



置き配利用者の約2割がトラブルを経験、 「誤配」「盗難」への不安がさらなる普及の課題に

宅配の受け取りに関する実態調査

宅配の受け取りに関する実態調査

置き配利用者の約2割がトラブルを
経験、「誤配」「盗難」への不安も



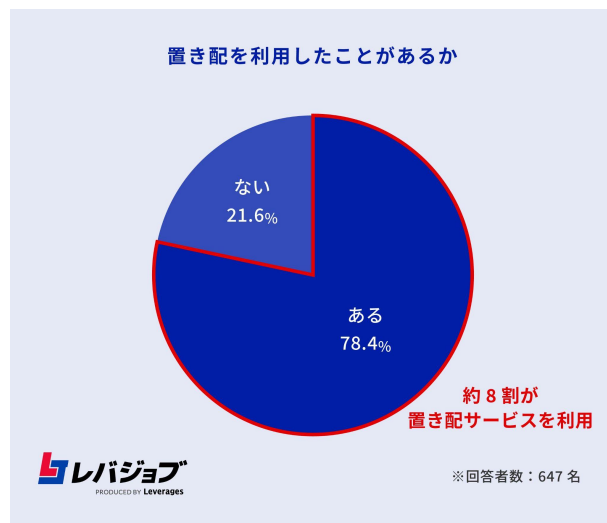
レバレッジズ株式会社が運営するエッセンシャルワーカー向けキャリア支援サービス「レバジョブ」(<https://levjob.jp/>)は、全国の20代～60代以上の男女647名を対象に、「宅配の受け取りに関する実態調査」を実施しました。

〈調査サマリー〉

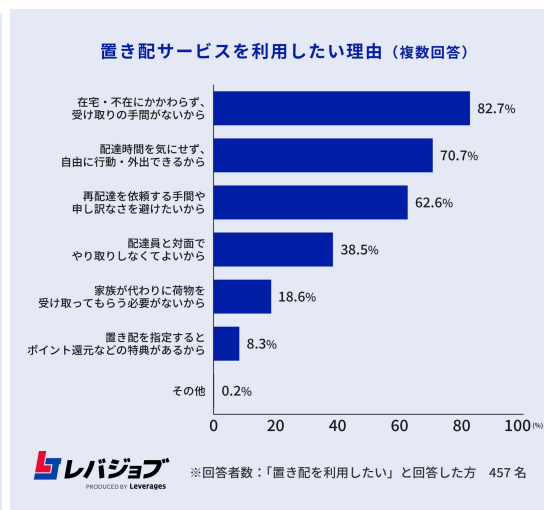
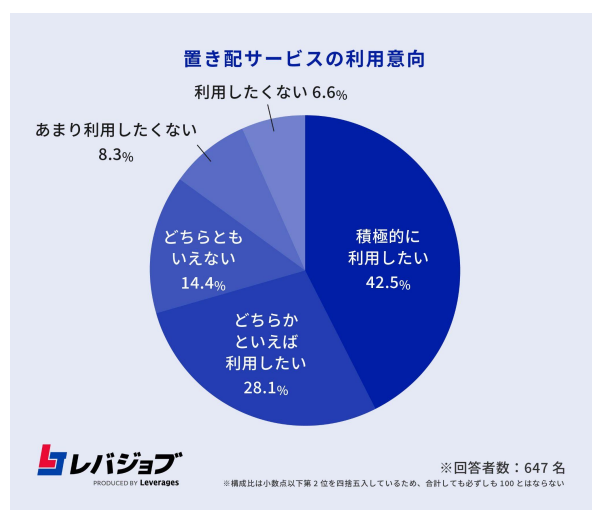
1. 約8割が置き配サービスを利用、理由は「受け取りの手間がない」が最多
2. 置き配利用者の約2割がトラブルを経験、誤配や破損・汚損などの被害も
3. 約4割が「自宅外の受取サービス」を利用、受取方法の多様化が進む
4. 配達員のオートロック解錠、約3人に1人が「利用したい」と回答

1. 約8割が置き配サービスを利用、理由は「受け取りの手間がない」が最多

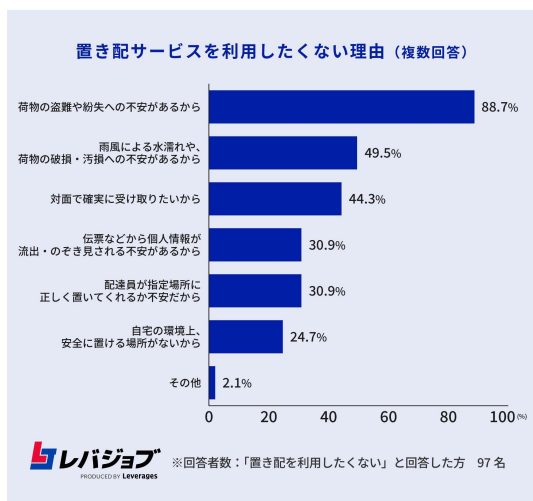
これまでに置き配を利用したことがあるか尋ねたところ、「利用したことがある(78.4%)」が約8割に上りました。



また、置き配サービスの利用意向については、約4割が「積極的に利用したい(42.5%)」と回答しています。置き配を利用したい理由としては「在宅・不在にかかわらず受け取りの手間がないから(82.7%)」が最多となり、次いで「配達時間を気にせず自由に外出できるから(70.7%)」「再配達を依頼する手間や申し訳なさを避けたいから(62.6%)」が続きます。



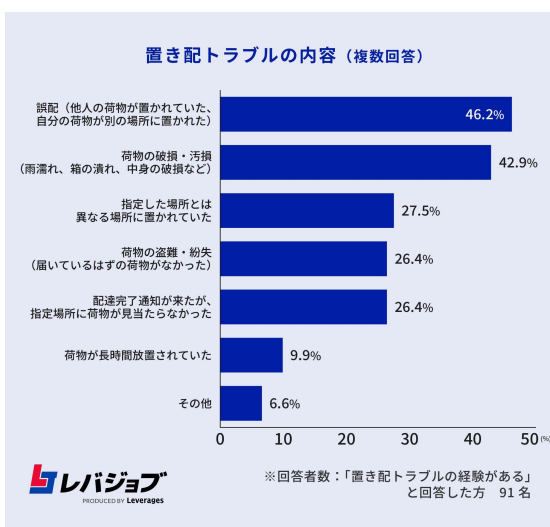
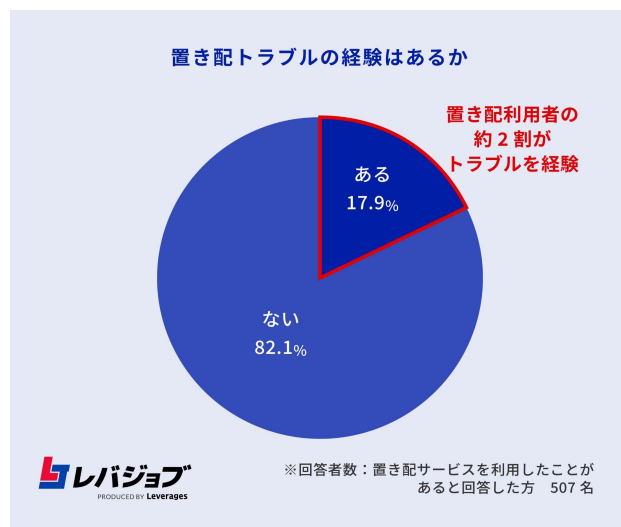
一方で、利用したくない理由としては「荷物の盗難や紛失への不安があるから(88.7%)」が最も多く、次いで「雨風による水濡れや、荷物の破損・汚損への不安があるから(49.5%)」が挙げられました。



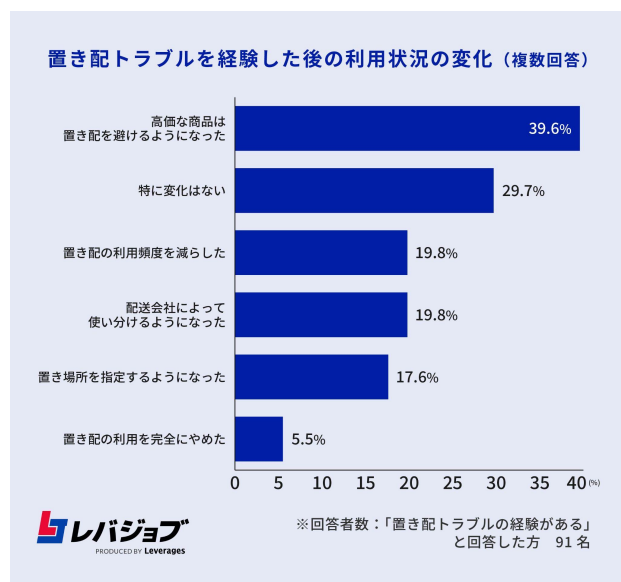
2.置き配利用者の約2割がトラブルを経験、誤配や破損・汚損などの被害も

置き配利用者にトラブル経験の有無を聞いたところ、置き配利用者の約2割が「トラブルを経験したことがある(17.9%)」と回答しました。

具体的なトラブル内容としては、「誤配(他人の荷物が置かれていた、自分の荷物が別の場所に置かれた)(46.2%)」が最も高く、次いで「荷物の破損・汚損(42.9%)」が続きます。

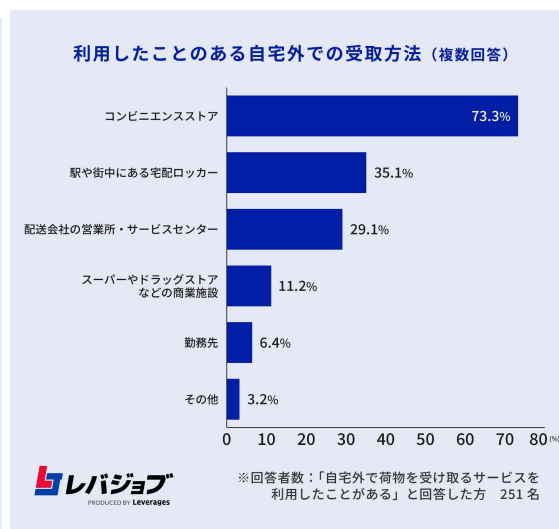
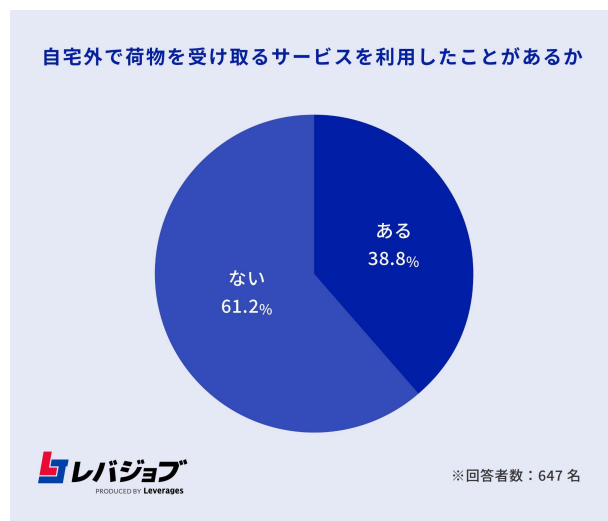


トラブルを経験した後の利用状況の変化では、「高価な商品は置き配を避けるようになった(39.6%)」が最も高く、「置き配の利用頻度を減らした(19.8%)」「配送会社によって使い分けるようになった(19.8%)」など、利用者がリスクを考慮しながら置き配を活用している実態が明らかになっています。

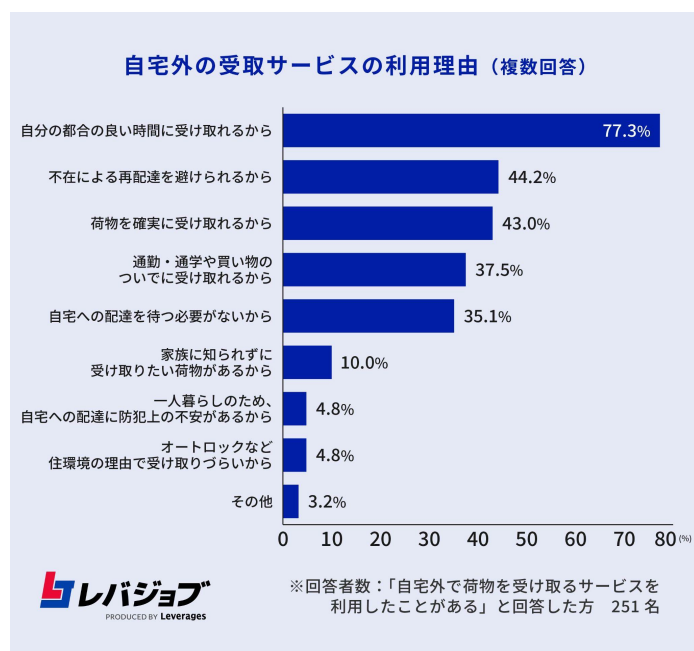


3. 約4割が「自宅外の受取サービス」を利用、受取方法の多様化が進む

置き配や対面受け取り以外の「自宅外での受取サービス」を利用したことがある人は38.8%と、約4割に上りました。利用したことのある受取方法としては「コンビニエンスストア(73.3%)」「駅や街中にある宅配ロッカー(35.1%)」「駅や街中にある宅配ロッカー(35.1%)」が上位に挙げられました。

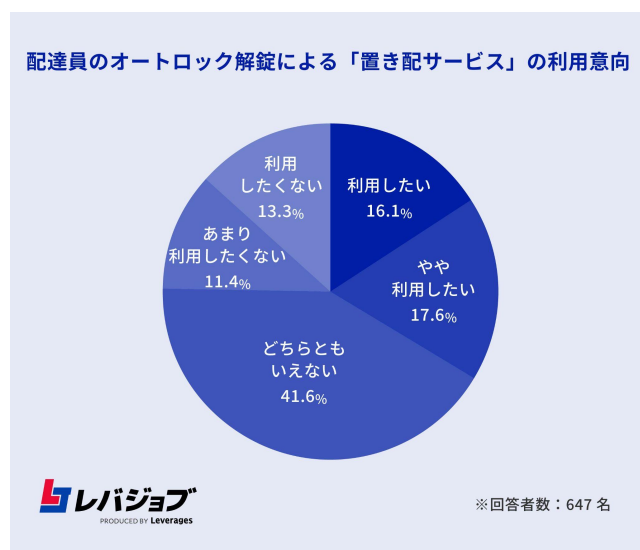


利用理由は「自分の都合の良い時間に受け取れるから(77.3%)」が最も多く、「不在による再配達を避けられるから(44.2%)」「荷物を確実に受け取れるから(43.0%)」と続きます。利用者の都合に合わせて荷物を受け取れる手段として利用されており、再配達を避けるための選択肢の一つになりつつあることが分かりました。



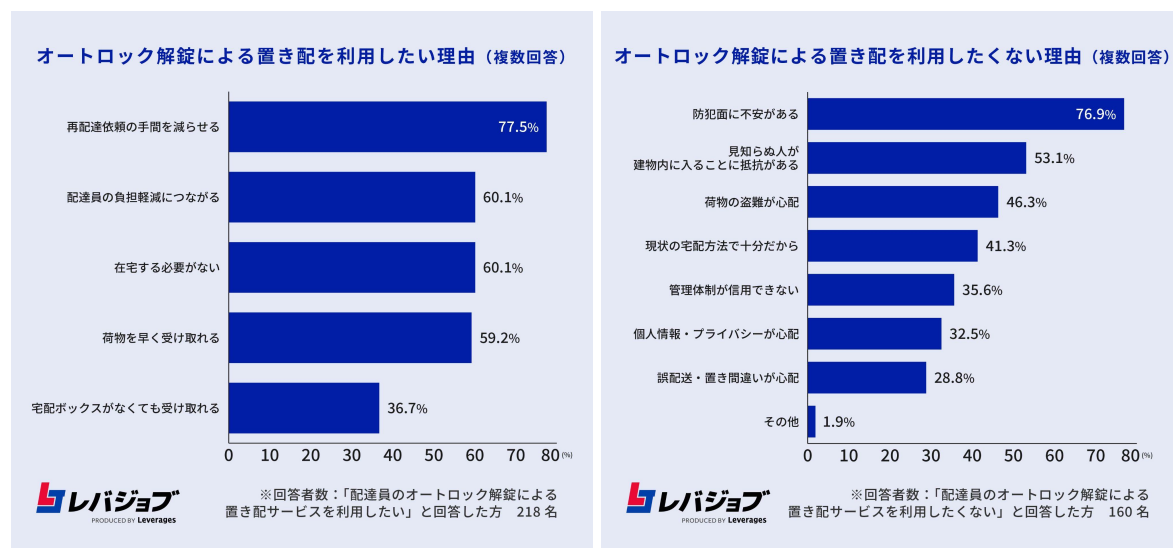
4. 配達員のオートロック解錠、約3人に1人が「利用したい」と回答

近年、事前許可のもと認証された配達員がマンションのオートロックを一時的に通過し、玄関前まで配達する仕組み（オートロック解錠システム）の導入が進んでいます。このような仕組みの利用意向を聞いたところ、「利用したい（16.1%）」「やや利用したい（17.6%）」を合わせた約3人に1人が利用に前向きであることが分かりました。



利用したい理由として最も多かったのは、「再配達を依頼する手間を減らせるから（77.5%）」で、次いで「配達員の負担軽減につながるから（60.1%）」「在宅する必要があるから（60.1%）」と続きます。

一方、利用したくない理由としては、「防犯面に不安があるから(76.9%)」が約8割と最も高く、次いで「見知らぬ人が建物内に入ることに抵抗があるから(53.1%)」「荷物の盗難が心配だから(46.3%)」が続きました。利便性への期待がある一方で、セキュリティやプライバシーへの懸念が、サービス普及に向けた課題となっていることが分かります。



〈事業責任者 森山のコメント〉

物流業界では、ドライバー不足やEC市場の拡大を背景に、再配達の削減や配送効率の向上が喫緊の課題となっています。こうした状況を受け、政府は「総合物流施策大綱(2026～2030年度)」において、置き配や宅配ボックスなどの非対面受け取りの普及を重要施策の一つと位置付けるとともに、2030年度までに多様な受け取り方法の利用率を約50%まで引き上げる目標を掲げています。※1

今回の調査では、約8割が置き配を利用した経験がある一方で、利用者の約2割が何らかのトラブルを経験していることが明らかになりました。また、トラブルを経験した人からは、「高価な商品は置き配を避けるようになった」「配送会社によって受け取り方法を使い分けるようになった」といった声も見られ、荷物の内容や状況に応じて受け取り方法を選択している実態もうかがえます。

置き配は、再配達の削減や配送効率の向上に寄与する有効な手段である一方、安心して利用してもらうためには、防犯性や利便性への配慮も欠かせません。荷物の内容や住環境に応じて受取方法を適切に使い分けることに加え、配送日時や置き場所を事前に設定するなど、利用者一人ひとりの行動が物流全体の負荷軽減にもつながります。持続可能な物流インフラを実現するた

めには、利用者と物流事業者がそれぞれの立場で工夫を重ねながら、社会全体で物流を支えていくことが求められているのではないのでしょうか。

※1:国土交通省,総合物流施策大綱(2026年度～2030年度)

<https://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/butsuryu03100.html>



◆森山 智典(Tomonori Moriyama)レバジョブサービス責任者

2020年にレバレージーズ株式会社へ入社。IT領域におけるキャリア支援に従事した後、福岡支店長およびエリアマネージャーを歴任し、地方拠点の立ち上げ・事業拡大を牽引。現在は、エッセンシャルワーカー向けキャリア支援サービス「レバジョブ」の立ち上げを担い、サービス責任者として事業全体を統括している。

<調査概要>

調査年月:2026年7月17日～7月21日

調査方法:インターネット調査

調査主体:レバレージーズ株式会社

実査委託先:GMOリサーチ&AI株式会社

有効回答数:647名

調査対象:荷物を自身で受け取る機会がある20代～60代以上の男女

レバジョブ(<https://levjob.jp/>)

レバジョブは、人々の生活やインフラなどの維持に必要不可欠(Essential)な仕事に従事する“エッセンシャルワーカー”と呼ばれる方々向けの転職サービスです。エッセンシャルワーク領域では、国内の生産年齢人口の減少や高齢化により、人手不足が深刻化しています。特に、近年人手不足や長時間労働が深刻化している物流・建設業界への支援を皮切りに、転職・採用支援を通して、誰もが安心して暮らせる社会の実現を目指します。

レバレージーズ株式会社(<https://leverages.jp/>)

本店所在地:東京都渋谷区渋谷二丁目24番12号 渋谷スクランブルスクエア24階/25階

代表取締役:岩槻 知秀

資本金:5,000万円

設立:2005年4月

事業内容:IT、医療・ヘルスケア領域をはじめとした人材事業、SaaS事業、M&Aコンサルティング事業 など

「社会課題の解決」を軸に、IT、医療・ヘルスケア領域をはじめとした人材事業・SaaS事業、M&Aコンサルティング事業など、国や業界をまたいだ様々な領域で60以上のサービスを展開。2005年に創業以来、黒字経営を継続し2025年度は年商1700億を突破しました。業界を絞らないポートフォリオ経営と、各分野のスペシャリストが集うインハウスの組織体制で、時代を代表するグローバル企業を目指します。(会計基準変更後)

本リリースに関する報道関係のお問い合わせ

レバレッジズ株式会社 広報部

TEL:03-5774-2900 MAIL: pr@leverages.jp