

不用品回収業者に関する調査結果について（お知らせ）

平成23年5月23日（月）
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
（代表：03-3581-3351）
（直通：03-5501-3153）
室長：森下 哲（内線 6831）
室長補佐：杉村 佳寿（内線 6792）
室長補佐：湯本 淳（内線 6821）
担当：吉田 明弘（内線 6836）
廃棄物対策課（直通：03-5501-3154）
課長：徳田 博保（内線 6841）
課長補佐：筒井 誠二（内線 6842）
課長補佐：敷田 寛（内線 6897）
担当：播磨 哲平（内線 6848）

近年、一般家庭等から排出される家電製品等の使用済物品を収集、運搬等する者（以下「不用品回収業者」といいます。）が増加しており、その営業行為をめぐっては、様々な問題が発生しています。

環境省では、廃棄物処理法及び家電リサイクル法の適正な施行のため、不用品回収業者の実態に関する調査を実施し、その結果を取りまとめましたのでお知らせします。

国民の皆様には、一般廃棄物収集運搬業の許可等のない不用品回収業者に安易に粗大ごみや不用品の処分を依頼することは、違法行為を助長するおそれがあること、また、料金トラブルを生じるおそれがあることを御理解いただき、必ずお住まいの市区町村のルールに従って粗大ごみや不用品を処分していただきますよう、お願いします。

1. 経緯・背景

不用品回収業者の中には、「無料回収」と称して、高額な料金請求をする悪質な事業者もあり、消費者との間でトラブルが増加しているほか、集めた物品を不法投棄した疑いで業者が逮捕される事案も発生するなど、様々な問題が起きています。

また、家庭から排出される一般廃棄物を業として収集運搬することは、原則として市町村長から一般廃棄物収集運搬業の許可を受けた者しか行うことができないことから、この許可なく家庭から業として不用品を回収することは、廃棄物処理法違反に該当するおそれがあります。

今般、環境省では、不用品回収業者の実態について、消費者へのアンケート調査及び市区町村へのアンケート調査を実施しました。

2. 調査方法

(1) 消費者アンケート調査

■調査対象：過去1年間、家電4品目の廃棄、譲渡または売却をしたことがあり、かつ、不用品回収業者に引き渡したことがある、または、空き地等で実施している不用品回収に引き渡したことがある人、全国20歳以上の消費者3,000人

■調査数：

事前調査：67,984人（不用品回収業者に引き渡した経験のある人を抽出）

本調査：3,000人（各品目、500サンプルを目標）

■調査方法：インターネットモニター調査

(2) 市区町村アンケート調査

■調査対象：全市区町村

■回収率：99.6%（1743/1750市区町村）

3. 主な調査内容

(1) 消費者アンケート調査

- 使用済家電の引渡先
- 不用品回収業者への引渡費用
- 利用した不用品回収業者の廃棄物処理業許可の取得状況
- 不用品回収業者へ引き渡した理由
- 不用品回収業者とのトラブルの有無、内容 等

(2) 市区町村アンケート調査

- 全国の市区町村における不用品回収業者の存在の確認状況
- 回収拠点の状況
- 回収時の料金徴収の状況
- 不用品回収業者に関する苦情・トラブルの発生状況
- 不用品の販路等の捕捉状況
- 地方自治体における指導等の状況 等

4. 調査結果のまとめ

(1) 消費者アンケート調査

- 使用済家電の引渡先については、「新しい製品を購入した小売店に引

渡・売却」との回答が最も多く 50.0% (38,157 件) であり、「不用品回収業者に引き渡した」との回答は 6.6% (5,019 件)、「空き地・駐車場などで実施している不用品回収に引き渡した」との回答は 2.5% (1,939 件) ありました。

- 不用品回収業者・不用品回収場所に家電を引き渡したときの費用については、無料（0円）との回答が最も多く 65.2% (2,618 件)、不用品回収業者・不用品回収場所へお金を支払ったとの回答が 32.7% (1,312 件)、不用品回収業者・不用品回収場所からお金をもらったとの回答が 2.1% (85 件) ありました。
- 利用した不用品回収業者の許可の取得状況については、「わからない」との回答が最も多く、84.5% (822 件) ありました。また、産業廃棄物収集の許可のみ取得していたとの回答が 3.1% (30 件)、取得していなかったとの回答が 0.6% (6 件) ありました。
- 不用品回収業者とのトラブルの有無については、「問題・トラブルはなかった」が 97.1% (2,022 件) で、「問題・トラブルがあった」のは 2.9% (60 件) ありました。
- 使用済家電を不用品回収業者に引き渡した理由については、「家まで取りに来てくれるから」との回答が最も多く 53.8% (1,567 件)、次いで「たまたまそのような機会があったから」との回答が 43.8% (1,274 件)、「煩雑な手続きや準備が不要」との回答が 37.7% (1,098 件) ありました。また、不用品回収場所へ引き渡した理由については、「金銭的な理由」との回答が最も多く、51.7% (809 件) ありました。

(2) 市区町村アンケート調査

- 全国の約 6 割の市区町村 (1,063 市区町村) が不用品回収業者の存在を確認しています。また、その分布は全都道府県に広がっています。
- 一時的な回収拠点の設備・保管状況については、建屋を持たない場合がほとんどであり (回収時：建屋なし 87% (469 件)、保管時：建屋なし 93% (527 件))、ほとんどが保管時の風雨対策 (シートがけ等) もされていないことがわかりました。常設の回収拠点の場合には一時的な回収拠点と比較すると建屋を所有している割合が増えますが (回収時：建屋なし 47% (141 件)、保管時：建屋なし 62% (217 件))、建屋のない保管場所については、一時的な回収拠点と同様に風雨対策はほとんど施されていないことがわかりました。
- 回収時の料金徴収の有無については、不用品回収業者が配布しているちらし等への料金徴収の記載内容については、「全て無料」としている例

が 49% (534 市区町村) ありましたが、実態については「不明」との回答が最も多く、64% (682 市区町村) ありました。

- 不用品回収業者の存在を確認している市区町村のうち 33% (350 市区町村) で苦情・トラブルが発生しており、料金に関することが最も多く 112 件ありました。また、不法投棄に関するものも 24 件ありました。
- 不用品の販路等の捕捉状況については、「不明」との回答が 55% (280 市区町村) と最多でしたが、輸出しているとの回答も 17% (84 市区町村) ありました。

不用品回収業者・不用品回収場所に関する実態調査(概要)

1. 調査の目的

使用済み家電 4 品目の流通フローを把握するため、過去 1 年間（平成 21 年 4 月～平成 22 年 3 月の期間）に家電 4 品目について廃棄、譲渡または売却したことがある消費者に対してアンケート調査を実施し、引渡先・排出先、引渡方法について把握を行う。

調査品目は、ブラウン管式テレビ、液晶式・プラズマ式テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・乾燥機の 5 分類とした。

2. アンケート調査の実施方法

1) 実施概要

- 調査対象：過去 1 年間、家電 4 品目の廃棄、譲渡または売却をしたことがあり、かつ、不用品回収業者に引き渡したことがある、または、空き地等で実施している不用品回収に引き渡したことがある人、全国 20 歳以上の消費者 3,000 人
- 調査数：事前調査：67,984 人（不用品回収業者に引き渡した経験のある人を抽出）
本調査：3,000 人（各品目、500 サンプルを目標）
- 調査方法：インターネットモニター調査（平成 22 年 11 月に実施）

2) 調査項目

- 事前調査
 - ・不用品の発生の有無
 - ・不用品の引渡先・排出先（不用品回収業者、空き地等で営業している不用品回収場所）
- 本調査
 - ・不用品回収業者への引渡時の費用負担（有償/無償/逆有償）、その金額
 - ・不用品回収業者へ引渡した理由
 - ・不用品回収業者とのトラブルの有無、その内容
 - ・不用品回収業者の保有する許可について
※同様に、空き地等で実施している不用品回収場所に引き渡したことがある人

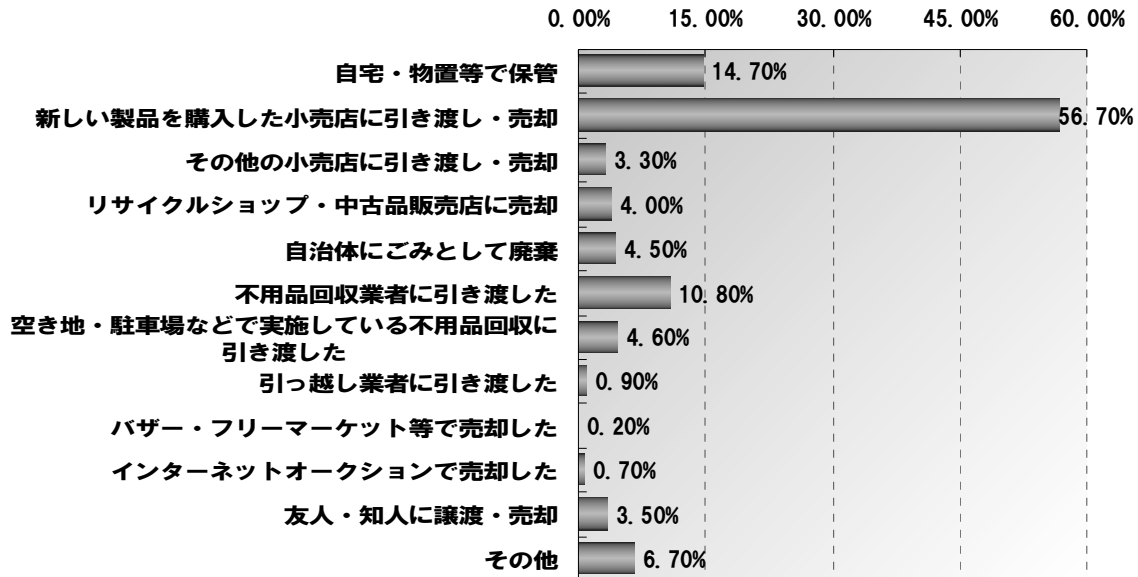
3. 調査の概要

1) 不用となった製品の引渡先

【ブラウン管式テレビ】

不用となった製品の引渡先について、ブラウン管式テレビは「新しい製品を購入した小売店に引き渡し・売却」との回答が最も多く 56.7% (13,186 件)、次いで「自宅・物置等で保管」との回答が 14.7% (3,413 件)、「不用品回収業者に引き渡した」との回答が 10.8% (2,522 件) と続く。

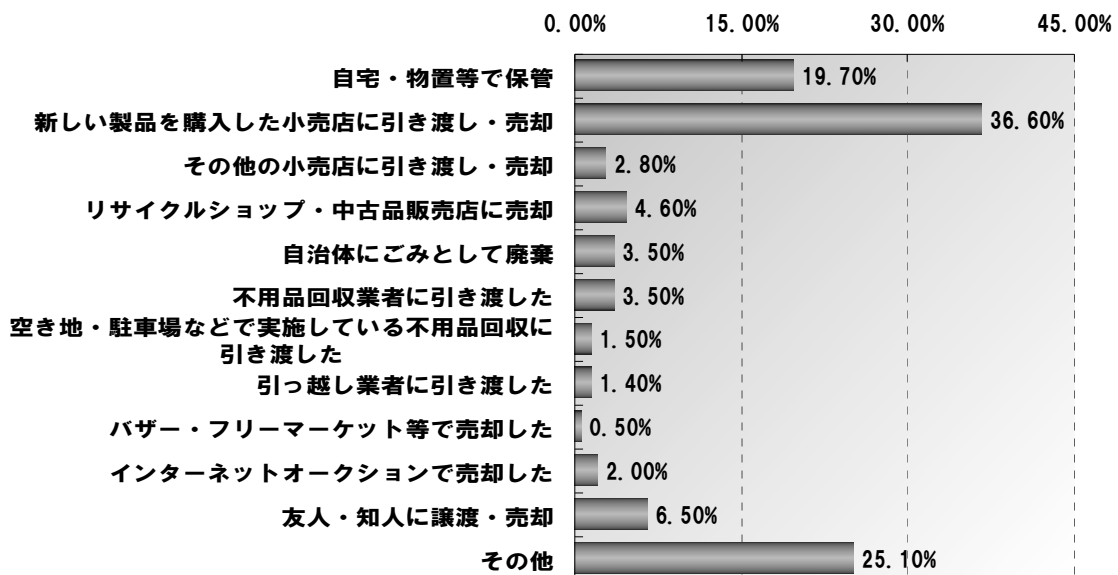
(n=23259)



【液晶・プラズマ式テレビ】

液晶・プラズマ式テレビについて、「新しい製品を購入した小売店に引き渡し・売却」との回答が最も多く 36.6% (3,166 件)、次いで「その他」との回答が 25.1% (2,168 件)、「自宅・物置等で保管」との回答が 19.7% (1,702 件) と続く。

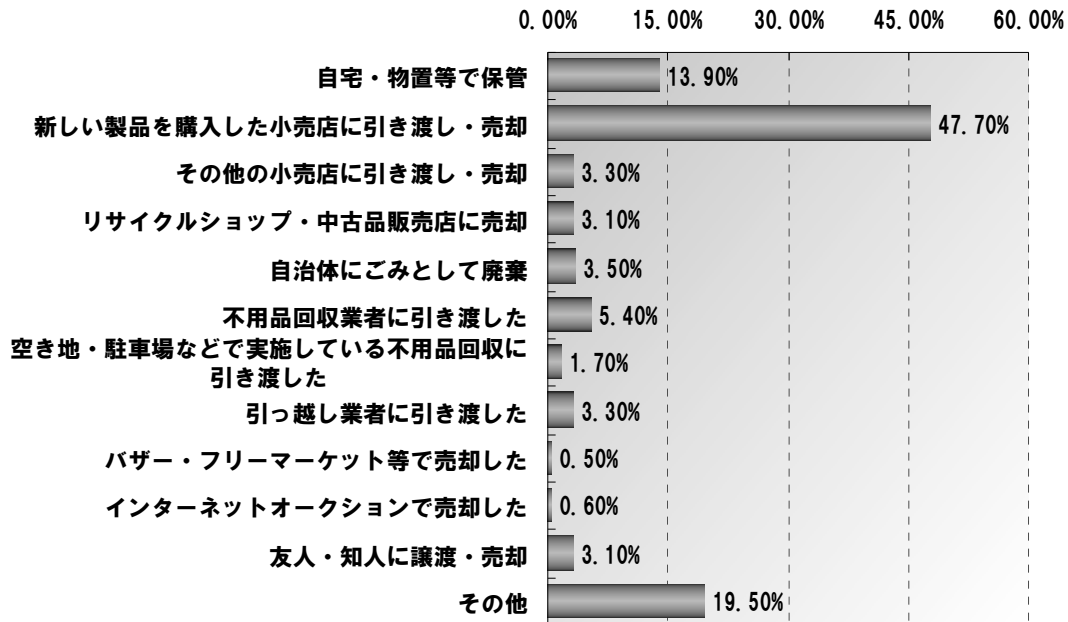
(n=8647)



【エアコン】

エアコンについて、「新しい製品を購入した小売店に引き渡し・売却」との回答が最も多く 47.7% (6,708 件)、次いで「その他」との回答が 19.5% (2,743 件)、「自宅・物置等で保管」との回答が 13.9% (1,956 件)、と続く。

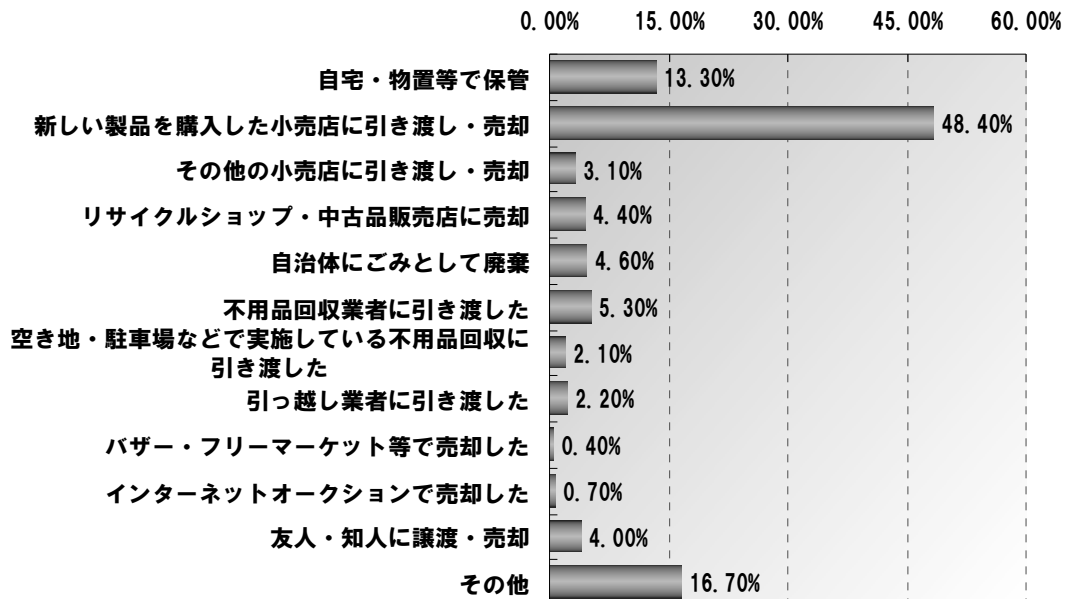
(n=14061)



【洗濯機・乾燥機】

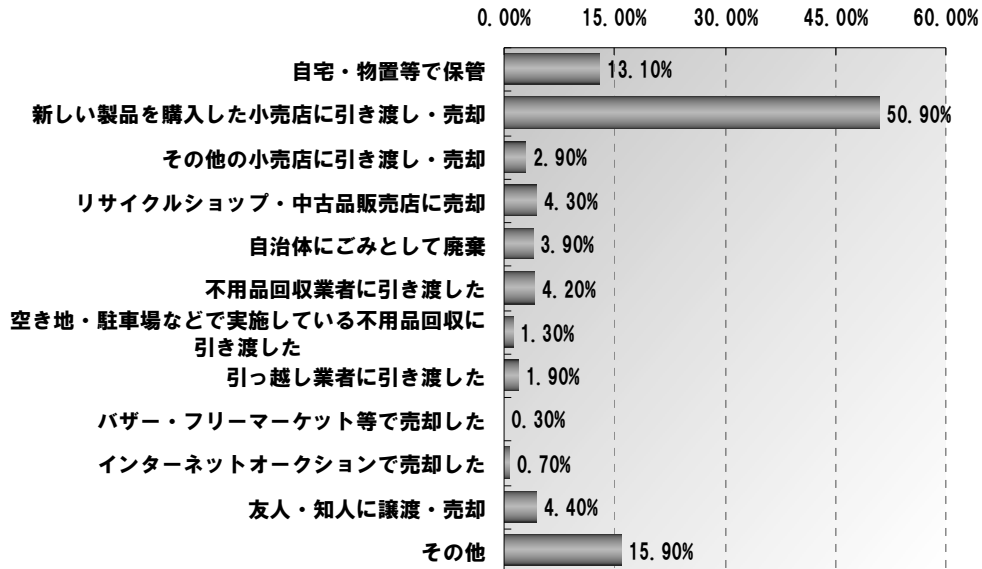
洗濯機・乾燥機について、「新しい製品を購入した小売店に引き渡し・売却」との回答が最も多く 48.4% (7,217 件)、次いで「その他」との回答が 16.7% (2,485 件)、「自宅・物置等で保管」との回答が 13.3% (1,990 件)、と続く。

(n=14915)



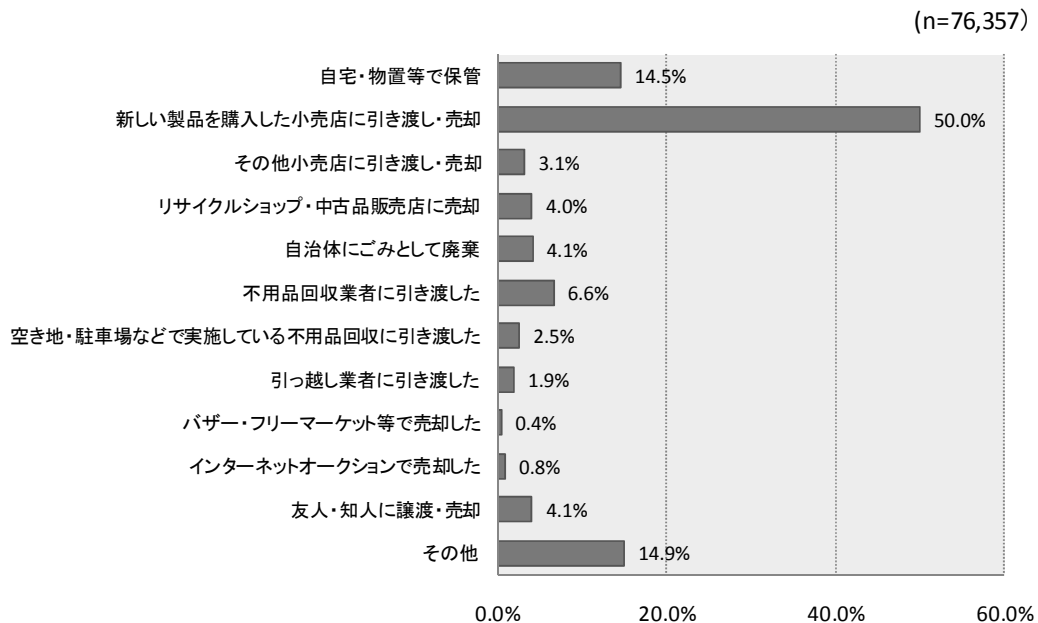
【冷蔵庫・冷凍庫】

冷蔵庫・冷凍庫について、「新しい製品を購入した小売店に引き渡し・売却」との回答が最も多く 50.9% (7,880 件)、次いで「その他」との回答が 15.9% (2,467 件)、「自宅・物置等で保管」との回答が 13.1% (2,020 件)、と続く。 (n=15475)



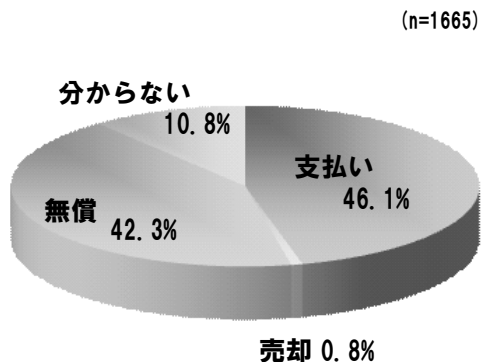
【5品目合計】

使用済家電5品目合計について、「新しい製品を購入した小売店に引き渡し・売却」との回答が最も多く 50.0% (38,157 件)、次いで「その他」との回答が 14.9% (11,414 件)、「自宅・物置等で保管」との回答が 14.5% (11,081 件)、と続く。 (n=76,357)

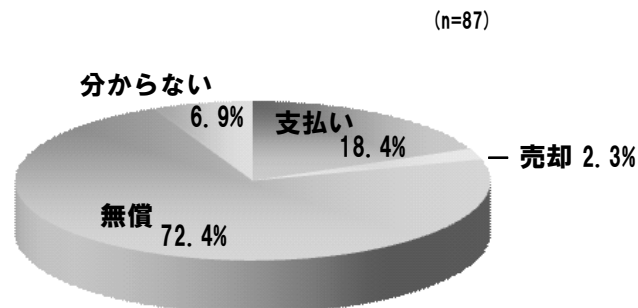


2) 不用品回収業者への引渡費用について

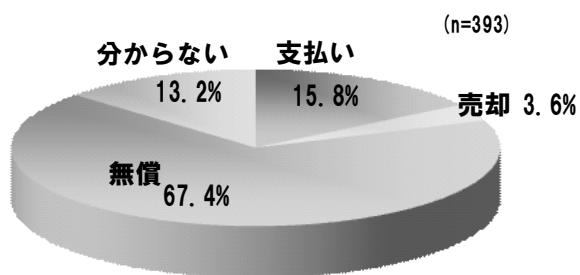
【ブラウン管式テレビ】



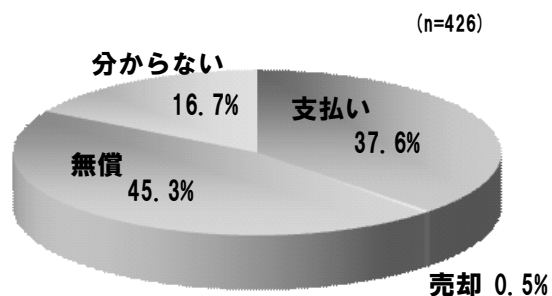
【液晶・プラズマ式テレビ】



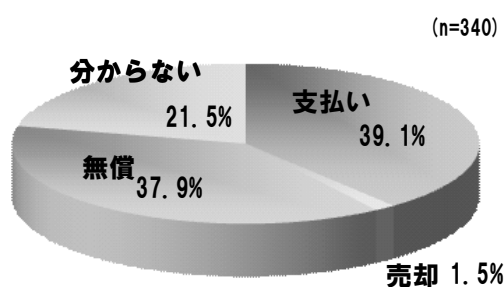
【エアコン】



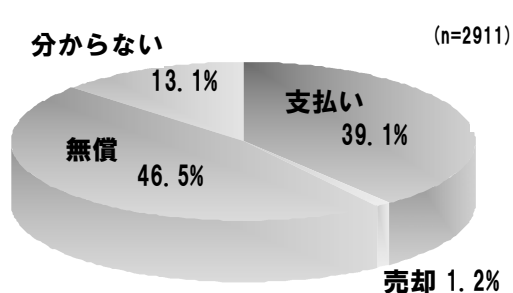
【洗濯機・乾燥機】



【冷蔵庫・冷凍庫】



【5品目合計】

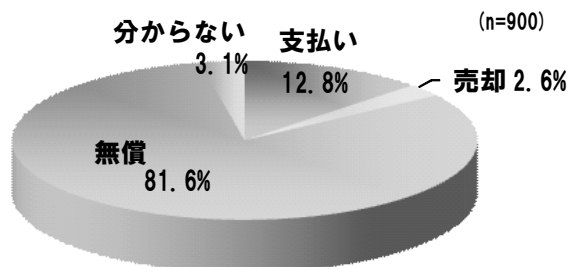


※1人の回答者が複数の品目を引き渡しているケースも存在する

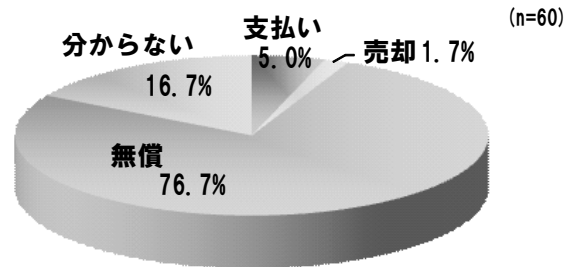
※設問時には、各選択肢に、「支払い(不用品回収業者へお金を払う)」、「売却(不用品回収業者からお金をもらう)」、「無償(金銭の授受はない)」、「分からない(複数の品目を一括で引渡した場合など)」という補足説明を行っている。

3) 不用品回収場所での引渡費用について

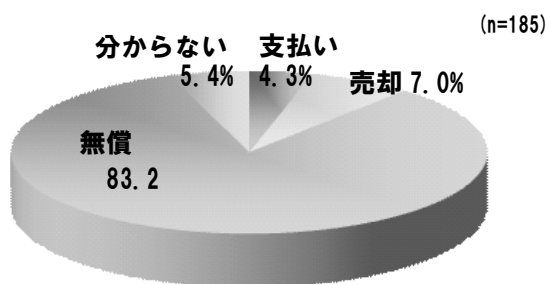
【ブラウン管式テレビ】



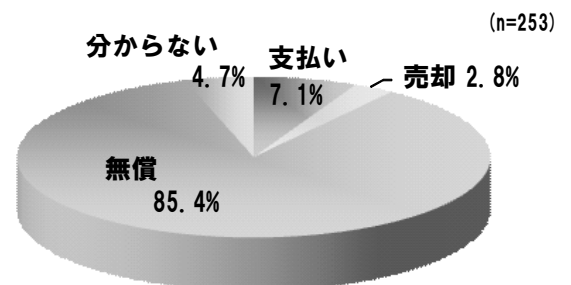
【液晶・プラズマ式テレビ】



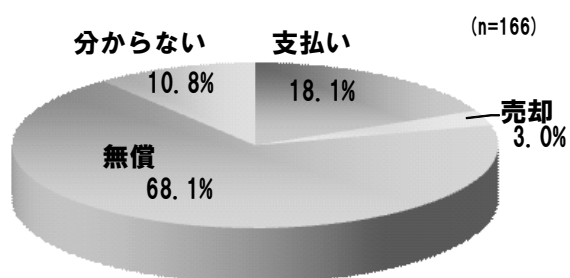
【エアコン】



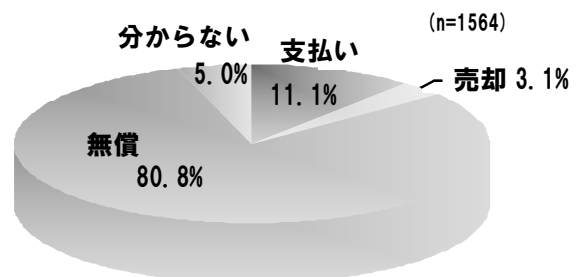
【洗濯機・乾燥機】



【冷蔵庫・冷凍庫】



【5品目合計】



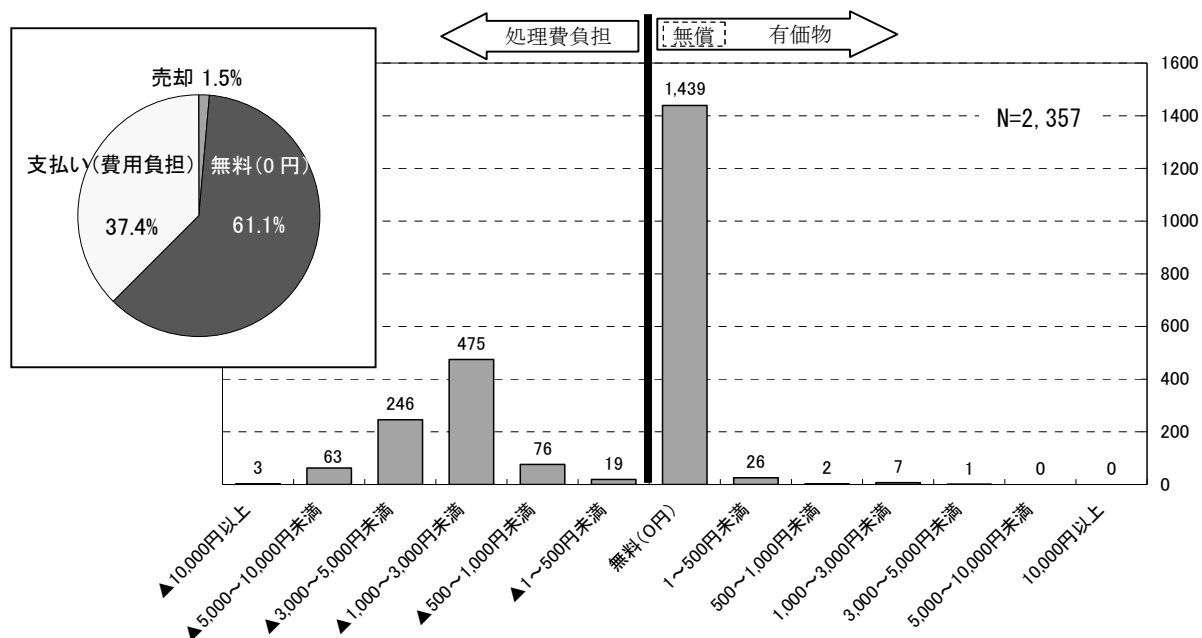
※1人の回答者が複数の品目を引き渡しているケースも存在する

※設問時には、各選択肢に、「支払い(不用品回収業者へお金を払う)」、「売却(不用品回収業者からお金をもらう)」、「無償(金銭の授受はない)」、「分からない(複数の品目を一括で引渡した場合など)」という補足説明を行っている。

4) 不用品回収業・不用品回収場所への引渡費用の詳細について

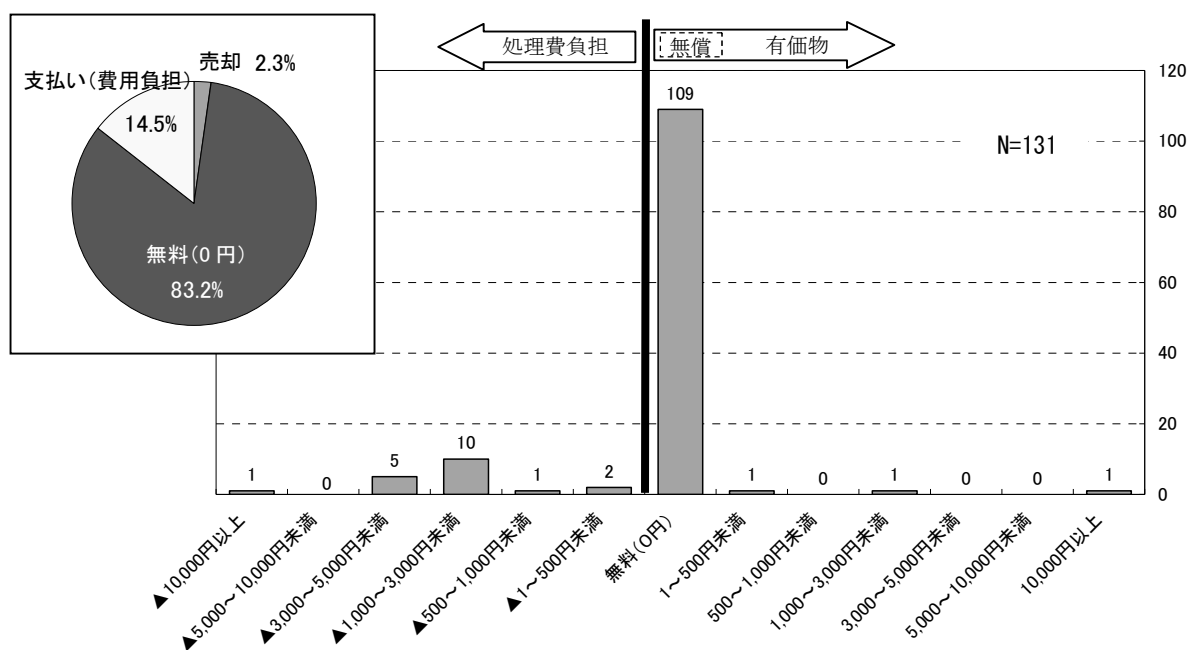
【ブラウン管式テレビ】

ブラウン管式テレビの引渡費用の詳細について、不用品回収業・不用品回収場所での引渡実績を合計すると、無料(0円)が61.1%(1,439件)、支払い(費用負担)が37.4%(882件)、売却は1.5%(36件)であった。



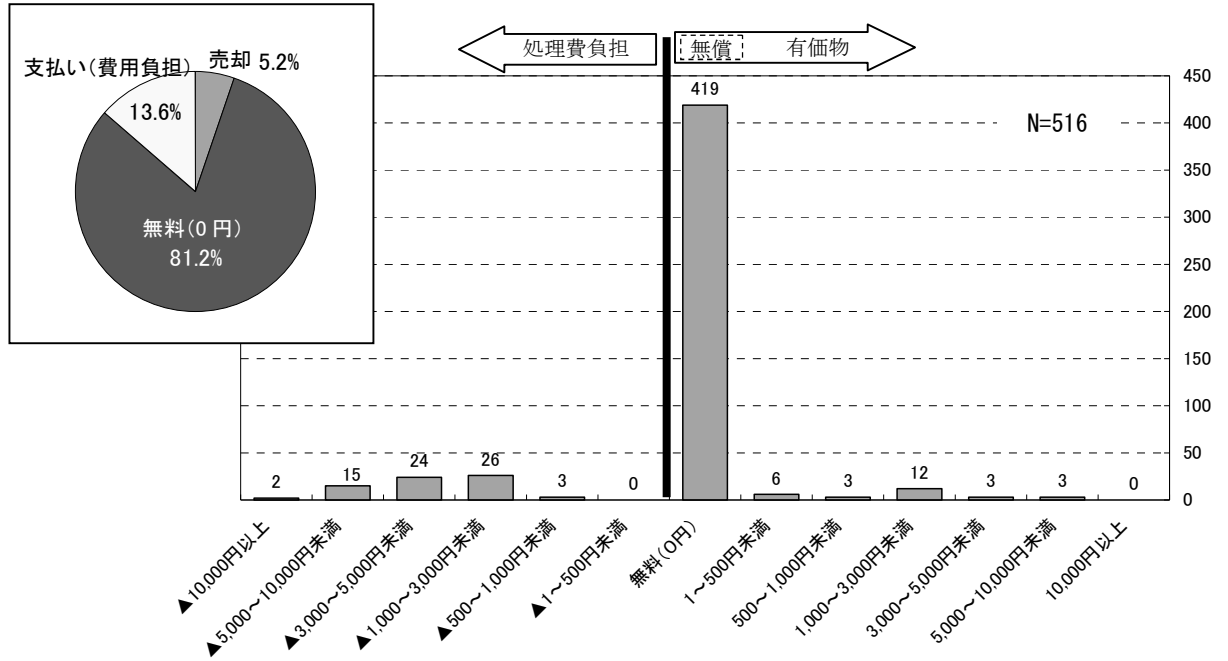
【液晶・プラズマ式テレビ】

液晶・プラズマ式テレビの引渡費用の詳細について、不用品回収業・不用品回収場所での引渡実績を合計すると、無料(0円)が83.2%(109件)、支払い(費用負担)が14.5%(19件)、売却は2.3%(3件)であった。



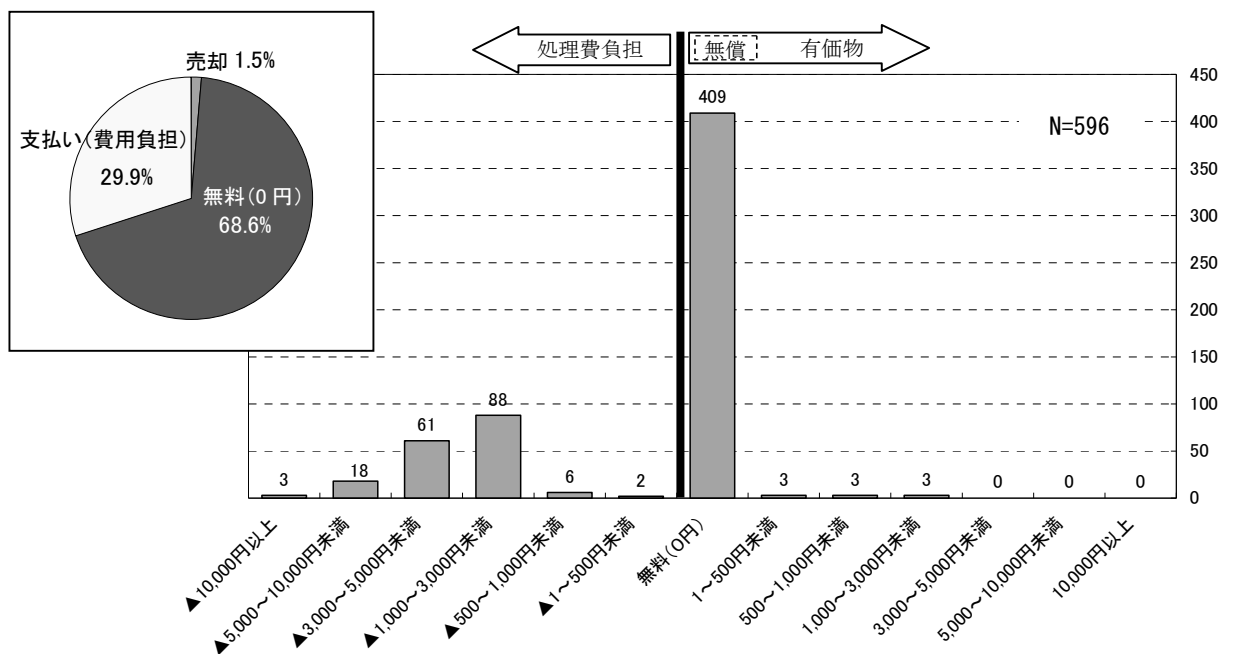
【エアコン】

エアコンの引渡費用の詳細について、不用品回収業・不用品回収場所での引渡実績を合計すると、無料（0円）が81.2%（419件）、支払い（費用負担）が13.6%（70件）、売却は5.2%（27件）であった。



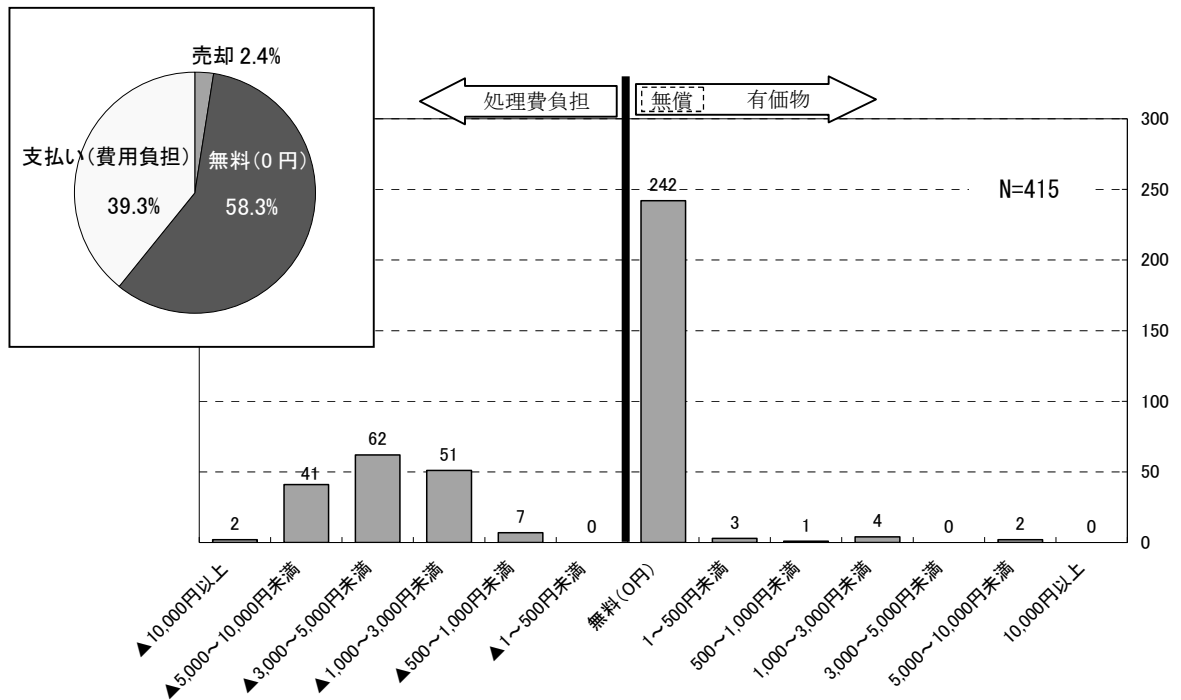
【洗濯機・乾燥機】

洗濯機・乾燥機の引渡費用の詳細について、不用品回収業・不用品回収場所での引渡実績を合計すると、無料（0円）が68.6%（409件）、支払い（費用負担）が29.9%（178件）、売却は1.5%（9件）であった。



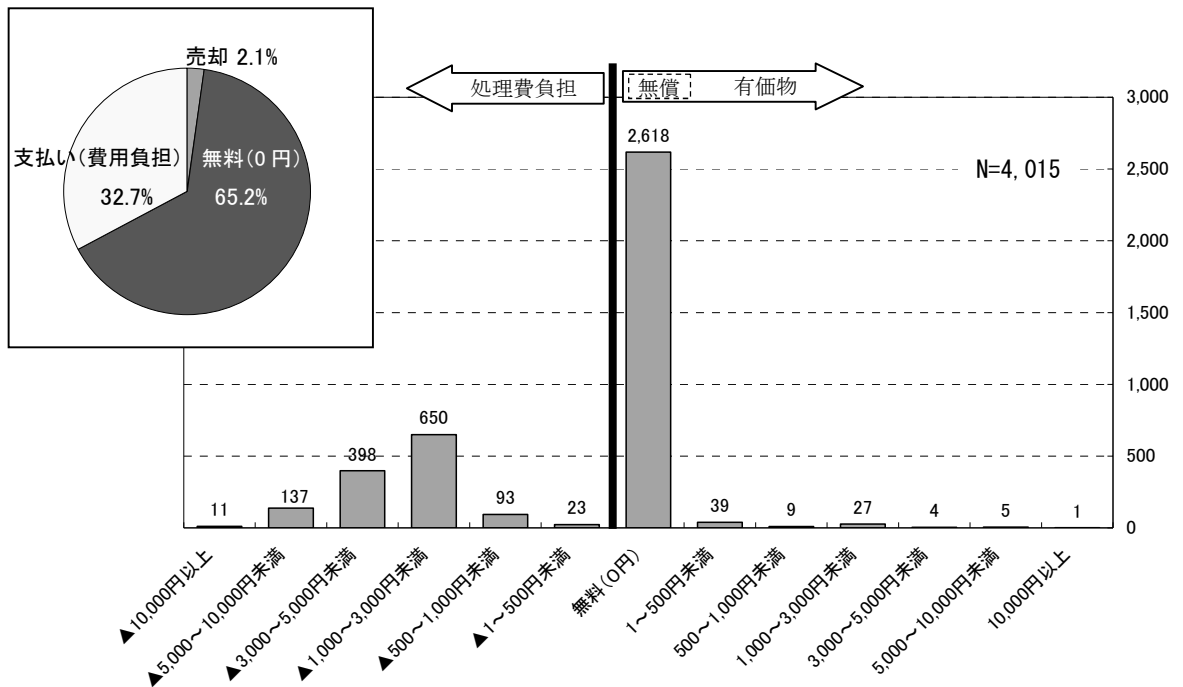
【冷蔵庫・冷凍庫】

冷蔵庫・冷凍庫の引渡費用の詳細について、不用品回収業・不用品回収場所での引渡実績を合計すると、無料（0円）が58.3%（242件）、支払い（費用負担）が39.3%（163件）、売却は2.4%（10件）であった。



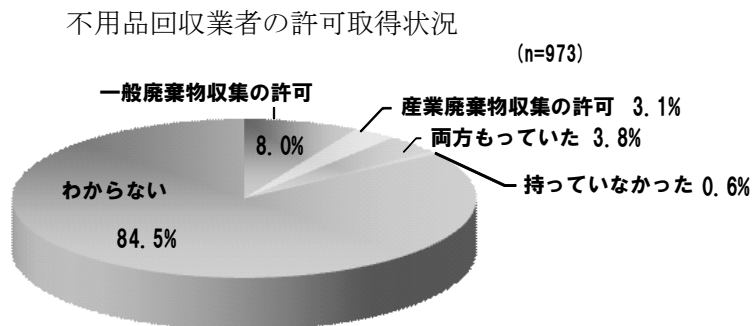
【5品目合計】

引渡費用の詳細について、不用品回収業・不用品回収場所での引渡実績を、5品目（ブラウン管式テレビ、液晶式・プラズマ式テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・乾燥機）を合わせて集計した結果では、無料（0円）が65.2%（2,618件）、支払い（費用負担）が32.7%（1,312件）、売却は2.1%（85件）であった。



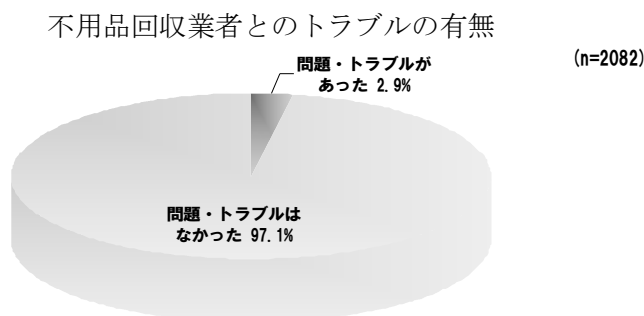
5) 利用した不用品回収業者の許可の取得状況

利用した不用品回収業者の許可の取得状況については、「わからない」が84.5% (822件) と最も多く、「一般廃棄物収集の許可」が8.0% (78件)、「産業廃棄物収集の許可」が3.1% (30件)、「両方もっていた」が3.8% (37件)、「持っていなかった」が0.6% (6件) となっている。

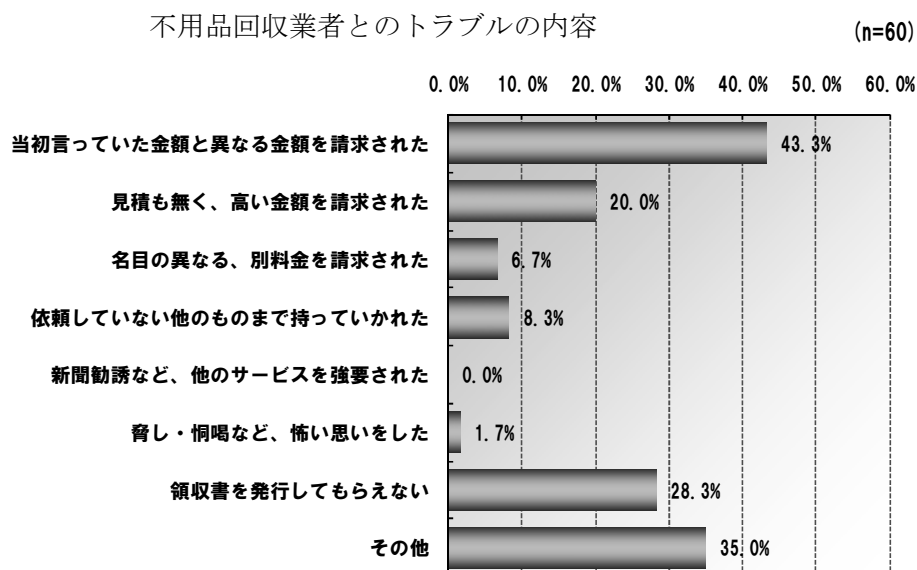


6) 不用品回収業者とのトラブルの有無、内容

不用品回収業者とのトラブルの有無について、「問題・トラブルはなかった」が97.1% (2022件) で、「問題・トラブルがあった」のは2.9% (60件) であった。



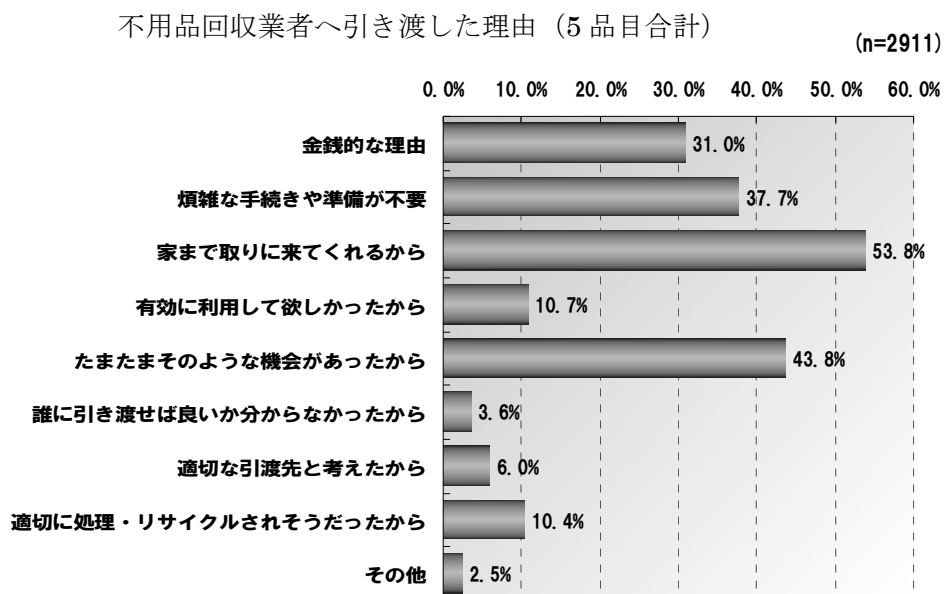
不用品回収業者とのトラブルの内容について、「当初言っていた金額と異なる金額を請求された」との回答が最も多く43.3% (26件)、次いで「領収書を発行してもらえない」との回答が28.3% (17件)、「見積も無く、高い金額を請求された」との回答が20.0% (12件) と続く。



7) 不用品回収業者・不用品回収場所へ引き渡した理由

【不用品回収業者へ引き渡した理由】

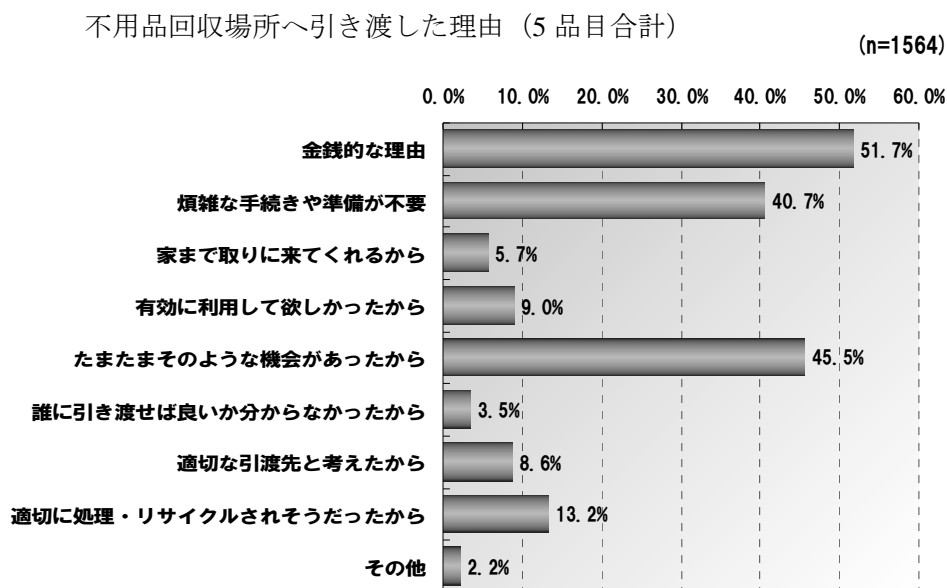
不用品回収業者へ引き渡した理由について5品目（ブラウン管式テレビ、液晶式・プラズマ式テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・乾燥機）を合わせて集計した結果では、「家まで取りに来てくれるから」との回答が最も多く53.8%（1,567件）、次いで「たまたまそのような機会があったから」との回答が43.8%（1,274件）、「煩雑な手続きや準備が不要」との回答が37.7%（1,098件）と続く。



※1人の回答者が複数の品目を引き渡しているケースも存在する

【不用品回収場所へ引き渡した理由】

不用品回収場所へ引き渡した理由5品目（ブラウン管式テレビ、液晶式・プラズマ式テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・乾燥機）を合わせて集計した結果では、「金銭的な理由」との回答が最も多く51.7%（809件）、次いで「たまたまそのような機会があったから」との回答が45.5%（712件）、「煩雑な手続きや準備が不要」との回答が40.7%（636件）と続く。



※1人の回答者が複数の品目を引き渡しているケースも存在する

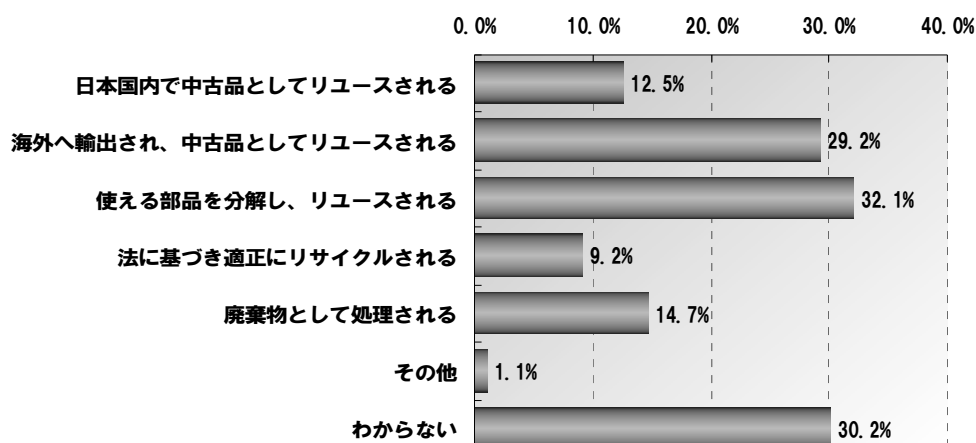
8) 不用品回収業者・不用品回収場所へ引き渡したあとの行方に関する認識

【不用品回収業者へ引き渡したあとの行方に関する認識】

不用品回収業者へ引き渡したあと、その不用品がどうなっていると認識しているについて、5品目（ブラウン管式テレビ、液晶式・プラズマ式テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・乾燥機）を合わせて集計した結果では「使える部品を分解し、リユースされる」との回答が最も多く32.1%（934件）、次いで「わからない」が30.2%（878件）、「海外へ輸出され、中古品としてリユースされる」が29.2%（850件）、「廃棄物として処理される」が20.3%（69件）と続く。

不用品回収業者へ引渡したあと（5品目合計）

(n=2911)



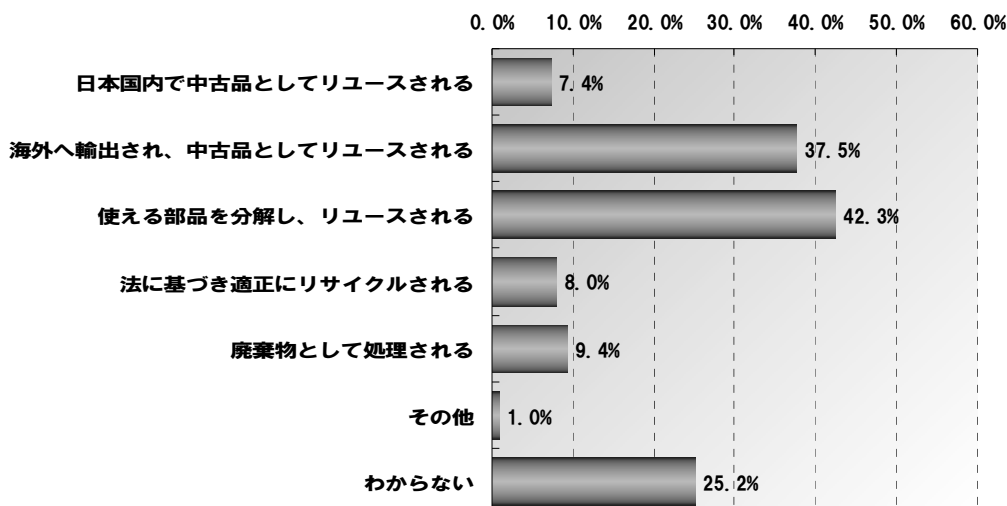
※1人の回答者が複数の品目を引き渡しているケースも存在する

【不用品回収場所へ引き渡したあとの行方に関する認識】

不用品回収場所へ引き渡したあと、不用品がどうなっていると認識しているについて、5品目（ブラウン管式テレビ、液晶式・プラズマ式テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・乾燥機）を合わせて集計した結果では、「使える部品を分解し、リユースされる」との回答が最も多く42.3%（662件）、次いで「海外へ輸出され、中古品としてリユースされる」との回答が37.5%（587件）、「わからない」が25.2%（394件）と続く。

不用品回収場所へ引渡したあと（5品目合計）

(n=1564)



※1人の回答者が複数の品目を引き渡しているケースも存在する

不用品回収業者に関する調査について

1. 調査期間

- 平成 22 年 10 月 4 日（月）～平成 22 年 10 月 20 日（水）アンケート配布・回収
- 平成 22 年 12 月 24 日以降 具体事例追加調査

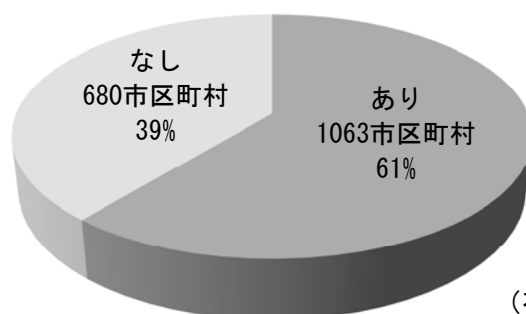
2. 調査方法

- 全市町村及び特別区を対象にアンケート調査により実施
- 回収率：99.6%（1743/1750 市区町村）

不用品回収業者に関する調査結果

1. 区域内における不用品回収業者の有無について

全国の約6割の市区町村が不用品回収業者の存在を確認している。

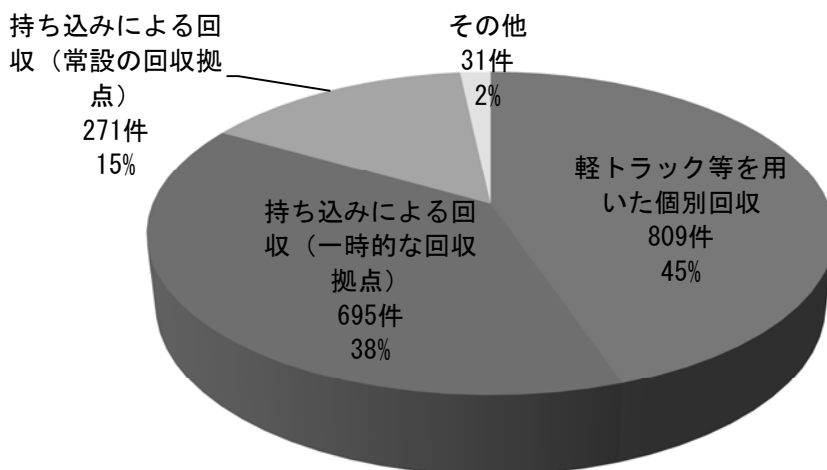


(有効回答数 1,743 市区町村)

都道府県	あり	市区町村数	割合	都道府県	あり	市区町村数	割合
岐阜県	40	42	95.2%	長野県	51	77	66.2%
愛知県	51	57	89.5%	山形県	23	35	65.7%
山口県	17	19	89.5%	東京都	40	62	64.5%
静岡県	31	35	88.6%	大阪府	27	43	62.8%
広島県	20	23	87.0%	京都府	16	26	61.5%
富山県	13	15	86.7%	茨城県	27	44	61.4%
愛媛県	17	20	85.0%	埼玉県	39	64	60.9%
滋賀県	16	19	84.2%	岩手県	20	34	58.8%
新潟県	25	30	83.3%	鹿児島県	24	43	55.8%
大分県	15	18	83.3%	熊本県	25	45	55.6%
三重県	24	29	82.8%	徳島県	13	24	54.2%
福井県	14	17	82.4%	千葉県	29	54	53.7%
栃木県	22	27	81.5%	群馬県	17	35	48.6%
宮城県	28	35	80.0%	青森県	19	40	47.5%
鳥取県	15	19	78.9%	福島県	28	59	47.5%
岡山県	21	27	77.8%	神奈川県	15	33	45.5%
宮崎県	20	26	76.9%	山梨県	12	27	44.4%
福岡県	46	60	76.7%	高知県	14	34	41.2%
佐賀県	15	20	75.0%	秋田県	10	25	40.0%
石川県	14	19	73.7%	和歌山県	11	30	36.7%
兵庫県	30	41	73.2%	奈良県	12	39	30.8%
長崎県	15	21	71.4%	北海道	46	179	25.7%
香川県	12	17	70.6%	沖縄県	10	41	24.4%
島根県	14	21	66.7%	全国	1,063	1,750	60.7%

2. 不用品の回収方法について

不用品の回収方法については、「軽トラック等を用いた個別回収」「持ち込みによる回収（一時的な回収拠点）」が大半を占めている。「その他」では、ほとんどの市区町村が「把握していない」「不明」と回答している。



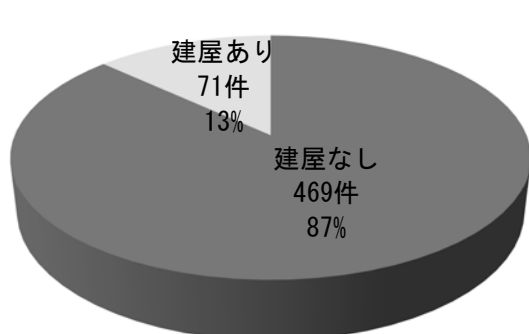
複数回答可(総回答数1,806件)

3. 回収拠点の状況について

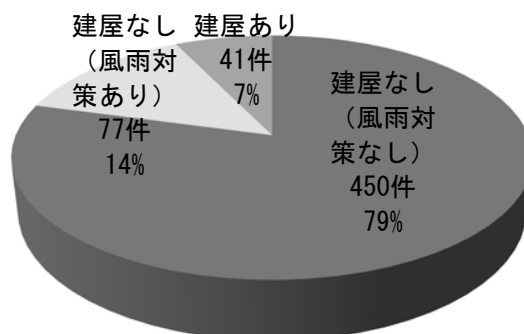
(1) 一時的な回収拠点の設備・保管状況について

一時的な回収拠点については、空き地等を利用して建屋を持たず、いつでも退去できるようにしている。また、保管時の風雨対策（シートがけ等）もしておらず、飛散、流出等のおそれがあると考えられる。

一時的な回収拠点の設備・保管状況（複数回答可）



(回収時)

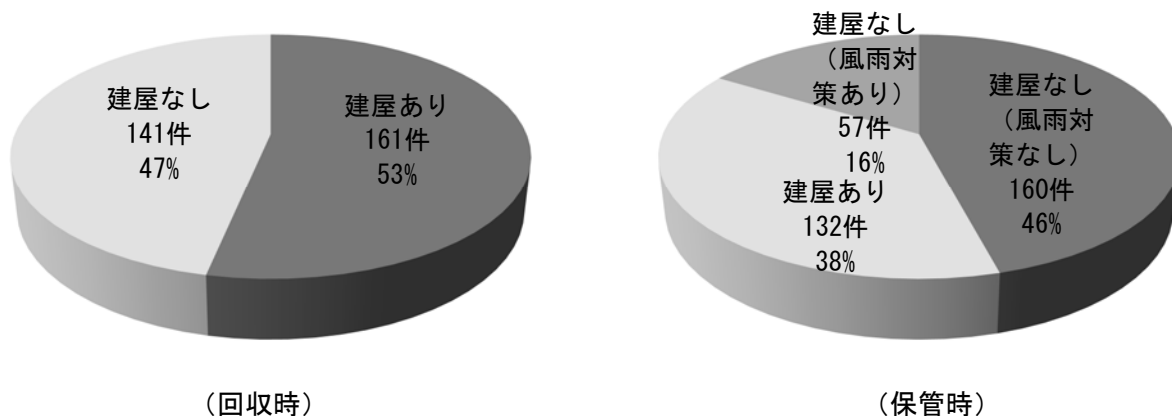


(保管時)

(2) 常設の回収拠点の設備・保管状況について

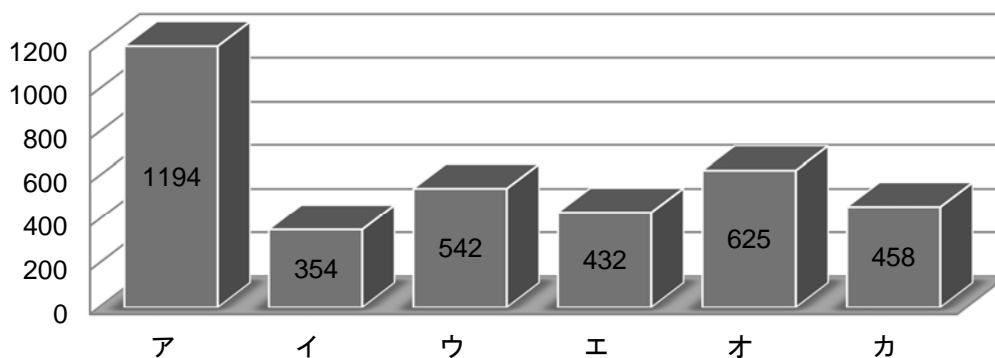
常設の回収拠点を持つ業者は、一時的な回収拠点と比較して建屋を所有している割合が増えるが、建屋のない保管場所については、一時的な回収拠点と同様に風雨対策はほとんど施されていない。

常設の回収拠点の設備・保管状況（複数回数可）



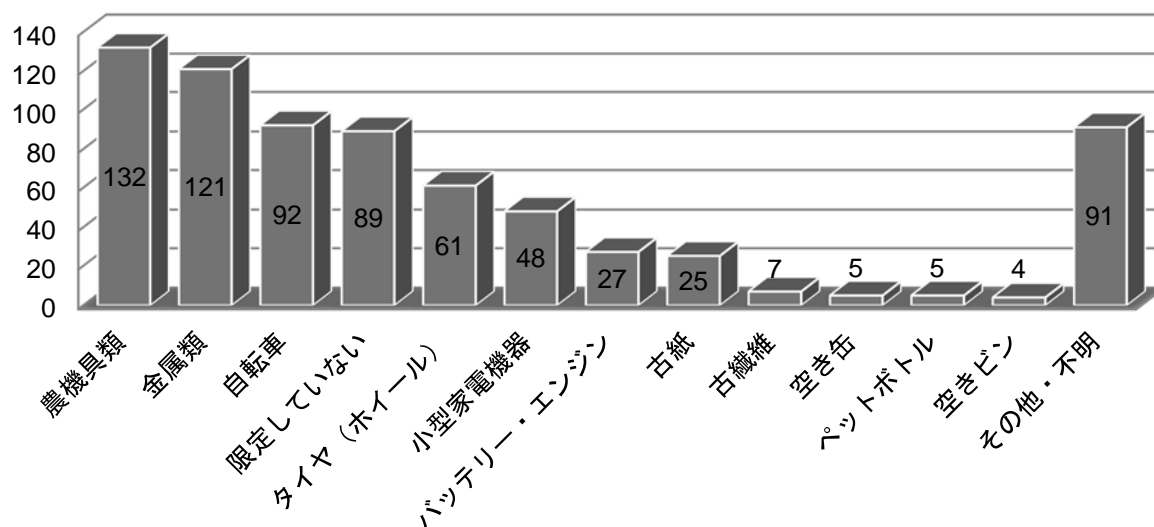
4. 回収する不用品の種類について

回収する不用品の種類については、家電（家電リサイクル法対象品目を含む。）の回答件数が多く、次いで自動車・バイクとなり、比較的リユースの対象となりやすい物が回収されている傾向にある。



- ア 家電製品
- イ 家具（椅子、たんす、本棚、ソファ、ベッド等）
- ウ 事務用品（ロッカー、スチール棚、応接セット、金庫等）
- エ 趣味用品等（ゴルフセット、スキーセット、楽器等）
- オ 自動車・バイク
- カ その他

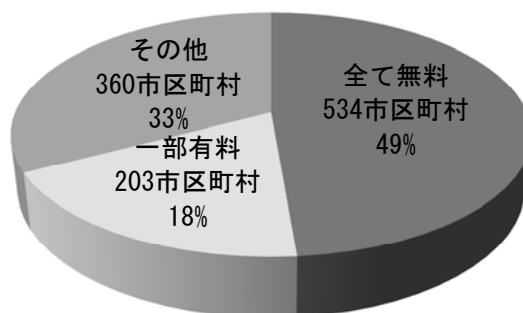
※「カ その他」の内訳



5. 回収時の料金徴収の有無について

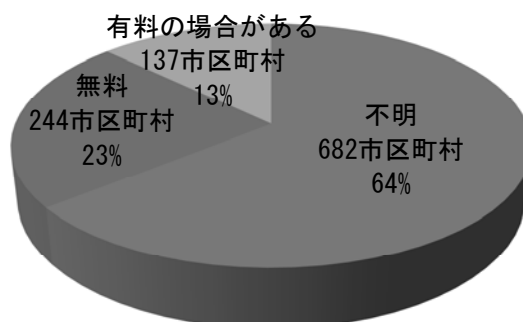
(1) ちらし等への料金徴収の記載について

不用品回収業者が配布しているちらし等への料金徴収の記載内容については、「全て無料としている例が半数を占めている。「その他」では「把握していない・不明」が多数を占めている。

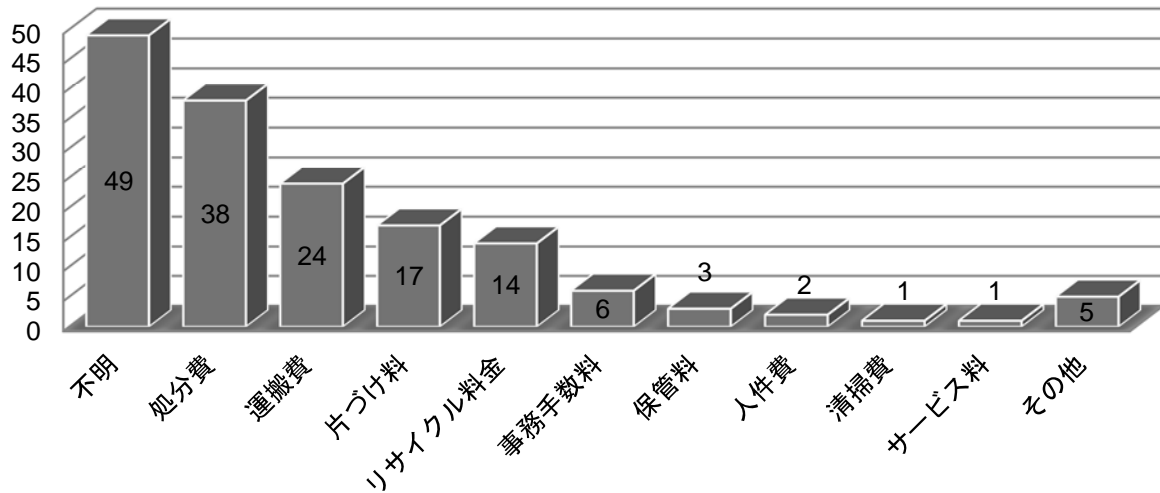


(2) 回収時の料金徴収の有無について

回収時の料金徴収の実態については、「不明」の回答が多い。

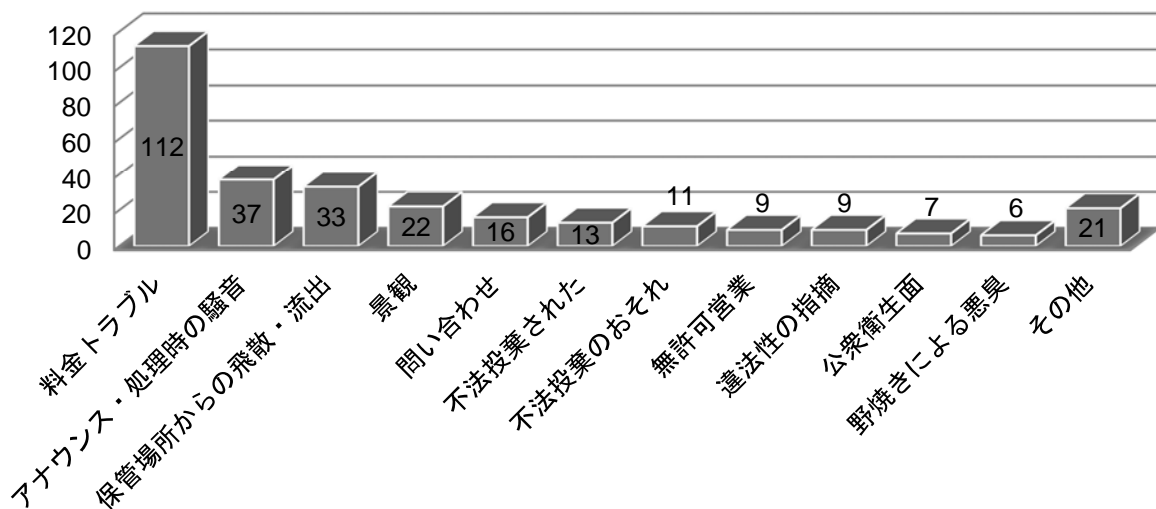
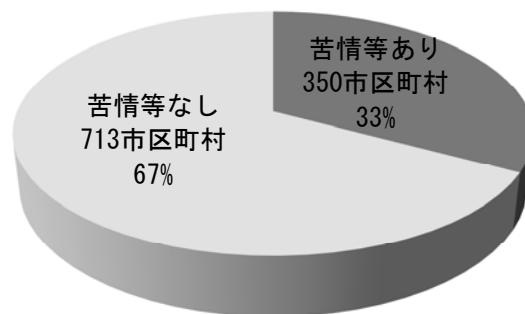


(3) 料金徴収の名目について



6. 不用品回収業者に関する苦情・トラブルについて

不用品回収業者に関する苦情・トラブルの発生については、有効回答数 1,063 市区町村のうち 350 市区町村（約 1/3）の市区町村が「あり」と回答している。内容は料金に関するものが圧倒的に多いが、中には不法投棄を指摘するものも含まれている。

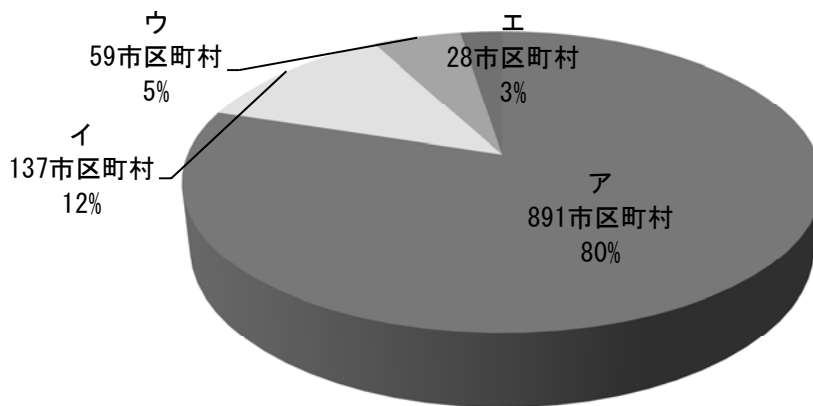


苦情・トラブルの内容の内訳及び件数

7. 不用品の移動先及び販路等の捕捉について

(1) 不用品の移動先について

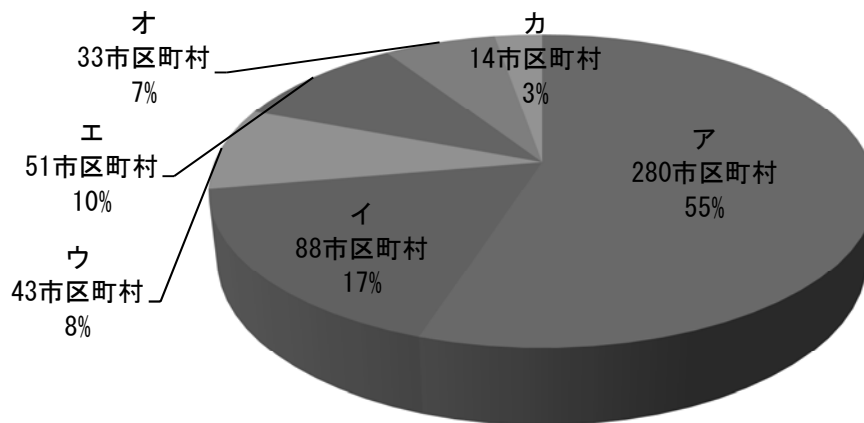
不用品の移動先は「不明」が圧倒的に多いが、一部では移動先が確認されている。



- | | |
|---|-----------------------------|
| ア | 不明 |
| イ | 区域外の移動先を確認している |
| ウ | 区域内に不用品回収業者から不用品を買取る業者が存在する |
| エ | 区域内に不用品の輸出を行う業者が存在する |

(2) 不用品の販路等の捕捉状況について

不用品の販路についても「不明」が多いが、他の回答も見受けられる。



- | | |
|---|--------------------------|
| ア | 不明 |
| イ | リサイクル業者に現況のまま売却している |
| ウ | 解体後、モーター、金属類の一部部品を売却している |
| エ | 現況のまま輸出している |
| オ | 解体・分別の上、輸出している |
| カ | その他 |