「物流の2024年問題」に関するアンケート

一般社団法人流通問題研究協会・インターワイヤード株式会社
共同調査

2023年6月6日

一般社団法人流通問題研究協会・インターワイヤード株式会社

Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

トラックドライバーの時間外労働時間の上限を規制する、「働き方改革」の法律適用が来年4月に迫り、それに伴うドライバー不足、物流の停滞、コスト上昇などが懸念される「物流の2024年問題」がクローズアップされてきています。

宅配便をはじめとして、私たちの暮らしにも大きな影響が出てくるこの問題を、消費者・生活者はどのように捉え、どのように対応しようとしているのでしょうか。

それを探るため、インターワイヤード株式会社が運営するネットリサーチのDIMSDRIVEは、一般社団法人流通問題研究協会（IDR）と共同で、「物流の2024年問題」に関するアンケートを行い、「物流の2024年問題」の認知度、宅配便再配達削減への意識と取り組みなどについてまとめました。

調査は2023年5月15日～5月16日にかけて実施し、全国の20歳以上の男女を対象に、合計1,318人から回答を得ています。

調査結果

https://www.dims.ne.jp/timelyresearch/2023/230606/

TOPICS

- 宅配便の利用シーン…最も利用されているのは「ネット通販」での購入
- 宅配便の受取り頻度「月1回以上」…76.1%、発送頻度「月1回以上」…22.4%
- 「物流の2024年問題」認知率…69.8%。「内容まで認知」は18.2%にとどまる
- 「ドライバーの労働環境改善」は、大半が肯定評価。「料金値上げ」は態度が分かれる
- 宅配便利用の際、再配達削減を「意識している」は8割超！
- 再配達削減のため現在は、「時間指定」「アプリ・SNS」「置き配」などを利用
- 再配達削減のため今後は、さらに多様な方法を利用したいという意向
- ドライバー不足解消のための、宅配自動化・無人化…3人に2人が推進支持
- トラブルは「指定時間外に届いた」「荷物の箱潰れ・破損」「台風などでの遅れ」が上位
- 「宅配ボックス・置き配拡大」「割引・特典」「再配達有料化」など、様々な改善案

Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

調査概要

調査方法	インターネットを利用したアンケート調査
調査期間	2023年5月15日～5月16日
調査対象者	全国20歳以上の男女（提携モニター）
回収数	1,318人

性別	N	%
男性	662	50.2
女性	656	49.8

年代別	N	%
20代	220	16.7
30代	222	16.9
40代	221	16.8
50代	222	16.8
60代	219	16.6
70代以上	214	16.2

エリア	N	%
北海道	62	4.7
東北	73	5.5
甲信越	35	2.7
関東	525	39.8
東海	141	10.7
北陸	30	2.3
近畿	256	19.4
中国	60	4.6
四国	28	2.1
九州・沖縄	108	8.2

職業	N	%
会社役員・経営者	31	2.4
会社員	517	39.3
自営業	53	4.0
パート・アルバイト	176	13.4
公務員	38	2.9
自由業	27	2.0
専業主婦／主夫	198	15.0
学生	27	2.0
定年退職	93	7.1
無職	135	10.2
その他	23	1.7

配偶者・パートナー	N	%
いる	747	56.7
いない	571	43.3

同居のお子様	N	%
いる	422	32.0
いない	896	68.0

エリア特性	N	%
都市部（まちなか）	428	32.5
郊外（都市近郊）	594	45.0
地方（いなか）	296	22.5

お住まいの種類・宅配ボックス有無	N	%
一戸建て・宅配ボックスあり	130	9.9
一戸建て・宅配ボックスなし	572	43.3
集合住宅（マンション・団地・アパート等）・宅配ボックスあり	229	17.4
集合住宅（マンション・団地・アパート等）・宅配ボックスなし	383	29.1
その他	4	0.3

Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■ 宅配便の利用シーン…最も利用されているのは「ネット通販」での購入

■宅配便の利用（受取り、発送）シーンは?

宅配便の利用（受取り、発送）で最も高いのは「ネット通販で購入したとき」で83.0%。「お中元・お歳暮」「お祝いの品を送るとき」が20%台で続いている。

「宅配便は全く利用しない」は9.8%であり、全体の9割は宅配便を利用している。

＜男女別＞

女性の方が男性より、全体的に様々なシーンで宅配便を利用している。特に、「お祝いの品を送る」「フリマの取引」は男性を10ポイント近く上回っている。
一方男性は、「ネットオークションの取引」「レジャーのとき」などの利用率が女性より高い。

回答者： 全員　n=1318

Q1.あなたはふだん、どのようなときに宅配便を利用（受取り、発送）しますか。
あてはまるものをすべてお知らせください。（複数回答）

（%）

全体（n=1318）	全体	男性 n=662	女性 n=656	男女差
ネット通販（Amazon、楽天など）で購入したとき	83.0%	81.9	84.1	2.3
お中元・お歳暮	25.0%	23.6	26.4	2.8
お祝いの品を親族・友人・知人に送るとき	23.6%	19.2	28.0	8.9
重いもの・大きなものを購入したとき	19.3%	16.6	22.0	5.3
フリマ（メルカリなど）の取引	19.3%	15.3	23.3	8.1
家電製品を購入したとき	18.0%	17.4	18.6	1.2
ふるさと納税の返礼品を受取るとき	15.6%	15.6	15.5	0.0
ネット以外の通販（テレビ・折込チラシなど）で購入したとき	12.8%	12.7	13.0	0.3
ネットオークション（ヤフオクなど）の取引	12.2%	13.6	10.8	2.8
旅行・帰省のとき（スーツケース、手荷物など）	11.4%	10.1	12.7	2.5
ネットスーパーで購入したとき	10.8%	9.2	12.5	3.3
レジャーのとき（ゴルフバッグ、スキー用具など）	4.2%	5.1	3.4	1.8
その他	0.8%	1.1	0.6	0.4
宅配便は全く利用しない	9.8%	10.3	9.3	1.0

男女差緑字・・・男性の方が数値が高い
*四捨五入で差分「0.0」表記あり
男女差赤字・・・女性の方が数値が高い

Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■ 宅配便の受取り頻度「月1回以上」…76.1%、発送頻度「月1回以上」…22.4%

■宅配便の受取り頻度

宅配便の受取り頻度が「月1回以上」は76.1%で、4人に3人の割合。
男性の方が受取り頻度は高めで、「月1回以上」の割合は女性より高い。

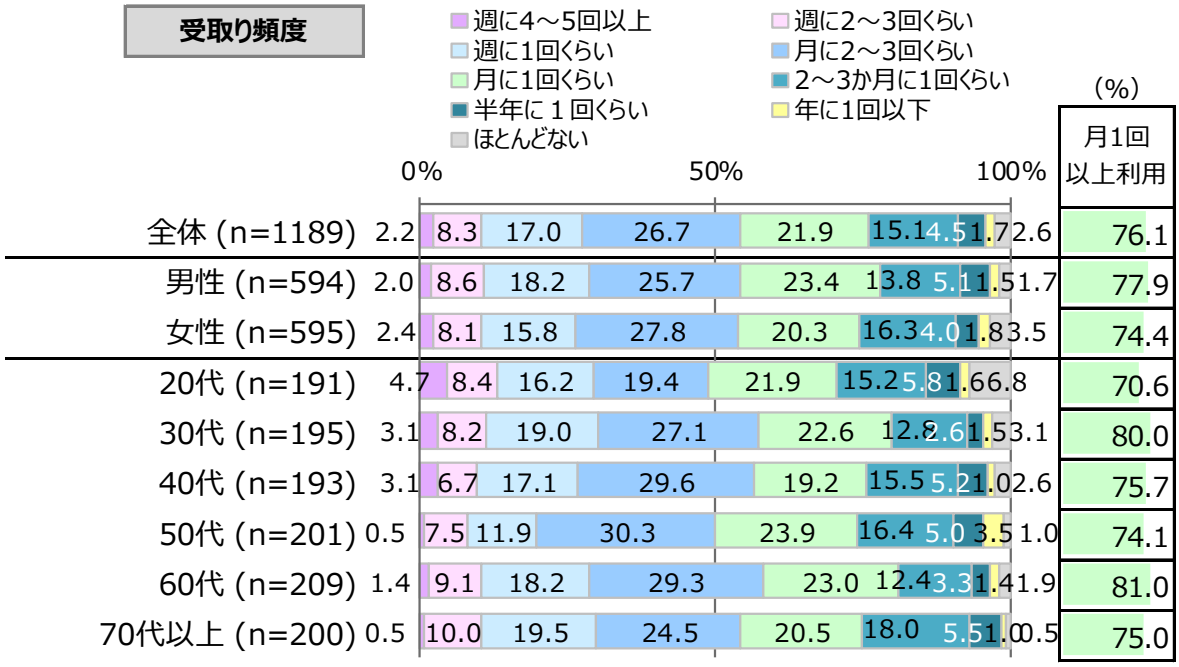
■宅配便の発送頻度

宅配便の発送頻度は、受取り頻度に比べ低めで「月1回以上」は22.4%。「ほとんどない」が3人に1人の割合となっている。
20代の若年層は「ほとんどない」が半数近くに対し、60代以上の高年代層では「ほとんどない」は2割ほどにとどまっている。

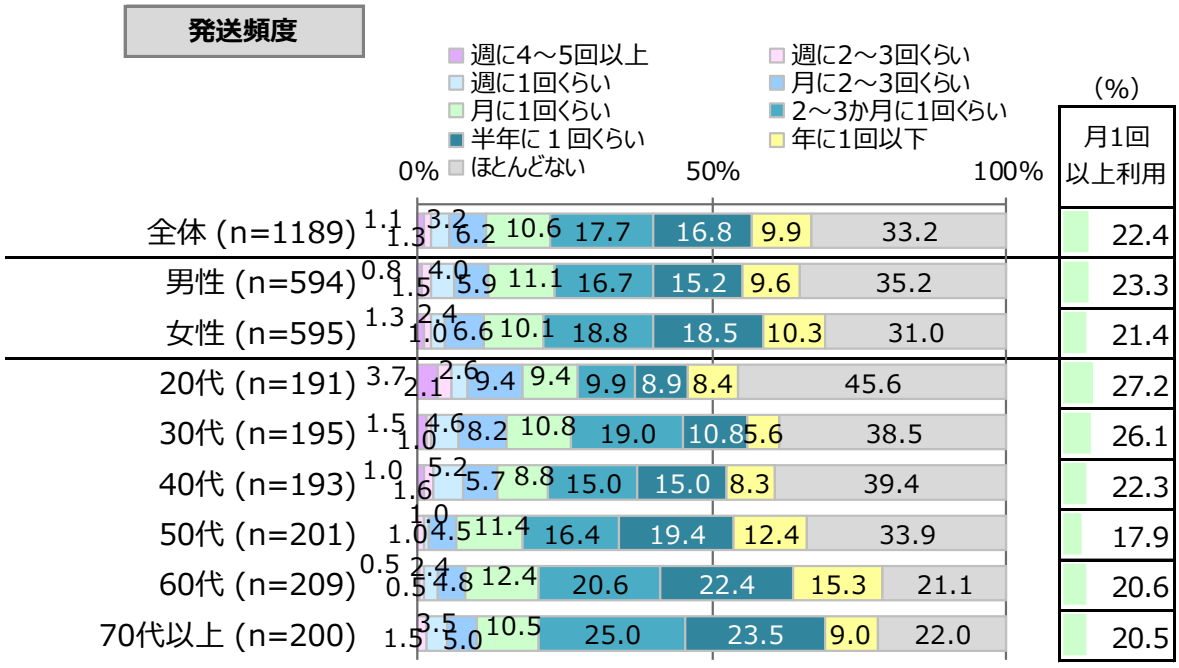
回答者： 宅配便利用者 n=1189

Q2.（1）あなたはふだん、どのくらいの頻度で宅配便を受取りますか。
（2）では、どのくらいの頻度で宅配便を発送しますか。
贈り物の発送依頼なども含めてお考え下さい。 （それぞれ単一回答）

受取り頻度



発送頻度



Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■「物流の2024年問題」認知率…69.8%。「内容まで認知」は18.2%にとどまる

■「物流の2024年問題」認知率

「物流の2024年問題」について、認知度を尋ねたところ、合計で69.8%が認知しているとの回答だった。しかし大半は「見聞きしたことがある」というレベルであり、「内容まで知っている」は18.2%にとどまっている。

＜男女別＞

男性の方が、女性より認知度は高めである。

＜年代別＞

若年層に比べ、全体的に高年代層の方が認知度は高くなっている。

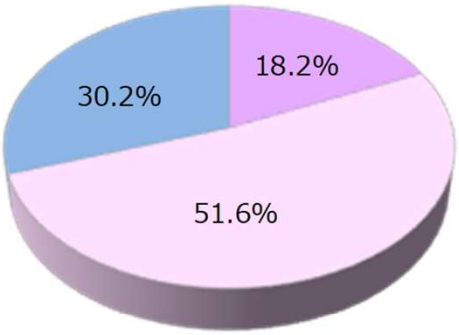
回答者： 全員　n=1318

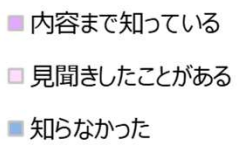
Q3.あなたは、「物流の2024年問題」をご存じですか。

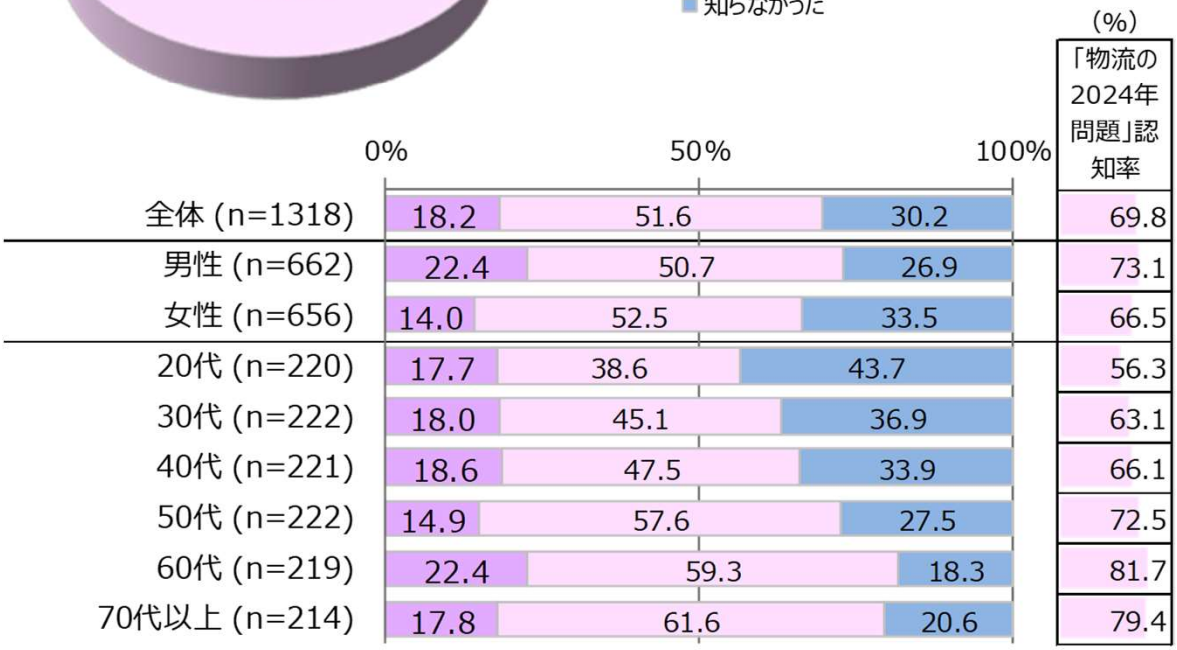
以下の説明文をお読みいただき、あてはまるものをお知らせください。（単一回答）

※「物流の2024年問題」とは

2024年4月から、トラックドライバーの時間外労働の上限を規制する「働き方改革」の法律が適用されます。
労働時間が制限されることで、ドライバーが不足し、物流効率化などの取組みが進まなかった場合には、物流が停滞する（配達が遅れたり、配達が困難になる）ことが懸念されています。







Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■「ドライバーの労働環境改善」は、大半が肯定評価。「料金値上げ」は態度が分かれる

■「物流の2024年問題」に関連した、宅配便に対する意識・評価

消費者に身近な宅配便について、「物流の2024年問題」に関連した意見に対する評価を尋ねた。
「トラックドライバーの労働環境を改善するのはよいこと」「再配達削減のため消費者側も協力すべき」に関しては、それぞれ「そう思う」という肯定評価が合計で8割近くを占めている。

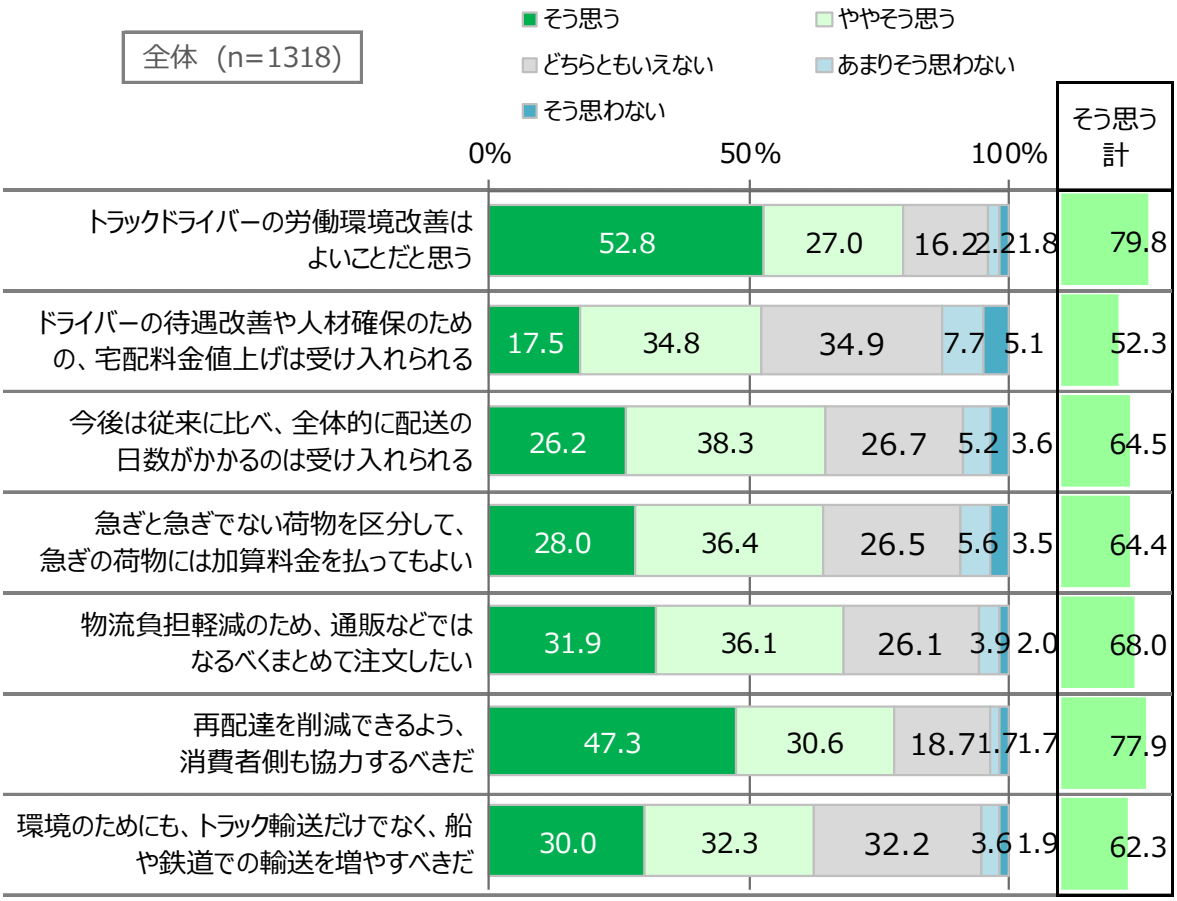
一方で、"料金値上げ"については他の意見より肯定・否定が分かれており、「ドライバーの待遇改善や人材確保のための、宅配料金値上げ」は肯定評価が5割台にとどまっている。

"配送日数関連"については、「従来に比べ、全体的に配送の日数がかかる」「急ぎと急ぎでない荷物を区分して、急ぎの荷物には加算料金」の肯定評価はそれぞれ6割台となっている。

"物流負担・環境負荷軽減"では、「通販などではなるべくまとめて注文したい」「船や鉄道での輸送を増やすべき」とも肯定評価が6割台である。

回答者： 全員　n=1318

Q4.「物流の2024年問題」に関連して、あなたは宅配便についてどのようにお考えになりますか。
次のような意見に対して、それぞれあなたのお考えに近いものをお知らせください。
（それぞれ単一回答）



Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■ 宅配便利用の際、再配達削減を「意識している」は8割超！

■宅配便利用時の、再配達削減意識度

宅配便を利用する際、再配達を削減していくことをどのくらい意識しているかについて、「とても意識している」は35.9%、「まあ意識している」は46.4%で合計82.3%が意識しているとの回答だった。
「物流の2024年問題」は間近に迫っているが、現時点（2023年5月時点）で消費者の大半は、再配達削減を意識しながら宅配便を利用しているようである。

＜男女別＞

再配達削減意識は、女性が男性を上回っている。

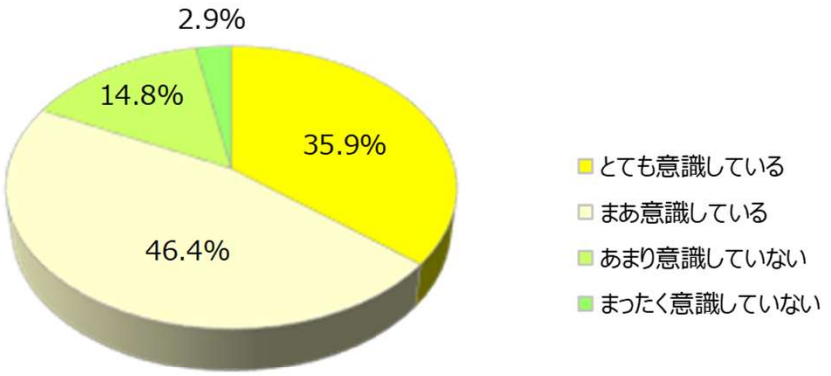
＜年代別＞

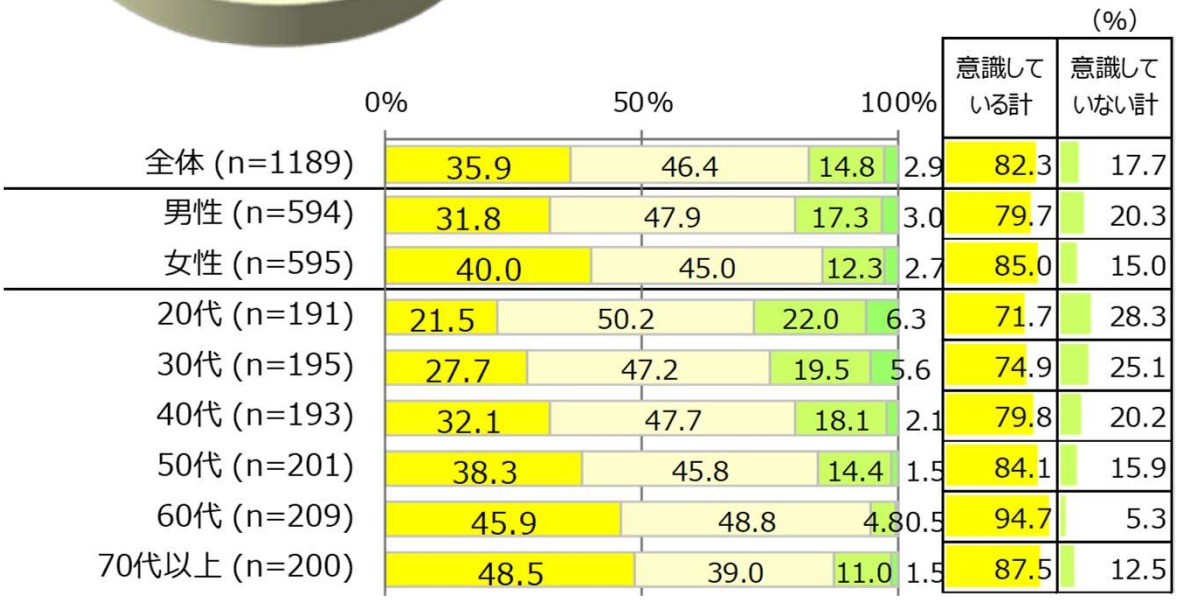
年代別では高年代の方が、再配達削減意識が高くなる傾向である。

回答者： 宅配便利用者　n=1189

Q5.あなたは、宅配便を利用する際、再配達を削減していくことを、どのくらい意識していますか。

（単一回答）





(%)

	とても意識している	まあ意識している	あまり意識していない	まったく意識していない	意識している計	意識していない計
全体 (n=1189)	35.9	46.4	14.8	2.9	82.3	17.7
男性 (n=594)	31.8	47.9	17.3	3.0	79.7	20.3
女性 (n=595)	40.0	45.0	12.3	2.7	85.0	15.0
20代 (n=191)	21.5	50.2	22.0	6.3	71.7	28.3
30代 (n=195)	27.7	47.2	19.5	5.6	74.9	25.1
40代 (n=193)	32.1	47.7	18.1	2.1	79.8	20.2
50代 (n=201)	38.3	45.8	14.4	1.5	84.1	15.9
60代 (n=209)	45.9	48.8	4.8	0.5	94.7	5.3
70代以上 (n=200)	48.5	39.0	11.0	1.5	87.5	12.5

Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■再配達削減のため現在は、「時間指定」「アプリ・SNS」「置き配」などを利用

■再配達削減のため現在利用していること

再配達削減のため、現在利用していることは、「受取り時間指定」「宅配業者のアプリ・SNS利用」「置き配利用」などが主流である。

■ 再配達削減のため今後は、さらに多様な方法を利用したいという意向

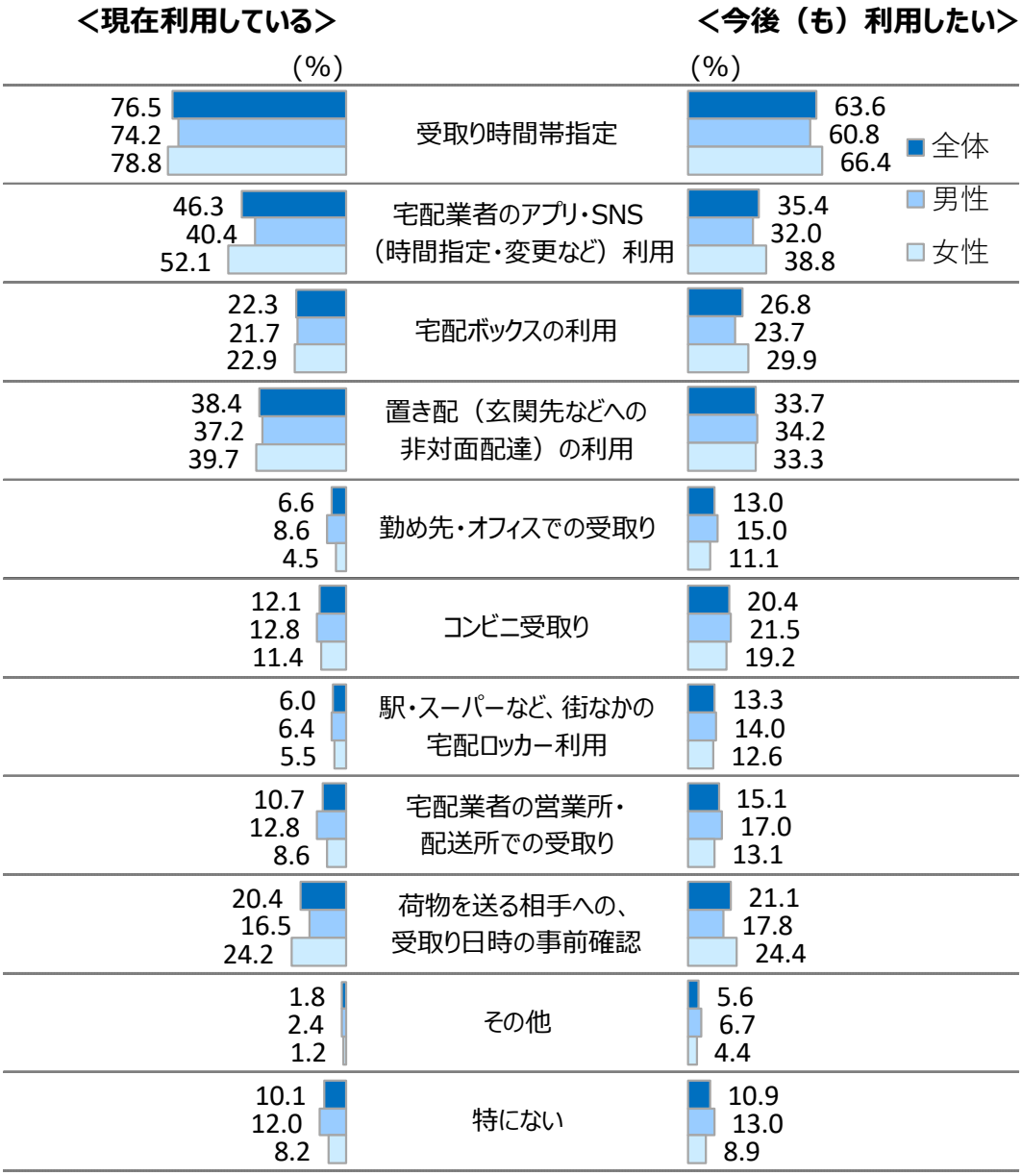
■再配達削減のため今後（も）利用したいこと

今後（も）利用したいことでも、現在利用している方法が上位だが、「宅配ボックス」「勤め先・オフィスでの受取り」「コンビニ受取り」「営業所・配送所での受取り」「街なかの宅配ロッカー利用」などは現在より高くあげられており、多様な方法で再配達を削減したいという意向が示されている。

回答者： 宅配便利用者 n=1189

Q6.（1）あなたは、宅配便の再配達削減のために、現在利用していることがありますか。
（2）あなたは、宅配便の再配達削減のために、今後（も）利用したいことがありますか。
現在利用していることがあれば、それも含めてお考えください。 （それぞれ単一回答）

全体（n=1189）



Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■ ドライバー不足解消のための、宅配自動化・無人化…3人に2人が推進支持

■ドライバー不足解消のための宅配自動化・無人化に対する態度

トラックドライバー不足解消のため、ドローンや自動配送ロボットを利用した宅配の自動化・無人化について、「積極的に推進してほしい」は17.9%、「慎重に推進してほしい」は48.5%であり合計で66.4%が推進を支持している。
一方で、「自動化・無人化はしないでほしい」は13.3%みられる。

＜男女別＞

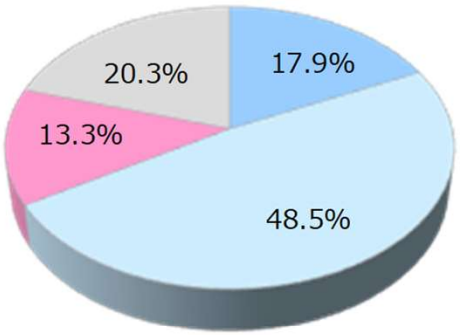
男性の方が、女性より推進支持が高くなっている。

＜年代別＞

40代以下の比較的若年層では、「積極的に推進してほしい」が高年代層より高くなっている。

回答者： 全員　n=1318

Q7.トラックドライバー不足を解消するため、ドローンや自動配送ロボットを利用した宅配の一部自動化・無人化が検討されていますが、あなたはどのようにお考えでしょうか。あなたのお気持ちに近いものをお知らせください。（単一回答）



■ 人手不足の解消になるので、積極的に自動化・無人化を進めてほしい
□ 安全面などを十分に検証しながら、慎重に自動化・無人化を進めてほしい
■ 人間が配達する方が安心なので、自動化・無人化はしないでほしい
□ どちらともいえない・わからない

(%)

	0%〜50%〜100%				進めてほしい計
全体 (n=1318)	17.9	48.5	13.3	20.3	66.4
男性 (n=662)	21.0	47.3	13.3	18.4	68.3
女性 (n=656)	14.8	49.6	13.3	22.3	64.4
20代 (n=220)	20.0	44.1	12.3	23.6	64.1
30代 (n=222)	22.1	41.8	12.2	23.9	63.9
40代 (n=221)	23.1	39.3	10.9	26.7	62.4
50代 (n=222)	15.8	48.1	14.9	21.2	63.9
60代 (n=219)	14.6	61.2	13.2	11.0	75.8
70代以上 (n=214)	11.7	56.5	16.4	15.4	68.2

Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■ トラブルは「指定時間外に届いた」「荷物の箱潰れ・破損」「台風などでの遅れ」が上位

■宅配便トラブルの経験

宅配便にまつわるトラブルは、「特にない」が47.1%と半数近くを占める。
具体的なトラブルとしては「指定時間外に荷物が届いた」「荷物が箱潰れ・破損などしていた」台風や大雪などで荷物到着が遅れた・発送できなかった」などが主なものである。

＜男女別＞

女性は男性に比べ、トラブル経験は多めとなっている。

回答者： 全員　n=1318

Q8.あなたは、これまで宅配便にまつわるトラブルなどの経験はありますか。
あてはまるものをすべてお知らせください。（複数回答）

（%）

全体（n=1318）	全体	男性 n=662	女性 n=656	男女差
指定した時間外に届いた	25.8%	21.5	30.2	8.7
荷物が箱潰れ・破損などしていた	14.1%	12.2	16.0	3.8
台風や大雪などで荷物到着が遅れた・発送できなかった	11.2%	10.1	12.2	2.1
他人の荷物が届いた	10.9%	10.0	11.9	1.9
荷物が行方不明になった（届かなかった）	10.5%	10.1	10.8	0.7
宅配ロッカーに空きがなく、再配達になった	7.1%	7.4	6.7	0.7
身に覚えのない（注文してない）荷物が届いた	4.9%	5.4	4.3	1.2
置き配指定なのに不在扱いで持ち帰られた	4.0%	3.5	4.6	1.1
不在が続き、発送元へ送り返された	3.9%	4.8	3.0	1.8
クール便の冷蔵と冷凍が間違っていた	3.1%	2.9	3.4	0.5
置き配の荷物が雨ざらしになった	2.2%	2.9	1.5	1.3
何度も再配達になり、配達員から苦情を言われた	2.0%	2.3	1.7	0.6
置き配の荷物が盗難にあった	0.9%	1.5	0.3	1.2
その他	1.3%	0.5	2.1	1.7
特にない	47.1%	51.1	43.1	7.9

男女差緑字・・・男性の方が数値が高い

男女差赤字・・・女性の方が数値が高い

Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■「宅配ボックス・置き配拡大」「割引・特典」「再配達有料化」など、様々な改善案

■宅配便利用であなたができること・したいこと、もっとよくなるアイデア

「物流の2024年問題」に関連して、宅配便利用について自分ができること・したいこと、「こうすればもっとよくなる」というアイデアを尋ねた。
主なものをまとめると、「宅配ボックスの設置推進」「置き配の拡大」をはじめとして、
「割引・特典付与」「再配達有料化」といったインセンティブやコスト負担の検討、
「時間指定の徹底」「受取り場所の多様化」「第二の受取り場所指定」など時間・場所についての意見、
そして、物流自体を増やさないための「実店舗購入の促進」など、様々な声が寄せられている。

回答者： 全員	n=1318
Q9.「物流の2024年問題」に関連して、宅配便利用であなたができること・したいこと、「こうすればもっとよくなる」というアイデアがあれば教えてください。	（自由回答）

◆宅配便利用でできること・したいこと、よくするためのアイデア

＜宅配ボックスの設置推進＞

- 宅配ボックス自体をもう少し安価で設置できればいい（女性20代）
- 集合住宅に宅配BOX設置の義務化（男性70代以上）

＜置き配の拡大＞

- 日本の宅配業者は気を使いすぎ。外国の様に全ての宅配を置き配で良い。（女性50代）
- 一部業者で置き配に対応してないところがあるが、業者も手間を省くために置き配に協力対応してほしい（男性50代）

＜割引・特典付与＞

- 受け取りスポットの場合には、少し割引があると皆使うと思う（男性40代）
- 初めから営業所受け取りにしたらポイントを付与する（男性20代）

＜再配達有料化＞

- 自分で購入した商品の再配達は有料化にするべき（女性50代）
- 宅配会社が配達状況をネットで確認できるサービスを提供しているのに、利用せず、何度も再配達になるようだったら、やはり再配達費用を設置して良いと思う。（女性40代）

＜時間指定の徹底＞

- 時間指定のできない通販サイトが少なくない。ここが問題。（男性50代）
- 全部のサイトで日時と時間指定出来れば配達員さんの負担を減らせると思う。（女性20代）

＜受取り場所の多様化＞

- 街中に宅配ボックスをたくさん設置して欲しい（女性50代）
- 受け取りのHubを増やす。公民館や24時間ジム、レストランなど。その日の行動、動線上で受け取れるように工夫する。（男性40代）

＜第二の受取り場所指定＞

- 同じ地域内での第二配達先住所の登録は如何でしょうか。（女性60代）
- 宅配業者のメールで、第一希望が宅配ボックス、利用できなかった場合は第二希望でコンビニといったように、優先順位をつけたいくつかの選択肢があればよいのにと思う。（女性50代）

＜実店舗購入の促進＞

- 自分で店舗に出向いて購入できるものは、なるべく店舗で購入する。（女性30代）
- 物品によっては、自分で買いに行け！と思う商品でさえ、運送の世の中！おかしな時代になったものです（女性50代）

・・・etc.

Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.

■一般社団法人流通問題研究協会（略称ＩＤＲ）について■

IDRは流通の未来のカタチを探る研究機関です。
当協会は、わが国経済の発展と国民生活の向上に資するという目的のもとに、昭和41年（1966年）に設立された公益流通研究機関です。
日本の流通のかたちも初期の「遅れた段階」を通過して「先進の段階」に到達しつつありますが、いま求められているのは、環境問題や高齢化問題などにまで目配りした真の生活者起点流通づくりです。
新しい需要を創り、雇用に結びつけ，生き生きとした地域社会を育て上げるための生活者の顔が見える流通マーケティングの新構築をします。

□所在地：東京都港区芝公園3丁目5-8　機械振興会館402号
□会長：玉生弘昌
□事業内容：流通マーケティングに関する調査研究活動や指導啓蒙活動
□WEB：https://idr.or.jp/

■インターワイヤード株式会社について■

インターワイヤード株式会社が運営するインターネットリサーチ『DIMSDRIVE（ディムスドライブ）』は、調査企画・設計から分析・提案までを提供する、マーケティングのトータルソリューションサービスです。
一般生活者調査のほか、従業員満足度調査（ES調査）、コンプライアンス従業員意識調査など、目的に応じた調査でお客様の戦略立案をサポートしています。

□所在地：東京都品川区南大井5-19-8
□代表取締役社長：斉藤義弘
□事業内容：ネットリサーチ　DIMSDRIVE（ディムスドライブ）運営
□WEB：https://www.dims.ne.jp/

●調査結果に関するお問い合わせは●

インターワイヤード株式会社
DIMSDRIVE事務局（ディムスドライブ事務局）

TEL：03-5764-3281　　Email：timely@dims.ne.jp

Copyright ©2023,INTERWIRED.CO.,LTD.ALL Rights Reserved.