

報道関係各位

## 2022年「置き配」利用率が6割を突破、19年比で2.3倍に増加 ～宅配ボックス設置率39.2%。戸建て住宅・アパートへの普及が課題～

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、2022年11月に第5回調査を行いましたのでご報告します。

### ■調査結果

置き配サービス開始から約4年、新しい時代における「置き配」の利用率とサービス拡大による課題とはどのようなものなのかを調査しました。

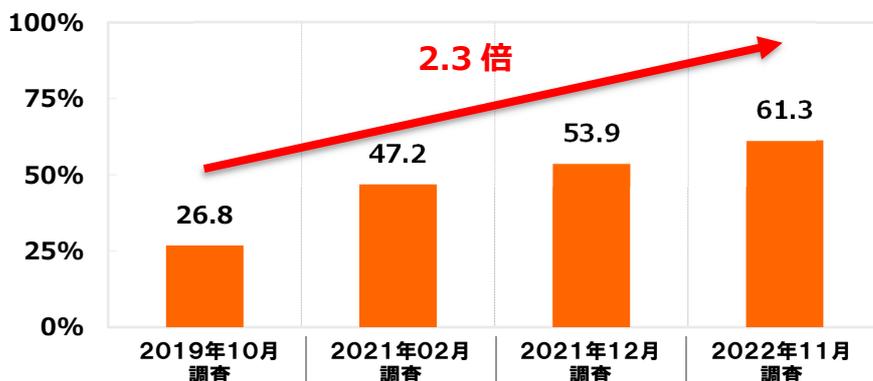
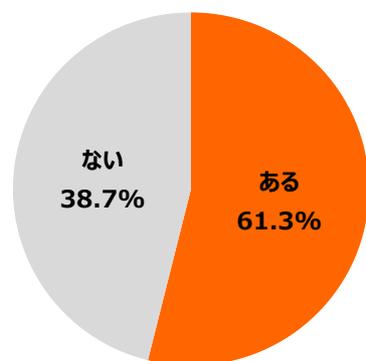
#### 【結果①】「置き配」利用率61.3%、コロナ禍の非対面需要で調査開始時の2019年から3年連続増加

「置き配」サービスを利用したことがあると答えた人は61.3%、前回調査では53.9%だったのに対して、7.4ポイント増加しました。

増加率を比較しても、前回調査の6.7ポイント増に比べ、0.7ポイント拡大しました。

国交省の発表によると、令和3年度の宅配物量は49億個を突破、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、利用率が26.8%だった2019年調査から3年連続増加、2.3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？



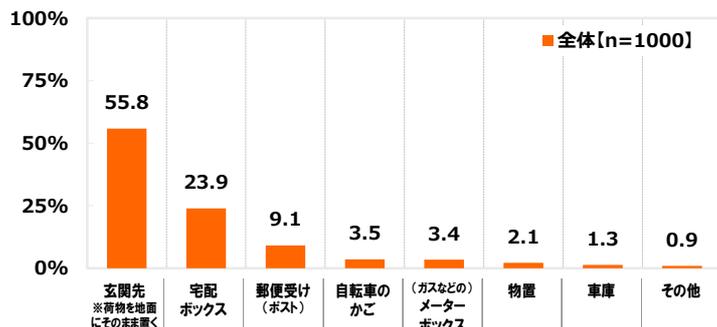
#### 【結果②】置き配利用時、二人に一人がトラブル経験あり

「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55.8%と最も多く、次いで「宅配ボックス」が23.9%という結果でした。

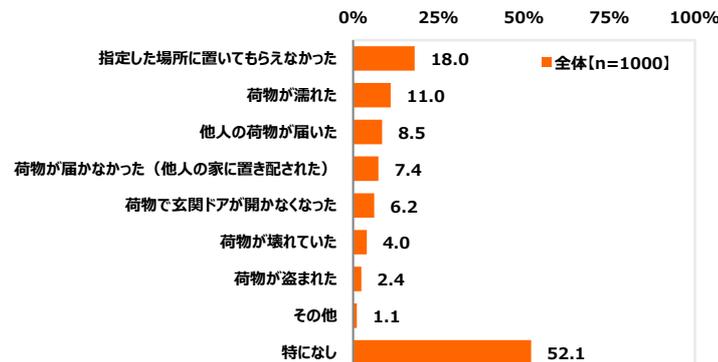
前回調査では、玄関先利用者が61.0%だったのに対して5.2ポイント減少、郵便受け利用者が9.1%と5.7ポイント増加しました。

また、置き配利用時に経験したことについては、「指定した場所に置いてもらえなかった」が18.0%でした。また、「特になし」は52.1%と、前回調査（53.5%）から1.4ポイント減少し、何かしらのトラブルを経験したことがある人が増加している傾向となりました。

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？

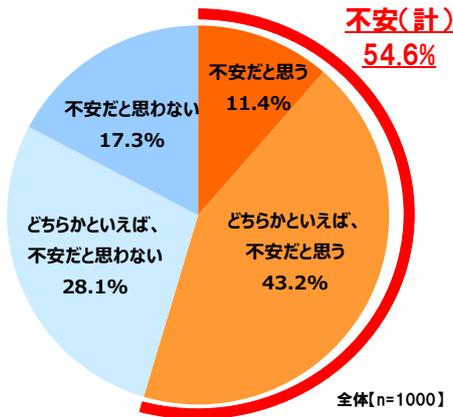


【結果③】「置き配」利用者の過半数がサービスに不安、荷物の盗難への配慮が課題

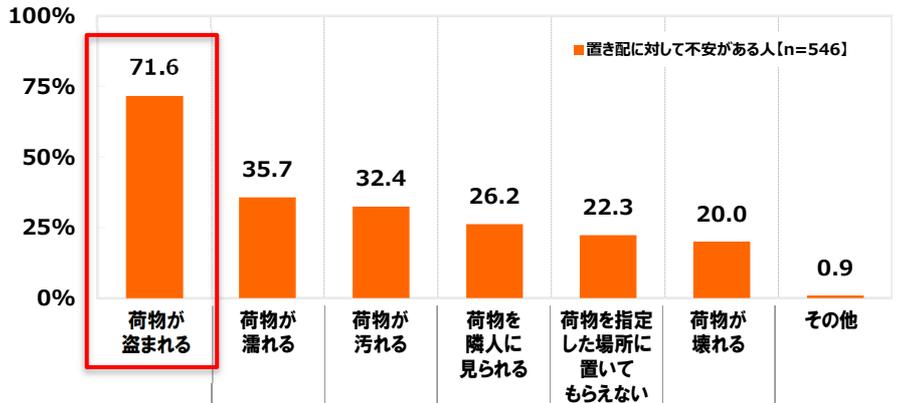
「置き配」サービスに対して 54.6%の人が不安だと思うと回答（『不安だと思う』は、「不安だと思う」「どちらかといえば、不安だと思う」の合計）。

不安を感じる点については、「荷物が盗まれる」と回答した人が 71.6%と最も多く、荷物の盗難を防止できることが不安払拭のためには必要という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？



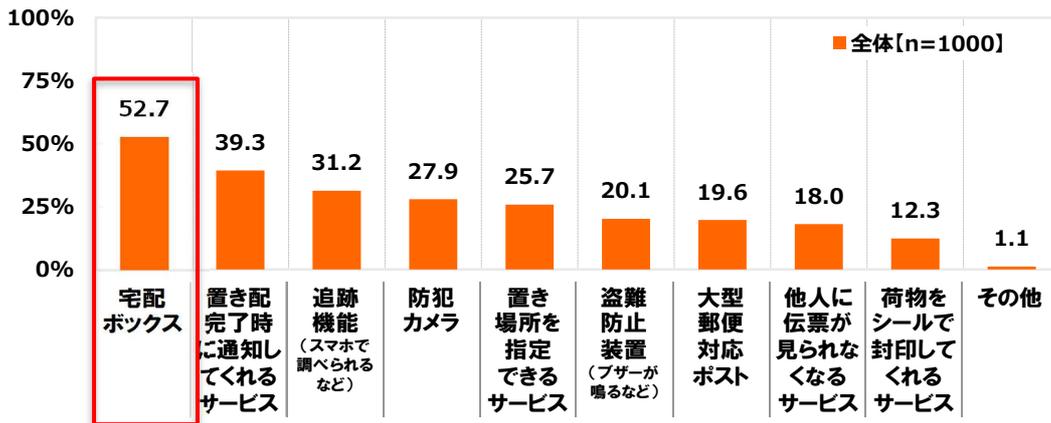
Q.「置き配」サービスに対して不安を感じるのはどのような点ですか？



【結果④】「置き配」の不安払拭には、過半数が「宅配ボックス」必要

「置き配」サービスを不安なく利用するために必要だと思うものは、「宅配ボックス」と回答した人が 52.7%と最も多く、次いで「置き配完了時に通知してくれるサービス」が 39.3%という結果でした。宅配ボックスが不安の払拭のために有効だと考える方が多いようです。

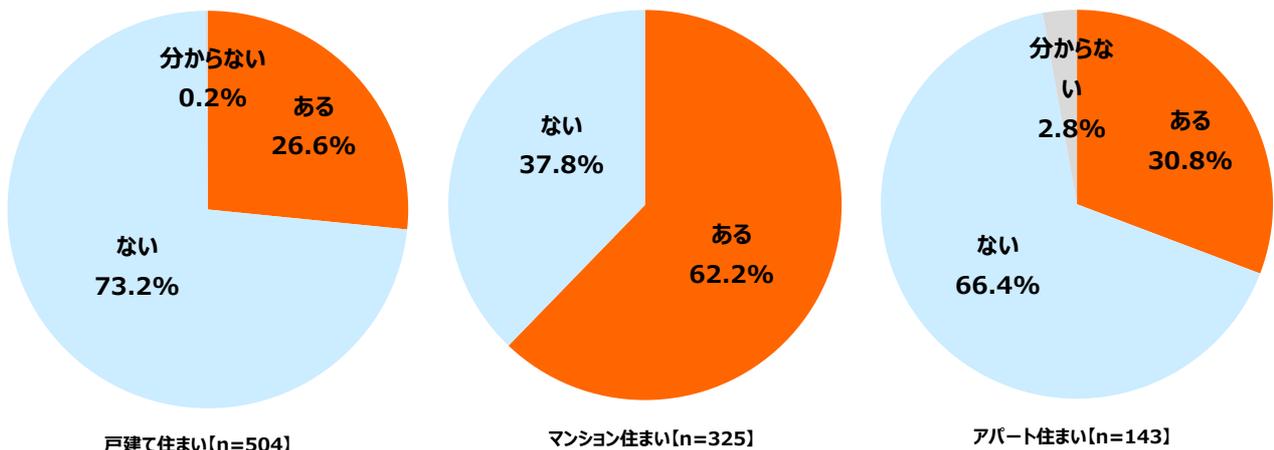
Q.「置き配」サービスを不安なく利用するために必要だと思うものは何ですか？



【調査結果⑤】宅配ボックス設置率約4割、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 39.2%、住居形態別にみると、「戸建て住宅」への設置率は 26.6%、「マンション」への設置率は 62.2%、「アパート」への設置率は 30.8%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。

Q.ご自宅に宅配ボックスは設置されていますか？



2019年の調査開始から置き配利用率は3年連続で増加、今年6割を超え、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拡大し定着したサービスですが、新たなトラブルを経験し不安を感じていることも分かりました。その解決策として宅配ボックスの普及が望まれているにもかかわらず、いまだ戸建てやアパートへは普及していないのが現状です。

ナスタは今後も宅配ボックスの普及に取り組み、安全安心に利用できる「置き配」を提供することが、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：2022年11月26日～11月27日

調査方法：インターネットリサーチ

調査人数：1000人（男性495人、女性505人）

対象年齢：20代199人/30代194人/40代201人/50代202人/60代以上204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>）

※ナスタ調べ（2019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）

**【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