
リユース等を取り巻く社会動向と これまでの環境省の取組

2024年11月19日

【資料構成】

0．リユース促進に関するこれまでの環境省の取組（概要）

1．リユース市場に関する動向

- ・ リユース市場の動向（リユース業界、一般消費者の最終需要）
- ・ リユース拡大のポテンシャル（隠れ資産）と消費者の意識変容
- ・ リユース事業者の売上高とM&Aからみる業界動向
- ・ リユース品の海外での需要拡大（海外進出）
- ・ 海外における政策動向

2．リユースを含む2Rビジネスに関する新たな取組

- ・ メーカーによるリファーマービッシュ品、修理を前提とした設計
- ・ アパレルブランドによる衣類回収と公式リユース販売
- ・ 自治体による環境整備（プラットフォーム活用、片付け等）
- ・ リペアに関する国内での対応事例
- ・ 海外での事例（家具、衣類、電子製品）

3．リユースに関連したトラブルと、その対策事例

- ・ 廃品回収・遺品整理サービスにおける消費者トラブル
- ・ 信頼性向上に向けた認証制度
- ・ 訪問購入におけるトラブル（特定商取引法）
- ・ AIを活用した偽物販売対策（ECサイト）

- リユースとは、一般的に、一度利用した製品をそのままの形体で、または製品の部品をそのまま再使用すること。3Rの中でも、発生抑制（リデュース）に次ぐ、優先順位の高い取組。
- リユースの促進は、製品の使用期間の長期化や廃棄物の発生抑制に寄与するとともに、製品製造時、廃棄時の資源消費・環境負荷を回避することにもつながるもの。環境省においては、リユース促進に向けてこれまでも様々な取組を実施。

使用済製品リユースに関する実態調査

- 使用済製品等のリユース促進事業研究会を、平成22年～平成28年度までの期間、20回開催。
- リユース市場規模調査（一般消費者の最終需要ベース）の推（3年ごと、2012年、2015年、2018年、2021年に実施）
- 消費者のリユースに関する意識調査（3年ごと）
- リユースによる環境負荷低減効果の算定（2010年度）
- リユースによって生じる経済へのインパクト分析（2010年度）

コンプライアンスの向上

- リユース業界の法令順守のため、事業者向け、消費者向けのパンフレットを作成（2013年度）
- リユース業に関係する法令についての取りまとめ報告書の作成（2014年度）



先進的な取組の応援（モデル事業）

- 市町村及び、その他NPO法人等を対象としたリユースのモデル事業を実施（2011～2015年度）
- 使用済製品等のリユースに関する自治体モデル実証事業の実施・支援（2022～2024年度）

広報資料、手引き等の作成

- 消費者向けホームページ・パンフレットの作成（2022、2023年度）
「意外と知らない「リユース」の世界 自分・社会・地球にやさしい消費行動」
- 市町村向けリユース手引き策定（2014年度）
：市町村で取組が進むよう、市町村のリユース取組を類型化し手順を紹介
- リユース読本（2015年度）
：リユースの認知度向上に向けて、メリットや方法、関連データを紹介
- オフィス等から発生する使用済製品リユースのための手引き（2015年度）
：リユース品として排出するときやリユース品を活用するときのコツを紹介



1 . リユース市場に関する動向

1.1 リユース市場の動向

- リユース業界の市場規模（2023年実績、販路別の内訳）
- リユース業界の市場規模（販路別の推移）
- 一般消費者の最終需要ベースのリユース市場規模（2021年）
- 一般消費者の最終需要ベースのリユース市場の推移
- リユース拡大のポテンシャル（隠れ資産）と消費者の意識変容
- 【参考】シェアリング市場規模の推移・予測、領域MAP

1.2 リユース業界の動向

- リユース事業者の売上高とM&Aからみる業界動向
- 古物商許可件数の推移
- 日本国内のリユース品の海外での需要拡大（海外進出）

1.3 海外のリユースに関連する政策動向

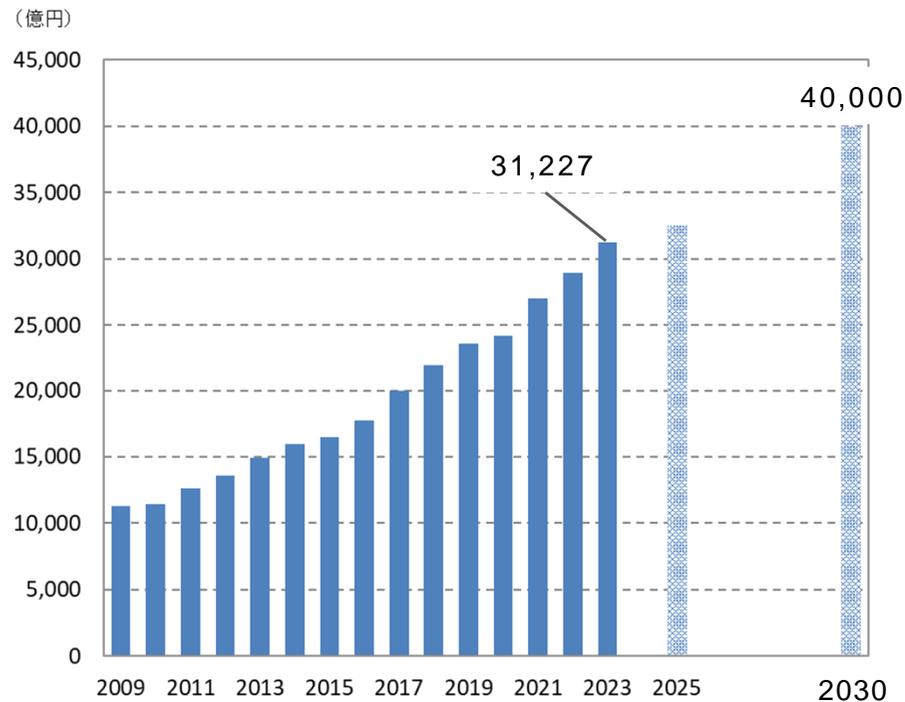
- 欧州における政策動向
- 欧州における政策動向（修理する権利）
- 海外での政策例（例：イギリス、ニューヨーク）

リユース業界の市場規模（2023年実績、販路別の内訳）

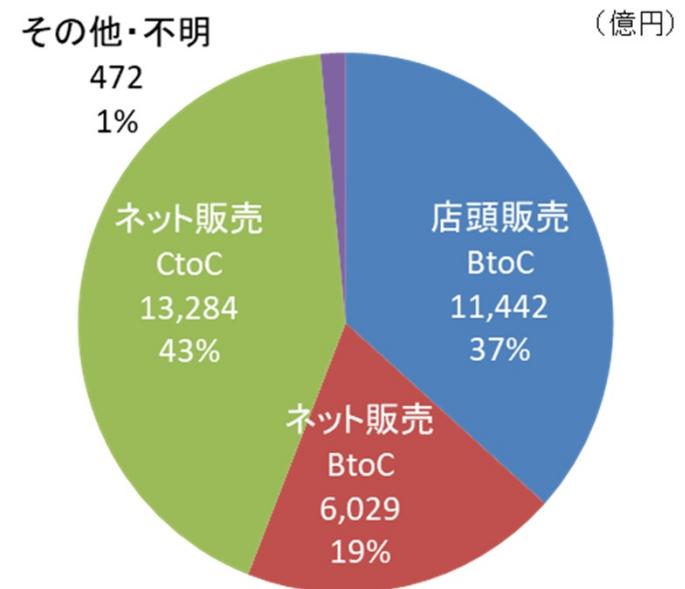


- 2023年における、国内の消費財における販売額を示したリユース市場規模は3兆1,227億円であり、2009年の1兆1,274億円から順調に増加し、ここ2～3年の伸びは大きい。2030年には4兆円と予想されている。
- 販路別の販売額は、店頭販売（BtoC）が約1兆円、ネット販売のうち、CtoCが約1.3兆円、BtoCが約6千億円である。
- リユース経済新聞によると、2022年のリユース企業のチェーン中古売上高は、ゲオホールディングスが1,996億円であり、直営店のみで2,000億円に近い売上高であった。

リユース市場規模の推移（国内の消費財における販売額）



販路別の内訳



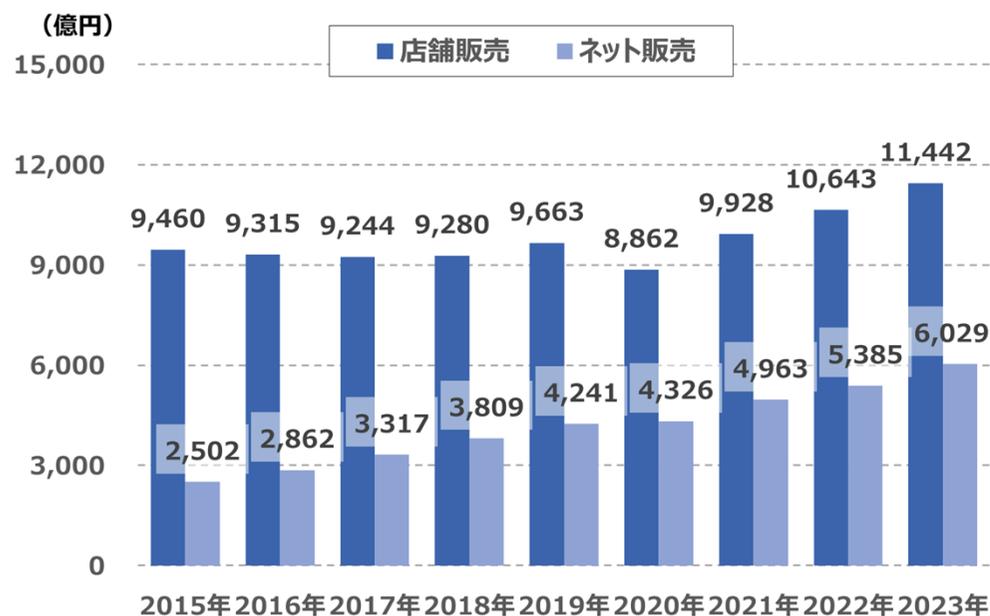
（出所）リユース経済新聞「リユース市場データブック2024」（<https://www.recycle-tsushin.com/databook/>）

リユース業界の市場規模（販路別の推移）

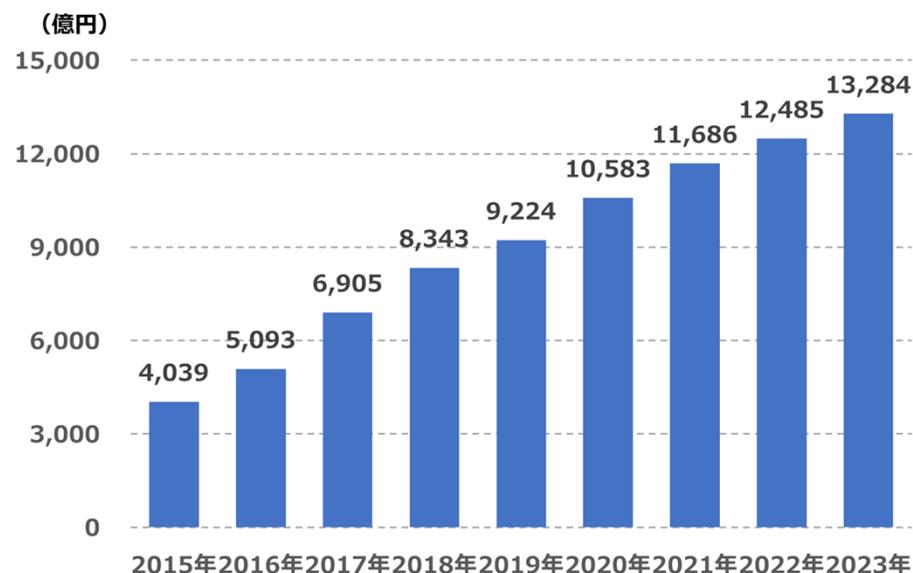


- 販路別の販売額の推移をみると、「店頭販売（BtoC）」、「ネット販売（BtoC）」、「ネット販売（CtoC）」のいずれも増加傾向にある。
- 2023年度の販売額の前年比を見ると、「店頭販売（BtoC）」が7.5%増、「ネット販売（BtoC）」が12.0%増、「ネット販売（CtoC）」が6.4%増と、いずれも増加しているが、特に「ネット販売（BtoC）」の拡大が大きい。

「店舗販売（BtoC）」「ネット販売（BtoC）」の販売額推移



「ネット販売（CtoC）」の販売額推移

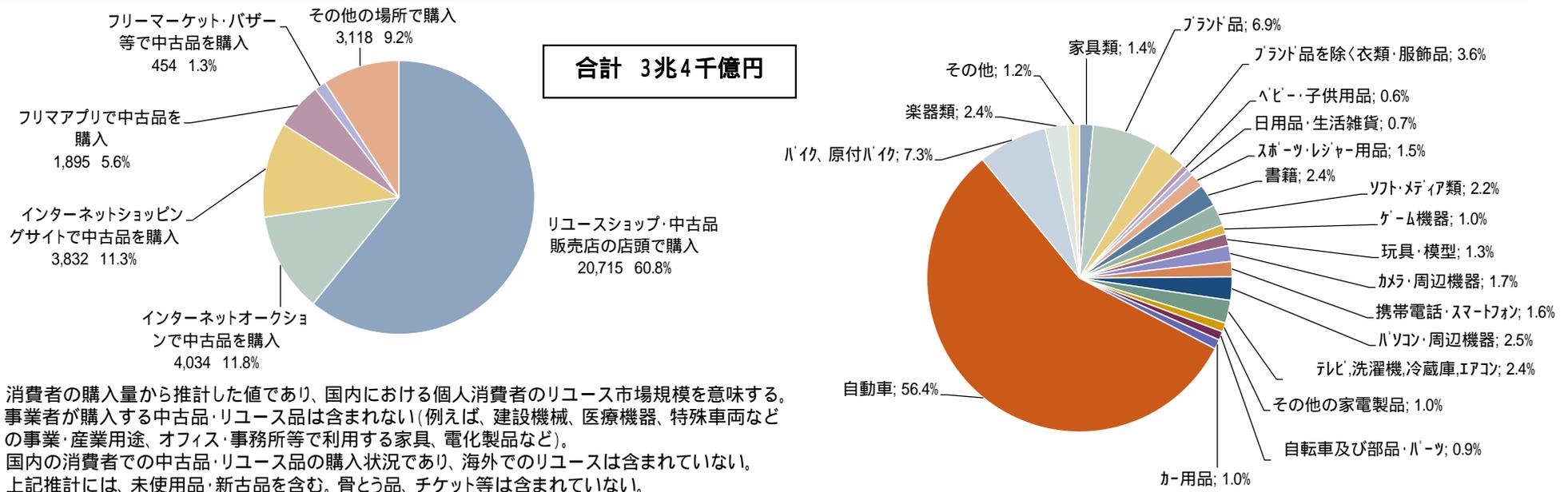


（出所）リユース経済新聞「リユース市場データブック2024」（<https://www.recycle-tsushin.com/databook/>）

一般消費者の最終需要ベースのリユース市場規模（2021年）

- 2021年（1～12月）の消費者の購入状況から見たリユース市場（一般消費者の最終需要ベース）は約3兆4千億円と推計され、購入先別に見ると「①リユースショップの店頭で購入」が60.8%と最も多く、次いで「インターネットオークションで中古品を購入」が11.8%、「インターネットショッピングサイトで中古品を購入」が11.3%、「フリマアプリで中古品を購入」が5.6%、この4つの購入先で全体の約9割を占める。
- 品目別に見ると、「自動車」が最も多く全体の56.4%（19,219億円）、次いで「バイク、原付バイク」（7.3%、2,501億円）、「ブランド品」（6.9%、2,357億円）、「ブランド品を除く衣類・服飾品」（3.6%、1,212億円）、「パソコン・周辺機器」（2.5%、843億円）、「楽器類」（2.4%、821億円）、「テレビ、洗濯機、冷蔵庫、エアコン」（2.4%、813億円）、「書籍」（2.4%、807億円）、「ソフト・メディア類」（2.2%、755億円）と続く。

2021年におけるリユース市場規模（一般消費者の最終需要ベース）の推計
（左図：購入経路別、右図：品目別）



一般消費者の最終需要ベースのリユース市場の推移

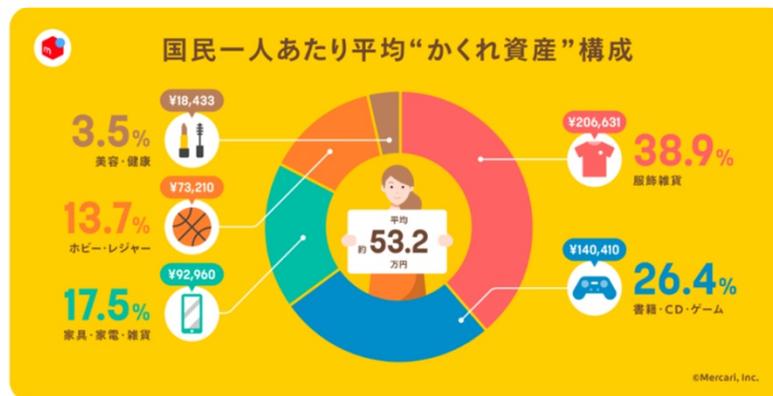
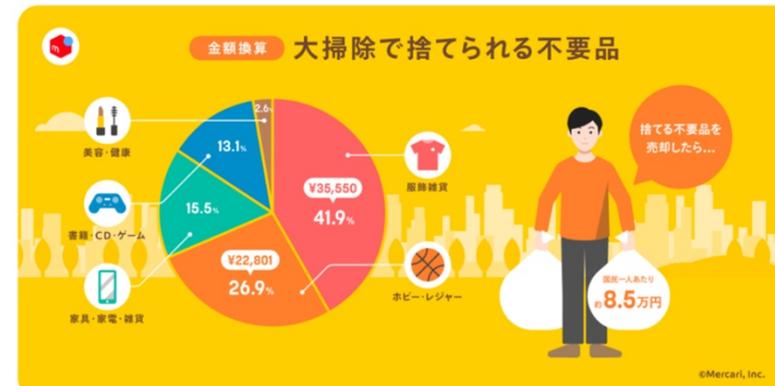
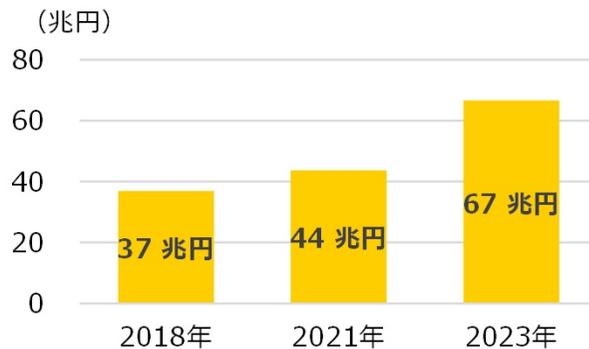
- 2021年の調査結果を、2012年、2015年、2018年の各調査結果と比較する。
- 2021年のリユース市場規模（一般消費者の最終需要ベース）は、2018年に比べて約4.8%（約1,556億円）増加している。また、「自動車」「バイク・原付バイク」を除くと3.5%（約422億円）の増加と推測された。
- 品目別にみると、増加している品目、減少している品目それぞれあり、10%以上増加と推計された品目としては「携帯電話・スマートフォン」「ブランド品を除く衣類・服飾品」「書籍」「バイク、原付バイク」が挙げられる。一方、10%以上減少と推計された品目としては「ゲーム機器」「スポーツ・レジャー用品」「日用品・生活雑貨」「カメラ・周辺機器」「ベビー・子供用品」「その他の家電製品」が挙げられる。

品目分類	市場規模（億円）				増減額（億円）			増減率			増減傾向		
	2012年推計	2015年推計	2018年推計	2021年推計	2015 - 12増減額	2018 - 15増減額	2021 - 18増減額	2015 / 12増減率	2018 / 15増減率	2021 / 18増減率	2015 / 12増減	2018 / 15増減	2021 / 18増減
携帯電話・スマートフォン	201	428	352	544	227	▲ 77	193	113.2%	▲ 17.9%	54.9%	▲	▲	▲
ブランド品を除く衣類・服飾品	983	866	1,002	1,212	▲ 117	136	210	▲ 11.9%	15.7%	20.9%	▲	▲	▲
書籍	994	787	696	807	▲ 207	▲ 90	110	▲ 20.9%	▲ 11.5%	15.8%	▲	▲	▲
バイク、原付バイク	1,706	2,076	2,168	2,501	371	92	332	21.7%	4.4%	15.3%	▲	▲	▲
テレビ、洗濯機、冷蔵庫、エアコン	408	552	756	813	144	204	57	35.4%	36.9%	7.5%	▲	▲	▲
自動車	17,454	18,112	18,417	19,219	658	305	802	3.8%	1.7%	4.4%	▲	▲	▲
ブランド品	1,774	1,887	2,301	2,357	114	414	56	6.4%	21.9%	2.4%	▲	▲	▲
自転車、自転車部品・パーツ	483	475	306	311	▲ 9	▲ 169	5	▲ 1.8%	▲ 35.5%	1.6%	▲	▲	▲
カー用品	538	595	337	339	57	▲ 258	2	10.7%	▲ 43.3%	0.5%	▲	▲	▲
パソコン・周辺機器	983	844	850	843	▲ 139	6	▲ 7	▲ 14.2%	0.7%	▲ 0.8%	▲	▲	▲
家具類	515	617	495	490	102	▲ 122	▲ 5	19.8%	▲ 19.8%	▲ 1.0%	▲	▲	▲
ソフト・メディア類	897	734	771	755	▲ 163	37	▲ 16	▲ 18.2%	5.1%	▲ 2.0%	▲	▲	▲
玩具・模型	342	386	445	435	43	59	▲ 10	12.6%	15.4%	▲ 2.2%	▲	▲	▲
ゲーム機器	289	303	374	337	14	71	▲ 38	5.0%	23.4%	▲ 10.0%	▲	▲	▲
スポーツ・レジャー用品	558	547	608	512	▲ 11	61	▲ 96	▲ 2.0%	11.1%	▲ 15.7%	▲	▲	▲
日用品・生活雑貨	354	325	285	240	▲ 29	▲ 40	▲ 45	▲ 8.1%	▲ 12.4%	▲ 15.7%	▲	▲	▲
カメラ・周辺機器	466	714	684	562	248	▲ 30	▲ 122	53.1%	▲ 4.2%	▲ 17.8%	▲	▲	▲
ベビー・子供用品	191	181	269	212	▲ 9	88	▲ 57	▲ 4.9%	48.4%	▲ 21.0%	▲	▲	▲
その他の家電製品	291	334	430	328	42	97	▲ 102	14.5%	29.0%	▲ 23.8%	▲	▲	▲
楽器類			-	821									
その他	1,621	662	946	410	▲ 959	284	▲ 536	▲ 59.2%	42.9%	-	-	-	-
合計	31,047	31,424	32,492	34,048	377	1,067	1,556	1.2%	3.4%	4.8%	▲	▲	▲
(上記うち、自動車、バイク、原付バイク除く)	11,887	11,235	11,906	12,328	▲ 652	671	422	▲ 5.5%	6.0%	3.5%	▲	▲	▲

増減3%未満を横ばいとし黄色矢印、3%以上増加を青色矢印、3%以上減少を赤色矢印で表記

リユース拡大のポテンシャル（隠れ資産）と消費者の意識変容

- 株式会社メルカリによると、2023年現在の日本の家庭に眠る“かくれ資産”の総額は約67兆円であり、拡大傾向にある（2018年：約37兆円、2021年：約44兆円）。背景には、平均取引価格の上昇に加え、不要品の1人あたり平均保有数が110.5個から131.7個と約1.2倍に増加していることなどが挙げられている。
- 同社によると、平均個数が増えた理由として、家の中にある不要品を「捨てるモノ」ではなく「資産になり得るモノ」と見る消費者が増えたことも影響していると考察されている。



(出所) 株式会社メルカリ プレスリリース「2023年版 日本の家庭に眠る“かくれ資産”調査」 国民一人あたり“かくれ資産”は平均約53.2万円、年末年始の大掃除で捨てる予定の不要品の資産価値は平均8.5万円相当に (https://about.mercari.com/press/news/articles/20231115_kakureshisan/) (2024年11月13日最終閲覧)

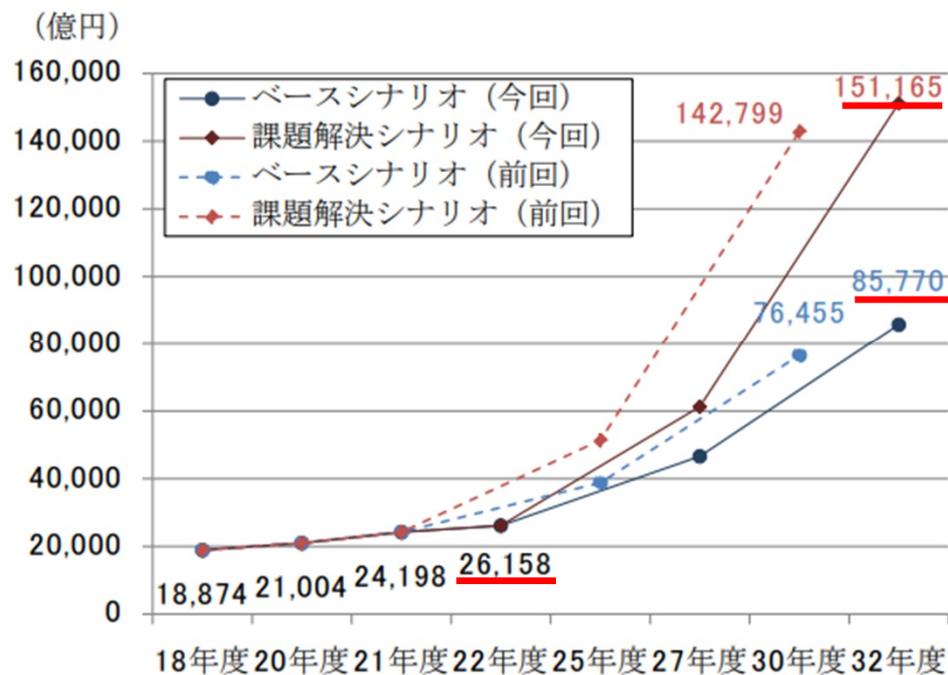
左上のグラフは、出所を基に事務局作成。その他は出所より引用。

【参考】シェアリング市場規模の推移・予測

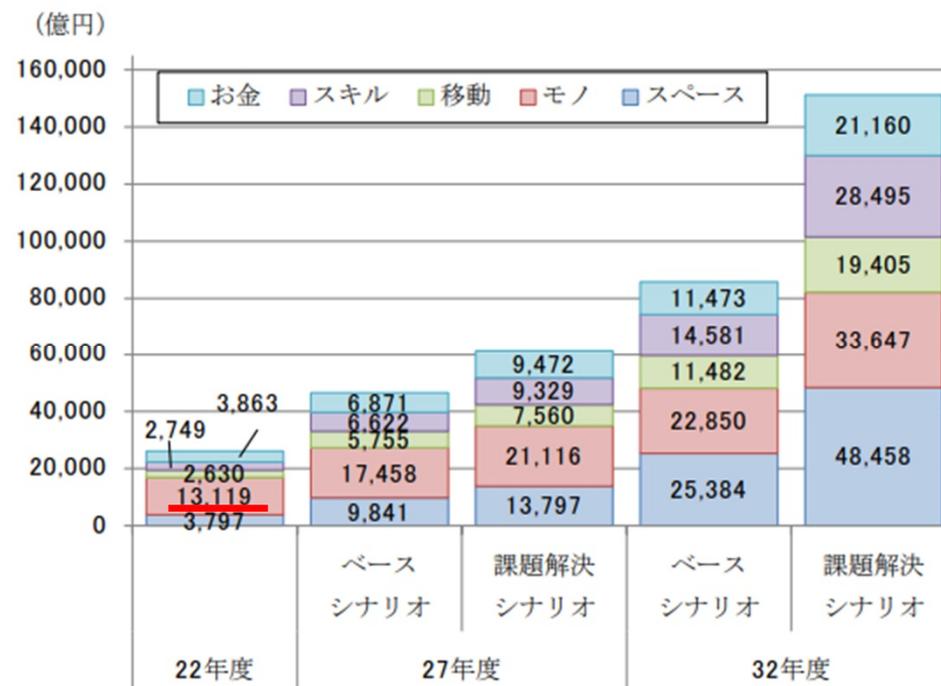


- 一般社団法人シェアリングエコノミー協会の調査によると、2022年度日本におけるシェアリングエコノミーの市場規模がコロナ禍で過去最大規模となる「2兆6,158億円」となり、2032年度には最大「15兆1,165億円」に拡大すると予測（現状ペースで成長した場合は、「8兆5,770億円」と予測）。
- 「モノ」のシェアリングは1.3兆円と推計（衣類・服飾品などに加え、食、住（傘、楽器、オーディオ、キャンプ用品、家電など。2022年度。）

市場規模の合計



カテゴリ別の市場規模

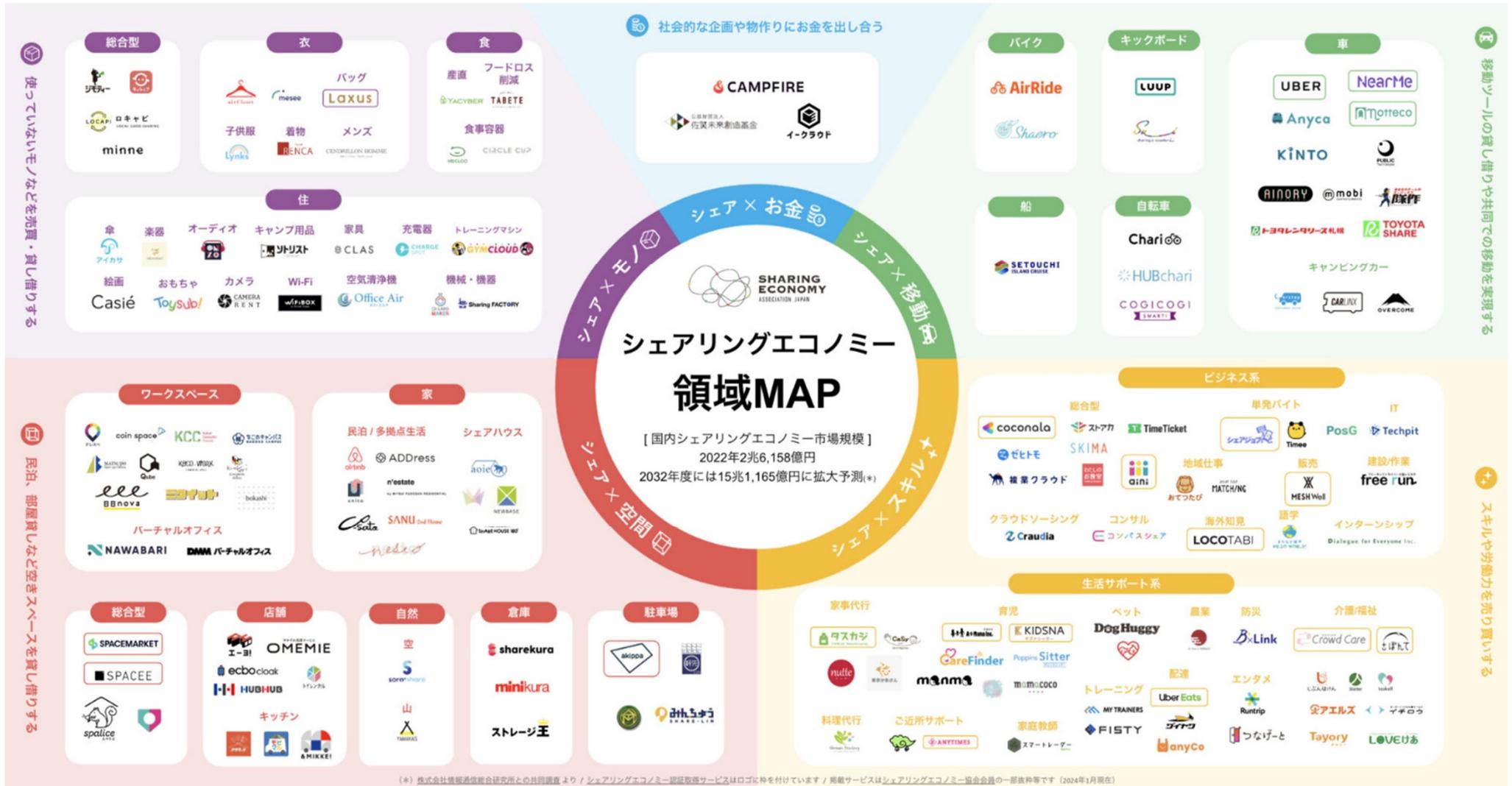


課題解決シナリオ：新型コロナウイルスによる不安、認知度が低い点等の課題が解決した場合

(出所) 一般社団法人シェアリングエコノミー協会 プレスリリース「[Press release]シェアリングエコノミー協会『シェアリングエコノミー市場調査 2022年版』を発表、2032年度の既存産業への経済波及効果は「約10兆円」を予測」(<https://sharing-economy.jp/ja/news/20230124>) (2024年11月13日最終閲覧)
 グラフ中の赤色下線は事務局が加筆。

【参考】シェアリングエコノミー領域

- 一般社団法人シェアリングエコノミー協会によるシェアリングエコノミーの分類。(前スライドの市場規模の推計カテゴリーに対応。例えば、「シェア×モノ」であれば、“総合型”、“衣”、“食”、“住”が対象となっている。)

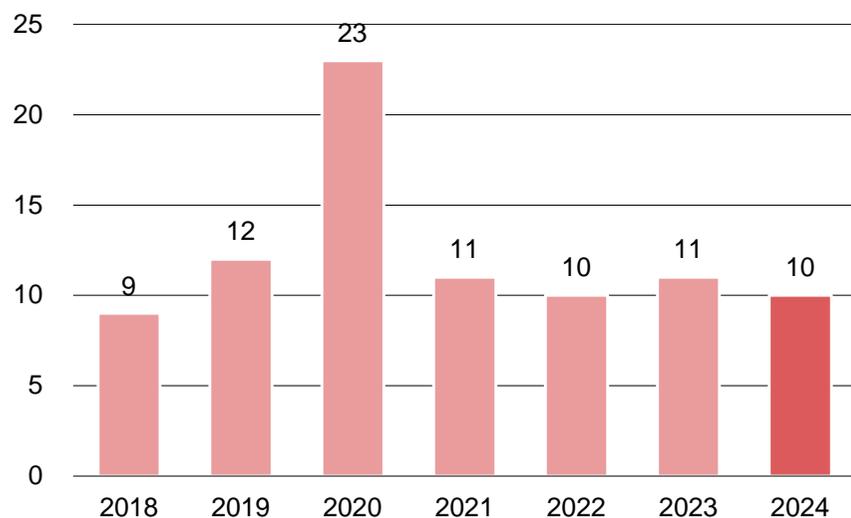


(出所) 一般社団法人シェアリングエコノミー協会 「シェアリングエコノミー領域Map (2024年1月)」
 (<https://sharing-economy.jp/ja/map202401>) (2024年11月11日最終閲覧)

リユース事業者の売上高とM&Aからみる業界動向

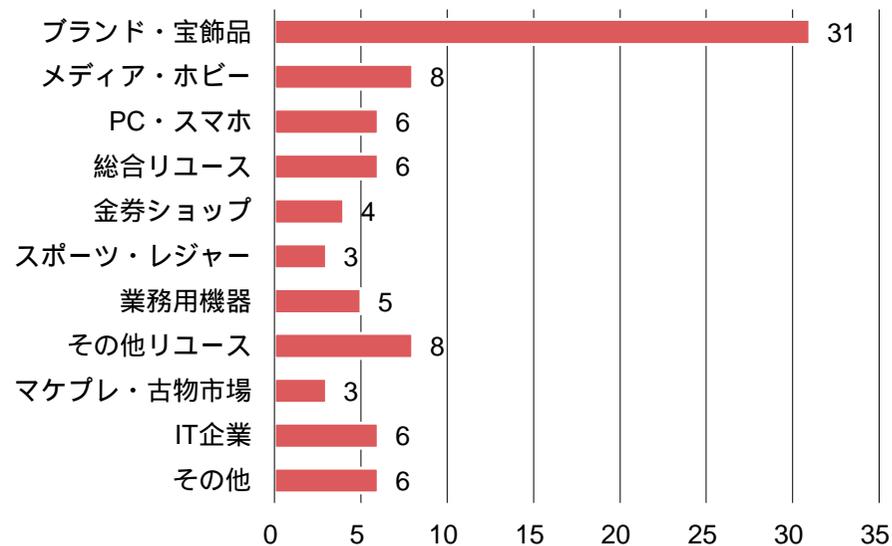
- リユース事業者のうちリユース売上高上位10社の売上高合計は、2023年では8,496億円であり、売上高が拡大する上位企業が多い。
- 業界再編も進んでおり、2024年でのM&A件数は5月時点で10件と、過去最多件数を記録した2020年と同ペースで推移している。業態別で見ると、ブランド・宝飾品を扱う企業が多く、リユース市場データブック2024によると、「競争環境が厳しく粗利益が削られる中、ブランド品では中国経済の減速や為替等の影響により利益を出しにくくなっており、体力勝負の色合いが濃くなってきている」ことが背景としてある。

リユース企業のM&A件数



2024年は5月時点の件数

業態別のM&A件数（2018～2024年）



(出所) リユース経済新聞「リユース市場データブック2024」(<https://www.recycle-tsushin.com/databook/>)

古物商許可件数の推移

- 古物営業法は、盗品等の売買の防止・速やかな発見等を目的とした法律である。同法に基づき、古物の買取りを業として実施する場合に「古物商許可申請」が必要となる。
- 古物営業許可件数の推移をみると、2023年末（令和5年末）における許可件数は52万9,024件、前年から約4.5万件増加しており、古物の買取りを業として行う者が増加していることがうかがえる。（ただし、本申請は法人だけでなく、個人を含むことに注意。）
- 一方で、古物商による不正品の申告も一定数あり、不正品の流通が確認されている。

古物商許可件数の推移



古物市場主は除く。
古物営業法の一部が改正（令和2年4月1日施行）され、古物商等の許可について、営業所等の所在する都道府県ごとの公安委員会の許可から主たる営業所等の所在地を管轄する都道府県公安委員会の許可に改められた。

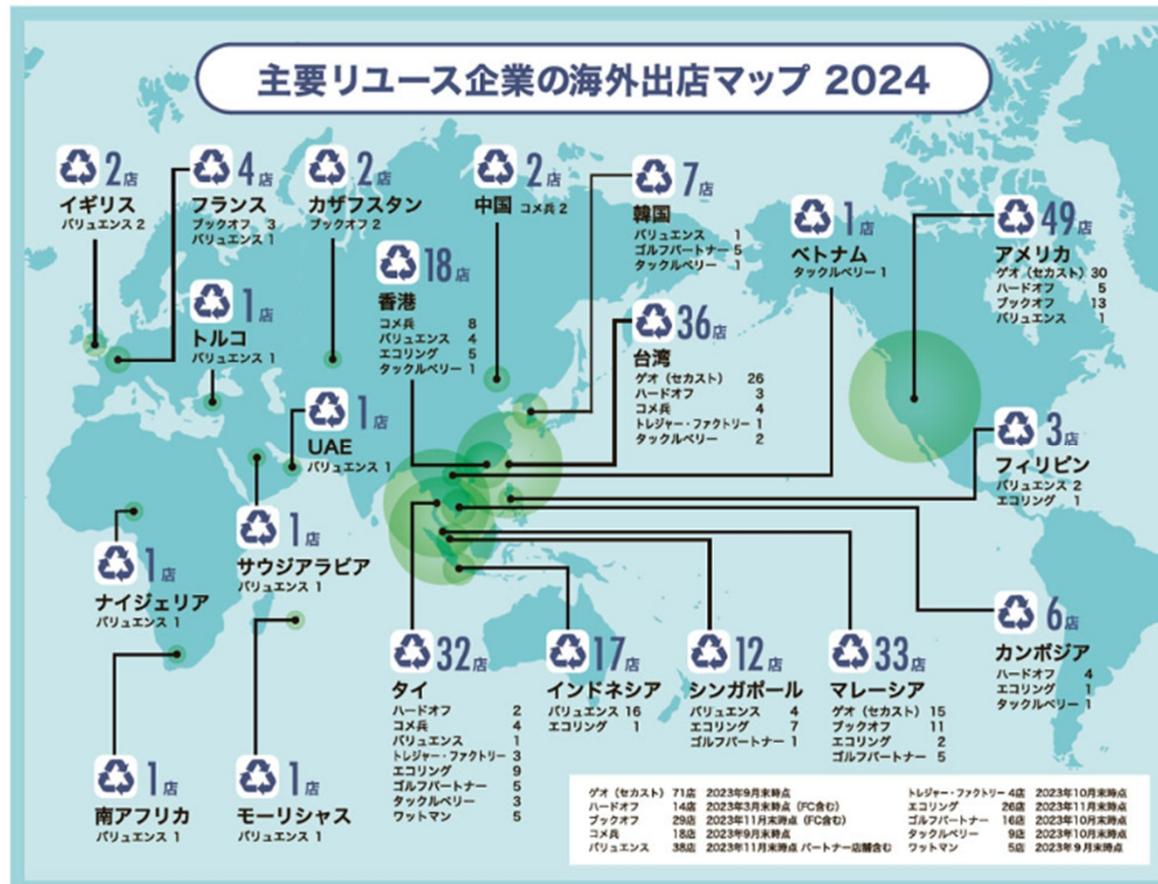
古物商による古物の区分別不正品申告件数（令和3～5年）

	古物の区分別	令和3年	令和4年	令和5年
1	美術品類	0	0	0
2	衣類	7	3	9
3	時計・宝飾品類	18	12	17
4	自動車	3	2	4
5	自動二輪車及び原動機付自転車	11	2	4
6	自転車類	59	4	2
7	写真機類	1	0	1
8	事務機器類	1	1	3
9	機械工具類	16	15	15
10	道具類	33	7	8
11	皮革・ゴム製品類	3	5	3
12	書籍	13	4	23
13	金券類	0	1	2
14	その他	7	0	0
	総数	172	56	91

（出所）警察庁生活安全局生活安全企画課「令和5年中における古物営業・質屋営業の概況」(<https://www.npa.go.jp/publications/statistics/safetylife/R5kobutusitiyagaikyou.pdf>)
「古物商による古物の区分別不正品申告件数」については、各年の古物営業・質屋営業の概況より作成

日本国内のリユース品の海外での需要拡大（海外進出）

- 海外展開するリユース企業も増えている。例えば、ゲオホールディングスでは「セカンドストリート」を米国やマレーシアなどで展開しており、マレーシアの店舗では現地での買取は行わず、日本の衣料・服飾雑貨の滞留在庫を販売している¹。
- トレーサビリティの観点では、川端²によれば、「リユース企業が廃棄品を国内の卸売業者に販売するのではなく、自らが途上国で小売店を運営することで、日本からの商品を適切に販売して、その流通や最終処分品のリデュースに自ら関与することで、現地の環境を守るとともに、世界的な循環社会の形成に寄与」できると報告されている。



(出所) 1 リユース経済新聞社「リユース市場データブック2024」(<https://www.recycle-tsushin.com/databook/>)

2 川端基夫「日系リユース業による海外進出の拡大とその競争優位性」(商学論究、関西学院大学商学部、2024年)

欧州における政策動向

- 欧州グリーンディールを実現するため、欧州新産業戦略、新たな循環経済行動計画が策定され、具体の規則等が発表されている。そのうちの「持続可能な製品のためのエコデザイン規則」では、**製品の耐久性、再利用性、修理可能性**などのエコデザイン要件を規定。これら要件をライフサイクル全体で提供できるよう、**デジタル製品パスポートの導入**も盛り込まれている。また、**未使用繊維製品の廃棄が禁止**され、中長期的には**他の製品グループも適用される可能性**がある。

欧州グリーンディール (2019年)

- 2050年までにEUとして「気候中立」を達成する目標を掲げ、2030年に向けたEU気候目標の引き上げ、それに伴う関連規制の見直しなどの行動計画を取りまとめたもの。
- 広範な対象：エネルギー政策、循環型経済への転換を目指す産業政策、エネルギー・資源効率的な建設・リノベーション、有害物質対策（汚染ゼロ）、生態系・生物多様性の保全・保護、公正で健康的な環境にやさしい食糧システム、持続可能でスマートなモビリティへの移行加速

欧州新産業戦略 (2020年、2021年更新)

- 欧州産業の競争力の維持、欧州グリーンディールが掲げる2050年気候中立の実現、欧州デジタル化への対応を柱とし、産業のグリーンおよびデジタルへの移行との両立を目指すもの。

新たな循環型経済行動計画 (2020年)

- 環境に優しい未来にふさわしい経済の実現、競争力と環境保護の両立、消費者の権利強化を目指す。「循環型経済行動計画」(2015年)の成果を踏まえ、設計と生産に焦点を当てる。

持続可能な製品のためのエコデザイン規則 (2024年)

- 食品や医薬品、自動車を除くあらゆる製品を対象とした規則であり、エコデザイン要件の設定、デジタル製品パスポートの導入、グリーン公共調達義務要件の策定、未使用製品の廃棄禁止が盛り込まれている。
- 本規則は持続可能性要件に関する枠組みを設定するものであり、具体的な要件は今後、製品グループごとに委任法により設定される。委任法の採択後は18カ月以内にエコデザイン要件に適合させなければならない。

項目	概要
エコデザイン要件の設定	<ul style="list-style-type: none"> ■ 製品の耐久性、信頼性、再利用性、修理可能性、保守性、再生性、リサイクル性、エネルギー効率、資源効率の向上等を実現するための要件を設定。
デジタル製品パスポートの導入	<ul style="list-style-type: none"> ■ 上記エコデザイン要件に関する情報をデジタル製品パスポートを通じて提供。
未使用製品の廃棄	<ul style="list-style-type: none"> ■ 未使用製品の廃棄量とその理由を開示しなければならない。 ■ 規則発効の2年後より、未利用の衣服及び履物を、リユース、リファービッシュ及び再製造以外を目的として、製品を意図的に損傷または廃棄することは禁止される。中長期的には繊維製品以外の製品グループも廃棄禁止規定が適用される可能性がある。

(出所) European Commission 「Ecodesign for Sustainable Products Regulation」 (https://commission.europa.eu/energy-climate-change-environment/standards-tools-and-labels/products-labelling-rules-and-requirements/ecodesign-sustainable-products-regulation_en) (2024年11月1日最終閲覧) 等をもとに作成

欧州における政策動向（修理する権利）

- 欧州では修理に関する政策が検討・実施されている。
- 2024年7月18日、EUでは、域内市場に流通する製品の環境要件を定める「**持続可能な製品ののためのエコデザイン規則（ESPR）**」が**施行**された。修理可能性スコアを含む修理情報の提供等の要件もあり。
- 2024年7月30日、EUは「**修理する権利**」を導入する指令を発効した。

	エコデザイン規則	「修理する権利」を導入する指令
適用範囲	食品や医薬品を除くあらゆる製品。 鉄鋼・アルミニウム・ 繊維 ・家具・タイヤ・洗剤・塗料・潤滑剤・化学物質・エネルギー関連製品・ICT製品・そのほか電磁機器が優先される。	エコデザイン指令で修理可能性要件が規定されていた製品。 (エコデザイン規則を通じて修理可能性要件の適用製品が拡大された場合、適用範囲が拡大する可能性あり)
修理に関する要件（抜粋）	<p>修理可能性要件の設定</p> <ul style="list-style-type: none"> 製品の保証寿命、修理保守の容易性、修理を含む循環行動を妨げる技術の回避等が考慮される。 <p>修理可能性スコア含む修理情報の提供</p> <ul style="list-style-type: none"> デジタル製品パスポートを通じて、バリューチェーン関係者が製品の持続可能性情報にアクセス可能とする仕組みを上市の要件とする。 <p>修理可能性スコアを設定</p> <ul style="list-style-type: none"> 部品・工具の入手可能性、部品の価格、解体性等が考慮され、スコアに集約される。 <p style="text-align: right;">修理可能性のスコア表示の例 </p>	<p>保証期間内外に関わらない修理の義務付け</p> <ul style="list-style-type: none"> 法定保証が切れた場合でも、技術的に修理可能な製品については、修理依頼を受け付けるよう製造事業者に義務付ける。 <p>部品情報の提供と入手可能性強化</p> <ul style="list-style-type: none"> 修理業者がスペア部品を適正な価格で入手可能とすることを義務付ける。 <p>修理妨害の禁止</p> <ul style="list-style-type: none"> 修理業者が中古品や3Dプリンターによる部品の使用を妨げる行為等、製造事業者による修理に対する障壁の使用を禁止する。

（出所）粟生木千佳「【特集：リペア・リユースと循環経済】欧州循環経済政策における修理（リペア）政策と関連取組」廃棄物資源循環学会誌, Vol.35, No.3, pp. 167-175, 2024
 日本貿易振興機構「EU、消費者の「修理する権利」を新たに導入する指令案で政治合意」（2024年2月8日）
<https://www.jetro.go.jp/biznews/2024/02/bc5f516b6b1f0716.html>）
 日本貿易振興機構「EUのエコデザイン規則、7月18日から施行」（2024年7月16日）
<https://www.jetro.go.jp/biznews/2024/07/f2af2bb5a7f33a8e.html>）
 日本貿易振興機構「電気・電子機器の長寿命化を目指し、修理可能性スコア表示を義務化」（2021年1月7日）
<https://www.jetro.go.jp/biznews/2021/01/82b170c970f37638.html>）（いずれも最終閲覧2024年11月13日）等をもとに作成

海外での政策例（例：イギリス、ニューヨーク）

イギリス：白物家電などの電化製品のリユース・リサイクルを推進政策

- イギリス政府（保守党スナク政権下）は、白物家電などの電化製品のリユース・リサイクルを推進する政策を提案。2026年の導入に向けて協議を続けている。この政策によって、消費者が使用済み電化製品を排出しやすい仕組みの構築を目指す。

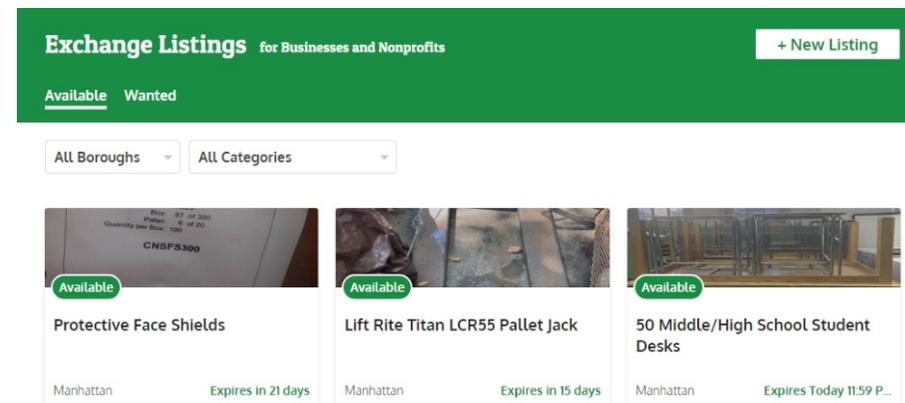
具体的な提案

- 生活者が処理場まで製品を運ぶ必要をなくするため、家庭から直接電化製品を回収する。（回収にかかる費用は電気製品メーカーが提供）
- 大手小売業者は、電化製品の無料回収拠点を展開する。
- 小売業者およびオンライン販売者は、新製品を配送する際に、不要製品もしくは壊れた大型の電化製品を収集する責任を負う。

ニューヨーク：捨てられる製品を修理し、寄付するプログラム「donateNYC」

- ニューヨークでは、最終処分場で捨てられる製品を修理、再利用できる状態にして非営利団体や低所得者へ寄附するプログラム「donateNYC」を2016年から実施。
- また、エレン・マッカーサー財団による衣服の再利用を促すイニシアチブ「Wearnext campaign」に参加し、市民が気軽に使用済み衣類を持ち込める拠点1100カ所余りを展開している。これらの活動により、2030年までに廃棄物の最終処分ゼロ化を目指している。

donateNYCでの寄附希望者を募るサイトページ



（出所）イギリス政府 HP「Government reforms set to spark greater reuse and recycling of electrical goods」（<https://www.gov.uk/government/news/government-reforms-set-to-spark-greater-reuse-and-recycling-of-electrical-goods>）（2024年11月8日最終閲覧）

donateNYC HP（<https://www.nyc.gov/assets/donate/site/Exchange/Wanted>）（2024年11月8日最終閲覧）

エレン・マッカーサー財団 HP（<https://www.ellenmacarthurfoundation.org/circular-examples/the-wearnext-campaign-new-york-city>）（2024年11月8日最終閲覧）

2 . リユースを含む2Rビジネス に関する新たな取組

2.1 メーカーによるリユースを含む2Rビジネスに関する動向

- メーカーによるリファーマービッシュ品の取扱い
- メーカーによる修理やリユース・リサイクルを前提とした製品設計
- アパレルブランドによる衣類回収と公式リユース販売

2.2 リユース事業者の動向

- メーカーを問わない衣類の横断的回収とリユース
- 無人販売店によるリユース事業者の経営効率化
- 国内リユース品の海外販売（海外需要への対応）

2.3 自治体によるリユース促進のための環境整備

- 自治体によるリユース促進のための環境整備（プラットフォーム活用）
- 片付け・遺品整理に対応したリユース促進（東京都稲城市）

2.4 リペアに関する国内での対応状況

- 修理を身近にするコミュニティ「リペアカフェ」の広がり
- 修理依頼先の紹介サイト
- 修理専門事業者による修理サポートの拡充（J-HARB）
- 担い手不足解消のためのARを用いた修理支援

2.5 海外でのリユース事例（メーカー等の動向）

- IKEA、H&M、リーバイス、Apple

メーカーによるリファresher品の取扱い



- パナソニック株式会社は、2023年6月から**定額利用サービスにてリファresher品を提供開始**。同年12月から**一般販売を開始**。
- 中古家電の仕入れルートとしては、初期不良品として回収したものと、定額利用サービスで返品されたレンタルアップ品。
- 外観確認や清掃・クリーニングのほか、不良箇所や消耗品箇所の部品交換を行う。性能検査では、テレビの場合問題なく映るかだけでなく、自社で設けた基準の色見になるよう調整も行う。
- 一般販売においては、1年間の無料修理保証を適用している。
- 2024年3月にパナソニック株式会社が実施した調査では、節約や節電、環境負荷への配慮等の理由から、「家電を長く安心して使いたい人」は76.7%であった。またリファresher品の購入者に対するアンケートでは、総合満足度は89%であり、「価格面やSDGsの側面からみても良い買い物ができる」「中古品と感じさせない仕上がり」といった評価を得ている。

対象製品

サービス形態	対象製品
販売	ドラム式洗濯乾燥機、洗濯乾燥機、4K有機ELテレビ、ポータブルテレビ、ブルーレイディスクレコーダー、ミラーレス一眼カメラ、冷蔵庫
定額利用サービス	ヘアードライヤー ナノケア、食器洗い乾燥機

(出所) パナソニック株式会社HP「Panasonic Factory Refresh」(<https://ec-plus.panasonic.jp/store/page/pfr/>) (2024年11月11日最終閲覧)
パナソニック株式会社プレスリリース「パナソニック検査済み再生品(保証付)「Panasonic Factory Refresh」の事業スタート」(2024年4月10日)
(<https://news.panasonic.com/jp/press/jn240410-2>) (2024年11月11日最終閲覧)

メーカーによる修理やリユース・リサイクルを前提とした製品設計

- 環境配慮設計（DfE）が進む中、「**修理を前提とした製品設計**」を行う先駆的な製造者として株式会社リコーが挙げられる。
- 1990年代はじめから、顧客から回収した複合機等のリユース・リサイクルを進めるプログラムを展開。使用済製品・部品のリユース・リサイクルをやすくするために、**部品・材料の共通化や、分解性を高めるための設計基準を設けている**。実際、使用済みの自社製品を全世界で30万台/年以上回収、約5万台/年を再使用・再生製品として販売している。
- 再生製品にできないものについては再生部品または再生材料としてリユース・リサイクルしている。

アパレルブランドによる衣類回収と公式リユース販売

- アパレルブランドによって、**自社で販売した衣料品を店頭で回収し、選別・洗浄・染色等を施して再販売する公式リセールが実施**されている。
- ユニクロでは、「RE.UNIQLO」として、全国の店舗に回収ボックスを設置し、自社で販売した衣料品を回収。リユース、リサイクルされる衣料品に選別する。リユースできる衣料品は、リセールされるほか、難民キャンプや被災地へ寄附される¹。
- 無印良品は、「ReMUJI」として、対象店舗に回収ボックスを設置し、自社で販売した衣料品を回収。リユース、リサイクルされる衣料品に選別する。リユースできる衣料品は、洗浄や染色、リメイクを施してリセールされる²。

(出所) 1 株式会社ユニクロ HP
「RE.UNIQLO: あなたのユニクロ、次に生かそう。」(https://www.uniqlo.com/jp/ja/contents/sustainability/planet/clothes_recycling/re-uniqlo/)
「UNIQLO 古着プロジェクト by RE.UNIQLO」(https://www.uniqlo.com/jp/ja/contents/sustainability/planet/clothes_recycling/re-uniqlo/resell/)
2 株式会社良品計画 無印良品 HP 「ReMUJI」(<https://www.muji.com/jp/re-muji/>) (いずれも2024年11月13日最終閲覧)

メーカーを問わない衣類の横断的回収とリユース



- リサイクルを目的とした衣料品回収ではなく、リユースを前提とした回収・メーカーを問わない横断的な回収が増加している。
- 三陽商会では、リユースを前提とした回収活動「SANYO RE: PROJECT(サンヨー・リ・プロジェクト)」を実施している。
自社運営の店舗にて自社製造製品を回収後、静脈物流を利用して倉庫に輸送し、倉庫内で自社の社員により仕分けを行う。リユース可能なアイテムについては、提携先でクリーニングを実施の上、動脈物流を利用して輸送、自社の一部直営店舗にて「三陽商会認定リユース品」として販売している¹。
- 株式会社JEPLANは、メーカーにこだわらず古着を回収してリユースやリサイクルを行う事業であるBRINGを展開している。
様々なブランドと一緒に使わなくなった服の回収を行っている。リユースできるものは自社オンラインショップで販売するほか、国内外でリユースを行う。リサイクル可能なポリエステル製の古着は、再生ポリエステルを製造し新たな衣服を製造している²。

(出所) 1 株式会社三陽商会プレスリリース「「SANYO RE: PROJECT」リユースを前提とした新たな衣料回収活動を3/28(木)開始」(2024年3月28日)
(<https://www.sanyo-shokai.co.jp/news/2024/03/28-646.html>) (2024年11月11日最終閲覧)

2 株式会社JEPLAN「BRING」HP(<https://bring.org/>、<https://bring.org/pages/recycle>) (2024年11月11日最終閲覧)

無人販売店によるリユース事業者の経営効率化

- 古着販売においては、主に人件費の削減を目的に、無人販売店が増えている。
- 株式会社AVENDは、無人古着屋「SELFURUGI」を展開している。同店舗は、コロナ禍における非接触需要の高まりを背景に誕生し、人目を気にせず自分のペースで買い物ができる等の観点からも人気を集めている。人件費の削減を実現することで、販売価格の低減も実現している¹。
- 株式会社ストレージは、「無人古着屋STORAGE ZERO」を展開している。入退店にFace ID式顔認証を採用した完全会員制の店舗であり、店頭には設置しているモニターからは遠隔にいるスタッフと通話が可能である。店内にはセキュリティカメラを設置し、単価の高い品物の盗難リスク低下に繋げている。顔認証を設けたことで、購買意欲の高い客層の獲得に繋がっており、客単価の向上にも繋がっていると報告されている^{2, 3}。

(出所) 1 株式会社AVEND 「SELFURUGI」HP (<https://avendgk.com/selfurugi/>) (最終閲覧日2024年11月11日)

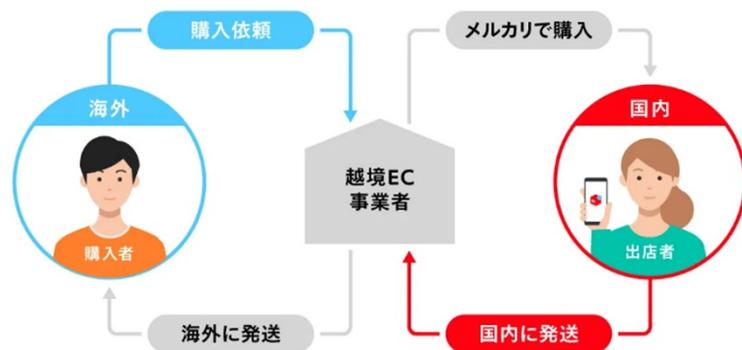
2 株式会社ストレージ プレスリリース「顔認証による入退店を用いた無人古着屋としては全国初、超セキュリティ無人古着屋「無人古着屋ストレージ・ゼロ」。」(2023年11月18日)
(https://storage-unlimited.jp/press_all/2023/11/26/78/pr-times%ef%bc%9a%e3%83%97%e3%83%ac%e3%82%b9%e3%83%aa%e3%83%aa%e3%83%bc%e3%82%b9-2023-11-26/)
(2024年11月11日最終閲覧)

3 リユース経済新聞「入退店時に顔認証「無人古着屋ストレージ・ゼロ」オープン」(2023年12月5日)
(https://www.recycle-tsushin.com/news/detail_9045.php) (2024年11月11日最終閲覧)

国内リユース品の海外販売（海外需要への対応）

- 海外需要への対応により、リユース市場の販路が拡大している。
- 株式会社メルカリは、2019年から越境販売を開始、海外の消費者を含めた循環型社会の実現を推進越境EC事業者60社と連携し、現在世界110カ国以上の国・地域から「メルカリ」の出品アイテムが購入されている（2024年4月時点）¹。
- 取引カテゴリーTOP3はアニメ・アイドルグッズが席卷¹。

メルカリの海外越境販売²



越境取引エリアの拡大・3言語対応のWebページ¹



海外で越境サービスを通じて「メルカリ」を利用いただく海外のお客さまに向けて英語、繁体字中国語、韓国語の3言語対応のWebページを展開

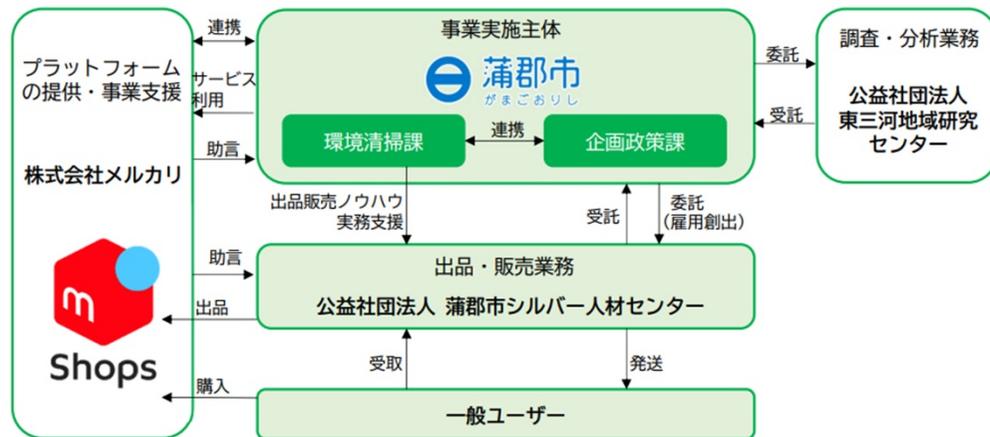
(出所) 1 株式会社メルカリ 「Mercari-Fact-book As of August 2024」 (https://speakerdeck.com/mercari_inc/mercari-fact-book-jp?slide=28) (2024年11月15日最終閲覧)
 2 株式会社メルカリ 「メルカリShopsで海外との「越境販売」がはじまります！」 (2023年9月20日) (<https://shops.mercari.com/magazine/posts/40069>) (2024年11月15日最終閲覧)

自治体によるリユース促進のための環境整備（プラットフォーム活用）

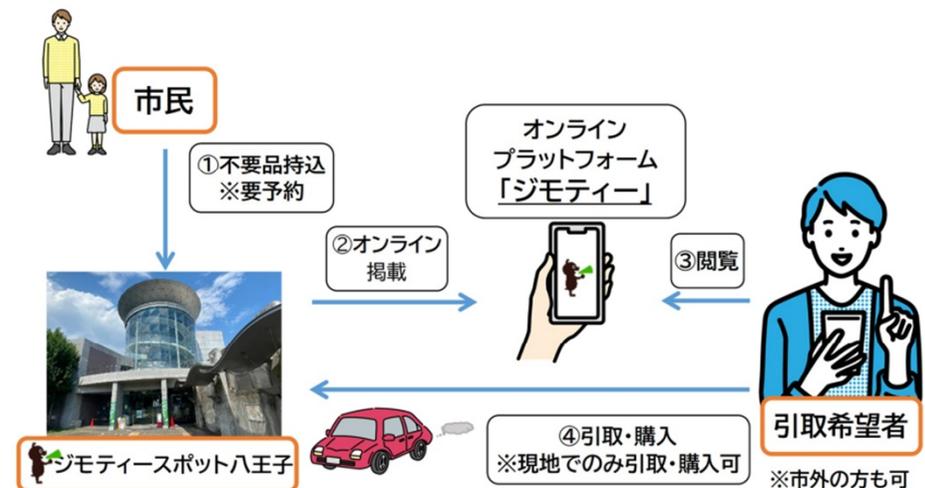


- 自治体がプラットフォームを利用して、市民から持ち込まれた粗大ごみや不要になった自治体備品を譲渡・販売する取組が広がっている。
- 愛知県蒲郡市では、株式会社メルカリが運営するプラットフォーム「メルカリShops」を利用し、市民から持ち込まれた粗大ごみを選別してリユース可能な商品として販売。横展開を目的に、他自治体を対象とした説明会も実施（約20自治体が参加）。
- 東京都八王子市では、株式会社ジモティーが運営するプラットフォームを利用して、市民から不要となった再利用可能な品物を受け取り、引き取りを希望する方へ販売。
- 「メルカリShops」を利用して粗大ごみや備品の譲渡・販売を行う自治体は49自治体等²（2024年11月15日時点、一部事務組合も含む）、説明会には述べ100以上の自治体等が参加。
- 株式会社ジモティーと協定を結び、リユース事業を行う自治体は197自治体³（2024年11月8日時点）。

愛知県蒲郡市の事業の概要



東京都八王子市の事業の概要

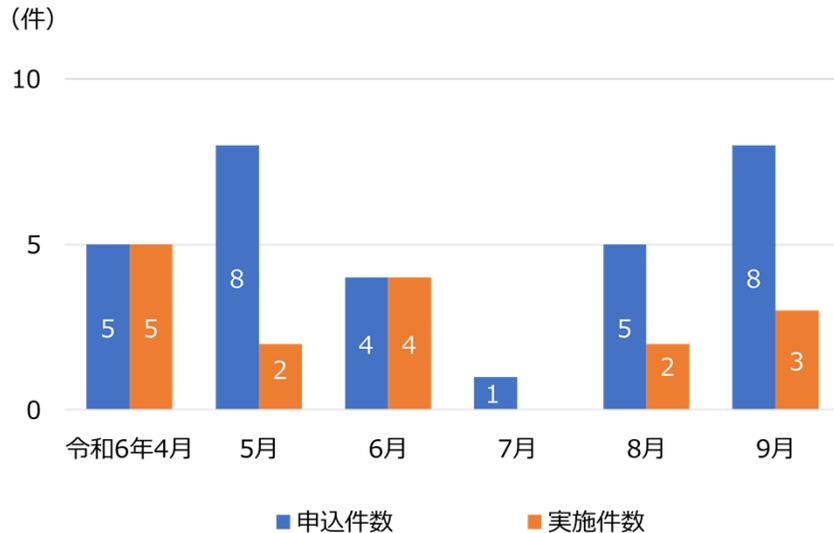


(出所) 1 環境省「令和5年度 適正なリユースの促進及び違法な不用品回収業者対策に向けた調査・検討業務 報告書」(令和6年3月)
 2 株式会社メルカリ HP「メルカリグループの自治体連携(2024年11月15日現在)」(<https://merpoli.mercari.com/entry/localgovernment>) (2024年11月12日最終閲覧)
 3 株式会社ジモティー HP (<https://jmtty.co.jp/ir/community/>) (2024年11月12日最終閲覧)

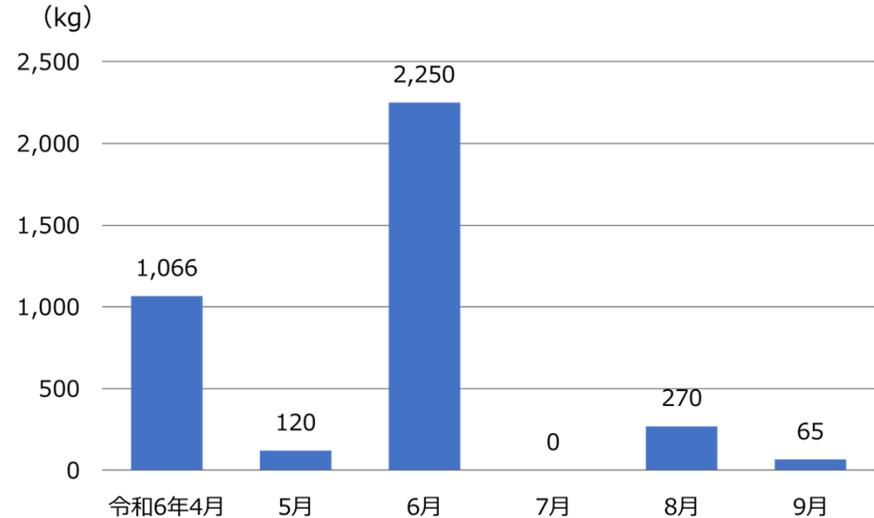
片付け・遺品整理に対応したリユース促進（稲城市）

- 東京都稲城市では、一般社団法人日本リユース機構（JRO）と「4R + 1の推進による循環型まちづくりに関する協定」を締結し、**片づけや遺品整理、家財整理・買取りを希望する市民に向けて、JROへの相談を案内**している¹。
- JROに所属する専門的業者が、家財整理と共に、まだ使える物品の選定や買取りを行い、利用者や遺族に還元しつつ、リユースや包括支援を行うこととされている。
- 協定締結時の報道によると、リユースや一時多量ごみの運搬をワンストップで行い、廃棄物の抑制につながることを目指している。また、一時多量ごみを運ぶには一般廃棄物収集運搬許可が必要なため、古物商では対応が難しかったが、機会を限定した上で一般廃棄物の運搬を市がJROに委託する形を取ることが計画されている²。

利用実績の推移（申込件数、実施件数）¹



利用実績の推移（リユース品の重量）¹



（出所）1 東京都稲城市HP「片付けや遺品整理等でお困りの方に日本リユース機構を紹介します」

（<https://www.city.inagi.tokyo.jp/smph/kankyo/gomi/sodaigomi/reusekikou.html>）（2024年11月12日最終閲覧）

2 リユース経済新聞「稲城市とJROが協定締結 不要品処分を一括で対応」（2023年12月10日）

（[https://www.recycle-](https://www.recycle-tsushin.com/news/detail_9081.php#:~:text=%E6%9D%B1%E4%BA%AC%E9%83%BD%E7%A8%B2%E5%9F%8E%E5%B8%82%E3%81%A8,%E7%89%A9%E3%81%AE%E6%8A%91%E5%88%B6%E3%81%AB%E3%81%A4%E3%81%AA%E3%81%92%E3%82%8B%E3%80%82)

[tsushin.com/news/detail_9081.php#:~:text=%E6%9D%B1%E4%BA%AC%E9%83%BD%E7%A8%B2%E5%9F%8E%E5%B8%82%E3%81%A8,%E7%89%A9%E3%81%AE%E6%8A%91%E5%88%B6%E3%81%AB%E3%81%A4%E3%81%AA%E3%81%92%E3%82%8B%E3%80%82](https://www.recycle-tsushin.com/news/detail_9081.php#:~:text=%E6%9D%B1%E4%BA%AC%E9%83%BD%E7%A8%B2%E5%9F%8E%E5%B8%82%E3%81%A8,%E7%89%A9%E3%81%AE%E6%8A%91%E5%88%B6%E3%81%AB%E3%81%A4%E3%81%AA%E3%81%92%E3%82%8B%E3%80%82)）（2024年11月12日最終閲覧）

リペア：修理を身近にするコミュニティ「リペアカフェ」の広がり

- 「修理方法が分からない」という生活者が持つ課題を解決するために、リペアカフェが存在する。
- リペアカフェは、修理したい製品を持ち込むと、直す知識や技術、道具を持った地域住民が無償で修理を施す。また、修理に関する勉強会なども開催する。2009年にオランダ、アムステルダムにオープンし、リペアカフェ財団によると現在世界で約3,400のリペアカフェが存在する¹。
- 日本でもリペアカフェが広まりつつあり、修理屋による修理相談イベントやリペアの方法を学ぶワークショップなどの形式で開催されている。

(出所) 1 リペアカフェ財団 HP (<https://www.repaircafe.org/en/>) (2024年11月13日最終閲覧)
2 岡山県リペア協会 HP (<https://repair-associate.jp/contents/>) (2024年11月13日最終閲覧)
3 リペアカフェ京都 HP (<https://repair-cafe-kyoto.com/>) (2024年11月13日最終閲覧)

リペア：修理依頼先の紹介サイト



- 「修理の依頼先が分からない」という生活者が持つ課題を解決するために、**修理業者を紹介するサイト**が存在する。
- 「もっぺん」は、主に京都市にある修理屋やリユースショップを紹介するサイト。京都市ごみ減量推進会議が運営しており、生活者に修理やリユースの選択肢を提供することを目的としている¹。
- 「岡山県リペア協会」は、2022年9月、様々な業種のリペア関連会社10社によって発足した任意団体。修理屋の紹介やリペアカフェの開催を行い、リペア文化を根付かせることを目的としている²。

(出所) 1 もっぺん HP (<https://www.moppen-kyoto.com/>) (2024年11月11日最終閲覧)

2 岡山県リペア協会 HP (<https://repair-associate.jp/contents/>) (2024年11月11日最終閲覧)

リペア：修理専門事業者による修理サポートの拡充（J-HARB）



- メーカーや量販店の修理サポートを補完するために、修理専門業者による新たなネットワーク「日本家庭電化製品修理業協会（J-HARB）」が2015年3月に設立された。
- 日本の慣例として、家電の修理は販売店舗や販売店から依頼されたメーカーのみが行ってきたが、移動距離が長い、効率が悪い、コストが高いサービスとなり、採算性が見込めないことから、修理事業からの撤退が増えている。
- 修理専門事業者がネットワーク化を図ることで、コスト削減、業務効率化、ローカルエリアでの修理対応を実現し、**どの地域でも均一に家電製品の修理を提供できる仕組みづくりを構築**している。
- また、消費者の修理ニーズを開拓する試みとして、**消費者向けの修理受付アプリを運営**している。メーカーや型番、故障の状態をアプリ上で入力すると、各家電メーカーの認定を受けた近隣の修理事業者が対応するため、消費者は手軽に修理依頼することが可能になる。

（出所）日本家庭電化製品修理業協会（J-HARB）HP（<https://www.j-harb.com/>）（2024年11月11日最終閲覧）
家電修理なら「なおすけ」（<http://naosuke-repair.jp/>）（2024年11月11日最終閲覧）

リペア：担い手不足解消のためのARを用いた修理支援



- 「修理の担い手不足」を解消するために、**仮想現実（VR）や拡張現実（AR）を用いた遠隔作業支援の技術開発**が進んでいる。
- 株式会社日立製作所は、VRやARを活用し、産業分野における設備の点検・修理作業を、離れた場所にいる熟練者が現場の作業者に対して、「お手本を見せながら」指示可能な技術を開発した。
- この技術を用いることにより、経験の浅い現場作業者が、遠隔地にいる熟練者からの指導をリアルタイムで観察できるうえ、「こそあど言葉」を使った直感的な指導を受けることができ、作業時間短縮や複雑な作業におけるエラーの発生を低減すると考えられる。

（出所）株式会社日立製作所HP（https://www.hitachi.co.jp/rd/news/topics/2023/2303_ar.html）（2024年11月11日最終閲覧）

海外での家具メーカーによるリユース品販売（IKEA）

- 海外大手企業による中古品の公式リセールが拡大している。
- IKEAは2020年、スウェーデンの中古品ショッピングセンター内に自社製品を取り扱う中古品店を開店。家具買取サービスを通じて顧客から同社家具を買い取り、修理した後、店頭価格よりも安い値段で販売している。
- 2023年では世界28か国で展開し、211,600人が利用し、430,000点の家具が再販売された。
- また、IKEAはスペインとノルウェーで中古品再販マーケットプレイスの試験運用を始めた。顧客同士がIKEAの家具を直接売買できるように設計されている。

IKEAの実績

	2023年度の実績
サービス展開国数	28か国
利用者数	211,600人
再販売した家具点数	430,000点

（出所）Inter IKEA Group「IKEAサステナビリティレポート2023」（https://www.ikea.com/jp/ja/files/pdf/6f/2e/6f2e0f92/ikea-sustainability-report-fy23_ja_jp.pdf）
BBC「Ikea trials resale website to rival eBay and Gumtree」（<https://www.bbc.com/news/articles/cy84j50xvemo>）（2024年11月1日最終閲覧）

海外でのアパレルメーカーによるリユース品販売（リーバイス、H&M）

- 海外大手アパレルメーカーでも公式リセールは広がっている。
- 米国のLevi Strauss & Co.（リーバイス社）は、二次流通プラットフォームを提供するTrove Recommerce, Inc.（Trove社）と共同し、2020年にジーンズブランドとして初めて中古品のオンラインストアを立ち上げた。同サービスにより、オンラインで中古のジーンズ等の購入、ギフトカードとの引き換えによる中古品の回収サービスを受けることができる¹。
- H&Mグループは、独Remondisと合弁会社「Looper Textile Co.」を設立。使用済み衣類や繊維を回収・分類・販売し、貴重な資源として最大限活用していくことを目指している²。

リーバイスの実績

	2023年度の実績
再生または寿命が延長された衣類の数	20,000着
再販売された衣類の数	10,000着
消費者が中古品として購入した数量	7,000着

（出所）リーバイス社 2023年サステナビリティレポートより作成
 （<https://www.levistrauss.com/wp-content/uploads/2024/10/2023-Sustainability-Goals-and-Metrics.pdf>）

H&Mの実績

	2023年度の実績
回収された衣類の量	16,855トン
リユースされた割合	68%
その他製品や繊維としてリサイクルされた割合	24%
焼却処理された割合	8%

（出所）H&M Group 2023年サステナビリティレポートより作成
 （<https://hmgrou.com/wp-content/uploads/2024/03/HM-Group-Sustainability-Disclosure-2023.pdf>）

（出所）1 リーバイス社HP（<https://www.levistrauss.com/2020/10/08/making-levis-secondhand-second-nature-for-fans/>）（2024年10月31日最終閲覧）
 2 H&M Group HP（<https://hmgrou.com/news/hm-group-and-remondis-create-joint-venture-to-collect-sort-and-sell-used-and-unwanted-garments-and-textiles/>）（2024年10月31日最終閲覧）

海外での電子機器メーカーによる修理支援サービス（Apple）

- Appleは、電子機器修理の知識や経験を持つ個人が自ら同社製品を修理することを支援する自己修理（Self-Service Repair）サービスを2022年から展開。2024年4月時点で、33の国と地域、24の言語で40の同社製品をサポートしている。
- 同社製品の修理マニュアルを公開するほか、サービス対象国の個人が、修理に必要な純正パーツや修理用工具を購入できるページを公開している。
- 個人で修理する場合、①修理マニュアルを読み、②必要な部品と工具を「Self Service Repair Store」で注文、製品を修理、④交換した部品をリサイクルできるようApple に返却という流れで利用できる。

（出所）Apple社 HP（<https://support.apple.com/self-service-repair>, <https://selfservicerepair.com/en-US/home>）（2024年11月1日最終閲覧）

Apple社 HP「Apple to expand repair options with support for used genuine parts」（<https://www.apple.com/newsroom/2024/04/apple-to-expand-repair-options-with-support-for-used-genuine-parts/>）（2024年11月1日最終閲覧）

3 . リユースに関連したトラブルと その対策事例

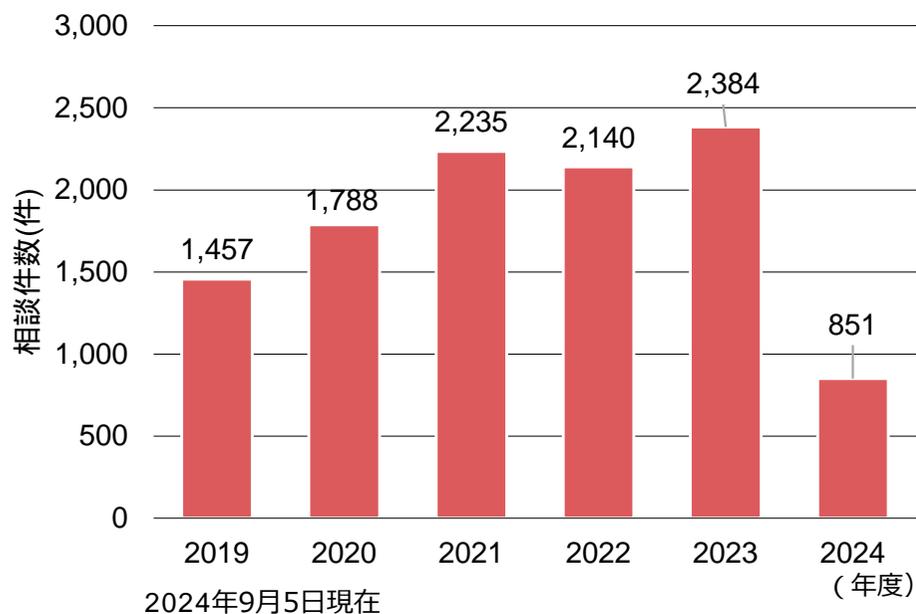
- トラブル事例：廃品回収サービスにおける消費者トラブル
- トラブル事例：遺品整理サービスにおける消費者トラブル
- 対策事例：信頼性向上に向けた認証制度
- トラブル事例：訪問購入におけるトラブル（特定商取引法）
- 対策事例：AIを活用した偽物販売対策（ECサイト）

トラブル事例：廃品回収サービスにおける消費者トラブル



- 「廃品回収サービス」に関する全国の消費生活センター等と国民生活センターへの相談は増加しており、2021年度には2,000件を超えた。
- 直近の相談内容では、高額請求をされる事例が多い。特にインターネットやチラシ等の広告をきっかけに依頼したものの、「高額な見積もりを出された」「トラック1台分の回収を依頼したが、積載高が荷台の縁を超えたため、追加料金を請求された」など、消費者が認識していた内容と実際の料金やサービスが異なり、トラブルになっている。
- また、「勝手に高価な物品を持ち去られた」など、回収を望んでいない物品の持ち去りがトラブルになる事例もある。

「廃品回収サービス」に関する相談件数



相談内容の代表例

広告と料金が異なる事例	ネットで探した不用品回収業者に電話を架けて回収を依頼した。作業前に高額な見積もりを出され困惑したまま支払ってしまった。
広告とサービス内容が異なる事例	ネットで知った不用品回収業者にトラック1台分の回収を依頼した。積載高が荷台の縁を超えていたため、追加料金を請求された。
回収を望んでいない物品の持ち去り	不用品回収と引越を業者に依頼した。勝手に数千万円相当のレアものグッズを持ち去り弁護士に委任中だ。業者の情報が欲しい。

(出所) 独立行政法人 国民生活センター「消費生活相談データベース (PIO-NET) (<https://datafile.kokusen.go.jp/search>) をもとに作成 (2024年9月5日最終閲覧)

トラブル事例：遺品整理サービスにおける消費者トラブル



- 遺品整理において、モノに着目すると、[依頼者にとって必要なもの] は形見・供養物、[依頼者にとって不要なもの] はリユース品、または廃棄物と分類される。遺品整理サービスは、分類・片付け作業、リユース品買取や廃棄物処理等の作業、家屋・室内の清掃作業などで構成され、これらの一部、または全てを提供するものである。
- 遺品整理サービスに関する国民生活センター等に、消費者とのトラブル、不適切事案の報告が寄せられている。
- 主に ①料金トラブル（高額請求）、②形見・財産の不適切な取扱い、③廃棄物の不適切な取扱い（不法投棄など）、④その他（作業の途中放棄、不適切な営業）に類型される。

遺品整理サービスに関連する主なトラブル例

項目	内容
料金トラブル	下見・見積等を行わず、作業終了後に高額な請求を行う。 依頼人の承諾を得ずに、見積時からの作業変更を行い、高額な請求を行う。 キャンセル等に応じず、手付け金を返却しない。
形見・財産の不適切な取扱い	大切に保管したい形見をぞんざいに扱われた。 価値ある製品を不当な金額で買ったたかれた。 依頼人が気付かなかった財産（現金、貴金属）を勝手に持ち去られた。 (依頼者本人が被害にあったことに気が付かないケースも想定される)
廃棄物の不適切な取扱い	不法投棄や家電リサイクル法対象品目の不適切な取扱い。 (なお、不法投棄は罰則も厳しく多くはないのではないかとの意見もある) 廃棄物の無許可業者による取扱い。 (産廃としての処理、マンションのごみ集積場所への排出など)
その他	約束していた作業を最後まで完了させない（家屋内の目立たないところに押し込まれていた） 特定商取引法に違反する営業方法（作業を依頼するまで帰らない）

遺品整理事業者へのインタビュー、ウェブサイト等をもとに作成

対策事例：信頼性向上に向けた認証制度

- リユース時に消費者が安心・安全に利用できるよう、事業者及び従業員の質の向上を目的に、一定の基準（講座の受講や検定の合格等）を満たした事業者等を認定する制度等が整備されている。その一例を下表に紹介する。

認証制度	実施団体	概要
リユース検定	一般社団法人日本リユース業協会（JRAA）	リユース営業に必要な知識を備えた人材の育成を通じて、消費者が安心して利用できるリユース業界の健全な発展に貢献することを目的として、「リユース検定」を実施し、「リユース営業士」として認定している。 ¹
家財評価アドバイザー	一般社団法人日本リユース機構（JRO）	家財に対し、買取/処分の適切な提案スキルを身につけ、遺品・生前整理、買取時の提案レベルを向上させることを目的とした講座を提供。受講後、テストを実施し「JRO家財評価アドバイザー資格」の合格証書を発行している。 ²
かながわりユースショップ認証制度	神奈川県	県民がリユース品の売却や購入にあたって、安心してリユースショップを利用できるよう、基準等を満たしたリユースショップを「かながわりユースショップ」として認証している。基準としては、店舗情報や販売するリユース品の状態、買い取るリユース品の条件に関する情報の提供が行われている、利用者からの相談や苦情に対し適切に対応できることなどがある。 ³

（出所）1 一般社団法人リユース業協会HP（<https://www.re-use.jp/kentei/>）（2024年11月11日最終閲覧）
 2 株式会社アプレ「アプレアカデミー」HP（<https://academy.apre-g.com/schedule/detail.php?id=767>）（2024年11月11日最終閲覧）
 3 神奈川県HP（<https://www.pref.kanagawa.jp/docs/p3k/cnt/f537425/index.html>）（2024年11月11日最終閲覧）

トラブル事例：訪問購入におけるトラブル（特定商取引法）

- 特定商取引法では、事業者が消費者の自宅等を訪問して物品の購入を行う「訪問購入」において、勧誘の要請をしていない消費者に対して勧誘したり、査定を依頼した消費者に対して査定を超えた勧誘を行うことを禁止している。また、訪問購入する際は、勧誘に先立って相手方に勧誘を受ける意思があることを確認しなければならない。
- 一方で、不用品などの出張買取では、生活者が買取を望んでいない物品を強引に買い取る「押し買い」が問題となっており、東京都では、令和5年12月に事業者に対して業務停止命令と違反行為を是正する指示をした例もある。
- 消費者と査定士間でのトラブルを防止するため、買取の契約時には社内の第三者を介入させる体制を構築する事業者もいる。

訪問購入型サービスにおけるトラブル（東京都の摘発事例）

 <p>不用品回収代行業者です。買らないものがあつたら引き取ります。</p> <p>貴金属の買取も行っています。詳しく査定できる人を呼んでみます。</p>	 <p>売るつもりはないけど、値段を教えてください。まあ、いいか。</p> <p>調べるだけです。</p>	 <p>まだ使ってから、売ります。</p> <p>いほども、こういうのは、売行かないですよ。</p>
<p>「不用品回収」などと告げて便利屋として営業員が消費者宅を訪問。「詳しく査定できる人を呼んでみます」などと告げて、貴金属などを出させる。</p>	<p>買取事業者として査定員が来訪。消費者が断っても、「無料で査定します」「調べるだけです」などと告げて、貴金属などの査定を進める。</p>	<p>消費者が「売るつもりはない」と買取りを断っても、その貴金属などの価値を下げるようなことを繰り返して、強引に買い取る。</p>

- 不要品回収代行業者であると告げ、消費者宅を訪問し、強引に貴金属などを買い取る事例
- 令和5年12月、東京都は事業者に対し、特定商取引に関する法律に基づき、業務停止命令と違反行為を是正する指示をした。

（出所）東京くらしWEB「不用品回収代行業者です」などと告げて消費者宅を飛び込みで訪問し貴金属等の買取りを連携して行う3事業者に業務停止命令（9か月）」
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/torihiki/shobun/shobun231221.html>（2024年9月5日最終閲覧）
 消費者庁「特定商取引法ガイド」<https://www.no-trouble.caa.go.jp/what/doortodoorurchases/>（2024年10月9日最終閲覧）
 株式会社BuySell Technologies HP <https://buysell-kaitori.com/company/compliance/>（2024年10月9日最終閲覧）

対策事例：AIを活用した偽物販売対策（ECサイト）

- ECサイトを通じたCtoCでの不用品売買における、偽物や規約違反商品の販売が問題となっている。
- 株式会社メルカリは、AIを活用してゲームアカウントや偽ブランドなどの規約違反商品取引の**自動検知に注力**。違反と検知されたものは、オペレータによる目視チェックを経て削除される。
- ヤフオク!を運営するYahoo! JAPANは、「**偽物出品検知AI**」を2018年から導入。AIの判定に基づき人的パトロールで優先的に削除可否を検討することで、削除までの時間が短縮される。その他偽物出品対策を実施することにより、2021年上半期は2018年下半期と比べて、違反品と思われる出品の申告件数が大幅に減少するなど、成果を挙げている。

メルカリでのAIを活用した規約違反商品の検出



（出所）株式会社メルカリ HP（<https://about.mercari.com/safety/>）（2024年11月11日最終閲覧）

Yahoo!オークション HP（<https://auctions.yahoo.co.jp/recommend/topics/20210805/1100/>）（2024年11月11日最終閲覧）