

「宅配利用についてのアンケート」まとめ①

ネット通販の普及・拡大に伴う荷物の増加、人手不足の深刻化で宅配便業界のニュースに注目が集まる中、全国の女性を対象に宅配利用についてのアンケートを実施した。

【宅配便の受け取り頻度、宅配便で受け取っているもの、3年前と比較した宅配便受け取り頻度の変化、どんなものを受け取ることが増えたか】

日頃の宅配便の受け取り頻度は「月に2~3回程度」が最も多く28.7%。次いで「週1回程度」21.9%、「月1回程度」19.7%。

「週1回以上」受け取っている女性は36.2%。若い年代は受け取り頻度が高い傾向にあり、20代と30代では「週1回以上」が4割超。

日頃宅配便で受け取っているのは「ネット通販」が86.8%と圧倒的。次いで「実家や親戚からの衣類や食品などの仕送り」27.5%、「母の日やお中元・お歳暮などのギフト」18.4%。

20代・30代は「ネットオークション・メルカリなど個人間取引」、60代以上は「母の日やお中元・お歳暮などのギフト」「産地取り寄せ」、

専業主婦は「母の日やお中元・お歳暮などのギフト」の割合が高め。

3年前と比較して宅配便の受け取り頻度は「増えた」が約半数。

若い年代ほど「増えた」割合が多い(20代で75.9%、30代で62.7%が「増えた」)。

専業主婦やパート・アルバイト勤務の女性と比べフルタイム勤務の女性は「増えた」人が多く、56.6%。

どんなものを受け取ることが増えたのか聞いたところ、やはり「ネット通販」が80.1%とダントツ。

次いで「ネットオークション・メルカリなど個人間取引」16.3%、「ふるさと納税の返礼品」12.4%。

20代・30代は「ネットオークション・メルカリなど個人間取引」の割合が高い。

【宅配便の発送頻度、宅配便で送っているもの、3年前と比較した宅配便発送頻度の変化、どんなものを発送することが増えたか】

日頃の宅配便の発送頻度は「ほとんど発送することはない」45.6%、「2~3か月に1回以下」28.0%、「月1回程度」12.3%の順。

「月1回以上」送っている女性は26.5%。20代は頻度高めで「月1回以上」送っている人が多く、41.8%。

日頃宅配便で送っているのは「離れて住む家族や親戚への衣類や食品などの仕送り」40.2%、「母の日やお中元・お歳暮などのギフト」38.6%、「ネットオークション・メルカリなど個人間取引」31.0%の順。

20代・30代とフルタイム勤務の女性は「ネットオークション・メルカリなど個人間取引」、60代以上は「離れて住む家族や親戚への衣類や食品などの仕送り」「旅行やゴルフなどの荷物」、専業主婦とパート・アルバイト勤務の女性は「離れて住む家族や親戚への衣類や食品などの仕送り」の割合が高め。

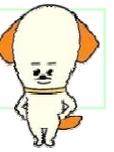
3年前と比較しての宅配便の発送頻度は「変わらない(67.7%)」を除けば「増えた(21.5%)」人が多い。

特に20代・30代に「増えた」割合が高い(20代:45.6%、30代:27.3%)。

どんなものを発送することが増えたのか聞いたところ、「ネットオークション・メルカリなど個人間取引」が50.6%とダントツ。次いで「離れて住む家族や親戚への衣類や食品などの仕送り(29.0%)」。

20代・30代とフルタイムは「ネットオークション・メルカリなど個人間取引」、50代・60代とパート・アルバイトは「離れて住む家族や親戚への衣類や食品などの仕送り」、

専業主婦は「母の日やお中元・お歳暮などのギフト」の割合が高め。



「宅配利用についてのアンケート」まとめ②

【宅配便業界のニュースの認知度、宅配便業界のニュースを受けての変化、宅配便サービス変更に対する気持ち】

ネット通販の普及・拡大に伴う荷物の増加、人手不足の深刻化で宅配便のサービス維持が厳しくなっていることに注目が集まっているが、このようなニュースについての**認知度は97.4%**。

宅配便関連のニュースを受けて変化があったかを複数回答で聞いたところ、「**到着時刻や再配達時間を以前より気にするようになった**」が約半数で最も多かった。次いで「配達員をねぎらう気持ちが強くなった」44.5%。「特に変化はない」と答えた人も26.7%いる。年代別で見ると、20代は「駅など身近なところに宅配ロッカーが設置された」「コンビニ受け取りを利用するようになった」、30代は「到着時刻や再配達時間を以前より気にするようになった」、60代以上は「配達員をねぎらう気持ちが強くなった」の割合が高め。

宅配会社の「配達時間帯の変更」「当日の再配達受け付け締め切り時間の繰り上げ」については「働く人を守ることになるので賛成」という声が多く、7割超。

「**基本運賃の値上げ**」に対しては「**嫌だが仕方がないので今後も利用する**」が**55.9%**と多数派だ。

専業主婦とパート・アルバイトに比べ、フルタイムは全体的に「嫌だが仕方がないので今後も利用する」という声が多め。自宅で受け取れる時間が限られていて切実だからだろう。

【宅配便の荷物を自宅で受け取れないことがあるか、駅や街のロッカーの利用経験・満足度・今後の利用意向、利用したくない理由】

宅配便の荷物を**自宅で受け取れないことがある**人が**48.3%**。

若い年代ほど受け取れないことが多い傾向にあり、20代・30代とフルタイムは「受け取れないことがある」人が多い(20代:72.2%、30代:59.9%、フルタイム:64.0%)。

宅配便の荷物を自宅で受け取れないことがある人のうち、**駅や街のロッカーで受け取る方法を利用した経験があるのは7.0%**とまだ少ないものの、利用経験者の**満足度は84.2%**と高い。

駅や街の宅配ロッカー利用経験がない人に今後の利用意向をたずねたところ、「**利用したい**」が**45.5%**と現状では半々といったところだった。

「利用したい」割合が多かったのは**20代~40代とフルタイム**など、「宅配便の荷物を自宅で受け取れないことがある」が半数を超える層だ。

「利用したくない」理由は、そのために駅まで荷物を取りに行くのが面倒、駅から遠い、子連れやバス便などで帰るのが大変、紛失や盗難などセキュリティが不安など。

荷物の大きさや重さがわからないと不安、重い荷物を持って帰るのが厳しいという声も多かったが、**軽くて小さいと分かっているものならいいと思う**という声も。

【コンビニ受け取りの利用経験・満足度・今後の利用意向、利用したくない理由、宅配サービス全般についての希望、宅配トラブルについてのエピソード】

宅配便の荷物を自宅で受け取れないことがある人のうち、**コンビニで受け取る方法を利用した経験があるのは26.1%**(60代以上と専業主婦は利用経験率低め)。**満足度は87.2%**と高い。

コンビニ受け取り経験のない人の今後の利用意向では「**利用したい**」が**56.3%**と「利用したくない」をやや上回った。やはり**20代とフルタイム**で利用意向強め。「利用したくない」理由は、持って帰る・取りに行くのが面倒、家の近くにコンビニがない、重い荷物だと持って帰れない、コンビニに預けるのが不安、個人情報やコンビニの店員に知られることに抵抗があるなどの声が多かった。

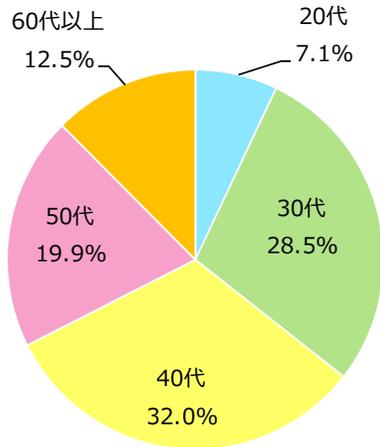
宅配サービス全般についてもっとこうだったらいいのにと考えることは、「**荷物の配達がある場合に、お届け日時が前もってわかり、事前に時間変更できるサービスがすべての宅配会社であればいいのに**」という声が多かった。ほか、「もっと細かい区切りでの時間指定」「荷物がいまだどこにあるか確認できるGPS機能やお知らせメール」「クール便も対応可能な宅配ボックスの設置」「いくつかの配送会社やネットショップのものがまとめて届くサービス」「急ぎません便を選んだり、営業所やコンビニ受け取りをしたら割引サービス」「お互いに合意したら玄関先に置いておけるサービス」などの声希望として寄せられた。「**過剰包装をやめたらポストインできるのに**」「**重さやサイズがあらかじめわかればコンビニや宅配ロッカー受け取りがしやすい**」などの声も少なからずあった。

宅配トラブルにあったことがある女性は28.4%。違う人の家に自分の荷物が届いてあけられたなどの誤配達トラブル、厳重包装してワレモノ厳禁表示したのに商品が割れていたなどの破損トラブルのほか、指定時間に届かなかった、在宅していたのに不在扱いにされた、商品発送済みになっているのに届いていなかった、間違えてほかの部屋の宅配ボックスに入れられた、冷蔵品が常温で届いてしまった、など様々なエピソードが寄せられた。

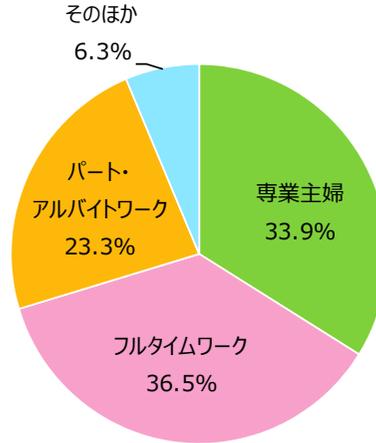


「宅配利用についてのアンケート」回答者プロフィール

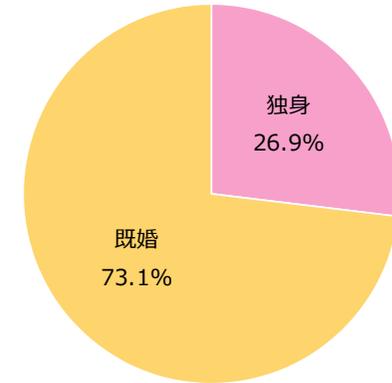
【年代】



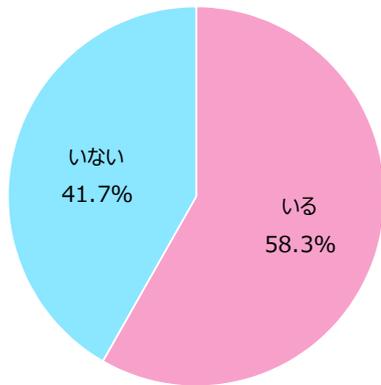
【働き方】



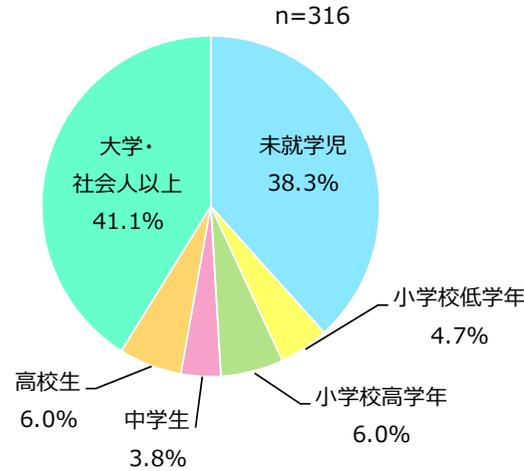
【未既婚】



【子どもの有無】



【末子年齢】



【居住地】

No.	居住地	n	%
1	北海道	45	4.0
2	青森県	1	0.1
3	岩手県	6	0.5
4	宮城県	40	3.6
5	秋田県	2	0.2
6	山形県	0	0.0
7	福島県	8	0.7
8	茨城県	6	0.5
9	栃木県	8	0.7
10	群馬県	4	0.4
11	埼玉県	51	4.6
12	千葉県	77	6.9
13	東京都	204	18.2
14	神奈川県	118	10.5
15	新潟県	3	0.3
16	富山県	2	0.2
17	石川県	8	0.7
18	福井県	0	0.0
19	山梨県	2	0.2
20	長野県	1	0.1
21	岐阜県	6	0.5
22	静岡県	7	0.6
23	愛知県	63	5.6
24	三重県	5	0.4

No.	居住地	n	%
25	滋賀県	6	0.5
26	京都府	34	3.0
27	大阪府	161	14.4
28	兵庫県	125	11.2
29	奈良県	4	0.4
30	和歌山県	8	0.7
31	鳥取県	0	0.0
32	島根県	0	0.0
33	岡山県	9	0.8
34	広島県	20	1.8
35	山口県	0	0.0
36	徳島県	1	0.1
37	香川県	6	0.5
38	愛媛県	6	0.5
39	高知県	0	0.0
40	福岡県	52	4.6
41	佐賀県	2	0.2
42	長崎県	1	0.1
43	熊本県	5	0.4
44	大分県	4	0.4
45	宮崎県	0	0.0
46	鹿児島県	6	0.5
47	沖縄県	2	0.2
	不明	0	
	全体	1119	100.0



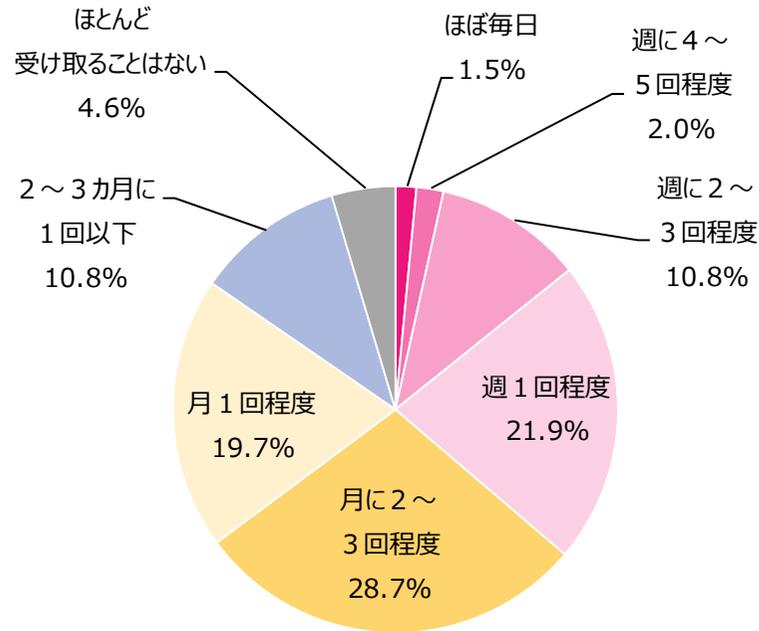
【設問一覧】

- Q1. あなたは日頃、宅配便をどのぐらいの頻度で受け取っていますか？
- Q2. <ほとんど受け取ることはない>と答えた方以外>あなたは日頃、宅配便でどんなものを受け取っていますか？あてはまるものをいくつかでも
- Q3-1. 3年前と比較して、宅配便の受け取り頻度は増えましたか、減りましたか？
- Q3-2. <宅配便の受け取り頻度が増えた、やや増えたと答えた方>どんなものを受け取ることが増えましたか？あてはまるものをいくつかでも
- Q4. あなたは日頃、宅配便をどのぐらいの頻度で発送していますか？自宅から集荷を申し込んで送る、宅配会社の営業所やコンビニへ持ち込んで送るなど、自分で発送の手配をする場合についてお答えください。
- Q5. <ほとんど発送することはない>と答えた方以外>あなたは日頃、宅配便でどんなものを発送していますか？あてはまるものをいくつかでも
- Q6-1. 3年前と比較して、宅配便を発送する頻度は増えましたか、減りましたか？
- Q6-2. <宅配便の発送頻度が増えた、やや増えたと答えた方>どんなものを発送することが増えましたか？あてはまるものをいくつかでも
- Q7-1. ネット通販の普及・拡大に伴い荷物の増加が続く一方、人手不足の深刻化で、宅配便のサービス維持が厳しくなっていることに注目が集まっています。あなたはこのようなニュースについて、知っていますか？
- Q7-2. <内容まで知っている、聞いたことはあるが詳しくはわからない>と答えた方>宅配便関連のニュースを受けて、周囲の宅配に関する環境やあなた自身の宅配利用の仕方に変化がありましたか？あてはまるものをいくつかでも
- Q8-1. 次の動きについて、あなたの意見に近いものを選択してください<宅配会社の「配達時間帯」の指定枠の変更(正午~午後2時における時間帯指定の撤廃など)>
- Q8-2. 次の動きについて、あなたの意見に近いものを選択してください<宅配会社の当日の再配達受付締切り時間の繰り上げ(当日の再配達の受付締切り時間を20時から19時に一時間繰り上げ)>
- Q8-3. 次の動きについて、あなたの意見に近いものを選択してください<宅配会社の宅配便の基本運賃の値上げ>
- Q9. あなたは宅配便の荷物を、自宅で受け取れないことがありますか？
- Q10-1. <宅配便の荷物を自宅で受け取れないことがよくある・ときどきある方>自宅で宅配便の荷物を受け取れない場合に、駅や街の宅配ロッカーで受け取る方法を利用したことがありますか？
- Q10-2. <駅や街の宅配ロッカーを利用したことがある方>駅や街の宅配ロッカーを利用していかがでしたか？その理由も教えてください
- Q10-4. <駅や街の宅配ロッカーを利用したことがない方>今後、自宅や自宅の宅配ボックスで宅配便の荷物を受け取れない場合に、駅や街の宅配ロッカーで受け取る方法を利用してみたいと思いますか？
- Q10-5. <駅や街の宅配ロッカーを利用したくない>と答えた方>駅や街の宅配ロッカーを利用したくないのはなぜですか？自由にお書きください
- Q11-1. <宅配便の荷物を自宅で受け取れないことがよくある・ときどきある方>自宅で宅配便の荷物を受け取れない場合に、コンビニで受け取る方法を利用したことがありますか？
- Q11-2. <コンビニ受け取りを利用したことがある方>コンビニ受け取りを利用していかがでしたか？その理由も教えてください
- Q11-4. <コンビニ受け取りを利用したことがない方>今後、自宅や自宅の宅配ボックスで宅配便の荷物を受け取れない場合に、コンビニで受け取る方法を利用してみたいと思いますか？
- Q11-5. <コンビニ受け取りを利用したくない>と答えた方>コンビニ受け取りを利用したくないのはなぜですか？自由にお書きください
- Q12. 宅配サービス全般について、もっとこうだったらいいのと思うことはありますか？あれば自由にお書きください
- Q13-1. あなたは、宅配トラブルにあったことがありますか？
- Q13-2. <宅配トラブルにあったことがある>と答えた方>具体的にどんなトラブルにありましたか？ご自由にお書きください



Q1. あなたは日頃、宅配便をどのくらいの頻度で受け取っていますか？

【全体】



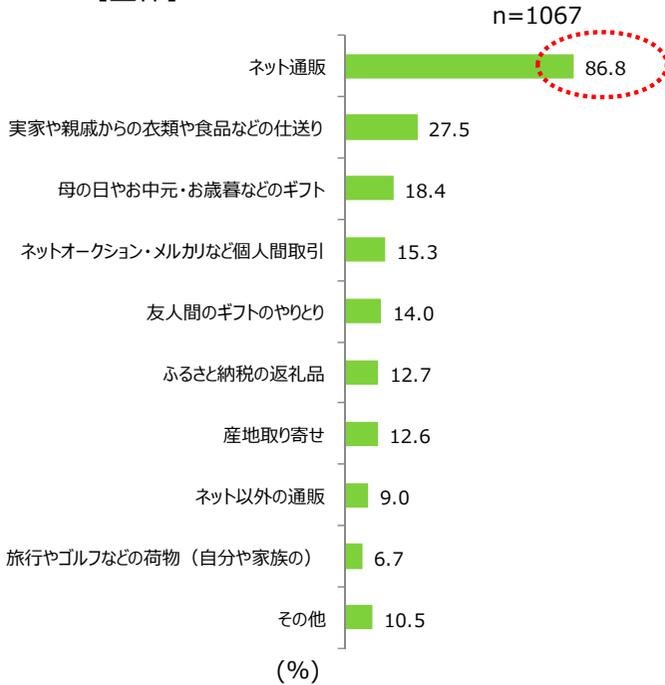
【年代別】



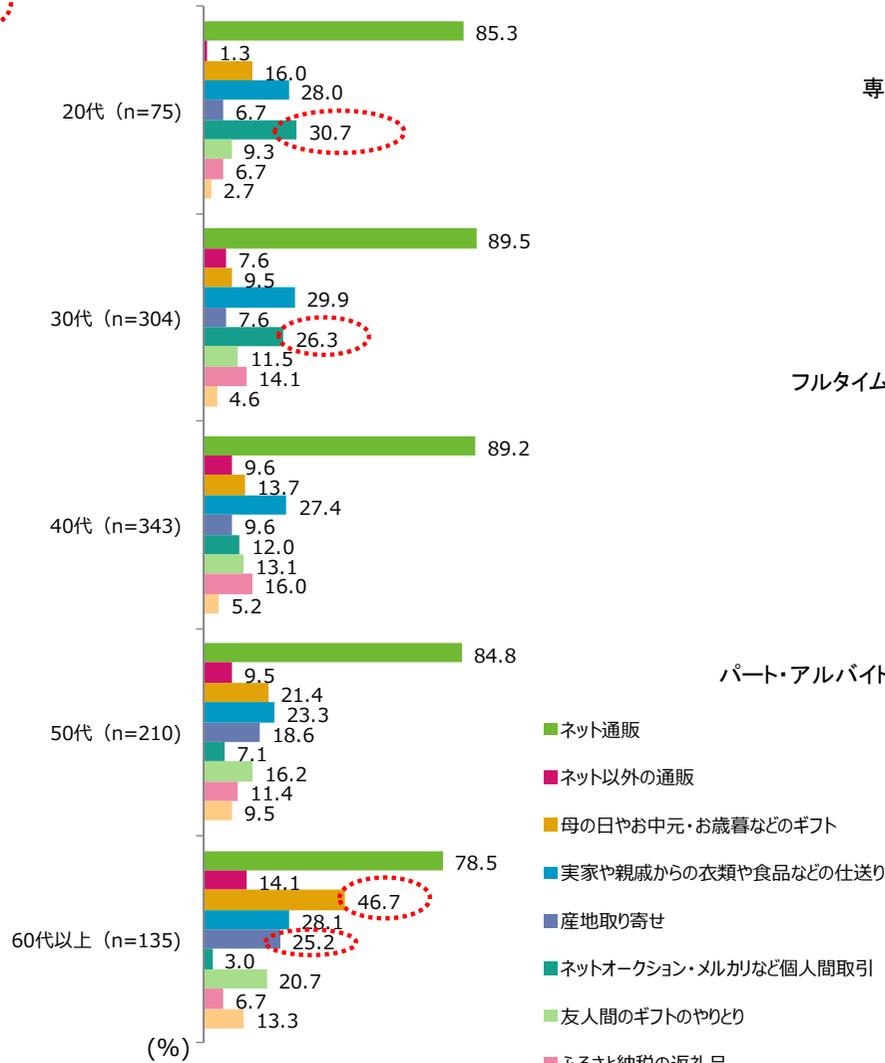


Q2. <ほとんど受け取ることはない方以外>あなたは日頃、宅配便でどんなものを受け取っていますか？あてはまるものをいくつでも

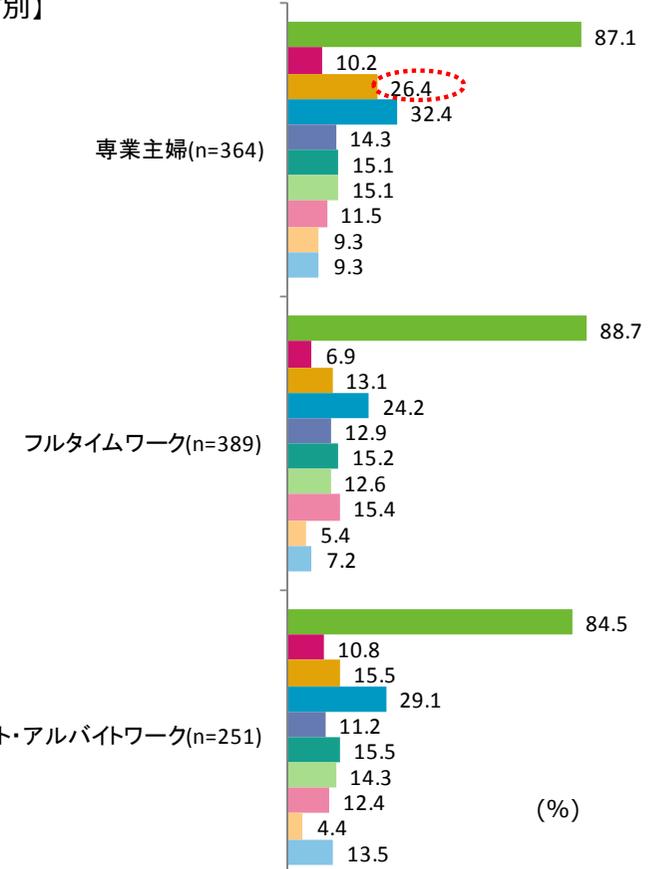
【全体】



【年代別】



【働き方別】

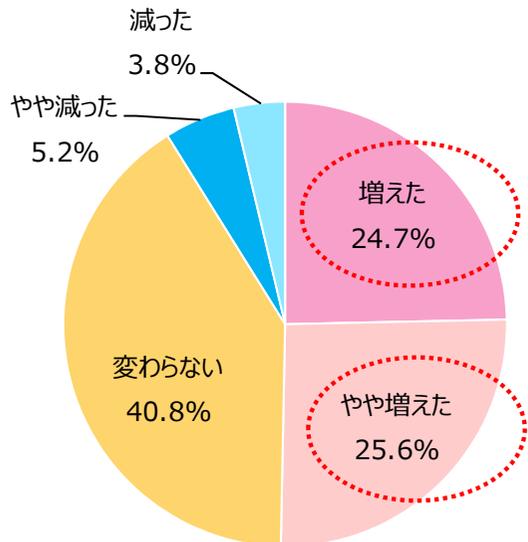


- ネット通販
- ネット以外の通販
- 母の日やお中元・お歳暮などのギフト
- 実家や親戚からの衣類や食品などの仕送り
- 産地取り寄せ
- ネットオークション・メルカリなど個人間取引
- 友人間のギフトのやりとり
- ふるさと納税の返礼品
- 旅行やゴルフなどの荷物 (自分や家族の)

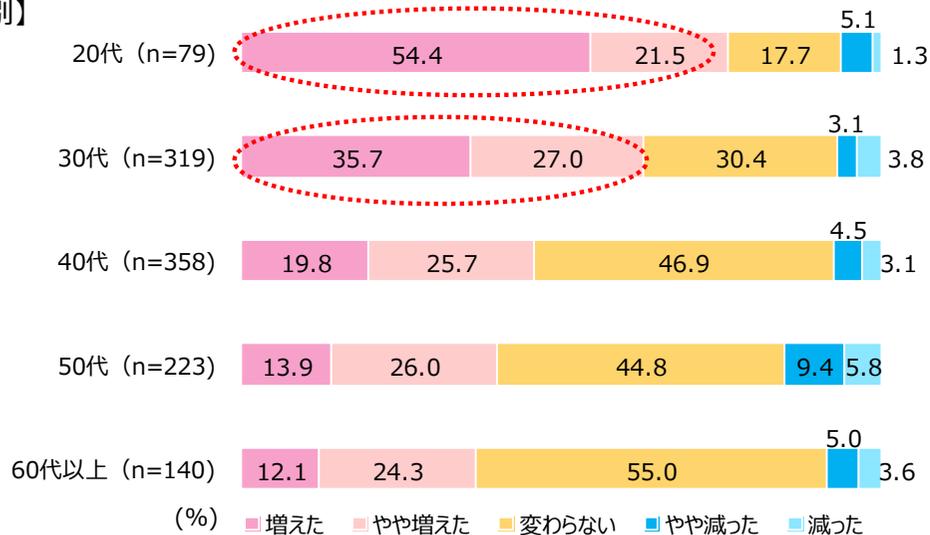


Q3-1. 3年前と比較して、宅配便の受け取り頻度は増えましたか、減りましたか？

【全体】



【年代別】



【働き方別】



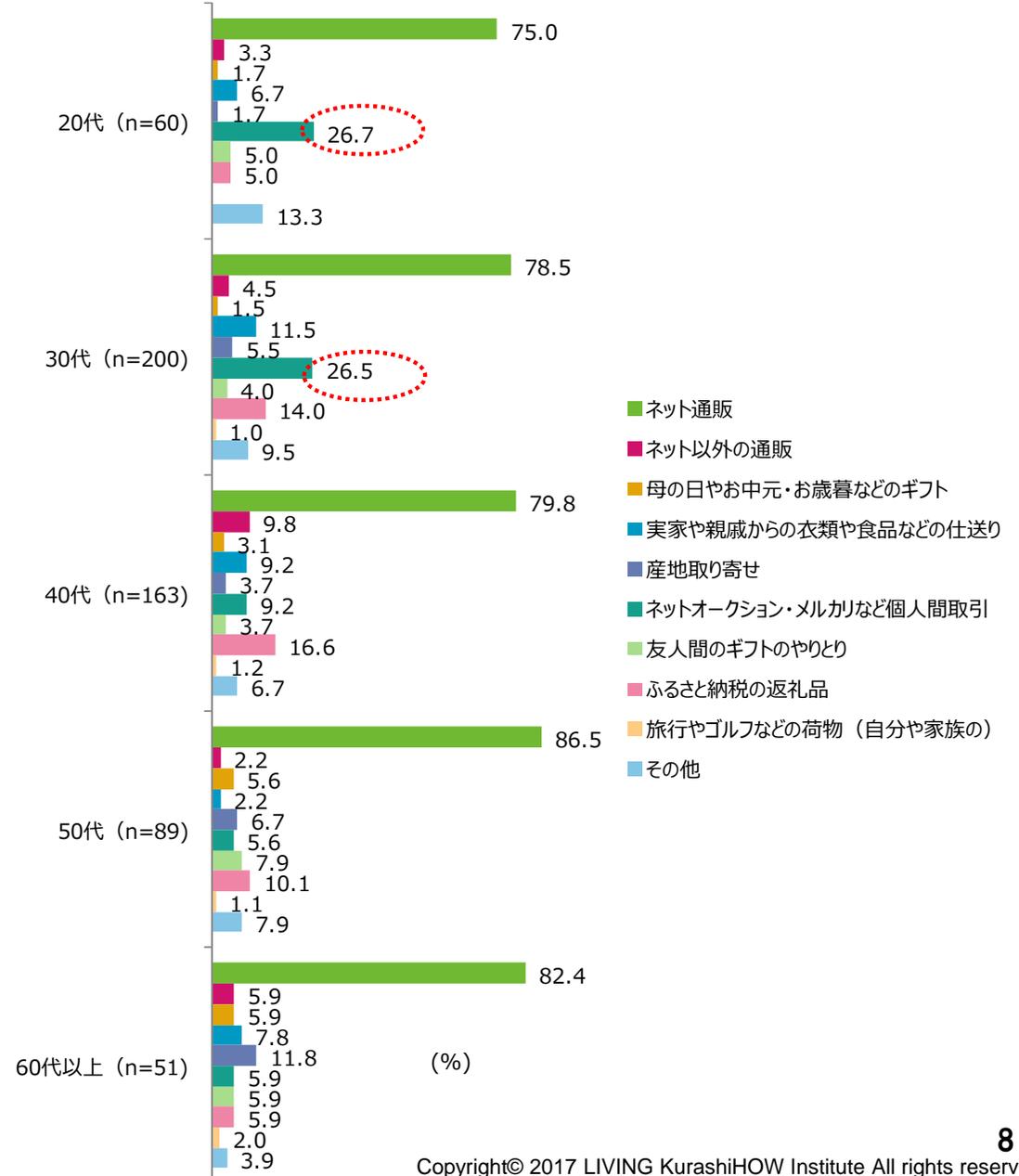
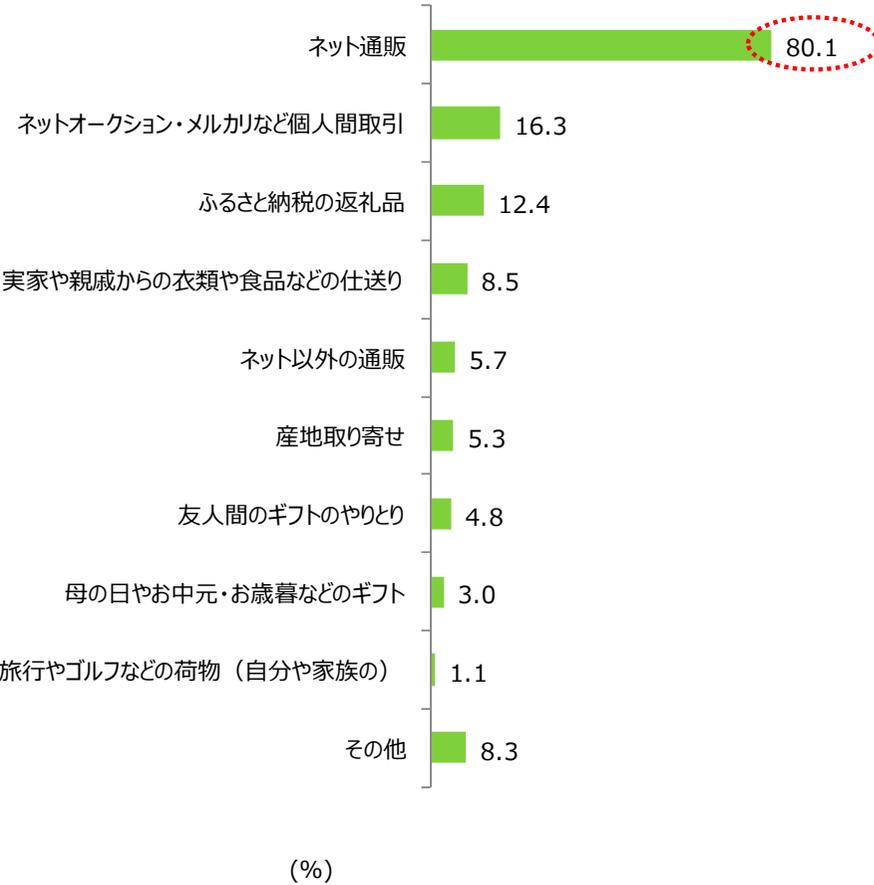


Q3-2. < 宅配便の受け取り頻度が増えた、やや増えたと答えた方 > どんなものを受け取ることが増えましたか？あてはまるものをいくつか

【全体】

【年代別】

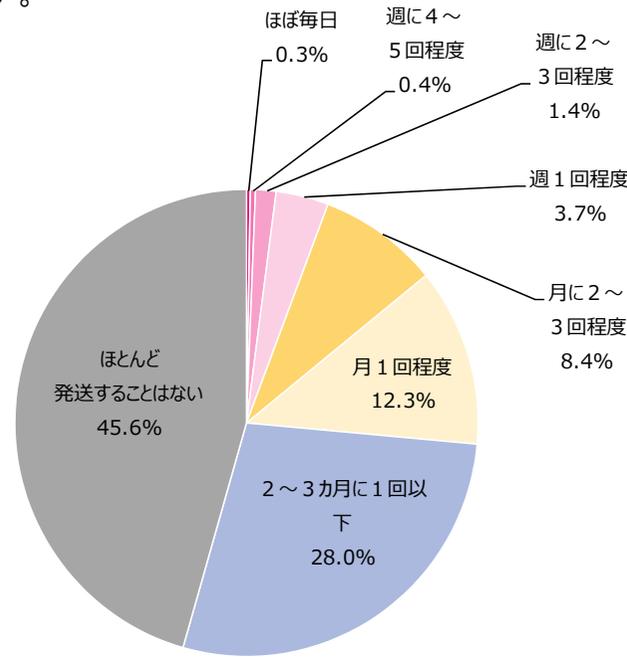
n=563



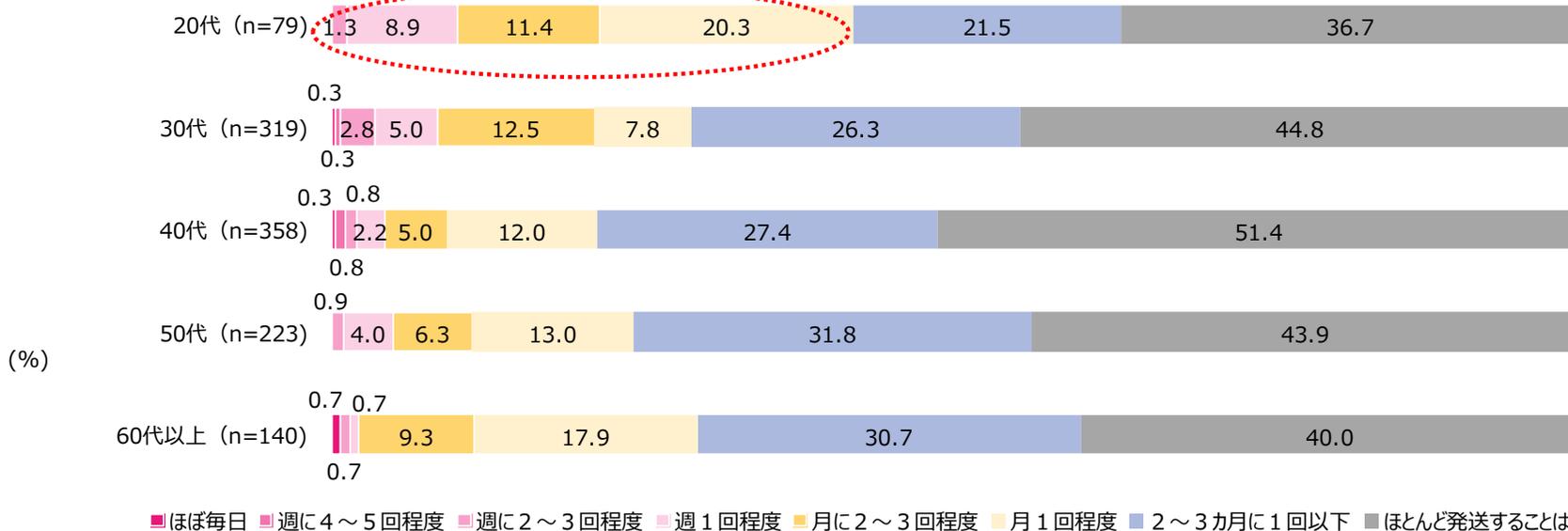


Q4. あなたは日頃、宅配便をどのくらいの頻度で発送していますか？自宅から集荷を申し込んで送る、宅配会社の営業所やコンビニへ持ち込んで送るなど、自分で発送の手配をする場合についてお答えください。

【全体】



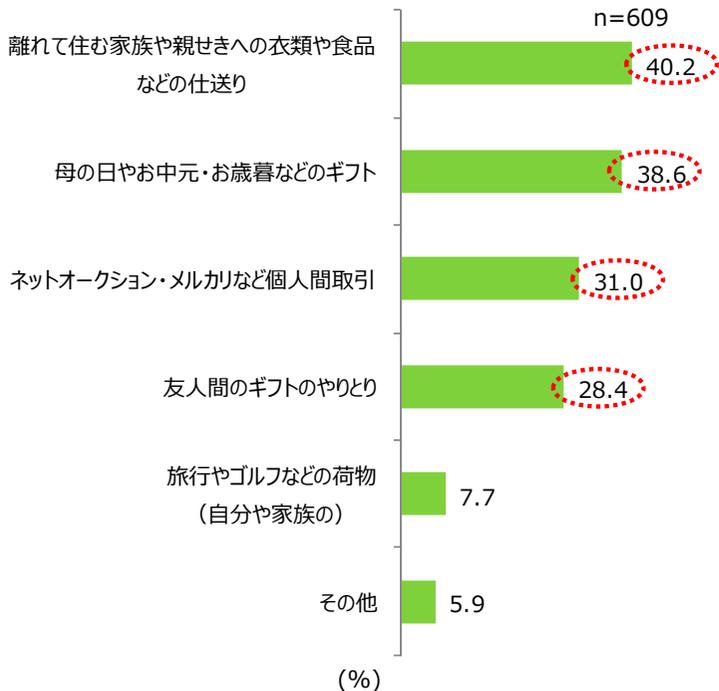
【年代別】



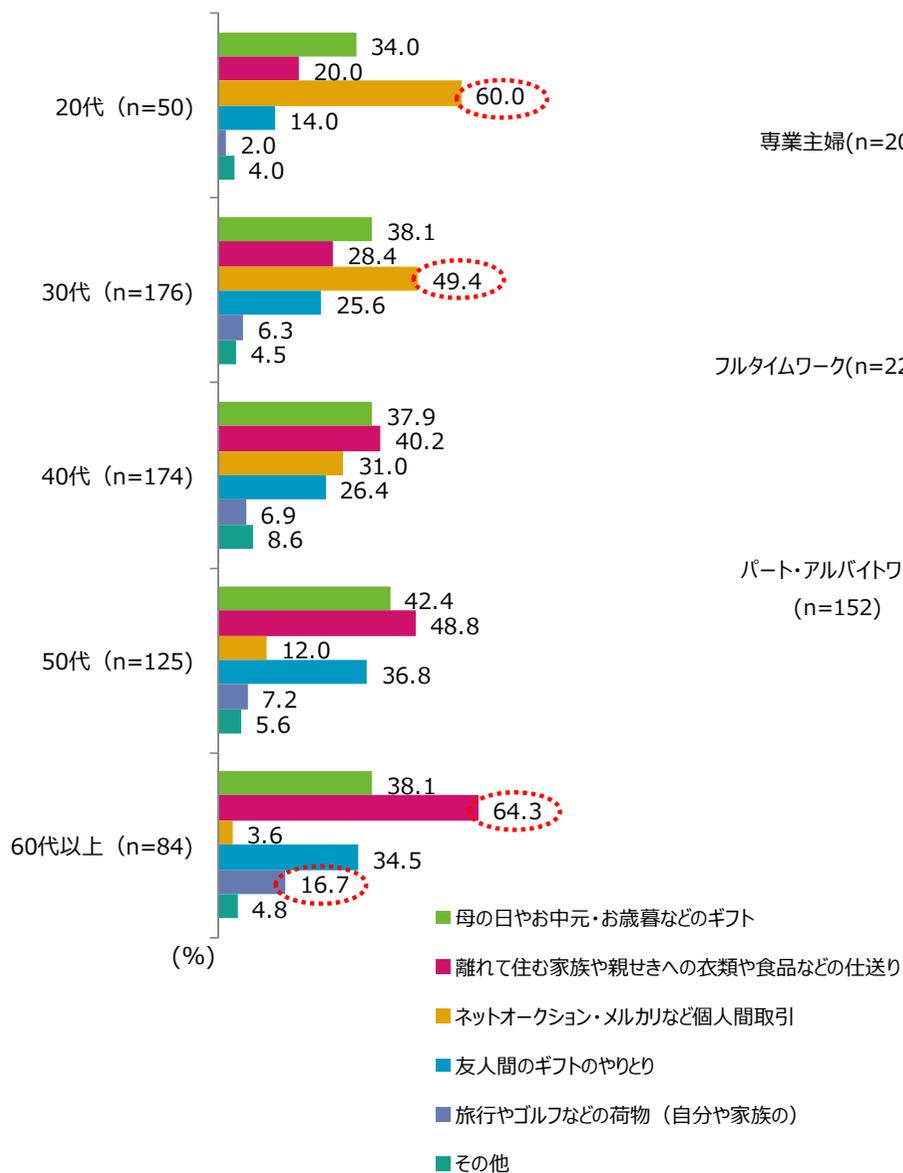


Q5. <ほとんど発送することはないと答えた方以外>あなたは日頃、宅配便でどんなものを発送していますか？あてはまるものをいくつでも

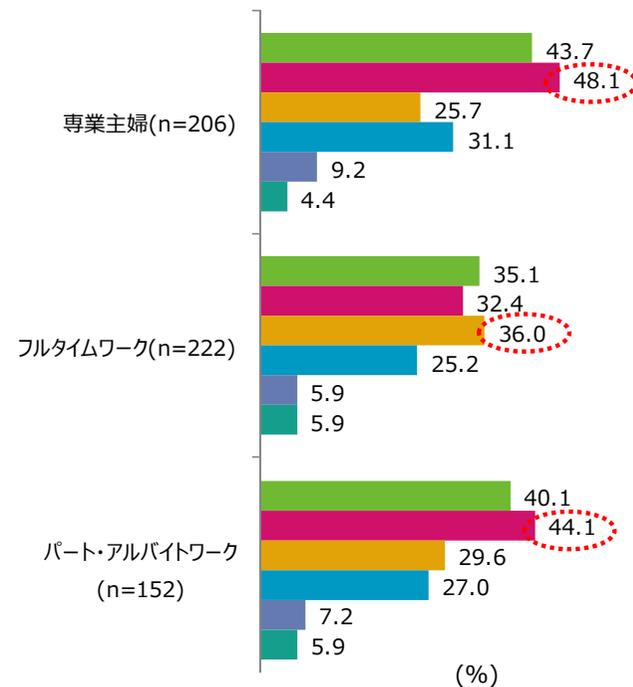
【全体】



【年代別】



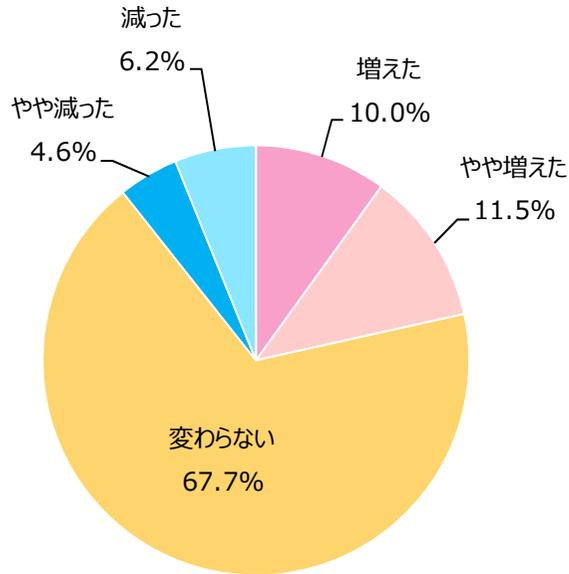
【働き方別】



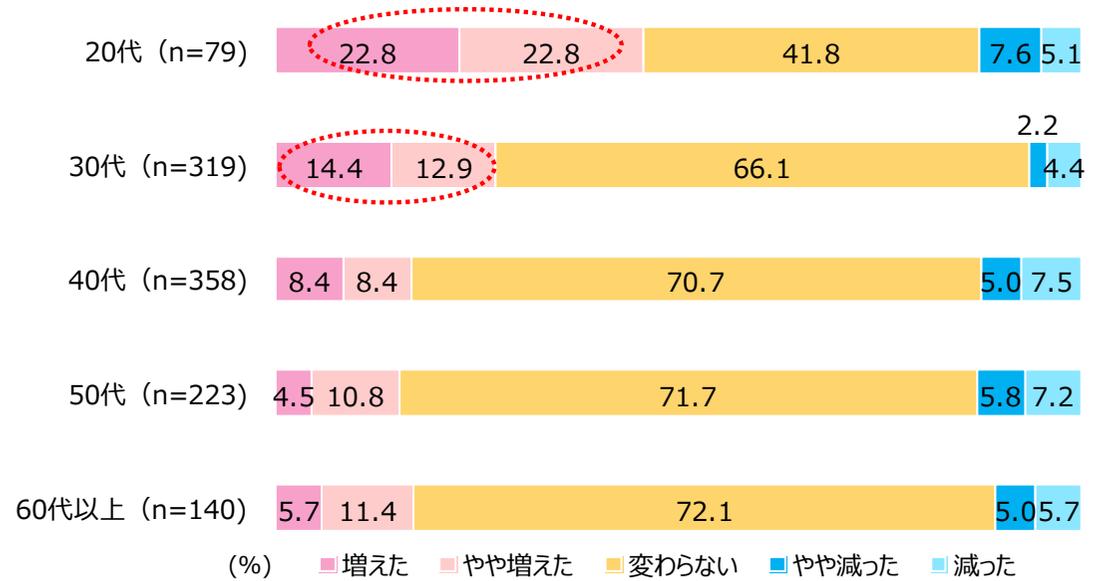


Q6-1. 3年前と比較して、宅配便を発送する頻度は増えましたか、減りましたか？

【全体】



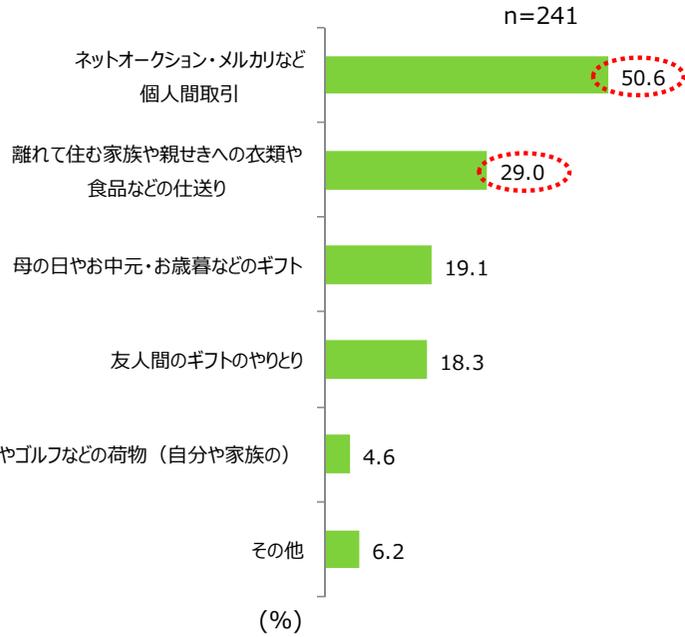
【年代別】



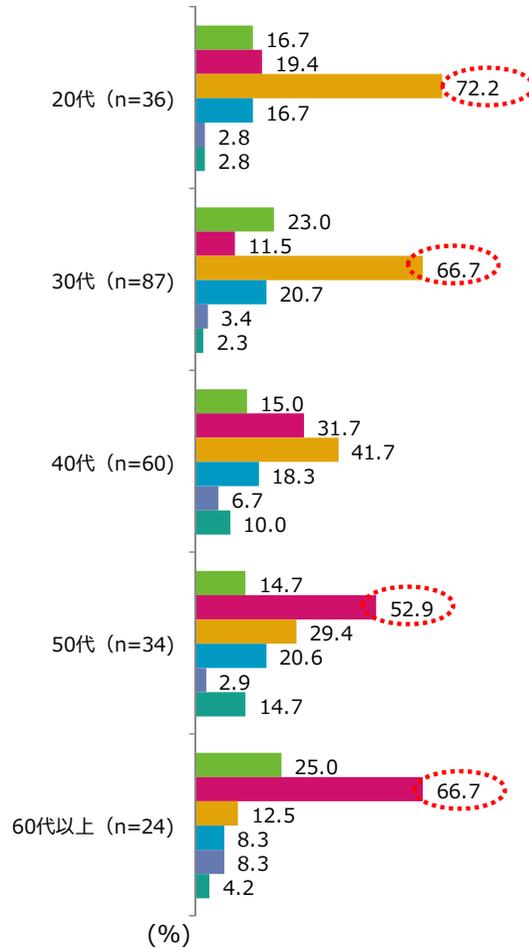


Q6-2. < 宅配便の発送頻度が増えた、やや増えたと答えた方 > どんなものを発送することが増えましたか？あてはまるものをいくつかも

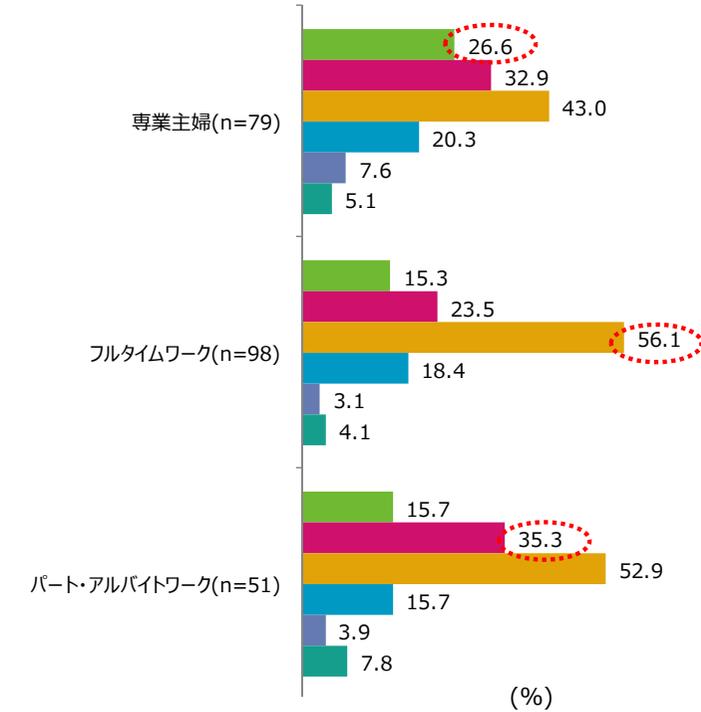
【全体】



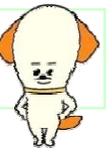
【年代別】



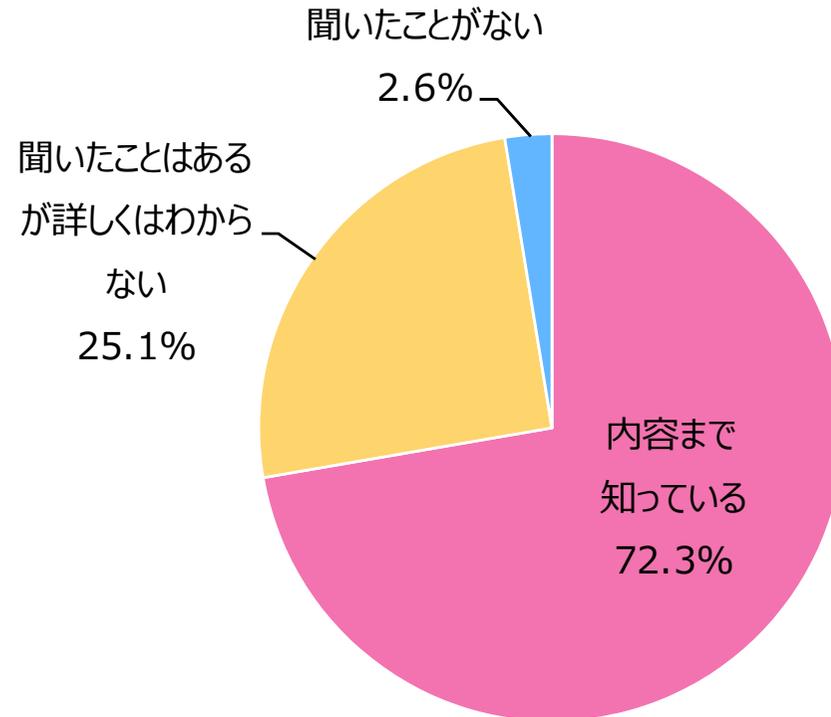
【働き方別】



- 母の日やお中元・お歳暮などのギフト
- 離れて住む家族や親せきへの衣類や食品などの仕送り
- ネットオークション・メルカリなど個人間取引
- 友人間のギフトのやりとり
- 旅行やゴルフなどの荷物 (自分や家族の)
- その他



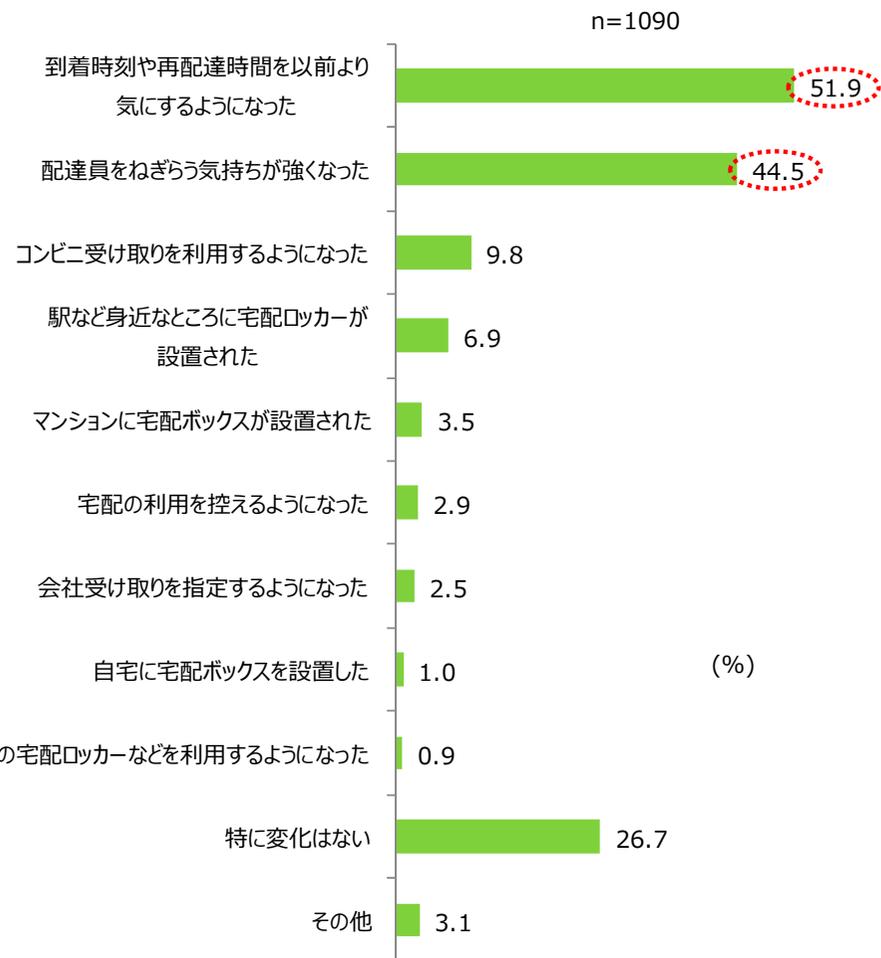
Q7-1. ネット通販の普及・拡大に伴い荷物の増加が続く一方、人手不足の深刻化で、宅配便のサービス維持が厳しくなっていることに注目が集まっています。あなたはこのようなニュースについて、知っていますか？



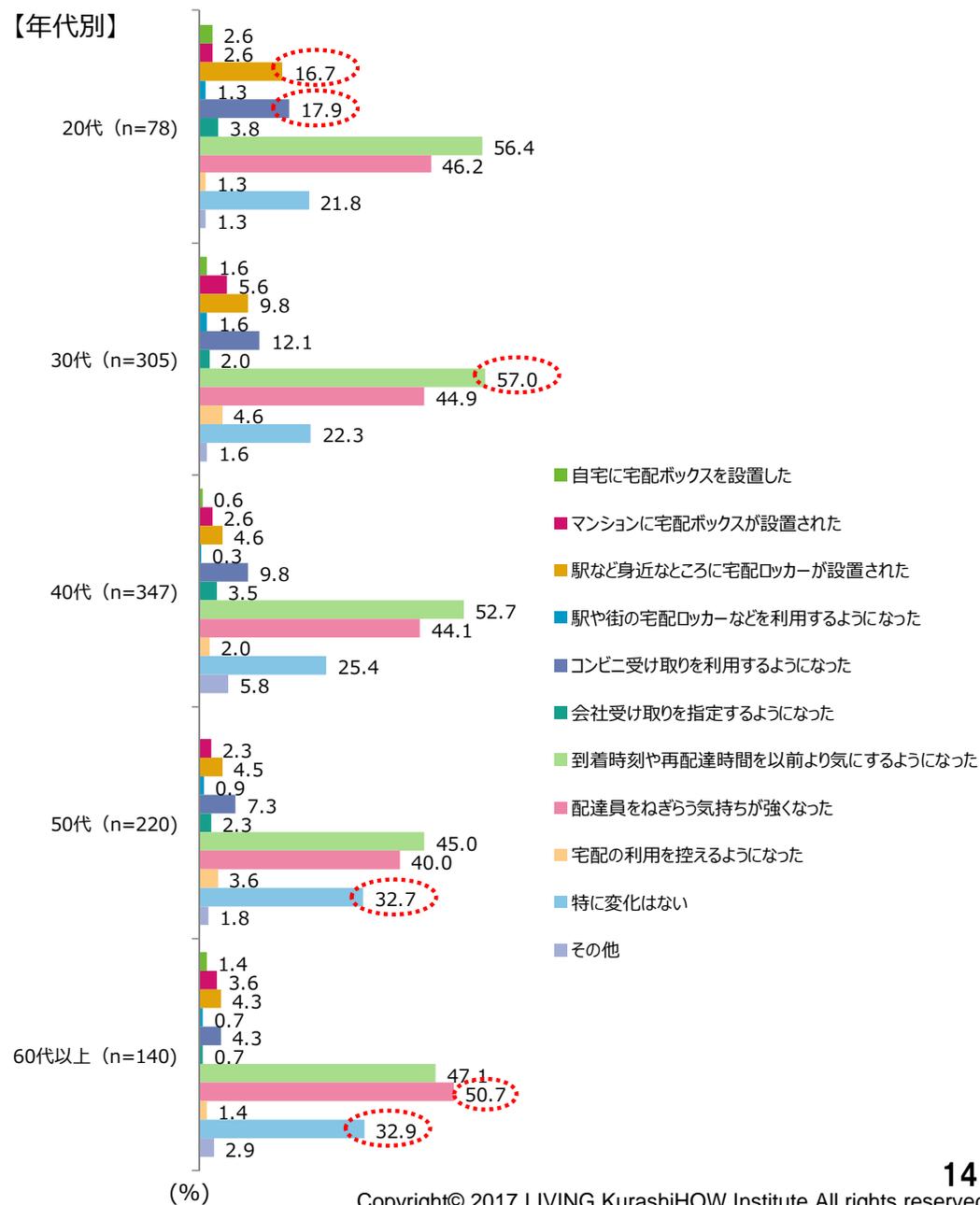


Q7-2. <内容まで知っている、聞いたことはあるが詳しくはわからないと答えた方> 宅配便関連のニュースを受けて、周囲の宅配に関する環境やあなた自身の宅配利用の仕方に変化がありましたか？あてはまるものをいくつか

【全体】



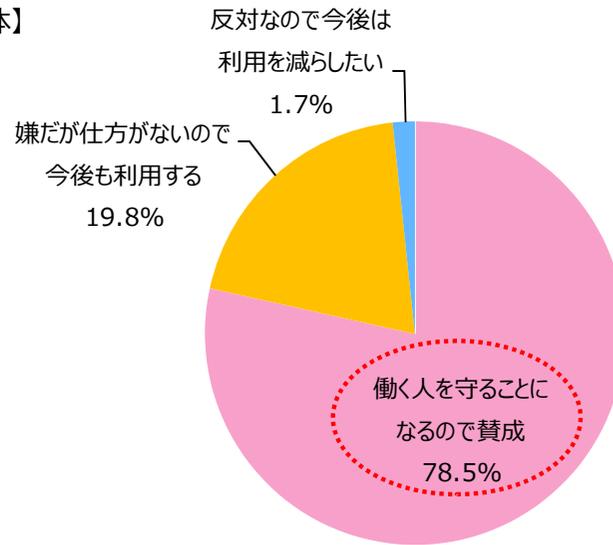
【年代別】



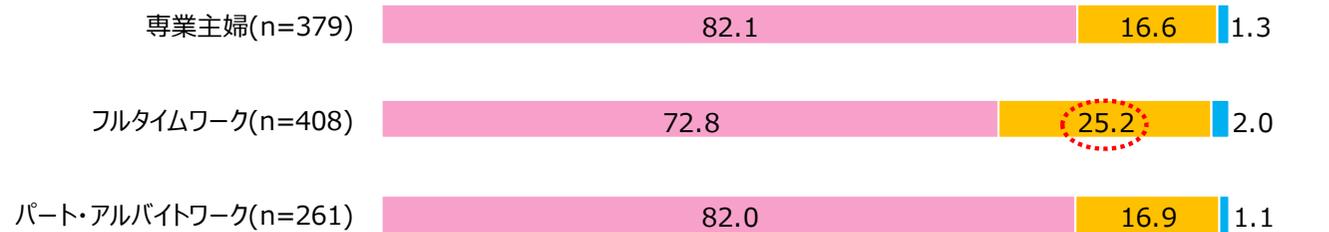


Q8-1. 次の動きについて、あなたの意見に近いものを選択してください
 <宅配会社の「配達時間帯」の指定枠の変更(正午~午後2時における時間帯指定の撤廃など)>

【全体】



【働き方別】



■ 働く人を守ることになるので賛成 ■ 嫌だが仕方がないので今後も利用する ■ 反対なので今後は利用を減らしたい

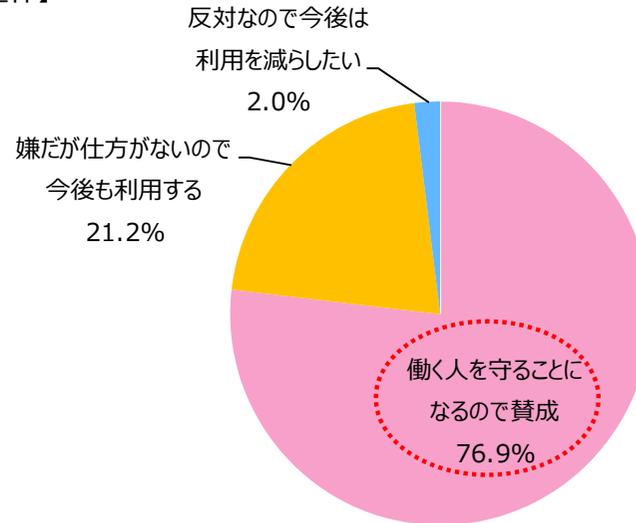
(%)



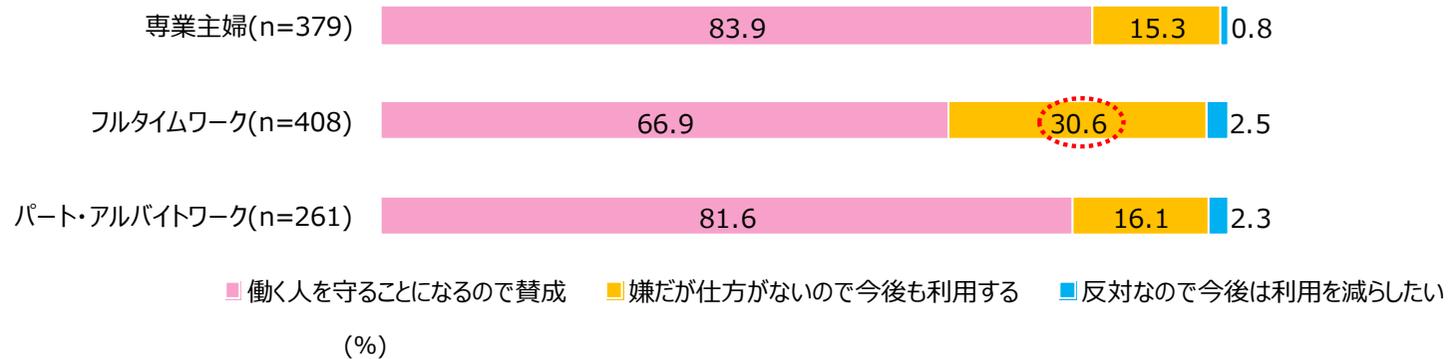
Q8-2. 次の動きについて、あなたの意見に近いものを選択してください

< 宅配会社の当日の再配達受付締切り時間の繰り上げ(当日の再配達の受付締切り時間を20時から19時に一時間繰り上げ) >

【全体】



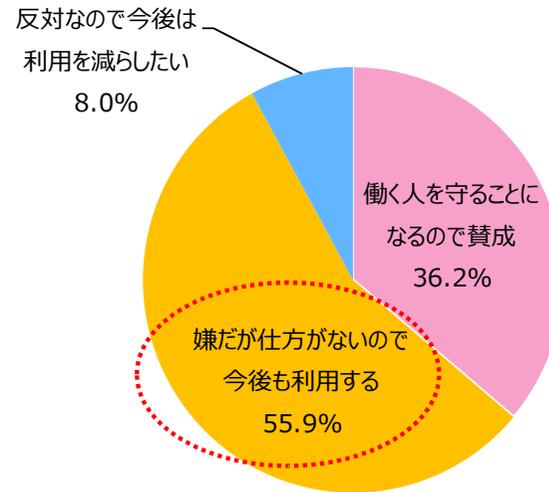
【働き方別】



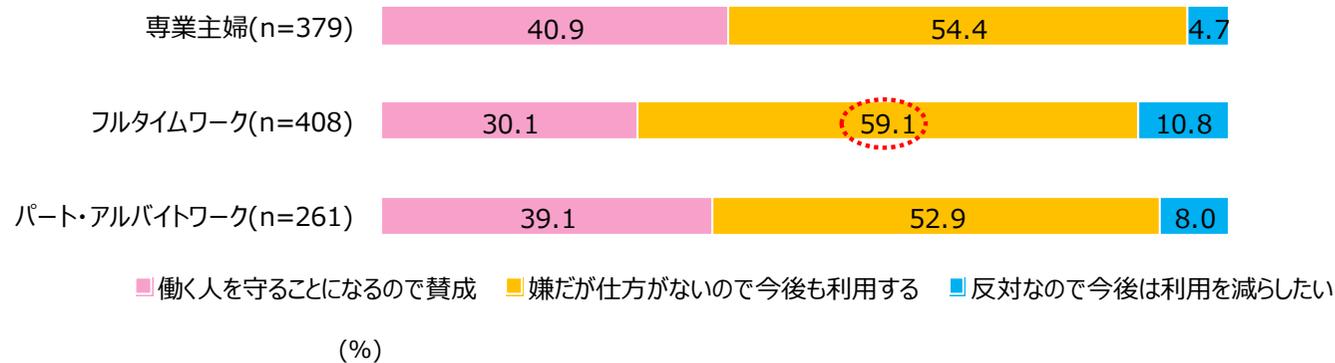


Q8-3. 次の動きについて、あなたの意見に近いものを選択してください
＜宅配会社の宅配便の基本運賃の値上げ＞

【全体】



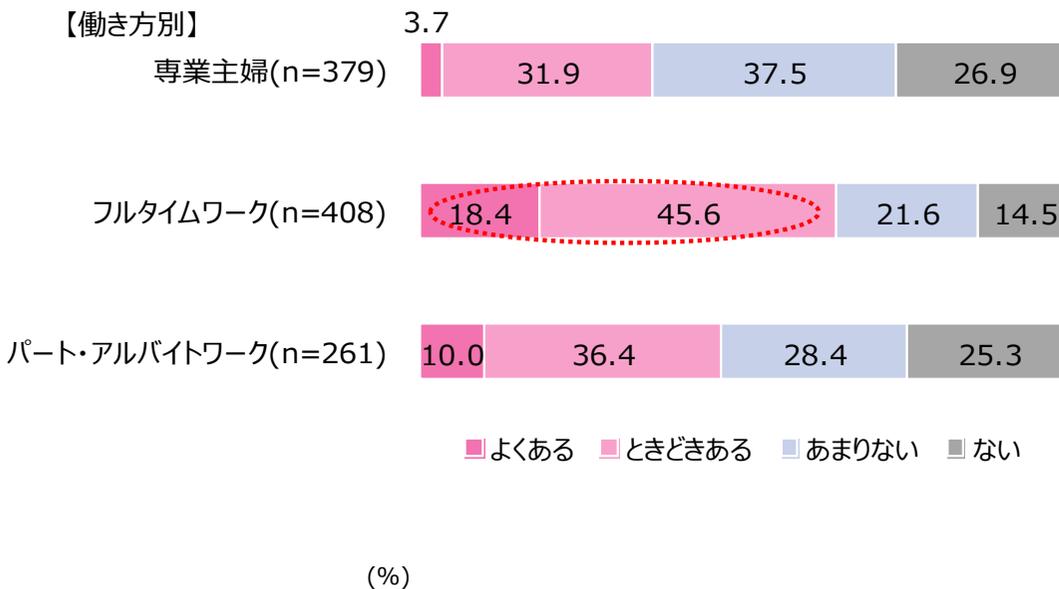
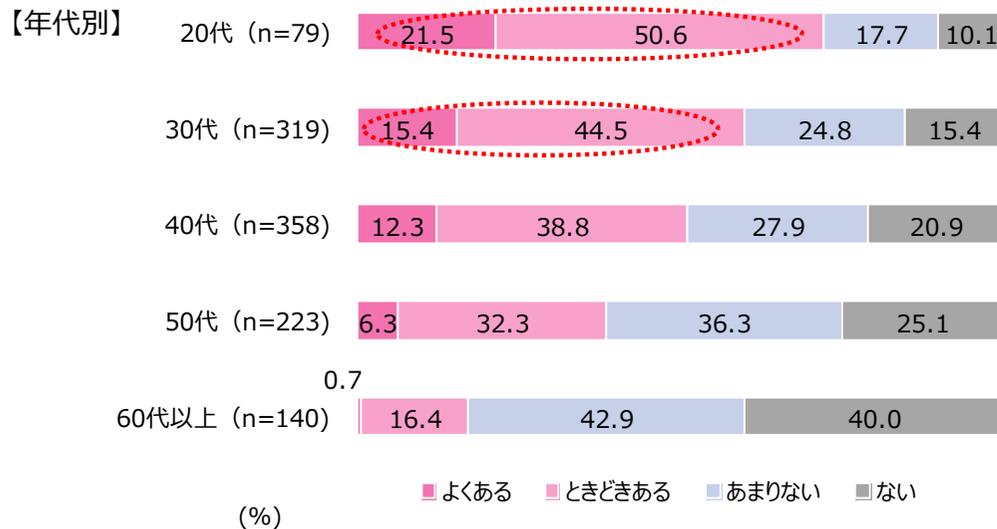
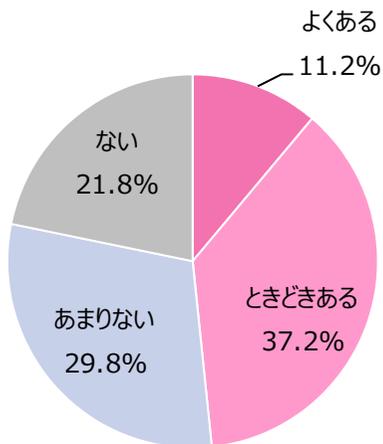
【働き方別】





Q9. あなたは宅配便の荷物を、自宅で受け取れないことがありますか？

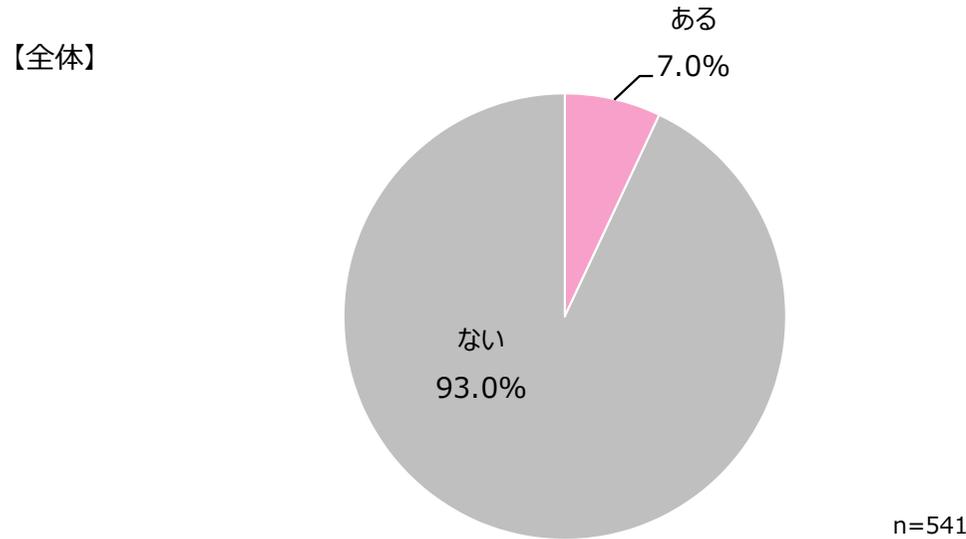
【全体】



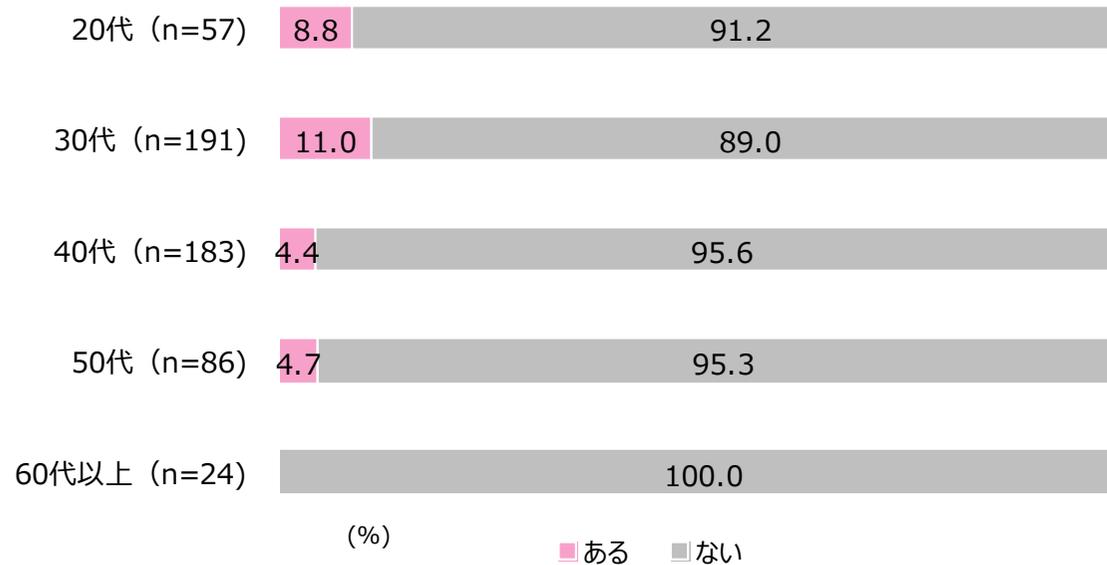


Q10-1. < 宅配便の荷物を自宅で受け取れないことがよくある・ときどきある方 >

自宅で宅配便の荷物を受け取れない場合に、駅や街の宅配ロッカーで受け取る方法を利用したことがありますか？

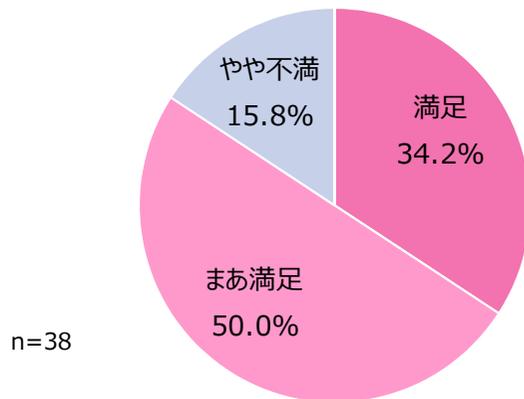


【年代別】





Q10-2. <駅や街の宅配ロッカーを利用したことがある方> 駅や街の宅配ロッカーを利用してみたいいかがでしたか? その理由も教えてください



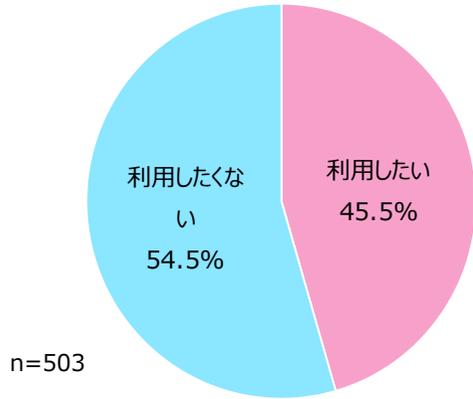
【理由 (F A 抜粋)】

年齢	都道府県	働き方	駅や街の宅配ロッカーを利用してみたいいかがでしたか?	その理由も教えてください
33	兵庫県	専業主婦	1.満足	とくに問題なく使えましたし、満足です
27	東京都	パート・アルバイト	1.満足	帰り際に荷物を受け取ることもできるし、受け取る時間も気にせずに済むから
25	愛媛県	フルタイム	1.満足	帰宅中に受け取れる宅配ロッカーだとわざわざ遠回りをしなくてもいいので便利。
44	福岡県	フルタイム	1.満足	好きな時間に行け、誰にも会わないですむ
39	福島県	パート・アルバイト	1.満足	自分の、都合のつく時間に受け取れるのが良い。
57	滋賀県	パート・アルバイト	1.満足	自分の都合で気軽に受け取れる
26	鹿児島県	そのほか	1.満足	受け取る時間を自分の都合で受けとれるし、宅配・配達員の方々の労力を少しでも減らしていきたい。
31	大阪府	そのほか	2.まあ満足	コンビニ受け取りにしたこともありますが、大きい荷物は袋がないので持って帰れない。けど、会社近くのコンビニで受け取ることもできるので仕事が夜遅くなって受け取れない場合はとても便利です。
29	大阪府	フルタイム	2.まあ満足	帰宅が遅く自宅受け取りが難しいときはありがたいが、帰り道に荷物が重いという難点がある。
31	愛知県	フルタイム	2.まあ満足	帰宅のついでに受け取れるので、たいした手間にはならないため。
36	和歌山県	専業主婦	2.まあ満足	子供が小さいので、大変な時もあります。雨の日などは、大変です。
36	愛知県	専業主婦	2.まあ満足	時間を気にしなくて良いしでれなくても安心なため
38	千葉県	専業主婦	2.まあ満足	重いものとき、悪天候でベビーカーだと中々取りに行けない。
50	福岡県	パート・アルバイト	3.やや不満	取置き期限が短すぎる
34	愛知県	フルタイム	3.やや不満	数が少ない

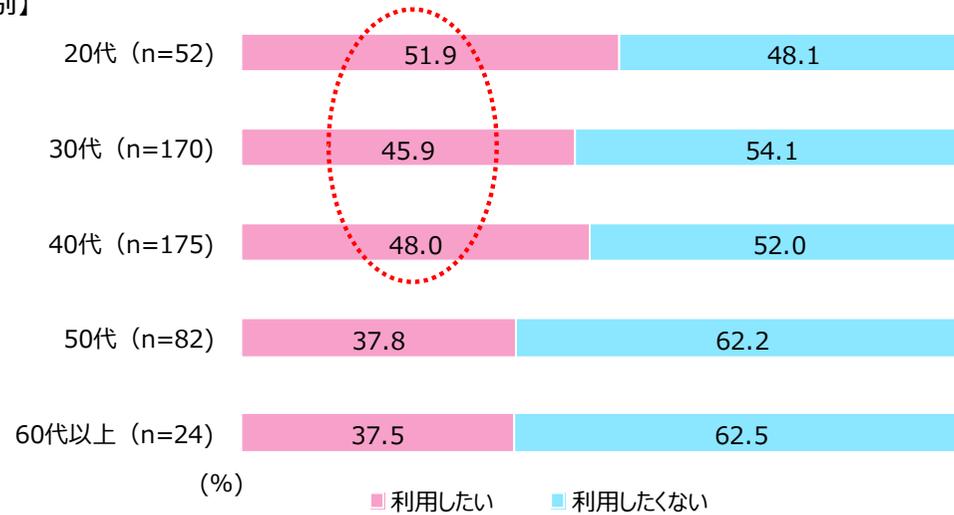


Q10-4. < 駅や街の宅配ロッカーを利用したことがない方 > 今後、自宅や自宅の宅配ボックスで宅配便の荷物を受け取れない場合に、駅や街の宅配ロッカーで受け取る方法を利用してみたいと思いますか？

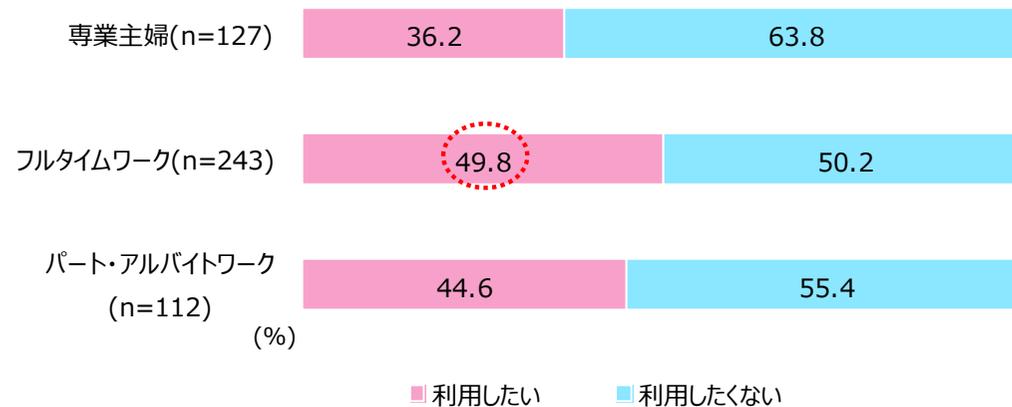
【全体】



【年代別】



【働き方別】





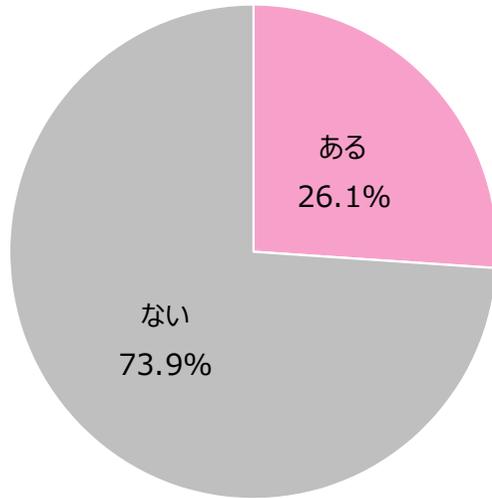
Q10-5. <駅や街の宅配ロッカーを利用したくないと答えた方> 駅や街の宅配ロッカーを利用したくないのはなぜですか? 自由にお書きください (FA抜粋)

年齢	都道府県	働き方	Q10-5. <駅や街の宅配ロッカーを利用したくないと答えた方> 駅や街の宅配ロッカーを利用したくないのはなぜですか? 自由にお書きください
40	兵庫県	パート・アルバイト	うちからだ宅宅配ロッカーが設置されそうな場所まで受け取りだけに出かけるのが、かなり面倒。コンビニ受け取りの方が手軽だと思う。
42	東京都	専業主婦	かさばる物や重い物の場合に持ち帰るのが大変になる。
35	埼玉県	フルタイム	コンビニなら近場にあるが、駅だと遠いし、人目も多いので。
37	神奈川県	フルタイム	セキュリティが不安だから。結局自宅まで持って運ぶのは重くて面倒だから。
39	兵庫県	専業主婦	セキュリティの問題は大丈夫なのか不安
37	千葉県	パート・アルバイト	そこから自宅へは自力で持ち帰れない。そもそも自宅へ届けてもらわなければ買えないような重いものを宅配してもらうケースが多いので
53	兵庫県	専業主婦	そのために駅などに行かなければならない。重いものだと車で取りに行かなければならないので、駐車スペースなど近くにないと困る。発送センターやコンビニだと利用したい。
32	東京都	パート・アルバイト	その荷物のサイズにもよるが、破損しやすいものや、あまりサイズが大きいと、無理矢理小さなロッカーに押し込めるかたちになるので、荷物が痛むから嫌。
36	神奈川県	フルタイム	バスで帰宅するので荷物がかかえてバスに乗って帰宅するのがたいへん。防犯的にやや心配。育児中で子供の荷物も多いので取りに行くのが大変
27	大阪府	フルタイム	ロッカーから持ち運びの大きさが受取までに想像しづらく、持ち運び用の袋を準備するのが面倒。
37	東京都	フルタイム	駅から遠いので軽い物だけならまだ良いが、重たい荷物を受け取って自宅まで持ち帰るのは厳しい。また、駅の宅配ロッカーの設置場所が駅員さんの目の届くところでないと不安なので現段階では使いたくない。
38	神奈川県	フルタイム	駅から歩くので荷物を持って帰るのが大変。宅配便で受け取る荷物は基本的に重いものや食品類も多いので自宅に届くということがメリットだと思っていた為
43	和歌山県	フルタイム	駅まで遠く、減多に行かない。勤め先と家が徒歩圏内で会社帰りに立ち寄ることもないからです。
50	神奈川県	フルタイム	駅まで急坂&急階段で、徒歩20分あるので無理。
29	北海道	パート・アルバイト	駅まで行くのが大変なので。大きいものだと、自宅に運ぶのが大変なので。
39	岐阜県	フルタイム	駅や宅配ロッカーから家まで持ってかえるのが大変だから。軽くて小さいものならいいと思う。
36	京都府	そのほか	何か荷物に問題があった時の保証はしてもらえるのか? 慣れない事をするのに不安がある為
35	東京都	パート・アルバイト	荷物の大きさ、重さがわからないと不安。大きいと持って帰るのが大変だから。
43	神奈川県	専業主婦	荷物の大きさにもよるが、駅から遠いので持ち帰りが大変。マンションに宅配ボックスがあるのでそれを利用したい。
25	北海道	フルタイム	近くにないので利用できません。あとは紛失や盗難が起きてもいやなので直接受け取りたいです
45	埼玉県	フルタイム	軽い物や、生もの以外なら検討するが、重い物や生もの、持ち運びしにくいものは自宅着がいいから
38	神奈川県	フルタイム	公共の場なので施錠されていても、何をされるか分からない
34	福岡県	パート・アルバイト	子どもを連れて車に乗って、駐車場に停めて、子どもを連れてロッカーに行って等考えると大変でしかないから。それなら不在にならないように、家に待機しとく
50	兵庫県	そのほか	自宅で仕事をしているので、わざわざ受け取りに出かけるのは大変なので。
47	神奈川県	専業主婦	自宅に届けてくれるから便利なので、宅配ロッカーだと自分の手間が増える。また、重い荷物などは自分では運べなかつたりするから
50	兵庫県	専業主婦	自宅マンションに、宅配ボックスが、もともと付いている。ボックスに、預けられない荷物の場合でも 帰宅直ぐに電話やメールで、再配達を依頼して、必ず家で待つようにしている。
38	東京都	フルタイム	自宅以外はなんだか不安だしそこから家まで持っていくのが面倒
31	東京都	専業主婦	車を持っていないし大抵幼い子ども同伴で出掛けるので、荷物を運ぶのが難しいから。
30	茨城県	フルタイム	重いものを頼むことが多いので宅配ロッカーまで取りに行くのがつらい
36	大阪府	フルタイム	小さいものであればいいですが、宅配の購入品とかは運ぶのが大変なので。(車で取りに行けるところであればOK)
32	福岡県	専業主婦	赤ちゃんがいるので、外に荷物を受け取りに行くのは手間がかかる。自分で運びにくい重たいものをネットで買うようにしているので、子供をつれて自力で運べない。
52	埼玉県	フルタイム	大きな重いダンボールで届くことが多いため、帰宅途中に受け取るのは困難、帰ってから受け取りに手間かけ直すのは大変。ただし軽いとわかっている内容のものなら受け取りできると思います
43	東京都	フルタイム	宅配荷物は割と大きいものが多いので、駅や街で受け取ったとしてもそこから自宅へ持ち帰る手間がかかってしまう。自宅マンションに宅配ボックスもあるし、再配達もしてもらえることを考えると(宅配業者さんには申し訳ないと思いつつも) 駅ロッカーの利用はあまり進まない。
42	岡山県	パート・アルバイト	通勤路でも何でもないので、そこまで行く労力が発生する。ガソリン代、駐車料金が発生する可能性も。まだ配達会社の支店に取りに行く方がいい。
37	東京都	パート・アルバイト	保育園のお迎え後に荷物を受け取って帰宅するのは困難だから

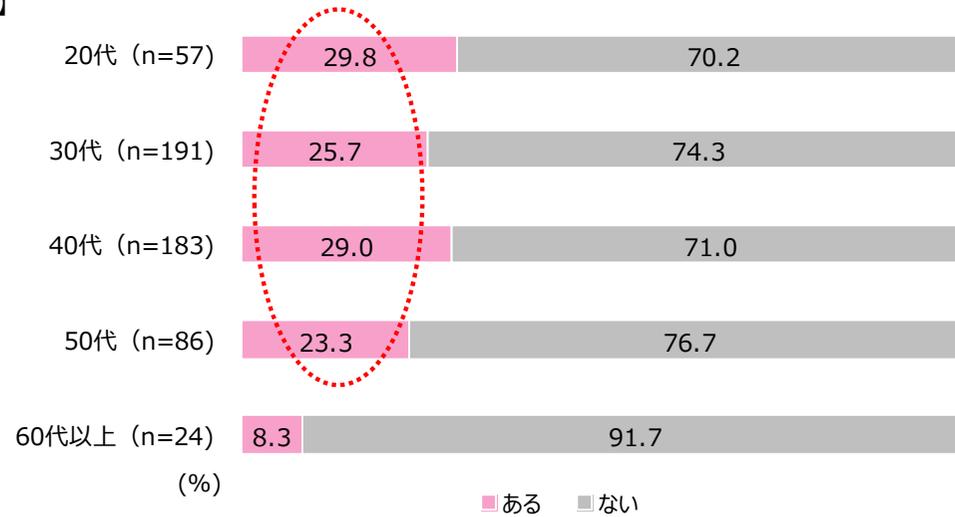


Q11-1. <宅配便の荷物を自宅で受け取れないことがよくある・ときどきある方>
自宅で宅配便の荷物を受け取れない場合に、コンビニで受け取る方法を利用したことがありますか？

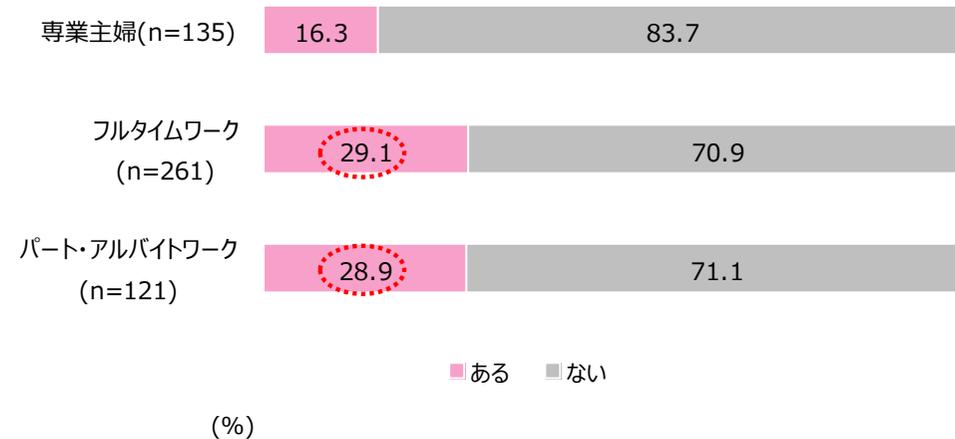
【全体】



【年代別】



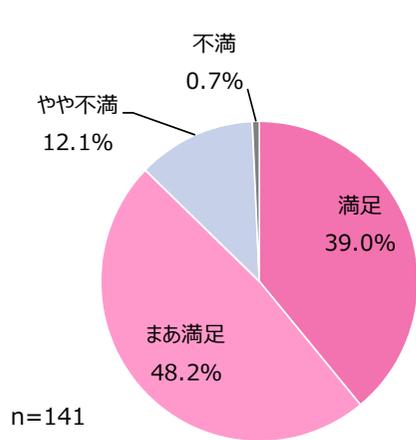
【働き方別】





Q11-2. <コンビニ受け取りを利用したことがある方>コンビニ受け取りを利用してみたいかがでしたか? その理由も教えてください

【理由 (F A 抜粋)】



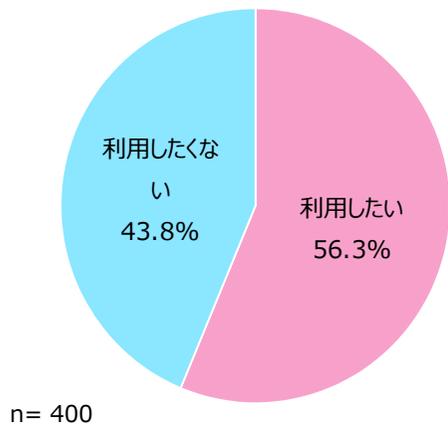
年齢	都道府県	働き方	コンビニ受け取りを利用してみたいかがでしたか?	その理由も教えてください
49	兵庫県	パート・アルバイト	1.満足	コンビニに到着の連絡が来れば、それ以降こちらの都合のいい頃を見計らって受け取りに行けるので、大変便利で重宝している。
43	宮城県	フルタイム	1.満足	家の近くのコンビニで会社帰りに寄れるから良い。
30	東京都	フルタイム	1.満足	会社帰りにも寄れるし、時間の指定がないので焦って帰らなくて良くなるし、帰ってから散歩ついでに行くこともできる
31	東京都	フルタイム	1.満足	確実にどんな時間帯でも受け取れるので大満足。
44	大阪府	その他	1.満足	近くのコンビニまで行くだけで送料無料になるのはありがたいです。受け取りも番号を言うだけなのでとても簡単でスムーズでした。
34	大阪府	専業主婦	1.満足	好きなタイミングで受け取れて便利。再配達を頼まなくて良いのでドライバーへの罪悪感が減る。
31	大阪府	その他	1.満足	好きな時に好きな場所で受け取れるので予定に合わせることができて便利です。反面大きな荷物は持って帰れなかったり袋がないので箱を担いで持って帰らないといけないので大変です。
45	神奈川県	パート・アルバイト	1.満足	事前に到着のメールがあり、自分の都合の良い時に取りに行けるから
28	三重県	フルタイム	1.満足	自宅への帰り道にあるコンビニを指定したので、スムーズに受けとることができた。初めてのことであったので、受取り方法に戸惑った。
39	愛知県	パート・アルバイト	1.満足	自分の都合で取りに行けるので、重いものや大きいものは運搬が大変だったりもするが、便利だと思う。
36	千葉県	フルタイム	1.満足	自分の都合で取りに行けるので重たくない荷物の時は気が楽
40	神奈川県	その他	1.満足	自分の都合に合わせて取りにいけるので、ずっと家でスタンパっていいなくてよい。また、配達員さんの労力が減るので、忙しいコンビニでは気が引けることなく利用できる。
50	東京都	専業主婦	1.満足	自分の都合に合わせて取りに行けるので本当に便利。コンビニ受け取りができる場合は必ずそうしている。ただ、コンビニの方も大変だろうから、コンビニの敷地に宅配ロッカーを設置すればいいのに、と思います。
29	東京都	フルタイム	1.満足	自分の都合のいい時に取りに行けるため。ただ、大きなものや重いものだと持ち帰るのが大変だと思う。
53	大阪府	パート・アルバイト	1.満足	自分の都合のいい時に受け取りに行ける。結果的に再配達を頼むことになった時の申し訳なさなくなる。
36	大阪府	パート・アルバイト	1.満足	小さいものなら、家で待つよりも仕事帰りにコンビニに寄る方が自分のタイミングが持ちやすいから。
43	東京都	パート・アルバイト	1.満足	配達時間帯に家で待っている必要がなくなるから。
34	愛知県	フルタイム	2.まあ満足	コンビニなら買い物のついでに利用できる
48	東京都	フルタイム	2.まあ満足	コンビニ受け取りだと送料がお得だったので
41	大阪府	フルタイム	2.まあ満足	コンビニ受け取り便利なのですが、重い商品は家に配達してほしいです。
36	神奈川県	フルタイム	2.まあ満足	じぶんの都合のいい時間に取りに行けることは最大の理由魅力!でも、大きい荷物だと、いくら近くてもやはりしんどかった。以前住んでいたマンションが宅配ボックスのないところだったので早朝から夜遅くまで働いているとどの時間にも自宅では受け取れなく、コンビニや営業所受け取りをしていた。時間を気にしなくて良く、便利だとは感じたが、重たい荷物の時は本当に大変だった。
36	兵庫県	パート・アルバイト	2.まあ満足	家に何時にいてもかわからない時に、コンビニであれば、いつでも取りに行けるから。
31	神奈川県	その他	2.まあ満足	自分の都合のいい時間にとりにいけて便利だった。しかし、中身に対し思ったよりも箱が大きく、持ち帰りにくかった。
45	北海道	専業主婦	2.まあ満足	重くなくかさばらない時は利用しやすいです
36	東京都	フルタイム	2.まあ満足	深夜でも受け取れるから。
36	京都府	専業主婦	2.まあ満足	大きい物や重い物は無理だけど、小包みなら自分の好きな時間に取りに行けるから便利。家で待っていると2~3時間待ちぼうけなければいけないから。
33	千葉県	フルタイム	2.まあ満足	宅配の方に再宅配を頼む手間と申し訳ない気持ちなくなる。自分の都合の良い時に受け取りに行ける。この時間に家にいなくてとは、こちらの時間を制約されなくていい。
46	北海道	フルタイム	2.まあ満足	店員によっては受け渡し方法がわからない人もいてスムーズに受け渡しができないこともあるので。
37	大阪府	その他	2.まあ満足	店員に個人情報を知られるのがイヤ。
40	千葉県	フルタイム	2.まあ満足	働いていると、なかなか希望時間に帰れるかが流動的なので、便利
46	広島県	専業主婦	2.まあ満足	箱の大きさが中身以上に大きく歩いて持って帰るのに苦労したから。
53	群馬県	フルタイム	2.まあ満足	不在時間が多いので便利。
44	兵庫県	フルタイム	3.やや不満	携帯を頼んだからいいと20cm程度のサイズだと思っていたら、あり得ないくらい大きな箱に入ってきて、持って帰るのが大変だった。
56	埼玉県	フルタイム	3.やや不満	コンビニには買い物に来ているお客さんがほとんどなので、荷物の受け取りで迷惑がかかっているのではと気になってしまう。
47	京都府	パート・アルバイト	3.やや不満	コンビニの商品を買っていないのでなんとなく悪い気がする。
58	東京都	フルタイム	3.やや不満	コンビニの店員さんが、すぐに商品がわからず、手間取っていて、受け取るのに時間がかかった。
47	愛知県	パート・アルバイト	3.やや不満	コンビニ受け取りの方が到着が遅く、時間がかかってしまったので。
39	大阪府	フルタイム	3.やや不満	すぐお客さんが多くて混んでいた。待ち時間が長かったうえにその対応が初めてだったらしく、受け取るまですごく時間がかかった。
46	東京都	フルタイム	3.やや不満	待たされることが多い。また対応方法をわかっていない店員もいることがある。
48	埼玉県	フルタイム	3.やや不満	店員がシステムを良く理解しておらず受取に時間がかかった
28	広島県	フルタイム	3.やや不満	忙しい時間帯だと受け取りまでに時間を要する。
50	福岡県	パート・アルバイト	4.不満	店員の対応が遅い。ゴミ箱の上に荷物を放置していて非常に不愉快に思った。



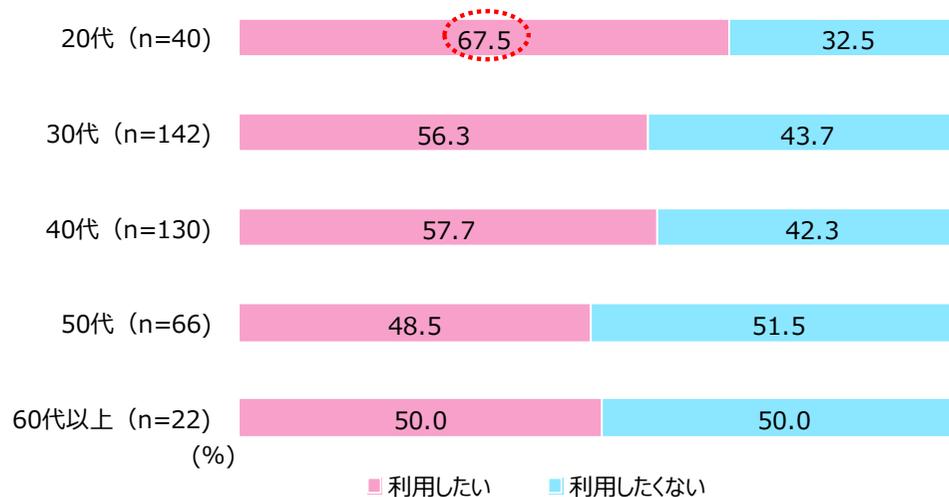
Q11-4. <コンビニ受け取りを利用したことがない方>

今後、自宅や自宅の宅配ボックスで宅配便の荷物を受け取れない場合に、コンビニで受け取る方法を利用してみたいと思いますか？

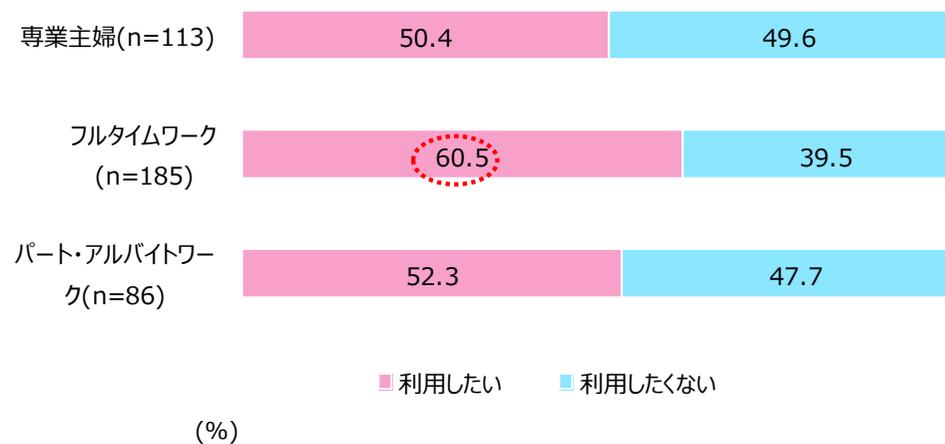
【全体】



【年代別】



【働き方別】





Q11-5. <コンビニ受け取りを利用したくないと答えた方>コンビニ受け取りを利用したくないのはなぜですか？自由にお書きください(FA抜粋)

年齢	都道府県	働き方	Q11-5. コンビニ受け取りを利用したくないのはなぜですか？自由にお書きください
37	香川県	パート・アルバイト	いらぬものまで買ってしまうから
29	千葉県	フルタイム	コンビニが遠いから。家から近ければ利用したい
39	岐阜県	フルタイム	コンビニでどんな場所におかれて、どんな人が見ているのかわからないから。
35	千葉県	パート・アルバイト	コンビニにあまり行かないので
31	大阪府	フルタイム	コンビニの人に個人情報を知られたくないので
50	神奈川県	フルタイム	コンビニは急坂&急階段で、徒歩30分なので無理。
52	兵庫県	パート・アルバイト	コンビニは忙しいので、すぐに対応してもらえないことも多いし、管理状態も心配。
29	北海道	パート・アルバイト	なんとなく信用できない。混んでいたらすぐに受け取れない。
32	東京都	パート・アルバイト	わざわざその店に行くのが面倒。また、コンビニだと荷物を雑にあつかわれるし、特に若い店員の場合、スマホ等で個人情報を撮影されたり、勝手なことをされるので嫌
44	愛知県	フルタイム	荷物がきちんと届いているか確認するのが面倒。わざわざコンビニに寄るのが面倒
46	大阪府	フルタイム	荷物が重いものだった場合に持って帰るのが大変。
30	沖縄県	専業主婦	荷物の内容や個人情報をコンビニ店員に知られることに抵抗があります。
45	東京都	フルタイム	荷物を運ぶのが困難なために利用しているので、自宅まで運んでもらわないなら宅配を利用する意味がないから。
55	兵庫県	専業主婦	個人情報がコンビニ店員に知られるのがいい気がしない。コンビニでの保管状態が不安。
72	北海道	専業主婦	高齢なので重いものは受け取れない
27	神奈川県	フルタイム	持ち帰るのが大変なものもあるから。
36	愛知県	専業主婦	自宅から少し離れているので取りに行くのが面倒
36	北海道	フルタイム	自宅から微妙に遠い。帰宅後パジャマに着替えから受取書を見たらもう出たくない。
39	山梨県	パート・アルバイト	自宅の近くに駅もコンビニもないので使いたくても使えない
26	東京都	フルタイム	自宅まで運ぶのが面倒だから。コンビニの在庫と一緒に置かれるのに抵抗がある。。
46	大阪府	パート・アルバイト	受け取りにだけ行くのは悪い気がして要らないものも買ってしまうから。
32	福岡県	専業主婦	赤ちゃんがいるので、外に荷物を受け取りに行くのは手間がかかる。自分で運べない重たいものをネットで買うので、子供をつれて自力で運べない。
41	東京都	フルタイム	大きい荷物だと持ち帰るのが大変なので。
36	神奈川県	フルタイム	防犯的に心配、、、宅急便は、ルートの兼ね合い？か、いつも同じひとが届けてくれるので、顔見知りの安心感が強い

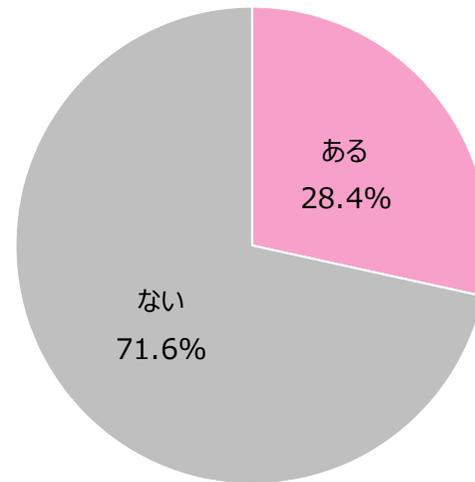


Q12. 宅配サービス全般について、もっとこうだったらいいのと思うことはありますか？あれば自由にお書きください(FA抜粋)

年齢	都道府県	働き方	Q12. 宅配サービス全般について、もっとこうだったらいいのと思うことはありますか？あれば自由にお書きください
51	兵庫県	フルタイム	再配達していただくのは申し訳ないと思いつつもフルタイムで仕事しているので利用せざるを得ない。もっと時間の指定の区切りが細かくできれば助かる
41	大阪府	フルタイム	指定時間の幅がどこもおおよそ2時間~3時間なのが不便に感じることもある。
41	東京都	フルタイム	配達時間指定で午前中枠があるが、時間幅が広すぎて何時にくるのか予測がつかなくて困るので、もっと細かく時間枠が指定できたらよいと思う。
30	大阪府	フルタイム	屋間に絶対家にいないということが多く、時間指定以外のお屋の配達そのものを撤廃してしまえばいいのかなと思います。大体共働きの家が増えているので配達時間を元々遅く設定する方が効率が良いと思います。
31	大阪府	その他	夜遅い時間(23時くらいまで)にも受け取りができればいいのかなと思います。仕事で遅くなったら中々受け取れないことも多いと思うので。
57	東京都	専業主婦	システム的に難しいかもしれないが、「この時間帯」だけ配達を避けてほしい」という選択肢ができるとういと思う。
35	福岡県	専業主婦	我が家に届く時間帯が『この時間』と決まっている・決めることができるならこちらでもわかりやすくして良い。
30	大阪府	専業主婦	各社宅配会社にメール登録をしておいて、事前に届け物がある場合は通知して頂き、こちらで受け取る日時を指定できるようにして頂ければと思います。それでも受け取れない場合は追加料金を設定しても良いと思うので、これ以上の基本料金の値上げは控えて頂きたいです。
32	愛知県	専業主婦	人から頂くものの宅配の際、受け取れない事があるので到着予定日がメールで届くと嬉しい。その時に都合が悪ければ日時変更ができればなお良い。
32	福岡県	パート・アルバイト	先にLINEなどでお知らせを欲しい。絶対にいないなら時間を変更してもらうなど先に分かって貰えれば少しでも早くなりそう
37	千葉県	パート・アルバイト	配達の30分前位にもうすぐ届けますメールがあると嬉しい
46	大阪府	パート・アルバイト	荷物を乗せているトラックが何処を走っているかGPS等でわかれば、来る時間の予測が出来て、準備出来ると思います。
38	千葉県	専業主婦	ネットでいまだに配送中かなど、どの運送会社も共通して見ることが出来るアプリがあるとよい。受け取り場所の変更なども簡単だとよい。
34	愛知県	専業主婦	到着前に携帯に連絡をし、今から一時間以内に行くがいますか？などワンクッションおいてからの訪問が宅配員さんのためには良いのではないかなと思う。
46	神奈川県	フルタイム	お急ぎ便の逆を作ってくれたらいいなと思う事もありますし 過剰包装でなければ、ポストインできるのに・・・と思います
34	広島県	パート・アルバイト	小さな商品でも、不必要なくらい大きな箱で届く時があります。メール便などの適用範囲が増えると嬉しいです。
28	三重県	フルタイム	いくつかの異なる配送会社の荷物がまとめて受け取れるようになればいいなと思います。
57	千葉県	パート・アルバイト	特に急がないものは翌日届かなくてもいいし、複数の品物を注文した時は全部まとめて一回で配達してもらいたい。
48	東京都	専業主婦	お互いに合意したときは玄関先に置いて下さればと思います すぐ帰宅する日などはそう思います
40	千葉県	パート・アルバイト	クール便も受け取れる宅配ボックスの設置や、書留の確実に受け取れる細かい時間指定などの適用
60	宮城県	フルタイム	宅配BOXにも、冷蔵品や冷凍品を入れられる機能があれば、再配達も少し減るのでは思っています。
34	千葉県	専業主婦	全ての家に宅配ボックスがあれば良いのに・・・と思う。安ければ宅配ボックス欲しいです。お互いに楽になるために。
39	東京都	フルタイム	全ての賃貸物件に宅配BOXが設置されていて不在でも安心して荷物を受け取れる環境が整えば最高
57	埼玉県	専業主婦	宅配ボックス設置マンションですが、重い荷物を宅配ボックスに置かれると苦勞します。高齢になったら部屋まで持って行くのも難しくなると思っています。有料(値上げ)でもいいのである程度のサービスは維持してほしいです。
34	福岡県	専業主婦	クール便も含めて荷物を預けて貰える専用の場所を増やして欲しいです。 最寄りのスーパーなど。
53	宮城県	専業主婦	営業所の外に、不在時や最初から指定で受け取り可能なロッカーがあればいいと思います。
36	大阪府	フルタイム	営業所止めを最初から選べるとうい。いつも発送された後に連絡して止めてもらってるので
44	東京都	フルタイム	通販などの購入の際に、コンビニ受取を指定する画面がないので、作ってもらえれば、ぜひ利用したい
41	神奈川県	パート・アルバイト	届く箱のサイズ、重さが分かっているれば駅やコンビニ受取の利用をしやすい。
39	愛知県	パート・アルバイト	コンビニ受け取りをしたくてもできない商品があったりするので、項目を増やしてほしい
37	東京都	フルタイム	仕事をしていると、遅い時間帯に指定しても帰れない時があります。コンビニ受取指定がすべての宅配にあれば、とても助かります。
50	広島県	専業主婦	留守だったら最寄りのコンビニに預けるサービスがあると、再配達を頼まなくてよいのに・・・と思っています。
55	宮城県	専業主婦	コンビニ受取にしたら料金割引になるといいですね。
47	兵庫県	専業主婦	センターまで引き取りに行くところの特典があれば積極的に利用したい。
40	北海道	フルタイム	発送する際に、時間指定できるシステムにするサイトが増えるとうい。時間指定不可の発送元が多く、そうすると受け取れないことが多いので。
36	神奈川県	フルタイム	マンションに宅配ロッカーはあって大助かりだけど、とにかく数が足りていない！一部屋1つあれば、スムーズに受け渡しができるのになあ。。
37	大阪府	その他	街中の宅配BOXが増えたらいいなと思います。近くにあれば利用したいので。
36	京都府	専業主婦	国や市が宅配ボックス設置に補助金を出してくれたら嬉しい。
58	東京都	パート・アルバイト	届ける前に、電話やメールで前もって連絡(配送センター)来てと助かる。再配達で時間指定しているのに不在の時は、手数料を取ると、良いのでは？
46	東京都	パート・アルバイト	再配達は二回以降は有料にすれば、受け取る側が責任を持って在宅すると思います
60	広島県	フルタイム	再配達を運転手に依頼する時、無料通話の電話番号ならもっとありがたい。
36	愛知県	専業主婦	インターホン1回しかおしてもらえないことが多いので最低2回は押してもらえとでられるので待つほしいなあと思つきます。
43	東京都	専業主婦	荷物の取扱いがもう少し丁寧だとういと思います。某宅配業者の取扱い荷物は足跡がついていたり、ダンボールに穴があいてたりします。
45	大阪府	パート・アルバイト	時間指定して配送してもらっても、実際には時間指定外の留守の間に配達されることがあります。ちゃんと守っていただければ在宅しているのに・・・
33	東京都	フルタイム	マンションの宅配ボックスに入れられて、番号を教えてもらえてなかったことが2回。使い方を周知して欲しい
43	福岡県	フルタイム	もう少し宅配ボックスを積極的に使って欲しい。入れていいものも入れてないことが多いので。



Q13-1. あなたは、宅配トラブルにあったことがありますか？





Q13-2. <宅配トラブルにあったことがあると答えた方>具体的にどんなトラブルにありましたか？ご自由にお書きください

年齢	都道府県	働き方	Q13-2. <宅配トラブルにあったことがあると答えた方>具体的にどんなトラブルにありましたか？ご自由にお書きください
47	宮城県	専業主婦	◎冷凍便で発送したのに、冷蔵になっていた。◎指定時間に届かなかった。◎違う家に届けられていた。
56	兵庫県	パート・アルバイト	30年程前ころ近所に預かってもらうことがあった。記載されてある近所の方のところは引き取りに行っても嫌な思いをした事がある。近所に預かってもらうことがなく再配達をしてもらえるようになって本当に良かったとおもってます。
27	神奈川県	フルタイム	CVSを経由して配達したものが紛失されたのでCVSはあまり利用したくないと思いました。後 やっぱり領収書はきちんと物が届くまで保管するのが正解だと思いました。
36	大阪府	パート・アルバイト	オリーブオイルがポトポトに漏れていた。違う人の荷物が届いて、気付かず開けてしまった。
38	北海道	パート・アルバイト	サインしていないのに玄関前に置いていかれた。幸い外出先から帰宅したので大丈夫でしたが、他の人が簡単に持っている状態でした。
48	宮城県	フルタイム	トラブルまではいきませんが、私の物をよそに届けられ、開封までされていたが特に謝罪もなかった
46	神奈川県	フルタイム	マンションの宅配ボックスが小さいところしか空いてなくて、むりやり入れられて開かなくなりました・・・24時間対応可能だったので、夜中にコールセンターにかけてあげてもらいました。。
45	京都府	フルタイム	フレモノが入っている配達物が届いたときに、明らかに受け取り時に箱の中でガチャガチャ言っていた その場で開けると やはり割れていたの、その旨を伝えたら「後で連絡して対応します」と言われて帰られた しかし、その後なんの連絡もなかった
42	神奈川県	フルタイム	以前、スキーウェアなどが入った荷物を先に宿泊先に送ったのに、届かなかったことがある。
45	東京都	フルタイム	違う人の所に自分の荷物が行ってしまい中まで開けられてしまった。宅配業者は外人で片言しか日本語が話せず事の重大さが理解できず。結局、宅配会社からも謝罪無し。
46	大阪府	パート・アルバイト	雨の日に団地の濡れた階段に荷物を置かれ、その後玄関の上り口に荷物を置いたので、荷物も床も濡れて汚れました。
35	千葉県	フルタイム	荷物が別のところに届き その場でサインをもらって アマゾンで受け取り済みにされ 物が届かず。問い合わせが大変だった。
51	神奈川県	フルタイム	近所に同じ苗字の方がいて、宅配業者が何日間もずっとそこに配達していた。
58	兵庫県	専業主婦	午前中指定で来るのを待ってたのですが13時になって来なくて業者に連絡したら留守だったので持ち帰ったとのこと。在宅してたのになんで？さすがに主人はかなり憤慨して声を荒げました。
67	東京都	パート・アルバイト	誤って他の部屋の宅配Boxに入れられた。交流のない人なので出して頂くことも難しく難儀した。
44	大阪府	パート・アルバイト	誤配達。同じ名字のお宅に二度も誤配達されました。受け取る方がろくに確認せず「はい」と受け取れば渡しちゃうので、どうにも防ぎようが無いですね。
55	大阪府	フルタイム	指定時間に届かず2時間待たされました。
29	京都府	フルタイム	私宛の荷物を同じマンションの知人に渡されたこと。「お友達の方だったのでそちらに預けておきました」と、後から電話が来てびっくりしました。自分宛の荷物なので、自分以外には渡さないで下さいとお願いし理解してもらえたので良かったのですが、このことが1番びっくりしました。
36	神奈川県	フルタイム	時間指定していたのに届かない。その運送会社は、昔からそうで、あやっぱりという感じで使わなくなったが、ネットで頼むとたまにそこを使って配達されてくるのが嫌。
39	大阪府	フルタイム	時間指定をしていたのに、大幅に遅れて配達されたことがあります(配達員の見落としが原因)。あと、配達員が煙草を吸う人だったようで、荷物が煙草臭くなっていて、しばらくベランダに出して臭いを落とさないといけないことがありました。
52	福岡県	フルタイム	時間指定をしていた食品を時間よりずいぶん前に配達ボックスに入れられた。不在連絡票に書かれた配達時間はすでに自宅にいた時間だった。配達時間の捏造と食品は宅配ボックスに入れないという運送会社のきまりを守られていなかった。
24	東京都	フルタイム	自宅に終日いたのに関わらず、インターホンも鳴らされず、不在として荷物を持ち帰られてしまったこと。
34	千葉県	専業主婦	実家からスーツケースをまるごと自宅宛に配達をお願いしたら 壊れて到着したことがある。(もちろん弁償してもらいました。)
48	兵庫県	パート・アルバイト	実家からみかんが送られてきたが、雑に扱ってきたのか、いくつもみかんが割れていた。
54	大阪府	パート・アルバイト	ホテルからお歳暮に送ってもらった商品が行方不明になり届かず、再送してもらった
37	大阪府	パート・アルバイト	商品が発送済みになっているのに届いてなかった時ありました。かなり問い合わせしたり、大変でした。
49	京都府	フルタイム	商品の破損が幾度か。時間指定内に届かず、問い合わせしても、返答に1時間以上かかり、挙句とどいた商品が別人のもので間違い配達。
28	埼玉県	フルタイム	上にもを置くのが禁止されている壊れものだったもので、箱が潰れていてもショックでした。乱暴に扱われたのだからと思えない不信感が生まれてしまいました。
50	福岡県	専業主婦	水の注文をしたときに二箱注文したはずなのにひと箱しか届かず 急いで確認したら破損したことを 注文主の私に報告せず勝手に事故処理としていたこと
34	東京都	フルタイム	喪中ハガキの注文に対し、業者の指示ミスで配達で大幅に遅れて到着した。年賀状なら気にならないが、急いでいたので大変困った。
61	千葉県	パート・アルバイト	送り先と全く違う県に向かって発送されていた。ネットの追跡を見て知って電話で確認を取ったら至急飛行機で送ってもらった。
49	愛知県	パート・アルバイト	揃いの食器が数枚割れていた。箱の角が凹んで潰れていたのに、明らかに落とされたと思われた。翌日に人に渡すものだったので、とても残念だった。
26	鹿児島県	その他	宅配ボックスに入れて貰っていたのですが、宅配業者が指定されていたボックスが間違っていたこと。ボックス番号が間違っていたため、各ボックス9-8個を確認する事になってしまったこと。暗証番号はあったのですが、預けるボックスは今一度、確認して欲しい。
31	東京都	フルタイム	宅配ロッカーに、自分の同意で生ものを入れてもらった(当日中に取り出す予定だったため)。そしたら、宅配業者が部屋番号を間違えて入れてしまっ、間違えた部屋番号の家に行ってピンポンを鳴らしたけれど、GW中だったから長期で家を空けていたので、全く連絡がとれなかった。結局宅配ロッカーの業者を呼んで開けてもらったけれど、その手間賃を請求され、宅配業者が負担したくないと言いつつ大揉めした。
42	和歌山県	専業主婦	届くはずだったお歳暮を自宅外のちょっとした収納スペースに入れられ、一年経過後に発見しトラブルになりました。
39	東京都	フルタイム	年末のアルバイト配達員が自宅のチャイムをきちんと押さないせいで、自宅で待機していたのにも関わらず不在通知を入れられた。2度めは偶然玄関付近にいたので追いかけてチャイムの押し方を指導した。
58	東京都	フルタイム	不在で、再配達を依頼したら、深夜になっても届かないので連絡(これも連絡先にすぐに連絡が付かず)したら、忘れられていたという事が何度もありました。ひどい宅配会社(飛脚のところ)で、大嫌いです。指定できるなら、この会社では、送って欲しくないといつも思っています。
56	埼玉県	フルタイム	不在でもなかったのに連絡もなく配達予定の翌日に配達された。
30	東京都	パート・アルバイト	母の日の贈り物として、お菓子やコーヒーカップ等、割れないように厳重包装して、なおかつ、「こわれもの、下積み厳禁」の表示もしましたが、コーヒーカップは真っ二つに割れていて、お菓子も潰れて割れていました。
50	埼玉県	フルタイム	母の日プレゼントが、希望日時に届かなかった。
41	愛知県	フルタイム	予定時間よりかなり早く来られて帰宅が間に合わず受け取れなかった。予定時間よりかなり遅く来られて出発が遅れてしまった。
44	兵庫県	専業主婦	来るはずの荷物が、来ていないのに番号検索すると配達済になっていた。配達会社に連絡し調べてもらった。
29	東京都	フルタイム	冷蔵品が常温品で届いてしまったことや、到着時間が大幅にずれたことなどで。
47	大阪府	フルタイム	冷凍で届くものがとけていて、商品がいたんでいた