

置き配の現状と実施に向けたポイント

令和2年3月
経済産業省
国土交通省

目次

1 . 置き配に関する検討の背景、現状と課題

- (1) 再配達削減の必要性・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ [P 2]
- (2) 再配達削減に向けて今後対応を進めていく事項 (2018年11月) ・・ [P 3]
- (3) 置き配検討会の開催状況 (2019年3月 ~) ・・・・・・・・・・・・・・・・ [P 4]
- (4) 置き配をめぐる現状・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ [P 5]
- (5) 置き配の効果と置き配実施上の課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ [P 6]

2 . 置き配実施上の法的課題と対応策

- (1) 置き配実施上の法的課題・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ [P 7]
- (2) 置き配実施上の対応策・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ [P 8]
 - 商品売買・運送に関する事項
 - イ. 引渡し方法について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ [P 9]
 - ロ. 消費者保護・リスク低減について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ [P10]
 - マンションにおける受取り方法に関する事項
 - イ. マンション共用部分での実施について・・・・・・・・・・・・・・・・ [P11]
- (3) 参考：ECにおける商品売買・運送に係る契約関係・・・・・・・・・・ [P12]

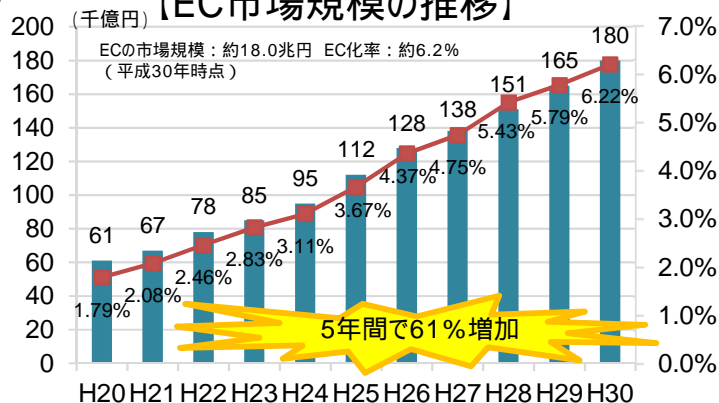
3 . 各社の取組事例について・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ [P13 - P30]

1.(1) 再配達削減の必要性

貨物の輸送量全体に大きな変化がない中、EC市場の拡大に伴い、宅配便の取扱個数が増加。宅配便の小口化・多頻度化も進み、積載率の低下や再配達の発生などの非効率も発生。また、トラックドライバー不足など、労働力不足も顕在化しており、再配達削減に取り組んでいくことが重要。

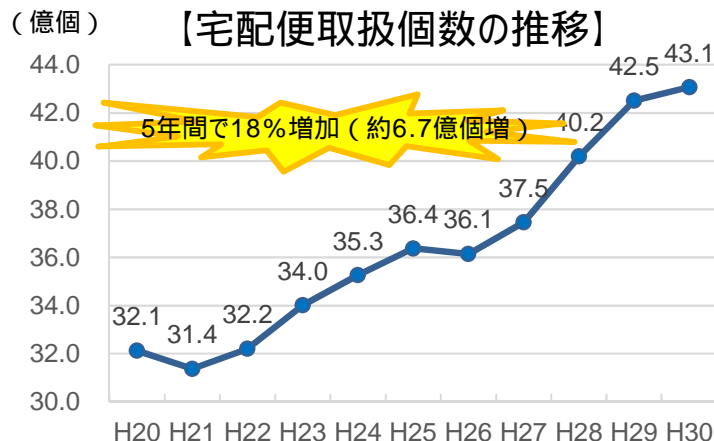
宅配需要の増加

【EC市場規模の推移】



出典：経済産業省「電子商取引に関する市場調査」
 (注)「EC化率」は物販市場に占めるEC市場規模を示す。EC化率について、2009年度までの計数と2010年度以降の計数は「物販市場」の定義に連続性がない点留意。

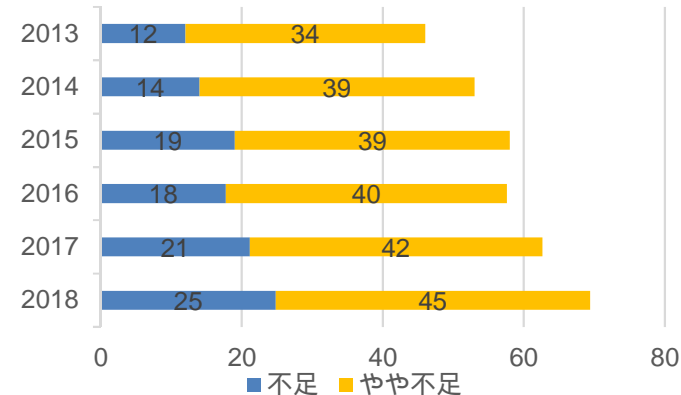
【宅配便取扱個数の推移】



出典：国土交通省「平成30年度宅配便等取扱個数の調査」
 (注)2007年度より、ゆうパックの実績を調査対象に追加。
 2016年度より、ゆうパケットの実績を調査対象に追加

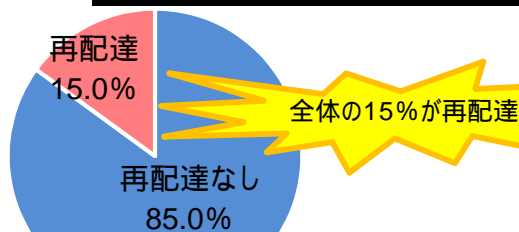
労働力不足

【トラックドライバーが不足していると感じている企業の割合】



出典：全日本トラック協会「トラック運送業界の景況感」より作成

宅配便再配達率



出典：国土交通省「宅配便再配達実態調査」(2019年10月期)
 調査対象期間：令和元年10月1日～31日
 調査総数：2,295,395個(大手3社のサンプル数値の合計)

EC市場の拡大傾向や労働人口の減少は今後も続く見込み。

宅配便再配達率は15%となっており、再配達率の削減目標(2020年度 13%程度)達成に向けた更なる対策が必要。

「宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会」の議論を踏まえ、再配達削減に資する多様な受取方法の一つとして、現在広がりつつある「置き配」について検討を行うため、「置き配検討会」を2019年3月から開催。

1. (2) 再配達削減に向けて今後対応を進めていく事項(2018年11月)

- 宅配需要の増加や労働力不足が深刻化する中、個々の事業者・業界による効率化には限界があり、EC事業者・宅配事業者が連携し、消費者の利便性向上を図った上で、サプライチェーン全体の生産性向上に取り組むことが重要。
- そのため、宅配事業者・EC事業者・行政からなる「宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会」(平成30年5月から開催)で検討を行い、今後対応を進めていく事項を、「宅配事業者とEC事業者とのデータ連携の推進」、「再配達の実態の詳細分析」、「多様な受取方法」として提示し、今後も検討を進めていくこととしている。
- このような中、「置き配」は今後対応を進めていく事項「多様な受取方法」における様々な受取方法(オープン型宅配ボックスの活用、コンビニ受取等)の一つとして、平成31年3月より、実施にあたっての課題や対応策の検討を開始。

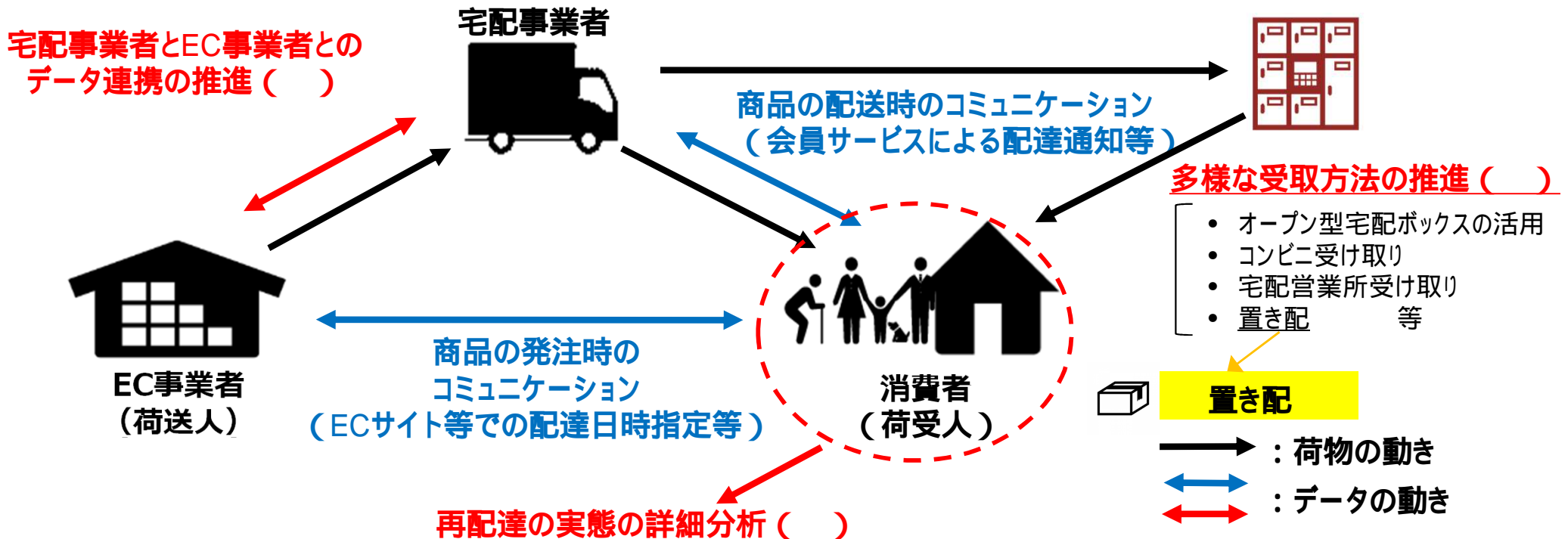
以下、「宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会これまでの議論のとりまとめについて」(平成30年11月 経済産業省 国土交通省)より抜粋

【今後、対応を進めていく事項】

宅配事業者とEC事業者とのデータ連携の推進

再配達の実態の詳細分析

多様な受取方法の推進



1.(3) 「置き配検討会」の開催状況(2019年3月～)

概要

「宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会」(2018年5月から開催)における「多様な受取り方法の推進」に関する議論より派生した検討会として、置き配を実施するにあたっての課題や対応策について検討。宅配事業者、EC事業者及び関係省庁等にて構成し、平成31年3月から令和2年3月までに5回開催。

開催状況

【第1回】平成31年3月25日

- 置き配検討会の設置について
- 「通信販売と宅配便の再配達に関する調査」の結果概要
- 各社の取組事例紹介
- 意見交換

【第2回】令和元年5月15日

- 「再配達の状況に関するアンケート」の結果概要
- 各社の取組事例紹介
- 意見交換

【第3回】令和元年6月19日

- 各社の取組事例紹介
- 意見交換

【第4回】令和元年8月8日

- 各社の取組事例紹介
- 意見交換

【第5回】令和2年3月31日

- 「置き配の現状と実施に向けたポイント」について

構成員

[構成員]

アスクル(株)	執行役員イノベーションオフィサー 本部長	池田 和幸
アマゾンジャパン(合)	公共政策本部長	松田友加里
Yper(株)	代表取締役	内山 智晴
オイシックス・ラ・大地(株)	配送本部 副本部長 配送企画部 部長	水間 健介
オルビス(株)	SCM推進部 課長	丸山三千代
佐川急便(株)	東京本社 営業部商品企画課 課長	萩原 健二
(株)ZOZO	取締役 大蔵 峰樹	
東京海上日動火災保険(株)	総合営業第一部 MC室 課長代理	樋口 亮
(株)ナスタ	代表取締役社長	笹川 順平
日本郵便(株)	郵便・物流事業企画部 担当部長	加藤 哲
(株)ファンケル	グループサポートセンター 物流部物流運営グループ課長	中澤 啓至
(株)丸和運輸機関	取締役 執行役員 ECラストワンマイル事業本部長	岩崎 哲律
三菱地所(株)	DX推進部 主事	春日 慶一
楽天(株)	ロジスティクス事業 輸配送事業部 執行役員	滝澤 志匡

[オブザーバー]

(公社)日本通信販売協会

[行政]

経済産業省、国土交通省、環境省

1.(4) 置き配をめぐる現状

現状

消費者は盗難や不在が分かってしまうことへの不安を感じている一方、再配達の煩わしさもあり、普及してほしいという声も多い。

(参考) 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」(2018年12月実施)より

【問20】「置き配」というサービスを知っていたか。【n=905】

【回答】知っており利用したことがある(8.0%)、知らなかったが利用してみたい(29.0%)、知っているが利用したことがない(37.9%)、知らなかったし、今後も利用したいと思わない(25.0%)、無回答(0.2%)。

【問21】「置き配」を利用している(してみたい)理由について。【n=382】

(問20で置き配を利用したことがある、利用してみたいと思うと回答した人への質問)

【回答】配達を待たなくていいから(不在時でも受け取れるから)(74.9%)、在宅時でも(玄関前に出ることなく)受け取れるため(11.3%)、住居に「宅配ボックス」がないため仕方なく(8.6%)、その他(5.2%)。

【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。【n=589】

(問20で置き配を利用したことがない、利用したいと思わないと回答した人への質問)

【回答】通販サイトや購入商品、宅配事業者などが「置き配」に対応していないから(20.9%)、オートロック式のマンションなので、利用できないから(7.0%)、不在であることが分かってしまうから(13.1%)、盗難されないか心配だから(40.9%)、衛生面で不安だから(8.3%)、その他(9.8%)。

2019年6月に郵便受け最大手の(株)ナスタが実施した調査(n=1,000)では、「置き配」サービスについて、76.5%の人が普及してほしいと回答。

1.(5) 置き配の効果と置き配実施上の課題について

効果

消費者にとっての効果

【受け取りストレスの低減】

- 在、不在を問わず、また非対面であるため、行動や時間の制限がなくなり、配達員との対面も不要となる。

【玄関前等での受け取り】

- 他の手段（コンビニ受け取りやマンション共用部の宅配ロッカー等）は、重い荷物・大きい荷物を部屋まで運ぶのが大変な面がある。

EC事業者にとっての効果

【ECの利用拡大】

- 消費者の受け取りストレス低減により、これまでEC取引の利用を控えていた層（共働き世帯、子育て世帯、女性等）の利用が進む可能性あり。
- ドライバー不足や環境問題等の社会的課題解決への協力に対する社会の評価が得られる。

宅配事業者にとっての効果

【ドライバーの生産性向上】

- 15%となっている再配達を削減し、ドライバーの生産性向上を進めることにより、労働環境の改善を図り、ドライバー不足の解消に寄与し得る。

課題

リスク・セキュリティ対策

- 盗難等のトラブル発生の防止と発生時の対応
- 風雨や動物の糞尿被害発生の防止と発生時の対応
- 不在状況が分かることへの対応
- 外装表示によるプライバシー保護への対応

○今後より多くの人が利用する場合の置き配実施時の留意点

- 取引経験・知識が十分でない消費者の保護と紛争リスクの低減の観点からの留意点

指定可能な場所の範囲

- オートロック式マンションへの導入
- 分譲マンションにおける居住者間の合意形成
- その他マンション共用部等での受取環境の整備

関係箇所

法的課題への対応
(イ. 引渡し方法)

実施上の対応
(取組事例 リスク・セキュリティ対策)

法的課題への対応
(ロ. 消費者保護・リスク低減)

実施上の対応
(取組事例 今後より多くの人が利用する場合の置き配実施時の留意点)

法的課題への対応
(イ. マンション共用部での実施)

実施上の対応
(取組事例 指定可能な場所の範囲)

2.(1) 置き配実施上の法的課題

課題

商品売買・運送に関する事項

イ. 引渡し方法について

売主（荷送人）の債務（売買契約^{（注）}）・運送人の債務（物品運送契約）としての引渡しは、買主（荷受人）との間で合意した又は合意したことが合理的に推定される方法による必要がある。

ロ. 消費者保護・リスク低減について

取引経験・知識が十分でない消費者を保護する観点、契約の履行を実現し紛争リスクを低減させる観点を十分に踏まえ、置き配を実施する必要がある。

マンションにおける受け取り方法に関する事項

イ. マンション共用部分での実施について

玄関前などのマンション共用部分の利用においては、買主たる住民が、その使用細則等のマンション内のルールに留意して実施する必要がある。

（注）売買契約により、売主は所有権の移転義務と占有権の移転（目的物の引渡し）義務を負う。所有権の移転時期は当事者の合意によるが、合意がない場合、不特定物（具体的な取引にあたって、当事者が取引する物の種類だけを指定して、その個性を問わないもの）については債務者が債権者に物品を引き渡すことで所有権が移転し、特定物（当事者が具体的な取引にあたって特にその個性に着目して指定した物）の場合は売買契約時に所有権が移転する。

2.(2) 置き配実施上の対応策 (商品売買・運送に関する事項)

イ. 引渡し方法に関する対応策

【概要】

- 売主及び運送人は、買主と売主の合意した又は合意したことが合理的に推定される方法に従い引き渡す必要がある。

また、当事者の合理的な意思形成に際し、社会通念上、望ましい引渡し場所としては、戸建て住宅の私有地内、マンションの各住戸の玄関前などが考えられる。

運送人は受取から引渡しまでの間に運送品が滅失、損傷等した場合、受取・運送・保管・引渡しについて注意を怠らなかったことを証明しない限り、損害を賠償する責任を負う（商法第575条）。そのため、当事者間の合意がない限り、明らかに引渡しに適切でない状態（天候状況等含む）であるにもかかわらず置き配を実施することは、運送人が注意を怠ったと評価される可能性がある。

置き配の場合、手渡しに比べ配達完了の事実を確定する証拠を確保しにくいことにより事実関係についての紛争が生じやすい面があることから、紛争を予防するための取組が重要である。

2.(2) 置き配実施上の対応策 (商品売買・運送に関する事項)

ロ. 消費者保護・リスク低減のための対応策

【概要】

- 置き配の実施及び具体的な引渡し方法について、売主・買主間及び売主・運送人間における明示的な合意が必要。
- 明示的な合意に至る過程においては、以下のような想定される具体的なリスク事項を含む置き配実施の関連事項をEC利用時等において、買主（荷受人）が十分に認識できる環境を提供することが、売主側に求められる。また、消費者保護・リスク低減の観点から、以下のようなリスク事項を踏まえた上で、事前に、買主（荷受人）が、置き配の実施及び具体的な引渡し方法を認識し指定できることが望ましい。
 - ✓ 物品が風雨にさらされる不測のリスクがある。
 - ✓ 長期不在の場合等に盗難・破損のリスクがある。
 - ✓ トラブルを回避するため、マンション管理組合の規約等に買主たる住民が適切に従う必要がある。等
- リスク事項等を買主（荷受人）が十分に認識できる環境の提供については、EC利用規約（注）に置き配に関する条項について記載するとともに、利用者への置き配の理解を促すために、消費者にとって理解が平易な文章でまとめられた利用ガイド等を契約締結前までに消費者にとって分かりやすく、容易に目につくところに表示することが望ましい。
- このような過程を経た上での置き配は、明示的な合意に基づき実施される置き配であると考えられる。

なお、例えば、大型電化製品や高価品のように、買主から見れば置き配に適さない商品の配送であるにもかかわらず、置き配を義務づけるような条項は、「不意打ち条項や不当条項」に該当し、売買契約自体は有効なものとして維持されるものの、民法548条の2第2項によって当該置き配に関する条項のみについて合意がなかったものとみなされたり、消費者契約法第10条によって当該置き配に関する条項のみが無効とされたりする可能性がある。
- 他方、買主（荷受人）側においては、盗難リスク等が具体的に低減される努力をした上でその受取場所を指定して置き配を実施することで、盗難等のリスクを下げることを望まれる。

(注) EC利用規約において配送方法に触れられており、その詳細は利用ガイド等の別ページに記載している場合は、当該利用ガイド等はEC利用規約の一部事項を具体化するものとして、EC利用規約の一部を構成していると考えられる。なお、利用規約に置き配に関する事項を直接記載しない場合にも、例えば、利用規約から置き配に関する当該利用ガイドページへのリンクを、消費者にとって分かりやすく、容易に目につくところに表示するといった取組を行うことが望ましい。

イ. マンション共用部分での実施に関する対応策

【概要】

- 玄関前などマンション共用部分の利用において紛争を回避するため、買主たる住民は、管理組合により決定するマンション共用部分に関する使用細則等における置き配の運用方法（置き配の実施場所、一定期間放置されたものの扱い、オートロックマンションに運送人が入るためのオートロック解錠システムの活用等。以下同じ。）について事前に確認することが望ましい。
- 置き配の実施については、これまでの実態等を踏まえると、明確に使用細則等において禁止されていないならば直ちにその実施が妨げられるものではないと考えられるが、今後の宅配便の一層の増加を想定する場合、マンションにおける良好な居住環境の確保を図る観点から、置き配の運用方法について、管理組合による総会（議決権総数の半数以上を有する組合員全体の半数以上の出席で成立）の普通決議（出席組合員の議決権の過半数で決議）による運用方法に関する合意等を行うことが望ましい。

消防法との関連では、「（略）廊下、階段、避難口その他の避難上必要な施設について避難の支障になる物件が放置され、又はみだりに存置されないように管理し、かつ、防火戸についてその閉鎖の支障になる物件が存置され、又はみだりに存置されないように管理しなければならない。」（消防法第8条の2の4）ことを踏まえ、適切に管理する必要がある。なお、共用部分に、宅配物・生協配送・牛乳配達など、避難の支障とならない少量または小規模の私物を暫定的に置く場合は、長期放置や大量・乱雑な放置等を除き、社会通念上、法的問題にはならないと考えられる。

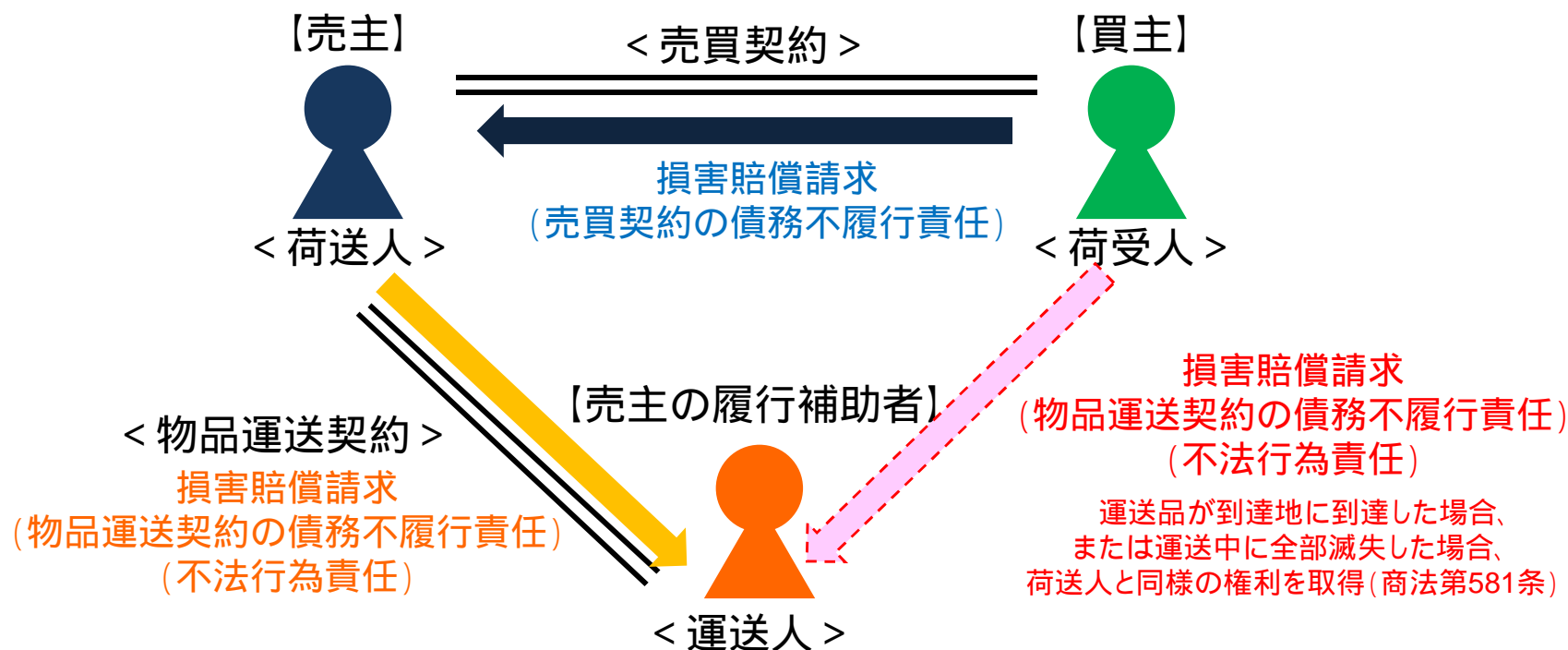
2.(3) 参考:ECにおける商品売買・運送に係る契約関係

□EC事業者から消費者が商品を購入し、商品を消費者に配達する場合、EC事業者(売主)と消費者(買主)間の売買契約、及びEC事業者(荷送人)と運送事業者(運送人)間の物品運送契約に基づき、商品が配達される。

□売買契約に基づき、EC事業者(売主)は消費者(買主)に対して、所有権の移転義務(民法第555条)及び目的物の引渡し義務(民法第483条)の債務を負う。

□物品運送契約に基づき、運送事業者(運送人)はEC事業者(荷送人)から物品を受け取りこれを運送して消費者(荷受人)に引き渡す債務を負う(商法第570条)。

□運送事業者(運送人)と消費者(荷受人)には契約関係は生じないが、運送品が到達地に到達した場合、または運送中に全部滅失した場合(全部滅失により運送品の物理的到達があり得なくなった場合)には、荷受人も運送人に賠償請求権を行使することができる(商法第581条)。



3. 各社の取組事例について

- 置き配を実施する上では、消費者・宅配事業者・EC事業者が安心して置き配を実施できるよう、課題と対応策に留意して行うことがポイント。
- 各社から報告された取組事例は、紛争の発生を予防するための具体的な対策として様々実施されており、これらの取組事例を参考として、置き配実施に伴うトラブル発生の可能性を未然に防止することが期待される。

各社の取組事例について

○置き配による引渡しの実施例

- アマゾンジャパン(合):置き配場所指定
- 日本郵便(株):置き配(指定場所配達)
- 楽天(株):置き配(指定場所配達)

リスク・セキュリティ対策

盗難・破損・風雨・プライバシー等へのハード面の対応

- Yper(株):置き配バッグ™「OKIPPA」
- (株)ナスタ:BtoC向け戸建て用宅配ボックス

盗難・破損・風雨・プライバシー等へのソフト面の対応

- アマゾンジャパン(合):写真送付による配送完了通知
- オイシックス・ラ・大地(株):配送時間通知実験
- 楽天(株):配送時間事前通知

今後より多くの人が利用する場合の置き配実施時の留意点

消費者保護・リスク低減に向けた対応

- アマゾンジャパン(合):置き配指定サービスに関するリスク対応
- 総合警備保障(ALSOK)(株):セルフセキュリティサービスの活用
- 東京海上日動火災保険(株)・Yper(株):置き配保険
- 楽天(株):置き配指定可能商品

指定可能な場所の範囲

オートロックマンションにおけるセキュリティゲートへの対応

- Yper(株):オートロックマンションエントランス解錠システム

分譲マンションにおける居住者間の合意形成

- ビットキー(株):分譲マンションにおけるスマートロックの導入及び置き配の実施についての合意形成

その他マンション共用部等での受取環境の整備

- (株)フルタイムシステム:食配ラボ
- 三菱地所(株)・(株)フルタイムシステム:玄関前宅配ボックス(F-icsキーシステムを活用)

その他

認知度の向上等

- オルビス(株):「宅配ボックスモニター配布施策」
- 日本郵便(株):置き配体験モニターキャンペーン

3. 各社の取組事例について ○置き配による引渡しの実施例

置き配による引渡しの実施

アマゾンジャパン(合)：置き配場所指定

置き配指定を利用すると、消費者の在宅・不在にかかわらず、指定いただいた場所に商品を配達し、サイン不要で完了となる。

置き場所は、商品の注文確定画面内のメニューより、玄関、宅配ボックス、ガスメーターボックス、自転車のかご、車庫、建物内受付 / 管理人の中から希望の配達場所を選択できる。注文確定画面で設定した内容は次回以降の注文に自動的に適用されるが、いつでも置き配指定の解除が可能になっている。なお、注文後も、注文履歴に置き配指定のリンクが表示されている場合は、商品が発送されてから配達までの間に配達場所の設定又は変更が可能となっている。

The screenshot shows a web interface for selecting a delivery location. At the top, there is a header "置き配指定" (Delivery Location Selection) with a "閉じる ×" (Close) button. Below the header, there is a "詳細" (Details) section. The main content area has two radio buttons: "置き場所を指定する:" (Select delivery location) and "置き配を利用しない" (Do not use delivery location). The first option is selected. Below the radio buttons, there is a text label: "可能な限りご指定の場所にお届け配送時の状況によってはご希望". To the right of this text is a dropdown menu with the text "選択してください" (Please select) and a list of options: "宅配ボックス" (Delivery box), "ガスメーターボックス" (Gas meter box), "玄関" (Entrance), "自転車のかご" (Bicycle basket), "車庫" (Garage), and "建物内受付/管理人" (Building reception/manager). A "保存" (Save) button is located at the bottom right of the form.

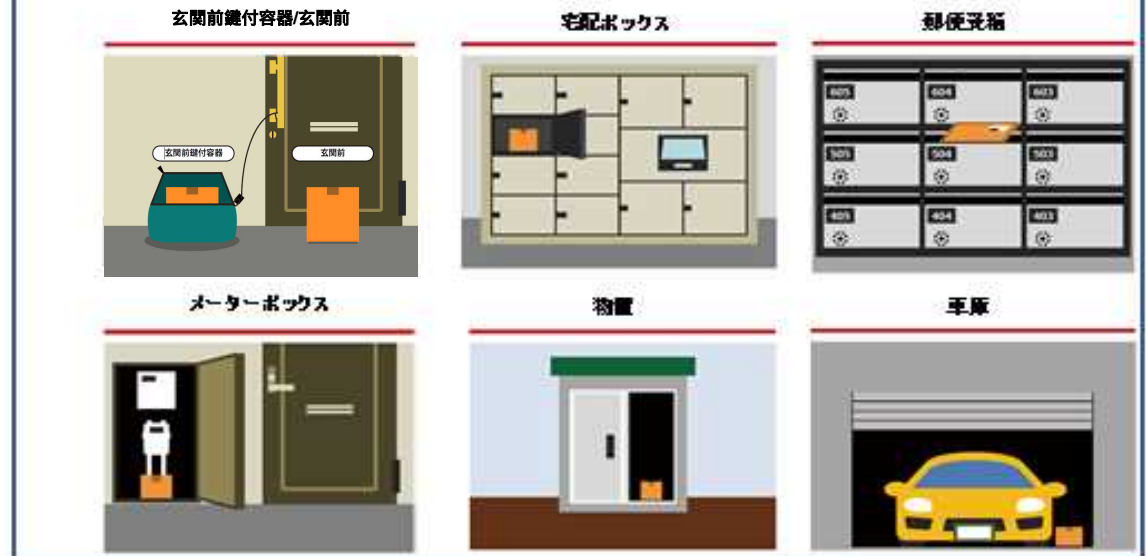
3. 各社の取組事例について ○置き配による引渡しの実施例

置き配による引渡しの実施

日本郵便(株)：置き配（指定場所配達）

2019年3月から開始した「e受取アシスト」サービスでは、（1）eお届け通知（メールやLINEでゆうパックのお届け予定日時やご不在連絡をお知らせ）、（2）e受取チョイス（そのお知らせから、ご都合に合わせたお受け取り方法を選択できるサービス）が提供されている。消費者は、ECサイト等で商品を注文後、e受取アシストにより送付された出荷メール等のリンクから日本郵便サイトを表示し、サイト上で選択した場所（玄関前など7種類の場所）に配達を依頼することができる。

<「e受取アシスト」による配達場所として指定可能な場所>



日本郵便（株）では、これまでも一部の通販事業者で商品を注文する際に指定場所を選択する「指定場所ダイレクト」サービスや事前に書類（指定場所配達に関する依頼書）を提出し、不在時に指定場所へ配達するサービスを展開してきたが、「e受取アシスト」サービスの開始により、事前に書類提出なしで、注文後、荷物毎に指定場所への配達（置き配）を選択できるようになっている。

また、2019年11月には、アマゾン(合)と協力し、商品配送時に選択できる置き配サービス普及に向けた実証実験を広島県廿日市において実施。

3. 各社の取組事例について ○置き配による引渡しの実施例

置き配による引渡しの実施

楽天(株)：置き配（指定場所配達）

ユーザーがより容易に荷物を受け取ることができるようにし、同時に配送効率を向上させるための施策として、置き配サービスを実施。注文時に置き配での配送を指定することや、Rakuten EXPRESSのホームページより再配達時の受け取り場所として置き配指定をすることが可能。

申込タイミング	注文時置き配指定	再配達依頼時置き配指定
サービス開始時期	2019/4～	2018/6～
申し込み方法	商品注文画面上で、置き配希望を選択する	Rakuten EXPRESSのHPより申し込む
対象商品	Rakuten Rakuten フラッグス	Rakuten Rakuten フラッグス Rakuten Direct Rakuten BRAND MENUE
イメージ		

置き配場所指定画面



置き配指定場所事例



玄関前だけでなく、消費者のニーズに合わせて様々な場所を指定することができる。

盗難・破損・風雨・プライバシー等へのハード面の対応

Yper(株)：置き配バッグ™「OKIPPA」

OKIPPAは、置き配バッグとスマホのアプリを連携させたサービス。置き配バッグは折りたたむことができ、ワイヤーと鍵により玄関先にコンパクトに取り付けることが可能（折りたたんだ時の大きさは13cm）。配送時は置き配バックを拡げて中に荷物入れることになるため、非対面・玄関前で荷物を受け取ることが可能となる。

配送状況は、アプリで確認することが可能。複数の配送業者の情報をまとめて管理でき、荷物が届くとアプリが配達完了をお知らせする。なお、撥水加工が施されているため、雨から荷物を守る効果もある。



盗難・破損・風雨・プライバシー等へのハード面の対応

(株)ナスタ：BtoC向け戸建て用宅配ボックス

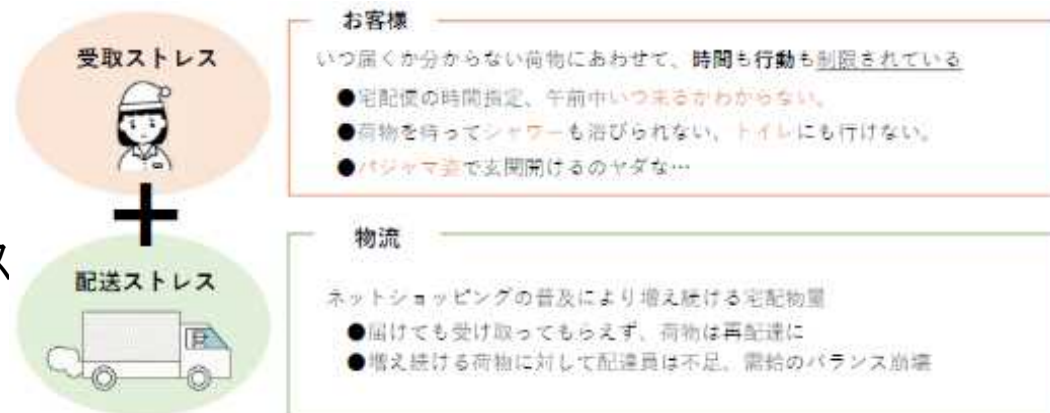
株式会社ナスタは、消費者と配達員が抱える「宅配ストレス」（受取ストレス＋配送ストレス）に着目し、宅配ストレスの軽減が再配達削減にも繋がることを検証するため、福岡市で実証実験を実施。



< 実証実験の概要 >

福岡市内の戸建て住宅1000世帯へ戸建て用宅配ボックス「スマポ」を無償提供し、設置前後の宅配ストレス（受取ストレス＋配送ストレス）を測定。

< 実験の結果 > 宅配ボックス設置後の受取ストレスは82.3%の人が減ったと回答。また、88.8%の配達員が「お客様に宅配ボックスを利用してほしい」と回答するなど、受け取る側、届ける側の両者にとって、宅配ボックスがストレスを軽減する一つのソリューションであることが分かった。なお、宅配ボックス設置後、約3人に1人の割合でEC利用率が向上するなど、受取ストレスの軽減による消費行動への波及効果も期待されている。



盗難・破損・風雨・プライバシー等へのソフト面の対応

アマゾンジャパン（合）：写真送付による配送完了通知

置き配完了時の消費者とのコミュニケーションとして、専用のアプリを利用して、指定された配達場所に配達
が完了した様子の写真を撮影し、消費者に対して送
信する。これにより確実に配送が完了したことを消費者
に対し知らせることができる。

様、
ご注文商品の配達が完了しました。



盗難・破損・風雨・プライバシー等へのソフト面の対応

オイシックス・ラ・大地(株)：配送時間通知実験

「らでいっしゅぼーや」「大地を守る会」の2ブランドにおいて、不在時には置き配サービスを実施しているが、お届け曜日や時間については消費者が選択することができないことから、曜日時間が合わない、鮮度不安等の声が一定数あった。そのため、初回お届けの消費者に対し、お届け前日の18時頃に、メール発信により、配達ドライバーの予測によるお届け時間（前後30分の1時間幅）でメール通知を行う実験を実施した。結果、対面での受け取り率が向上することとなり、再配達削減に繋がっている。



※道路交通事情により前後する場合がございます。
※2時間以上遅延する場合は別途ご連絡いたします。



盗難・破損・風雨・プライバシー等へのソフト面の対応

楽天(株)：配送時間事前通知

あらゆるコミュニケーション方法で消費者に対し、配達ステータスをお知らせしている。注文時の置き配での配送の際にも、また、再配達時の受け取り場所として置き配指定をする際にも、配達時間帯の指定が可能。時間指定サービスによって、置き配完了から消費者が荷物を引き取るまでの時間を短くすることができ、消費者が安心して置き配サービスが利用できる。



消費者の保護と紛争リスクの低減に向けた対応

アマゾンジャパン(合)：置き配指定サービスに関するリスク対応

アマゾン(合)では、置き配指定サービスについて、ヘルプページにおいて、安全に配達するためにリスク等について事前の周知を行っているほか、置き配指定サービス説明ページにおいて、配送状況画面で商品がお届け済みと表示されているのに届いていない場合などにおいては、お客様から状況を伺い、商品の再送や返金に対応している旨周知を行っている。

< ヘルプページ (抜粋) >

置き配指定について

「置き配指定」を利用すると、お客様のご在宅・ご不在にかかわらず、ご指定いただいた場所に商品を配達し、サイン不要で配達完了になります。

- 置き配指定で配達場所を設定していただくことで、お客様には、配送業者が配達場所へ配達するためにお客様の居宅や車庫、またはマンション等の共有の敷地内に立ち入ること、また、お客様の指示に基づいて配達場所に商品を置くことをご了承いただいたものとします。(例えば、玄関前にお届けするために、配達員が門扉を開け敷地に入る、など)
- 置き場所を選択する際は、安全に配達するため人目につきにくい場所、風雨の影響を受けない場所を選択してください。
- マンション等の場合は、管理組合によって定められた規約に従い配達場所をご指定ください。
- 配送業者がご指定の配達場所に入れない、ご指定の配達場所を特定できない、ご指定の配達場所が使用できない、またはご指定の配達場所が安全な場所ではないと判断した場合は、配達を行わずに商品を持ち帰ることがあります。

< 置き配指定サービス説明ページ (抜粋) >



「出かけられない」を
在宅不要に

急な用事や仕事で留守でも大丈夫。ご指定場所に直接お届けするので、在宅の必要がありません。好きな時に受け取れて、再配達も不要です。

「届いたかな」を
写真で配達確認

ご希望のお客様には、配達完了時にお届けした場所の裏をお送りします。配達完了通知メール、または配達状況確認画面で、すぐにご確認いただけます。

「手が離せない」を
対応不要に

インターホンを鳴らさず、配達員の応対もサインも不要。小さなお子様がいるご家庭や、在宅していても手が離せない場合に便利です。

「Amazonならではの」
補償対応

置き配指定サービスでも、配達状況画面で商品がお届け済みと表示されているのに届いていない場合など、お客様から状況を伺い、商品の再送や返金に対応いたします。

消費者の保護と紛争リスクの低減に向けた対応

総合警備保障（ALSOK）（株）：セルフセキュリティサービスの活用

ホームセキュリティサービス等を提供している総合警備保障（ALSOK）株式会社では、スマートフォン所有者が増えIoT機器が普及する中、自分自身で自宅等を守るセルフセキュリティサービスを提供している。このサービスを応用した置き配サービスへの活用例を例示。盗難等への不安が強い消費者にとって効果的なサービスとなり得る。

【セルフセキュリティサービスの特徴】

～セルフセキュリティにガードマンの駆けつけを依頼できるサービスを付帯～

自宅の画像をチェックし、ガードマンの出動を依頼できるサービス。「外出することが少なく、普段は自分で守れる。でも、いざという時にはプロに対応を任せたい。」というお客様にぴったり。

侵入者を検知するとEメールで通知。
マルチセンサー、スマートロックと連動も可能。
依頼によりALSOKが現場急行。
ALSOKステッカーを貸与。



消費者の保護と紛争リスクの低減に向けた対応

東京海上日動火災保険(株)・Yper(株)：置き配保険™（再掲）

東京海上日動火災保険（株）は、Yperの置き配バッグOKIPPAで受け取った荷物に適用される盗難保険を提供。OKIPPAアプリ利用者に対し、プレミアムプランとして補償対応している。盗難があった場合、置き配バッグOKIPPAに預け入れられてから24時間以内の荷物を対象に、最大3万円の補償が受けられる。なお、盗難報告はOKIPPAアプリやメールから行うことができる（後日、警察への盗難届の提出とYperへの証明書類の提出が必要）。

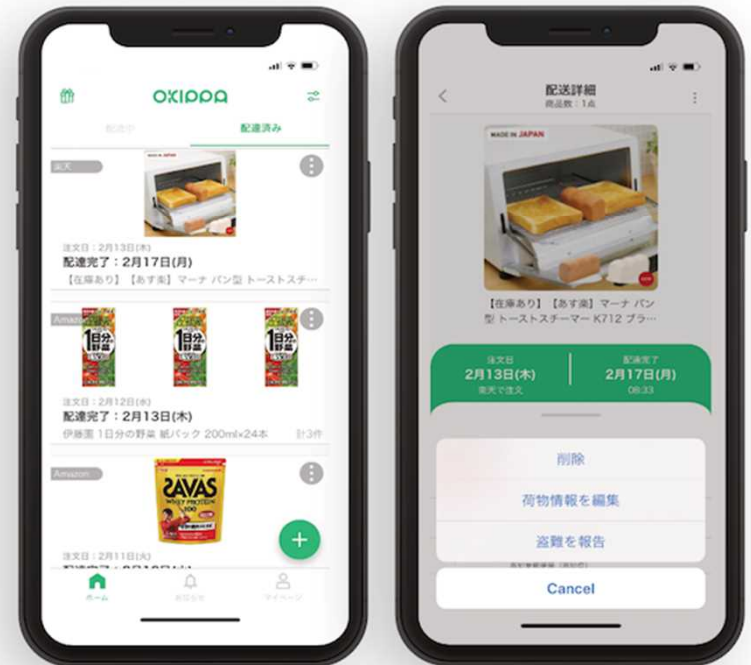
盗難保険

アプリで補償対応

(プレミアムプラン100円/30日)



東京海上日動



消費者の保護と紛争リスクの低減に向けた対応

楽天(株)：置き配指定可能商品

商品ごとのカテゴリフラグを使って、置き配サービスに対応する荷物を制限。高額品や医薬品など、置き配が適切でない商品は置き配の対象外としている。

置き配サービス対象外となる商品の例

注文額が1万円以上の荷物



医薬品を含む荷物



代引きの荷物*



*後払い決済の場合も置き配のサービス対象外となります。

オートロックマンションにおけるセキュリティゲートへの対応

Yper(株) :

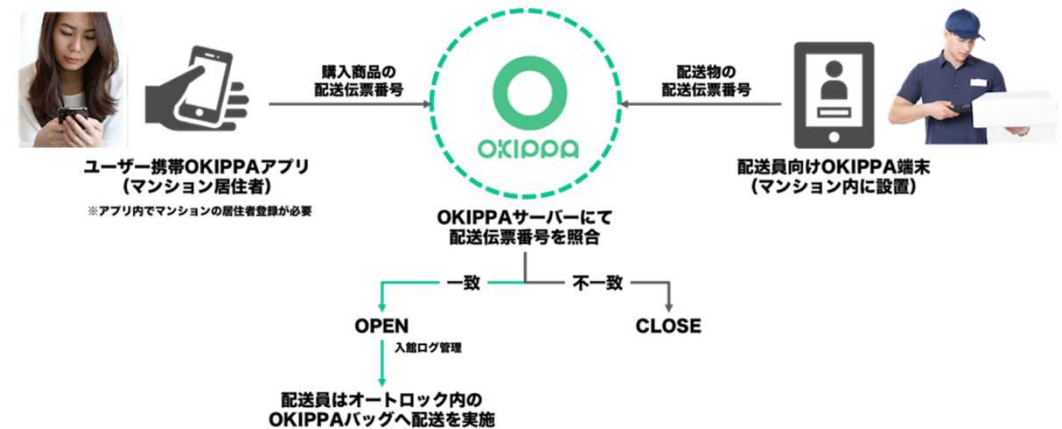
オートロックマンションエントランス解錠システム

置き配の実施にあたっては、オートロックマンションなど、制約がある建物での利用が課題となっているが、Yper(株)は、オートロックマンションエントランス解錠システムを提供している。本システムでは、配送事業者、消費者双方が保有している荷物配送伝票番号をトークン化(ワンタイムパスワード化)して認証し、安全にオートロックを解錠することが可能となる。

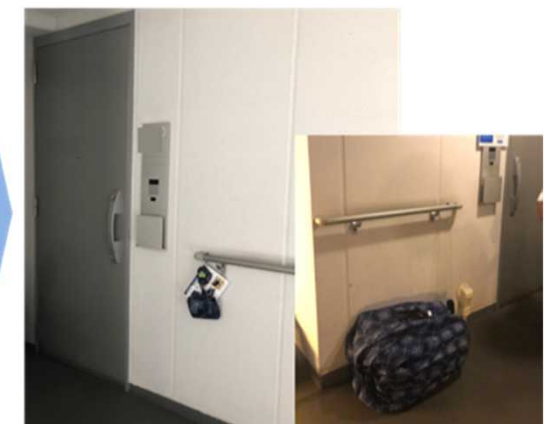
本システムについては、東京都内、及び大阪のマンションにて3ヶ月間の実証実験を実施、全配送業者が利用した。本システムを利用することにより、技術的にはオートロックマンション内への置き配が可能になり、配送効率が上昇した。

荷物配送伝票番号を用いる認証システムで安全にオートロックを解錠

- ①不動産会社は外部へのカード・合鍵配布発行不要
- ②配送会社はカードの管理、従業員の個人情報等を外部機器へ登録不要
- ③インターフォン会社、スマートロック会社とAPI連携が可能



スマートロック
エントランス



各住居専用宅配ボックス

分譲マンションにおける居住者間の合意形成

(株)ビットキー：分譲マンションにおけるスマートロックの導入及び置き配の実施についての居住者間の合意形成

株式会社ビットキーは、スマートロックの導入及び置き配の実施について、マンション居住者への説明等をおこない、マンション管理組合の総会において決議を取り付ける取組を行っている。

<合意形成プロセス及び合意内容>

マンション理事長及び主要人物へのアプローチ

理事会メンバーへのプレゼン：顔認証型後付オートロック解錠システムの導入

理事会メンバーの顔認証体験期間（2Week）

理事会メンバーへのプレゼン：ドアナカサービス・エントランス突破後の置き配の導入

担当の配達員に対して、荷物を運ぶ時間帯だけ、2～3回（入居者が指定/ご操作を考慮し2回以上を指定）エントランスと玄関扉（ドアナカサービスの場合）を解錠できるようワンタイムキーを発行

<期間>

初回アプローチから3ヶ月ほど

<その他>

置き配実施に合意しているマンション事例は東京約30棟、大阪10棟、その他（東海エリアなど）5棟



bitlock GATEイメージ
(エントランス向けビットロック)

その他マンション共用部等での受取環境の整備

(株)フルタイムシステム：食配ラボ

株式会社フルタイムシステムでは、マンション居住者向けの食材宅配サービス「食配ラボ」の設置・運営を行っている。消費者はこのサービスにより、以下3パターンによりインターネットで注文した食材を非対面で受取できる。オートロックの解錠やステーション及び専用ロッカーの開閉時は、先述の専用ICカード（F-icsキーシステム）を利用し、セキュリティを確保している。

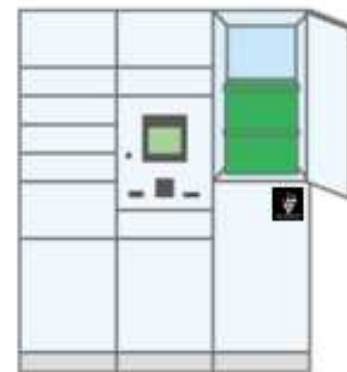
<ステーションタイプ>



<ポーチタイプ>



<ロッカータイプ>



その他マンション共用部等での受取環境の整備

三菱地所(株)・(株)フルタイムシステム：各住戸玄関前宅配ボックス（F-ics（フィクス）キーシステムを活用）

マンション入居者の利便性向上と、宅配物の再配達増加を緩和するための新しい仕組みとして、三菱地所(株)と(株)フルタイムシステムが、マンション向け「各住戸玄関前宅配ボックス」を共同開発。

不在時でも各住戸玄関前まで配達ができるように、指定宅配業者（佐川急便、日本郵便、ヤマト運輸）に専用ICカード（オートロックの解錠、宅配ボックス開閉のためのICカード）を配布。専用ICカードは、入館履歴だけでなく、宅配ボックスの開閉履歴も記録されるため、十分なセキュリティを担保している。また、指定業者であれば、先に荷物が入っていたとしても追加して届けることが可能となっている。

マンション入居者は、ゴルフバッグなど大型宅配物の不在時の受け取りや、飲料水や精米等の重い荷物を玄関前まで届けることができるため、自室まで運ぶ必要がなくなるなど利便性が向上する。

宅配事業者においては、専用ICカードによりマンション内を自由に動けるようになり、従来行っていたエントランスでの各住戸の呼び出しといった煩雑な行程がなくなり、配達効率をあげることが可能となる。

「各住戸玄関前宅配ボックス」の3つのポイント>

1. 共用部と各住戸玄関前にそれぞれ宅配ボックスを設置し、不在時の再配達件数を削減。
2. 重く、大きな荷物が玄関前まで届く。
3. 解錠記録はオンラインで確認できるほか、ボックスの容量が許す限り、複数件の宅配荷物の受取が可能。



認知度の向上等

オルビス(株)：「宅配ボックスモニター配布施策」

自社の優良顧客を対象に、期間中に応募された消費者の中から抽選で5,000名に、モニターアンケートへの回答を条件として、(株)ナスタ製の自宅用簡易型宅配ボックスを無償でプレゼントする「宅配ボックスモニター配布施策」を実施。

実施後におこなったアンケートより、6割の方から再配達が減った、宅配に関するストレスが減ったと回答をいただいた。



認知度の向上等

日本郵便(株)：置き配体験モニターキャンペーン

2019年6月～8月に、Yper(株)が提供する置き配バッグ「OKIPPA（オキッパ）」を抽選で10万世帯に無料配布する「置き配体験モニターキャンペーン」を実施。キャンペーン参加モニターにアンケートを実施した結果、再配達は約62%削減（ ）。

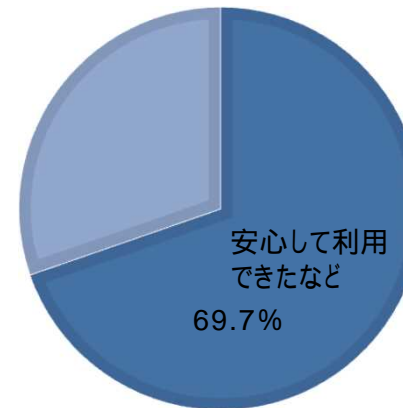
再配達となった荷物とOKIPPAにより受け取った荷物の個数の合計のうち、OKIPPAにより受け取った荷物の個数が占める割合。

キャンペーン参加モニターのうち7万人が回答したアンケートでは、安全性評価として「安心して使用できた」、「玄関前にそのまま置かれるよりは安心して使用できた」と回答した割合が約70%。

また、置き配の今後の拡大について「ぜひ広まっていくべき」、「広まった方がいい」と回答した割合は約90%。

(参考：モニターに対するアンケートで寄せられた声 (n=71,978))

OKIPPAの安全性評価



置き配の今後の拡大について

