

2023年11月発信

報道関係各位

再配達を減らすため宅配ドライバーの57%が「宅配ボックス」設置を希望 ～玄関先への置き配でトラブル多発し、ドライバーの75%が「不安」と回答～

郵便受け・宅配ボックスシェア No.1※1の株式会社ナスタ（本社：東京都港区、代表取締役兼 CEO：笹川順平 以下、ナスタ）は、宅配ドライバー400人を対象に、置き配に関する実態調査を行いました。

■ 調査結果概要

- 置き配需要増の実感あり、玄関先へ届ける荷物に対して、約30%のドライバーが何らかのトラブルを経験
- 玄関先への置き配には、約75%のドライバーが不安を感じている
- 約57%の宅配ドライバーが再配達削減のため、宅配ボックスの普及を望んでいる

2023年8月に発表された国土交通省の調査※2によると、2022年度の宅配便取扱個数は50億個を超え、年々増加を続けています。ともない、宅配便の再配達率は2023年4月調査時点※3で11.4%、都市部にいたっては12.6%というのが現状です。国は2024年度に再配達率6%を目指すことを発表し、多様な荷物の受け取り方を推奨、宅配ボックスの普及や消費者の行動変化を促しています。

さらに物流業界では2024年問題として、2024年4月からトラックドライバーの時間外労働の960時間上限規制が適用され、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。

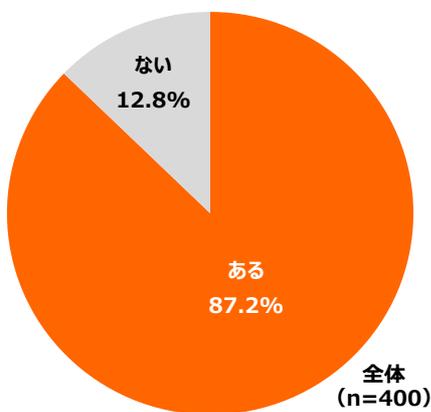
これまでナスタでは置き配調査※4として、置き配ユーザーを対象に利用率や利用者の実態を継続調査してきましたが、宅配ドライバーの方々にとっての置き配事情を調査し、受け取る側だけでなく、届ける側にとっても安全安心に届けることのできるサービスとして普及させていくことを目的に調査しました。

■ 調査結果詳細

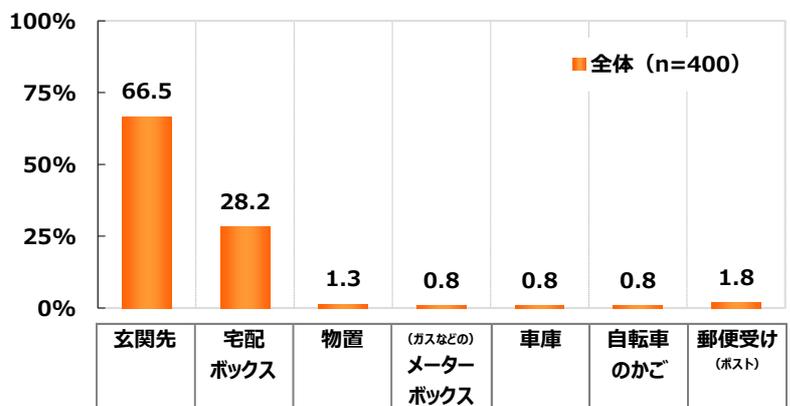
【結果①】 置き配増えたと実感8割、玄関先への荷物お届け6割

荷物の受け渡し方について、87.2%のドライバーが置き配（非対面での受け渡し）が増えたと感じると回答。届ける場所は「玄関先」が66.5%と最も多く、次いで「宅配ボックス」が28.2%という結果になりました。非対面受け取りの需要拡大はドライバーの方々も実感しているようです。

Q1. 置き配（非対面での受け渡し）が増えたと感じることはありますか？



Q2. 置き配サービスで荷物を届ける際、多く利用している場所はどこですか？（複数回答）



【結果②】 玄関先への荷物お届け7割不安、3割トラブル経験あり

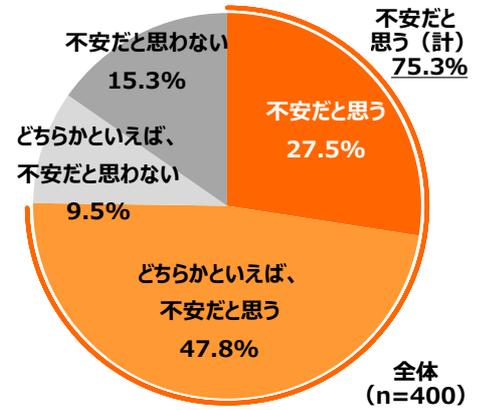
「玄関先」を指定された方に荷物を届けた際、何らかのクレームを受けたことがあるドライバーは30.2%おり、「荷物が届かない（届いていない）」と言われたが18.3%と最も多く、次いで「荷物が濡れた（汚れた）」が8.8%、「荷物が壊れていた」が5.3%という結果になりました。
 また、置き配サービスでお届けする際、「玄関先」に荷物を置いていくことに対しては、75.3%のドライバーが不安に思っていることが分かりました。（「不安だと思う」「どちらかといえば、不安だと思う」の合計）

Q3.「玄関先」を指定された方に荷物を届けた際、

受取主から以下のようなクレームを受けたことはありますか？（複数回答）



Q4.「玄関先」に荷物を置いていくことに不安はありますか？



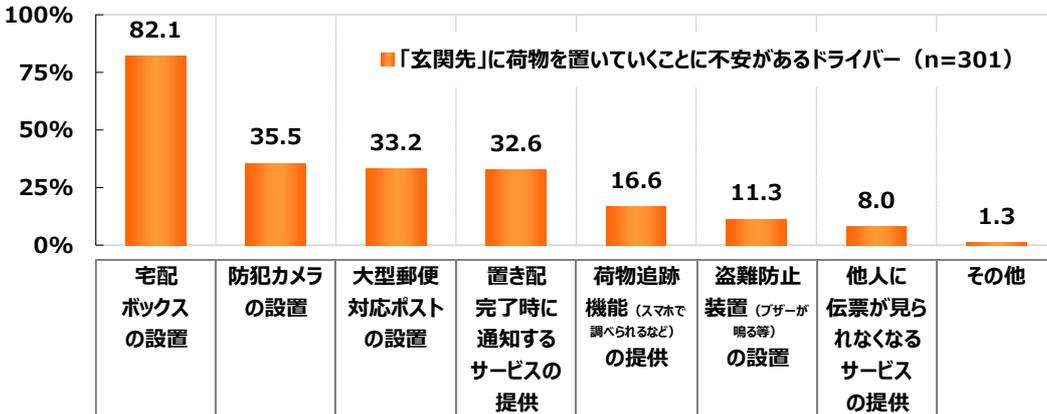
【結果③】 再配達削減のため置き配定着望むも、不安払拭のため求められる宅配ボックスの普及

玄関先への置き配に対する不安払拭のため、有効だと考えられている解決策は「宅配ボックスの設置」が82.1%と最も多く、次いで「防犯カメラの設置」が35.5%、「大型郵便対応ポストの設置」が33.2%という結果になりました。

また、再配達削減のために行ってほしい取り組みは、「置き配サービスの利用」が71.3%と最も多く、次いで「宅配ボックスの設置」が56.8%、「再配達の有料化」が46.0%という結果になりました。

受け取る側だけでなく、届ける側の安全安心にもつながる置き配として、宅配ボックスの普及が求められていることが分かりました。

Q5.「玄関先」に荷物を置いていくことへの不安に対して、有効な解決策は何だと思えますか？（複数回答）



Q6.再配達削減のために行ってほしい取り組みは何ですか？（複数回答）



コロナ禍で非対面需要が拡大、置き配サービスが広く普及しましたが、ドライバーの方々は玄関先に荷物を届けることへ大きな不安を抱えており、実際に約3割のドライバーが荷物の紛失や破損等によるクレームを受けた経験があることが分かりました。再配達削減の取り組みとして置き配の定着は望まれているものの、安全安心に荷物をお届けするため、宅配ボックスや大型郵便対応ポストの普及がドライバーの方々にも求められていることから、受け取る側・届ける側の両者にとってストレスのないサービスとして置き配が定着するよう、今後も宅配ボックス・大型郵便対応ポストの普及を通じて、社会課題解決に取り組んでまいります。

■ 調査概要

調査対象者：宅配ドライバー（運送会社の社員 315 人／運送会社の下請け・自営業 85 人）

調査時期：2023 年 11 月 9 日～11 月 12 日

調査方法：インターネットリサーチ

調査人数：400 人（男性 333 人、女性 67 人）

対象年齢：20 代 19 人/30 代 51 人/40 代 141 人/50 代 143 人/60 代以上 46 人

■ ナスタについて

ナスタは今年で創業 94 年、住環境に係るプロダクトやサービスを通じて、“すべての人に あたらしい きもちよさ”を提案している企業です。近年では、社会課題となっている物流問題に対して課題解決に取り組み、再配達削減のソリューションとして注目をされている郵便受け・宅配ボックスのプロダクト開発を推進、国や自治体、大手 EC 企業や物流企業と協働し普及に努め、シェア No.1※の実績を獲得。暮らしが大きく変化する現代において、今年はインターホン市場にも新規参入し、新しい価値をお客様へ提供しています。「住むを良く」をコーポレートビジョンに掲げ、今後も課題解決に取り組むリーディングカンパニーとして、皆様に必要とされる企業となれるよう努めてまいります。

※1 ナスタ調べ（2022 年郵便受け・宅配ボックス市場シェア数及び実績販売数量より推計）

※2 出典：国土交通省プレスリリース（https://www.mlit.go.jp/report/press/jidosha04_hh_000281.html）

※3 出典：国土交通省プレスリリース（https://www.mlit.go.jp/report/press/tokatsu01_hh_000694.html）

※4 参考プレスリリース：置き配に関する調査 2022（<https://www.nasta.co.jp/news/2022/2022121201.html>）

【お願い】 本リリース内容（調査結果等）の転載にあたりましては、「ナスタ調べ」という表記をお使いいただきますようお願いいたします。

〈会社概要〉

【代表者】代表取締役兼 CEO 笹川順平

【創業】1930 年 8 月 4 日

【資本金】1 億円

【事業内容】新しいライフスタイルの企画・開発

〈本件に関するお問い合わせ〉

株式会社ナスタ 広報担当 宮本仙葉

Tel: 03-6897-3537

Mail: s-miyamoto@nasta.co.jp