

学者が斬る

# 視点争点

## 逆転の発想で「再配達」を減らす

宅配便の再配達を減らすには玄関前配達を原則とし、盗難・紛失には個別対応する発想の転換が必要だ。

**ア** マゾンや楽天など、オンラインショッピングのおかげで、毎日の暮らしはずいぶん便利になった。近所の店では手に入りにくいようなものでも、スマートフォンかパソコンで注文すれば、翌日か、早ければ当日に配達される。特に、買い物が必要な地方に住む人や、外出が難しい高齢者にとって、その恩恵は計り知れない。もはや、生活インフラの一部になったと言えるだろう。

しかし、それを支える物流網が悲鳴を上げている。宅配便の取り扱い個数は、2008年度は約32・1億個だったが、17年度には約42・5億個と、10年間で3割以上増加した(図)。しかし、取り扱い個数の約2

割が配達先の不在などのため、再配達されている。

国土交通省の推計によると、再配達のトラックから年間約42万トン(15年度推計)の二酸化炭素(CO<sub>2</sub>)が排出されており、温暖化が進む地球環境に悪影響を与えている。さらに、再配達には年間約9万人相当の労働力が必要だが、貨物自動車運転手の有効求人倍率(1倍を超えると人手不足)は3倍近くになっており、人手不足のドライバーに大きな負担がかかっている。

女性の社会進出で留守宅が増える中、不在なら何度でも再配達するビジネスモデルが限界に近づいている。対策として、新築マンションで

は宅配ボックスの設置が進むが、大半の既存マンションは手つかずのまま。戸建て住宅の場合、宅配ボックスは場所や費用の問題があり、普及率は1%に満たないという。

### 海外では玄関前放置

日本では官民とも頭を悩ませる「再配達問題」だが、諸外国ではどうだろう。オンラインショッピング先進国である米国では、再配達は意外なほど問題になっていない。ほとんどの商品配達は、受取人不在なら玄関先に置いていくだけで、再配達が起こる余地がないからだ。

受け取りにはハンコが常識の日本

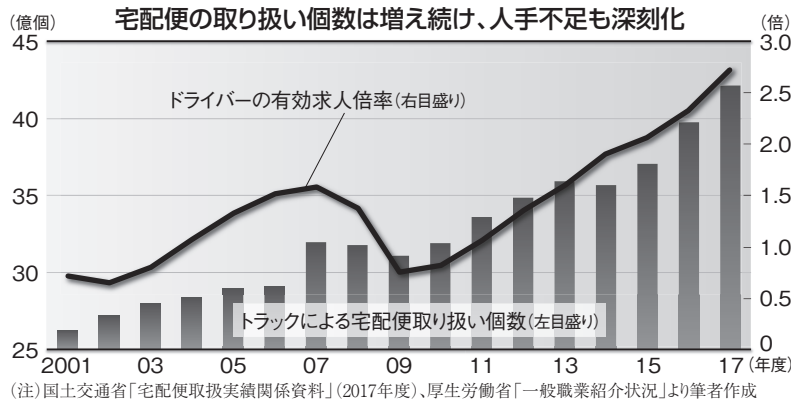


堀井 亮

(大阪大学 社会経済研究所教授)

ほりいりょう 1973年京都府生まれ。96年京都大学工学部数理工学科卒業、2000年京都大学大学院経済学研究科修士課程修了。06年大阪大学博士(経済学)。同大講師、東北大学経済学研究科准教授、同教授を経て、14年より現職。専門はマクロ経済学。

人から見ると、商品が盗まれたらどうするのか、と心配になるかもしれない。米国では玄関先に配達されたはずの商品がなければ、ネットショッピングの会社に連絡すると、たいいの場合、発送元負担ですぐに再発送してくれる。例えば、アマゾン



f 研究所研究員の6氏が交代で執筆します。

# 「置き配」でCO<sub>2</sub>を削減



Amazon Fulfillment Services  
172 Trade Street  
Lexington KY 40511  
USA

CARRIER – LEAVE IF NO RESPONSE  
ADDRESS SERVICE REQUESTED

RYO HORII

(上)筆者が米国滞在中にアマゾンで注文した商品は、雪の日でも玄関先に置かれていた  
(下)ラベルには「配達員へ＝呼んでも返事がなければそのまま置くこと」とある  
いずれも筆者撮影

は最初の注文が通常配送でも、紛失時は無料で特急便にて再送してくれることも多く、顧客にとっては荷物がなくなっても損害はほとんどない。

売り手としてはどうだろう。高額商品や、代わりが利かない一点物の場合、米国でも受け取り時にサインが必要な書留便で荷物は発送される。この場合、留守時の再配達の可能性があるので、運送会社におよそ5ドル(約550円)程度の追加費用を払う必要がある。しかし、オンラインショッピングの大半を占める数千〜数万円の商品の場合、毎回書留の費用を払うより、玄関前配達にして、まれに発生する盗難・紛失に個別に対応したほうが、平均コストが

安く、期待利潤(予想される利益)が大きくなる。

アマゾンなど米国のオンラインショッピング各社は具体的な盗難率を公開していないが、仮想的な計算を試してみよう。例えば商品の価格が1万円、盗難の可能性が1%だとすると、100個発送すれば平均1個盗まれることになる。その場合、新たな商品を再送するのに1万円+送料が必要になる。一方、盗難・紛失を防ぐために100個全部を書留で送ったとすると、550円×100個で、5万5000円が必要になる。それなら、1%の可能性で商品を再送しなければならぬとしても、全部を書留にするより安上がりで合理的、というわけだ。

売り手側としてもう一つ気がかりな点は、客が「盗まれた」とうそをつくのではないかとという心配だ。不自然なほど頻繁に「盗まれた」という配達先に対しては、要注意先として書留で送ったり、警察と協力しておとり捜査をしたりすれば抑止力になる。そういうリスクが一定確率あったとしても、やはり全部を書留で送るよりも低コストなのだ。

玄関先に商品を放置して、「なくなればまた送ります」とはあまりにいかげんではないか、利益至上主義で顧客軽視ではないか、と腹立たしく思うかもしれない。しかし、5万5000円分の節約は、再配達に必要なドライバーの労力や、トラックの燃料が不要だからこそ実現できたのだ。つまり、人手不足問題やCO<sub>2</sub>削減にも貢献している。そう考えれば、納得できるのではないだろうか。

## 盗難リスクへの意識改革

日本も少しずつ変わりつつある。ゆうパックを展開する日本郵便は再配達削減を目指し、受取人の希望によって荷物を車庫、物置、メーターボックスなどに配達する「置き配サービス」を3月18日より開始する。

日本のアマゾン、楽天、ロハコ(アスクル)なども一部の地域で置き配サービスを独自に導入し始めた。

ただし、置き配の送料を、再配達の可能性がある直接手渡しの場合よりも安くするという動きは今のところ見当たらない。置き配には在宅して荷物到着を待つ必要がないメリットはあるが、「再配達はタダ」なら、今まで通りの配送を望む顧客のほうが多いだろう。人々の行動を変えるためには、運送価格に差をつけ、置き配を積極的に選ぶインセンティブ(誘因)を与える必要がある。

また、「万一の盗難の場合、だれが責任を取るのか」という心配が、置き配の普及の妨げになっている面もある。もし年間40億個以上ある宅配便の多くが置き配になれば、いくらかの盗難は起こるだろう。それでも、米国のように盗難時は通販会社が再送するということが常識になれば、顧客も安心する。

盗難が少なければそれに越したことはないが、そのために約9万人の労力を再配達に用い、約42万トンのCO<sub>2</sub>を排出するのは、社会にとって良いことではない。完璧主義から決別して、「盗難・紛失が低確率で起こるのはやむを得ない、起これば再発送すればよい」というように、通販会社・顧客双方の意識が変わることが必要ではないだろうか。

本欄は、堀井亮(大阪大学教授)、小林慶一郎(慶応義塾大学教授)、高橋賢(横浜国立大学教授)、宮本弘暁(国際通貨基金エコノミスト)、稲水伸行(東京大学准教授)、倉地真太郎(後藤・安田記念東京都市研)