

報道関係各位

## 「置き配」利用率が 2023 年は 67%、コロナ前と比べ 2.5 倍に増加 ～宅配ボックス設置率は 40%、戸建住宅やアパートで設置が伸び悩む～

郵便受け・宅配ボックスシェア No.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、2023 年 12 月に第 6 回調査を行いましたのでご報告します。

### ■ 調査結果概要

- ・置き配サービス開始から約 5 年、2023 年の置き配利用率は 67.3%へ到達
- ・2022 年調査（61.3%）と比べて 6.0 ポイント増加、コロナ前の 2019 年調査（26.8%）と比べて 2.5 倍に増加
- ・宅配ボックスの設置率は 40.5%、住居形態別の設置率は「戸建住宅」31.1%、「マンション」62.0%、「アパート」23.3%

置き配サービス開始から約 5 年、コロナ禍によって非対面受取の需要が拡大し、昨年置き配利用率は 61.3%と大きく増加しました。今年新型コロナウイルス感染症は 5 類へ移行しましたが、物流業界ではあらたに 2024 年問題を控え、あらためて再配達削減のソリューションとして「置き配」が注目されています。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る中で、置き配の実態がこの 1 年でどのように変化したのかを調査しました。

### ■ 調査結果詳細

#### 【結果①】「置き配」利用率 67.3%、コロナ 5 類へ移行後も 4 年連続増加

「置き配」サービスを利用したことがあると答えた人は 67.3%、前回調査では 61.3%だったのに対して、6.0 ポイント増加しました。利用率が 26.8%だった 2019 年調査からは 4 年連続増加、2.5 倍に拡大しました。

#### ● 置き配サービスの利用経験率

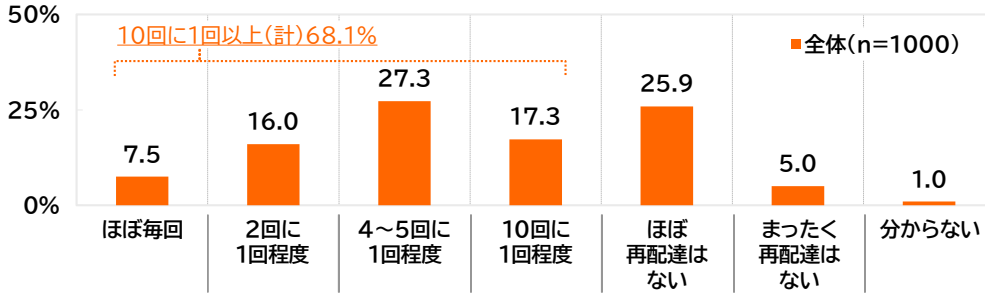


#### 【結果②】約 7 割の人が再配達を日常的に経験

再配達の頻度については、「4～5 回に 1 回程度」が 27.3%と最も多く、68.1%の人が 10 回に 1 回以上は再配達になっていることが分かりました。再配達になってしまった場面は、「いつ配達されるかわからず外出していた時」が 46.8%と最も多く、次いで「指定していた時間帯に外出していた時」が 19.7%と、外出の際に受け取れないことが原因のようです。

再配達削減に有効な手段は、「玄関先への置き配利用」が 68.2%と最も多く、次いで「住宅への宅配ボックス設置」が 34.7%と、置き配サービスの有効性が認められる結果となりました。

●荷物の受け取り（宅配便）が再配達になる頻度

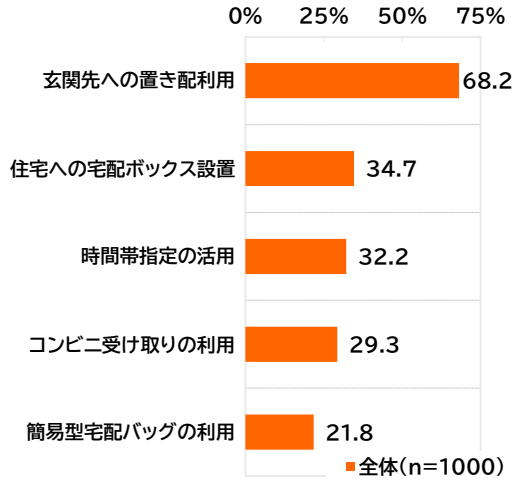
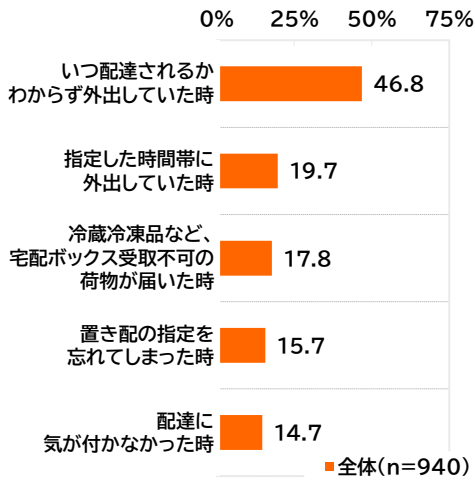


●荷物の受け取り（宅配便）が再配達になってしまった時

※再配達になったことがある人を対象に聴取（グラフはTop5を表示）

●再配達削減に有効だと思う方法

（グラフはTop5を表示）



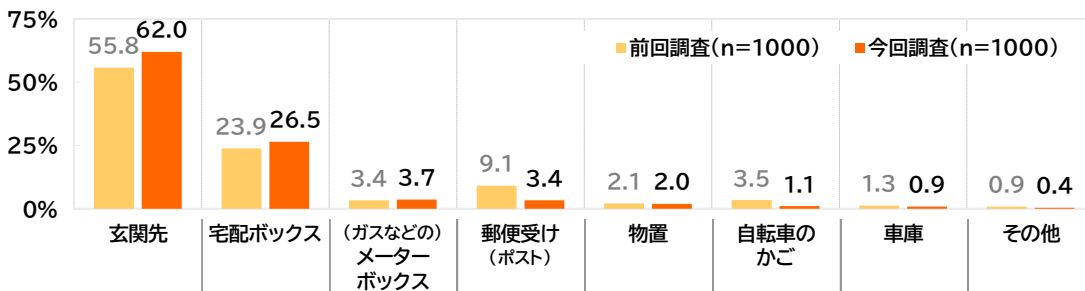
【結果③】置き配利用してよかった9割、トラブル経験減少で満足度高。一方、トラブル経験2割有

実際に、置き配サービスで荷物を受け取る際、最も多く利用している場所は「玄関先」が62.0%と前回調査の55.8%から6.2ポイント増加、次いで「宅配ボックス」が26.5%と前回調査の23.9%から2.6ポイント増加しました。

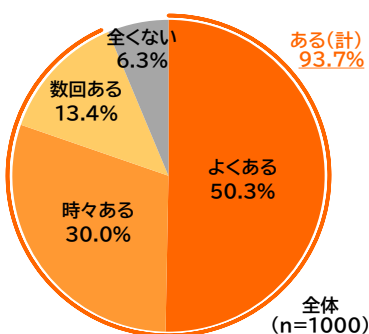
「置き配」サービスに対しては、93.7%の人が利用してよかったと思うことがあると回答（「よくある」「時々ある」「数回ある」の合計）、置き配サービスへの満足度が高いことが分かりました。

また、置き配利用時のトラブル経験では「ある」が前回調査（47.9%）から26.8ポイント減少し、21.1%とトラブル経験の減少がうかがえます。一方、「荷物が濡れた」が6.7%、「荷物が届かなかった（他人の家に置き配された）」が4.4%と、未だ2割程の人が何らかのトラブルを経験していました。

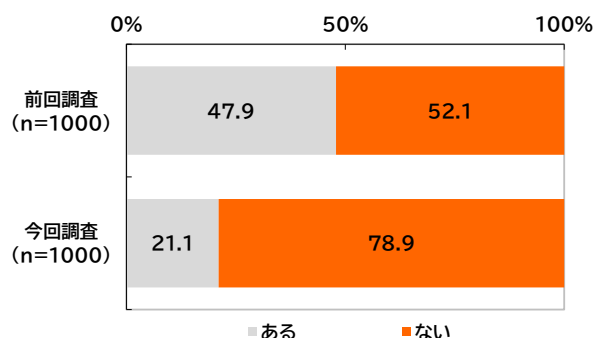
●置き配サービスで荷物を受け取る際、最も多く利用している場所



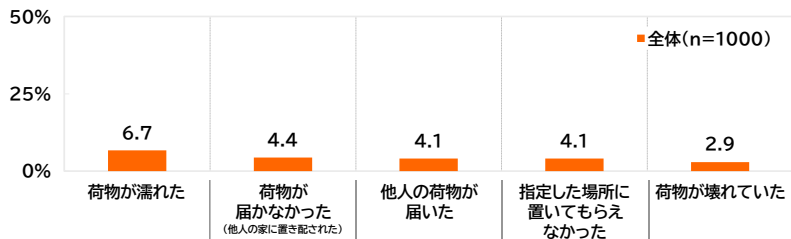
●置き配サービスを利用してよかったと思うことの頻度



●置き配サービス利用時のトラブル経験の有無



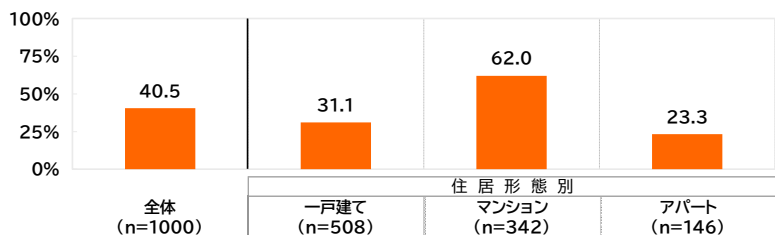
## ●置き配サービス利用時のトラブル (グラフは Top5 を表示)



## 【結果④】宅配ボックス設置率約4割と横ばい、再配達削減にむけて戸建て・アパートへの普及拡大が課題

ご自宅に宅配ボックスが設置されていると答えた方は40.5%、住居形態別にみると、「戸建て住宅」への設置率は31.1%、「マンション」への設置率は62.0%、「アパート」への設置率は23.3%という結果でした。マンションへの普及に比べ、戸建てとアパートへの普及はまだ低いのが現状です。

## ●宅配ボックスの設置率



2019年の調査開始から置き配利用率は4年連続で増加、コロナ禍における非対面・非接触需要に対応したサービスとして拡大し定着したサービスでしたが、2024年問題を控えた今、再配達削減の有効な手段として活用が広がっているようです。玄関先や宅配ボックスなど、ユーザーが指定した場所へ荷物を届ける置き配サービスの利用満足度は高く、トラブル経験の減少が要因の一つと推測されます。

一方、先月行った宅配ドライバーの置き配実態調査※4では、30.2%のドライバーが玄関先を指定した方に荷物を届けた際、何からのクレームを受けたことがあると回答。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おり、不安払拭のため82.1%のドライバーが宅配ボックスの設置を望んでいることが分かりました。しかし、戸建て・アパートへの宅配ボックス設置率は2～3割程度と低く、マンションに比べて普及が進んでいません。再配達削減の取り組みとして、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：置き配サービス利用者

調査時期：2023年11月27日～11月28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182人/30代201人/40代206人/50代206人/60代以上205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>)

※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](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](https://www.mlit.go.jp/report/press/tokatsu01_hh_000694.html))

※4 宅配ドライバーの置き配実態調査 2023年11月 (<https://www.nasta.co.jp/news/2023/2023112701.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 宮本仙葉

Tel: 03-6897-3537

Mail: s-miyamoto@nasta.co.jp