

2025 年 12 月発信

報道関係各位

## 配達員による集合住宅のオートロック解錠、居住者の 7 割が「不安を感じる」 ～共用部分での宅配ボックス増設を求める声が 3 割を超える～

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、代表取締役社長：小川憲嗣 以下、ナスタ）は、宅配便利用者を対象に、防犯に関する意識調査を行いました。

今年 11 月、国土交通省は物流業界の人手不足深刻化に対応するため、宅配便の「置き配」を標準サービスに位置づける方針※2を固めました。2026 年度以降に宅配便の基本ルール（標準運送約款）を改正し、置き配が原則となります。オートロック付き集合住宅においても置き配を利用しやすいするため、解錠システムの開発支援を検討することも盛り込まれています。

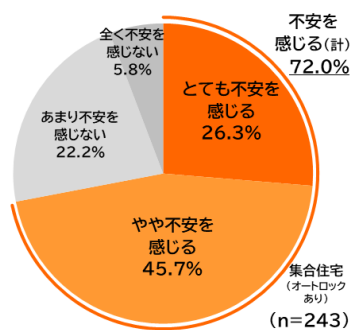
一方で、居住者以外が建物内に入ることができる仕組みには不安がともない、防犯面への懸念が課題となっています。そこでナスタでは、これまで置き配に関する防犯意識を調査してきましたが、置き配標準化が進む中、あらためて宅配便を利用するユーザーの防犯意識を調査しました。

オートロック付き集合住宅に住む 243 人を対象とした設問では、「配達員による集合住宅のオートロック解錠」について、72.0%が「不安を感じる」と回答。その理由として「配達員を装った不審者侵入のリスク」42.9%、「他人が自由に建物内に入ることへのリスク」38.9%、「建物の共用部への出入り管理が不十分になる」37.7%と、居住者以外がオートロック解錠できることに対する不安が高いことが分かりました。

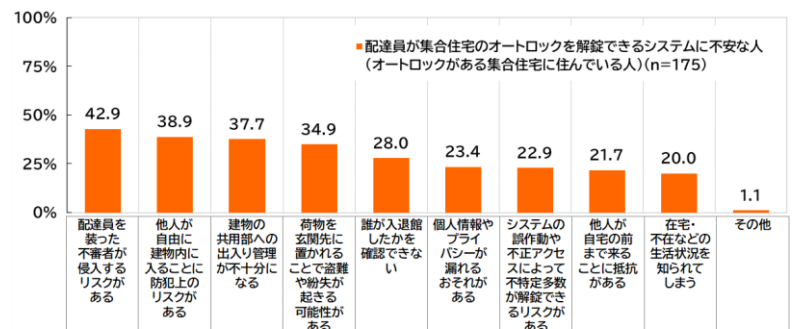
また「オートロック解錠」以外で安心して荷物を受け取れる方法として「エントランスなどオートロック外の共用部に十分な宅配ボックスを設置」31.7%、「宅配ボックスを全戸に設置」が 30.5%と、宅配ボックスが全戸で不足なく使用できる環境へのニーズが明らかになりました。

### 【調査結果詳細】

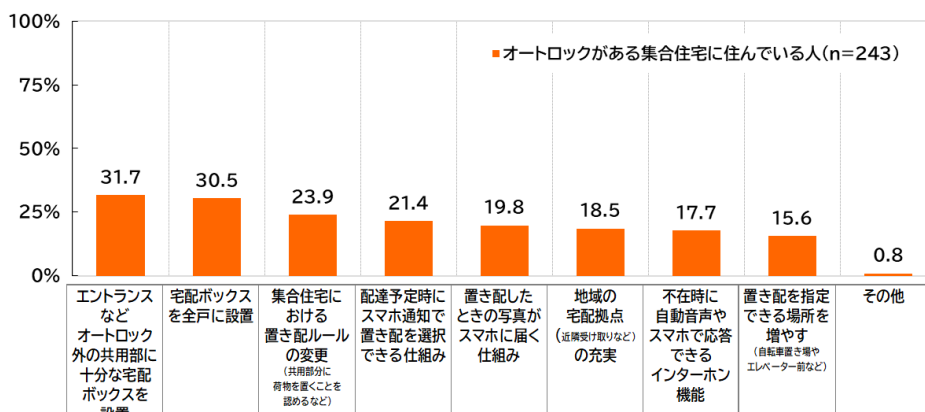
Q.「配達員が集合住宅のオートロックを解錠できるシステム」にどのくらい不安を感じますか。



Q.不安を感じるのは、どのような理由からですか？（複数回答）



Q.配達効率化のための「オートロック解錠」以外で、安心して荷物を受け取れる方法として有効だと思うものをお選びください。（複数回答）



【防犯対策専門家 京師美佳さん コメント】



「オートロックの共通化は再配達削減の観点では大きな前進ですが、安全性を担保できなければ生活者の不安はむしろ高まります。“共用部に十分な宅配ボックスがあること”や“住戸ごとに使えるボックス”といった仕組みを整えることで、『配達効率化』と『防犯性』の両立が可能になります。生活者の率直な声に基づいた今回の調査結果は、その方向性を裏付けています。玄関前というのは、生活者にとって最も“守りたい領域”です。そこを通さずに受け取りを完結できる“共用部の宅配ボックス”は、心理的・物理的な侵入リスクを下げる非常に有効な手段でしょう。」

<京師美佳さん プロフィール>

防犯対策専門家、犯罪予知アナリスト

一般社団法人全国住宅等防犯設備技術適正評価監視機構理事。情報番組や NEWS 番組など多数出演。Yahoo!ニュース公式コメンテーター。防犯診断・プロデュースなど専門家として幅広い活動を行う。

ナスタでは“「住む」を良く”というミッションのもと、生活のなかの不便・不安に目を向け、玄関周りのセキュリティや利便性の向上のため、製品やサービスの企画開発を行っています。

新築の集合住宅への設置率は高い※3 宅配ボックスですが、宅配便取扱個数の増加に伴い、戸数に対してボックス数が不足していたり、使いたいときに空かないといった状況が確認されています。解決策の一つとして、集合住宅でも共用でなく戸ごと専用の宅配ボックス設置など、今までになかった新たな設置方法や仕組みの考案を少しずつ進めています。

このようなバプリシティ調査やユーザーアンケートなどを通して、世の中の困りごとや社会課題を見つけ出し、改善や対策に努めてまいります。

※1 ナスタ調べ（2024 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 国土交通省「ラストマイル配送の効率化等に向けた検討会」の提言（[https://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu\\_freight\\_tk1\\_000274.html](https://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_tk1_000274.html)）  
※3 2023 年 2 月 防犯調査 プレスリリース（<https://www.nasta.co.jp/news/2023/2023121101.html>）

■ 調査概要

調査対象者：宅配便利用者  
調査時期：2025 年 10 月 31 日～11 月 1 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

■ 防犯意識調査の過去調査結果一覧

第 1 回調査 2022 年 3 月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2022/2022041201.html>）  
第 2 回調査 2023 年 2 月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2023/2023021601.html>）  
第 3 回調査 2024 年 2 月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2024/2024030701.html>）  
第 4 回調査 2025 年 3 月（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2025/2025032601.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 小川憲嗣  
【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