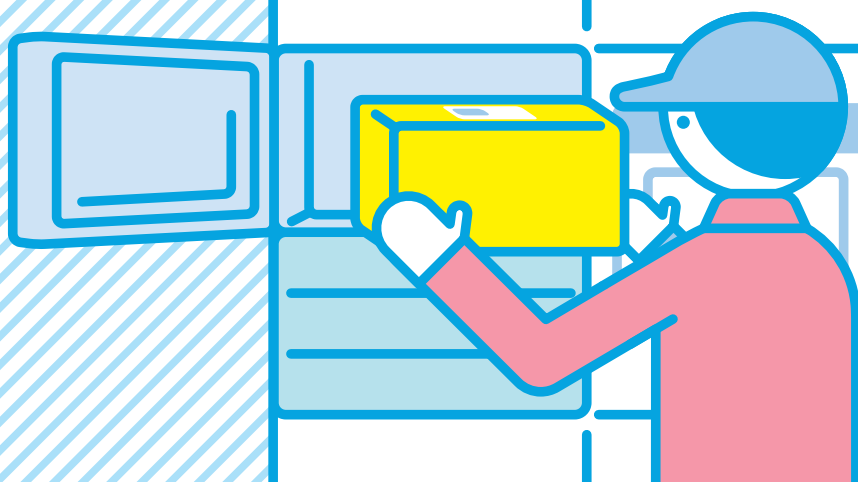


オープン型宅配ボックス設置による 再配達とCO₂削減のためのガイドライン



平成31年3月



環境省
Ministry of the Environment

公共施設や商業施設を管理・運営されている皆様へ

インターネットショッピングの普及などによって宅配便が増える一方で、ライフスタイルの多様化によって1回で受け取れない荷物が増えています。

この結果、**再配達のためにドライバーが働く時間が長くなり**、何度も車で伺うことで**CO₂も余計に排出**されています。

こうした中、**自宅以外でも荷物が受け取れる「オープン型宅配ボックス」が注目**されており、**首都圏など大都市を中心に設置が拡大**しています。

環境省では、**こうした取組を多様な地域に広げるため**、山形県・山形市、京都府・宇治市との連携によるオープン型宅配ボックスを活用した実証事業^{*1}や補助事業で設置したオープン型宅配ボックスの効果分析、地方公共団体の取組状況の調査^{*2}等を実施し、その成果をガイドラインとして取りまとめました。

オープン型宅配ボックスの普及には、公共施設や商業施設など、設置する施設を管理する事業者の協力が不可欠です。

このため、本ガイドラインでは、**宅配の再配達を巡る状況、再配達対策としてのオープン型宅配ボックスの位置づけや設置効果を明らかにすることにより、公共施設や商業施設などの公共スペースにおけるオープン型宅配ボックスの設置を促進**することを目的としています。

*1 オープン型宅配ボックスを活用した実証事業

平成30年9月から平成31年2月にかけて、山形市及び宇治市にオープン型を中心に22台の宅配ボックスを設置し、地方部における宅配便の受取方の多様化の受容性等についての実証事業を実施。

*2 再配達削減に係る地方公共団体の取組状況の調査

都道府県、政令指定都市、中核市を中心とした地方公共団体に宅配の再配達削減に係る取組状況についてアンケート調査を実施。(回答数:150団体、実施時期:平成30年11月)

目次

1. 宅配の再配達を巡る状況	P.1
(1) 宅配便取扱個数の推移と再配達の発生状況	P.1
(2) 再配達削減の政策上の位置づけ	P.3
(3) 再配達削減に向けた関係事業者の取組	P.4
2. オープン型宅配ボックスによる再配達削減	P.5
(1) オープン型宅配ボックスとは	P.5
(2) オープン型宅配ボックス設置の意義・目的	P.7
(3) オープン型宅配ボックス設置の効果	P.8
(4) 効果的な設置場所	P.11
3. オープン型宅配ボックスの設置と利用促進	P.13
(1) 設置の流れ	P.13
(2) 利用の促進	P.14
4. よくある質問	P.15

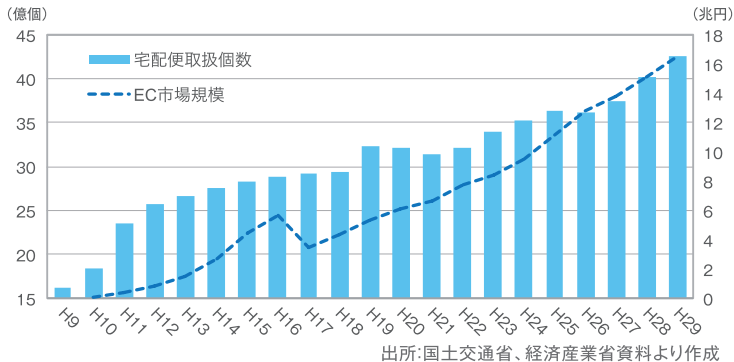
1. 宅配の再配達を巡る状況

(1) 宅配便取扱個数の推移と再配達の発生状況

■ 宅配便取扱個数の推移

近年のインターネット通販の拡大などにより、**宅配便の取扱個数は20年間で2.5倍に拡大し、平成28年度には40億個を超過しました。**

● 宅配便取扱個数とEC市場規模の推移



■ 再配達の発生状況 **CHECK**

単独世帯や共働き世帯が増加するなど、国民のライフスタイルが変化
する中、宅配便の再配達が増加しています。国土交通省の宅配便再配達
実態調査によると、**宅配便の約15%が再配達**になっています。

同調査における宅配便の総数には、再配達が発生しにくい事業者向け
の荷物も含まれていることを踏まえると、個人向け宅配便の再配達率は
15%よりも高いと考えられます。

● 宅配便再配達実態調査

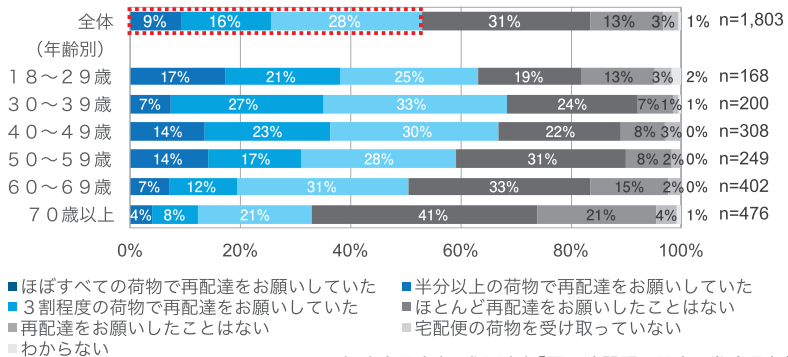
	平成30年10月期			(参考) 平成29年10月期		
	再配達率	総 数	再配達数	再配達率	総 数	再配達数
総 計	15.2%	2,407,739	364,898	15.5%	2,356,547	365,967
都 市 部	16.5%	844,935	139,486	17.1%	883,584	151,386
都市部近郊	14.6%	1,436,175	209,040	14.7%	1,354,016	198,572
地 方	12.9%	126,629	16,372	13.5%	118,947	16,009

出所:国土交通省(平成30年12月)「宅配便再配達実態調査(平成30年10月期)」

■再配達の発生状況(続き)

また、内閣府の世論調査によると、**3割程度以上の荷物で再配達をお願いしたと回答した割合が50%を超えています。**

●再配達の頻度



■再配達による社会的損失

再配達のために、余計にトラックが走行することで、**42万トンのCO₂**が排出され、**9万人相当の労働力**がロスしていると試算されています。

CO₂排出量への影響

年間**42万トン**のCO₂を余計に排出

$$36\text{億個} \times 0.58\text{km/個} \times 25\% \times 1\text{t} \times 0.8\text{kg-CO}_2/\text{t}\cdot\text{km} = 42\text{万-t-CO}_2$$

宅配取扱個数
(平成26年度)

宅配便1個当たりの
走行距離
*幹線輸送を除く

再配達比率

積載量の
平均を1tと仮定

営業用小型車の
CO₂排出原単位

労働生産性への影響

年間1.8億時間、**9万人***に相当する労働力が再配達に

$$36\text{億個} \times (97\text{万回} \div 410\text{万個}) \times 0.22\text{時間} = 1.8\text{億時間/年}$$

宅配取扱個数
(平成26年度)

全不在回数
(平成26年)

全貨物個数

宅配便1個の配達に
係る作業時間

= **9万人相当***の労働力

*平均労働時間8時間/日、年間労働日数250日と仮定

出所:国土交通省(平成27年)「宅配の再配達削減に向けた受取方法の多様化の促進等に関する検討会報告書」

1. 宅配の再配達を巡る状況

(2)再配達削減の政策上の位置づけ



■ 国の政策上の位置づけ

● 官民連携した普及啓発を実施

宅配便の再配達削減に向け、温暖化対策のための国民運動「COOL CHOICE」の一環として、「COOL CHOICEできるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン～みんなで宅配便再配達防止に取り組むプロジェクト～」を平成29年3月から実施しています。

キャンペーンでは、経済産業省、国土交通省と連携し、賛同団体・企業(52団体・176企業(平成31年2月6日時点))の協力を得て、広く国民一人一人に向けて訴求を行っています。

● エネルギーの使用の合理化等に関する法律(省エネ法)

平成30年12月の改正省エネ法の施行により、①貨物所有権のないネット小売事業者等も「荷主」として、②荷物の到着日時等を指示するスーパー等の事業者も「準荷主」として定義され、それぞれ輸送に係るエネルギーの使用の合理化に努めなければならないとされています。

● 総合物流施策大綱

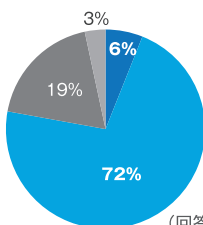
総合物流施策大綱(平成29年7月閣議決定)において、日常生活を支える社会インフラとなっている宅配便を持続的に利用可能なものとし、その生産性を向上させるため、再配達の削減のための環境整備を行っていくこととされています。

また、「総合物流施策推進プログラム」(平成30年1月策定)において、2020年度までに再配達率を13%程度にまで削減させるという目標が掲げられています。

■ 地方公共団体における政策上の位置づけ

宅配の再配達削減について、地方公共団体の約8割が地球温暖化対策と位置づけています。さらに、6%では、地方公共団体実行計画に取組を記載しています。

● 地方公共団体における再配達削減施策の位置づけ



(回答数:149)

問、「地方公共団体実行計画(区域施策編)」において、再配達削減に向けた取組を記載していますか

- 記載している
- 再配達削減を地球温暖化対策のひとつとしてとらえているが「地方公共団体実行計画」には記載していない
- 再配達削減を地球温暖化対策のひとつとしてとらえていないため「地方公共団体実行計画」には記載していない
- 無回答

出所:再配達削減に係る地方公共団体の取組状況の調査


(3)再配達削減に向けた関係事業者の取組

宅配の再配達の削減に向けて、荷物を受け取る人のライフスタイルも踏まえ、関係事業者による多様な取組が実施されています。


再配達の削減に向けて、オープン型宅配ボックスでの受取を含む、多様な取組を組み合わせることで実施していくことが重要です。

ターゲット	関係事業者の取組
■ 自宅で受け取れる人 <ul style="list-style-type: none"> ・ 配達日時を知らないため受け取れない人 ・ (配達が来るのを知っていても) 自分の用事を優先してしまう人 等 	■ コミュニケーションの強化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 事前通知の強化 ・ 配達日時等の事前変更サービスの利用拡大
■ 自宅で受け取れない人 <ul style="list-style-type: none"> ・ 共働きや単身世帯で日中家に人がいない世帯 ・ 仕事が忙しくて配達時間に帰れない人 等 	■ インセンティブの付与 <ul style="list-style-type: none"> ・ 1回での受取に対するポイントの付与
	■ 受取方の多様化 <ul style="list-style-type: none"> ・ 置き配（玄関先などへの配達） ・ コンビニ等での受取 ・ 職場等での受取 ・ オープン型宅配ボックスでの受取

配達日時が
分からなかった
あなたに




事前に日時を
お知らせ



**お買い物時に
日時を指定**


ネットショッピングサイトで
注文する際に
日時指定をしましょう




**事前通知サービスに
登録**

メールやアプリでの
事前通知サービスに
登録しましょう

他の用事を
優先してしまった
あなたに




1回で受け取ると
オトク




**ポイント付与
サービス**

1回の受取等でポイントがもらえます。
*宅配会社サービスへの登録が必要

急な予定により
帰宅できない
あなたに




帰り道に受け取り、
不在時でも
代わりに受け取り




コンビニ受取

帰り道のコンビニで
受け取りましょう



**オープン型
宅配ボックス**

駅やスーパー等に
設置されたオープン型
宅配ボックスを
利用しましょう



**自宅用宅配ボックス、
置き配**

戸建でも宅配ボックスを
設置できます
玄関前などへお届けする
「置き配」を選ぶ
サイトも増えています

4




2.オープン型宅配ボックスによる再配達削減

(1)オープン型宅配ボックスとは

駅や商店街、ショッピングセンターなどの生活動線上で、誰でも気軽に荷物が受け取れる宅配ボックスです。

宅配事業者やその関連会社が設置するもの、宅配ボックスのメーカー等が主導するものなど、さまざまなタイプのものがあります。

実証事業では、以下の宅配ボックスを設置、運用しました。

ブランド名	PUDOステーション	はこぼす	QUIST
イメージ			
展開事業者	Packcity Japan	日本郵便	FUJI
受け取れる主な宅配物	ヤマト運輸の宅急便、佐川急便の荷物 他	日本郵便のゆうパック 他	指定なし (条件による)
代表的な仕様	3列、28ボックス	3列、16ボックス	2列、7ボックス
サイズ*1	幅1,525mm ×奥行き635mm ×高さ2,100mm～	幅1,500mm ×奥行き675mm ×高さ1,845mm～	幅1,000mm ×奥行き600mm ×高さ1,800mm～
設置に必要なスペース*1	幅1,575mm ×奥行き2,165mm～	幅1,500mm ×奥行き770mm～	幅1,000mm ×奥行き800mm～

*1 代表的な仕様におけるサイズ・スペースです

出所:各社HP等より作成

*2 いずれのブランドもAC100Vの電源が必要となります

(問合せ先) Packcity Japan:http://packcity.co.jp/all_inquiries

FUJI:<https://www.fuji.co.jp/about/quist/>

●オープン型宅配ボックスの利用方法

特定のECサイトでの買い物の際や宅配便の再配達の受取場所として指定できます。

また、受取だけでなく荷物の発送ができるものもあります(受取方や荷物の発送の可否はブランド等によって異なります。)

STEP 1



ECサイトで商品の購入時に配達を依頼/再配達を依頼

STEP 2



受取希望場所を選択

STEP 3



宅配業者が指定の場所に荷物を配達

STEP 4



荷物受取用のパスワードをメールで受信

STEP 5



タッチパネルにパスワードを入力

STEP 6



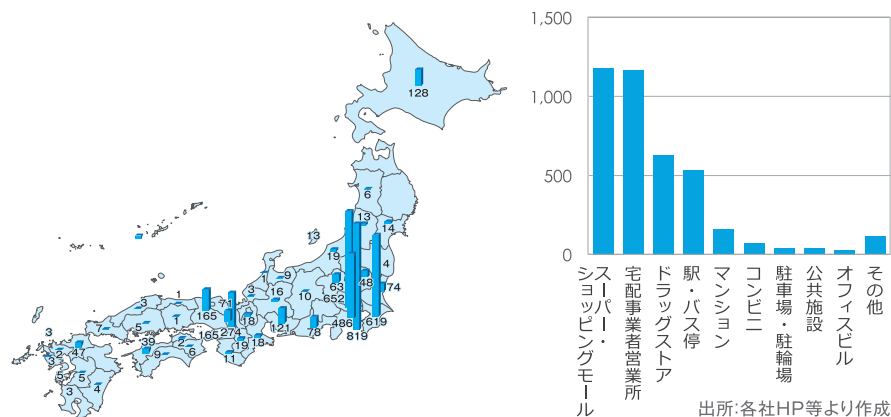
扉が自動で開き荷物を受け取り、扉を閉める

■ オープン型宅配ボックスの設置状況

都市部を中心に約4,000か所にオープン型宅配ボックスが設置されています。施設別ではスーパー・ショッピングセンターや宅配事業者の営業所、駅などの交通施設に多く設置されています。

また、市役所や市営地下鉄等の公共施設、大学や保育施設に設置されている事例もあります。

● オープン型宅配ボックスの設置状況



● 実証事業でオープン型宅配ボックスを設置した保育・教育施設及び公共施設

	保育・教育施設		公共施設	
設置施設	ドレミ保育園	大久保保育所	山形大学	京都市営地下鉄
設置管理運営者	民間事業者	市	国立大学法人	市
設置の際のポイント	・施設特有のセキュリティへの懸念にも配慮した形で設置を実現 ▶保育施設関係者(保護者、保育士等)限定の運用 ▶配送時間を予め確認・合意		-	
	-		・公共用地の使用許可等を得て設置	

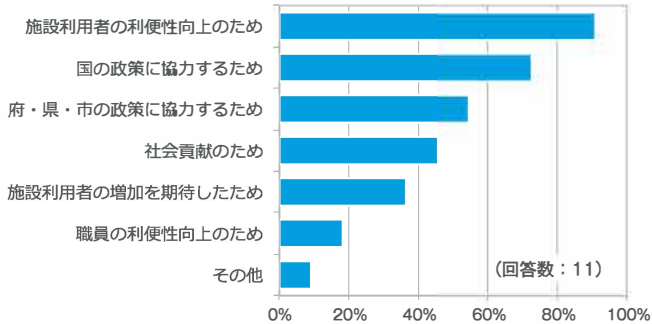
2. オープン型宅配ボックスによる再配達削減

(2) オープン型宅配ボックス設置の意義・目的

オープン型宅配ボックスの設置施設では、施設利用者の利便性向上や国・地方公共団体の政策への協力を目的として設置を行っています。

● オープン型宅配ボックスの設置目的（民間事業者等）

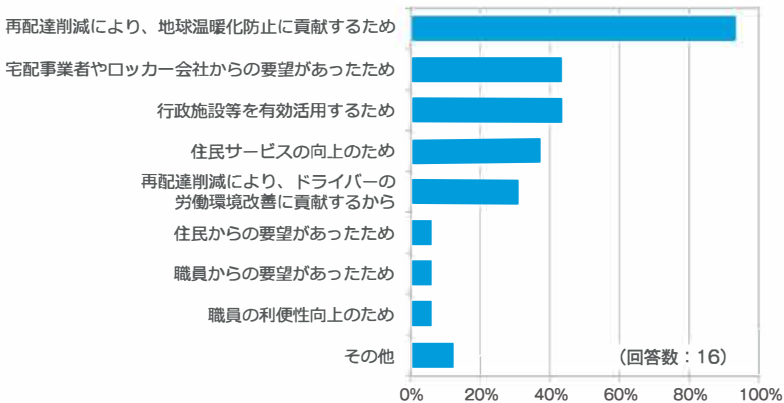
問. オープン型宅配ボックスの設置目的について、当てはまるものを選択してください



出所: 実証事業でオープン型宅配ボックスを設置した事業者へのアンケート結果

● オープン型宅配ボックスの設置目的（地方公共団体）

問. オープン型宅配ボックスを設置している、または設置を検討する(した)理由を選択ください



出所: 再配達削減に係る地方公共団体の取組状況の調査。オープン型宅配ボックスを設置済み、設置予定/検討中、設置を検討したが取りやめた地方公共団体へのアンケート結果

(3)オープン型宅配ボックス設置の効果

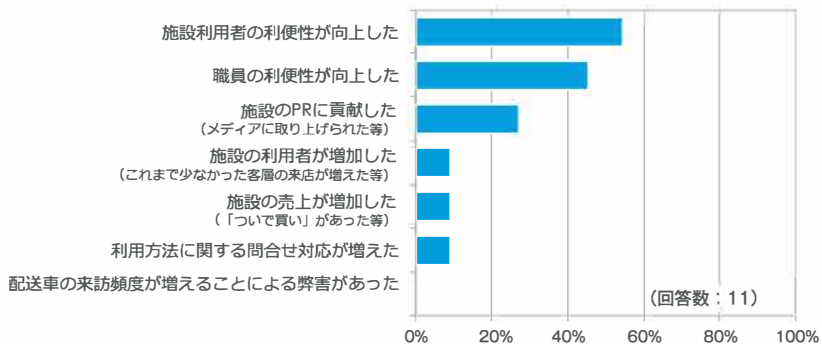
■オープン型宅配ボックスを設置した方のご意見

実証事業に参加した事業者やアンケートに回答していただいた地方公共団体からは、**施設利用者・住民の利便性が向上した、行政施設の有効活用につながった**との回答が得られており、一定程度設置の目的を達成していることがわかります。

また、問合せ対応や配送車の来訪頻度が増えることによるデメリットも考えられますが、**実際にはそのようなデメリットの声はほとんどありませんでした。**

●オープン型宅配ボックスの設置効果（民間事業者等）

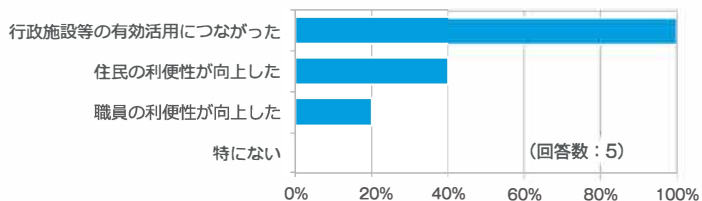
問.オープン型宅配ボックスの運用による影響について、それぞれ当てはまるものを選択してください



出所:実証事業でオープン型宅配ボックスを設置した事業者へのアンケート結果

●オープン型宅配ボックスの設置効果（地方公共団体）

問.オープン型宅配ボックスの設置により得られたメリットを選択ください



出所:再配達削減に係る地方公共団体の取組状況の調査。
オープン型宅配ボックスを設置済みの地方公共団体へのアンケート結果

2. オープン型宅配ボックスによる再配達削減

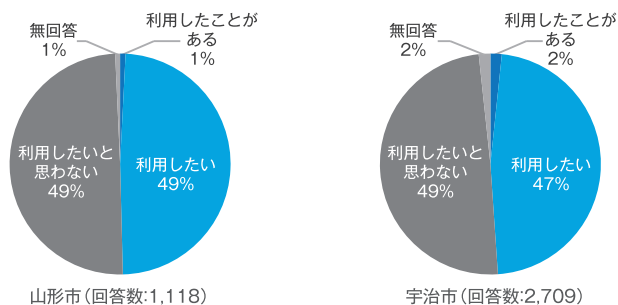
■ 消費者のご意見・評価

オープン型宅配ボックスはまだ登場したばかりの設備であり、実際に使ったことがある方は多くありません。一方で、消費者の利用意向は高く、多くの方が利用してみたいと回答しています。

山形市では、実証事業で初めてオープン型宅配ボックスが設置されましたが、設置後4か月目のアンケートでは、**2人に1人が使ってみたい**と回答しています。

また、同じアンケートでは、回答者の**6割以上がオープン型宅配ボックスを設置した施設の利用頻度が上がる**と回答しています。

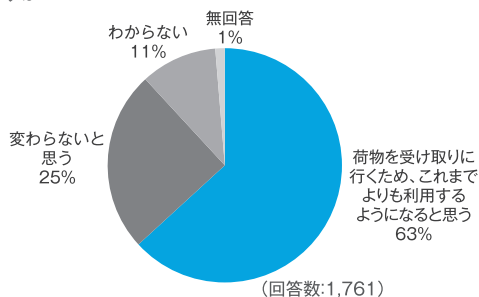
● オープン型宅配ボックスの利用意向



出所:山形市及び宇治市におけるアンケート調査結果(平成31年1月実施)

● オープン型宅配ボックスを設置した施設の利用頻度

問.あなたが利用しやすい場所に「オープン型宅配ボックス」が設置された場合、その施設をこれまでよりも利用するようになると思いますか



出所:山形市及び宇治市におけるアンケート調査結果(平成31年1月実施)。「オープン型宅配ボックスを利用したことがある」「オープン型宅配ボックスを利用したことはないが、利用したいと思う」と回答した方へのアンケート結果

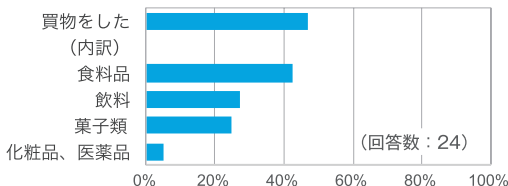
■消費者のご意見・評価(続き)

実証事業では、**オープン型宅配ボックスを実際に利用した方のほぼ2人に1人はその施設で買い物をした**と回答しています。

さらに、消費者は、**オープン型宅配ボックスを設置した施設にとってもポジティブな印象を抱くこともわかりました。**

●オープン型宅配ボックス利用者の買い物の状況

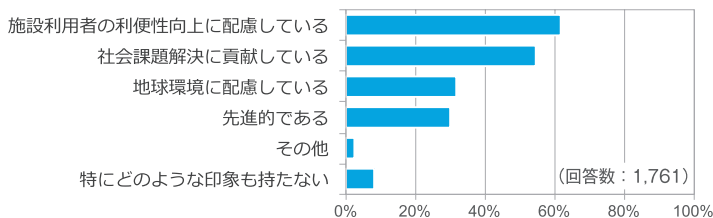
問.あなたは荷物を受け取る前後で、オープン型宅配ボックスの設置された店舗で買物をされましたか



出所:山形市及び宇治市におけるアンケート調査結果(平成31年1月実施)。小売店において「オープン型宅配ボックスを利用したことがある」と回答した方へのアンケート結果

●オープン型宅配ボックス設置施設に対する印象

問.あなたは、「オープン型宅配ボックス」を設置している施設に対してどのような印象を持ちますか



出所:山形市及び宇治市におけるアンケート調査結果(平成31年1月実施)。「オープン型宅配ボックスを利用したことがある」「オープン型宅配ボックスを利用したことはないが、利用したいと思う」と回答した方へのアンケート結果

■オープン型宅配ボックスによるCO₂削減効果

オープン型宅配ボックスが利用されることにより、再配達のために配送車が走行する距離が短くなることで、CO₂排出量も削減されます。

国土交通省の検討会では、**再配達1個当たり0.585kg*余計にCO₂を排出すると試算**されています。

地域や宅配会社によって、再配達のための走行距離が異なるため、それにより排出されるCO₂の量も異なりますが、上記を目安にオープン型宅配ボックスの利用によるCO₂削減効果を試算することができます。

* 出所:国土交通省(平成27年)「宅配の再配達削減に向けた受取方法の多様化の促進等に関する検討会報告書」

2. オープン型宅配ボックスによる再配達削減

(4) 効果的な設置場所

■ 設置地域について

一般的に、人口密度が高い都市部の方が、宅配便も多く、オープン型宅配ボックスの利用率が高い傾向にあります。

平成29年度に国の補助事業*で設置した約900台のオープン型宅配ボックスの利用傾向を分析したところ、人口密度が高いほどオープン型宅配ボックスが利用されやすいという傾向が見られました。

一方で、その相関はあまり強いものではなく、人口密度が低くても使われているオープン型宅配ボックスも多くあります。

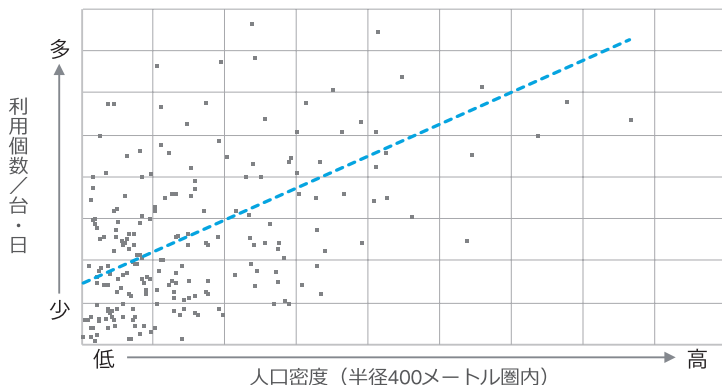
上記補助事業で設置されたオープン型宅配ボックスにおいても、**平均利用個数の多いトップ20のうち、8か所は3大都市圏以外のいわゆる地方都市**でした。

これら8か所の施設については、①**駅からのアクセスが良い**、②**地域のハブとなる小売店に隣接している**、③**交通量の多い幹線道路沿いに立地している**など、いくつかの共通点がありました。

実証事業においても、必ずしも人口密度の低いエリアに設置されたオープン型宅配ボックスが、高いエリアに設置されたものよりも使われていないわけではありません。

● オープン型宅配ボックスの利用個数と人口密度

(オープン型宅配ボックスの周辺の人口密度(半径400m圏内)と利用個数の関係をプロットしたもの。点線はこれらの近似直線。)



出所:平成29年度物流分野におけるCO₂削減対策促進事業で設置したオープン型宅配ボックスの利用実績

* 平成29年度物流分野におけるCO₂削減対策促進事業

■設置地域について(続き)

●平均利用回数トップ20(補助事業で設置したオープン型宅配ボックス)

順位	設置場所	利用回数 /台・日 ^{*1}	人口 (徒歩5分 圏内 ^{*2})
1	埼玉県蓮田市	6.5	3,782
2	北海道札幌市	6.4	2,180
3	埼玉県久喜市	6.3	4,194
4	神奈川県横浜市	5.3	9,725
5	北海道札幌市	5.1	5,020
6	群馬県高崎市	4.7	1,231
7	東京都新宿区	4.7	12,643
8	愛知県知立市	4.3	3,156
9	愛知県常滑市	4.1	1,116
10	千葉県千葉市	4.0	3,666

順位	設置場所	利用回数 /台・日 ^{*1}	人口 (徒歩5分 圏内 ^{*2})
11	長野県上田市	4.0	597
12	東京都荒川区	3.6	10,717
13	静岡県浜松市	3.6	2,509
14	神奈川県川崎市	3.6	8,837
15	北海道札幌市	3.5	7,764
16	新潟県新潟市	3.4	2,565
17	静岡県沼津市	3.4	2,005
18	愛知県名古屋	3.4	4,388
19	神奈川県横浜市	3.3	4,709
20	千葉県浦安市	3.3	7,367

*1 補助事業で設置したオープン型宅配ボックスの利用回数/台・日の平均を1.0とした場合の値を表示

*2 半径400メートル圏内の人口

●よく利用される施設の共通点

1 駅からのアクセスが良い



2 地域のハブとなる小売店の近く



3 交通量の多い幹線道路の近く



■施設内の設置場所について

施設のどこに設置するのかという点も重要です。実証事業の調査でも、実際に設置されたものを見たことをきっかけにオープン型宅配ボックスを認知した消費者の方が多く、施設の出入り口付近など、利用者の動線上の目につきやすい場所への設置が効果的と考えられます。

なお、実際には、オープン型宅配ボックスの展開事業者とも相談の上、設置場所を決定することとなります。

●店舗正面に設置した例



オープン型宅配ボックス

3.オープン型宅配ボックスの設置と利用促進

(1)設置の流れ **CHECK**

設置場所の電源の有無などの状況によって異なりますが、**設置検討から運用開始に至る期間は1.5か月～2か月程度**です。

オープン型宅配ボックスの展開事業者が、設置に適した場所の確認なども行います。

また、設置に要する時間は数時間程度なので、施設の営業への影響は限定的です。

実証事業の参加者からも、**設置に係る調整は簡単であったとの回答が6割**を占めています。

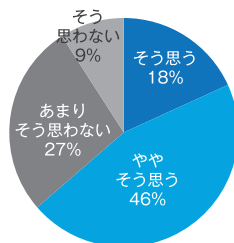
オープン型宅配ボックスの設置に際しては、①宅配事業者や宅配ボックスの展開事業者から施設に対し、設置の依頼や提案がある場合と、②施設からオープン型宅配ボックスの設置を申し入れる場合があります。

②については、ホームページなどで問合せを受け付けています。

なお、オープン型宅配ボックスの設置可否は展開事業者との協議の上で決定されます。

●設置手続きの難易度

問.設置手続きは簡単でしたか



(回答数:11)

出所:実証事業でオープン型宅配ボックスを設置した事業者へのアンケート結果

●検討・設置の流れ

設置検討 問合せ

(1～2週間程度)

展開事業者等による 現地調査

(2週間～1か月程度)

設置

(数日～2週間程度)

運用開始

- オープン型宅配ボックスの設置場所についてご検討ください。利用者の動線上の目につきやすい、利用しやすい場所が適しています。
- オープン型宅配ボックスの展開事業者にお問い合わせください(実証事業における展開事業者についてはP.8参照)。

- オープン型宅配ボックスを設置可能か、電源があるかなどについて、展開事業者やその協力事業者が現地確認を行います。
- お互いに条件に合意すれば契約を行います。

- 展開事業者やその協力事業者が設置を行います。設置に要する時間は数時間程度です。
- 併せて、使用方法についても説明があります。

- 設置から数日～2週間程度で利用可能になります。

※検討・設置の流れは展開事業者や設置場所の状況により異なります。

(2)利用の促進

オープン型宅配ボックスの利用促進には、**オープン型宅配ボックスが設置されていることや使い方を知らせてもらうことが必要です。**

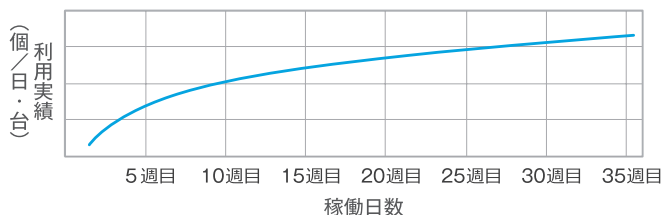
国の補助事業や実証事業で設置したオープン型宅配ボックスについても、設置当初の利用は少なく、時間とともに利用者に認知され、利用が増加していくという傾向がありました。

このため、**利用者がわかりやすく、利用しやすい場所に設置するとともに、宅配事業者や宅配ボックスの展開事業者、地方公共団体などを含む関係者が連携して普及啓発、PRを行うことも重要です。**

実証事業では、実際に設置されたオープン型宅配ボックスを見て認知した人が多いほか、テレビや新聞などマスメディアでの紹介、市報への掲載、チラシのポスト投函などもPR効果がありました。

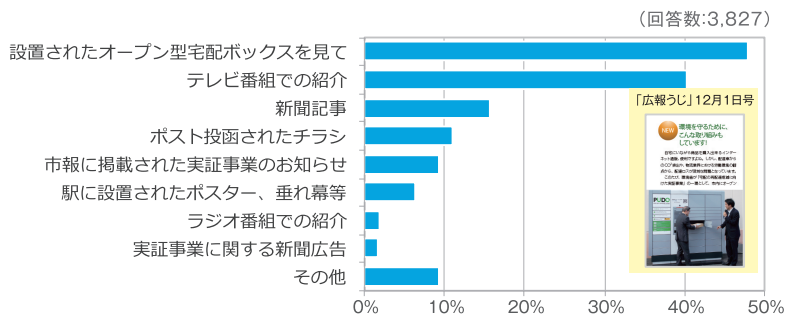
チラシのポスト投函には費用を要しますが、自治会などとの連携により、回覧板などのツールを活用できれば同様の効果を期待できます。

●オープン型宅配ボックスの稼働日数と利用個数の推移



出所:平成29年度物流分野におけるCO₂削減対策促進事業において設置されたオープン型宅配ボックスの利用実績を週ごとに平均したものの近似曲線

●オープン型宅配ボックスの認知経路



出所:山形市及び宇治市におけるアンケート調査結果(平成31年1月実施)

4.よくある質問

オープン型宅配ボックスは、まだ新しい設備であり、設置に際してはさまざまな質問が生じます。

ここでは、実証事業をはじめ、オープン型宅配ボックスの設置、運用に際して聞かれた主な質問と回答についてご紹介します。

よくある質問	回答
(設置手続き等)	
オープン型宅配ボックス設置に係る費用が捻出できない。	契約条件はオープン型宅配ボックスの展開事業者によって異なりますが、十分な利用が見込まれるケースであれば、費用負担なしに設置できることがあります。
設置の調整に手間暇を要するのではないか。	オープン型宅配ボックスの設置に際し、難しい調整はありません。実際に設置された方の6割以上が、設置は簡単であったと回答しています。
設置に必要なスペースを知りたい。	P.8に各ブランドの代表的な設置スペースを紹介していますのでご覧ください。 それ以外にもさまざまな仕様のものがありますので、宅配ボックスの展開事業者にご相談ください。
設置に際し、特別な電源やインターネット回線を用意する必要があるのか。	通常100Vのコンセント(アース付き)があれば設置可能です。インターネット回線も必要ありません。
設置に際し、建築基準法上の申請等の行政手続きが必要なのか。	通常、オープン型宅配ボックスの設置に際し、建築基準法上の許認可等は必要ありません。
市役所等の公共施設に民間企業の施設を設置できるのか。	自動販売機等と同様、公共用地の使用許可等を得ることで、設置することができます。
地方公共団体の管理施設など公共施設に設置する場合、住民の理解を得られないのではないのか。	オープン型宅配ボックスを実際に設置した地方公共団体へのアンケートによると、「行政施設等に民間企業の設備を設置することに対するアカウンタビリティの確保」が障壁になったと回答した方はいませんでした。なお、住民へのご説明の際には、本ガイドラインもご活用ください。

よくある質問	回答
(運用面)	
<p>オープン型宅配ボックスの設置によって、使い方に係る問合せ対応等の業務が増えるのではないか。</p>	<p>オープン型宅配ボックスには、通常、展開事業者の問合せ先が明記されており、利用方法等についてはそちらに問い合わせていただくことになります。 設置施設・地方公共団体に対するアンケートでも、問合せ業務が増加したという回答はほとんどありませんでした。</p>
<p>配送車が施設に来る頻度が増えることなどにより、施設の利用者に迷惑がかかるのではないか。</p>	<p>設置施設に対するアンケートでは、「配送者の来訪頻度増加による弊害があった」との回答はゼロでした。 配送頻度や配送時間が気になる場合は、オープン型宅配ボックスの展開事業者を通じて、事前に確認しておくことで、懸念を払しょくできます。</p>
<p>故障時の保守、利用者からの苦情対応はどうすればいいのか。</p>	<p>通常、展開事業者やその協力事業者が保守等を行うため、設置場所の提供者が実施する必要はありません。 また、専用のコールセンターが設けられ、連絡先が表示されている場合がほとんどですので、トラブルの際の対応もコールセンターが担います。</p>
<p>オープン型宅配ボックスは24時間受取可能な施設にしか設置できないのか。 24時間でない場合、利便性の問題は無いのか。</p>	<p>利用可能時間が必ずしも24時間である必要はなく、店舗の営業時間としているものもたくさんあります。 利便性の観点からは、地域の実情をよく知る宅配事業者や宅配ボックスの展開事業者などにご相談ください。</p>
(セキュリティ面)	
<p>夜間利用可能な場合、利用者の安全が気になる。</p>	<p>夜間の人通りが少ないなど、防犯の観点が気になる場所では、防犯カメラ付きのオープン型宅配ボックスも設置されています。</p>
<p>保育施設に設置したいが、保護者や保育士といった関係者以外利用があるとセキュリティ上問題がある。</p>	<p>施設の関係者に限定した運用も可能です。実証事業においても、保育園関係者限定の運用を行いました。(P.9参照)</p>

発行 平成31年3月
環境省 地球環境局 地球温暖化対策課 低炭素物流推進室

リサイクル適性 

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。