

2024 年 3 月発信

報道関係各位

物流の 2024 年問題について「知っている」人は全体の 84.7%と判明 ～「内容まで理解」は 33%のみ。配達料への影響には高い関心～

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、代表取締役兼 CEO：笹川順平 以下、ナスタ）は、宅配便を利用している男女 1000 人を対象に、物流 2024 問題に対する意識調査を行いました。その主な結果は以下のとおりです。

■ 調査結果概要

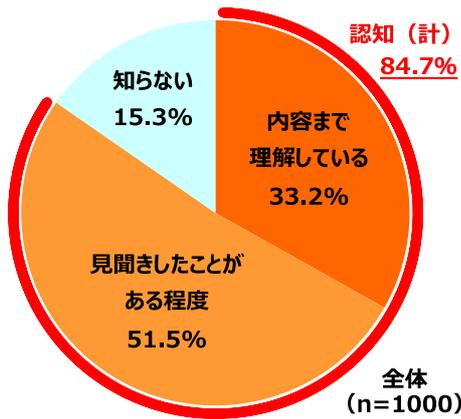
- ・物流 2024 問題の認知度 84.7%、うち「内容まで理解している」33.2%、「見聞きしたことがある程度」51.5%
- ・宅配便利用者の 84.7%が直近 1 年内で再配達経験、しかし「再配達の有料化」には影響してほしくない64.1%
- ・荷物を玄関先で置き配受け取りすることは不安 55.9%、荷物の盗難に不安を感じる 77.1%

■ 調査結果詳細

【結果①】

物流の 2024 年問題を「内容まで理解している」と答えた人は 33.2%、「見聞きしたことがある程度」と答えた人は 51.5%、知っていると答えた方は 84.7%と非常に関心の高い事柄であることが分かりました。

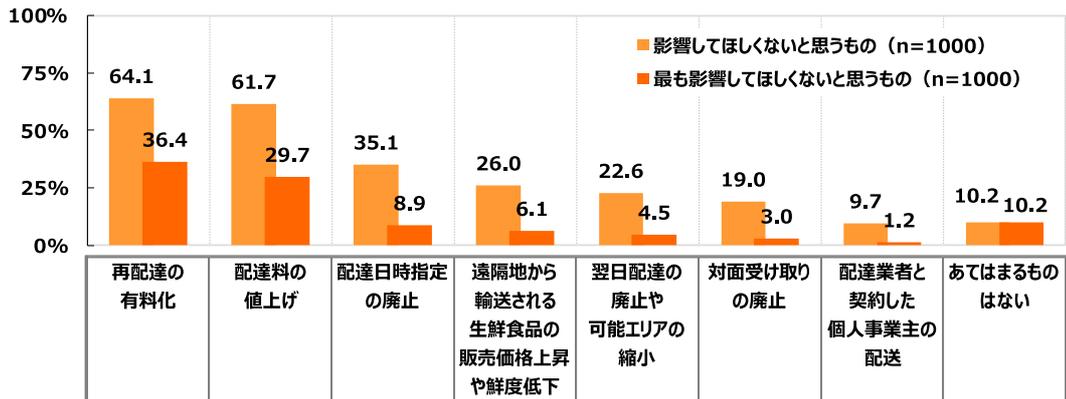
Q.あなたはこの「物流の 2024 年問題」をご存知でしたか？



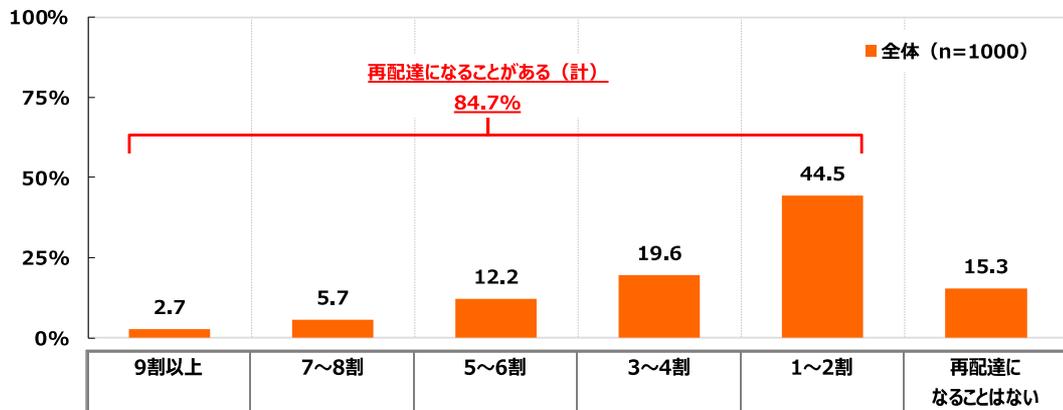
【結果②】

物流の 2024 年問題で影響してほしくないと思うものは、「再配達の有料化」が 64.1%と最も高く、次いで「配達日次指定の廃止」35.1%でした。しかし、直近 1 年で自宅に届いた荷物のうち、再配達になった割合は 84.7%と、多くの人が未だに再配達を経験しています。再配達の有料化は宅配便利用者にとって最も避けたい影響ということが分かりました。

Q.あなたが影響してほしくないと思うものをすべてお選びください。（複数回答可）



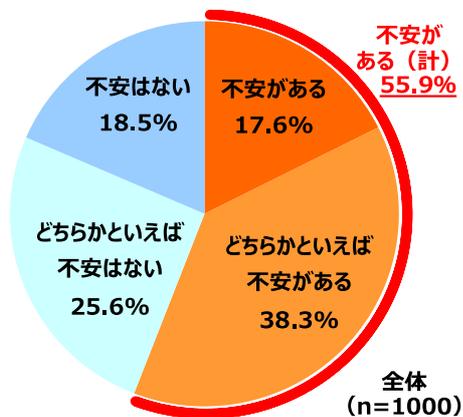
Q.直近1年でご自宅に届いた荷物のうち、およそどのくらいの割合で再配達になっていますか？



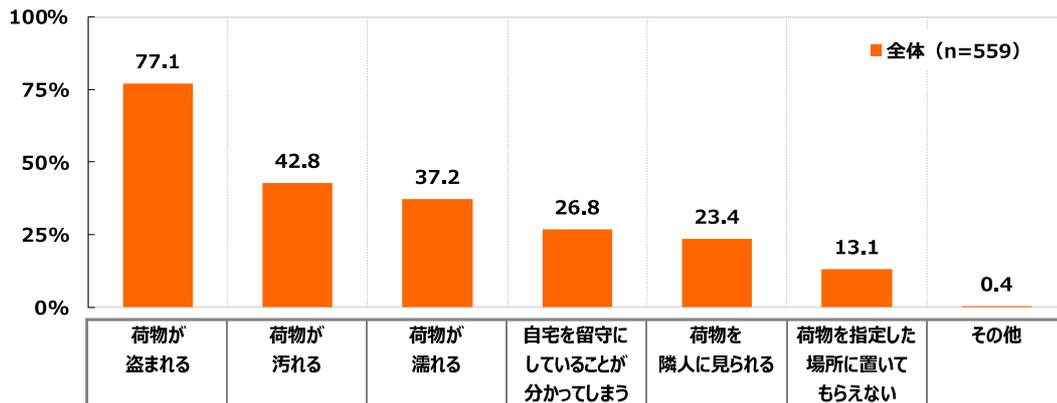
【結果③】

再配達削減のソリューションとして普及の広まった置き配サービスですが、55.9%の宅配便ユーザーが荷物を玄関先で置き配受け取りすることに対して不安はあると回答（「不安がある」「どちらかといえば不安がある」の合計）。不安を感じる点で最も多かったのは、「荷物が盗まれる」で77.1%、次いで「荷物が汚れる」が42.8%、「荷物が濡れる」が37.2%でした。

Q.荷物を玄関先で置き配受け取りすることに対して、不安はありますか？



Q.荷物を玄関先で置き配受け取りすることに対して、不安を感じるのはどのような点ですか？（複数回答可）



今年4月からトラックドライバーの時間外労働の960時間上限規制が適用され、労働時間が短くなることで輸送能力が不足し、モノが運べなくなる可能性が懸念される物流の2024年問題に対して、宅配便利用者にとっては非常に関心の高い社会問題ということが分かりました。再配達の有料化が進むことは避けたいと願う人も多く、私たち一人一人が再配達削減に取り組んでいくことが求められています。

しかし、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る中、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ますが、宅配ボックスの設置率※4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%と、戸建て住宅やアパートへの設置促進が課題となっています。

一方、再配達削減のソリューションとして普及が拡大した置き配ですが、まだまだ不安が払しょくできていないのが現状です。盗難や汚れ、水濡れなどから荷物を守る、大型メール便対応ポストや宅配ボックスの普及を通じて、ナスタは安全安心な置き配サービスの普及を促し、今後も社会課題の解決へ取り組んで参ります。

※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「令和4年度 宅配便・メール便取扱実績」（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「令和5年4月 宅配便再配達率」（https://www.mlit.go.jp/report/press/tokatsu01_hh_000694.html）

※4 置き配に関する実態調査 2023（<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：2024年2月16日～2月18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199人/30代200人/40代201人/50代200人/60代以上200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】代表取締役兼 CEO 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