

2026年3月26日

株式会社FJネクストホールディングス

首都圏の単身生活者 『生活事情』 アンケート第21弾

ひとり暮らしの「宅配事情」アンケート

- ・最適な受け取り方法は「対面」がトップも、「非対面」を選択した人は計6割超
- ・「置き配」のメリットは「不在」「非対面」「都合の良いタイミング」で受け取れる
- ・「置き配」のデメリットは「盗難」「誤配達」「汚損・破損」が不安
- ・配達業者によるオートロック解除サービスについて
“賛成”は36.1%と劣勢、女性は“反対”約7割、安全対策と理解促進が必要

近年、ライフスタイルの多様化とともに“宅配”の利用が急速に拡大しています。一方、トラックドライバーの労働時間を規制した「2024年問題」以降、ドライバー不足の深刻化や、受取人不在による再配達の増加などが社会問題となっています。

そこで、株式会社FJネクストホールディングス（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：肥田恵輔）では、首都圏在住の20代・30代の単身生活者を対象に、“宅配”をテーマとした調査を実施し、利用実態や「置き配」への意識など、様々な角度から現在の宅配事情を探ってみました。

■ 調査概要 ■

- ◆ 調査期間：2026年2月20日～23日
- ◆ 調査方法：インターネットによる調査
(インターネット調査会社を通じてサンプリング・集計)
- ◆ 調査対象：首都圏^{*}在住 独身・ひとり暮らしの働く20代～30代 男女400人
※1都3県（東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県）

【調査対象】

*回答者の職業：会社員(管理職含む)、派遣社員、公務員、自営業、パート・アルバイトなど

*回答者の男女・年代比

人	20代	30代	合計 (%)
男性	100	100	200 (50.0)
女性	100	100	200 (50.0)
合計 (%)	200 (50.0)	200 (50.0)	400 (100.0)

*回答者の居住地

	東京都	埼玉県	千葉県	神奈川県
人	220	54	51	75
(%)	(55.0)	(13.5)	(12.8)	(18.8)

*住まいの形態

	戸建て	集合住宅 オートロック有	集合住宅 オートロック無
人	34	174	192
(%)	(8.5)	(43.5)	(48.0)

この件に関するお問い合わせは、下記までお願いします。

(株)FJネクストホールディングス 経営戦略室 担当：月岡 TEL 03-6733-7711

< 要 約 >

<質問 1> あなたが宅配を利用する頻度として、最も近いものは何ですか？

◆ 「月に数回程度」がトップも、意外にも“利用しない”が過半数

<質問 2> あなたはどんな宅配物をよく頼みますか？ <複数回答（2つ以内）>

◆ 「日用品」が51.8%でトップ、次いで「衣服・装飾品」「趣味・嗜好品」

<質問 3> サブスクなど「定期宅配サービス」を利用していますか？

◆ 「利用している」は僅か14.9%

<質問 4> 宅配で、最もお好みの（ベストな）受け取り方法は何ですか？

◆ ベストな受け取り方法は「対面」がトップも、“非対面”を選択した人は計6割超

<質問 5> 集合住宅に居住している人にお聞きします。

居住している建物に設置されている宅配ボックスは足りていますか。

◆ 設置の有無はほぼ半々。設置数が“足りている”もおおよそ半数のみ

<質問 6> 労働力不足の物流業界において、「再配達」が社会問題化しています。配達員の作業負荷軽減に最も貢献していると思う、あなたのアクションは何ですか？

◆ 「置き配」「日時指定」で作業負荷軽減に貢献

<質問 7> 「置き配」のメリットは何だと思えますか？ <複数回答（2つ以内）>

◆ メリットは「不在」「非対面」「都合の良いタイミング」で受け取れる

<質問 8> 「置き配」のデメリットは何だと思えますか？ <複数回答（2つ以内）>

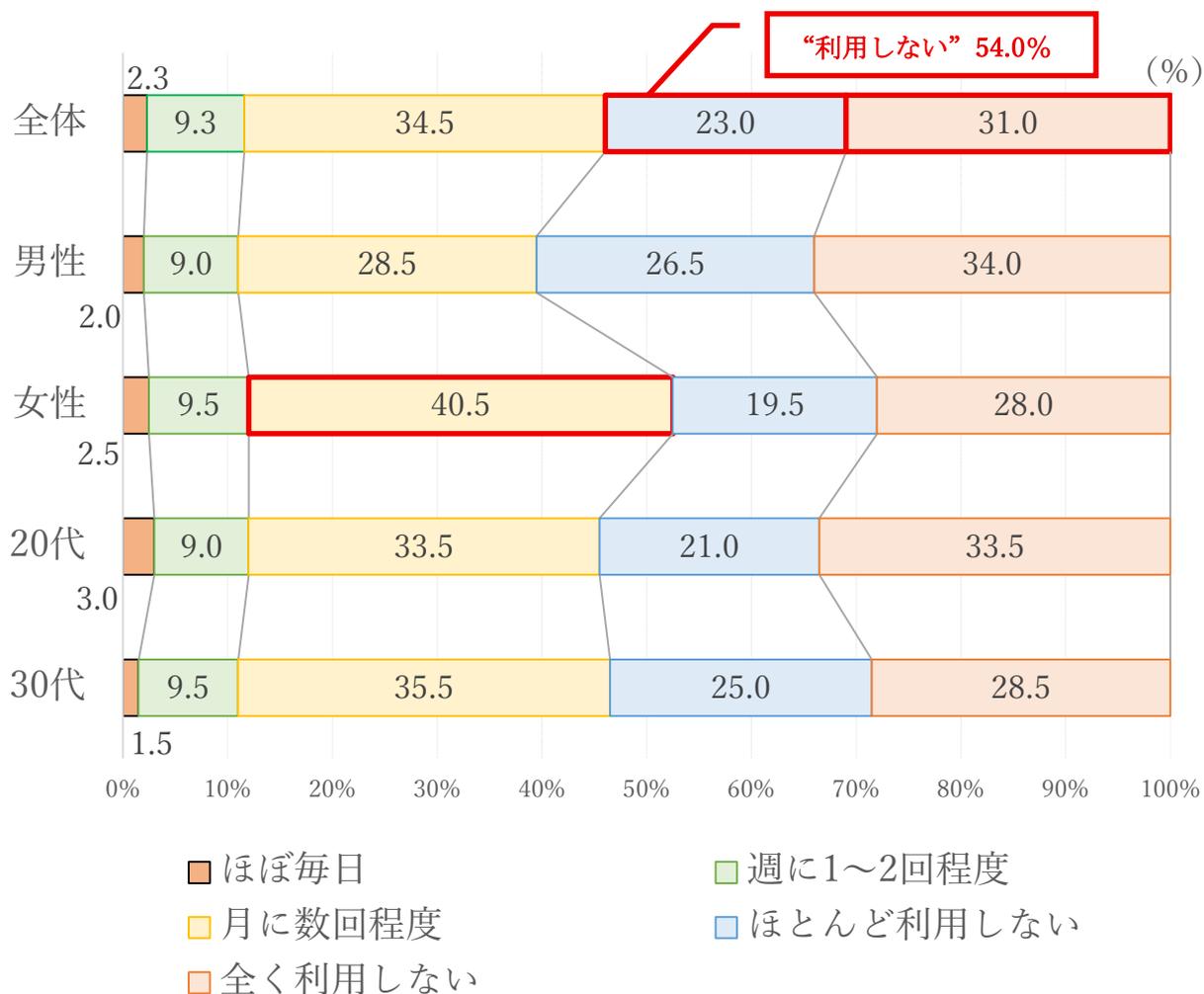
◆ デメリットは「盗難」「誤配達」「汚損・破損」が挙がる

<質問 9> 各地で導入が開始されている、配達業者によるマンションのオートロック解除サービスについて、あなたはどのように思いますか？

◆ “賛成”は36.1%と劣勢、女性は“反対”約7割、安全対策と理解促進が必要

※以下、宅配を利用しない方は受け取った場合を想定して、また、玄関先での「置き配」ができない集合住宅にお住まいの方は、玄関先に「置き配」ができることを想像してお答えいただきました。なお、「置き配」の一般的な指定場所は、玄関先、宅配ボックス、建物内受付などがありますが、当アンケートでは「玄関先」を想定しています。

＜質問 1＞ あなたが宅配を利用する頻度として、最も近いものは何ですか？



◆ 「月に数回程度」がトップも、意外にも“利用しない”が過半数

“宅配”の利用が急速に拡大している中、宅配の利用頻度は「月に数回程度」(34.5%)がトップで、特に女性では4割超(40.5%)の回答が得られました。さらに、“利用しない”(「ほとんど利用しない」+「全く利用しない」の合計)が男性では約6割(60.5%)、全体では過半数(54.0%)を占めるなど、予想に反して利用頻度は低い結果となりました。単身生活者は、日用品や食料品などの消費量が少なく、店舗で小まめに買い物をすれば十分に補えるということが考えられます。

＜質問 2＞ あなたはどんな宅配物をよく頼みますか？ <複数回答（2つ以内）>

※回答者は、質問 1 で「全く利用しない」人を除く（N=276）

(%)

位		全体	男性	女性	20代	30代
1	日用品	51.8	46.2 ①	56.9 ①	51.1 ①	52.4 ①
2	衣服・装飾品	30.8	26.5 ③	34.7 ②	28.6 ②	32.9 ②
3	趣味・嗜好品	29.0	33.3 ②	25.0 ③	27.1 ③	30.8 ③
4	食料品	20.3	22.7	18.1	22.6	18.2
5	飲料	17.0	18.9	15.3	18.0	16.1
6	フードデリバリー	14.1	12.1	16.0	12.0	16.1
7	実家からの仕送り	4.3	4.5	4.2	5.3	3.5
—	その他	0.4	0.8	0.0	0.8	0.0

※○内数字は順位

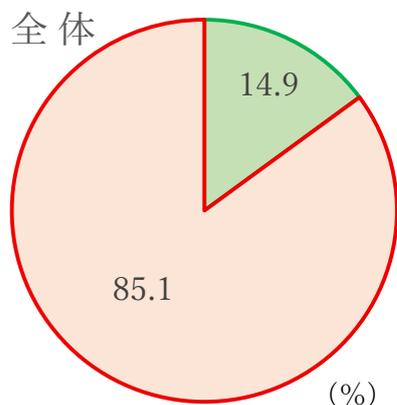
◆ 「日用品」が51.8%でトップ、次いで「衣服・装飾品」「趣味・嗜好品」

「日用品」が約半数（51.8%）でトップとなりました。トイレットペーパーや洗剤など、かさばる、重たいといったものを取り寄せていることが伺えます。2位は「衣服・装飾品」（30.8%）で、店舗に行かなくてもネットで気軽にショッピングを楽しんでいるようです。3位は「趣味・嗜好品」（29.0%）でした。一方、「フードデリバリー」は14.1%と、自炊や自分でテイクアウトするよりもお金がかかることもあってか、あまり利用されていないのが現状のようです。

男女別では、男性は「趣味・嗜好品」が、女性は「衣服・装飾品」が高いという違いがみられます。

＜質問 3＞ サブスクなど「定期宅配サービス」を利用していますか？

※回答者は、質問 1 で「全く利用しない」人を除く（N=276）



■ 利用している
■ 利用していない

◆ 「利用している」は僅か 14.9%

近年、ビジネスモデルとして注目されているサブスクリプション（略称：サブスク）ですが、「定期宅配サービス」を利用している単身生活者は、わずか14.9%に留まりました。

ファミリー層では、食材や日用品を定期的に大量購入するなど、利用されているケースが多いようですが、消費量が少ない単身生活者には、利用するメリットは少ないという表れと考えられます。

<質問 4> 宅配で、最もお好みの（ベストな）受け取り方法は何ですか？

(%)

		全体	男性	女性	20代	30代
1	対面（手渡し）	37.5	41.0 ①	34.0 ①	41.5 ①	33.5 ①
2	玄関先の「置き配」	25.3	25.5 ②	25.0 ③	26.0 ②	24.5 ②
3	宅配ボックス投函	22.5	17.5 ③	27.5 ②	21.0 ③	24.0 ③
4	郵便ポスト投函	8.3	7.5	9.0	7.0	9.5
5	駅などにある専用ロッカー	3.8	5.0	2.5	1.5	6.0
6	コンビニ等の店頭受け取り	2.0	2.5	1.5	2.5	1.5
—	その他	0.8	1.0	0.5	0.5	1.0

※○内数字は順位

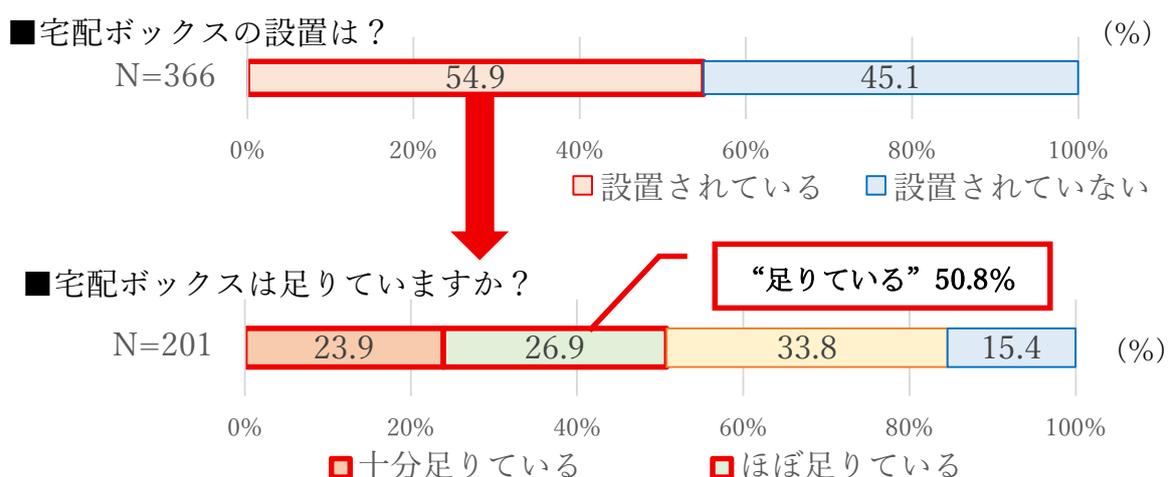
◆ ベストな受け取り方法は「対面」がトップも、“非対面”を選択した人は計 6 割超

ベストな受け取り方法は、「対面」が 37.5% でトップとなりました。従来の手渡し方法が、安心・安全・確実であると考え人が多いようです。一方、「対面」と「その他」（合計 38.3%）を除く“非対面”派は 61.7% を占めており、2 位「玄関先の置き配」（25.3%）、3 位「宅配ボックス投函」（22.5%）と続きました。以上の結果から、多くの人々が“非対面”かつ“建物内”での受け取りを望んでいることが伺えます。

男女別では、男女ともに「対面」がトップであるものの、2 位は男性が「玄関先での置き配」（25.5%）であるのに対して、女性は「宅配ボックス投函」（27.5%）をあげているのが特徴的です。

<質問 5> 集合住宅に居住している人にお聞きします。

居住している建物に設置されている宅配ボックスは足りていますか。



◆ 設置の有無はほぼ半々。設置数が“足りている”もおおよそ半数のみ

普及が進む宅配ボックスですが、集合住宅での設置は約半数（54.9%）でした。

さらに、居住先に宅配ボックスが設置されている人にその過不足を聞いたところ、「少し足りていない」が 33.8% でトップだったものの、“足りている”との回答（「十分足りている」と「ほぼ足りている」）

の合計値)は50.8%と、半数ほどの結果となりました。宅配ボックスの設置の有無および不足の実態から、再配達問題の解消のためにさらなる新設・増設が必要といえます。

<質問 6> 労働力不足の物流業界において、「再配達」が社会問題化しています。配達員の作業負荷軽減に最も貢献していると思う、あなたのアクションは何ですか？

◆ 「置き配」「日時指定」で作業負荷軽減に貢献

		(%)		
位		全体	男性	女性
1	「置き配」の積極的活用	30.8	36.5	25.0
2	注文の際の「日時指定」	26.3	20.0	32.5
3	在宅(スケジュール調整)	4.3	4.0	4.5
4	一括発注(まとめ買い)	2.3	1.0	3.5
5	その他	0.5	0.5	0.5
—	意識していない	36.0	38.0	34.0

トップは、「置き配の積極的活用」(30.8%)でした。次いで、「注文の際の日時指定」(26.3%)となりました。この2つが、配達員の作業負荷軽減につながると考えている人が多いようです。

一方、36.0%が「意識していない」と回答しており、理解促進が必要のようです。

男女別では、男性のトップが「置き配の積極的活用」(36.5%)であるのに対して、女性は「注文の際の日時指定」(32.5%)と男女差がみられました。

<質問 7> 「置き配」のメリットは何だと思えますか？ <複数回答(2つ以内)>

		(%)				
位		全体	男性	女性	20代	30代
1	不在でも受け取れる	43.8	46.5 ①	41.0 ②	45.5 ①	42.0 ①
2	非対面で受け取れる	34.0	26.5 ③	41.5 ①	36.5 ②	31.5 ②
3	都合の良いタイミングで受け取れる	27.0	32.0 ②	22.0	31.5 ③	22.5
4	玄関先で受け取れる	23.5	22.5	24.5 ③	22.5	24.5 ③
5	宅配ボックスに入り切らないものでも対応可能	16.8	18.0	15.5	11.5	22.0
—	その他	1.0	1.0	1.0	0.5	1.5

※○内数字は順位

◆ メリットは「不在」「非対面」「都合の良いタイミング」で受け取れる

メリットは「不在でも受け取れる」が43.8%でトップとなりました。外出中でも確実に届いていることが一番の理由といえます。2位は、「非対面でも受け取れる」(34.0%)で、宅配業者や同じ建物の住人と顔を合わせることなく受け取れることがポイントとなっています。3位は「都合の良いタイミングで受け取れる」(27.0%)で、仕事や家事などの作業を中断されないことなどが評価されたと考えられます。

男女別でトップの項目をみると、男性は「不在でも受け取れる」(46.5%)、女性は「非対面でも受け取

れる」(41.5%)と大きな差がでました。特に「非対面でも受け取れる」は15%の差があり、女性は身なりを整える前の姿を見られたくない人の割合が多いことが要因の一つと考えられます。

＜質問 8＞ 「置き配」のデメリットは何だと思えますか？ <複数回答（2つ以内）> (%)

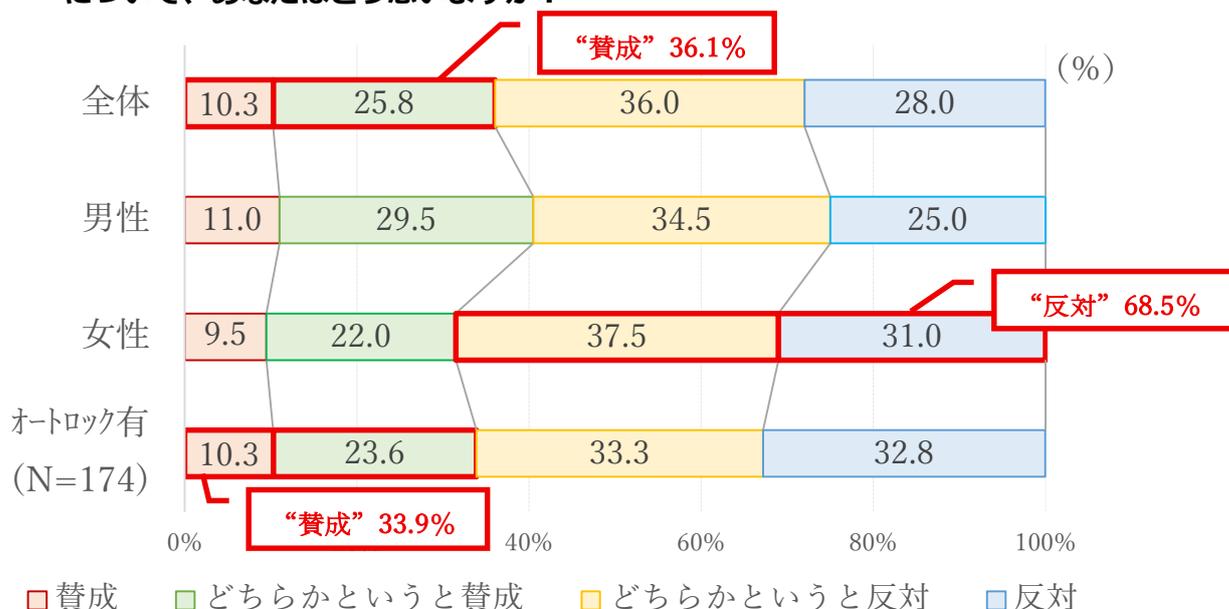
位		全体	男性	女性	20代	30代
1	盗難	65.8	63.5 ①	68.0 ①	63.5 ①	68.0 ①
2	誤配達	28.5	26.0 ②	31.0 ②	29.5 ②	27.5 ②
3	汚損・破損	24.8	23.0 ③	26.5 ③	26.0 ③	23.5
4	個人情報の漏洩・プライバシーへのリスク	23.3	23.0	23.5	20.0	26.5 ③
5	いつ届いたのか不明	10.5	11.5	9.5	13.0	8.0
—	その他	1.0	1.5	0.5	0.5	1.5

※○内数字は順位

◆ デメリットは「盗難」「誤配達」「汚損・破損」が挙がる

デメリットのトップは「盗難」で、実に6割超（65.8%）と多くの方が不安を抱えており、その対応策が急務と言えます。2位は「誤配達」（28.5%）でした。表札を掲げない部屋が多かったり、対面で名前を確認できなかったりするため避けられない問題かもしれません。3位は「汚損・破損」（24.8%）で、天候不順時はもちろん日常的に丁寧な取り扱いを心掛けて欲しいようです。また、4位の「個人情報の漏洩・プライバシーへのリスク」も23.3%と高い割合を占めています。荷物が置かれている間に、伝票から個人情報が洩れることが懸念されます。

＜質問 9＞ 各地で導入が開始されている、配達業者によるマンションのオートロック解除サービスについて、あなたはどのように思いますか？



◆ “賛成”は36.1%と劣勢、女性は“反対”約7割、安全対策と理解促進が必要

全体では、“賛成”（「賛成」と「どちらかという賛成」の合計）が36.1%と劣勢でした。特に女性は、“反対”（「反対」と「どちらかという反対」の合計）が約7割（68.5%）を占めており、抵抗感が強いことが伺えます。

また、オートロック有の物件に住んでいる人は“賛成”が 33.9%にとどまり、全体と比べて僅かながら低い数値を示しました。いずれにしても、利便性と安全性の両立のためにサービスへの理解促進と安全対策の徹底が不可欠のようです。以下、“賛成”と“反対”の主な理由を紹介します。

■ “賛成” の主な理由

- ・ 玄関の鍵が閉まっていれば関係ない（男性・20代・オートロック有）
- ・ 輸送ドライバーの負担を減らすため（男性・20代・オートロック有）
- ・ オートロックによって受け取り方法を制限されたくない（男性・30代・オートロック有）
- ・ 置き配してくれるのであれば仕方ないと感じる（女性・20代・オートロック有）
- ・ 運用でセキュリティ面を担保していれば問題ないと思う（女性・30代・オートロック有）
- ・ オートロックは悪意のある訪問者にはあつて無いような物だから（女性・30代・オートロック有）
- ・ 配達にかかるコストを少しでも減らせるから（男性・20代・オートロック無）
- ・ 再配達を減らして配送業者の負担を減らすため（男性・30代・オートロック無）
- ・ 安全性がしっかりと確保されているなら効率的に感じる（女性・20代・オートロック無）
- ・ オートロックが理由で置き配が出来ないのは不便だから（女性・30代・オートロック無）

■ “反対” の主な理由

- ・ 便利だとは思いますが、やはり防犯面で抵抗感がある（男性・20代・オートロック有）
- ・ 他の住民にも被害が及ぶ可能性があるから（男性・20代・オートロック有）
- ・ オートロックにした意味がない（男性・30代・オートロック有）
- ・ 他の住人に迷惑がかかる（嫌がられる）可能性があるから（女性・20代・オートロック有）
- ・ 住人以外がロックを解除するのは怖い（女性・20代・オートロック有）
- ・ 悪意を持つ業者がいた場合、ストーカー等の犯罪が懸念される（女性・30代・オートロック有）
- ・ 宅配業者に高いモラルが問われるから（男性・20代・オートロック無）
- ・ プライバシーが侵される恐れがある（男性・30代・オートロック無）
- ・ 配達業者はよくても開けたその隙に犯罪者が入る可能性がある（男性・30代・オートロック無）
- ・ オートロックの存在意義に反しているから（女性・20代・オートロック無）

以上

◆「株式会社FJネクストホールディングス」（プライム市場:8935）

事業内容:グループ会社の経営管理、不動産特定共同事業、不動産売買・賃貸
設 立:1980年7月

「都市住空間への挑戦と創造を通して、豊かな社会づくりに貢献していく。」を企業理念に、首都圏にて『ガーラマンションシリーズ』を展開しています。社会の一線で活躍する首都圏の単身者の生活を支えるインフラとして、また、安定した収益を不動産に求める方への資産運用商品として、地域や社会と一体となり、都市住空間の創造に取り組んでいます。