

特集
3

消費者と実現する持続可能な社会 — 宅配サービスの課題を通して —

環境省地球環境局 地球温暖化対策課 国民生活対策室

はじめに

現代の暮らしに必要な不可欠な宅配便。私たちの生活は、この宅配便を含めた物流システムによって成り立っています。忙しい日々の暮らしのなかでは、宅配便の再配達を依頼することも多いと思いますが、実は、宅配便の取扱件数の約2割が再配達になっています。そしてこの再配達は、ドライバー約9万人分の労働力に相当し、排出されるCO₂は年間約42万トンに上り、環境負荷の増加や社会的損失となっています*1。再配達の削減には、送る人、配達する人、受け取る人がみんなで取り組むことが必要で、私たちが持続可能な社会を形成していくためには大変重要なポイントとなります。

「COOL CHOICE できるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン～みんなで宅配便再配達防止に取り組むプロジェクト～」

【どういうキャンペーン?】

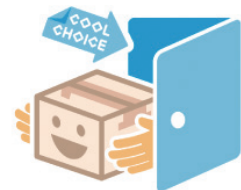
「COOL CHOICE」とは、2015年に採択されたパリ協定を踏まえ、2030年度に温室効果ガスの排出量を2013年度比で26%削減するという日本の目標達成のため、脱炭素社会づくりに貢献する製品への買い替え・サービスの利用・ライフスタイルの選択等、地球温暖化対策に資する「賢い選択」をして脱炭素社会をめざしていこうという取り組みです。

その1つとして環境省では、2017年3月から、経済産業省および国土交通省と連携し、環境負荷の増加や社会的損失につながる宅配便の

再配達削減に向け、「COOL CHOICE できるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン～みんなで宅配便再配達防止に取り組むプロジェクト～」を行っています(図1)。

キャンペーンは、賛同した関係者の協力を得ながら、宅配便を利用する国民一人一人が、宅配便受け取りの際に「賢い選択」をできるように呼び掛けるものです。

図1 キャンペーンロゴ
(環境省 COOL CHOICE HPより)



1回で受け取りませんか

【私たちができること】

宅配事業者や消費者、荷主企業や団体は、工夫して荷物を1回で受け取れるしくみづくりを進めています。まずは、私たち自分自身が無理なくできるところから始めることが大切です。例えば、発送・到着時の時間や場所の指定、または宅配ロッカーの活用のほか、自動車通勤の人は、受取場所を会社等にすることで、1回で受け取りやすくできます。

①荷物を送るとき

国土交通省の報告書*1によると、再配達になった理由として最も多かったのは「配達が来るのを知らなかった」で、全体の約42%を占めます。これを防ぐためにも、誰かに荷物を送るときは、送り先への連絡と時間指定が有効です。

②荷物を受け取るとき

受取通知、時間帯指定サービスを使うことで、あらかじめ受け取れる時間帯や受取場所を指定し、自宅の宅配ボックスや通勤経路上の宅配事業者の営業所やコンビニ等で、1回で受け取り

*1 国土交通省「宅配の再配達の削減に向けた受取方法の多様化の促進等に関する検討会報告書」
<http://www.mlit.go.jp/common/001106397.pdf>

特集 消費者行動の変化と宅配サービス

特集
3

消費者と実現する持続可能な社会
- 宅配サービスの課題を通して -

表1 受取通知・時間帯指定サービス

	受取通知サービス	受取時間帯指定サービス
佐川急便株式会社 (宅配サービス)	WEBトータルサポート 配達予定通知メールサービスを受け取ることに より、事前に受取日時の指定変更が可能	7区分時間帯で指定可能 午前中(8-12時)、12-14時、14-16時、 16-18時、18-20時、18-21時、19-21時
日本郵便株式会社 (宅配サービス)	e受取アシスト メールやLINEで荷物のお届け予定を受け、そ のお知らせからお受け取り方法の変更が可能	7区分時間帯で指定可能 午前中、12-14時頃、14-16時頃、16-18時 頃、18-20時頃、19-21時頃、20-21時頃
ヤマト運輸株式会社 (宅配サービス)	クロネコメンバーズ eメールやLINE等でお届け予定やご不在連絡等 の通知を受け、受取場所・時間の変更が可能	5区分の時間帯で指定可能 午前中、14-16時、16-18時、18-20時、 19-21時
アスクル株式会社 (ECサービス)	[Happy On Time] [LOHACO]の購入商品の配達を30分単位のお 届け時間のお知らせ、10分前の直前お知らせ	18区分時間帯で指定可能 6-24時まで1時間単位で指定
楽天株式会社 (ECサービス)	楽天市場の商品の配送状況の通知機能 対象は楽天の配送サービス[Rakuten EXPRESS] によって配送される商品	注文の際に配送日時を指定可能 各ショップ、取り寄せ商品、利用配送業者など一 部条件によっては日時指定ができない場合あり。

(環境省 COOL CHOICE HPより執筆者作成)

表2 受取場所

	営業所受取	コンビニ受取	宅配ロッカー	
佐川急便株式会社 (宅配サービス)	佐川急便の 事業所	ローソン ミニストップ	[PUDO(プドー) ステーション] Packcity Japanが契約 している宅配会社が利用 できるオープン型宅配便 ロッカー	[はこぼす] 荷物や郵便物を、郵便局 などに設置されたロッ カーで受け取りまたは差 し出すことができる
日本郵便株式会社 (宅配サービス)	郵便局	ローソン ファミリーマート ミニストップ		
ヤマト運輸株式会社 (宅配サービス)	ヤマト運輸の 事業所	セブンイレブン ファミリーマート など		
楽天株式会社 (ECサービス)	郵便局 受取可能	ローソン ファミリーマート ミニストップ 注文時にコンビニ受取 を指定可能	[楽天BOX] [楽天市場]での購入時に 指定可能	[はこぼす] [楽天市場]での購入につ いては、一部商品が対象

※受取可能なサービス等、各社により条件が異なりますので、詳細は各社HP等にてご確認ください。

(環境省 COOL CHOICE HPより執筆者作成)

やすくなります。主な宅配便関係企業によるサービスは表1、表2のとおりです。

【課題】

このような受取時間や場所の指定は、再配達削減のために有効です。ところで、宅配便を受け取る際に感じる「受け取りストレス」をご存じですか。株式会社ナスタが福岡市の協力のもと行った実証実験によると、受け取りストレス度1～3位は以下になります。

1位 楽しみにしていた荷物や、受け取りたかった荷物が指定日に受け取れなかった

2位 時間指定をしたが(午前中着など)荷物がいつ届くか分からず困った

3位 子どもを寝かしつけた(または自身が寝ていた)のにピンポンの音で起こされた



受け取りストレス解消のための、荷物の受け取り方改革

ここで注目されているのが「置き配」です。「置き配」とは、利用者があらかじめ指定する場所(玄関先等)に非対面で配達することです。再配達の削減により、CO₂排出の抑制や配達員の

労働負荷が軽減でき、受け取りストレスも減らせます。

【宅配ボックス】

宅配ボックスの普及に向けた福岡市での先進的な取り組みを紹介します。先述の株式会社ナスタは、戸建て住宅用ポスト・宅配ボックス「スマポ」(写真1)を開発、同市に協力して市内の戸建て住宅1,000世帯に無償で宅配ボックスを提供し検証を行った結果、宅配ボックス設置後、大幅に受け取りストレスが減少したと報告しています。取り組み結果を周知することで、宅配ボックスの認知・理解を深め、普及につなげようとしています。

写真1 戸建て住宅用ポスト・宅配ボックス「スマポ」
(環境省 COOL CHOICE HPより)



【OKIPPA】

宅配ボックスは、設置場所等の課題があります。これを解決する手法として注目されているのが、Yper株式会社が提供する「OKIPPA(オキッパ)」です。利用者は、専用のバッグと専用ロック、使用方法などが書かれた配達員用プラカードをドアノブ等に掛けておくことで荷物の受け取りが可能になります(写真2)。

同社と日本郵便株式会社が協働で、東京都杉並区の1,000世帯へOKIPPAを無料配布し、2018年12月の1カ月間、効果実証を行ったところ、いたずらや盗難等の問題の発生なく、再配達を61%削減できたとしています。一方で、オートロックマンションなどでの利用には課題があり、引き続き利用試験を進めています。

写真2

OKIPPAバッグ、専用ロック、配達員向けプラカード
(環境省 COOL CHOICE HPより)



取り組みを広げるために

1回受け取りキャンペーンでは、「アイデア開発プロジェクト」を行い、特に学生や若年ワーカー、共働き夫婦等、日中の大半を留守にしている人々の再配達防止に向け、「意識や行動」を変えるためのアイデアを学生と一緒に作り出しているほか、アンケート調査やワークショップを通して「漫画」、「動画」、「SNS」の3つの普及啓発を実施しています。

【漫画による普及啓発】

環境省はタツノコプロとコラボレーションし、宅配便を1回で受け取るために消費者ができる取り組みを周知する「ヤッターマン×再配達防止」サイトを期間限定で立ち上げ、1コマ漫画(図2)を掲載しています。

図2 ヤッターマン×再発防止! COOL CHOICE 宅配便できるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン
(環境省 COOL CHOICE HPより)*2



宅配便できるだけ1回で受け取りませんか。

【動画やSNSでの普及啓発】

動画は「パルワールド」を使ったコメディ仕立ての内容にし*3、SNSは「#nomore再配達」のハッシュタグで、周知に努めています。

最後に

このように、宅配サービスの改革が始まっています。まずは、自分ができることから選択して取り組むことが大切です。一人一人のCOOL CHOICE(賢い選択)で宅配便の再配達を減らし、これらの積み重ねで持続可能な社会を少しずつ実現していきましょう。

*2 ヤッターマン×再発防止! COOL CHOICE できるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン
<https://ondankataisaku.env.go.jp/coolchoice/butsuryu/comic/>

*3 動画コンテンツ <https://ondankataisaku.env.go.jp/coolchoice/butsuryu/movie/>