宅配便の多様な受取方法の普及に向けたガイドライン（案）

国土交通省 物流・自動車局

目次

はじめに 1

第1章　本ガイドラインについて 2

1-1. 本ガイドラインの位置づけ 2

1-2. 宅配便の受取に係る関係主体 2

1-3. 多様な受取方法の概観 4

第2章　多様な受取を支える関係主体および関係主体に期待される役割 6

2-1. 関係主体の全体像と宅配プロセスの概要 6

2-2.関係主体に期待される役割 8

2-3. 取組事例 14

第3章　トラブル発生時の対応 16

3-1. トラブル分類 17

3-2. 受取方法別の「引渡し」の時点 17

3-3. トラブル時の対応フロー 18

おわりに 20

はじめに

多様な受取方法を普及・促進する意義

■ 宅配便需要が増加する一方で、人口減少に伴うトラックドライバーの担い手不足が深刻化する中、宅配便を持続可能にするためには、**配送効率を向上**させる必要がある。
- 宅配便の需要は、ECの普及等により近年増加し続けている。宅配便個数は2025年度時点で年間51億個を上回り、単純計算で1日あたり約1,400万個となる。
- 大手宅配事業者では、2019年度から2023年度にかけて、トラックドライバー1人あたりの月間配達個数が約29%増加しており、ドライバーの負担が増大している。

■ 配送効率を向上させるためには、**再配達の削減**が一つの鍵である。
- 再配達が減少すれば、同じ人数のドライバーでより多くの荷物を運ぶことができる。

■ 再配達削減に向けては、**多様な受取方法**を普及・促進していくことが有効である。
- 例えば、多様な受取方法の活用により、下記のようにして再配達を回避することができる。
  - ✓ 受取日時の指定により、在宅時間帯に確実に荷物を受け取る。
  - ✓ 自宅前や共同玄関設置の宅配バッグ、宅配ボックス等の利用により、不在時でも荷物を受け取る。
  - ✓ 宅配ロッカーやコンビニ受取等の利用により、自宅以外でも都合のよい時間に荷物を受け取る。
- 政府は、総合物流施策大綱（2026年度～2030年度）（以下、「物流大綱」という。）で、多様な受取方法の普及に向けたKPIを設定している。
  - ✓ 多様な受取方法の利用率：50%（2030年度）
  - ✓ 自ら受取方法を選択している消費者の割合：50%（2030年度）

■ 多様な受取方法は、荷受人の利便性向上や再配達削減に資する選択肢の一つであり、荷受人が自身の事情や荷物の特性に応じて選択できることが重要である。

■ 一方で、多様な受取方法の普及には、**利用方法やトラブルへの不安**といった課題が存在する。
- 例えば、多様な受取方法の利用率は、約3割にとどまる。
- 国土交通省のアンケートでは「置き配」を利用しない理由として「盗難や紛失に対する懸念」が挙げられている他、国民生活センターでは「置き配」によって発生したトラブルも報告されている。

■ これらの現状を受け、2025年11月に公表された「ラストマイル配送の効率化等に向けた検討会」の提言や、物流大綱では、**多様な受取方法の課題や対応方策等について**一定の整理を行った上で、その内容の周知を行うことが今後の方向性として取りまとめられた。

■ 以上の観点から、本ガイドラインは**「荷受人が多様な受取方法の特徴やリスクを十分理解した上で、自らの意思で適切な受取方法を選択し、安心して利用できる環境を整備すること」**を目指し、各サービスの提供主体に期待する役割、トラブル発生時の一つの考え方を示すことを目的として作成した。
- なお、本ガイドラインは、〇年〇月改正の標準宅配便運送約款で新たに位置づけられた対面引渡し以外の多様な受取方法の位置づけも参照の上、作成している。

第1章　本ガイドラインについて

1-1. 本ガイドラインの位置づけ

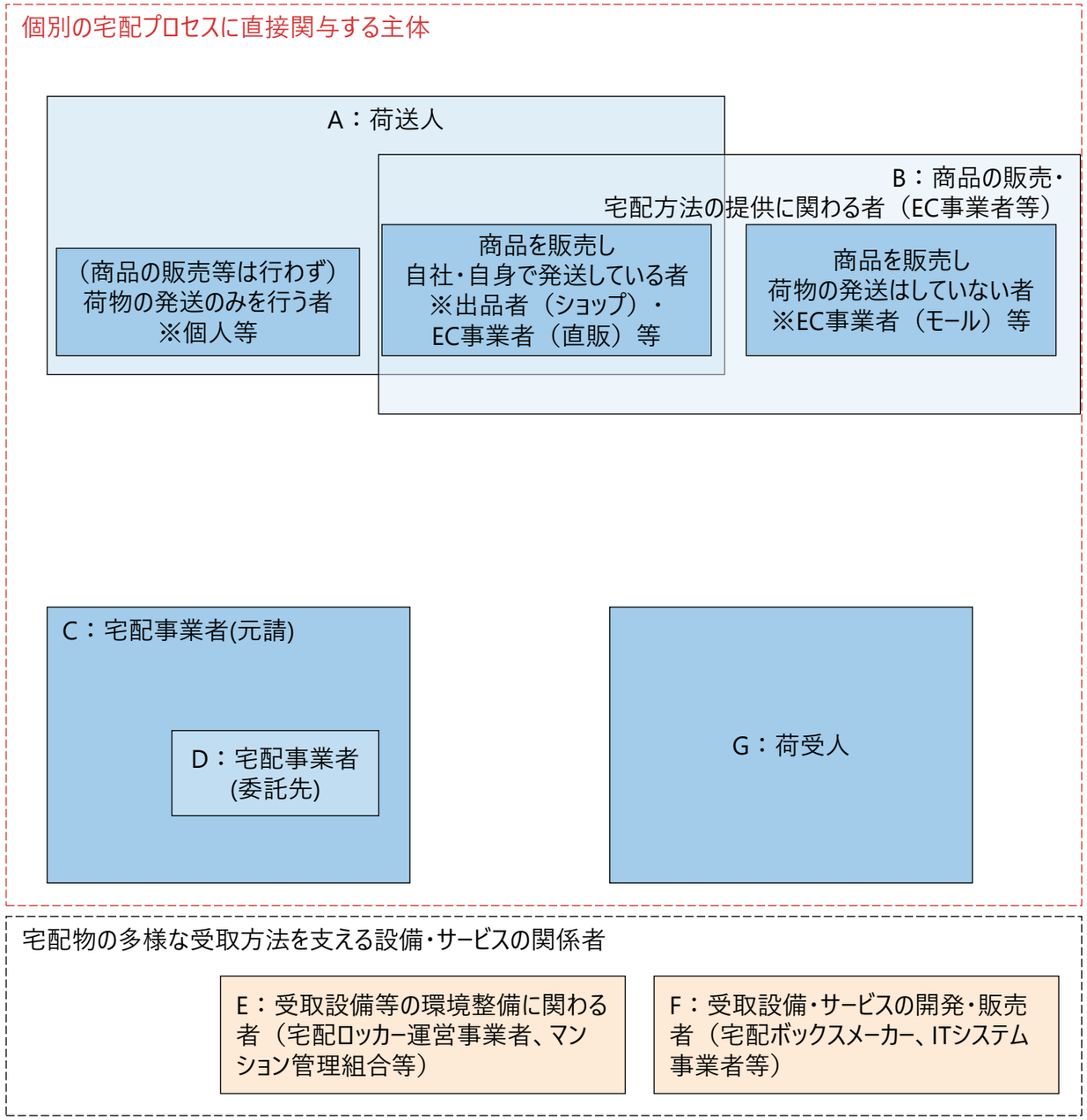
- 本ガイドラインは、荷受人が適切な受取方法を選択できるよう、第2章において、**宅配のプロセス別に関係主体に期待される役割**を整理するとともに、第3章において、特に荷受人が不安を感じることが多い、**荷物の紛失・破損等のトラブルの防止、発生時に期待される関係主体の役割**を整理した。いずれの章でも、関係主体において共有すべき基本的な考え方、留意事項を整理している。
- 本ガイドラインは、関係法令および標準宅配便運送約款の定めの範囲において作成しているが、**個別の取引における権利義務や責任関係について**は、関係法令の定めの範囲内において、各事業者の運送約款、利用規約ないし契約等における**個別の定めが優先される**。ただし、事業者は、それらにおいて本ガイドラインに示す考え方と異なる取扱いを定める場合には、その相違点について、契約の相手方に対し、分かりやすく示すことが望ましい。

1-2. 宅配便の受取に係る関係主体

分類		説明
A	荷送人	• 宅配事業者に荷物の引き渡しを行い、荷物を発送する者
B	商品の販売・宅配方法の提供に関わる者（EC事業者等）	• 商品の販売主体として、配送方法や受取方法等の選択肢を荷受人に提示する者 • 荷送人から、荷物の発送関連の業務を委託された者
C	宅配事業者(元請)	• 荷送人から荷物を受託し、輸送・配達にかかる業務全体を管理・実施する者（必要に応じて委託先に集荷・配達等を手配する）
D	宅配事業者(委託先)	• 元請から委託された荷物の集荷・配達等を実施する者
E	受取設備等の環境整備に関わる者（宅配ロッカー運営事業者、マンション管理組合等）	• 宅配ロッカー、受取拠点等を運営し、その利用ルールを定めるとともに、関係者との調整や利用者への周知を行う者（宅配ロッカー運営事業者等） • 共同住宅において共用部の置き配スペースや宅配ボックスの利用方針等の環境整備を行う者（マンション管理組合等）
F	受取設備・サービスの開発・販売者（宅配ボックスメーカー、ITシステム事業者等）	• 宅配ボックス/宅配バッグ等の多様な受取方法を支える設備・システムを開発・販売する者
G	荷受人	• 商品・荷物を受け取る者

※AとB、CとD、EとFは同一の者が両方の役割を担うこともある。
※分譲マンションの場合、マンション管理組合は区分所有者であるG荷受人等から構成される団体となる。

宅配便の受取に係る関係主体の全体像



1-3. 多様な受取方法の概観

- 宅配便の受取方法は、「自宅での対面受取」が原則となるが、荷受人の希望により、対面受取以外の受取方法を活用することができる。
- 主要な宅配事業者において活用可能な受取方法を、下記に分類して示す。

自宅での受取

a　対面受取

- 在宅中に配達員から荷物を受け取る方法。

※事業者によっては、受取日時指定サービスの活用により、確実に受け取る可能性を高めることができる。

(今後イラストを追加予定)

b. 非対面受取（指定場所での受取）

- 荷受人の指示にもとづき、指定した場所に荷物を届けてもらい、都合のよい時に受け取る方法。

※事業者によっては、在宅時は利用ができず、不在の場合に限り利用できる場合がある。
※共同住宅において活用する場合は、管理規約等の利用ルールに従う必要がある。

b-1 宅配ボックス（共用部）	b-2 宅配ボックス（玄関前）	b-3 宅配バッグ（玄関前）	b-4 置き配
(今後イラストを追加予定)	(今後イラストを追加予定)	(今後イラストを追加予定)	(今後イラストを追加予定)

自宅外での受取

c. 自宅外受取

- 宅配物を受け取ることができる自宅外の施設に出向いて荷物を受け取る方法。

c-1 宅配事業者の営業所	c-2 コンビニ・小売店舗等	c-3 宅配ロッカー	c-4 無人受取拠点
(今後イラストを追加予定)	(今後イラストを追加予定)	(今後イラストを追加予定) ※駅やスーパー、コンビニ、公共施設、オフィスビル等に設置される。	(今後イラストを追加予定)

各受取方法の特徴一覧

受取方法	受取時間	荷受人による設備投資の要否	利用における制限			
			冷凍・冷蔵品	高額品・貴重品	着払い	サイズ制限
a 対面受取	配達時	不要	○	○	○	なし
b-1 宅配ボックス（共用部）	いつでも	必要※1	×※3	×※4	×	あり※5
b-2 宅配ボックス（玄関前）	いつでも	必要※2	×※3	×※4	×	あり※5
b-3 宅配バッグ（玄関前）	いつでも	必要※2	×	×※4	×	あり※5
b-4 置き配	いつでも	不要	×	×	×	なし
c-1 宅配事業者の営業所	営業時間内	不要	○	○	○	なし
c-2 コンビニ・小売店舗等	施設の営業時間内	不要	×	×※4	×	あり※5
c-3 宅配ロッカー	設置場所の営業時間内	不要	×	×※4	×	あり※5
c-4 無人受取拠点	施設の営業時間内	不要	×	×※4	×	なし

※事業者によって取扱いに差異があるため、各事業者の約款等を確認いただきたい。
※1個人による購入は不要である。
※2共同住宅で設置する場合には、共同住宅の管理規約等の利用ルールに従う必要がある。
※3例外として、冷凍・冷蔵機能付き宅配ボックスは利用可。
※4各事業者により、対応可能な上限価格等は異なる。
※5宅配ボックス・バッグ・ロッカーは設備に収容できることが条件である。
　また、コンビニ・小売店舗等での受取の場合は、各事業者がサイズの制限を設けている場合がある。

第2章　多様な受取を支える関係主体および関係主体に期待される役割

- 荷受人に対して宅配物を確実に届けるためには、**関係主体間の適切な役割分担と連携**が欠かせない。近年は受取方法の多様化に伴い、宅配プロセスに関与する主体や役割も多様化している。
- 本章では、まず**関係主体の全体像および宅配プロセスの概要**を示す。なお、宅配プロセスは、受取方法を選択する主体である荷受人を中心に整理している。
- そのうえで、**関係主体別に期待される役割**および**関係主体間で期待される役割**を示すとともに、参考となる取組事例を紹介する。荷受人が安心して多様な受取方法を利用できるよう、関係主体には本章で示す役割を果たすことが期待される。なお、本章は主に荷受人がEC通販にて商品を購入する場面を想定しており、荷送人が私物等を発送する場合には、必ずしも本章の整理がそのまま当てはまらない場合がある。

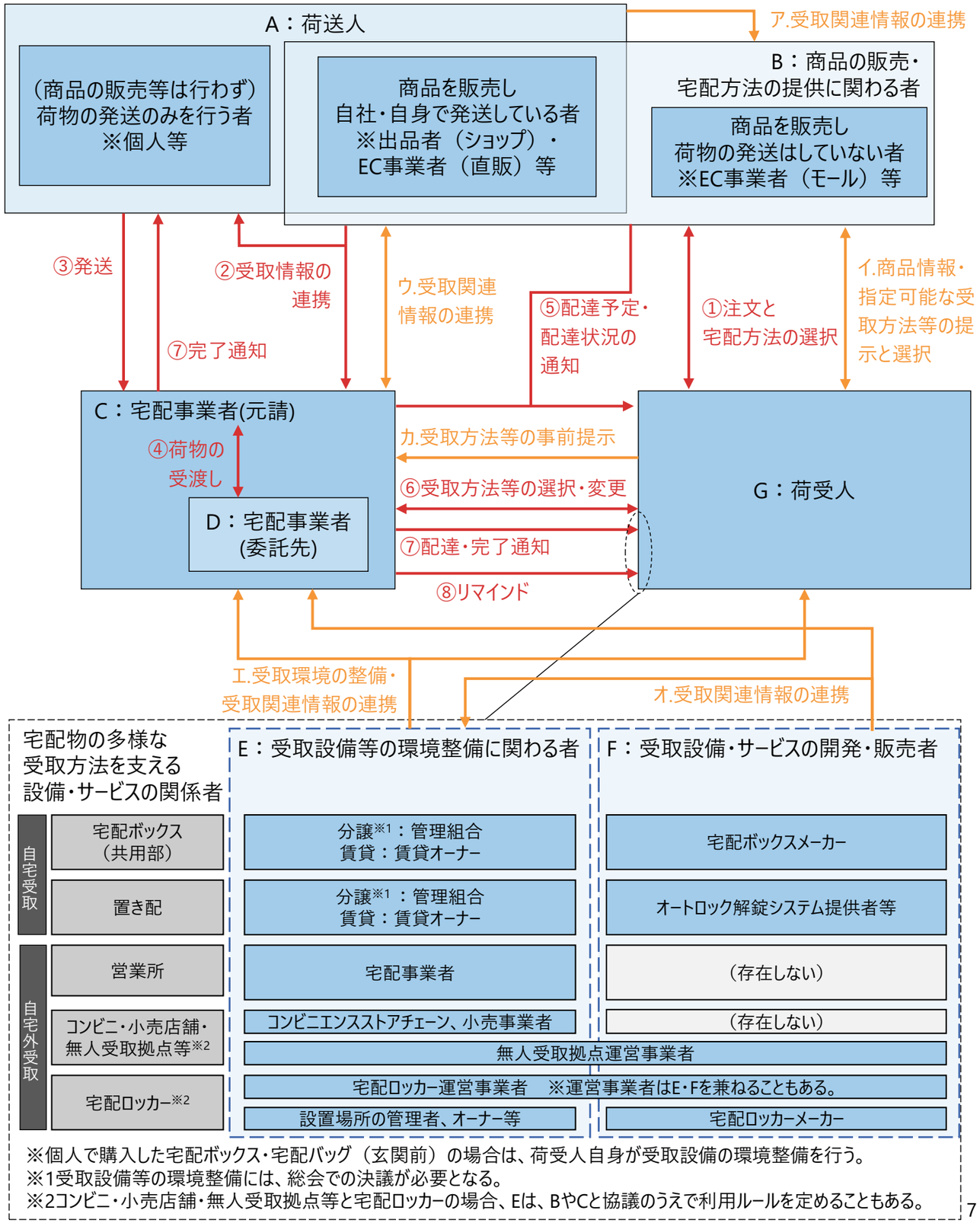
2-1. 関係主体の全体像と宅配プロセスの概要

- 宅配便について、**関係主体の全体像**および**注文から配達までの宅配プロセスの概要（赤色）**を整理した。また、多様な受取方法の活用に当たっては、荷物の配送に先立ち、関係主体間で受取方法に関する情報共有や環境整備等を行う必要があることから、宅配プロセスとは別に**事前準備プロセス（橙色）**を整理した。
- 事業者ごとに運用方法は異なるため、本章の整理がすべてのケースに当てはまるものではないが、自社・自身に求められる役割を把握する際の参考としていただきたい。

【主体の凡例】A：荷送人、B：商品の販売・宅配方法の提供に関わる者、C：宅配事業者(元請)、D：宅配事業者(委託先)、E：受取設備等の環境整備に関わる者、F：受取設備・サービスの開発・販売者、G：荷受人

プロセス			関係する主体	プロセスの概要
事前準備プロセス	ア	受取関連情報の連携	A→B	AはBに多様な受取の選択に必要な情報を提供する。
	イ	商品情報・指定可能な受取方法等の提示と選択	BとG	Bは商品情報と指定可能な受取方法等を示し、Gは確認する。
	ウ	受取関連情報の連携	BとC	BとCは互いに、対応可能な受取方法等に関する情報を共有する。
	エ	受取環境の整備・受取関連情報の連携	E	Eは、必要な範囲で、受取場所・設備の利用方法等に関する情報を共有する。
	オ	受取関連情報の連携	F→C・E	Fは受取設備・システムの機能をC・Eに共有する。
	カ	受取方法等の事前提示	G→C	GはCに対し、Cの会員サービス等を活用し、希望の受取方法・受取日時等を示す。
宅配プロセス	①	注文と宅配方法の選択	BとG	GはBから商品を購入し、宅配の受取日時・受取方法を選択する。 ※B,G双方が宅配方法を選択する主体になり得る。 ※受取方法を選択できないこともある（ポスト投函商品、冷凍・冷蔵品、貴重品等）。
	②	受取情報の連携	B→A	BはAに①で受けた注文情報・Gが希望する受取方法を連携する。　※AとBが異なる主体である場合
	③	発送	A→C	AはCに荷物を預ける。
	④	荷物の受渡し	CとD	Cは必要に応じDに委託しつつ、荷物を宅配する。
	⑤	配達予定・配達状況の通知	B・C→G	CないしB・Cは、Gに配達状況を通知する。
	⑥	受取方法等の選択・変更	CとG	CはGに受取方法等を選択できる手段を提供し、GはCに希望の受取方法・受取日時等を示す。
	⑦	配達・完了通知	C・D→G	C・DはGに荷物を引き渡し、配達が完了したことを伝える。
	⑧	リマインド	C→G	CはGに荷物が届いていることをリマインドする。

宅配プロセスにおける関係主体図　※次頁以降で、主体別の役割を示している



※個人で購入した宅配ボックス・宅配バッグ（玄関前）の場合は、荷受人自身が受取設備の環境整備を行う。
※1受取設備等の環境整備には、総会での決議が必要となる。
※2コンビニ・小売店舗・無人受取拠点等と宅配ロッカーの場合、Eは、BやCと協議のうえで利用ルールを定めることもある。

2-2. 関係主体に期待される役割

■ 荷受人が安心して受取方法を選択できる環境整備のためには、**関係主体がプロセス別に適切な役割を担うこと**が期待される。

【凡例】■：関係主体が担うべき役割　□：関係主体に期待される役割

分類	A：荷送人
事前準備	【ア】受取関連情報の連携 ■ A(荷送人)はECモール等に出品する場合、B(EC事業者等)に対し、多様な受取方法の判断に必要となる品目・サイズ・重量・温度帯等の荷物情報を共有する。 □ A(荷送人)はB(EC事業者等)に対して荷物情報を共有する際、受取方法に制約がある場合は、その旨を明示することが望ましい。
宅配	【③】発送 ■ A(荷送人)はB(EC事業者等)から、G(荷受人)が希望する受取方法や希望日時の指定情報の共有を受けた場合には、C(宅配事業者(元請))に誤りなく共有する。 ■ A(荷送人)はC(宅配事業者(元請))の求めに応じて、多様な受取方法の活用に必要な荷物に関する付加情報を、C(宅配事業者(元請))に提供する。 【⑦】配達・完了通知 □ A(荷送人)は配達完了通知を受け取った場合、G(荷受人)に速やかに共有することが期待される。 （例）ギフト配送等において、A(荷送人)に配達完了通知が送付される場合、G(荷受人)が荷物の到着を認識できるよう、その旨を共有する。

分類	B：商品の販売・宅配方法の提供に関わる者（EC事業者等）
事前準備	【ア】受取関連情報の連携 □ B(EC事業者等)はG(荷受人)が適切な受取方法を選択できるよう、受取方法の判断に必要な荷物情報を、A(荷送人)からあらかじめ収集することが望ましい。 【イ】商品情報・指定可能な受取方法等の提示と選択 ■ B(EC事業者等)はG(荷受人)が多様な受取方法を選択できるよう購買フォームを整備するとともに、商品の特性に応じて利用可能な受取方法等を分かりやすく提示する。 【ウ】受取関連情報の連携 □ B(EC事業者等)はG(荷受人)に利用可能な受取方法を適切に提示できるよう、C(宅配事業者(元請))が提供する受取サービスの内容や利用条件等に関する情報を把握しておくことが望ましい。
宅配	【①】注文と宅配方法の選択 □ B(EC事業者等)はG(荷受人)に商品の発送時期や送料を示すことが望ましい。 □ B(EC事業者等)はG(荷受人)に利用可能な受取方法ごとの特徴や留意事項を分かりやすく提示することが望ましい。 □ B(EC事業者等)はある受取方法をデフォルトとして設定する場合、G(荷受人)に選択されている受取方法を分かりやすく示したうえで、容易に変更できる手段を提供することが望ましい。 □ B(EC事業者等)はトラブル発生時の問い合わせ円滑化のため、G(荷受人)に配達を担当する宅配事業者名や問い合わせ先を提供することが望ましい。 【②】受取情報の連携 ■ G(荷受人)が注文時に受取方法や希望日時を指定している場合、B(EC事業者等)はA(荷送人)もしくはC(宅配事業者(元請))に誤りなく共有する。 【⑤】配達予定・配達状況の通知 □ B(EC事業者等)は自社のWebサイト・アプリ・注文履歴画面等において、G(荷受人)が宅配事業者による荷物の配達状況を確認できるよう表示することが望ましい。

分類	C：宅配事業者(元請)
事前準備	【ウ】受取関連情報の連携 □ C(宅配事業者(元請))はB(EC事業者等)に対応可の受取方法、日時指定の可否・時間帯、サイズや温度帯等による利用条件等を事前に伝えておくことが望ましい。 【エ】受取環境の整備・受取関連情報の連携 □ C(宅配事業者(元請))は利用可能な受取場所・設備およびその利用条件を、E(受取設備等の環境整備に関わる者)から事前に確認しておくことが望ましい。 【オ】受取関連情報の連携 □ C(宅配事業者(元請))は受取方法に関する設備・システムの機能、利用条件および利用上の留意事項について、F(受取設備・サービスの開発・販売者)から事前に把握しておくことが望ましい。
宅配	【④】荷物の受渡し ■ C(宅配事業者(元請))は宅配業務をD(委託先)に委託する場合、品目・サイズ・重量・温度帯・備考情報等、受取方法に関わる荷物情報を共有する。A(荷送人)やB(EC事業者等)、G(荷受人)から日時や受取方法を指定されている場合、それらの情報も誤りなく共有する。 【⑤】配達予定・配達状況の通知 □ G(荷受人)が受取方法または受取日時を把握できるよう、C(宅配事業者(元請))は配達予定日時や配達方法等を配達前にG(荷受人)に通知することが望ましい。 □ G(荷受人)が荷物の輸送状況や配達状況を確認できるよう、C(宅配事業者(元請))はG(荷受人)に照会手段を提供することが望ましい。 【⑥】受取方法等の選択・変更 □ C(宅配事業者(元請))はG(荷受人)が受取方法または受取日時を指定できるとともに、必要に応じて、変更できる手段を提供することが望ましい。 □ C(宅配事業者(元請))は利用可能な受取方法ごとの特徴や留意事項をG(荷受人)へ分かりやすく伝えることが望ましい。 【⑦】配達・完了通知 ■ C(宅配事業者(元請))はG(荷受人)から指定された場所に、指定の受取方法で配達する。その際、受取場所・設備の利用条件に従う。 ■ C(宅配事業者(元請))は荷物を引き渡せなかった場合、G(荷受人)に再配達になることを通知し、受取方法を案内する。 ■ C(宅配事業者(元請))は配達後、対面受取以外の場合においては、G(荷受人)に書面やメール等で宅配が完了したことを通知する。 ※A(荷送人)とG(荷受人)が異なる場合等、A(荷送人)に通知することもある。 ※配達完了通知を送る際に、写真を送る事業者もいる。 【⑧】リマインド □ C(宅配事業者(元請))はG(荷受人)が荷物を一定期間受け取らない場合、G(荷受人)にリマインドメール等を送ることが望ましい。

分類	D：宅配事業者(委託先)
事前準備	【エ】受取環境の整備・受取関連情報の連携 □ D(宅配事業者(委託先))は利用可能な受取場所・設備およびその利用条件を、E(受取設備等の環境整備に関わる者)から事前に確認しておくことが望ましい。 【オ】受取関連情報の連携 □ D(宅配事業者(委託先))は受取方法に関する設備・システムの機能、利用条件および利用上の留意事項について、F(受取設備・サービスの開発・販売者)から事前に把握しておくことが望ましい。
宅配	【⑦】配達・完了通知 ■ D(宅配事業者(委託先))はG(荷受人)から指定された場所に、指定の受取方法で配達する。その際、受取場所・設備の利用条件に従う。 ■ D(宅配事業者(委託先))は指定された受取方法で配達できない場合、C(宅配事業者(元請))にその旨を報告する。 ■ D(宅配事業者(委託先))はC(宅配事業者(元請))に対し、配達完了（G(荷受人)へ荷物を引き渡したこと）または配達未完了を報告する。

C：宅配事業者(元請) / D：宅配事業者(委託先) は、非対面の方法で配達する場合、特に以下の点を考慮することが必要。
・宅配ボックスに荷物が入らないことが判明した場合には、対面またはG(荷受人)が指定するその他の方法で配達を行う。
・置き配で雨濡れ等による汚損リスク等が考えられる場合には、対面またはG(荷受人)が指定するその他の方法で配達を行う。
・置き配で玄関ドアの前に荷物を置く場合には、扉の開閉可否にも留意する。
・オートロック解錠システムの適切な利用等について、従業員に指導する。

【凡例】■：関係主体が担うべき役割　□：関係主体に期待される役割

分類	E：受取設備等の環境整備に関わる者 （宅配ロッカー運営事業者、マンション管理組合等）
事前準備	【エ】受取環境の整備・受取関連情報の連携 □ C(宅配事業者(元請))・D(宅配事業者(委託先))の再配達防止、G(荷受人)の受取環境の利便性向上に向けて、E(受取設備等の環境整備に関わる者)は宅配ボックス等の設置等、受取環境の整備に努めることが考えられる。 （例）宅配ボックスの新設または増設、宅配ボックスの利用ルールの策定。 □ 受取場所・設備を利用する関係主体が円滑に利用できるよう、E(受取設備等の環境整備に関わる者)は利用条件や運用ルールを整備し、G(荷受人)に周知することが望ましい。必要に応じて、C(宅配事業者(元請))・D(宅配事業者(委託先))にも周知することが考えられる。 （周知すべき事項の例）対応可能な荷物の種別・サイズ、受取可能時間等の利用における制限や、宅配ロッカー・無人受取拠点等における鍵の解錠方法。
宅配	【⑧】リマインド □ 宅配ロッカー運営事業者においては、G(荷受人)が荷物を一定期間受け取らない場合は、リマインドメール等を送ることが望ましい。 ※B(EC事業者等)やC(宅配事業者(元請))を経由して、通知することもある。 ※A(荷送人)とG(荷受人)が異なる場合等、A(荷送人)に通知することもある。

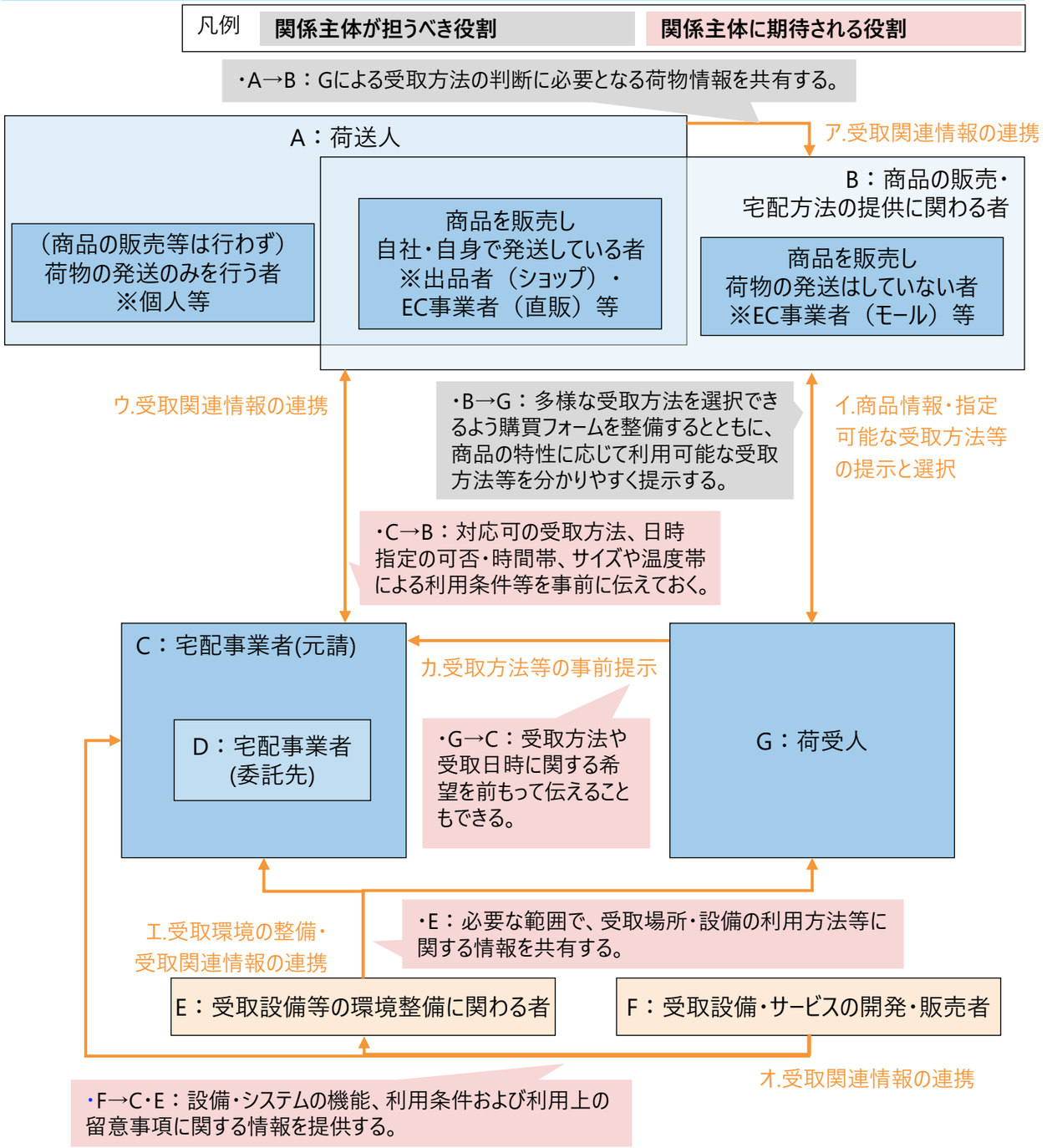
分類	F：受取設備・サービスの開発・販売者 （宅配ボックスメーカー、ITシステム事業者等）
事前準備	【オ】受取関連情報の連携 □ F(受取設備・サービスの開発・販売者)は自社が提供する受取設備・システムの機能、利用条件および利用上の留意事項について、C(宅配事業者(元請))・E(受取設備等の環境整備に関わる者)・G(荷受人)に正確な情報を提供することが望ましい。 （例）オートロック解錠システムにおける利用条件（解錠の条件、ドライバーの扱い）やセキュリティの仕組み。 ※オートロック解錠システムを含む受取設備・システムは、その必要性、安全性および運用面等を踏まえて、各管理主体等の判断により導入される。
宅配	【⑦】配達・完了通知 ■ F(受取設備・サービスの開発・販売者)はC(宅配事業者(元請))・D(宅配事業者(委託先))の届け先として、配達を完了するために必要な機能を提供する。 （例）宅配ロッカーやオートロック解錠システムにおける解錠・施錠の仕組み。 □ 宅配ボックスにおいては、G(荷受人)に配達が完了したことを通知する機能を有することが望ましい。 【⑧】リマインド □ 宅配ボックスにおいては、G(荷受人)が荷物を一定期間受け取らない場合は、リマインドメール等を送る機能を有することが望ましい。

分類	G：荷受人
事前準備	【エ】受取環境の整備・受取関連情報の連携 □ G(荷受人)は利用可能な受取場所・設備およびその利用条件を、E(受取設備等の環境整備に関わる者)から事前に確認しておくことが望ましい。 【カ】受取方法等の事前提示 □ G(荷受人)はC(宅配事業者(元請))が提供する会員サービス等の手段を活用し、受取方法や受取日時に関する希望を前もって伝えることもできる。
宅配	【①】注文と宅配方法の選択 □ G(荷受人)は自身が荷物の発送を依頼した場合、自身が確実に受け取ることができる受取方法や受取日時を把握したうえで、B(EC事業者等)やC(宅配事業者(元請))に正確に伝えることが望ましい。必要に応じ、事前準備【カ】で指定していた内容の変更も行う。 【⑥】受取方法等の選択・変更 □ G(荷受人)は受取方法または受取日時の変更が必要になった場合、可能な範囲で速やかに変更手続きを行い、C(宅配事業者(元請))に新たな受取方法または受取日時を伝えることが望ましい。 【⑦】配達・完了通知 □ G(荷受人)は配達完了を確認した場合、雨濡れでの汚損のリスク、破損や紛失等のリスクを低減する観点から、受取場所・設備の利用ルールを遵守し、荷物を速やかに回収することが望ましい。

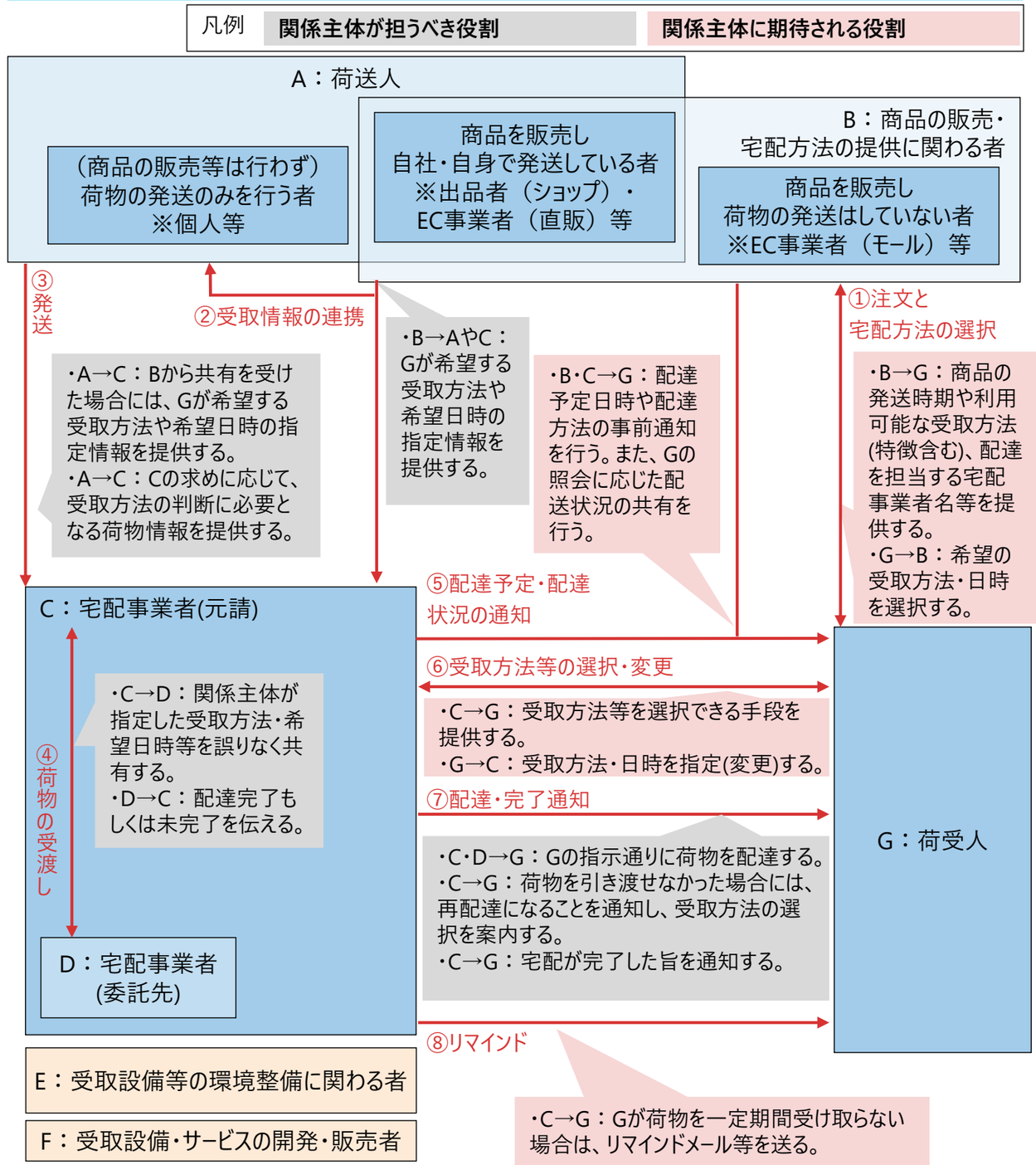
※EC・通販サイト等で商品の購入者とG(荷受人)が異なる場合、購入者は、B(EC事業者等)やC(宅配事業者(元請))から受けた宅配が完了した旨の通知の内容を、G(荷受人)に伝達することが望ましい。

■ **関係主体間**で期待される役割を、事前準備時と宅配時のプロセスに合わせて図示した。
（各プロセスの内容は、P.8-11の主要な内容を抜粋して記載している。）

事前準備で担うべき役割



宅配時に担うべき役割



第2章　多様な受取を支える関係主体および関係主体に期待される役割

2-3. 取組事例

■ P.8-11では、関係主体が担うべき役割に加えて、関係主体に期待される役割も整理した。多様な受取方法の環境整備として、今後の展開に期待される。本項では、取組事例をいくつか紹介する。

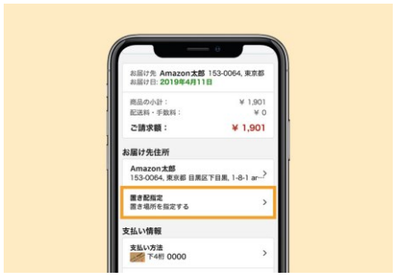
※2026年11月時点の情報。適用対象外のケースもあるため、詳細は各社Webサイト等で確認いただきたい。

B：商品の販売・宅配方法の提供に関わる者

注文時に希望の受取方法、希望の受取日時を確認している事例

Amazon

■ 注文の確認画面では、非対面受取がデフォルトで設定されている。注文の確定前に受取方法の変更や到着日の日付指定を行うことができる他、配送中においても受取方法の変更が可能である。



楽天市場

■ 注文の確認画面にて、「置き配」の指定や、お届け日時の指定ができる。



C：宅配事業者(元請)

会員サービス等を通じて、事前に希望の受取方法を受領している事例

日本郵便

■ あらかじめ自宅の指定場所（玄関前、置き配バッグ、宅配ボックス、車庫、物置等）を登録しておくと、置き配で荷物等を受け取れるサービス。

■ 一度設定すれば、以降は指定した場所に置き配されるため、都度設定する手間がない。



ヤマト運輸

■ 曜日ごとに受け取りやすい時間帯や場所をあらかじめ指定しておくと、荷物の受取日時や場所が指定の内容に自動で変更される会員向けのサービス。

■ 荷物のお届け前に送られてくる通知から、再度、日時・場所を変更することもできる。

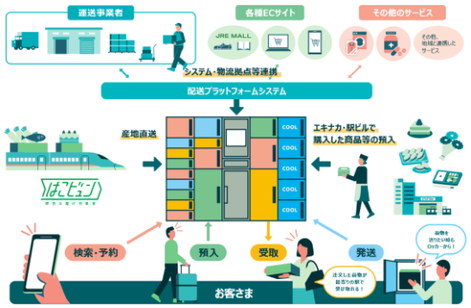


E：受取設備等の環境整備に関わる者

受取環境の利便性を向上している事例

マルチエキューブ（JR東日本スマートロジスティクス）

■ 鉄道駅を中心に設置することで、通勤・通学時の受け取りの利便性を向上している。オフィスビル、商業施設、レジャー施設等への展開も進めている他、発送等の受取以外の機能も強化している。

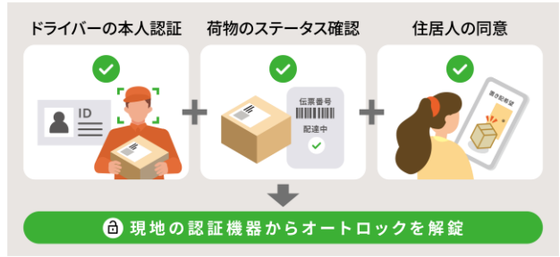


F：受取設備・サービスの開発・販売者

セキュリティの仕組みの高度化事例

ビットキー

■ 住居人が安心してオートロック解錠システムを利用するためには、不審者の侵入やなりすましを防ぐことが欠かせない。ビットキーは、ドライバーの本人認証と荷物の配達状況、住居人の同意を確認した上でオートロックを解錠する仕組みの導入を推進している。



○コラム：国土交通省の取組

- 国土交通省として、令和3年度に「多様なライフスタイルをささえる持続可能な宅配の実現に向けた手引き」において、多様な受取方法の普及に向けた優良事例等を紹介している。



- 国土交通省では、管理組合向けに管理規約を補完する運用ルールとして、分譲マンションにおける「置き配に関する使用細則を定める際のポイント」を公表している。

多様なライフスタイルをささえる持続可能な宅配の実現に向けた手引き

マンションにおける置き配の普及促進に向けた取組のポイントについて

第3章　トラブル発生時の対応

- 対面受取では、荷受人は荷物の引渡しを受ける際に荷物の状態を確認でき、荷物が荷受人の手元にない状態は通常発生しない。

- 一方、対面受取以外の場合は、宅配事業者が荷物を指定の方法で引き渡してから、荷受人が荷物を受け取るまでに時間差が生じることがあるため、荷受人が荷物を受け取った時点で破損に気づいたり、配達完了通知があったにもかかわらず指定の場所に荷物が見当たらないことがある等、従来の対面受取では生じにくかったトラブルが生じることがある。

- 原則として、「引渡し」の後は荷受人が宅配物の管理上のリスクを負う。このため、商品の販売・宅配方法の提供に関わる者や宅配事業者は、多様な受取方法によって発生しうる荷物の破損・紛失等のリスクや補償、責任関係を明示し、荷受人が内容を正しく把握したうえで受取方法を選択できるようにすることが必要である。

- トラブルが生じた場合の補償や責任関係については、標準宅配便運送約款その他の関係法令の他、商品等の売買契約、利用規約および個別契約等により定められる。

- 本章では、荷受人がトラブル発生時に適切な窓口へ連絡できるよう、トラブル発生時の基本的な考え方および各主体に期待される対応を整理する。なお、本章は主に荷受人がEC通販にて商品を購入する場面を想定しており、荷送人が私物等を発送する場合には、必ずしも本章の整理がそのまま当てはまらない場合がある。

- 商品の販売・宅配方法の提供に関わる者や宅配事業者は、**トラブル発生時の対応や補償の範囲について、本ガイドラインや標準宅配便運送約款と異なる対応をする場合には、自社のWebサイトや商品購入時の画面等で、分かりやすく明記する**ことが期待される。

3-1. トラブル分類

- 多様な受取方法によって発生しうるトラブルは、荷受人の目線を起点に、主に下記の5つに分類される。

荷受人の目線	トラブル分類
荷物に破損がある	i 破損（梱包材と内容物の両方）
	ii 破損（内容物のみ）
配達完了通知があるが荷物が見当たらない	iii 誤配
	iv 盗難
	v 紛失

3-2. 受取方法別の「引渡し」の時点

- 多くの宅配事業者は、「引渡し」前に発生したトラブルに対応することを、利用規約や約款等で定めている。
- 受取方法ごとに、「引渡し」とみなす時点や、その確認に用いる情報は異なるため、下記にて整理する。
  ※下記は基本的な考え方であり、各事業者の運送約款では異なる定めがある場合もある。
- なお、配達完了通知は荷送人や第三者に届く場合があり、そのような場合には、通知を受け取った者は荷受人に速やかに共有することが期待される。



	各受取方法	「引渡し」の時点	「引渡し」の確認に用いる情報
a	**対面受取**	✓ 宅配事業者が荷受人に荷物を渡した時点	✓ 荷受人による受領確認
b	**宅配ボックス（共用部）**	✓ 宅配事業者が宅配ボックスに荷物を格納した時点	✓ 配達完了通知
	宅配ボックス（玄関前）	✓ 宅配事業者が宅配ボックスに荷物を格納した時点	✓ 配達完了通知
	宅配バッグ（玄関前）	✓ 宅配事業者が宅配バッグに荷物を格納した時点	✓ 配達完了通知
	置き配	✓ 宅配事業者が荷受人の指定した場所に荷物を置いた時点	✓ 配達完了通知（写真等の記録を行う場合もある）
c	**営業所**	✓ 宅配事業者が荷受人に荷物を渡した時点	✓ 荷受人による受領確認
	コンビニ・小売店舗等	✓ コンビニ等の店舗が荷受人に荷物を渡した時点	✓ 荷受人による受領確認
	宅配ロッカー	✓ 宅配事業者が宅配ロッカーに荷物を格納した時点 ✓ 荷受人がロッカー内の荷物を取り出した時点 ※	✓ 配達完了通知 ✓ 荷受人による受領確認 ※
	無人受取拠点	✓ 宅配事業者が無人受取拠点に荷物を配達した時点	✓ 配達完了通知

※利用する宅配事業者および宅配ロッカー事業者によって差異があり、各事業者の約款等に基づく。

3-3. トラブル時の対応フロー

ⅰ～ⅱ　荷物に破損がある場合

ⅰ 破損（梱包材と内容物の両方）　ⅱ 破損（内容物のみ）

【荷受人によるトラブル発生連絡】
- 荷受人は、トラブルの発生について、下記の場合に応じ主体に連絡する。
  - ◆ ⅰ の場合（梱包材と内容物の両方が破損している）は、宅配事業者(元請)に連絡する。
  - ◆ ⅱ の場合（内容物のみが破損している）は、商品の販売・宅配方法の提供に関わる者(EC事業者等)に連絡する。

※ただし、荷受人は適切な連絡先の判断がつかない場合もあることから、荷受人から最初に連絡を受けた主体は責任の所在にかかわらず、適切な主体（EC事業者等・宅配事業者）への取次や案内を行うことが望ましい。

◆ⅰ（梱包材と内容物の両方が破損している場合）
または、EC事業者等の具体的な主体が不明な場合

◆ⅱ（内容物のみ破損している場合）
または、宅配事業者名・連絡先が不明な場合
※EC事業者等が一次窓口となる場合もある。

（宅配事業者への対応引継ぎ）

【商品の販売・宅配方法の提供に関わる者による状況確認】
- 商品の販売・宅配方法の提供に関わる者は、荷受人からの情報をもとに、荷物の破損について補償すべきか判断する。
  - ✓ 荷受人からの情報を踏まえ、ⅰ の場合（梱包材と内容物の両方が破損）に該当すると判断した場合には、必要に応じて宅配事業者(元請)に連絡して対応を引き継ぐ。

【商品の販売・宅配方法の提供に関わる者による対応】
- 補償等については、従来の対面受取の場合と同様、商品の販売・宅配方法の提供に関わる者の利用規約や約款等に従って対応する。

【宅配事業者(元請)による状況確認・対応*】　*宅配事業者(委託先)の場合もある。
- 宅配事業者(元請)*は、荷物の破損が「引渡し」前後どちらに生じたものであるかを確認する。
  - ✓ 荷受人による受領確認ではなく、配達完了通知をもって「引渡し」としている場合は、当該配達が適切に行われたかを確認する。
  - ✓ 配達時の状況の確認方法として、置き配の場合に荷物を置いた際に撮影した写真を確認する事業者もいる。
- 破損が荷受人への「引渡し」前に発生していた場合、宅配事業者が各主体の利用規約や約款等に従って補償対応する。
  - ✓ 補償等の詳細な対応方法については、商品の販売・宅配方法の提供に関わる者の個別約款や、売買契約、運送契約等も踏まえて、最終的に判断する必要がある。
- 破損が荷受人への「引渡し」後に生じたものであることが確認された場合には、宅配事業者による補償の対象とならない。
  - ✓ なお、事業者によっては、「引渡し」後の破損についても補償を行っている場合がある。

◆「引渡し」後における第三者による毀損・損壊が推認される場合

【荷受人による対応】
- 荷受人は、「引渡し」後における第三者による毀損・損壊が推認される場合には、警察に相談する。
- 各関係主体は、警察からの求めに応じて、必要な情報等の提供を行う。

ⅲ～ⅴ　配達完了通知があるが荷物が見当たらない場合

ⅲ 誤配　ⅳ 盗難　ⅴ 紛失

【荷受人によるトラブル発生連絡】
- 荷受人は、トラブルの発生について、宅配事業者(元請)に連絡する。

※ただし、荷受人は適切な連絡先の判断がつかない場合もあることから、荷受人から最初に連絡を受けた主体は責任の所在にかかわらず、適切な主体（EC事業者等・宅配事業者）への取次や案内を行うことが望ましい。

・宅配事業者名・連絡先が不明な場合
※EC事業者等が一次窓口となる場合もある。

（宅配事業者への対応引継ぎ）

【商品の販売・宅配方法の提供に関わる者による対応】
- 発送の宛先誤りがないことを確認した後、宅配事業者(元請)に連絡して対応を引き継ぐ。

【宅配事業者(元請)による状況確認】
- **宅配事業者(元請)は、荷物が適切に引き渡されていたかを確認し、誤配(ⅲ)の有無を確認する。**
  - ✓ 荷受人による受領確認ではなく、配達完了通知をもって「引渡し」としている場合は、当該配達が適切に行われたかを確認する。
  - ✓ 配達時の状況の確認方法として、置き配の場合に荷物を置いた際に撮影した写真を確認する事業者もいる。

◆ⅲ（誤配していた場合）

【宅配事業者(元請)による対応】
- 誤配の荷物に関しては、誤配先から速やかに回収する。
- 本来荷物を受け取るべき荷受人の指示に基づき、対応する。
- 補償等については、従来の対面受取の場合と同様、宅配事業者の利用規約や約款等に従って対応する。

◆ⅳ・ⅴ（正しく荷物を引き渡していた場合）

【宅配事業者(元請)による対応】
- 正しく荷物を引き渡していた（誤配ではなかった）場合、原則として、宅配事業者が補償等の対応を行う必要はない。
  - ✓ なお、事業者によっては、「引渡し」後の盗難や紛失についても補償を行っている場合がある。

◆ⅳ（盗難が疑われる場合）

【荷受人による対応】
- 荷受人は、盗難が疑われる場合には、警察に相談する。
- 各関係主体は、警察からの求めに応じて、必要な情報等の提供を行う。

おわりに

まとめ・今後の展望

- 多様な受取方法は、あくまで荷受人による選択を前提として利用されるものである。
- 本ガイドラインは、令和8年度時点での多様な受取方法に係る現状を踏まえて関係主体の役割やトラブル発生時の対応について整理したが、今後も、新たなサービスの登場や、利用実態、トラブル事例等を踏まえて、必要があれば、本ガイドラインの内容を見直すこととする。
- 荷受人が安心して適切な受取方法を選択するためには、**各主体が自らの役割を認識するとともに、その期待される役割を果たしていくことが重要**である。
- 本ガイドラインを一つの共通認識として、関係主体が連携し、荷受人が自らの生活や荷物の特性に適した受取方法を安心して選択できる環境を整備していくことが期待される。

国土交通省