

リユース業者の環境意識高度化事業 消費者へのアンケート調査結果

<目次>

1. 消費者に対するアンケート調査の概要	1
1.1 調査目的	1
1.2 調査対象	1
1.3 調査期間・スケジュール	2
1.4 主な調査項目	2
2. 消費者に対するアンケート調査結果	3
2.1 消費者に対するアンケートの結果の概要（事前調査）	3
2.1.1 回答者の属性	3
2.1.2 リユースショップの利用経験と印象	4
2.2 消費者に対するアンケートの結果の概要（本調査）	8
2.2.1 回答者の属性	8
2.2.2 中古品の購入、売却・引渡しに関する意向	9
2.2.3 リユースショップに対する印象	16
2.2.4 リユースショップで希望する価格帯	21
2.2.5 希望する保証期間	22

1. 消費者に対するアンケート調査の概要

1.1 調査目的

使用済製品の排出者とも購入者ともなりうる消費者に対して、リユース業界・事業者への要望やイメージなどを整理することを目的として、アンケート調査を実施した。

1.2 調査対象

調査はインターネットモニターを対象として、中古品購入経験の有無と不用品の引渡経験の有無を把握する事前調査を行った。その上で、中古品の購入経験と不用品の引渡経験の両方ある方を対象に、リユース業界・事業者への要望やイメージなどを把握する本調査の2段階に分けて実施した。本調査の対象者抽出にあたって、リユースショップでの購入経験のある方・ない方、リユースショップでの引渡経験のある方・ない方がそれぞれ250サンプル以上は把握できるようにスクリーニングを行った。

対象は全国の20歳以上の男女である。

1.3 調査期間・スケジュール

調査は11月下旬～12月上旬にかけて実施した。

サンプル数は事前調査9,420名、本調査が1,000名となった。

1.4 主な調査項目

消費者に対して、以下の点を明らかにするために調査を実施した。

- ・リユースショップに対する印象
- ・リユース業者に求める要件（購入・引渡の双方）

図表 1 具体的な設問例

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">・リユースショップに対する印象・リユースショップで購入した理由・リユースショップで購入しなかった理由・リユースショップで引渡しを行った理由・リユースショップで引渡しを行なわなかった理由・リユースショップに求める要件 |
|--|

2. 消費者に対するアンケート調査結果

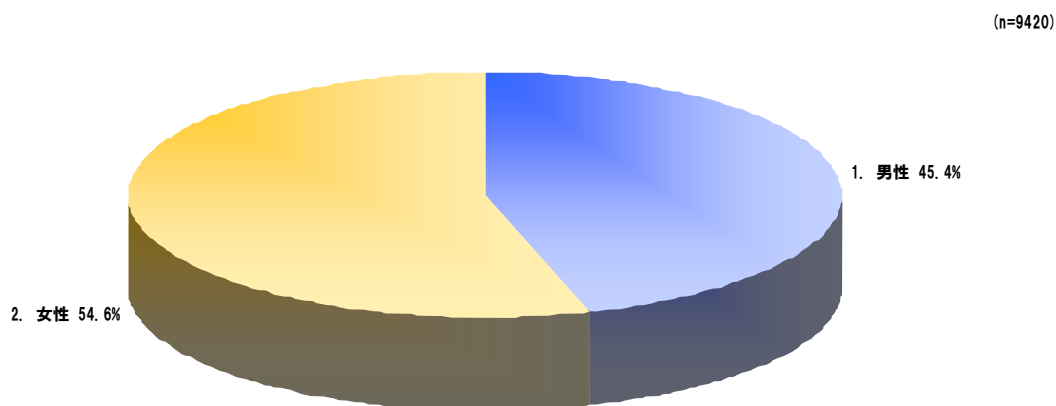
2.1 消費者に対するアンケートの結果の概要（事前調査）

2.1.1 回答者の属性

(1) 性別

男性が 45.4% (4,278 件)、女性が 54.6%(5,142 件)であった。

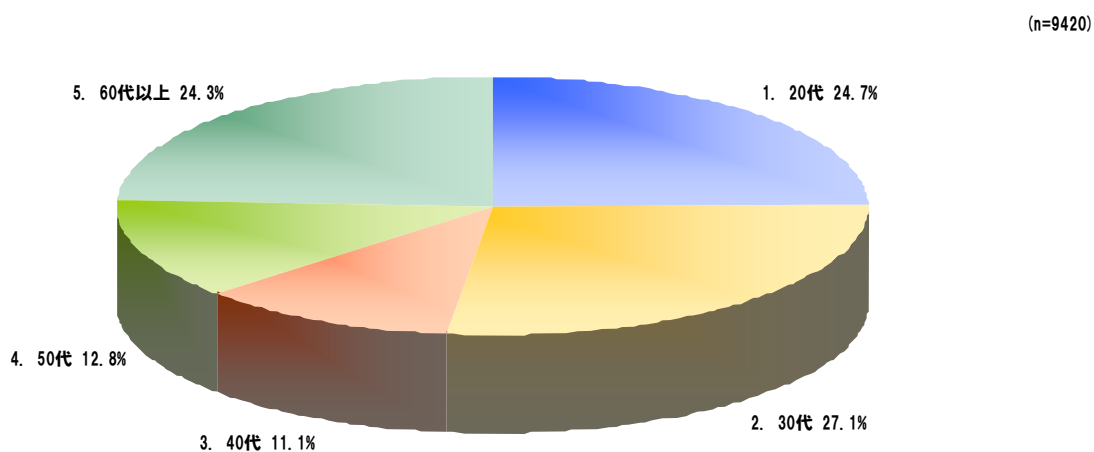
図表 2 性別



(2) 年齢

30代が最も多く 27.1%(2,552 件)、次いで 20代 24.7%(2,331 件)、60代 24.3%(2,285 件)と続く。

図表 3 年齢

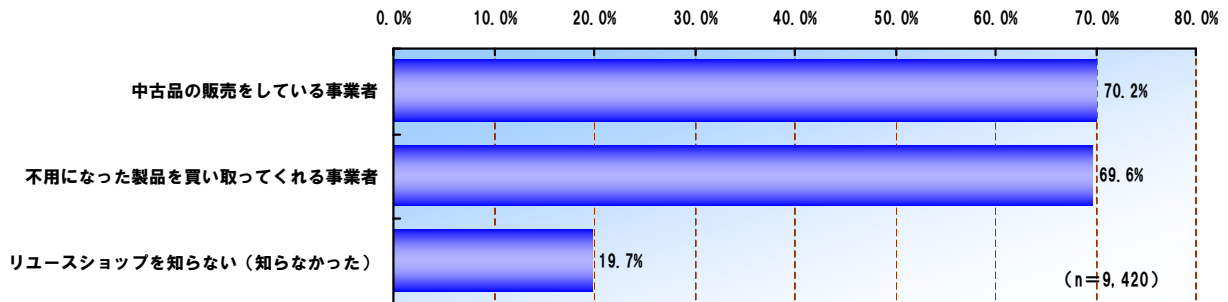


2.1.2 リユースショップの利用経験と印象

(1) リユースショップの業態に対するイメージ

リユースショップの業態に対するイメージ（複数回答可）について、「中古品の販売をしている事業者」との回答が最も多く70.2%（6,613件）、次いで「不用になった製品を買い取ってくれる事業者」との回答が69.6%（6,555件）であった。

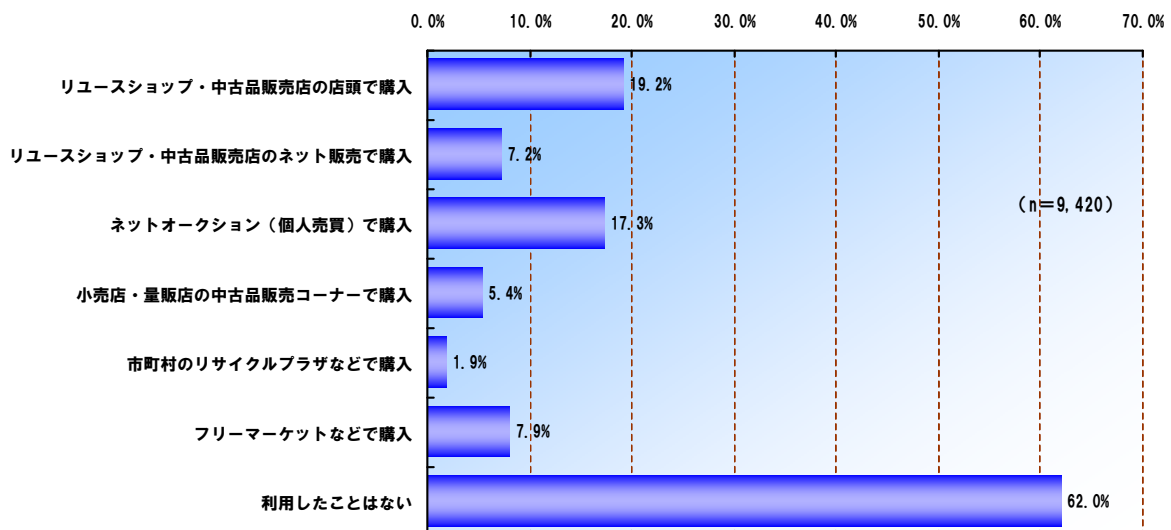
図表 4 リユースショップの業態に対するイメージ



(2) 中古品の購入の経験（過去1年間）について

中古品の購入の経験（複数回答可）について、「利用したことがない」との回答が最も多く62.0%（5,838件）、次いで「リユースショップの店頭で購入」との回答が19.2%（1,809件）、「ネットオークションで購入」との回答が17.3%（1,631件）と続く。

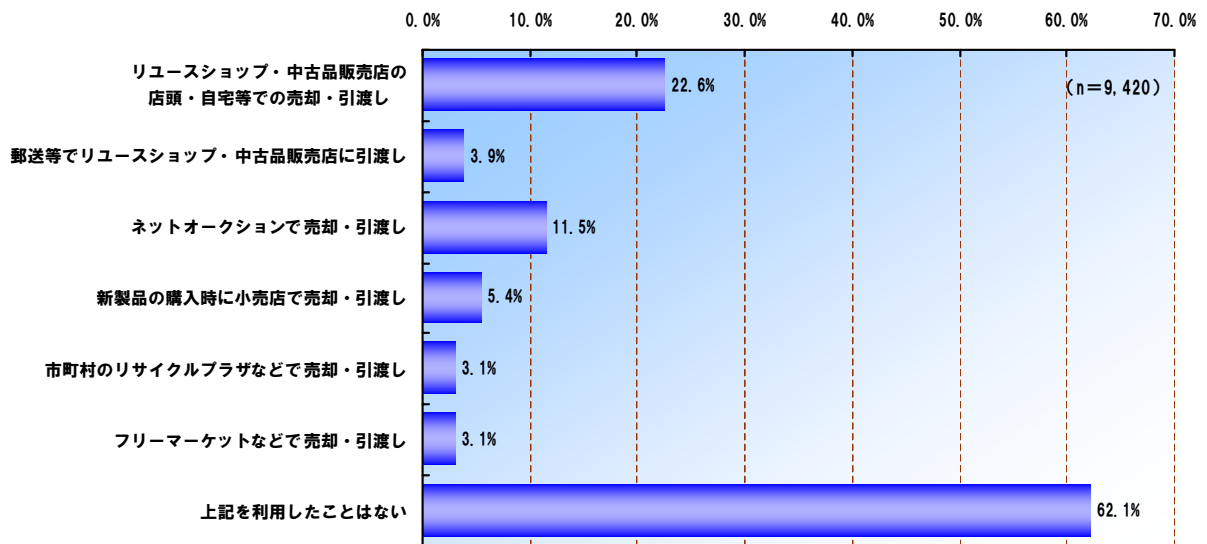
図表 5 中古品の購入の経験（過去1年間）



(3) 不用品の売却・引渡し経験（過去1年間）について

不用品の売却・引渡し経験（複数回答可）について、「利用したことがない」との回答が最も多く 62.1%（5,848 件）、次いで「リユースショップの店頭で売却・引渡し」との回答が 22.6%（2,126 件）、「ネットオークションで売却・引渡し」との回答が 11.5%（1,080 件）と続く。

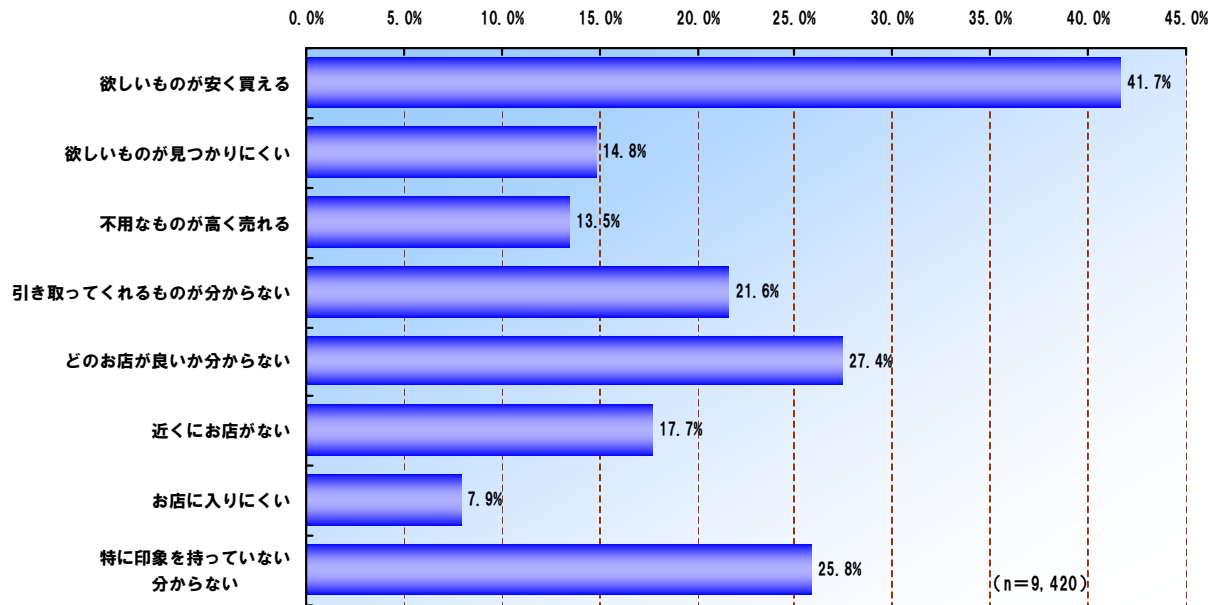
図表 6 不用品の売却・引渡しの経験（過去1年間）



(4) リユースショップに対する印象について

リユースショップに対する印象（複数回答可）について、「欲しいものが安く買える」との回答が最も多く 41.7%（3,926 件）、次いで「どのお店が良いか分からない」との回答が 27.4%（2,579 件）、「特に印象を持っていない」との回答が 25.8%（2,431 件）と続く。

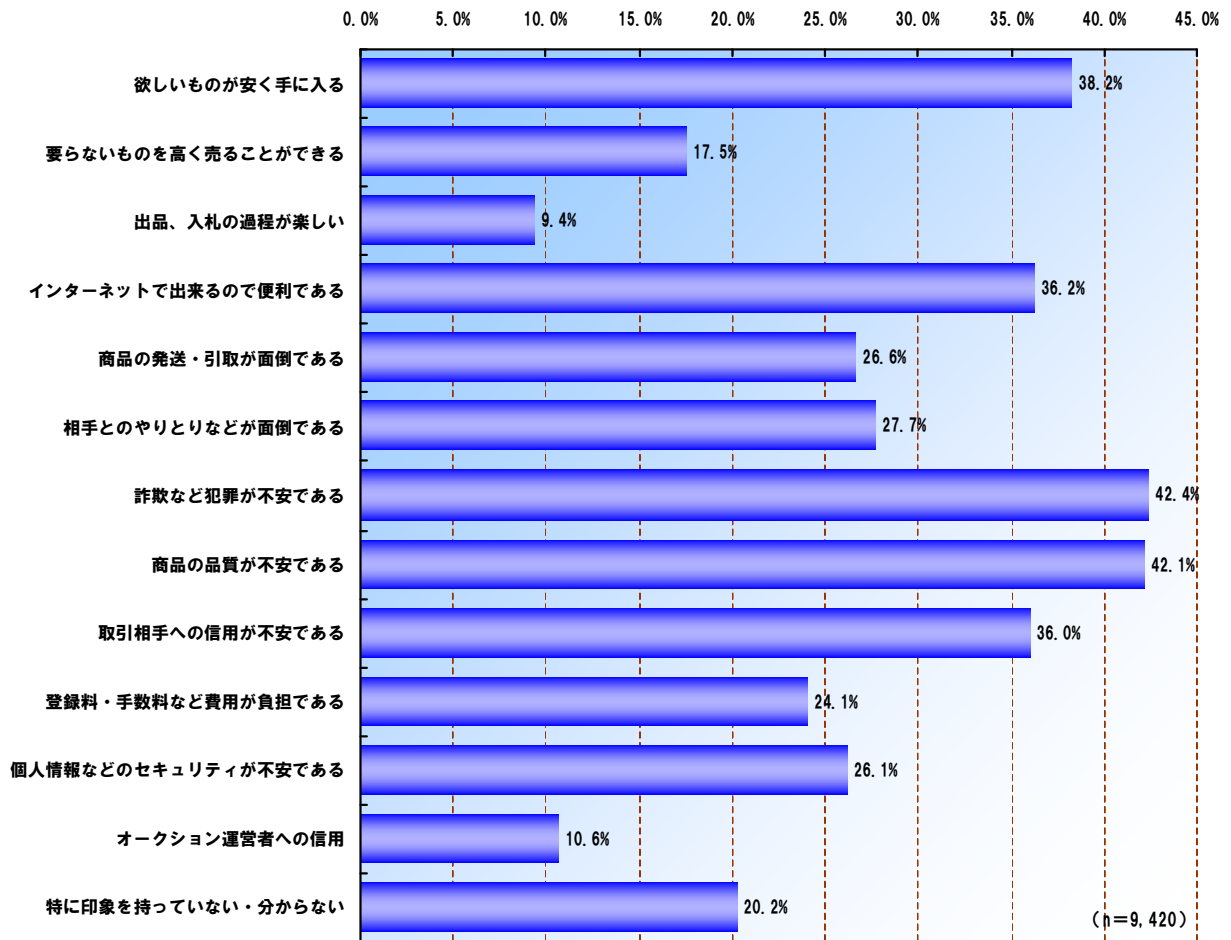
図表 7 リユースショップに対する印象



(5) ネットオークションに対する印象について

ネットオークションに対する印象（複数回答可）について、「詐欺など犯罪が不安である」との回答が最も多く 42.4%（3,996 件）、次いで「商品の品質が不安である」との回答が 42.1%（3,969 件）、「欲しいものが安く手に入る」との回答が 38.2%（3,598 件）と続く。

図表 8 ネットオークションに対する印象



2.2 消費者に対するアンケートの結果の概要（本調査）

2.2.1 回答者の属性

(1) 回答者のグループ分け

事前調査でスクリーニングした中古品の購入経験及び不用品の引渡経験がある方1,000人を対象とする。その中で、リユースショップでの中古品購入経験及び不用品の引渡経験についてグループ分けした結果は図表9のようになっている。

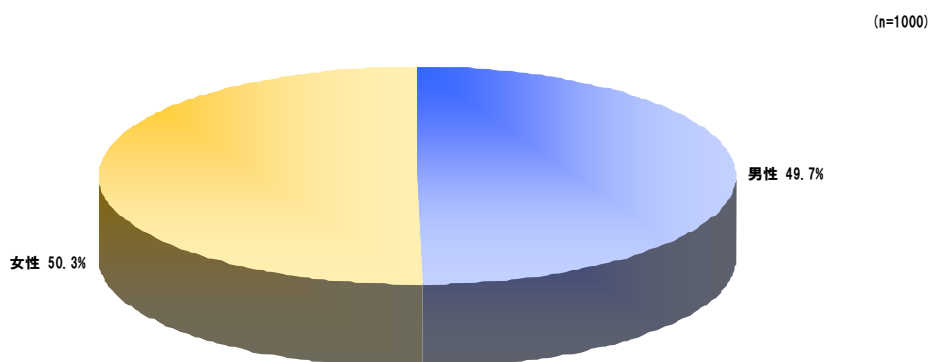
図表9 リユースショップでの購入・引渡経験の有無

	引渡経験あり	引渡経験なし	合計
購入経験あり	351	116	467
購入経験なし	156	377	532
合計	507	493	1,000

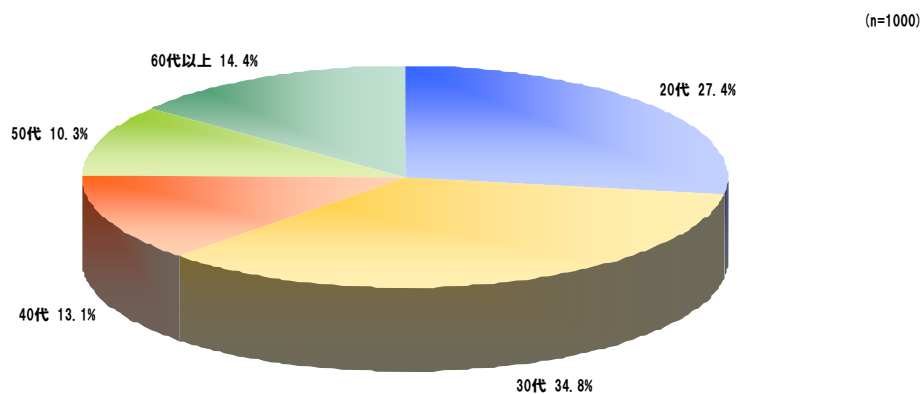
(2) 性別・年齢

性別は、男性49.7%（497件）、女性50.3%（503件）、年齢について、30代が34.8%（348件）、次いで20代が27.4%（274件）、60代が14.4%（144件）と続く。

図表10 性別



図表11 年齢

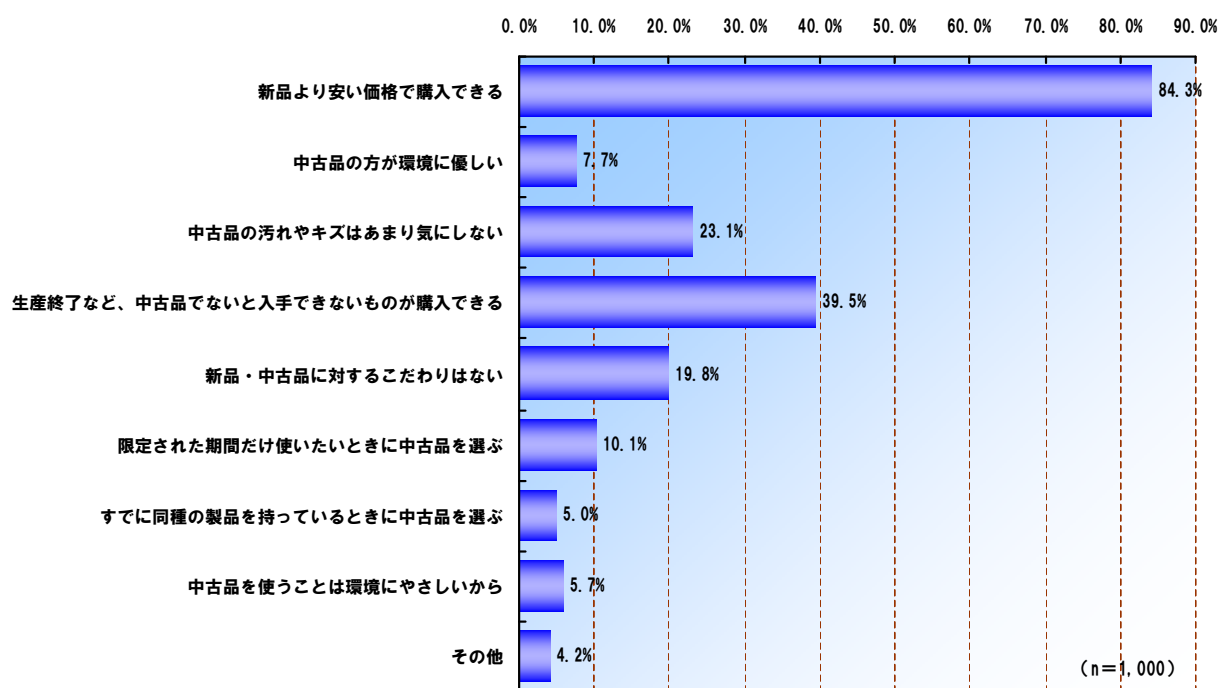


2.2.2 中古品の購入、売却・引渡しに関する意向

(1) 中古品を購入した理由

中古品を購入した理由（複数回答可）について、「新品より安い価格で購入できる」との回答が最も多く 84.3%（843 件）、次いで「生産終了など、中古品でないと入手できないものが購入できる」との回答が 39.5%（395 件）、「中古品の汚れやキズはあまり気にしない」との回答が 23.1%（231 件）と続く。

図表 12 中古品を購入した理由



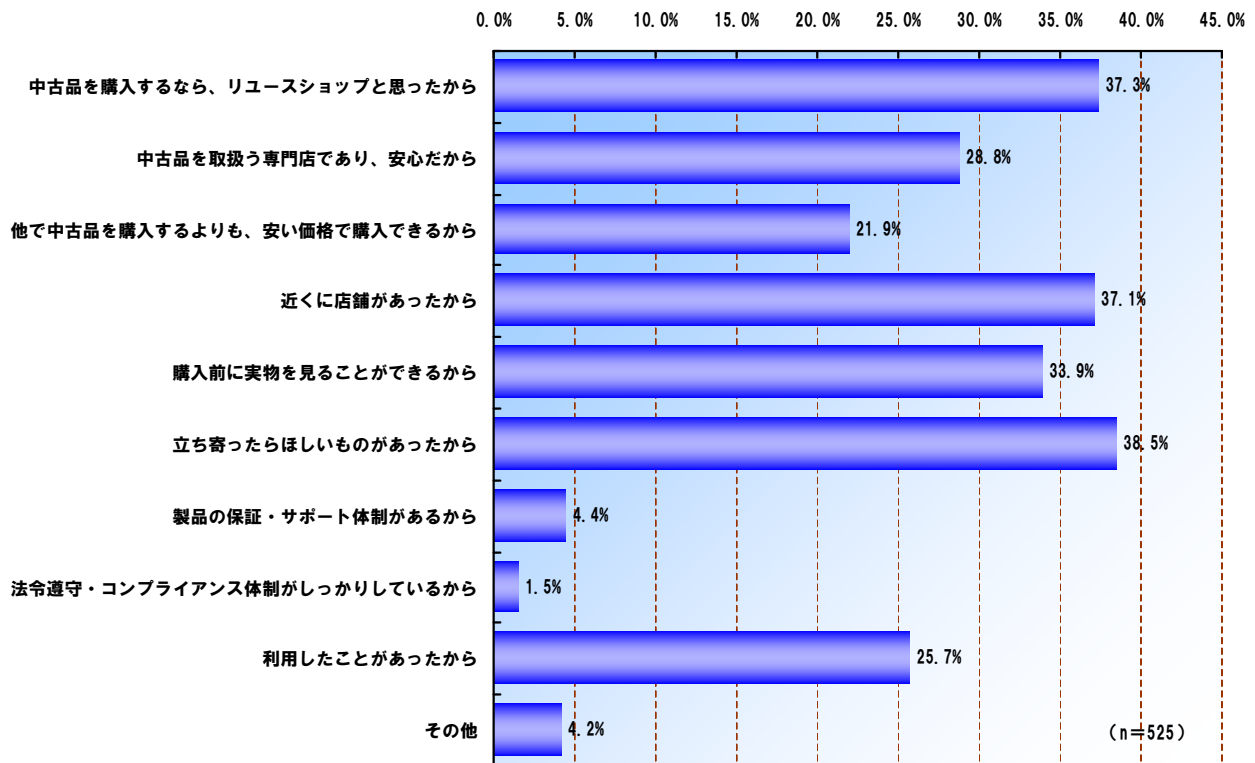
図表 13 リユースショップでの購入経験の有無（クロス集計）

	合計	新品より安価	環境に優しい	汚れやキズは気にしない	中古品でないと入手できない	こだわりのない	期間限定で使用する	同種のものを持っている	使うことが環境にやさしい	その他
合計	1000	843	77	231	395	198	101	50	57	42
	100.0%	84.3%	7.7%	23.1%	39.5%	19.8%	10.1%	5.0%	5.7%	4.2%
購入経験あり	467	429	52	142	176	118	53	26	32	17
	100.0%	91.9%	11.1%	30.4%	37.7%	25.3%	11.3%	5.6%	6.9%	3.6%
購入経験なし	533	414	25	89	219	80	48	24	25	25
	100.0%	77.7%	4.7%	16.7%	41.1%	15.0%	9.0%	4.5%	4.7%	4.7%

(2) リユースショップにて購入した理由

リユースショップにて購入した理由（複数回答可）について、「立ち寄ったらほしいものがあったから」との回答が最も多く 38.5%（202 件）、次いで「中古品を購入するなら、リユースショップと思ったから」との回答が 37.3%（196 件）、「近くに店舗があったから」との回答が 37.1%（195 件）と続く。

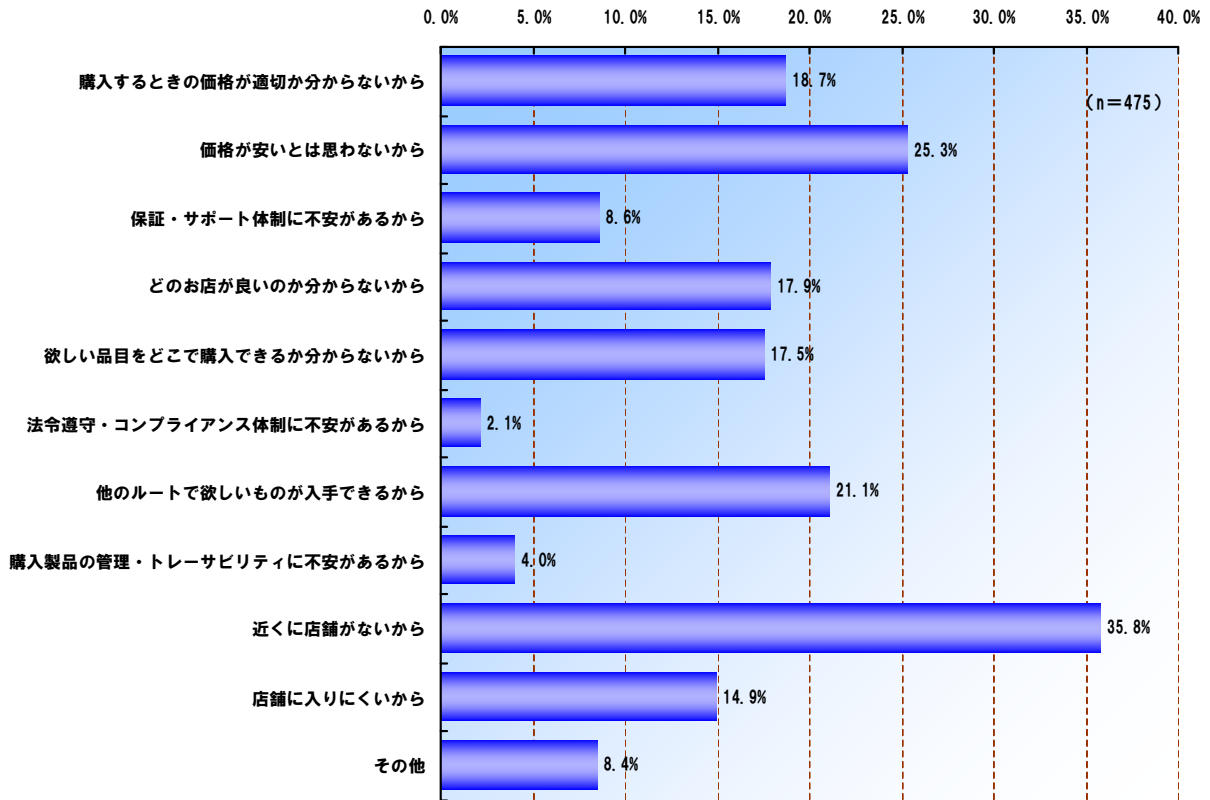
図表 14 リユースショップにて購入した理由



(3) リユースショップで購入しなかった理由

リユースショップで購入しなかった理由（複数回答可）について、「近くに店舗がないから」との回答が最も多く 35.8%（170 件）、次いで「価格が安いとは思わないから」との回答が 25.3%（120 件）、「他のルートで欲しいものが入手できるから」との回答が 21.1%（100 件）と続く。

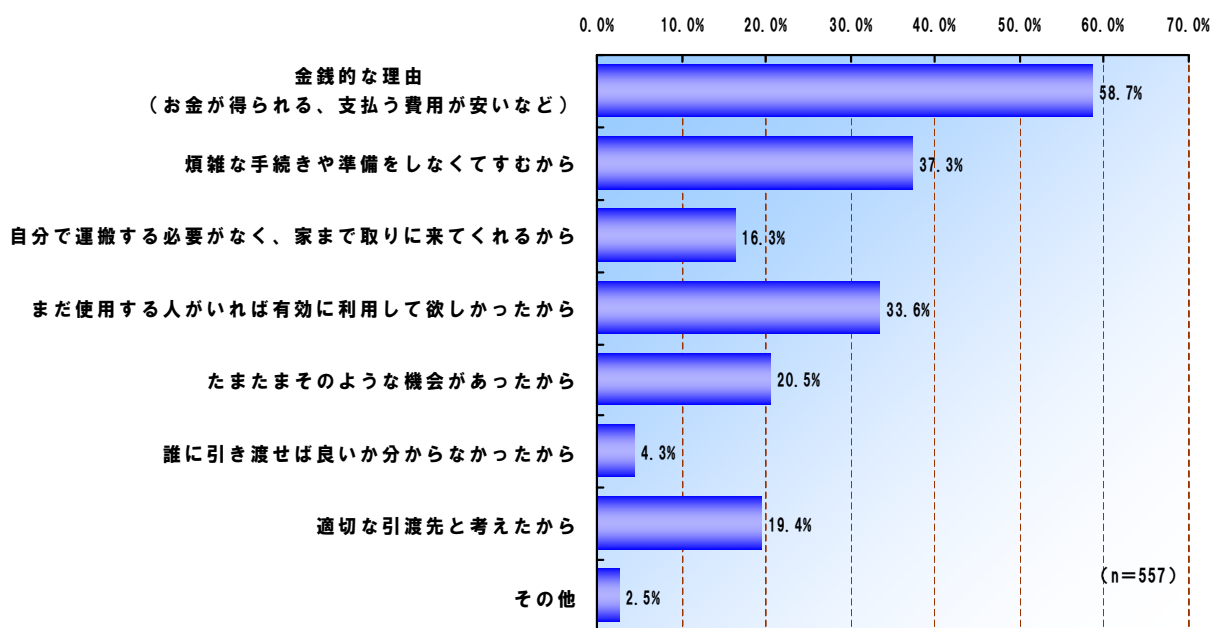
図表 15 リユースショップで購入しなかった理由



(4) リユースショップで売却・引渡をした理由

リユースショップで売却・引渡をした理由（複数回答可）について、「金銭的な理由(お金が得られる、支払う費用が安いなど)」との回答が最も多く 58.7% (327 件)、次いで「煩雑な手続きや準備をしなくて済むから」との回答が 37.3% (208 件)、「まだ使用する人がいれば有効に利用して欲しかったから」との回答が 33.6% (187 件) と続く。

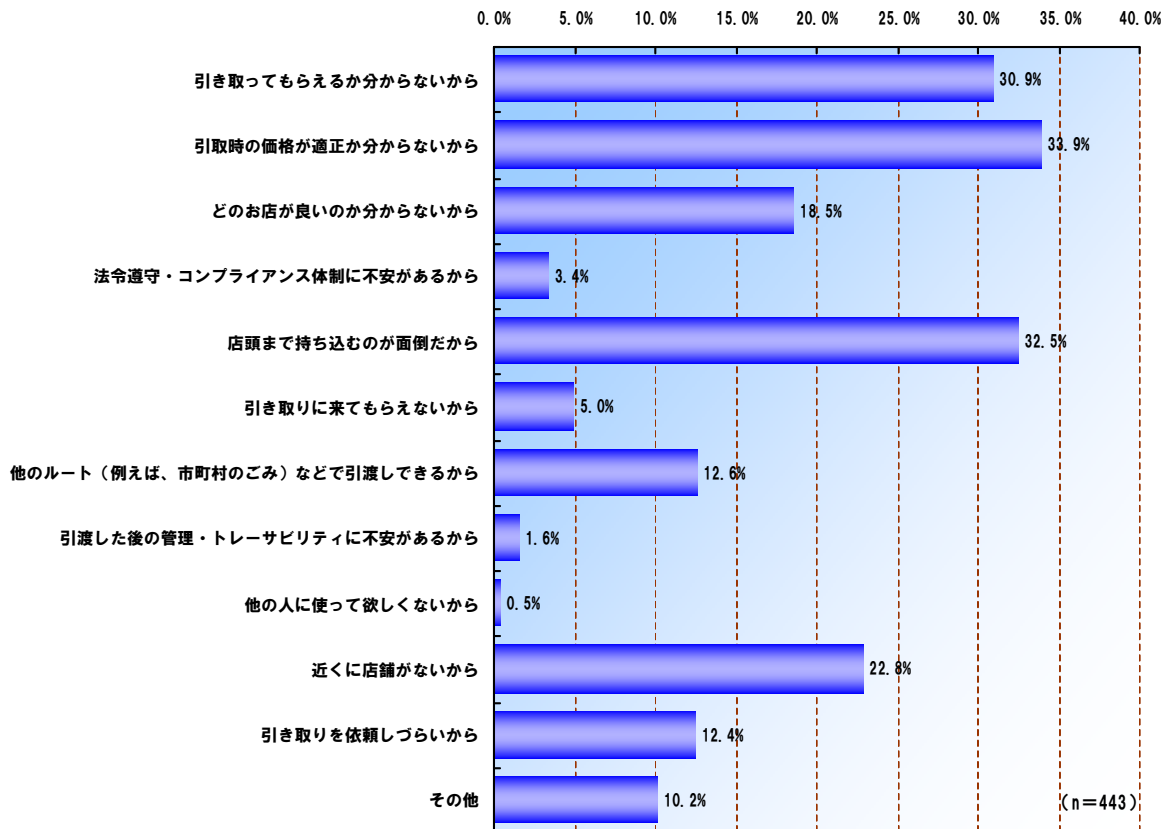
図表 16 リユースショップで売却・引渡をした理由



(5) リユースショップで売却・引渡をしなかった理由

リユースショップで売却・引渡をしなかった理由（複数回答可）について、「引取時の価格が適正か分からないから」との回答が最も多く 33.9%（150 件）、次いで「店頭まで持ち込むのが面倒だから」との回答が 32.5%（144 件）、「引き取ってもらえるか分からないから」との回答が 30.9%（137 件）と続く。

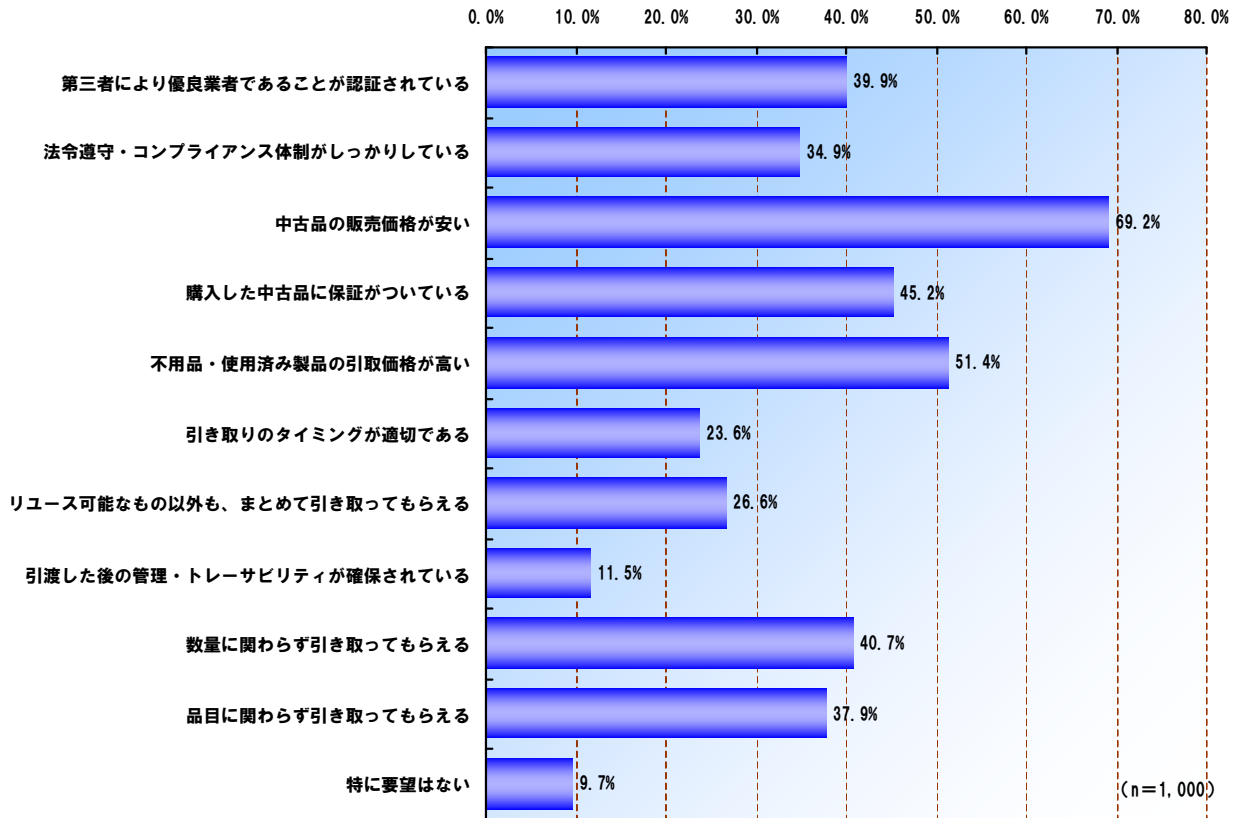
図表 17 リユースショップで売却・引渡をしなかった理由



(6) リユースショップに求める点について

リユースショップに求める点（複数回答可）について、「中古品の販売価格が安い」との回答が最も多く 69.2%（692 件）、次いで「不用品・使用済み製品の引取価格が高い」との回答が 51.4%（514 件）、「購入した中古品に保証がついている」との回答が 45.2%（452 件）と続く。

図表 18 リユースショップに求める点



図表 19 リユースショップに求める点（リユースショップでの購入経験の有無でクロス集計）

	合計	優良業者の認証	法令遵守等の徹底	価格が安い	保証がついてくる	引取価格が高い	引取のタイミングが適切	まとめての引取	引渡後の管理の徹底	数量に関係なく引取可能	品目に関係なく引取可能	特に要望はない
合計	1000	399	349	692	452	514	236	266	115	407	379	97
	100%	39.9%	34.9%	69.2%	45.2%	51.4%	23.6%	26.6%	11.5%	40.7%	37.9%	9.7%
購入経験あり	467	170	160	360	213	251	80	131	41	200	174	31
	100%	36.4%	34.3%	77.1%	45.6%	53.7%	17.1%	28.1%	8.8%	42.8%	37.3%	6.6%
購入経験なし	533	229	189	332	239	263	156	135	74	207	205	66
	100%	43.0%	35.5%	62.3%	44.8%	49.3%	29.3%	25.3%	13.9%	38.8%	38.5%	12.4%

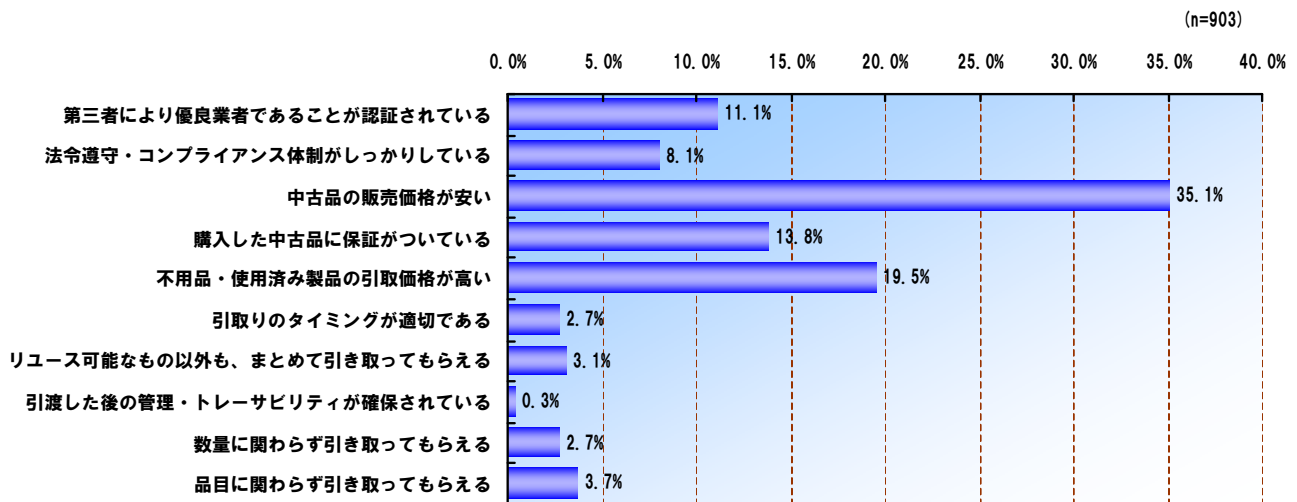
図表 20 リユースショップに求める点（リユースショップでの引渡経験の有無でクロス集計）

	合計	優良業者の認証	法令順守等の徹底	価格が安い	保証がついてくる	引取価格が高い	引取のタイミングが適切	まとめた引取	引渡後の管理の徹底	数量に関係なく引取可能	品目に関係なく引取可能	特に要望はない
合計	1000	399	349	692	452	514	236	266	115	407	379	97
	100%	39.9%	34.9%	69.2%	45.2%	51.4%	23.6%	26.6%	11.5%	40.7%	37.9%	9.7%
引渡経験あり	507	211	196	362	233	281	107	137	50	230	198	34
	100%	41.6%	38.7%	71.4%	46.0%	55.4%	21.1%	27.0%	9.9%	45.4%	39.1%	6.7%
引渡経験なし	493	188	153	330	219	233	129	129	65	177	181	63
	100%	38.1%	31.0%	66.9%	44.4%	47.3%	26.2%	26.2%	13.2%	35.9%	36.7%	12.8%

(7) 最も重視する点

最も重視する点（複数回答可）について、「中古の販売価格が安い」との回答が最も多く 35.1%（317 件）、次いで「不用品・使用済み製品の引取価格が高い」との回答が 19.5%（176 件）、「購入した中古品に保証がついている」との回答が 13.8%（125 件）と続く。

図表 21 最も重視する点



図表 22 最も重視する点（リユースショップでの購入経験の有無でクロス集計）

	合計	優良業者の認証	法令順守等の徹底	価格が安い	保証がついてくる	引取価格が高い	引取のタイミングが適切	まとめた引取	引渡後の管理の徹底	数量に関係なく引取可能	品目に関係なく引取可能
合計	903	100	73	317	125	176	24	28	3	24	33
	100.0%	11.1%	8.1%	35.1%	13.8%	19.5%	2.7%	3.1%	0.3%	2.7%	3.7%
購入経験あり	436	43	33	187	53	72	6	13	1	15	13
	100.0%	9.9%	7.6%	42.9%	12.2%	16.5%	1.4%	3.0%	0.2%	3.4%	3.0%
購入経験なし	467	57	40	130	72	104	18	15	2	9	20
	100.0%	12.2%	8.6%	27.8%	15.4%	22.3%	3.9%	3.2%	0.4%	1.9%	4.3%

図表 23 最も重視する点（リユースショップでの引渡経験の有無でクロス集計）

	合計	優良業者の認証	法令順守等の徹底	価格が安い	保証がついてくる	引取価格が高い	引取のタイミングが適切	まとめの引取	引渡後の管理の徹底	数量に 関係なく引取可能	品目に 関係なく引取可能
合計	903	100	73	317	125	176	24	28	3	24	33
	100.0%	11.1%	8.1%	35.1%	13.8%	19.5%	2.7%	3.1%	0.3%	2.7%	3.7%
引渡経験あり	473	54	41	166	61	97	12	13	0	14	15
	100.0%	11.4%	8.7%	35.1%	12.9%	20.5%	2.5%	2.7%	0.0%	3.0%	3.2%
引渡経験なし	430	46	32	151	64	79	12	15	3	10	18
	100.0%	10.7%	7.4%	35.1%	14.9%	18.4%	2.8%	3.5%	0.7%	2.3%	4.2%

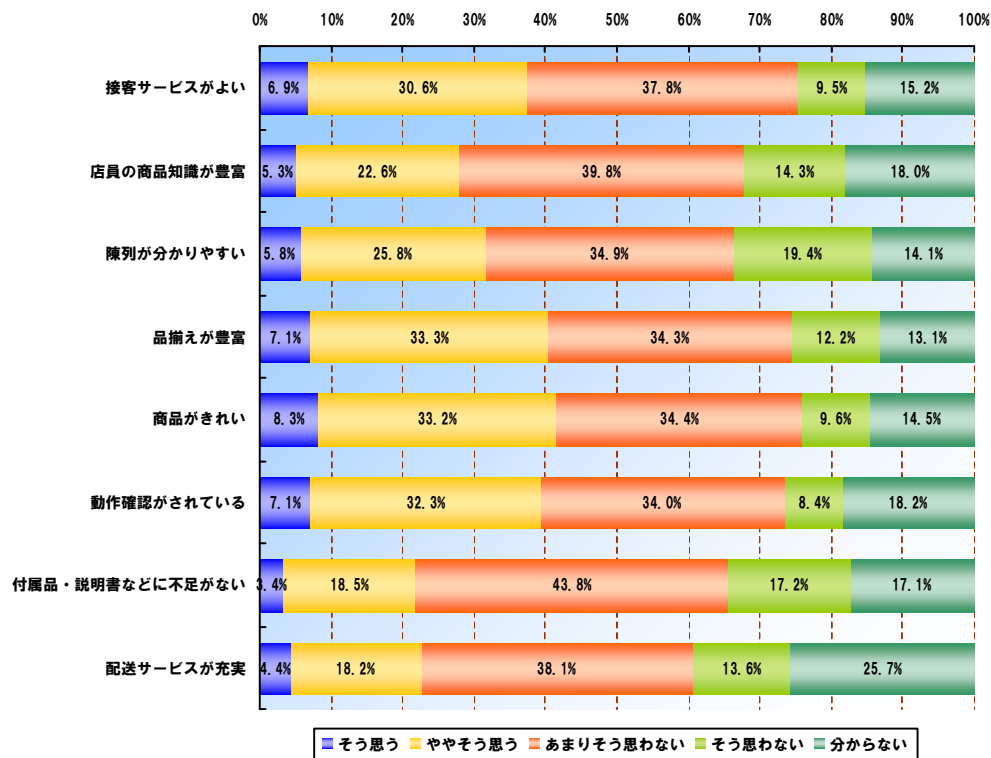
2.2.3 リユースショップに対する印象

(1) 各項目の比較

いずれの項目も、「そう思わない」「あまりそう思わない」の合計割合の方が、「そう思う」「ややそう思う」の合計割合よりも高くなっている。

合計の差が大きい項目として「付属品・説明書などに不足がない」（39.1ポイントの差）、小さい項目として「商品がきれい」（2.5ポイントの差）、「動作確認がされている」（3.0ポイントの差）である。

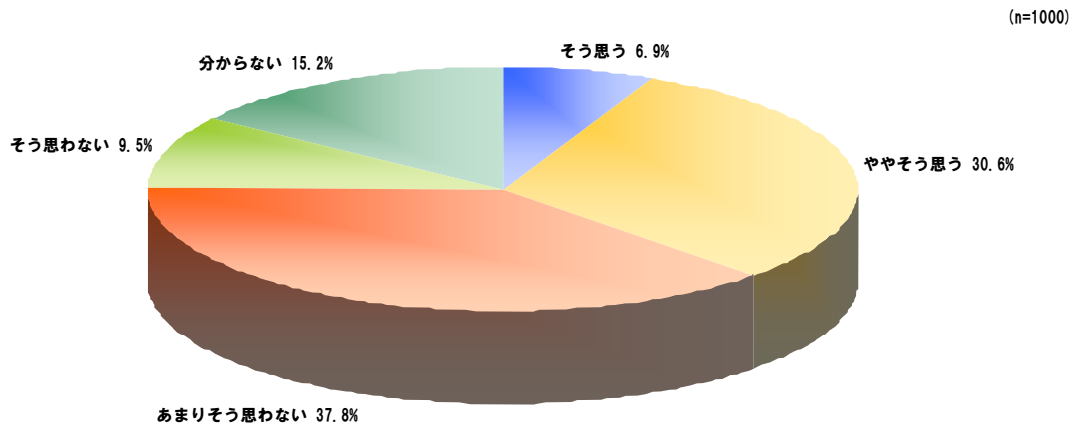
図表 24 リユースショップに対する印象の各項目比較



(2) 接客サービスがよい

接客サービスがよいかどうかについて、「あまりそう思わない」との回答が最も多く 37.8% (378 件)、次いで「ややそう思う」との回答が 30.6% (306 件)、「分からない」との回答が 15.2% (152 件) と続く。

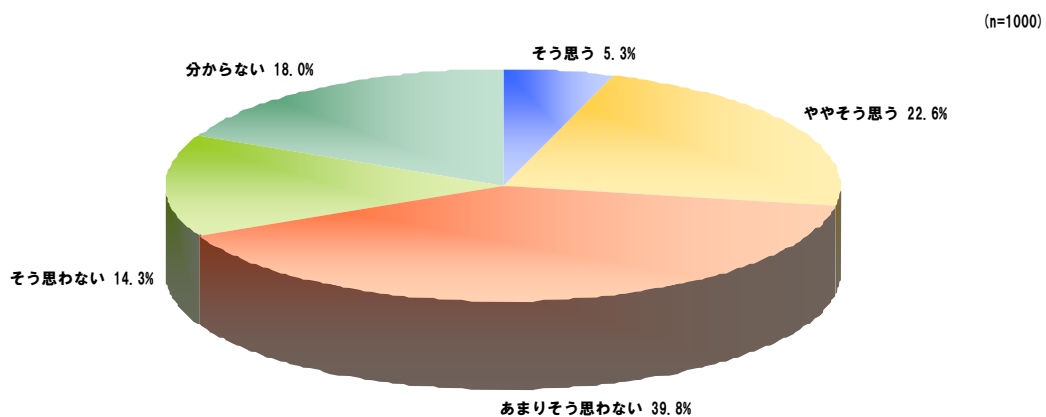
図表 25 接客サービスがよい



(3) 店員の商品知識が豊富である

店員の商品知識が豊富であるかどうかについて、「あまりそう思わない」との回答が最も多く 39.8% (398 件)、次いで「ややそう思う」との回答が 22.6% (226 件)、「分からない」との回答が 18.0% (180 件) と続く。

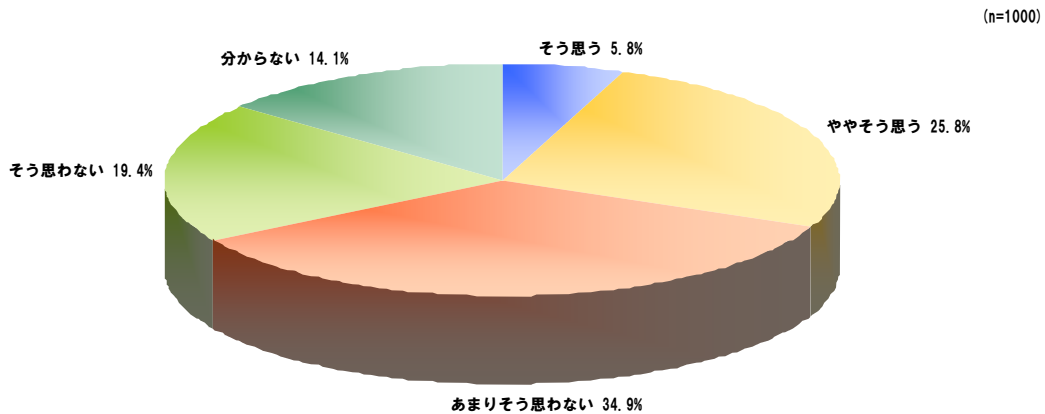
図表 26 店員の商品知識が豊富である



(4) 商品の陳列が分かりやすい

商品の陳列が分かりやすいかどうかについて、「あまりそう思わない」との回答が最も多く34.9%（349件）、次いで「ややそう思う」との回答が25.8%（258件）、「そう思わない」との回答が19.4%（194件）と続く。

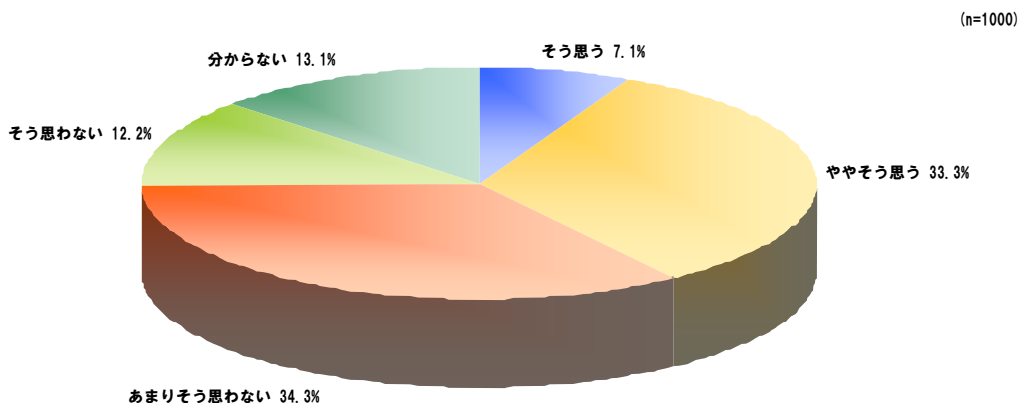
図表 27 商品の陳列が分かりやすい



(5) 商品の品揃えが豊富である

商品の品揃えが豊富であるかどうかについて、「あまりそう思わない」との回答が最も多く34.3%（343件）、次いで「ややそう思う」との回答が33.3%（333件）、「分からない」との回答が13.1%（131件）と続く。

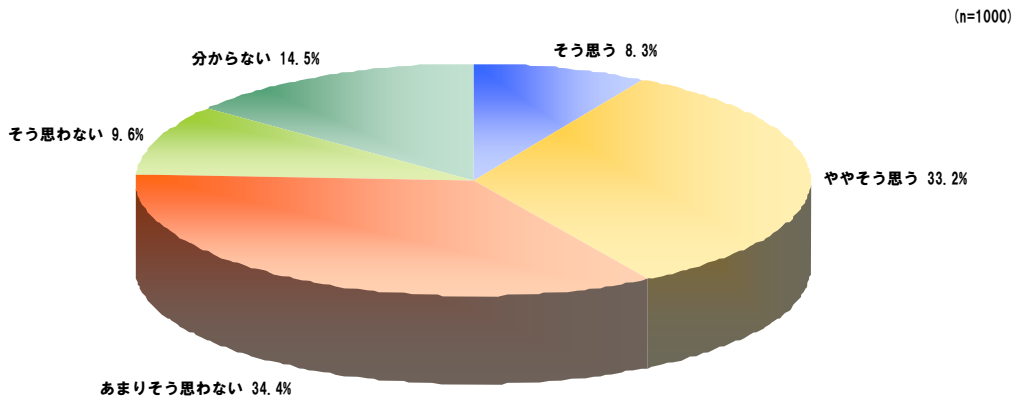
図表 28 商品の品揃えが豊富である



(6) 商品がきれいにクリーニングされている

商品がきれいにクリーニングされているかどうかについて、「あまりそう思わない」との回答が最も多く 34.4% (344 件)、次いで「ややそう思う」との回答が 33.2% (332 件)、「分からない」との回答が 14.5% (145 件) と続く。

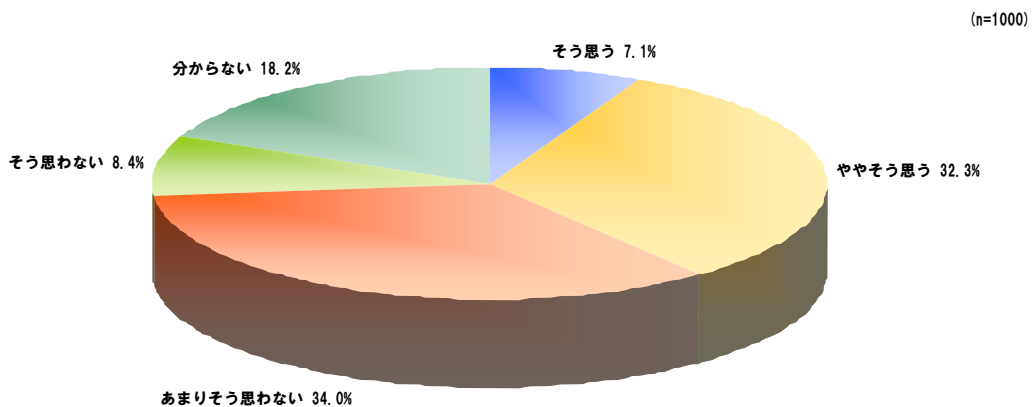
図表 29 商品がきれいにクリーニングされている



(7) 商品の動作確認が行われており、安心である

商品の動作確認が行われており、安心であるかどうかについて、「あまりそう思わない」との回答が最も多く 34.0% (340 件)、次いで「ややそう思う」との回答が 32.3% (323 件)、「分からない」との回答が 18.2% (182 件) と続く。

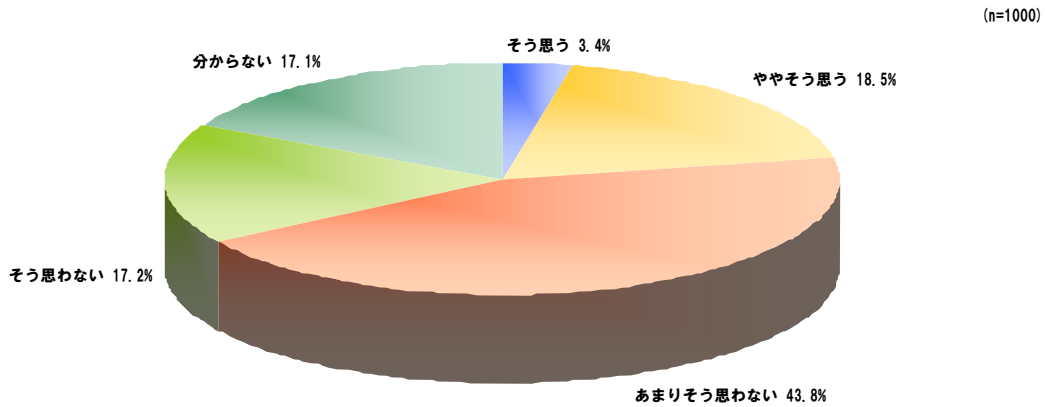
図表 30 商品の動作確認が行われており、安心であるかどうかについて



(8) 付属品・説明書などに不足がない

付属品・説明書などに不足がないかどうかについて、「あまりそう思わない」との回答が最も多く 43.8% (438 件)、次いで「ややそう思う」との回答が 18.5% (185 件)、「そう思わない」との回答が 17.2% (172 件) と続く。

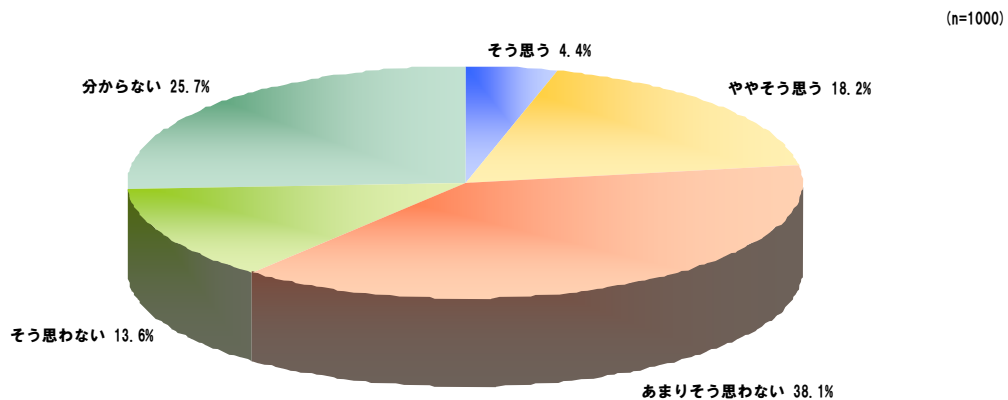
図表 31 付属品・説明書などに不足がない



(9) 配送サービスが充実

配送サービスが充実しているかどうかについて、「あまりそう思わない」との回答が最も多く 38.1% (381 件)、次いで「分からない」との回答が 25.7% (257 件)、「ややそう思う」との回答が 18.2% (182 件) と続く。

図表 32 配送サービスが充実しているか

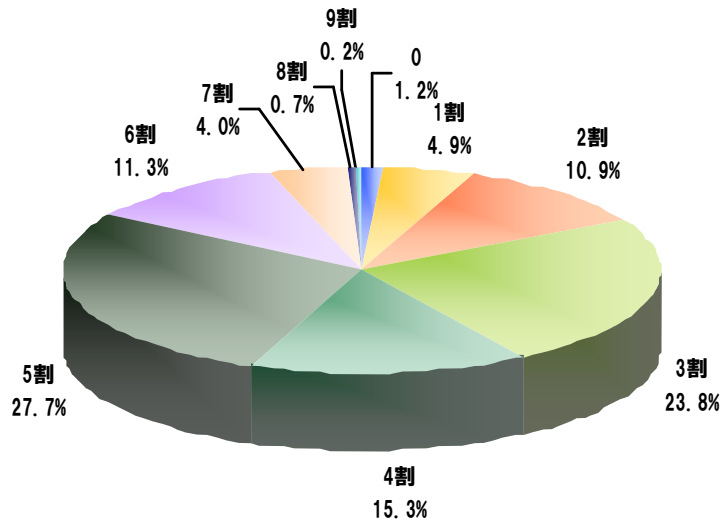


2.2.4 リユースショップで希望する価格帯

新品価格の何割程度であれば購入したいと思うかについては、「5割」との回答が最も多く27.7%(277件)であり、次いで「3割」との回答が23.8%(238件)、「4割」との回答が15.3%(153件)と続く。

平均値は、4.0割であり、中央値も「4割」である。

図表 33 中古品の希望価格帯

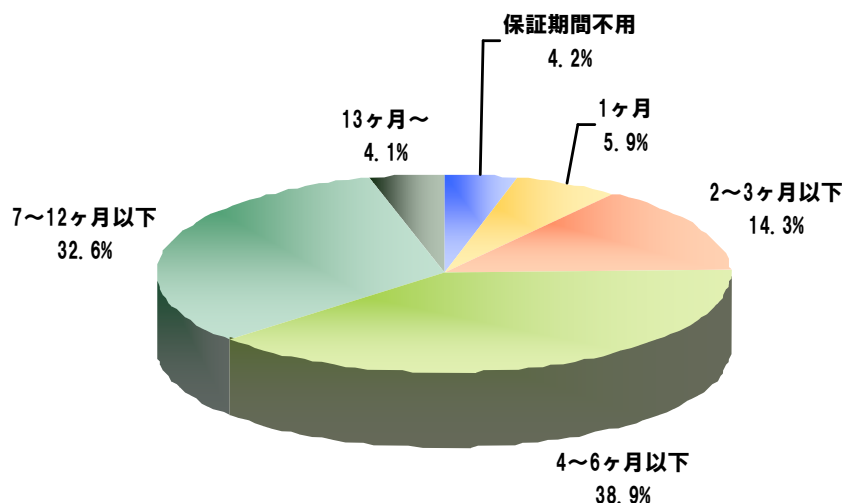


2.2.5 中古品の希望する保証期間

(1) 電化製品等の希望する保証期間

電化製品等の希望する保証期間は「4~6 ヶ月以下」という回答が最も多く 38.9%(389 件)であり、次いで「7~12 ヶ月以下」との回答が 32.6%(326 件)、「2~3 ヶ月以下」との回答が 14.3%(143 件)と続く。希望する保証期間の平均は 8.0 ヶ月であり、中央値は 6 ヶ月である。

図表 34 希望する保証期間（電化製品）

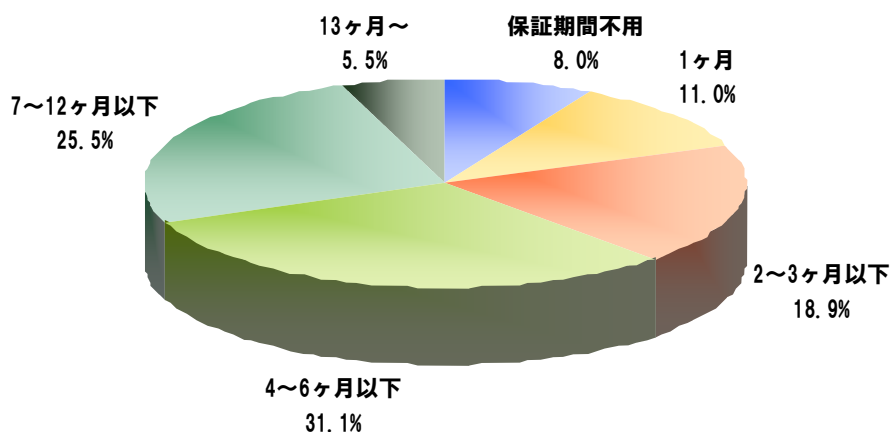


(2) 家具類

家具類等の希望する保証期間は「4~6 ヶ月以下」との回答が最も多く 31.1%(311 件)であり、「7~12 ヶ月以下」との回答が 25.5%(255 件)であり、次いで「2~3 ヶ月以下」との回答が 18.9%(189 件)と続く。

家具類の希望する保証期間の平均は 7.5 ヶ月であり、中央値は 6 ヶ月である。
電化製品より、家具類のほうが保証期間は短くてもよいという傾向にある。

図表 35 希望する保証期間（家具類）



(以上)