

報道関係各位

2024年「置き配」利用率は72%、5年連続の増加で約2.7倍に

～物流2024年問題の中、47%が「再配達の手数が減った」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）が2019年から毎年この時期に実施している「置き配に関する実態調査」について、2024年11月～12月に第7回調査を行いましたのでご報告いたします。

■調査結果概要

- 2024年の置き配利用率は72.4%に到達。前回より5.1ポイント増加し、5年連続右肩上がり
- 前回と比べ再配達になる回数が「非常に減った」20%、「やや減った」26.9%と、再配達回数の減少を実感している人が46.9%
- 再配達になったことが「全くなかった」のは18.2%、2023年の5.0%と比べ大幅に増加
- 置き配のきっかけは「再配達になることが多かった」41.2%に次いで「非対面で荷物を受け取りたい」28.6%。特に20代女性でニーズが高い傾向
- 置き配増加に伴い、利用時のトラブル経験は昨年と比べて今年大きく増加し、11.9ポイント増の33.0%
- 置き配しない理由の最多は「盗難の心配」47.8%。40代以上の男性では「対面で荷物を受け取りたい」ニーズ高

物流2024年問題が危惧された今年、政府は再配達率6%^{※2}を目標に掲げ、「再配達率削減ポイント付与実証事業」（通称：置き配ポイント）を10月より開始。埼玉県川越市や東京都などの自治体は再配達防止につながる活動を実施する事業者を募集するなど、様々な再配達防止策が実施されました。そういった後押しを受け、置き配利用率の変化や再配達の頻度に違いはあったのか調査しました。

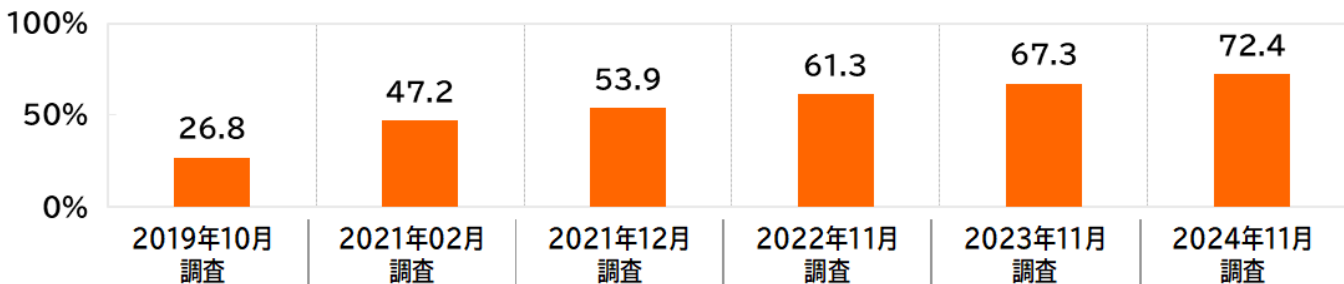
■調査結果詳細

【結果①】「置き配」利用率72.4%、6年連続増加し5年間で約2.7倍へ

置き配サービスを利用したことがあると答えた人は72.4%、2023年調査の67.3%より5.1ポイント増加。

調査開始した2019年の26.8%と比較して約2.7倍に拡大しました。

●置き配サービスの利用経験率



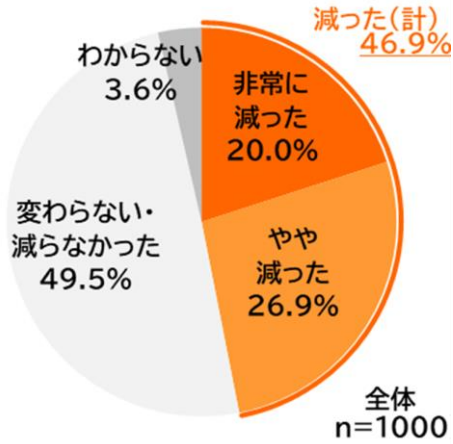
【結果②】昨年と比べ再配達の手数が減ったと感じる人が多数、全くなかった人は大幅増加

昨年と比べ再配達になる回数が「非常に減った」20%、「やや減った」26.9%と、再配達回数の減少を実感した人が46.9%と多数。

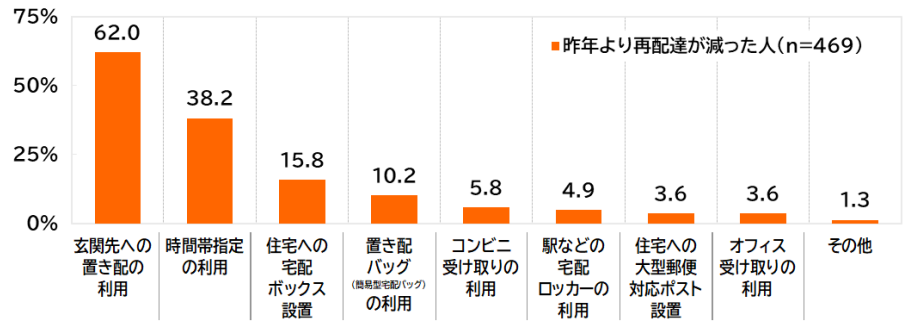
その理由として最も多いのが「玄関先への置き配利用」62.0%。次いで「時間帯指定」38.2%、「宅配ボックス設置」15.8%、「置き配バッグ利用」10.2%。玄関先や宅配ボックスを利用した置き配のほか、宅配会社のWEBサービスやトークアプリで時間帯指定を行うなど、ツール活用が進んでいることがうかがえます。

また、今年再配達「全くなかった」と答えた人が18.2%と、前回の5.0%に比べて大幅に増加していることがわかりました。

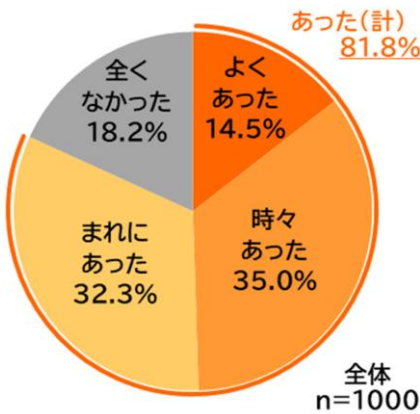
● 去年と比べ再配達になった回数



● 再配達が減った背景



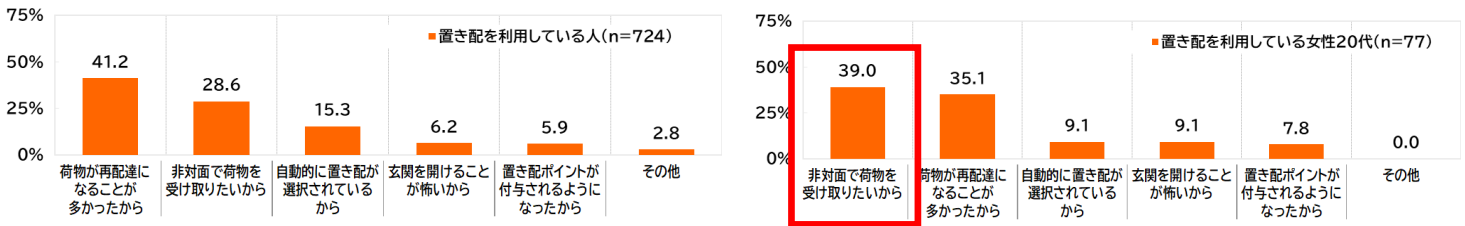
● 今年再配達になったことがあったか



【結果③】置き配理由 2 位は「非対面で受け取りたい」 20 代女性を中心にニーズ増加

置き配を利用している人に一番のきっかけを尋ねると「再配達になることが多かったから」に次いで「非対面で荷物を受け取りたいから」が 2 位に。この回答は 20 代女性の 39.0%が選択しており、対面で受け取ることで身だしなみを気にすることへの負担や、昨今多発している配達員を装った押し込み強盗などの影響を受けた、防犯意識の高まりが読み取れます。「玄関を開けることが怖いから」という回答も全年代男女の 6.2%と一定数いました。

● 置き配サービスを利用した一番のきっかけ



【結果④】置き配の場所最多は「玄関先」で前回同様。置き配の増加に伴いトラブル経験は増加傾向

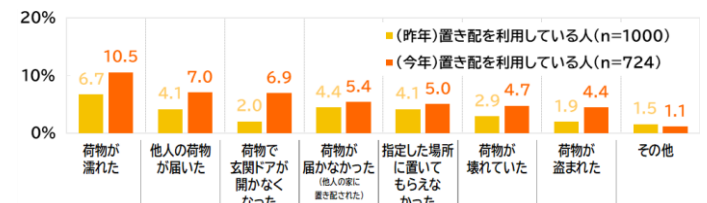
置き配を利用している人の指定場所は前回同様「玄関先」が最多ですが、その割合は微減。代わりに自宅敷地内の別の場所（メーターボックス、郵便受け、物置、自転車のかご、車庫、その他）が合わせて 16.4%と、前回に比べて 4.9 ポイント増加。宅配ボックス利用は 0.8 ポイント増加の 27.3%と、微増にとどまりました。

置き配利用者の増加に伴い、トラブル経験も全体的に増加傾向に。「特になし」と答えた 67.0%を除く 33.0%の人が「荷物が濡れた」「他人の荷物が届いた」「荷物でドアが開かなくなった」など、何らかのトラブルを経験していることが判明しました。これは前々回に比べて大幅減少した前回調査の 21.1%に比べて 11.9 ポイントと再び大きく増加しており、宅配ボックスや置き配バッグの利用で解決できる問題のほか、根本的な問題もあることがうかがえます。

● 置き配指定時に最も多く利用している場所



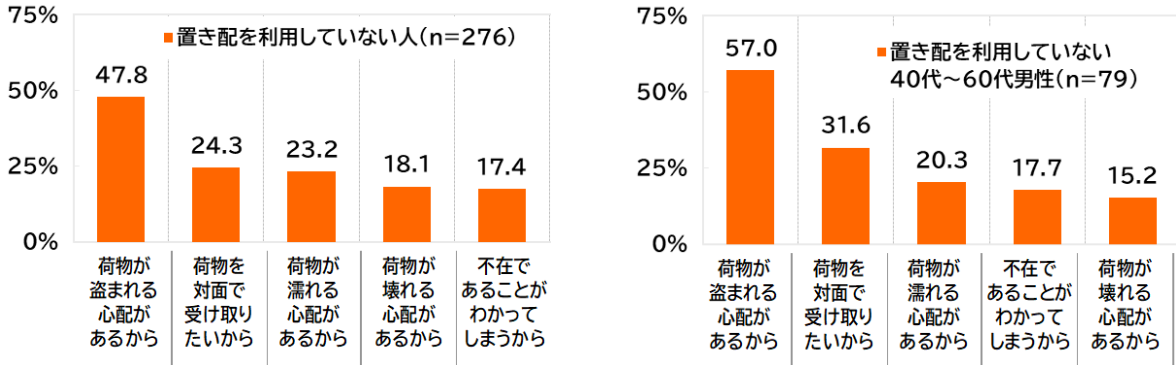
● 置き配サービス利用時のトラブル



【結果⑤】置き配しない人の理由最多は「盗難の心配」

置き配を利用していない人に理由を聞くと「荷物が盗まれる心配があるから」が最多の47.8%。特に50代以上男性の63.9%がこの回答を選択しています。また、次いでランクインした「荷物を対面で受け取りたいから」も、40代以上男性の31.9%が選択。来訪者の顔を見て、盗難の心配なくしっかりと受け取りたいというニーズを持った人が、40～50代以上の男性に多いことが見てとれます。

●置き配を利用しない理由（グラフはTop5を表示）



2019年の調査開始から置き配利用率は5年連続で増加し、今年7割を超えました。さらに昨年と比べ再配達になる回数が減った人、再配達が全くなかった人が多数いることがデータから見てとれました。

一方で、置き配に関連したトラブル経験が前回調査を大きく上回る33.0%という結果に。トラブルのなかでは「荷物が盗まれた」も4.4%と存在し、置き配非利用者の理由1位である「荷物を盗まれる心配があるから」47.8%という結果で危惧されているとおり、盗難トラブルの声も聞かれました。

盗難や濡れなどは宅配ボックスや置き配バッグである程度防止が可能ですが、配送ミス起因でのトラブルも一定数あがっています。置き配のよりいっそうの普及を目指すには、こういったヒューマンエラーを減らす解決策を見つける必要もあるようです。

また、ナスタの調査では再配達率は大きく減少しているものの、政府が2024年度の目標として掲げている再配達率6%※2に対し、国土交通省の2024年4月調査データ※3では10.4%と、政府が掲げる目標に対してはなお遠い現状です。ナスタでは引き続き、製品やサービスを通じてこういった社会課題の解決ができるよう努めてまいります。

■調査概要

調査対象者：ネットショッピング利用者
調査時期：2024年11月29日～12月2日
調査方法：インターネットリサーチ
調査人数：1000人（男性500人、女性500人）
対象年齢：20代200人/30代200人/40代200人/50代200人/60代以上200人

■置き配調査の過去調査結果一覧

第1回調査 2019年8月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2019/2019082301.html>）
第2回調査 2019年11月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2019/2019110601.html>）
第3回調査 2021年2月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2021/2021022401.html>）
第4回調査 2021年12月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2021/2021121501.html>）
第5回調査 2022年12月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2022/2022121201.html>）
第6回調査 2023年12月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2023/2023121101.html>）

※1 ナスタ調べ（2023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：内閣官房「我が国の物流の革新に関する関係閣僚会議」決定等（https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/buturyu_kakushin/pdf/seisaku_package.pdf）

※3 出典：国土交通省プレスリリース（https://www.mlit.go.jp/report/press/tokatsu01_hh_000791.html）

〈会社概要〉

【代表者】代表取締役社長 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 岡崎麻由子
Tel: 03-6897-3537
Mail: m-okazaki@nasta.co.jp

【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。