

「再配達削減に係る宅配バッグ県民モニター事業」 アンケート結果

事業目的

再配達の削減につながる取組である「置き配」サービスの利用を県内で一層推進することを目的に、全国的に徐々に普及が進む宅配バッグをモニターに使用してもらい、再配達削減の効果や課題等を調査・分析し、県内での普及に向けた取組のための資料とする。

モニターの募集及び選定

●モニターの募集告知

募集人員：1,000名（三重県内在住の者で、アンケートに協力いただける方）

募集期間：2025年7月1日（火）～2025年8月6日（水）まで

告知方法：・デジタルメディア（Google広告）による告知

・三重県ホームページ掲載

・A2ポスター、A4チラシを三重県内の全市町に配布

・三重県下16局の郵便局窓口で告知

応募方法：応募用二次元コードから専用フォーム入力で応募受付

●モニターの内容

モニタリング期間：2025年9月1日～2025年11月30日

アンケート協力：計3回のアンケート実施（9月分、10月分、11月分）

●応募総数：1,036名

●当選者数：1,000名

告知ポスター

オキッパ

宅配バッグ 「OKIPPA」

1,000名のモニターを募集!

モニターに当選された方には、8/31(日)までに「OKIPPA」を郵送します。「OKIPPA」は、再配達なし、1回で受け取れる宅配バッグです。（当選は発送をもって代えさせていただきます。）



置き配から始まるエコアクション
宅配バッグ三重県民モニター大募集!

宅配バッグ無料
県民モニター大募集!

宅配袋の再配達によるCO₂排出を削減し、宅配がドライバーの人手不足対策として、三重県では置き配に安心して利用できる宅配バッグを提供し、活用状況などのアンケートにお答えいただく県民モニターを募集します。

再配達を削減して、環境にも人にも優しい地域にしよう!

宅配バッグ「OKIPPA」
抽選で1,000名様にプレゼント!

再配達なし、1回で受け取れる宅配バッグです。当選者には8/31(日)までに「OKIPPA」を郵送いたします。（応募は発送をもって代えさせていただきます。）

今回提供する宅配バッグ「OKIPPA」とは?
省スペースで、工事不要で設置ができ、荷物受取時だけ大きく広がる、吊り下げ式の宅配バッグです。

再配達を減らすとどんなメリットがあるの...?
配達業者の負担を減らすことができる【再配達の連絡をする手間や荷物も持ち帰らなくて済む】
【不要なCO₂の排出を減らす】などの効果が期待できます。

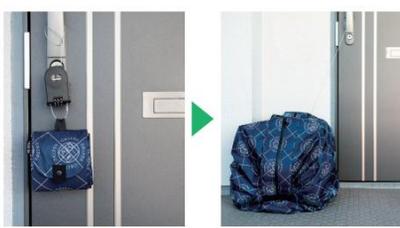
1回で受け取ると年間1万人のドライバーの負担が減ります。

1回で受け取ると年間0.0万トンのCO₂削減効果があります。

三重県地域連携・交通部広域交通・リニア推進課 0514-8570 三重県東松山駅前13番地 TEL:059-224-2805

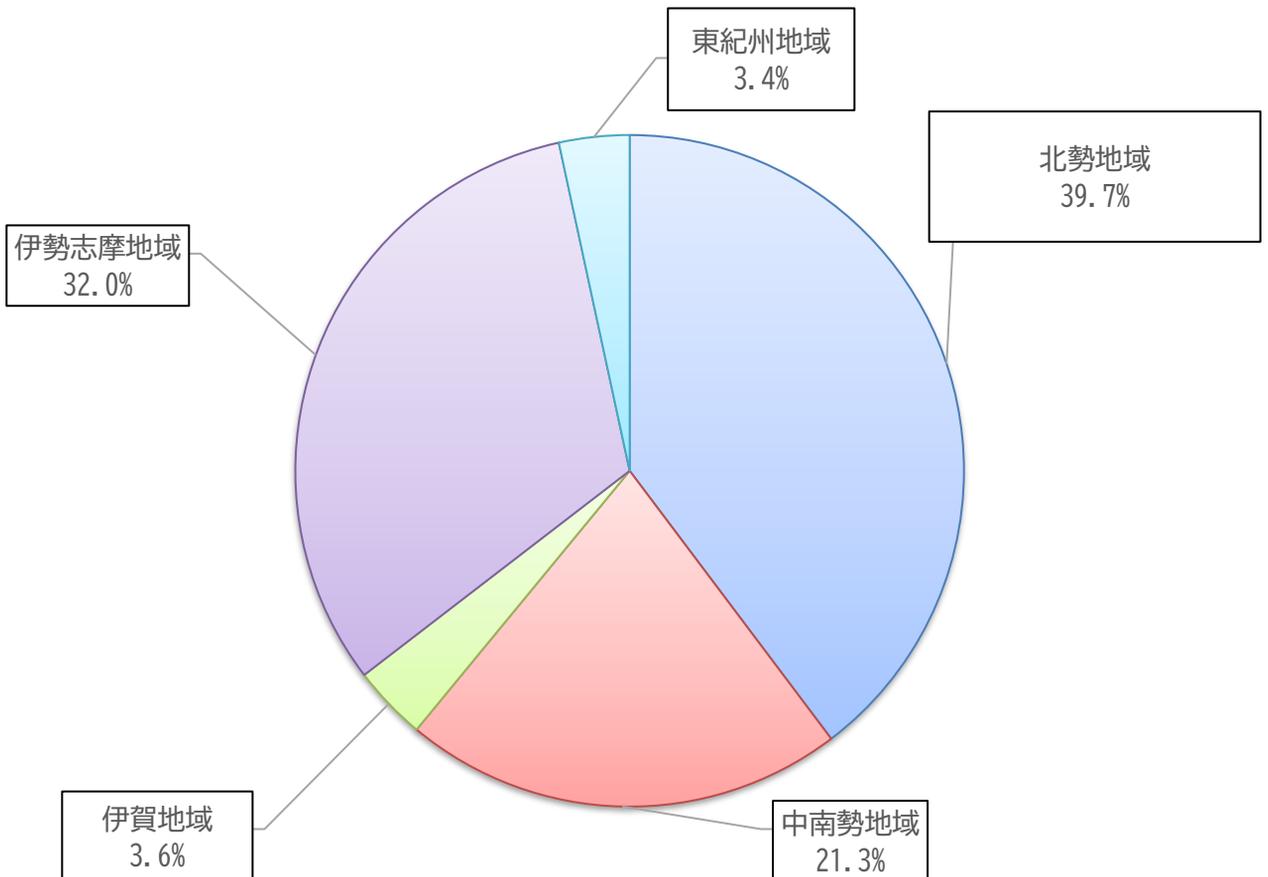
今回提供する宅配バッグ「OKIPPA」とは?

省スペースで、工事不要で設置ができ、荷物受取時だけ大きく広がる、吊り下げ式の宅配バッグです。

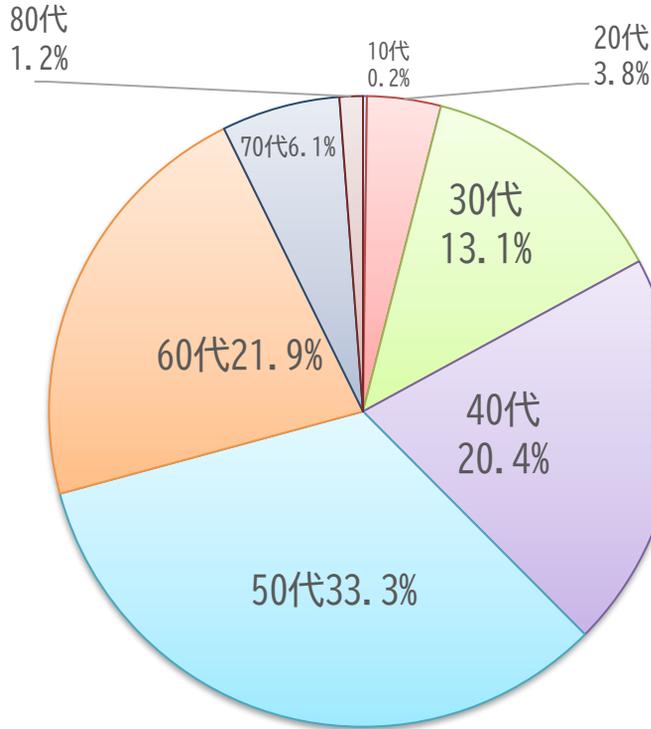


【居住地域】

| 地域 | 市町名 | | 地域 | 市町名 | | |
|--------|---------|----------|---------|--------|--------|-----|
| | 市町名 | 登録数 | | 市町名 | 登録数 | |
| 北勢地域 | 桑名市 | 36件 | 伊賀地域 | 伊賀市 | 12件 | |
| | いなべ市 | 6件 | | 名張市 | 24件 | |
| | 四日市市 | 63件 | | 伊賀地域合計 | 36件 | |
| | 鈴鹿市 | 249件 | | | 3.6% | |
| | 亀山市 | 11件 | 伊勢志摩地域 | 市町名 | | 登録数 |
| | 木曾岬町 | 4件 | | 伊勢市 | 298件 | |
| | 東真町 | 8件 | | 鳥羽市 | 7件 | |
| | 菰野町 | 11件 | | 志摩市 | 6件 | |
| | 朝日町 | 3件 | | 玉城町 | 6件 | |
| | 川越町 | 6件 | | 度会町 | 1件 | |
| | | 大紀町 | | 1件 | | |
| | | 南伊勢町 | | 1件 | | |
| 北勢地域合計 | 397件 | 伊勢志摩地域合計 | | 320件 | | |
| | 39.7% | | | 32.0% | | |
| 中南勢地域 | 市町名 | | 登録数 | 市町名 | | 登録数 |
| | 津市 | 132件 | 尾鷲市 | 6件 | | |
| | 松阪市 | 66件 | 熊野市 | 16件 | | |
| | 多気町 | 6件 | 紀北町 | 3件 | | |
| | 明和町 | 6件 | 御浜町 | 6件 | | |
| | 大台町 | 3件 | 紀宝町 | 3件 | | |
| | 中南勢地域合計 | 213件 | 東紀州地域合計 | 34件 | | |
| | 21.3% | | 3.4% | | | |
| | | 総合計 | | | 1,000件 | |



【年代別構成】

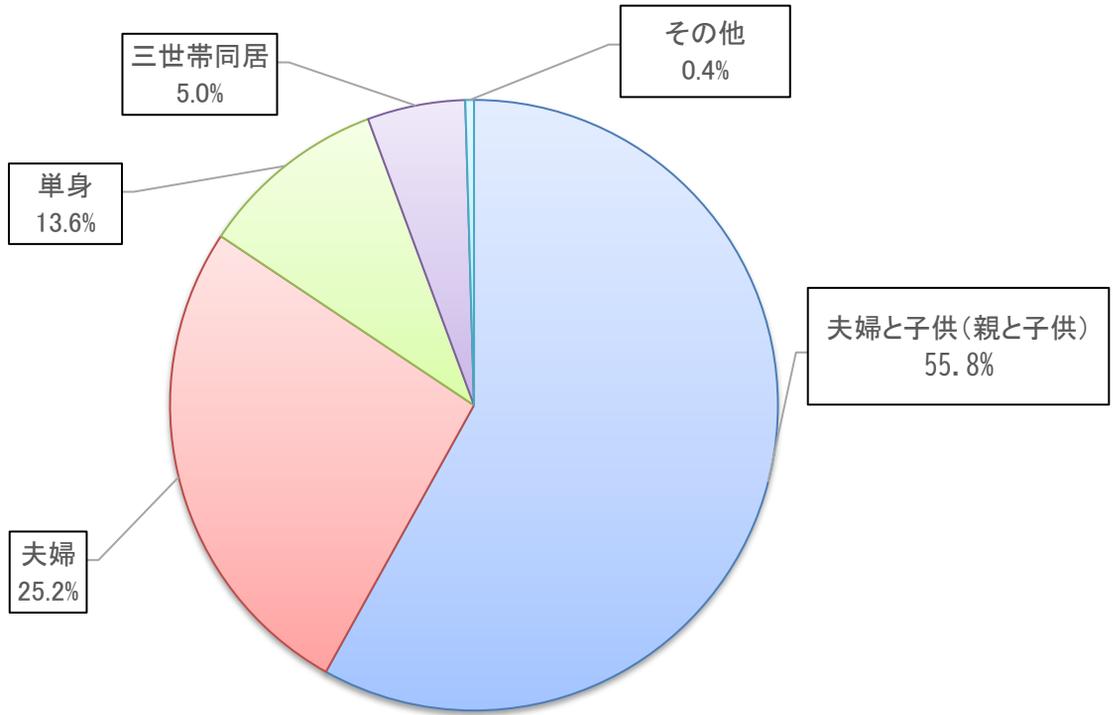


| | |
|---------|-------|
| 10代、20代 | 4.0% |
| 30代、40代 | 33.5% |
| 50代、60代 | 55.2% |
| 70代、80代 | 7.3% |

【クロス集計（居住地域／年代別構成）】

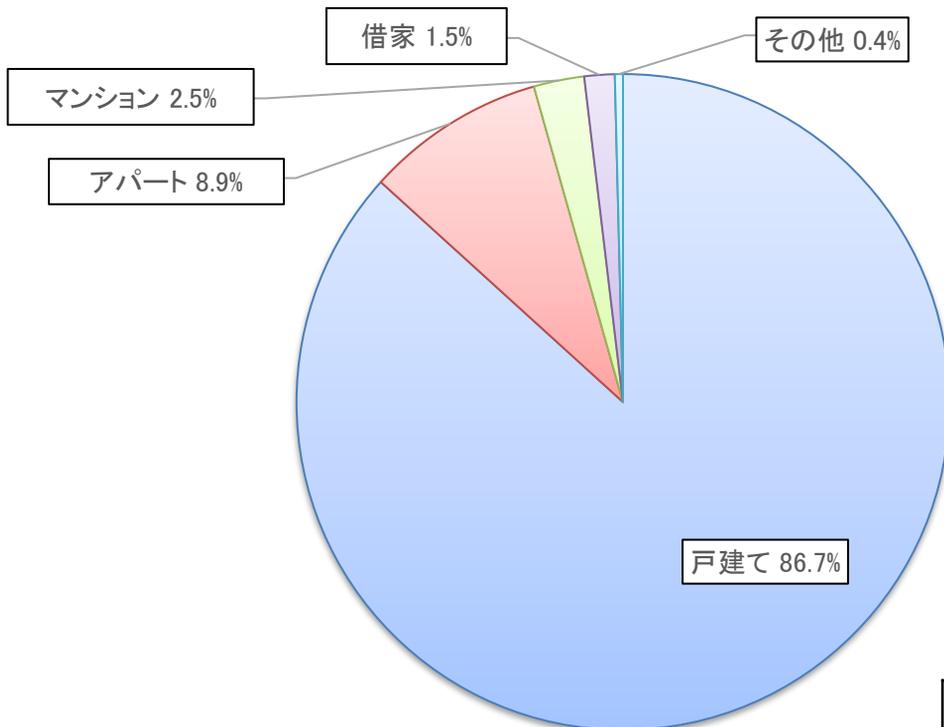
| 地域 | 市町名 | 年代 | | | | | | | | 総合計 |
|--------|----------|----|-----|-----|-----|-----|----|----|-------|-----|
| | | 10 | 20 | 30 | 40 | 50 | 60 | 70 | 80 | |
| 北勢地域 | 桑名市 | | 1 | 5 | 9 | 12 | 6 | 2 | 1 | 36 |
| | いなべ市 | | | | | 2 | 2 | 2 | | 6 |
| | 四日市市 | | 2 | 6 | 9 | 20 | 19 | 5 | 2 | 63 |
| | 鈴鹿市 | 1 | 12 | 33 | 58 | 83 | 45 | 13 | 4 | 249 |
| | 亀山市 | | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | | 11 |
| | 木曽岬町 | | | | 1 | 2 | 1 | | | 4 |
| | 東員町 | | | | 3 | 3 | 2 | | | 8 |
| | 菰野町 | 1 | | 1 | | 5 | 3 | 1 | | 11 |
| | 朝日町 | | | 1 | | 2 | | | | 3 |
| | 川越町 | | 1 | | 3 | 1 | | 1 | | 6 |
| | 北勢地域合計 | 2 | 17 | 47 | 87 | 132 | 80 | 25 | 7 | 397 |
| 中南勢地域 | 津市 | | 4 | 20 | 22 | 42 | 36 | 6 | 2 | 132 |
| | 松阪市 | | 1 | 5 | 12 | 22 | 20 | 5 | 1 | 66 |
| | 多気町 | | | 2 | 1 | 2 | | 1 | | 6 |
| | 明和町 | | | 2 | 1 | 2 | 1 | | | 6 |
| | 大台町 | | | | 1 | 1 | 1 | | | 3 |
| | 中南勢地域合計 | 0 | 5 | 29 | 37 | 69 | 58 | 12 | 3 | 213 |
| 伊賀地域 | 伊賀市 | | | | 2 | 7 | 2 | | 1 | 12 |
| | 名張市 | | 1 | | 5 | 8 | 6 | 4 | | 24 |
| | 伊賀地域合計 | 0 | 1 | 0 | 7 | 15 | 8 | 4 | 1 | 36 |
| 伊勢志摩地域 | 伊勢市 | | 13 | 46 | 65 | 95 | 60 | 19 | | 298 |
| | 鳥羽市 | | | 2 | | 4 | 1 | | | 7 |
| | 志摩市 | | | | 1 | 2 | 3 | | | 6 |
| | 玉城町 | | | 1 | 1 | 2 | 2 | | | 6 |
| | 度会町 | | | | | | 1 | | | 1 |
| | 大紀町 | | | | | | 1 | | | 1 |
| | 南伊勢町 | | | | | 1 | | | | 1 |
| | 伊勢志摩地域合計 | 0 | 13 | 49 | 67 | 104 | 68 | 19 | 0 | 320 |
| 東紀州地域 | 尾鷲市 | | 1 | 1 | | 3 | 1 | | | 6 |
| | 熊野市 | | 1 | 2 | 4 | 6 | 3 | | | 16 |
| | 紀北町 | | | 1 | | 1 | 1 | | | 3 |
| | 御浜町 | | | 2 | 1 | 3 | | | | 6 |
| | 紀宝町 | | | | 1 | | | 1 | 1 | 3 |
| | 東紀州地域合計 | 0 | 2 | 6 | 6 | 13 | 5 | 1 | 1 | 34 |
| 総合計 | 2 | 38 | 131 | 204 | 333 | 219 | 61 | 12 | 1,000 | |

【家族構成】



| | |
|----------|-----|
| 複数人世帯 | 86% |
| 単身世帯、その他 | 14% |

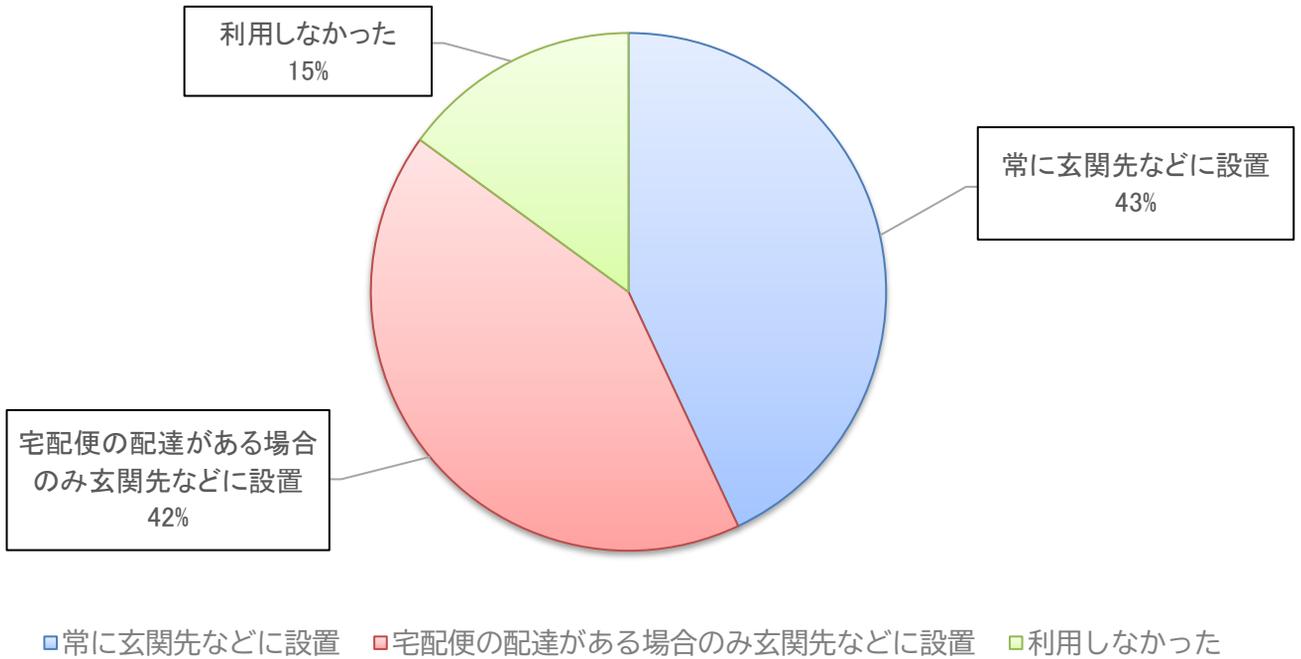
【住宅環境】



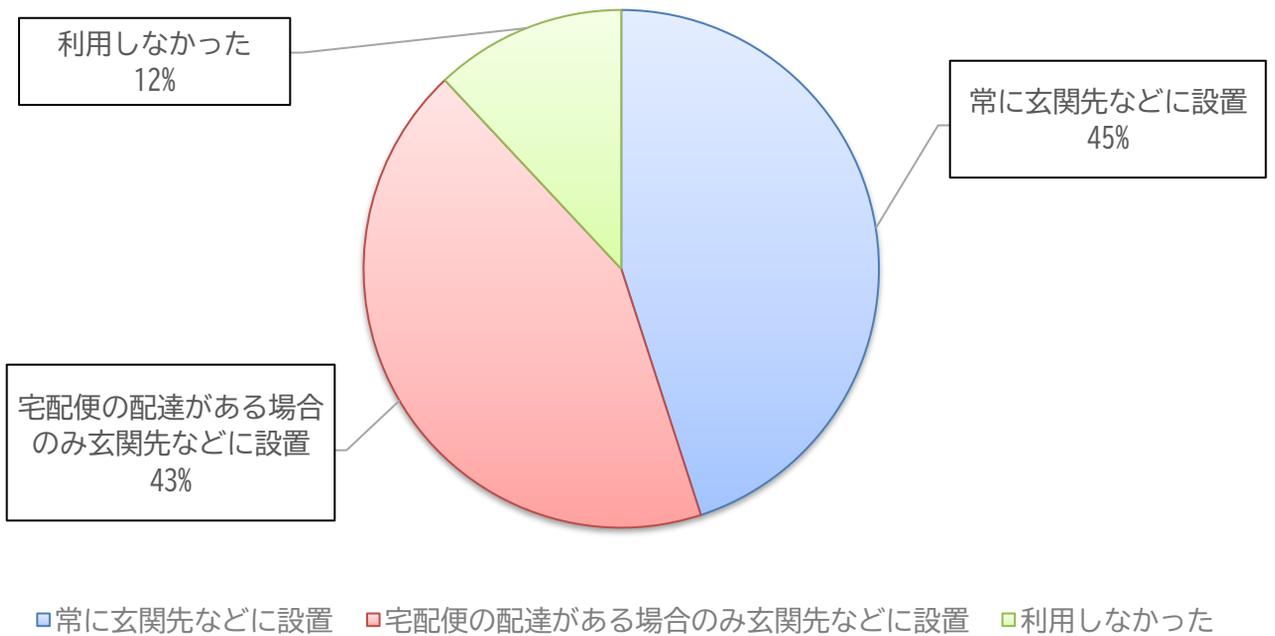
| | |
|------|-------|
| 戸建て | 86.7% |
| それ以外 | 13.3% |

Q1、宅配バッグの利用方法を教えてください

9月 n=867

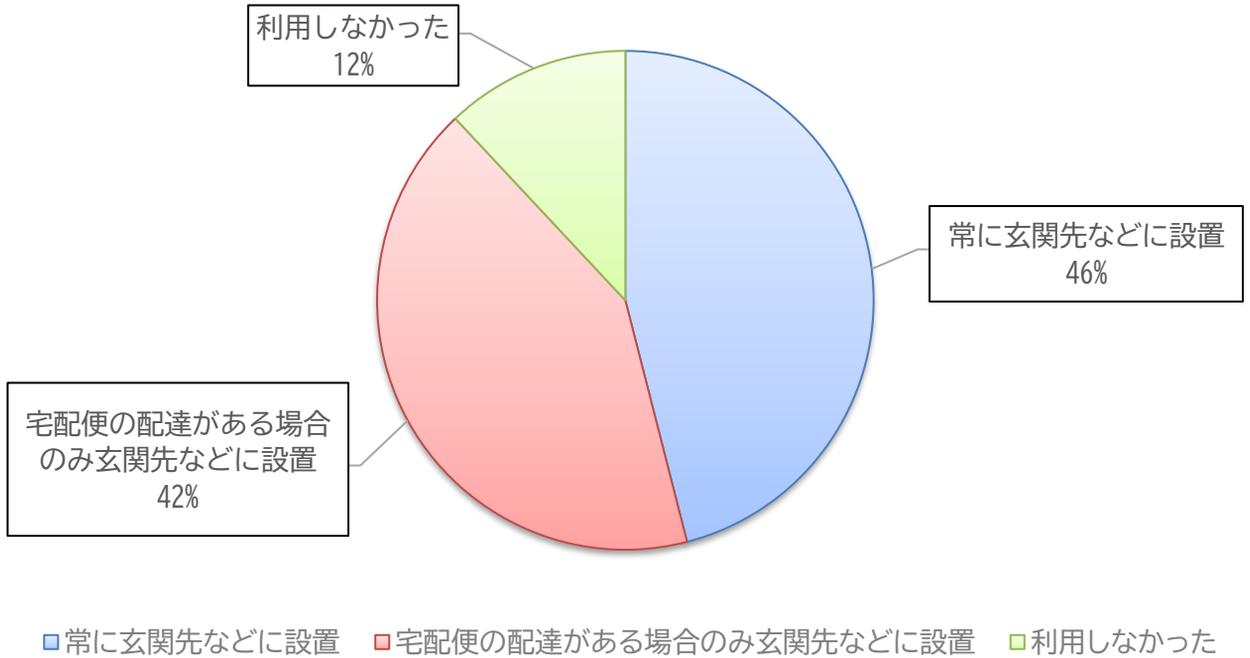


10月 n=859

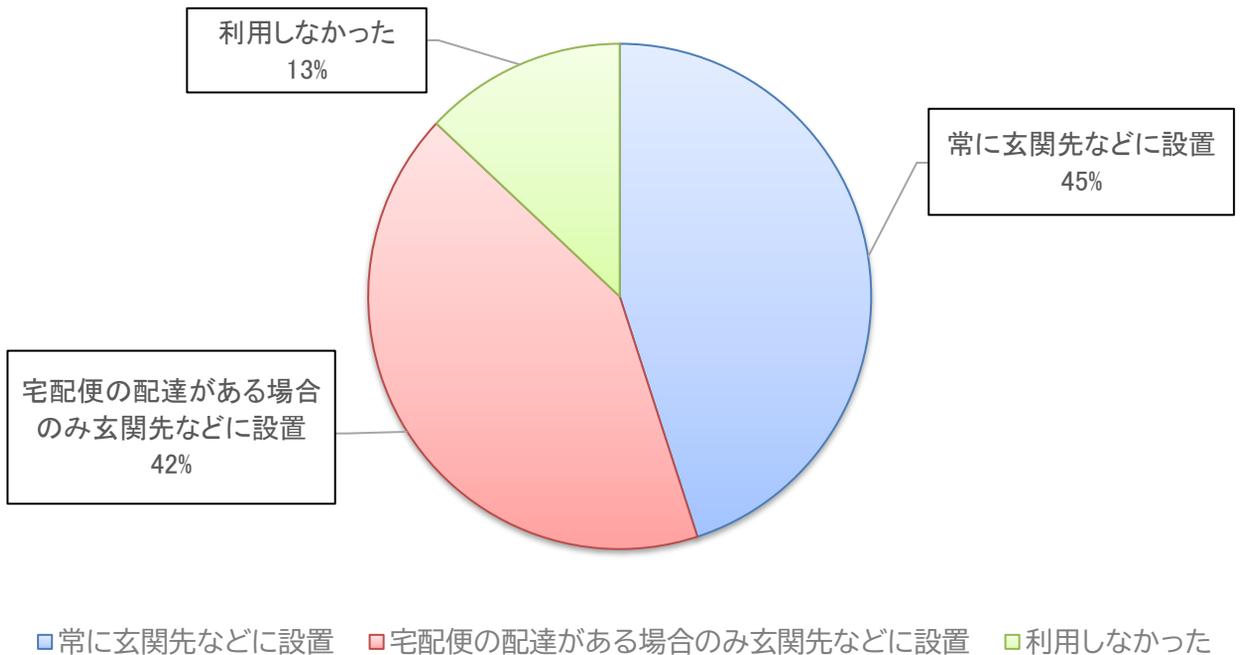


Q1、宅配バッグの利用方法を教えてください

11月n=813



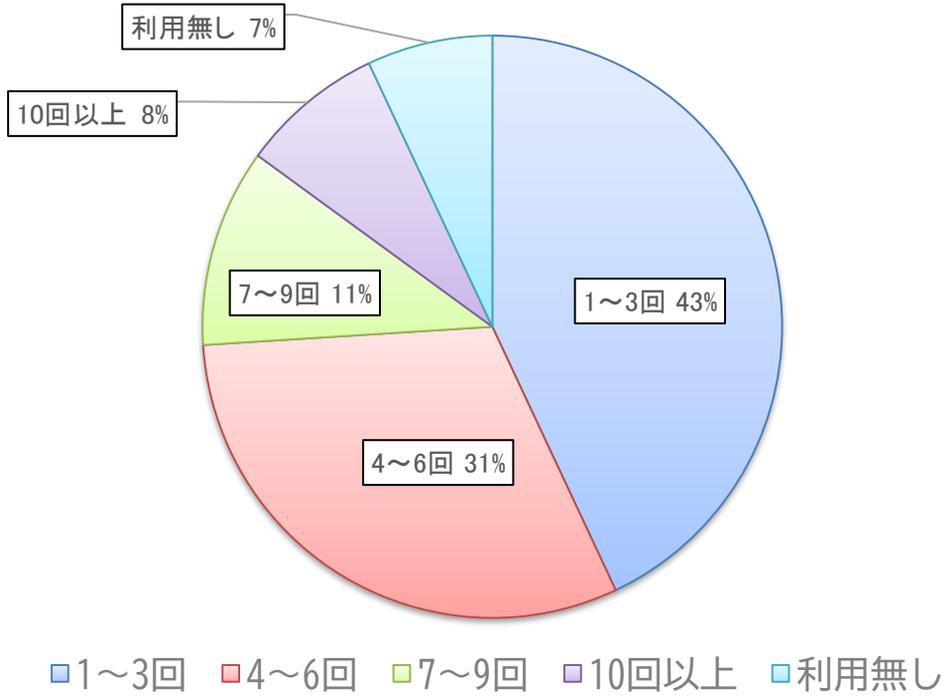
計 (9月~11月) n=2,539



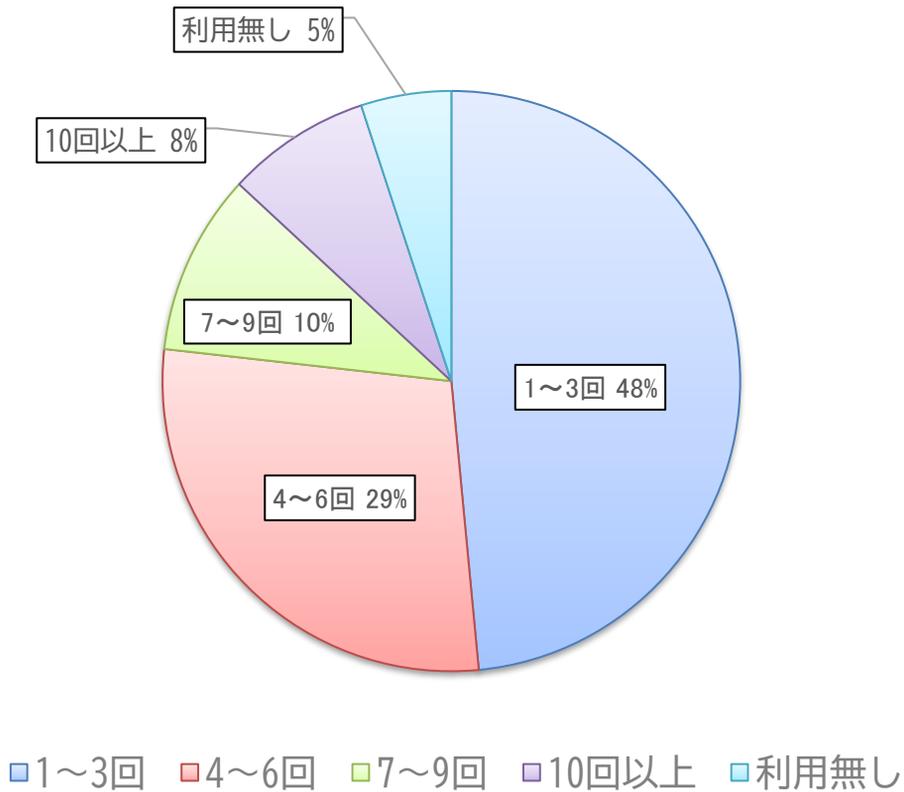
約45%が宅配バッグを常設、約42%は宅配バッグを都度設置していた。

Q2、直近1か月の間に宅配便を利用した回数を教えてください。

9月n=867

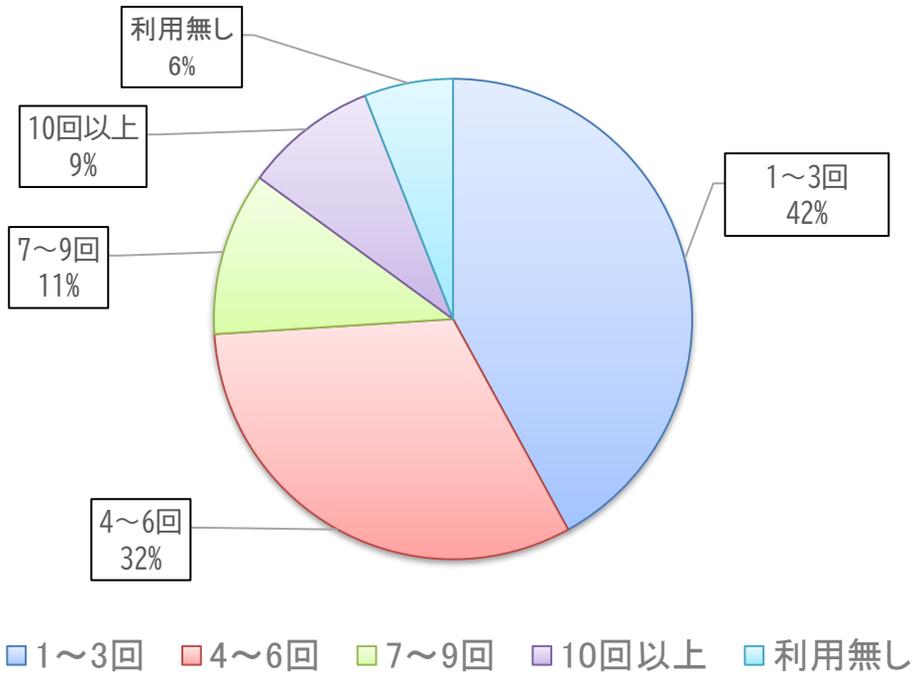


10月n=859

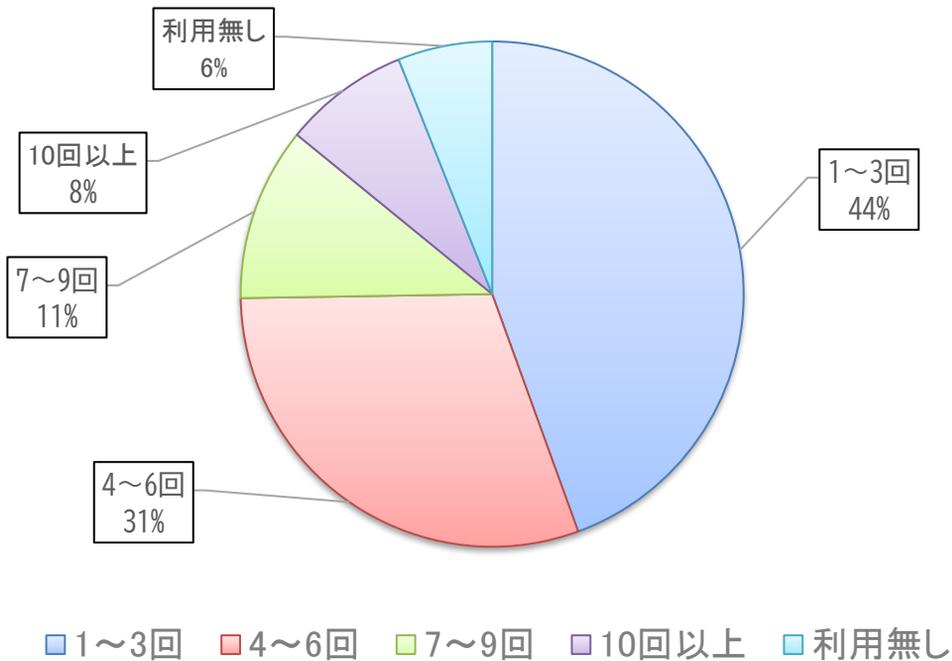


Q2、直近1か月の間に宅配便を利用した回数を教えてください。

11月 n=813



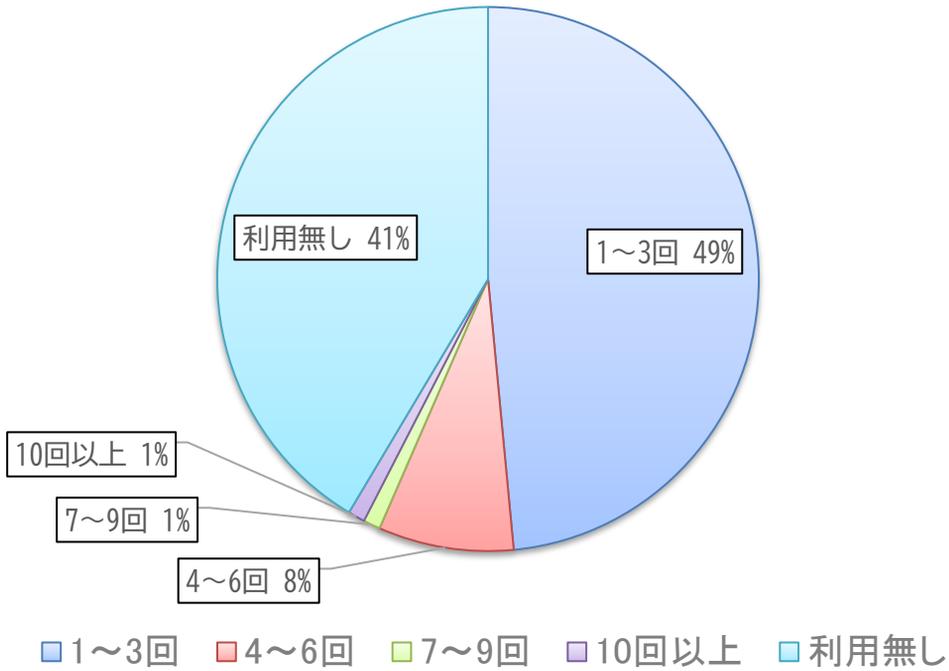
計 (9月~11月) n=2,539



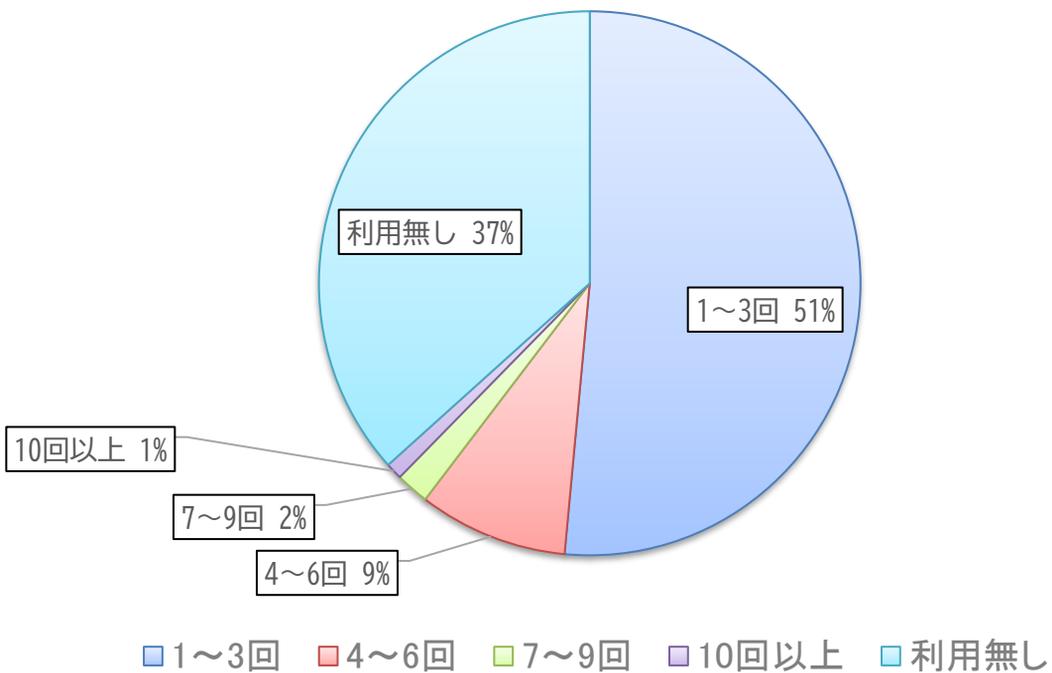
月に1回以上、宅配便を利用した割合は約94%、そのうち4回以上利用する割合は約50%となった。

Q3、直近1か月の間に宅配バッグを利用した回数を教えてください。

9月n=867

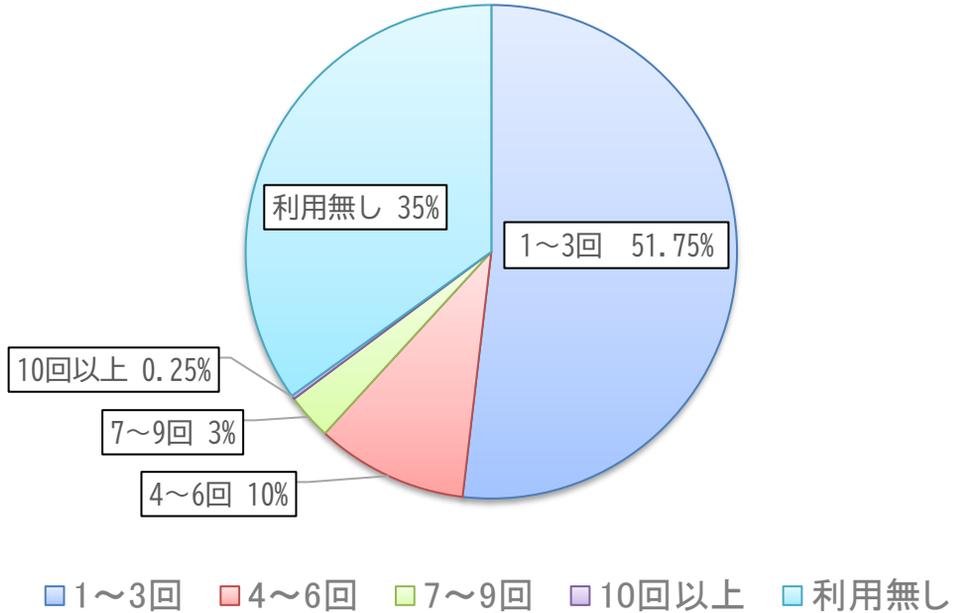


10月n=859

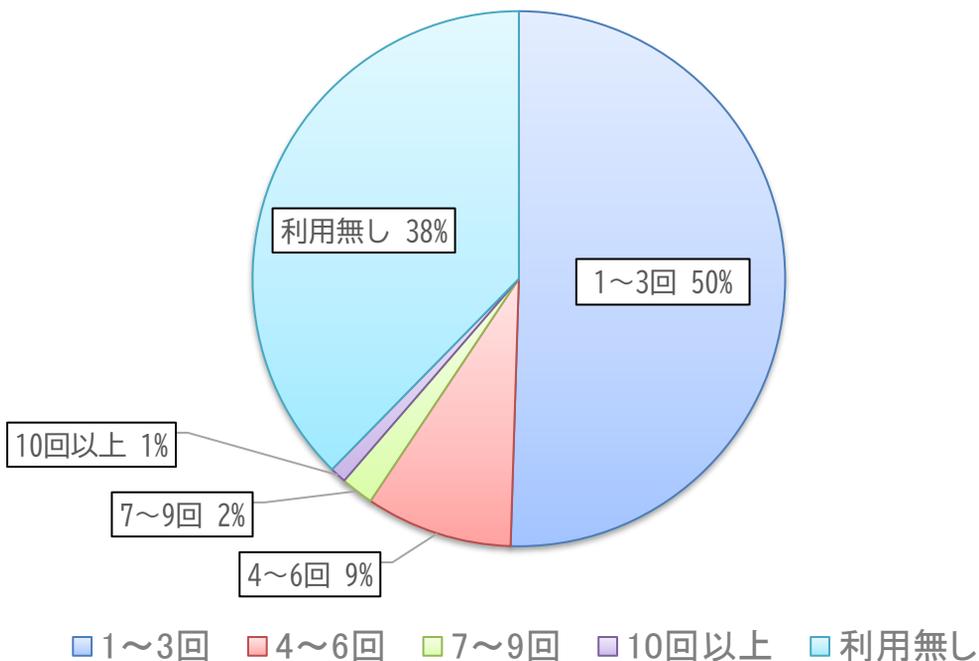


Q3、直近1か月の間に宅配バッグを利用した回数を教えてください。

11月n=813



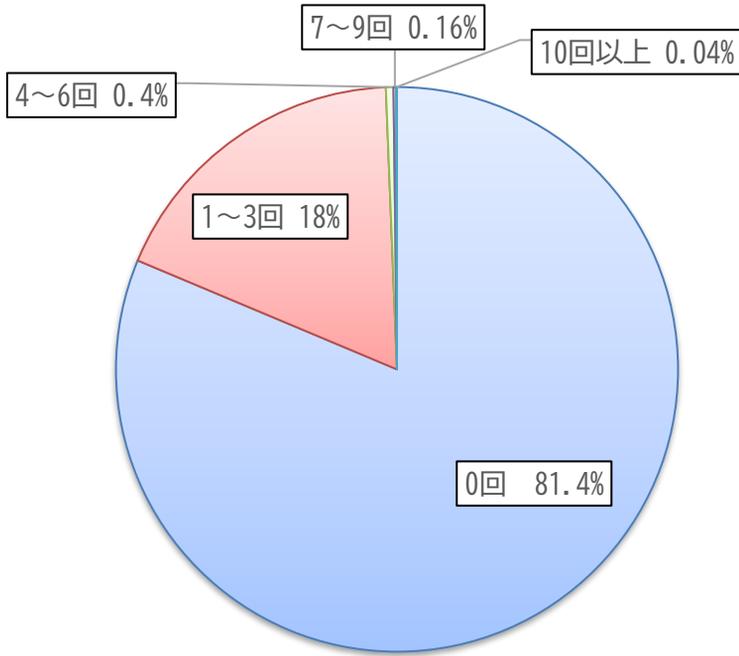
計 (9月~11月) n=2,539



月平均で約6割が1回以上、宅配バッグを利用した。
そのうち1~3回の利用が約5割となった。

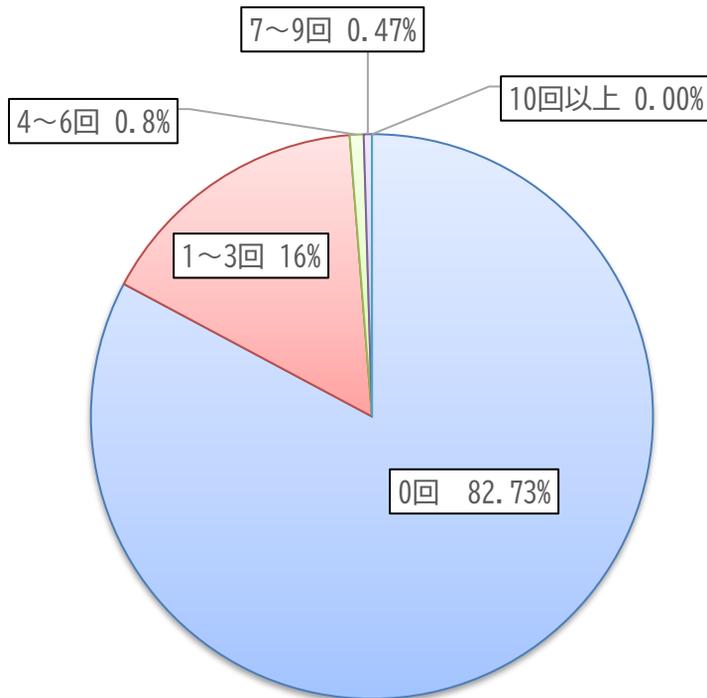
Q4、直近1か月の間に再配達となった回数を教えてください。

9月n=867



■ 0回 ■ 1~3回 ■ 4~6回 ■ 7~9回 ■ 10回以上

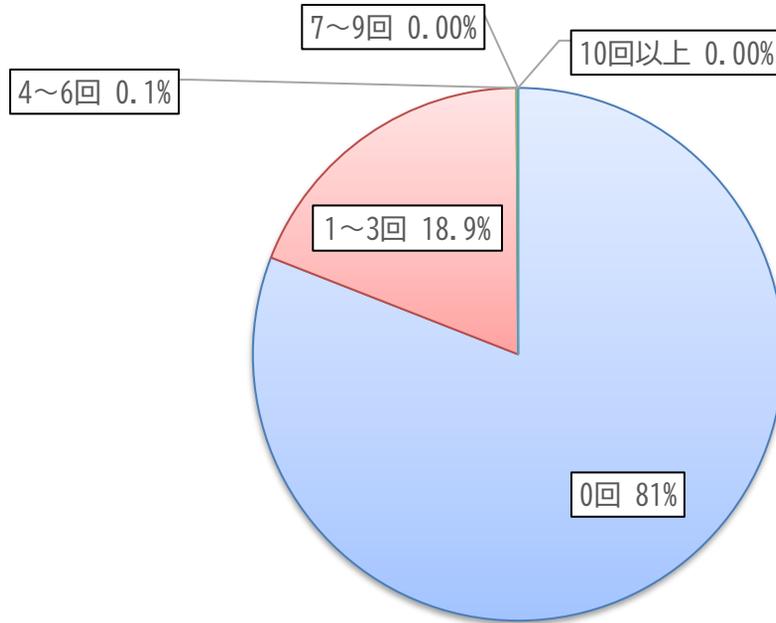
10月n=859



■ 0回 ■ 1~3回 ■ 4~6回 ■ 7~9回 ■ 10回以上

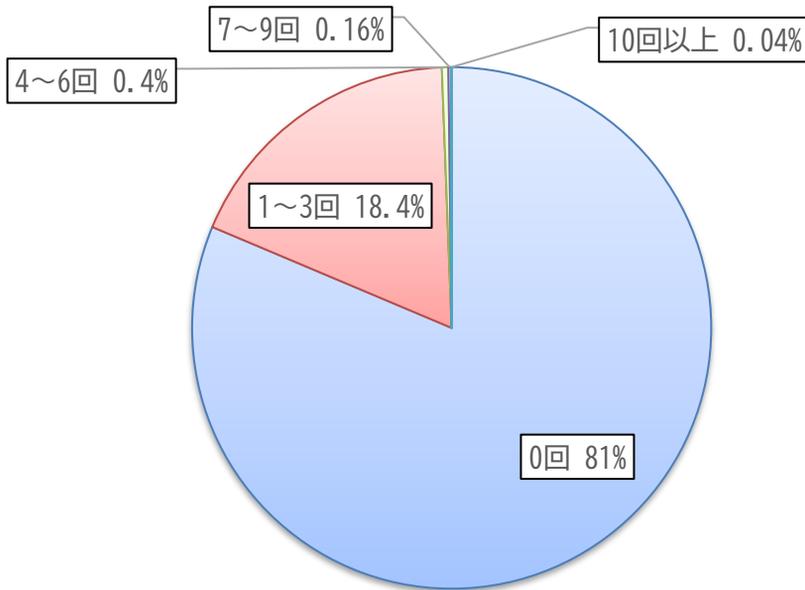
Q4、直近1か月の間に再配達となった回数を教えてください。

11月 n=813



■ 0回 ■ 1~3回 ■ 4~6回 ■ 7~9回 ■ 10回以上

計 (9月~11月) n=2,539

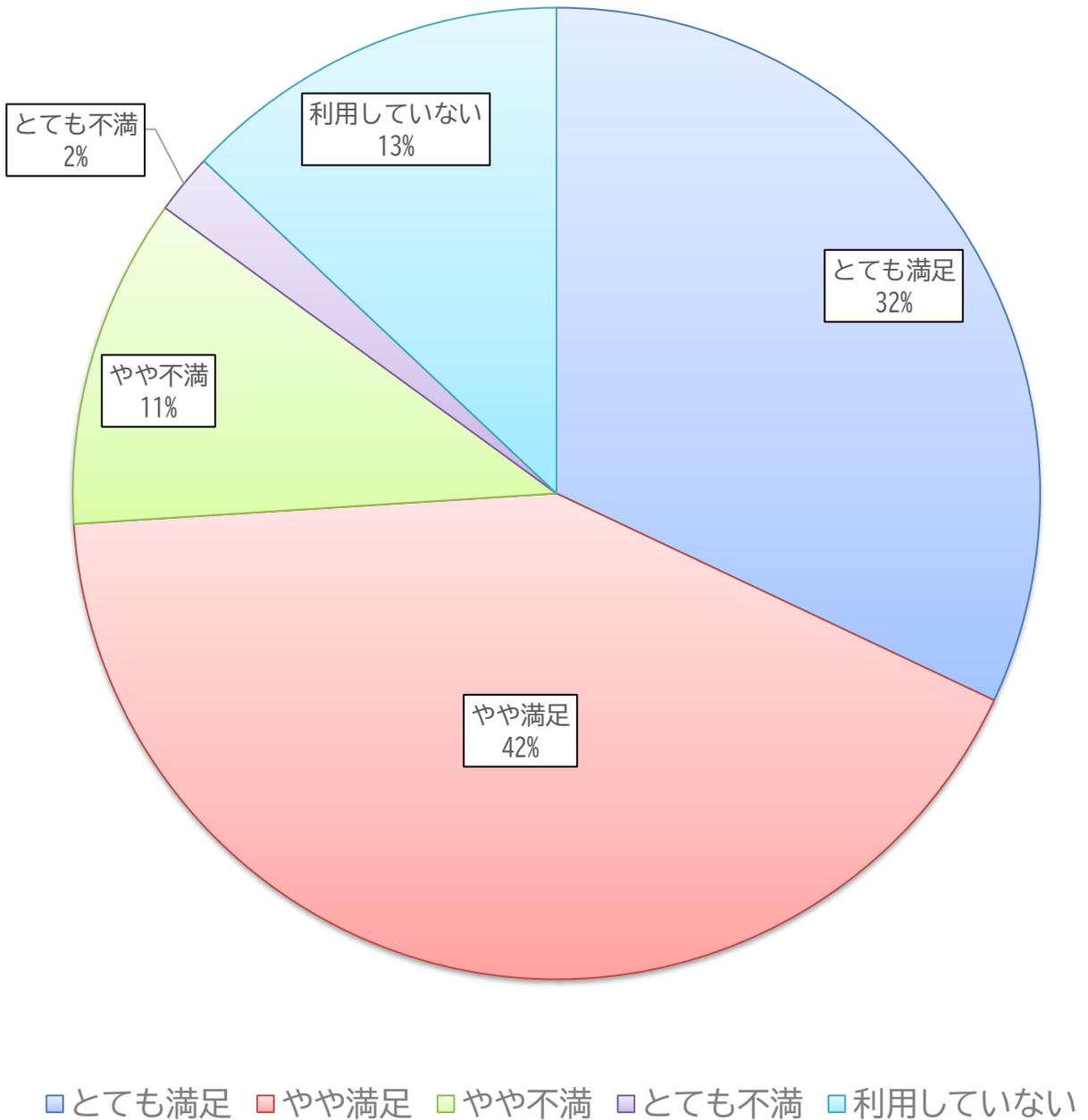


■ 0回 ■ 1~3回 ■ 4~6回 ■ 7~9回 ■ 10回以上

期間を通して再配達0回は約81%となった。

Q5、宅配バッグの満足度を教えてください。（11月分アンケートで質問）

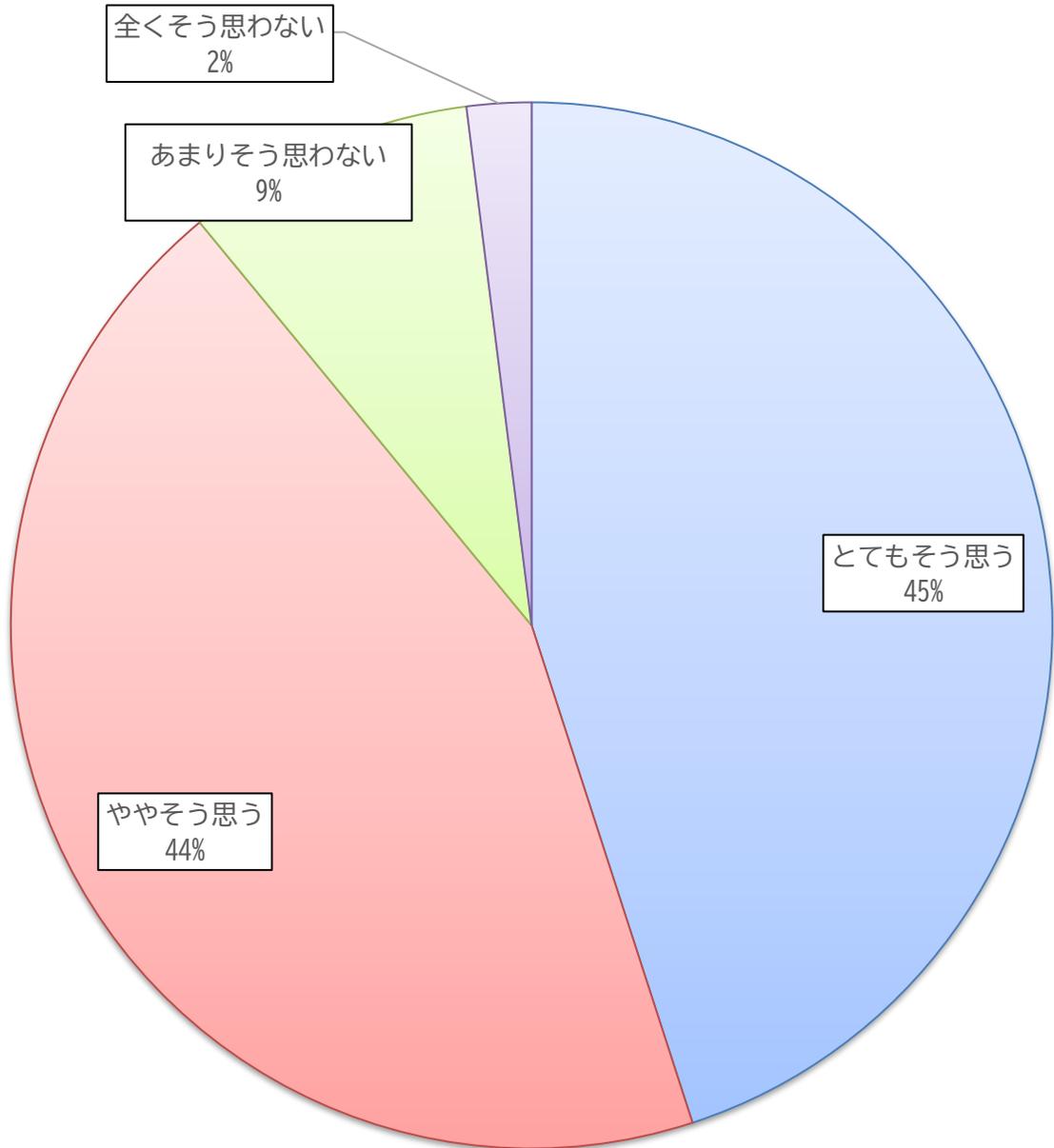
n=813



宅配バッグの満足度は
「とても満足」「やや満足」で約74%となった。

Q6、宅配バッグを使用することで、再配達削減につながったと思いますか。
(11月分アンケートで質問)

n=813

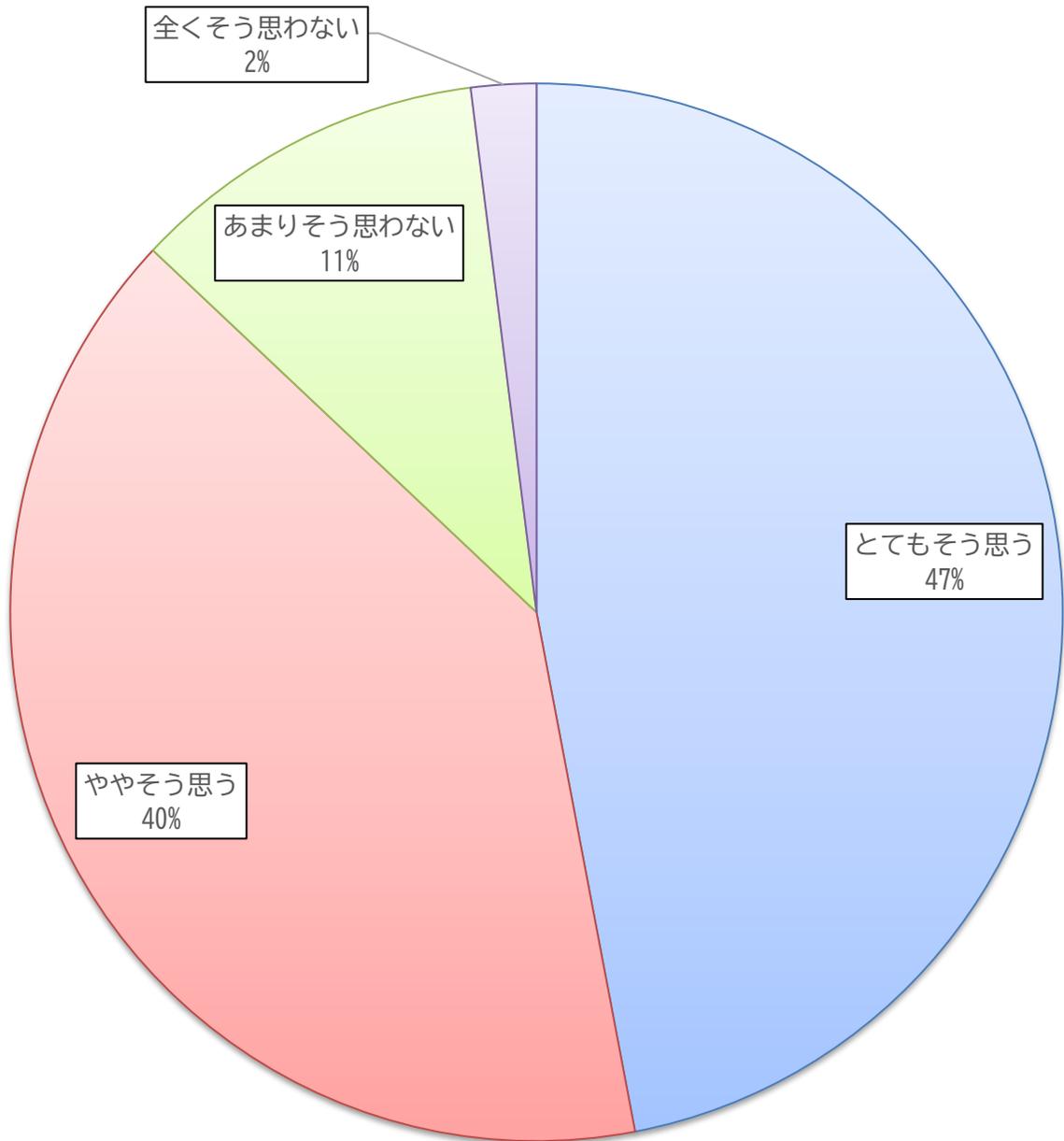


■とてもそう思う ■ややそう思う ■あまりそう思わない ■全くそう思わない

再配達削減へつながったと思うかという問いには、
「とてもそう思う」、「ややそう思う」で約89%と約9割を占め、
利用者が再配達削減に一定の効果を感じていることが分かる。

Q7、これからも宅配バッグを継続利用したいと思いませんか。
(11月分アンケートで質問)

n=813

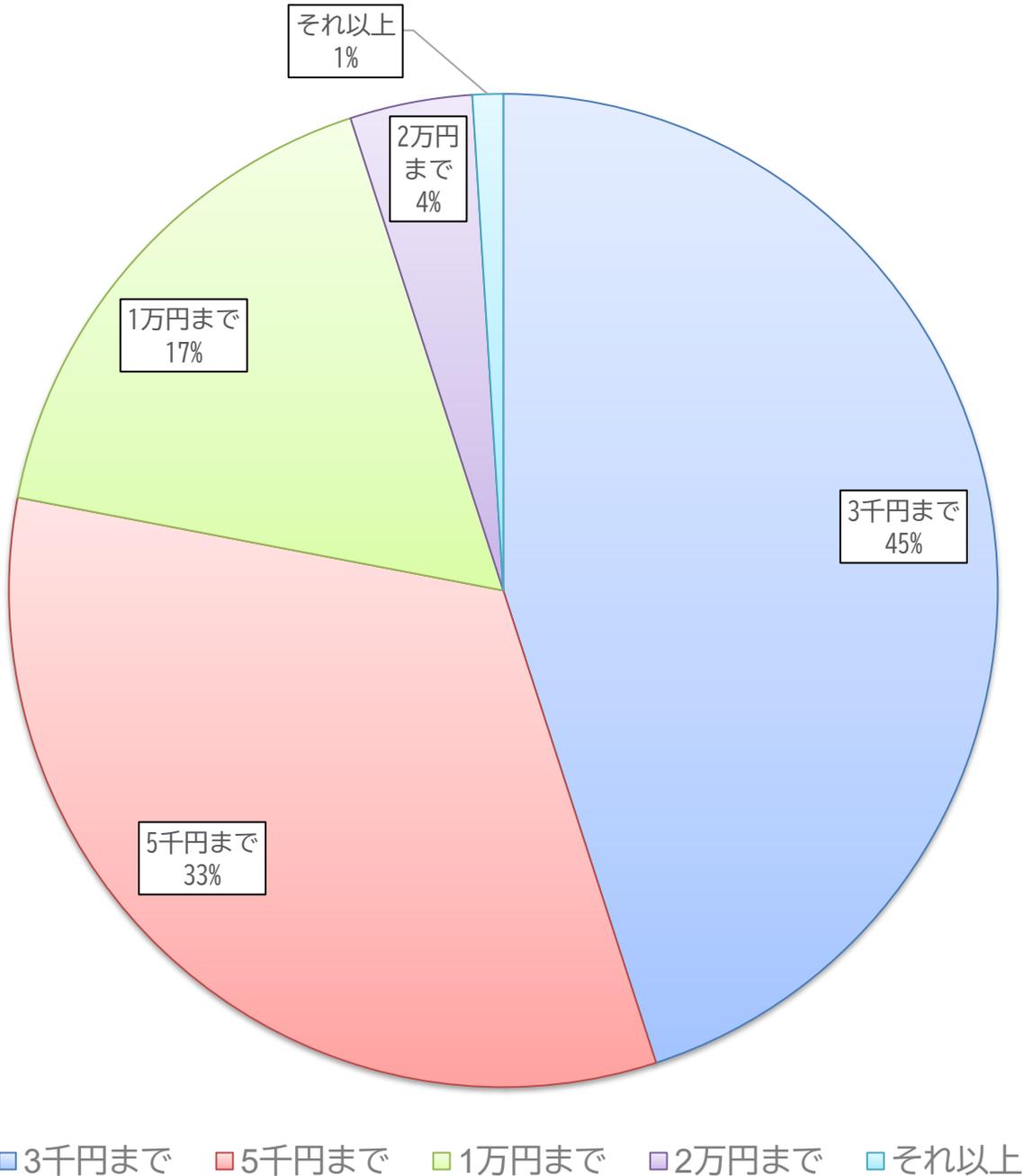


■とてもそう思う ■ややそう思う ■あまりそう思わない ■全くそう思わない

宅配バッグを継続利用したいかという問いには、「とてもそう思う」、「ややそう思う」で約87%となり、継続利用の意向が強い。

Q8、宅配バッグや宅配ボックスにかけることができる費用について
教えてください（11月分アンケートで質問）

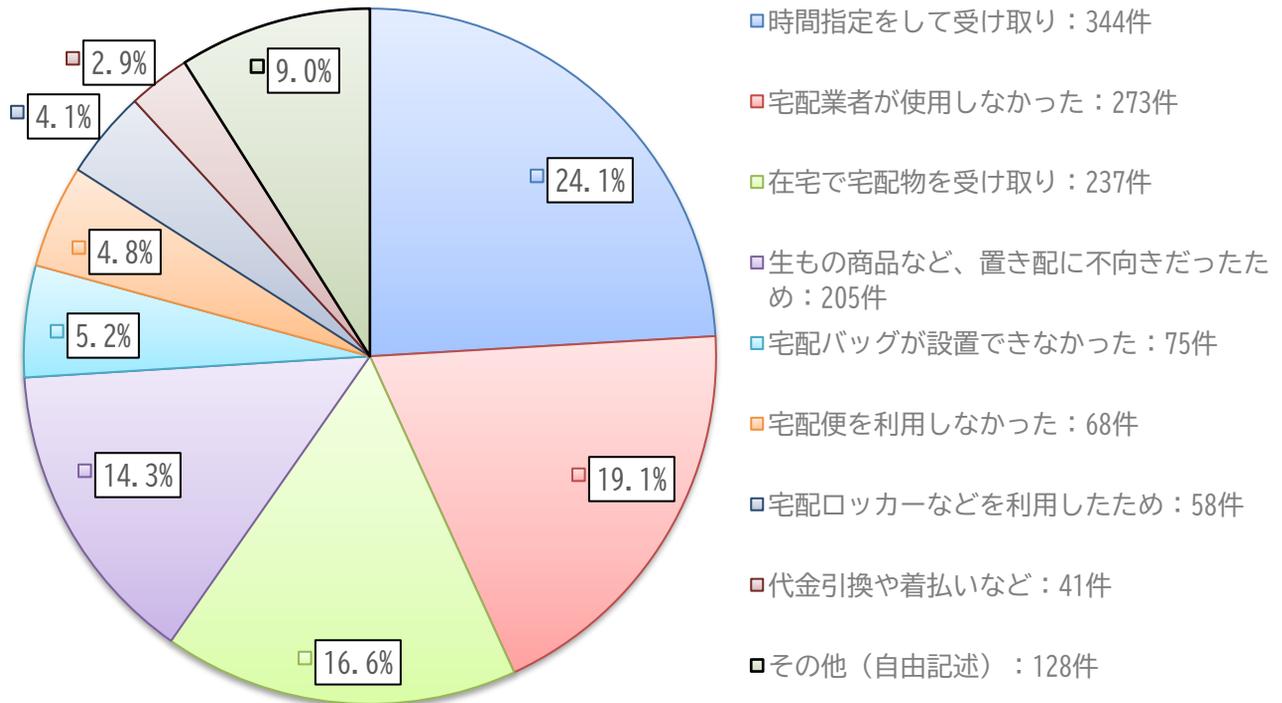
n=813



宅配バッグ等にかけることができる費用については、「5千円まで」が約33%、「3千円まで」は約45%であった。置き配にかけることができる費用の目安が5千円未満であることが分かる。

Q9、Q3で「0回」と回答した方にお聞きします。
宅配バッグを利用しなかった理由を教えてください。※複数回答

アンケート合計件数（9月～11月）n=1,429



その他 内訳

※1件に複数要因を含む回答あり

- ① 荷物サイズ・内容が合わない（容量・用途の問題） 該当件数：32件
- ② 宅配業者がバッグを認知していない 該当件数：34件
- ③ 設置場所・住宅環境の問題 該当件数：21件
- ④ 鍵・品質・耐久性への不満 該当件数：19件
- ⑤ 設置・初期設定が面倒・分かりにくい 該当件数：14件
- ⑥ 在宅・時間指定・既存手段で足りている 該当件数：18件
- ⑦ 天候・防水・防犯への不安 該当件数：10件

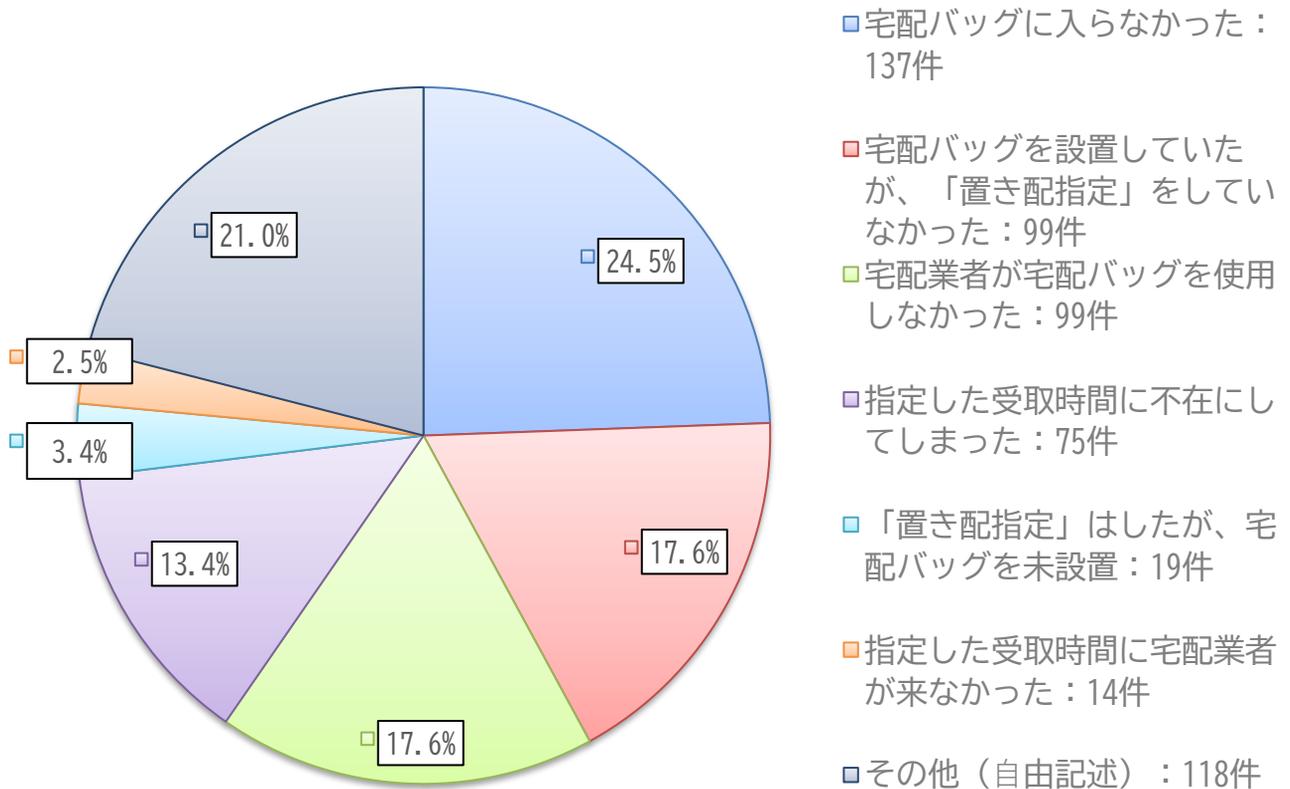
「その他自由記述」の主な内容。

- ・製品デザイン・サイズ感への不満
- ・操作性・初期設定・アプリ依存への不満
- ・高齢者にとっての使いづらさの不満
- ・「手間」「面倒」と言う不満

今回のモニター期間で宅配バッグを利用しなかった主な理由は「時間指定をして受け取り」が約24.8%、「在宅で宅配物を受け取り」が約17.3%、「宅配業者が使用しなかった」が約15.3%、「生もの商品など、置き配に不向きだったため」が約15.1%となり、全体の約7割を占めた。今回は宅配バッグを一律で配布したことに基づくミスマッチも生じている。

Q10、Q4で再配達になった理由をすべて教えてください※複数回答

アンケート件数（9月～11月）n=561



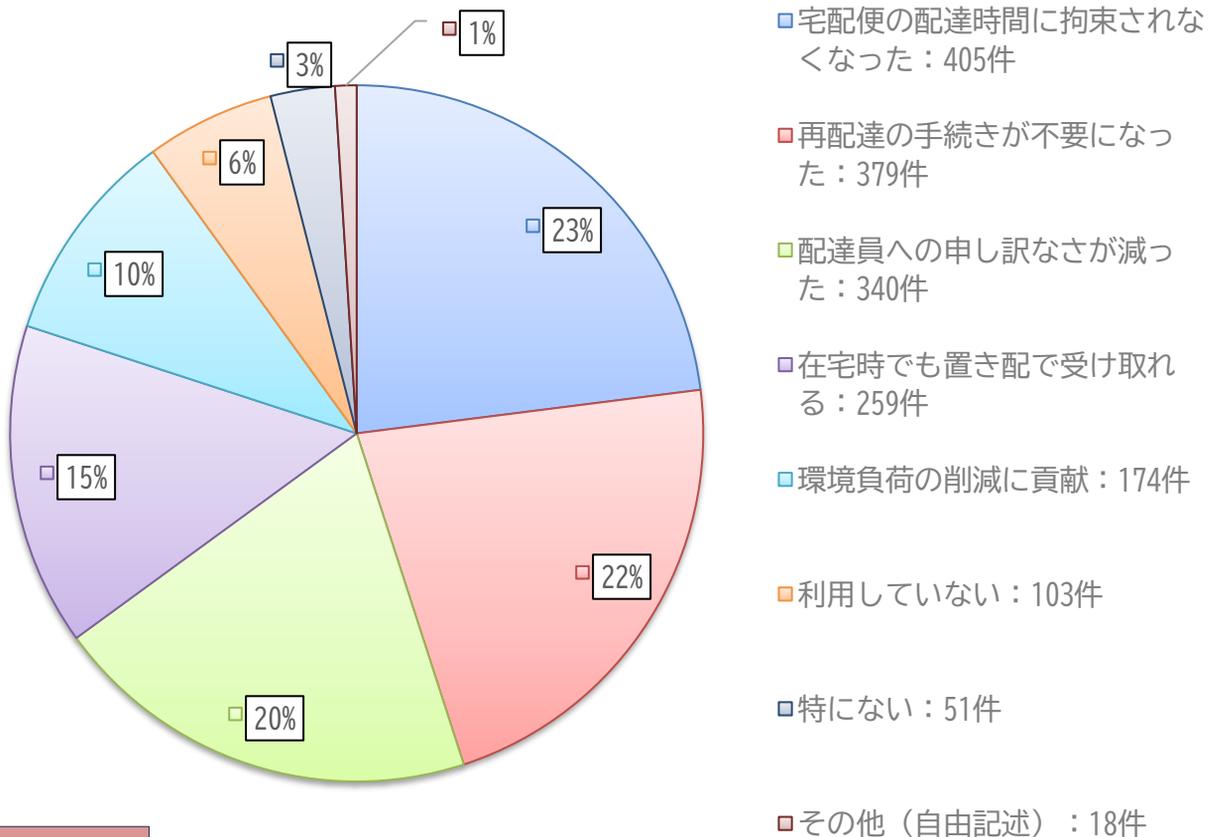
その他 抜粋

- ・クール便(保冷)だったため置き配ができなかった
- ・1週間以上不在だったため
- ・印鑑が必要な荷物(チケット)だったため
- ・家族への荷物だったため、届くことを把握できておらず、宅配バッグを準備していなかったから
- ・荷物が事前に連絡がなく届いたため、受取準備が整っていなかったため
- ・既に宅配バッグに配達されたものがあり、宅配バッグが使えなかった
- ・常に設置していないので予期せぬ宅配物が届いたため
- ・送り主が対面受取を希望したため
- ・対面受取しかできない業者で受取時間も指定できない物で留守にしていたから(ナマモノでもない)
- ・代引きであったから
- ・置き配指定ができなかった

今回のモニター期間で再配達の主な理由は「宅配バッグに入らなかった」が約24.5%、「置き配指定をしていなかった」が約17.6%、「宅配業者が宅配バッグを使用しなかった」が約17.6%、「指定した受取時間に不在にしてしまった」が約13.4%となり、全体の約7割を占めた。

Q11、宅配バッグ（OKIPPA）を利用してよかった点を教えてください （11月分アンケートで質問） ※複数回答

アンケート件数（9月～11月）n=1,729



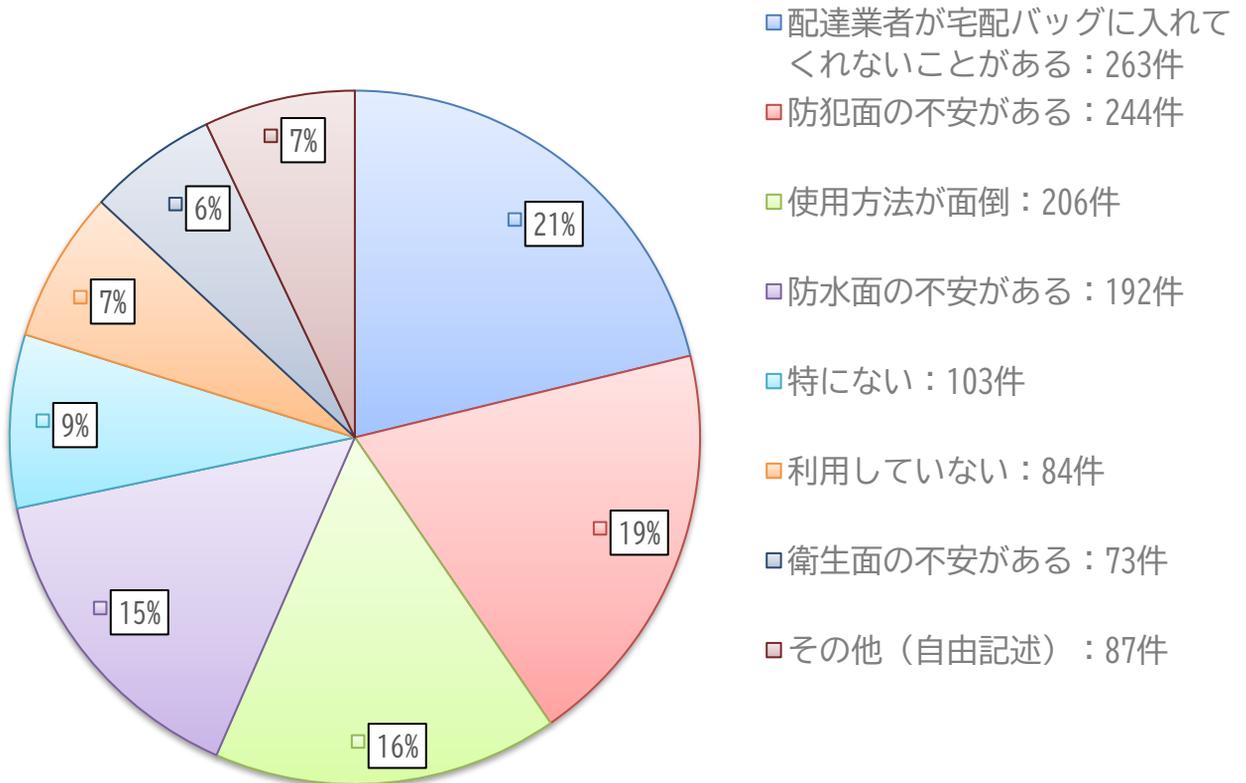
その他 抜粋

- ・配達予定の日には宅配バッグを玄関に設置していくので帰宅を焦ったりせず安心してできます
- ・急に小雨くらいの時に濡れにくくてよかった
- ・高額なものは玄関等への置き配では心配なので鍵があるのは安心
- ・宅配ボックスに入らない荷物も、直置きにならずに置き配を利用して良かった
- ・宅配ボックスのように邪魔にならなくてコンパクトに収納できるところが良かった
- ・配達予定時刻を過ぎたとしても配送業者さんが利用できる安心感
- ・常に設置しているが、宅配業者がほぼ使用してくれないためあまり意味がなかった

宅配バッグを利用してよかった点では「宅配便の配達時間に拘束されなくなった」が約23%と最も多く、次いで「再配達の手続きが不要になった」が約22%、「在宅時でも置き配で受け取れる」が約15%となり、宅配バッグの利便性に対する回答が約6割であった。

Q12、宅配バッグを利用して気になった点を教えてください (11月分アンケートで質問) ※複数回答

アンケート件数 (9月～11月) n=1,252



その他 抜粋

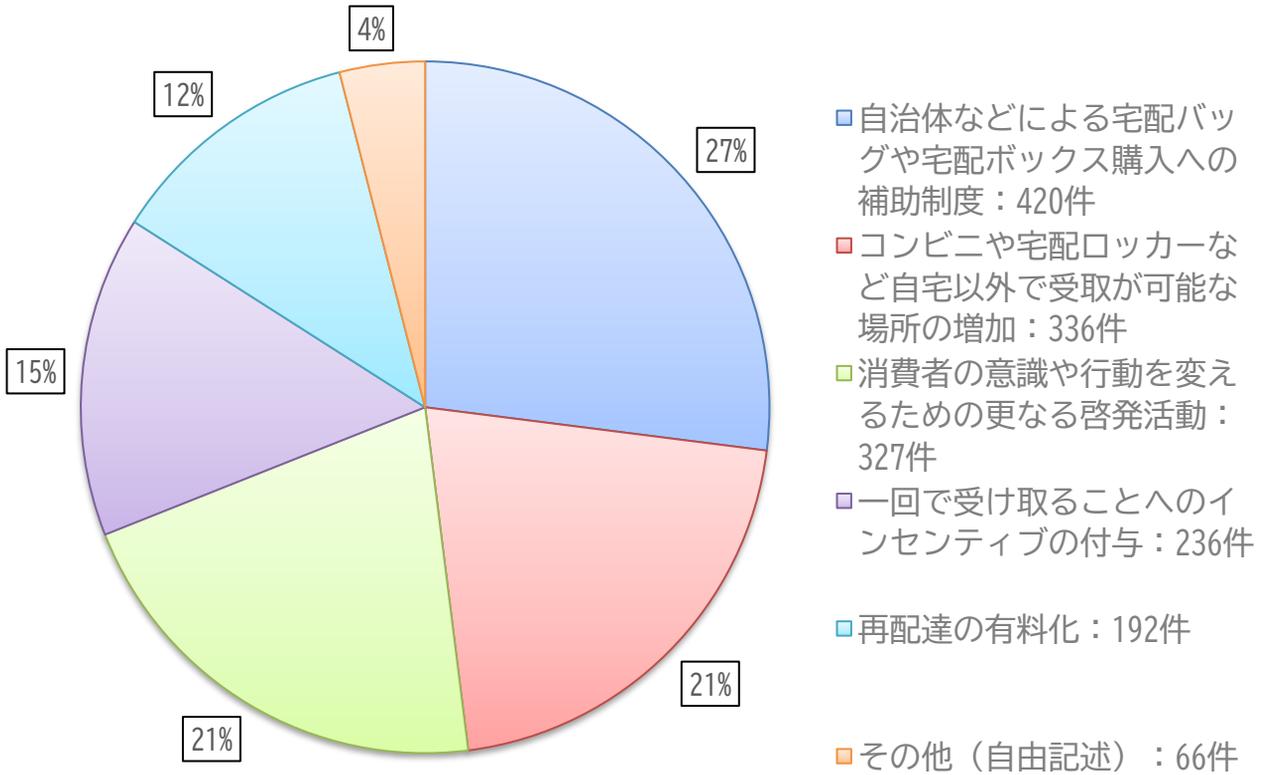
- ・玄関先にぶら下げているが見た目がおしゃれじゃない
- ・使い方が面倒で、自分も業者にも負担になる
- ・1日に2回宅配があると後で宅配に見えた方が困ってしまったことがありました
- ・OKIPPAは使い方が煩雑で宅配業者の方が面倒くさそうにしているので申し訳ない気持ちになる。また出かけているときだけぶら下げると、留守です！とアピールしてるも等しく防犯上できなかった。とはいえ常時ぶら下げていると雨に濡れたり衛生面が心配だった
- ・ドアタイプなのでインシュロックで固定すると取外し出来ないのが残念。ずっとつけたままだとサビそう
で気になるし。バッグだけしまえても付けたままだと風が強いと扉にガンガン当たってるから
外したい
- ・バッグに入れていただいた後、錠をかけてくれない時がありました。おそらく、錠をかけるのが少しやり
づらく感じたので、そのままにしてしまったのかなと思います
- ・事前指定で玄関前、自転車かごとしか選べず、だから業者もそのとおりに置いていってもらったのかと
思うことがあった。「置き配(宅配バッグ)」とはっきり指定できるといいと思った
- ・配達方法を指定できる場合、宅配BOXにチェックを入れていいのか迷う

宅配バッグを利用して気になった点は「配達業者が宅配バッグに入れてくれないことがある」が約21%となった。

次いで「防犯面の不安がある」約19%、「使用方法が面倒」約16%、「防水面の不安がある」約15%と宅配バッグの機能性に対する回答が約6割であった。

Q13、再配達削減のために、今後必要だと思うことは何ですか
(11月分アンケートで質問) ※複数回答

アンケート件数 (9月～11月) n=1,577



その他 抜粋

- ・アプリやLINEで受取日時を指定出来るサービスが広がれば良い
- ・ネット通販で置き配をしやすい注文設計(置き配での注文をするのが複雑で面倒)
- ・安心して置き配が可能な環境敷いては周りの防犯及び人間関係の構築。新築及びリフォーム時の宅配ボックス設置PR及び補助
- ・家にいる予定で時間指定していない時にちょっとの時間出かけないといけなくなる時があるので宅配業者からのお届けメールに置き配でいいという項目を作してほしい
- ・在宅時間に指定配送してもらう
- ・時間指定の義務化、その時間に不在なら再配達有料化。集合住宅へは管理事務所等への1箇所への配達義務化
- ・住宅環境や生活リズムの違いなどがあり、一律にはいかないため、それぞれで可能な意識改善、改善行動など自助努力が必要
- ・宅配ボックス付き玄関ドア、宅配ボックス付き門扉などに替える
- ・宅配業者に宅配バッグの存在をもっと周知して欲しい。せっかく設置してあっても入れてもらえなかった

宅配バッグの「今後必要だと思うこと」については、「補助制度」が約27%、「自宅以外での受取場所の増加」が約21%、「1回で受け取ることへのインセンティブ」が約15%、合計約63%となり、制度的・環境的な支援を求める意識が強い。

4. まとめ

① 宅配バッグ利用方法

モニター結果において、約45%が宅配バッグを常設、約42%が都度設置しており、合計約87%と高い利用率となった。

② 宅配便利用状況

月に1回以上宅配便を利用した割合は約94%、そのうち4回以上利用した割合は約50%となり宅配便を利用する割合が非常に高いことが確認できた。

③ 宅配バッグ利用状況

月平均で約6割が1回以上、宅配バッグを利用しており、モニターの多くが宅配バッグを活用したことが確認できた。

④ 再配達回数

モニター期間を通して、再配達0回の方が約81%となった。

⑤ 利用者満足度

宅配バッグの満足度については、「とても満足」「やや満足」を合わせて約74%となり、多くの利用者から評価を得られた。

⑥ 再配達削減貢献度

再配達削減への貢献について「とてもそう思う」「ややそう思う」が約89%となった。利用者自身が宅配バッグの効果を実感しており、再配達削減への意識向上につながっていることがわかった。

⑦ 宅配バッグ継続利用意向

継続利用についても、「とてもそう思う」「ややそう思う」が約87%という結果となり、宅配バッグを一度使用したことで利便性が理解され、今後も使い続けたいと感じる利用者が多数存在することがわかった。

⑧ 宅配バッグ等にかけることができる費用

費用感については、「5千円まで」が約33%「3千円まで」が約45%となり、置き配にかけることができる費用の目安が5千円未満であることがわかった。

⑨ 宅配バッグを利用しなかった理由

宅配バッグを利用しなかった理由の約50%は、時間指定受取・在宅受取・宅配ロッカー利用など、そもそも再配達が発生しにくい状況によるものだった。これは宅配バッグの否定ではなく、利用者が配達方法をうまく使い分けできていることが確認できる結果となった。

⑩ 再配達になった理由

再配達的主要な理由は、「宅配バッグに入らなかった」「置き配指定をしていなかった」「宅配業者が使用しなかった」「不在にした」などで約73%を占めた。要因が明確であるため、運用ルールの改善や宅配業者への周知強化によって、さらなる再配達削減が見込める結果となった。

4. まとめ

⑪ 宅配バッグを利用して良かった点

「宅配便の配達時間に拘束されなくなった」が約23%と最多で、次いで「再配達の手続きが不要になった」約22%、「在宅時でも置き配で受け取れる」約15%と宅配バッグの利便性に対する回答が約60%となり、利用者の利便性向上について確認できた。

⑫ 宅配バッグを利用して気になった点

宅配バッグを利用して気になった点は「宅配業者が宅配バッグに入れてくれないことがある」が最多で約21%となった。次いで「防犯面の不安がある」約19%、「使用方法が面倒」約16%、「防水面の不安がある」約15%と宅配バッグの機能性に対する意見が約6割であった。宅配業者への周知、製品の機能性という課題が見える結果となった。

⑬ 再配達削減のために今後必要だと思うこと

再配達削減のために「今後必要だと思うこと」については、「補助制度」が約27%、「自宅以外での受取場所の増加」が約21%、「1回で受け取ることへのインセンティブ」が約15%、合計約63%となり、制度的・環境的な支援を求める意識が強いことがわかった。

5. 総合まとめ

9割近くのモニターに、宅配バッグを利用することで再配達削減に貢献できた実感していただけたことが、アンケート結果により確認できた。

宅配バッグに対する満足度も高く、宅配バッグを継続して利用したいという意向のモニターの割合も非常に高かった。

今後の課題として、製品の改善や宅配業者への周知強化を並行して行うことで、更なる再配達の削減が見込めると考えられる。

また、置き配をはじめとした多様な受取方法を活用するような消費者の行動変容、意識改革を促していく必要がある。

加えて、置き配について、荷物の誤配、指定場所へ配送された荷物の盗難や破損、配送伝票からの個人情報流出といった課題への対応方策等についての国の整理に注意を払う必要がある。