

インターネット販売事業者・通信販売事業者 における対応事例等について

平成29年3月

経済産業省 商務情報政策局 環境リサイクル室
環境省 廃棄物・リサイクル対策部 リサイクル推進室

1. 調査背景

- ◆ 家電リサイクル法上、小売業者には、廃家電の引取・引渡義務等が課せられているところ、インターネット販売事業者・通信販売事業者(以下「インターネット販売事業者等」という。)について、平成26年報告書において、「インターネット販売事業者…を含め、小売業者から製造業者等への引渡義務違反等に対する監督を徹底すべき」と指摘されている。

● 従前の取組

- ① 平成27年度以降、インターネット販売事業者等への立入検査を実施
- ② 平成26年度に環境省において実態調査を行い、インターネット販売事業者等240社を把握し、当該事業者に対してアンケート調査を実施
- ③ 平成27年3月に、経済産業省・環境省においてインターネット販売事業者等向け説明会を実施(関東)



● 平成28年度の取組

- ① 引き続き、インターネット販売事業者等への立入検査を実施
- ② 経済産業省において**実態調査**を行う。アンケート調査のほか、ヒアリング調査等も実施
- ③ 平成29年3月に、経済産業省・環境省においてインターネット販売事業者等向け説明会を実施(関東・関西)
- ④ ③のほか、インターネット販売事業者等向け周知を検討

※ ②~④について、マーケット運営業者への協力を打診

2. 調査内容

- ◆ 家電4品目を販売するインターネット販売事業者等について、楽天、ヤフー、アマゾン、価格.com等へ出店する事業者等から、640店舗ほど抽出し(キーワード検索等)、以下の調査を実施

① インターネット上での案内状況等の確認

上記640店舗のインターネット上の家電リサイクル法に係る案内状況等を確認

② アンケート調査

上記640店舗に対して、以下項目についてアンケート調査を実施

<調査項目>

- ・ 家電4品目の取扱状況(販売の有無、販売台数、販売形態)
- ・ 家電リサイクル法における小売業者の義務に関する認知
- ・ 家電4品目の引取りの有無
- ・ 収集運搬料金・リサイクル料金の徴収
- ・ 製造業者等への引渡し
- ・ 家電リサイクル券への対応、家電リサイクル券センターへの登録
- ・ 家電リサイクル法に関する消費者等への案内
- ・ 家電リサイクル法に関する対応状況、課題や工夫 等

③ ヒアリング調査

アンケート調査結果等を踏まえて5社程度抽出して、ヒアリング調査を実施

調査結果を取りまとめる中で、

- ・ インターネット販売事業者等における要望・アイデア等
 - ・ 家電リサイクル法への対応事例等の整理を行う。
- これらを踏まえてインターネット販売事業者等向け説明会資料の作成

3-1. 調査結果(インターネット上での案内状況等)

◆ 楽天、ヤフー、アマゾン、価格.com等へ出店する事業者から抽出された640店舗について、家電リサイクル法に係る案内状況等を確認したところ、以下のとおりであった。

▶ 各店舗における案内状況

- ・販売する家電4品目が家電リサイクル法の対象製品であることを案内している店舗は、133店舗
- ・家電リサイクル法に関する説明をしている店舗は、54店舗
- ・廃家電の引取りに関して案内している店舗は、149店舗
- ・収集運搬料金の案内は111店舗、リサイクル料金の案内は、118店舗
- ・家電リサイクル券に関する案内をしている店舗は、56店舗

⇒ 全く案内のない業者は445社※

＜家電4品目の取扱い(販売)の有無※＞

＜各家電4品目の取扱有無＞		取扱有り	取扱いなし
取扱対象	エアコン	318	298
	テレビ	362	254
	冷蔵庫・冷凍庫	256	360
	洗濯機・衣類乾燥機	235	381

＜家電リサイクルへの対応に関する案内の有無とその内容※＞

＜個別の内容＞		案内有り	案内なし
家電リサイクル法の対象製品であることの案内		133	483
家電リサイクル法に関する案内		55	561
「引取」の案内	廃家電の「引取」に関する案内	150	466
	対象製品の範囲 (①買換え時の引取)	138	478
	対象製品の範囲 (②過去の販売製品の引取)	4	612
	対象製品の範囲 (①・②以外での引取)	27	589
「料金」の案内	「収集運搬料金」の案内	133	483
	「リサイクル料金」の案内	140	476
「家電リサイクル券」に関する案内		56	560

※ 抽出した640店舗のうち、URLなし・閉店等の24店舗を除いた616店舗の状況

3-2. 調査結果(インターネット販売事業者等における要望・アイデア等)

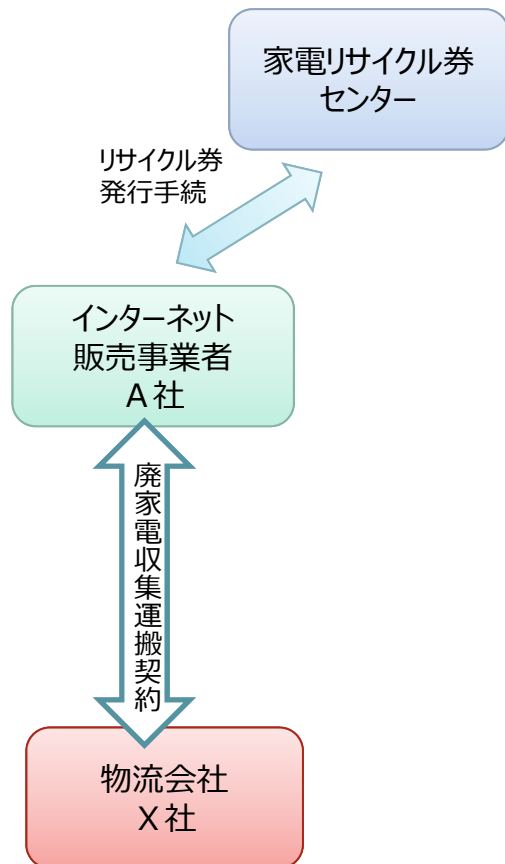
◆ インターネット販売事業者等へのアンケート調査・ヒアリング調査によれば、家電リサイクル法への対応を促進するに当たっての要望やアイデア等として、以下のものが挙げられた。

項目	主な要望やアイデア等
周知・広報活動の内容	<ul style="list-style-type: none">● 時系列的に必要な対応<ul style="list-style-type: none">➢ 家電リサイクル法上で必要な対応について、時系列的に示していただきたい。● 全国をカバーできる方法<ul style="list-style-type: none">➢ 全国をカバーできる方法が限定的であるために、その方法を示していただきたい。● 液晶テレビへの対応方法<ul style="list-style-type: none">➢ 商品を宅配便で配送し得る液晶テレビについての対応方法を示していただきたい。
周知・広報活動の方法	<ul style="list-style-type: none">● リユース業界団体を通じた周知・広報活動の実施<ul style="list-style-type: none">➢ インターネット販売事業者等については、中古品を販売しているところもあるので、リユース業界団体を通じた周知・広報活動を実施してもよいのではないか。
モール事業者等へのお願い	<ul style="list-style-type: none">● システムを始めモールにおける家電リサイクル法の対応についての検討<ul style="list-style-type: none">➢ モールに出店している業者の対応のみならず、システムを始めモールにおける家電リサイクル法の対応について検討いただくことはできないか。● 家電リサイクル法に対応している事業者の見える化<ul style="list-style-type: none">➢ 家電リサイクル法に対応している事業者については、差別化のため、モール上の一覧の中で見える化することはできないか。
その他	<ul style="list-style-type: none">● 他のインターネット販売事業者等や行政と話し合う場<ul style="list-style-type: none">➢ インターネット販売事業者等における共通の課題を抽出した上で、現実的な方法を検討するために、他のインターネット販売事業者等や行政と話し合う場を設けていただけないか。

3-3. 調査結果(家電リサイクル法への対応事例①)

① インターネット販売事業者A社は家電リサイクル法上の引取・引渡義務について、物流会社X社と廃家電の収集・運搬の委託契約を行い、対応を行っている。

➤ 対応イメージ



- ・ 全国の産業廃棄物収集運搬許可を有する。

➤ 対応の流れ

- ① インターネット販売事業者A社は家電リサイクル券センターとリサイクル券発行手続を行う。
- ② インターネット販売事業者A社は、全国に物流拠点を有し、全国の産業廃棄物収集運搬許可を有する物流会社X社と
 - ・ 商品の配送・設置・取付
 - ・ 廃家電の収集運搬について、一体的な契約を行う。
- ③ 具体的なオーダーに対して、
 - ・ インターネット販売事業者A社から物流会社X社へ、配送商品とともに家電リサイクル券を送付
 - ・ 物流会社X社が商品の配送・設置・取付と同時に廃家電の引取り
 - ・ 廃家電が指定引取場所へ引き渡された後、家電リサイクル券(小売業者回付片)はインターネット販売事業者A社へ戻され、A社にて保管

(参考)物流会社X社のサービスの特徴

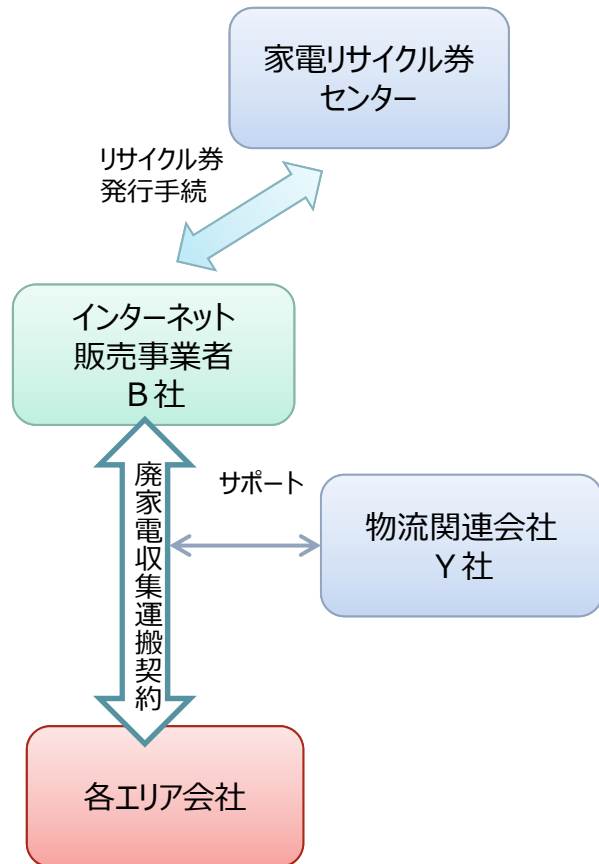
- ・ リサイクル料金は物流会社X社が現地にて徴収。
- ・ 自らシステムを組んでおり、廃家電の引取・引渡状況について、小売業者が、Web画面でリアルに確認可能
- ・ 対象品目は、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機、衣類乾燥機の3品目
※ エアコンについては検討中

注)対応事例はモデル化したものであり、家電リサイクル法、廃棄物処理法など法令等が遵守されていることが前提

3-3. 調査結果(家電リサイクル法への対応事例②)

② インターネット販売事業者B社は家電リサイクル法上の引取・引渡義務について、物流関連会社Y社のサポートを得つつ、各エリア会社と廃家電の収集・運搬の委託契約を直接行い、対応を行っている。

➤ 対応イメージ



・ 廃棄物収集運搬許可及び電気工事士資格を有する。

➤ 対応の流れ

- ① インターネット販売事業者B社は家電リサイクル券センターとリサイクル券発行手続を行う。
- ② インターネット販売事業者B社は、廃棄物収集運搬許可及び電気工事士資格を有する各エリア会社(数十社)と
 - ・ 商品の配送・設置
 - ・ 廃家電の収集運搬について、一体的な契約を直接行う。
- ③ 物流関連会社Y社は、インターネット販売事業者B社と各エリア会社とが直接契約締結するに当たってのサポート(情報提供等)を行う。
- ④ 具体的なオーダーに対して、
 - ・ インターネット販売事業者B社から各エリア会社へ、配送商品とともに家電リサイクル券を送付
 - ・ 各エリア会社が商品の配送・設置と同時に廃家電の引取り
 - ・ 廃家電が指定引取場所へ引き渡された後、家電リサイクル券(小売業者回付片)はインターネット販売事業者B社へ戻され、B社にて保管

(参考) 物流関連会社Y社のサービスの特徴

- ・ リサイクル料金は各エリア会社が現地にて徴収
- ・ 対象品目は、エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機、衣類乾燥機の4品目

注) 対応事例はモデル化したものであり、家電リサイクル法、廃棄物処理法など法令等が遵守されていることが前提

3-3. 調査結果(家電リサイクル法への対応事例③・④)

③ 液晶テレビを販売するインターネット販売事業者C社においては、商品の注文の段階で廃家電の収集の有無等について確認を行い、以下に分けて対応を行っている。

- 廃家電の収集がある場合…廃棄物収集運搬許可を有する業者が商品の配送・廃家電の収集を実施
- 廃家電の収集がない場合…宅配便による商品の配送

④ インターネット販売事業者D社は、自社サイトの中で、商品の注文の段階で、商品の設置・取付や廃家電の収集に関して、チェックリスト(実店舗で確認しているような内容)を用いて情報収集を行い、消費者等との関係で手続が円滑に進むよう対応を行っている。

設置チェックリスト

設置場所を選択してください。

お選びいただきますとご注文時の料金に追加されます。

選択してください ※必須

特殊搬入ご希望のお客様へ

お問い合わせ先: 設置場所の指定や、エレベーターの利用、エレベーターからの搬入

➤ チェックリストの例

- ① 商品の設置(=廃家電の収集)場所の状況
→ 戸建てor集合住宅、階数、エレベーターの有無 等
- ② 通路やエレベーター・階段を通るかの確認
- ③ 商品が設置予定スペースに入るかの確認
- ④ 商品の設置(=廃家電の収集)の希望日時(複数選択) 等

注)対応事例はモデル化したものであり、家電リサイクル法、廃棄物処理法など法令等が遵守されていることが前提

終わりに

- ◆ 小売業者は、費用を負担する排出者（消費者等）と再商品化等（リサイクル）義務を負う製造業者等とを繋ぐ重要な存在であり、制度の円滑な実施に当たっては、小売業者による廃家電の収集・運搬の役割が非常に重要。
- ◆ そのため、小売業者による適正な収集・運搬を確保するため、様々な義務が課されているが、家電リサイクル制度を担う重要なステークホルダーの一員として御理解・御協力いただきたい。
- ◆ これらの小売業者の義務を履行していく中で、御不明な点等があれば、経済産業省・環境省や家電製品協会に御相談いただきたい。
- ◆ また、インターネット販売事業者等が円滑に義務履行を行えるように、経済産業省・環境省としては、引き続き、対応事例の収集に努めていければと考えており、他の対応事例を把握されている方は情報提供を是非お願いしたい。

〔お問合せ〕

経済産業省 商務情報政策局 情報通信機器課 環境リサイクル室

T E L: 03-3501-6944(直通)

E-mail: kaden-recycle@meti.go.jp

環境省 大臣官房廃棄物・リサイクル対策部 企画課 リサイクル推進室

T E L: 03-5501-3153(直通)

E-mail: hairi-recycle@env.go.jp