や時間指定を利用しているものの予定外のことがあり、宅配業者の方に申し訳なく思うこともある。もっと日時指定が当たり前になり、指定時間にも関わらず不在（やむを得ない事情を除く）に対しては有料化とかの対応は検討すべきではと思います。
(女性 50代 西多摩郡)

- 再配達を減少させるため、置き配や配達日時を必ず指定できるようにすると良いと思う。ネット通販でも指定できないことがあり、いつ来るのかわからず、思いがけず再配達になってしまったことがある。また再配達は、試験期間はいるが、少額(数百円程度)の有料にすれば良いと思う。

(女性 60代 港区)

- 実店舗がないため通販を利用せざるをえないのが現状です。通販が拡大する限り配達を減らすことはできません。昔と購入スタイルがすっかりかわってしまいました。少しでも再配達を減らす。それには有料にするのが一番効果があると思います。

(女性 60代 世田谷区)

(3) 消費者、利用者の意識 91件

- 再配達後は必ず在宅、保管期間に期限や手数料を設けるなど受け取り側にも問題意識を待ってもらうのが良いと思います。また送料無料という表示でなく、送料込など表記方法を変更するのも案だと思います。

(女性 20代 品川区)

- 受け取れる日時を事前に指定していますが、帰宅が間に合わない時など再配達となっています。確実に在宅できる時間に指定するよう心がけたいと思います。

(女性 30代 文京区)

- 再配達の有料化、コンビニエンスストアや店舗受け取りによるポイント制度の活用などがあると良いと思います。

(男性 30代 大田区)

- 再配達、翌日配送が当たり前になっていますが、私たち消費者ももう少し余裕を持った注文をすることで、配送日時が事前に分かり、再配達のないよう調整することが必要なのではないかと思います。

(女性 30代 杉並区)

- 物流のコスト削減を消費者側でも徹底できるようポイントの付与などで楽しみながら意識づける工夫があると良い。

(男性 50代 中央区)

- 気軽にインターネットで物を注文してしまい便利ではあるが、受取、再配達など手間も発生してしまう。現場に負担をかけないようにしたいと思う。

(女性 60代 日野市)

(4) 置き配や宅配ボックスの促進 87件

- 再配達削減は、置き配が最も有効な手段であり、置き配ボックス等の普及に努めるべき。現状、宅配数の増加により、宅配ボックスが足りない等の事象もある。また、再配達有料化も有力な手段であり、追加の労力がかかっているので費用請求して問題無い。

(男性 30代 港区)

- 我が家は食品、日用品などのほとんどをネットショッピングに頼っているため、運送業者の方には大変お世話になっており、感謝ばかりです。商品によっては日時指定ができない、急いでいない商品も即日配達される等の状況があるため想定外のタイミングで配達され、再配達依頼をせざるを得ないことがあります。置き配、宅配ボックスの利用促進とともにそういった日時指定の自由度が上がると良いなと感じています。

(女性 30代 目黒区)

- 宅配ボックス設置の補助をしてもらえると嬉しいです。

(女性 30代 狛江市)

- 自宅に置き配ボックスを検討したい。

(女性 50代 小金井市)

- 再配達を指定しても、その時間に受け取れなくなる場合があるので、安全に置き配が浸透していけばいいと思う。

(女性 70歳以上 千代田区)

- 私自身は配達がある日は在宅しているようにしています。配達のお知らせで時間が指定できる場合もありますができないこともあり、徹底するとよいと思います。宅配ボックスは設置場所を増やして活用を進めるとよいと思います。

(女性 70歳以上 品川区)