

## 第23回省エネルギー小委員会 意見書

平成29年6月29日  
フリーキャスター 木場 弘子

インターネット通信販売の発展・普及に伴い、宅配便の利用が急激に拡大している。今後もこの傾向は続くと思われるが、その一方で、宅配の現場では、急激な人手不足や労働環境の悪化といった問題が顕在化している。

この問題を解決し、今後も健全な物流機能を維持するためには、物流に関わる当事者の協力が必要となる。以下に挙げるような工夫を行いながら物流の全体最適を期待したい。

**1. 宅配ボックスやコンビニ受け取りの活用**

宅配ボックスやコンビニ受け取りの活用は、受け取り場所を多様化することによって一度で商品を受け取れる可能性が高まるため、再配達を極力少なくする方策として有効である。今後はそれらの普及が課題となるが、宅配ボックスについては、宅配ボックスの規格を共通のものにするなどして、様々な事業者が一緒に利用できるようにするといった工夫が必要と考える。

**2. ポイントによるインセンティブ付与**

現在、再配達料金が無料であるので、消費者には商品を一度で受け取るインセンティブがなく、再配達の増加に繋がってしまうと推測される。再配達を回避するため、例えば、商品を一回で受け取った場合にはポイントを還元するなど、消費者が商品を一回で受け取るインセンティブを付けるような工夫が重要になると考える。

**3. 日時指定と事前通知の推進**

商品を一度で受け取る確実性を高めるためには、日時指定は有効である。しかし、その日時指定は、受け取り時間に一定の幅があるので、消費者との情報共有を強化する取組として、配達前の事前通知によって配達時間を正確に消費者に伝えることは有効である。また、事前通知を推進することで、宅配業者を装い、女性や高齢者を狙った宅配トラブルなどを回避することにも寄与するといった副次的な効果も得られると考える。