

## 第2章 宅配便の再配達削減に向けた京都からの取組

### 1 背景

近年、インターネット通販やフリマアプリ等の電子商取引（e-コマース）の急速な普及に伴い、宅配便の取扱個数が爆発的に増加しています。

国土交通省の調査によると、宅配便の取扱個数は、平成24年度には約35億個、29年度には約42億個であり、5年間のうちに約20%も増加していることがわかります。

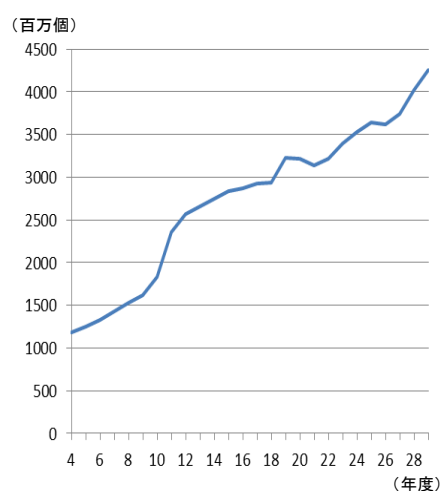
さらに、単独世帯や共働き世帯の増加等により昼間の在宅時間が減少するなど、ライフスタイルが大きく変化する中、再配達の割合は15%程度（宅配便個数で約6.3億個）に達するとの調査結果もあります。

再配達による社会的損失は、環境面と労働生産性の観点から指摘がされています。

環境面では、再配達のトラックから排出されるCO<sub>2</sub>は年間約42万t-CO<sub>2</sub>と試算されています。これは、山手線内側の面積の約2.5倍の杉林が年間で吸収するCO<sub>2</sub>の量に相当します。

また、労働生産性の観点では、再配達に費やされる労働力は年間約1.8億時間と試算がされています。この結果によれば、ドライバーの10人に1人は、1日中再配達だけを担当していることになります。

表1-1 宅配便取扱個数の推移



### 2 京都府の取組

府では、今後も増加が見込まれる宅配便の配達、特に再配達に起因するCO<sub>2</sub>排出を抑制するため、28年度に、環境省の推進する「COOL CHOICE ～できるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン～」に、全国自治体に先駆けて賛同しました。

同キャンペーンへの賛同を皮切りに、関係者と緊密に連携を図りながら、再配達削減に向けた様々な取組を展開してきました。

#### (1) オープン型宅配ボックスの設置助成

オープン型宅配ボックスは、駅、スーパーマーケット、コンビニエンスストア等の公共スペースに設置され、不特定多数の消費者が様々な宅配事業者からの荷物を受け取りできることから、再配達の削減効果が期待されています。

再配達依頼時や、一部のオンラインショッピングサイト（ECサイト）では注文時に、オープン型宅配ボックスを受取場所に指定することができます。利用者は、納品時に宅配事業者等から通知される解錠用パスワードをオープン型宅配ボックスに入力することにより、荷物を受け取ることが可能です。

29年度には、環境省と連携し、オープン型宅配ボックスの設置への環境省の助成制度に対して、さらに上乗せ補助を行う府独自の助成を実施し、府内39箇所のオープン型宅配ボックスの設置に活用されました。

図1-10 オープン型宅配ボックス



## (2) 府スマート物流研究会の設置・運営

産学公の連携により、IoT等の先端技術の活用等による物流システム、とりわけ宅配システム等の効率化等、BtoC（企業・消費者間）分野について重点的に研究するため、29年7月に、宅配事業者、通販事業者、コンビニエンスストア、IT事業者、学識経験者、行政機関等の幅広い関係者が参画する「府スマート物流研究会」を立ち上げました。

これまでに本研究会では、物流システムの効率化に向けた意見交換や「宅配のミライをデザインする」をテーマとしたワークショップ等を通じて、多様な関係者間で課題意識を共有するとともに、その解決に向けた取組の検討を行いました。

図1-11 第2回府スマート物流研究会



## (3) 宅配の再配達削減に向けた実証事業

オープン型宅配ボックスは、全国で約3,000箇所を設置されていますが、その大部分は首都圏に集中しており、府内への設置は30年9月末時点で約60箇所に留まっています。

そうした中、オープン型宅配ボックスの普及が進んでいない地方部における情報・知見を整理するため、環境省及び宇治市と連携し、30年9月から31年2月まで実証実験を実施しています。

本実証実験では、宇治市内の駅、スーパー等の公共スペースに宅配ボックスを10箇所程度設置し、その効果を検証することとしています。

その結果を環境省が取りまとめ、オープン型宅配ボックスの設置をはじめとする、受取方法の多様化を図るためのガイドラインを策定する予定としており、今後のオープン型宅配ボックスの自立的整備や稼働率向上等に寄与することが期待されます。

図1-12 オープニングセレモニー



## (4) 庁内ベンチャー制度を活用した調査研究

再配達の削減に向けた取組は、「受取方法の多様化・利便性向上（オープン型宅配ボックスの設置、コンビニ受取等）」、「消費者と宅配・通販事業者のコミュニケーション強化（配達日時、場所の指定、変更等）」、「消費者の受取行動促進（1回での受取へのポイント付与、意識啓発等）」をはじめとする様々なアプローチにより、これまで国、宅配事業者等が取組を行ってきました。

しかしながら、依然として多くの再配達が発生していることから、京都府地球温暖化防止活動推進センター（P.35参照）、コンシューマーズ京都、府内大学生とともに庁内ベンチャーチームを立ち上げ、「消費者視点での再配達防止・削減に向けた取組」をテーマとした調査研究を行いました。

本調査研究において実施した府職員を対象とするアンケート調査では、再配達の頻度が3割以上である職員は約77%に上り、高頻度で再配達が利用されていることがわかりました。さらに、約17%（およそ5人に1人）の職員は、「ほぼ毎回」再配達を利用すると回答しています。

また、再配達を依頼した理由（複数回答可）として回答が多かった上位3項目は、「配達に来ることを知らなかった」（59.3%）、「配達が来ることを知っていたが、仕事のため留守にしていた」（41.2%）、「配達が来ることを知っていたが、用事（仕事以外）があり留守にしていた」（24.8%）という結果でした。

本アンケートと宅配事業者、通販事業者等へのヒアリングの結果を踏まえながら検討を進め、「職場・大学受取キャンペーン」と「地域参画型再配達削減プロジェクト」の2つの政策提案を行いました。

「職場・大学受取キャンペーン」は、個人あての宅配便を職場で受け取ること（職場受取）や大学生協等の大学内の拠点において受け取ること（大学受取）の普及を図るため、職場受取等のモデル的な取組事例の取りまとめや情報発信等を実施するものです。

また、「地域参画型再配達削減プロジェクト」では、自宅に宅配便を受け取ることができない方への対策として、地域の未活用スペースを荷物保管場所として利用することや、アプリを活用した地域コミュニティ内での受取代行サービスを例に挙げて、地域に根ざした宅配便受取モデルの構築、実証について提案を行いました。

### 3 京都府内における先進的な取組

宅配便の再配達削減に向けた取組は、宅配事業者、通販事業者をはじめとする民間事業者の間でも、自動運転による宅配便配達の実証、宅配便の追跡アプリの開発、大学における宅配ボックスの設置、1回での受け取りに対するポイント付与、指定場所への配達サービス「置き配」を導入する事業者の拡大等、趣向を凝らした様々な取組が展開されています。

京都府内でも、全国に先駆けた特色ある取組が始まっています。

#### (1) 京都府地球温暖化防止活動推進センター ～「再配達削減チャレンジ！」プロジェクト～

宅配便の再配達を削減するためには、宅配事業者によるシステム構築や宅配ボックス設置等のハード面の整備だけではなく、「消費者」の意識・行動の変化が求められています。

こうした中、京都府地球温暖化防止活動推進センターでは、30年度に環境省の補助を受け、「宅配便再配達削減チャレンジ！」プロジェクトを実施しています。

本プロジェクトでは、地球温暖化防止月間であり、また、クリスマスやお歳暮、おせち料理等で宅配が増える12月をキャンペーン期間として、「職場受取1ヵ月間チャレンジ」と「みんなでやろう！再配達削減チャレンジ！」の2つの方法により、再配達の削減を呼びかけています。

「職場受取1ヵ月間チャレンジ」は、職場受取の実践を府内の事業者呼びかけ、その普及を図ることにより、再配達削減を目指すものです。職場受取は、コストとスペースが不要いつでも始めることができる取組です。また、単に社会貢献になるばかりでなく従業員の福利厚生の実現にもつながる取組です。本取組では、お互いの顔がわかる規模の中小企業を中心に呼びかけを実施しています。

「みんなでやろう！再配達削減チャレンジ！」では、再配達削減に向けた府民一人ひとりによる取組の拡大を図るための啓発を実施しています。個人で取り組むことができる再配達削減に向けた取組には、宅配便配達の事前通知サービスへの登録や宅配ボックスの利用等、様々なものがあります。このような取組を広げるための草の根運動として、啓発用パンフレットを活用した広報を実施しています。

図1-13 再配達削減プロジェクトパンフレット



#### (2) 関西電力株式会社 ～全国初の電柱吊宅配ロッカーサービスの試行実施～

集合住宅向けの宅配ボックスは、宅配便の再配達を削減するために有効とされていますが、スペースの確保等の課題により設置が進まないことがあります。



こうした中、関西電力株式会社は、全国で初めて電柱を宅配ロッカーの設置場所として活用した電柱吊宅配ロッカーサービスの試行実施を開始しました。

本サービスでは、精華町内の3箇所の集合住宅において、敷地内及び敷地に隣接する歩道上に設置されている電柱に、30年11月から31年3月まで宅配ボックスを設置されます。

今後、本サービスにおける利用状況の検証、事業性の評価が行われ、その結果を踏まえ、事業化について検討されることとしています。

図1-14 関西電力株式会社  
宅配ボックス



#### 4 今後の展望

今後、e-コマース市場はますます拡大し、宅配便の取扱個数はさらに増大することが見込まれています。さらに、ドライバー不足の加速とも相まって、再配達をめぐる問題は一層深刻化していくことが予想されます。

再配達削減に向けた取組の重要性が高まる中、より効果的に取組を推進していくためには、社会情勢やライフスタイル等の変化、さらには、国や民間事業者等において実施される取組状況を総合的に捉まえた上で、府の施策を推進していくことが重要です。

そのためには、宅配事業者、通販事業者だけではなく、消費者や温暖化防止活動に取り組むNPO等も巻き込んだ幅広い関係者との連携が不可欠であるとともに、各関係者が個々に実施する取組を有機的に結び付け、その相乗効果を高めるコーディネーターとしての機能も必要とされます。

今後、民間事業者を含めた既存の取組や調査研究の成果を踏まえながら、これまでに築いてきた多様なパートナーシップのもと、オープン型宅配ボックスの効果的な活用のほか、職場や大学における宅配便の受取やスーパー、公共施設などの通勤途上での受取など、利便性の向上にも資する受取方法の更なる多様化を推進し、幅広い視点から課題解決の方策について検討を進め、消費者に対しても宅配便受取への積極的参加を促していくこととしています。