

2021年12月発信

報道関係各位

2021年「置き配」利用率が54%に到達、2019年調査より約2倍に増加 ～半数以上が置き配の安全性に不安。宅配ボックスの普及がカギ～

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、代表取締役社長：笹川順平 以下、ナスタ）が2019年から継続調査をしている「置き配に関する実態調査」について、2021年12月に第4回調査を行いましたのでご報告します。

第1回調査の2019年8月に発表した「置き配に関する意識調査」※1では、ネットショッピング利用者の76.5%の人が「置き配」の普及を望むも、73.8%の人が不安だと思つたと回答、消費者は荷物の盗難や水濡れに対する懸念が強く、防犯への意識が非常に高いことが分かりました。

第2回調査の2019年11月に発表した「置き配に関する実態調査」※2では、置き配利用者の92.4%が置き配サービスを便利と感じているものの、受け取る場所によって不安に差があることが分かりました。

前回2021年2月の第3回調査※3では、コロナ禍で「非対面・非接触」の需要にともない拡大した置き配サービスは利用率が約47%に拡大、2019年に比べて20ポイント増加しました。

第4回調査となる本調査では、置き配サービス開始から約3年、with コロナ時代において「置き配」はどの位普及したのか、またサービス利用者の実体験と満足度を調査しました。

※1 「置き配」に関する意識調査（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2019/2019082301.html>）

※2 「置き配」に関する実態調査（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2019/2019110601.html>）

※3 「置き配」に関する実態調査（プレスリリース：<https://www.nasta.co.jp/news/2021/2021022401.html>）

■調査結果

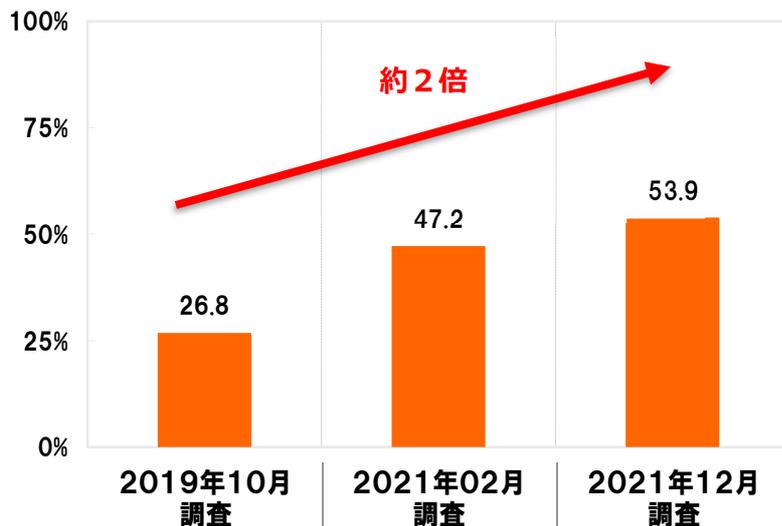
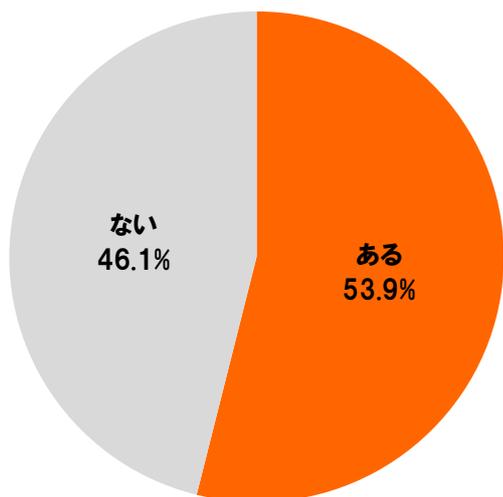
置き配サービスの利用率は53.9%、前回調査での利用率が47.2%だったのに対して、6.7ポイント増加しました。2019年調査では利用率は26.8%だったのに対して2年で約2倍に増加、with コロナ時代における非対面ニーズと合わせて「置き配」の普及が拡大した結果となりました。

【結果①】「置き配」利用率53.9%、with コロナ時代の非対面需要で2019年から2年で約2倍に増加

「置き配」サービスを利用したことがあると答えた人は53.9%、前回調査では47.2%だったのに対して、6.7ポイント増加しました。

国交省の発表によると、令和2年度の宅配物量は48億個を突破、増え続ける宅配物量に対して「置き配」の普及は、再配達削減など物流課題の解決策として始まりましたが、コロナ禍における非対面需要と重なり、2019年調査では26.8%だった利用率は、約2倍に拡大しました。

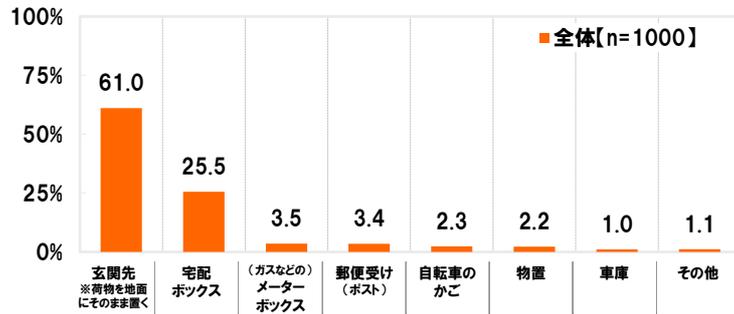
Q.「置き配」サービスを利用したことがありますか？



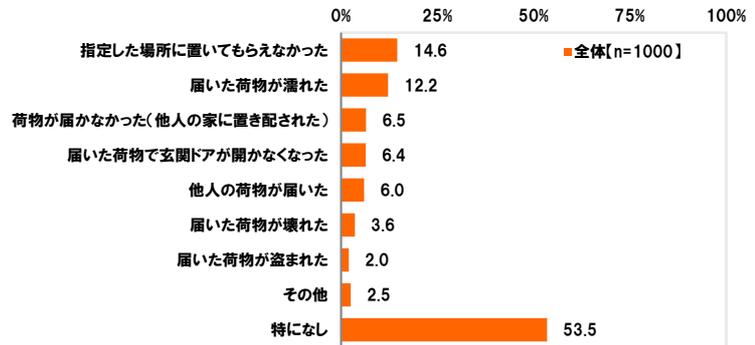
【結果②】「置き配」指定場所は約6割が「玄関先」を利用、しかし「指定した場所に置いてもらえなかった」「荷物が濡れた」経験もあり

「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61.0%と最も多く、次いで「宅配ボックス」が25.5%という結果でした。置き配利用時に経験したことについては、53.5%の人が「特になし」と回答している反面、「指定した場所に置いてもらえなかった」が14.6%、「届いた荷物が濡れた」が12.2%と、二人に一人が何かしらのトラブルを経験していることが分かりました。

Q.「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どこですか？



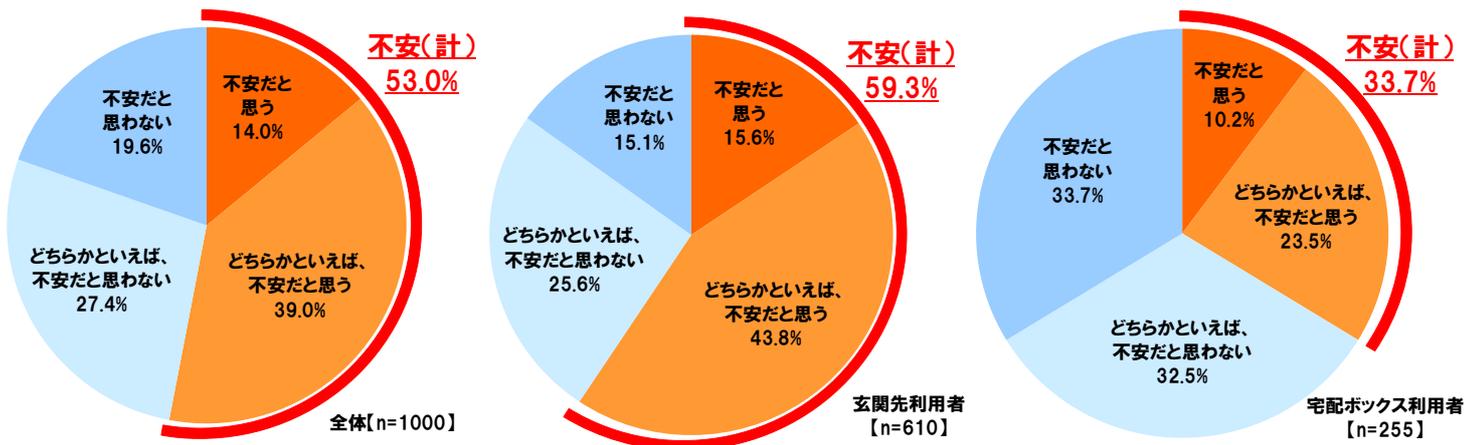
Q.「置き配」サービスを利用した際、経験したことのあるものは？



【結果③】“玄関先”利用者の約6割が「置き配」不安、“宅配ボックス”利用者は不安減

「置き配」サービスに対して53.0%の人が不安だと思ふと回答（『不安だと思ふ』は、「不安だと思ふ」「どちらかといえば、不安だと思ふ」の合計）。指定場所別にみると、「玄関先」利用者の59.3%の人が不安だと思ふと回答したのに対して、「宅配ボックス」利用者は33.7%の人が不安だと思ふと回答、受け取る場所によって不安に差があることが分かりました。

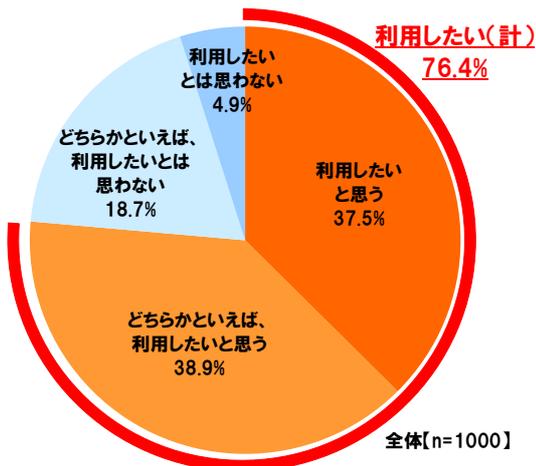
Q.「置き配」サービスに対して不安はありますか？



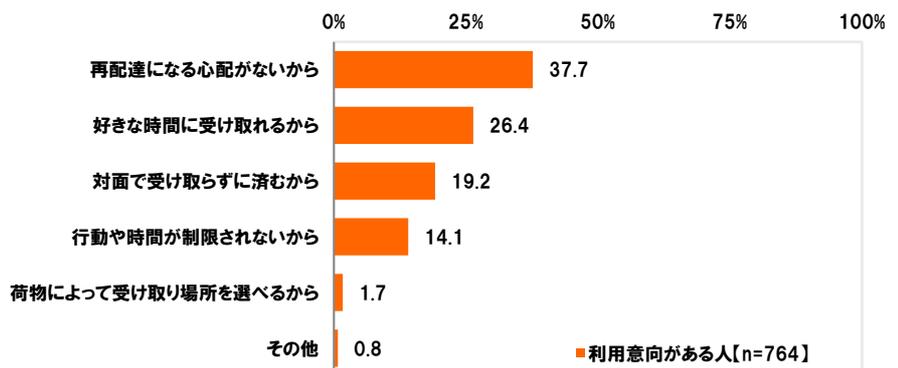
【結果④】今後も「置き配」サービス利用したい76.4%、その理由は『再配達になる心配がないから』

76.4%の人が「今後も置き配サービスを利用したいと思ふ」と回答（『利用したいと思ふ』は「利用したいと思ふ」「どちらかといえば、利用したいと思ふ」の合計）。その理由は、『再配達になる心配がないから』が37.7%と最も多く、再配達を依頼する手間や荷物が受け取れなかったストレスが解消されることへの満足度が高いことが分かりました。

Q.今後も「置き配」サービスを利用したいと思いますか？

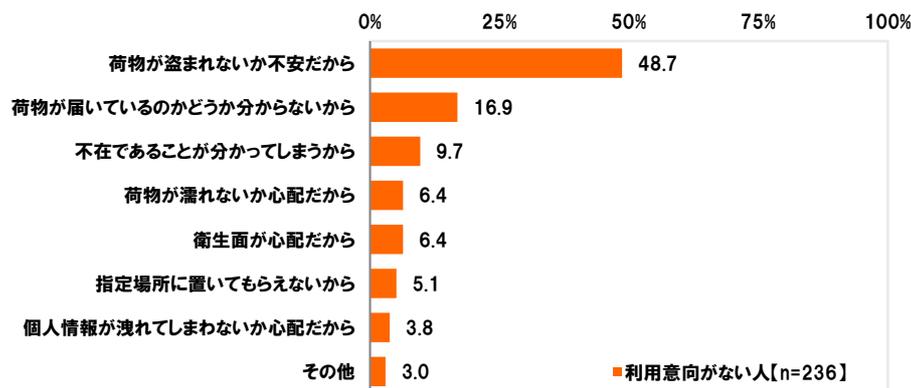


Q.今後も「置き配」サービスを利用したいと思った理由は何ですか？



一方、「今後は置き配サービスを利用したいと思わなかった」と回答（『利用したいと思わなかった』は「利用したいとは思わない」「どちらかといえば、利用したいとは思わない」の合計）した人は23.6%おり、その理由は、『荷物が盗まれないか不安だから』が48.7%と最も多く、盗難への懸念や実体験が障害となっている結果になりました。

Q.今後は「置き配」サービスを利用したいと思わなかった理由は何ですか？



2019年調査から2年、置き配利用率は過半数を超え、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広まってきていることが分かりました。しかし、求められているサービスにも関わらず、受け取る場所によって不安に差が生じ、普及の妨げになっていることが分かりました。

ナスタは、安心安全に利用できる「置き配」を提供することが普及につながり、社会課題の解決を実現するサービスになると考えます。「置き配」が消費者のためのサービスとなるよう、今後も商品開発・サービス向上に努めてまいります。

■ 調査概要

調査対象者：置き配サービス利用者

調査時期：2021年12月7日～12月8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199人/40代202人/50代197人/60代以上202人

【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