



一般社団法人 日本物流団体連合会
Japan Association for Logistics and Transport

〒100-0013
東京都千代田区霞が関3丁目3番3号
全日通霞が関ビル5階
TEL:03-3593-0139
FAX:03-3593-0138
URL:www.butsuryu.or.jp

News Release

「物流の2024年問題」に関するアンケート調査結果について

(一社)日本物流団体連合会は、2023年12月26日、朝日新聞に「物流の2024年問題」に係る意見広告を掲載しました。これは、広く消費者に向けて、物流が危機的な状況にあることを伝え、持続可能な物流の実現のためにどのようにすればよいか考えていただく契機とすることを狙いとするものです。

この意見広告を活用して、当連合会では「物流の2024年問題」について読者の方々の考え方等を聞くアンケート調査を実施しました。

今般、別紙のとおり、調査結果をとりまとめましたのでお知らせします。

[調査の概要]

(1)本調査について

2023年12月26日に朝日新聞に掲載した意見広告の中に、広告を見た方々の意識を聞くアンケート調査の仕組みを組み込み、読者から回答を募集しました。

12月26日から31日まで回答を募集したところ、1,133名の方から回答がありました。

(2)回答者の属性

回答者は、40歳から59歳が53%、60歳以上が約40%と、中高年層が9割超となっていることから、今回の意識調査の結果は、主に中高年層の意識や考え方を反映したものとなっています。

(3) 調査結果の概要

調査結果の概要は、次の通りです。

- ①「物流の2024年問題」の認知度は非常に高く、「聞いたことがある」という回答が約94%、「内容も知っている」という回答が3/4でした。
- ②この問題への対応としては、「物流の効率・生産性の向上」、「賃金を上げて担い手確保」という回答が多かったが、「サービスが多少低下してもやむを得ない」など物流業界の現状に理解を示す回答も数多く寄せられました。

- ③宅配の再配達削減の方策については、「事前の日時指定」、「置き配の利用」、「宅配ボックスやコンビニ等での受取り」等の回答が多かったが、「再配達の回数制限・料金徴収」などの回答も数多くみられました。
- ④「送料無料」の表記については、表記を工夫して「送料込み」などとするという回答が8割を越えていました。
- ⑤最後の自由記述については、アンケートの全回答者のうち9割弱(974件)の方から、これから施策を進めるうえで貴重なご意見をいただきました。
- 具体的には、
- ・エッセンシャルワーカーである物流業界で働く人への感謝や労いの言葉が非常に多く寄せられました。
 - ・「この問題は社会全体で考えていかないといけない問題であり、消費者側の意識を変えていく必要がある」などのご意見や、2024年問題への対応、再配達・送料無料などについて、「自分事」として捉えた貴重なご意見をいただきました。
 - ・また、「今回の広告が物流について改めて考える契機となった」、「荷主だけでなく、エンドユーザーである消費者にしっかりと実情を訴える取組みを継続してほしい」などのご意見をいただきました。

(4)今後の対応について

今回の広告とこれを活用したアンケート調査は、広く消費者に向けて、物流の実情を伝えて理解を求め、持続可能な物流の実現のためにどうすればよいか考えていただく契機とするという所期の目的を達成したと考えています。

物流連としては、今後とも、荷主はもとより一般消費者に向けても、しっかりと物流の実情を伝え、物流について考えていただくための取組みを継続してまいります。

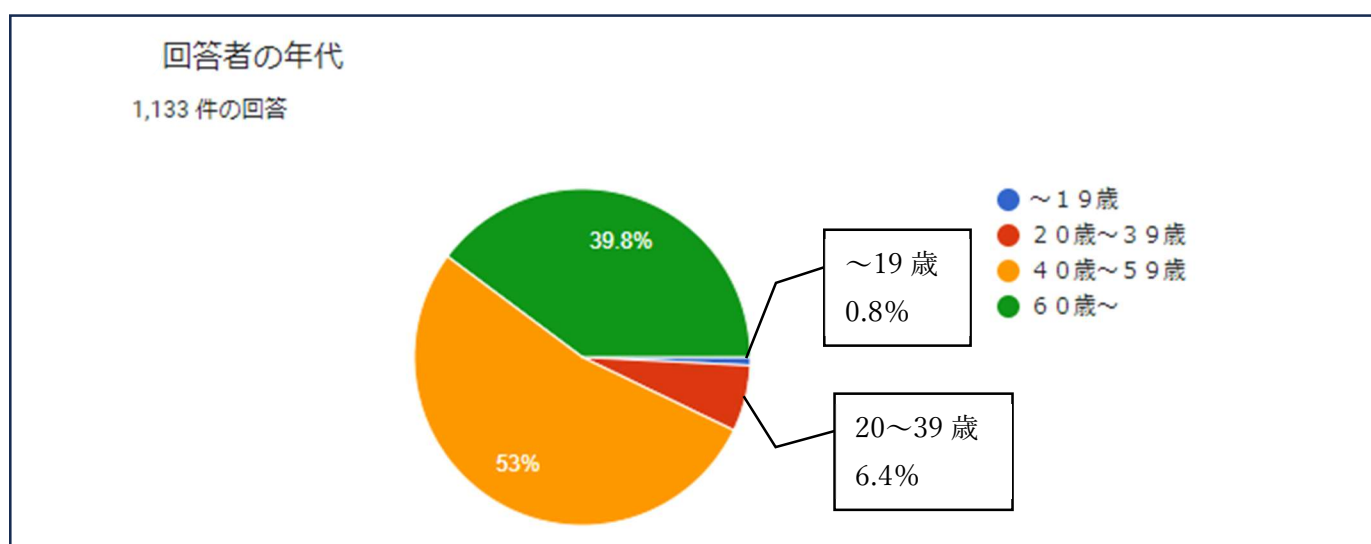
(担当：事務局 山田)

〔別紙〕「物流の２０２４年問題」に関するアンケート調査結果について

(1) 回答者について

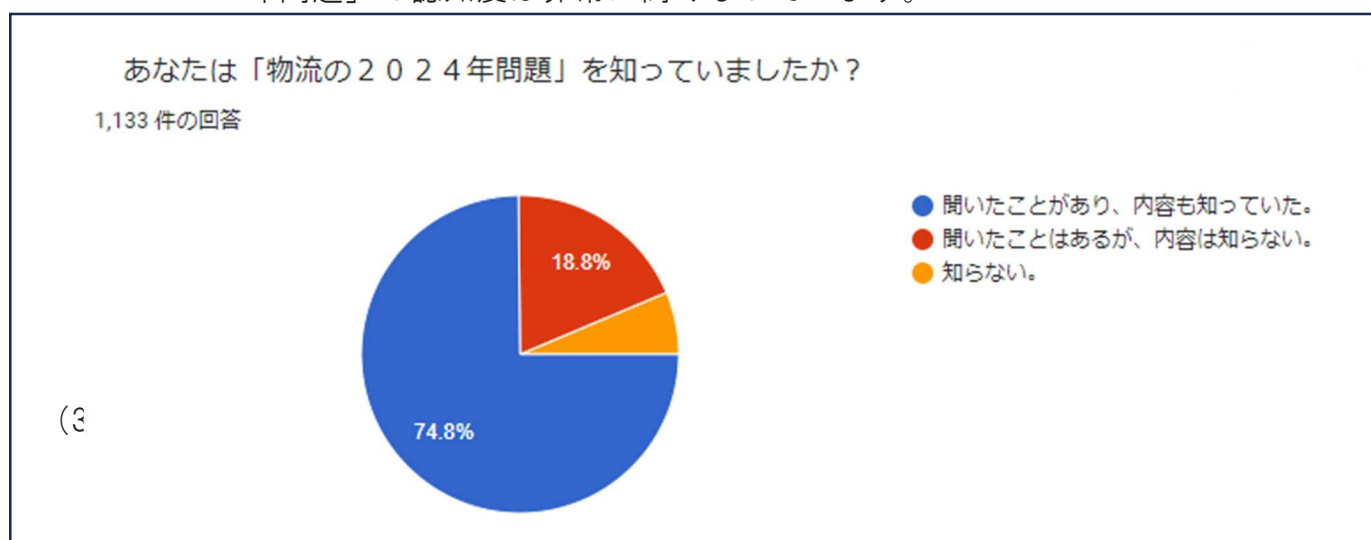
朝日新聞の意見広告を見た方のうち、１，１３３名の方から回答がありました。

回答者の属性としては、４０歳から５９歳が５３％、６０歳以上が３９．８％と、４０歳以上の中高年層が９割超となっている一方、３９歳以下が７．２％にとどまっています。こうしたことから、今回の意識調査の結果については、主に中高年層の意識や考え方を表したものとなっていることに留意する必要があります。



(2) 「物流の２０２４年問題」についての認識

「聞いたことがあり内容も知っていた」が７４．８％、「聞いたことがあるが内容は知らない」が１８．８％で、合わせると９３．６％となっており、「物流の２０２４年問題」の認知度は非常に高くなっています。



(3)

「物流の効率、生産性を上げる」が74.7%、「賃金を上げて、人手を確保する」が62.4%となっているほか、「サービスが多少低下してもやむを得ない」との回答が55.9%となっているなど、物流業界の厳しい現状に理解を示す回答も数多く見られました。

「物流の2024年問題」を乗り越えるためには、深刻な人手不足への対策が不可欠です。物流業界は、どう対応したらよいと思いますか？（複数回答可）

1,133 件の回答

賃金を上げて、人手を確保する。．．．．．	707件（62.4%）
物流の効率、生産性を上げる。．．．．．	846件（74.7%）
サービスが多少低下してもやむを得ない。．．．．．	633件（55.9%）
わからない。．．．．．	7件（0.6%）

このほか、自由回答として、「置き配の強化」「自宅以外の場所での受取り」など受取り方の工夫、「配送料の値上げ」「再配達の有料化」など料金の見直し、「外国人、女性、学生等新たな人材の発掘」など担い手の発掘、「輸送の大切さをもっと世の中に伝えるべき」などのご意見がありました。

（4）宅配の再配達の削減のための方策

最も多かったのは「事前に配達の日時を指定」で69%、「置き配の利用」が59%、「宅配ボックスで受取り」が54.7%、「駅、コンビニ等で受取り」が44.4%でした。また、「再配達の回数を制限し、回数を超えたら料金を徴収」という料金の見直しを許容する回答が57.2%あったことが注目されます。

解決策の一つとして、宅配の再配達を減らすことがあげられますが、そのために必要なことは何でしょうか？（複数回答可）

1,133 件の回答

事前に配達の日時を指定する。．．．．．	782件（69%）
置き配を利用する。．．．．．	669件（59%）
再配達の回数を制限し、回数を超えたら料金を徴収する。．．．	648（57.2%）
宅配ボックスで受け取る。．．．．．	620件（54.7%）
駅、コンビニ等で受取る。．．．．．	503件（44.4%）

このほか、自由回答として、「再配達の有料化」「再配達無料は1回までなど料金の見直し」、「宅配ボックスの設置の促進」、「翌日配送はプレミアム料

金、急がない配送はポイント付与」、「受取人への事前通知の充実」、「盗難対策のため保険を掛けるなどして置き配の促進」などのご意見がありました。

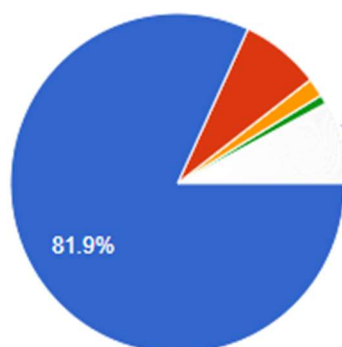
(5) 「送料無料」の表記について

最も多かったのは「表記を工夫して「送料込み」などとする」で81.9%でした。他方、「今まで通り「送料無料」で問題ない」が7.7%、「これまで無料でモノが届くと思っていた」が1.8%の回答がありました。

通販サイトなどでよくみかける「送料無料」（※）の表記についてどう考えますか？

（※）「送料無料」といっても、無料でモノが届くわけではありません。「送料無料」には誰が実際のコストを負担しているかが明確でなく、何よりも運んでいる人たちが、自分たちの働きには価値がないといわれているようで辛いと感じていることなどの問題があります。

1,133 件の回答



- 表記を工夫して「送料込み」などとする
- 今まで通り「送料無料」で問題ないとする
- これまで無料でモノが届くと思っていた
- わからない
- これまで必ず、時間指定、可能であれば...
- 具体的に送り主送料負担など
- 送料無料廃止
- 送料無料の表記を止めて、きちんと送...

(6) 物流業で働く人へのメッセージ、物流事業者へのご意見など（自由記述）

自由記述については、アンケートの回答 1,133 件のうち、974 件（86.0%）の方からの回答がありました。

① 最も多かったのは、物流業界で働く人への感謝や労いの言葉で、500 件を大きく超える回答がありました。

- ・ 暑い日、雨や雪の寒い日もご苦労様です。
- ・ 早朝から深夜まで本当にご苦労様です。
- ・ どうぞお身体、ご自愛なさってください。
- ・ 身体を大事に、家族を大事に仕事をしてください。
- ・ 感謝しております。

など

②このほか、以下のような多岐にわたる回答がありました。

（消費者の意識について）

- ・ 便利さを追求し過ぎる現在、見直しの時期が来ていると思います。
- ・ 社会全体で考えていけないといけない問題だと思います。
- ・ すぐ届く！が当たり前になっている日本人の意識改革も必要！！
- ・ 当たり前のように物が届く時代だからこそ、それが当たり前ではなく、その背景には”人”があることを忘れずにいたいと思っています。
- ・ 配送業界の問題を少しでも変えていくためには、消費者側の意識を変えていくしかない。 など

（再配達について）

- ・ なるべく再配達がないように努力しています。
- ・ 再配達をなくし、配達の方の負担を減らすよう、時間指定または置き配などを利用するようにしています。
- ・ 再配達は申し訳ない気持ちになる。
- ・ 再配達是有料でも良いと思います。
- ・ 再配達は1回のみ無料、2回目からの再配達是有料にすればいい。 など

（送料無料について）

- ・ 「送料無料」を見るたびに違和感を覚えます。発送元から見合った送料をもらえているのか、と。
- ・ 送料が無料な筈もなく、価格表示の仕方を考えていく必要があると思います。
- ・ 「送料無料」という言葉をそのままの意味と受け取っていたが、この問題を知り、「そんなわけない」という事に気づいた。

（働く人の待遇等について）

- ・ 物流業界は稼働時間が長く、働く人の待遇改善が必要不可欠だと思います。
- ・ 物流界で働く方達が働きやすい環境を整えていただきたい。
- ・ 賃金向上や待遇改善が進めばよいと思います。

（運賃料金について）

- ・ 適正な運賃値上げで物の値段が上がっても今と同じ生活が送れるなら歓迎です。
- ・ 物流業界のご苦勞を想像すると多少時間がかかることは仕方ないと思います

す。翌日届けなど急ぐ配送には料金をプラスすればよいのでは？

（今回の広告について）

- ・届くことが当たり前でなく、物流に関わる沢山の人のによって届けてもらっているということを改めて考えさせられました。
- ・今回の新聞広告はとても良かったです。この紙面を子どもや孫と共有し話し合ってみたいです。
- ・日本の物流の素晴らしさや深刻さをもっと訴えてください。利用者も意識を変える必要があります。
- ・荷主だけでなく、エンドユーザーである消費者にしっかりと実情を訴える取組みを継続してほしいです。

(参考) アンケート調査の質問内容

問1 あなたは「物流の2024年問題」を知っていましたか？

問2 「物流の2024年問題」を乗り越えるためには、深刻な人手不足への対策が不可欠です。物流業界は、どう対応したらよいと思いますか？（複数回答可）

問3 解決策の一つとして、宅配の再配達を減らすことがあげられますが、そのために必要なことは何でしょうか？（複数回答可）

問4 通販サイトなどでよくみかける「送料無料」（※）の表記についてどう考えますか？

（※）「送料無料」といっても、無料でモノが届くわけではありません。

「送料無料」には誰が実際のコストを負担しているかが明確でなく、何よりも運んでいる人たちが、自分たちの働きには価値がないといわれているようで辛いと感じていることなどの問題があります。

問5 物流業で働く人へのメッセージ、物流事業者へのご意見など（自由回答）

(参考) 朝日新聞 (2023年12月26日)



So Merry Xmas!

ごめんなさい、
25日に
間にあいませんでした。

2024年以降、このようなことが現実になるかもしれません。
希望する日時に、希望するモノが届くことが「当たり前」の社会。
それを可能にしているのが物流の世界です。

しかし、「物流の2024年問題^{※1}」などにより、
物流の世界ではさまざまな問題が起こることが予想されています。
「クリスマスにプレゼントが間に合わないかもしれない」
そんな想像から構いません。

暮らしに直結する物流の世界を少しでも知ってもらい、
考えてみてくれたらうれしいです。

※1: 物流業界を主力とするため、2024年4月からトラックドライバーの労務外労働の上限
規制が適用されることになっています。このためドライバーの労働時間が短くなることで輸送能力が
不足し、「モノが運べなくなる」可能性が指摘されており、「物流の2024年問題」と言われています。

さらに詳しく知りたい ▶ [物流の2024年問題](#)

なぜクリスマスプレゼントが間に合わないの？

プレゼントを届ける人の数が足りないんだ…。

プレゼントをきちんと届けてもらうために
私たちができることはあるのかな？

早めにお願いくれとうれしいな。

クリスマス以外ではおとりを持った日時を
指定したり、一回で受け取ってほしいな。

アンケートにお答え
いただいた方から抽選で
100名様にプレゼント！

