

家庭系使用済みパソコンの回収促進について

社団法人 電子情報技術産業協会 (JEITA)

家庭系使用済みパソコンのメーカーによる自主回収を開始するに当たり、既販品を始めとする使用済み製品の回収を積極的に促進するため、下記のような施策を実施することとしたい。

1. 消費者にとって利便性の高いメーカー回収システムの構築

昨年 11月に開催された第 4回の本審議会に当協会から提出した「家庭からの使用済みパソコン回収に対するパソコンメーカーとしての取り組みについて」(資料 4-3-2)にあるとおり、メーカーでは、指定回収場所に持ち込まれた使用済みパソコンの受付の他、宅配業者などによる消費者の自宅からの回収を企画検討している。

具体的な回収の仕組みについては、現在、JEITA 内で、消費者の利便性と消費者負担のミニマム化の観点から、どのようなメーカー回収の共同化があり得るかなどの検討を進めているところであるが、

指定回収拠点や宅配便回収の共同運用による全賛同メーカー品の回収

リサイクル券やインターネットによるクレジット決済などを活用した料金決済方法の採用

輸送費の低減を可能とする再資源化拠点の共同活用

などが具体的な候補として上がっており、今後、更に詳細の検討を行うこととしている。

2. メーカーとしての回収促進努力

制度をスタートさせるに当たり、各メーカーは、既販品の回収を促進するため、消費

者への告知・啓発活動を積極的に展開し、
各社のカタログ、マニュアル、ホームページなどを通じた告知・啓発
JEITA ホームページ、業界共通パンフレットなどによる告知・啓発
販売店や自治体と連携した告知・啓発
などを行うこととしている。

これに加え、パソコンの家庭普及率が5割を超え、2台目/3台目需要の比率が高まっている状況の中で、家庭系使用済みパソコンの回収が開始されたときには、顧客満足の向上や自社製品の買い換え促進と連動した回収促進策を各社が競って展開するものと思われる。また、一部メーカーでは、特定のサポートサービスを登録ユーザーにのみ提供するような仕組みをすでに構築しており、登録ユーザーを活用した回収・リサイクルの仕組みが活発化することも予想される。

制度が開始されたときに実施する具体的な施策については、今後、各メーカーが検討していくことが必要である。なお、各メーカーがどのような施策を具体的に実施するかは現時点では明らかでないが、参考までに、使用済み製品の家庭からの回収促進につながる活動として各メーカーがこれまでに実施した事例を(別紙 1)に示す。

3. 自治体のご協力に基づく回収の促進

制度の実効性向上のためには、自治体のご協力が不可欠であり、メーカー回収が促進されるよう、広報・周知などへの協力をお願いしたい。メーカーとしても住民の方々に十分ご理解いただけるよう、分かりやすさや対応のしやすさに配慮して利便性を高め、また消費者負担を抑えたシステムの構築に努力しているところであり、自治体にはそれぞれの地域性を踏まえたご協力をお願いしたい。

メーカー回収との連携を前向きにご検討いただける自治体とは、消費者の利便性の観点から、是非とも業界をあげて協力関係を築いて行きたいと考えている。

自治体とメーカーの協力形態としては、

自治体が回収されたパソコンの再資源化のための引取り

メーカー回収システムの回収場所として、公共の施設をご提供いただける自治体との提携

自治体とメーカーによるパソコン・リサイクル推進運動の開催などが想定されるが、具体的な事例ごとに消費者の利便性と消費者負担のミニマム化の観点から検討し、官民共同のプロジェクトとして実現に努力したいと考えている。

以上のように家庭系使用済みパソコンの回収・リサイクルを推進するに当たっては、

- 1.回収・リサイクル実施のための共同化等も含めた体制の整備
- 2.販売店、自治体等との調整
- 3.消費者の方々に対する周知、広報

などを着実かつ適確に実施することが必要であり、今後、国、自治体等のご協力を得ながら、鋭意準備に向けて努力してまいりたい。

以上

別紙 1) 家庭からの使用済み製品回収促進につながる活動としてメーカーが実施した事例^{注1}

1. 国内における買い換えキャンペーンによる既販品の下取りの事例

(1) 自社製品の下取りを実施した例 (期間限定)

概要

サービス期間中にメーカーのWeb直販サイトで新規に自社製品の購入を予定しているユーザーを対象に自社製パソコンの下取りを行う。回収されたパソコンはメーカーが特定販売店に転売し、リユース販売される。ユーザーは、下取り額を自社製品の購入費用の一部に充当することができる。

主な特長

- ・特定販売店との販売店との協業方式
- ・下取り査定ならびにリユース販売は豊富な実績をもつ特定販売店が実施
- ・特定販売店は質の高い中古パソコンの安定的供給が確保可能

(2) 自社製品の下取りを実施した例 (期間限定)

概要

サービス期間中にメーカーのWeb直販サイトで新型の製品を購入したユーザーを対象に、自社旧機種を返送した場合に機種に応じた割引クーポンを提供する。割引クーポンはメーカーのWeb直販サイトを次回利用する際に利用できる。

主な特長

- ・e-mailにてクーポンを発行
- ・クーポンの有効期限は発行から6ヶ月間

(3) 自社/他社製品を問わず下取りを実施した例 (期間限定なし 現在実施中)

概要

本サービスは、自社製品をWeb、電話等の直販ルートで購入した個人ユーザーを

^{注1} 国内における事例は、Web等による直販を行っているメーカーであるため、その拡販施策の一環として実施できるものである。また海外の事例は寄付による税額控除が受けられるという税制度の下で実施されている。したがって、直ちに全てのメーカーがこれらと同様のサービスを提供できるものではない。

対象に、不要になったパソコンを自社 / 他社製品を問わず、見積もりの上、買い取る。

Webで下取り製品の仕様を入力すると最高買取額、最低買取額の見積価格が表示される。買取金額は、検品後にユーザー指定の銀行口座に入金される。

主な特長

- ・自社 / 他社製品を問わず買取りを実施
- ・下取り品のWebによる見積 (24時間受付可能)
- ・ユーザーの希望する日に回収

2. 海外で実施された事例

(1) 自社 / 他社製品を問わず回収等を実施した例 (米国・カナダ)

パソコン1セットあたりUS\$29.99/Canada\$49.95を支払うとパソコンの回収・リサイクルサービスを受けられるとともに、回収されたパソコンがリサイクルされずにリユース品として学校やNGO/NPO等に寄付された場合は、寄付証明書が発行され、税額控除が受けられる。また、カナダの例では、自社製品を購入する際、8%の値引きを受けられる。

(2) 処理業者のパソコン回収等に協力した例 (米国の一部の州)

自社製品を購入する際に、特定処理業者を利用して使用済みパソコンの回収・リサイクルを行ったユーザーに対して、値引きを行う。

< 参考 > 店頭系販売店による使用済みパソコンの下取り・買取り

最近、多くの店頭系販売店において中古パソコンの販売が行われるようになり、その一方において、販売店が顧客サービスの一環として使用済み製品の下取り・買取りを実施しているケースも多く見られる。査定を実施することによって製品の選別が行われ、中古パソコンとして再販売が可能な製品は、整備・清掃された後に中古製品として販売されている。

(社)日本コンピュータシステム販売店協会作成の資料によると、一部のパソコン専門店による使用済みパソコンの下取り・買取りはこれまでも行われてきたようであるが、平成14年に入り、秋葉原地区を中心に下取り・買取りシステムを導入する家電量販店やディスカウント-が急激に増加し、下取り・買取りに関するノウハウや専門技術、専門知識^{注2}を持った技術者の確保が困難になって来たとのことである。

使用済みパソコンの下取り・買取りを行う店頭系販売店では、今までの商品売場をレイアウト変更して、下取り・買取り専用の持込品受付カウンタ-や待合室等も設置している。インターネットを使った査定もほとんどの販売店で行われている。なお、自宅からの引き取りサービスは一部の販売店でしか行われていないが、今後は増加していくと見られている。

店頭系販売店の中には売り場面積の大半を中古パソコンの販売に割り当てているケースもあり、中古パソコンの市場は急激に拡大している。それに伴って、販売店による下取り・買取りは、今後更に増大していくと考えられる。参考として、(社)日本コンピュータシステム販売店協会作成の店頭系販売店におけるパソコンの下取り・買取りの事例を以下に示す。

注2 ・買取り価格の値付けに関するノウハウ、 ・売れ筋機種、価格・スペック等の専門的知識、 ・アップグレード、データ消去やウイルスチェック等の専門的技術、 ・周辺機器の機能及び接続に関する専門的技術、 ・部品取りや部品の機能及び価格に関する専門的知識、 など

(1) Web・電話等での買取システム (代表例 :ソフマップ)

概要

買取ってもらいたい製品をWebのホームページ・電話等で予め上限価格を調査し、納得したら申し込みをする。自分自身で梱包し発送するか、引取り日を指定した場合は指定日に運送業者により引取られ、専門家による製品査定後、買取金額が本人に知らされる。金額に合意した場合、後日指定口座に振り込まれる。

主な特長

記憶されているデータは予め自分で消去しておく

・マニュアル 付属品等の欠品及びキズ・汚れ具合等により減額され、買取金額が決定される。

(2) 店頭への持ち込み買取システム (代表例 :ラオックス、九十九電機)

概要

消費者が買取ってもらいたい製品を買取りセンター及び買取りカウンターへ持ち込むと、査定後、上限価格が提示され、了解すれば専門家による動作チェックの後(所要時間は約1時間)、買取金額が提示される。金額に合意した場合は、その場で現金で買取られる。

主な特長

・期間限定で、買取申し込み者の中から抽選で高額商品のプレゼント

・買取優待券を発行し、同店で新製品の購入をした場合は値引き

・雨等の悪天候時の店舗への持込は買い取り価格を増額

(3) 委託販売システム (代表例 :OAシステムプラザ)

概要

消費者が使用済みパソコンを店頭へ持ち込み製品査定を受け、自分が販売したい価格を提示し、販売の委託をする。(有効期間は1ヶ月)希望通りに販売された場合は、販売価格の20%を手数料として支払う。

主な特長

販売出来なかった場合は再度査定し、提示された買取価格に合意すれば買取を受けられる。