

<お知らせ>

au コマース & ライフ株式会社

au PAY マーケット、再配達削減に向けた取り組みを推進 ～持続可能な物流の実現を目指して～

au コマース&ライフ株式会社（以下、au コマース&ライフ）が運営する総合ショッピングサイト「au PAY マーケット」は、深刻化する再配達問題の解決に向け、EC 事業者として以下の取り組みを強化し、持続可能な物流の実現に貢献します。



1. 再配達問題の現状と課題

近年、EC 市場の拡大に伴い、宅配便の取扱個数は顕著な増加を見せており、再配達の増加が深刻な課題となっています。再配達は、CO2 排出量の増加による環境負荷の増大、物流業界における人手不足の深刻化など、多くの社会問題を引き起こす要因となっています。

内閣府が示す「物流革新に向けた政策パッケージ（※）」では、物流分野における深刻な課題解決に向け、具体的な目標が設定されており、その一環として、2024 年度までに再配達率を半減させる目標を掲げるなど、再配達削減が重要な政策として位置づけられています。国土交通省も再配達削減に向けた広報活動や多様な受け取り方法の普及などを推進しており、社会全体でこの問題に取り組む必要があります。

2. 「再配達削減 PR 月間」への協力

消費者庁・厚生労働省・農林水産省・経済産業省・国土交通省・環境省では、これらの課題解決に向けて、宅配便の再配達削減に向けた取り組みを推進しており、2025 年 4 月を「再配達削減 PR 月間」と位置づけ、集中的に再配達削減に向けた広報活動を行います。

当社では、これらの取り組みに協力し、EC 事業者として再配達削減を積極的に推進します。

詳しくはこちら（https://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/re_delivery_reduce_pr.html）をご確認ください。

3. au PAY マーケットの取り組み (https://wowma.jp/user_guide/logistics-2024)

au PAY マーケットは、お客さまの利便性を損なうことなく、再配達を削減するために、以下の施策を実施しています。

(1) お客さまへの情報提供の充実

ご購入された商品の配送状況を把握できる機能や、対象商品の注文時にお届け予定日を確定できる仕組みなどを提供することで、お客さまの利便性向上と再配達の抑制に貢献します。

(2) タイムライン機能での発送の通知

店舗からご購入商品が発送されると、au PAY マーケットのタイムライン (WEB 版：新着情報) でお客さまにお知らせします。これにより、お客さまは商品の配送状況をいち早く把握できます。

(3) お買い物履歴ページにおける配送状況の表示

お買い物履歴ページ (Web 版：購入履歴ページ) において、ご注文いただいた商品の配送ステータスをご確認いただけます。お客さまは購入商品の配送情報を事前に把握することで、計画的な受け取りを実現し、再配達的大幅な削減に貢献します。

(4) 配送業者の Web サイトでお届け日時・置き配指定の変更

お買い物履歴ページ (Web 版：購入履歴ページ) の配送情報から、各配送業者の Web サイトで確認できる機能により、お届け日時や多様な受け取り方法を変更いただけます。お届け日時指定や置き配指定など、再配達を避けるための対応をスムーズに行うことで、お客さまの利便性を高めるとともに、再配達の抑制にも繋げてまいります。

au コマース&ライフは、今後も EC 事業者として、再配達削減に向けた取り組みを積極的に推進し、持続可能な社会の実現に貢献できるよう努めてまいります。

※物流革新に向けた政策パッケージ (https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/buturyu_kakushin/pdf/kinkyu_package_1006.pdf)

(参考)

■ 「au PAY マーケット」の特長

「[au PAY マーケット](#)」は、au をご利用のお客さまに限らず、すべてのお客さまにご利用いただける総合ショッピングサイトです。

Ponta ポイントを「au PAY マーケット」のお買い物限定ポイントに最大 1.5 倍増量できる「[お得なポイント交換所](#)」、生放送の商品紹介で視聴者と出演者が双方向にコミュニケーションできる「[ライブ TV](#)」などでお買い物をおトクにお楽しみいただけます。

※お得なポイント交換所：au/UQ mobile をご利用のお客さま、または Ponta パス会員なら最大 1.5 倍、そのほか 1.5 倍の対象ではないお客さまも、誰でもポイントを 1.1 倍に増量が可能です。詳しくは [こちら](https://wowma.jp/event/ptexchg_potat/index.html) (https://wowma.jp/event/ptexchg_potat/index.html) をスマートフォンよりご確認ください。

以 上