

リユース業界の信頼性維持・向上のための取組（案）

<本資料の位置づけ>

本資料は、「リユース業界の信頼性維持・向上」という目的に資するべく、過去の研究会、ヒアリング等でいただいたご意見やインターネット上の情報等を元に、信頼性の維持・向上に向けた各団体・企業の取組を、事務局にて整理したもの。

本資料の目的に照らし、改善すべき点があれば、ご指摘・ご意見をいただきたい。

<目次>

1 . はじめに.....	1
2 . リユース業界の信頼性維持・向上のための方策.....	2
2.1 リユース業界団体における取組.....	2
2.2 地方自治体におけるリユースショップ紹介等の取組.....	5
3 . リユース取引の段階別にみた方策.....	7
3.1 買取り.....	7
3.1.1 消費者からの買取り.....	7
3.1.2 事業者等からの買取り.....	10
3.1.3 個人間の売買.....	12
3.2 販売・保管.....	14
3.2.1 整備点検・保管.....	14
3.2.2 販売・納品.....	18
3.2.3 適正な輸出.....	21
3.3 適正な廃棄・リサイクル.....	22

1 . はじめに

今後、リユースが発展していくためには、利用者が安心してリユース市場を活用できるための環境整備が必要である。リユース業界では、業界団体又は各企業が利用者に安心して利用してもらえよう様々な取組を進めてきたところであるが、リユースが事業として長期的に継続・発展していくためには更なる信頼性の維持・向上が必要と考えられる。

過去の環境省の調査によれば、中古品の購入又は売却・引渡しを過去1年に経験したことがない人は全体の60%以上となっており、利用者の裾野を広げていくことも重要となる。また、消費者のリユース及びリユース品に対する意識として「中古品は故障等があったときの保証・サポート体制に不安がある」、「中古品はすぐに故障しそう」といった認識が少なからず存在していることが分かっており、こうした不安を解消する方策の必要性がうかがえる。

リユース品の購入経験・売却経験について（過去1年間）

	平成 21 年度	平成 24 年度	平成 27 年度
「過去 1 年間における中古品の購入経験」 過去 1 年では利用したことがない	60.1%	63.3%	67.9%
「過去 1 年間における自らが使わなくなった製品の 売却・引渡し」過去 1 年では利用したことがない。	61.3%	57.7%	60.5%

備考) いずれもインターネットモニター調査の結果。

(平成 21 年度 n=86,823、平成 24 年度 n=85,417、平成 27 年度 n=49,407)

リユース業を営んでいくためには、盗品等の売買の防止を目的とした「古物営業法」、消費者保護を目的とした「特定商取引に関する法律」、廃棄物の処理適正と環境保全・資源循環を目的とした「廃棄物処理法」「家電リサイクル法」等を遵守する必要がある。これらの法令遵守に加えて、本稿では、リユース業界の更なる信頼性の維持・向上のための方策について、リユース業界団体等へのヒアリングによって聞き取れた具体的取組事例を踏まえながら、そのポイントを整理している。

なお、リユースにおいて遵守すべき関連法の概要・詳細については、過去に環境省にて取りまとめた「リユース業界を取り巻く環境関連法の法的環境整理」、「リユース業界に関わる関係法令（環境関連法以外）の整理」などの資料¹を参照されたい。

2. リユース業界の信頼性維持・向上のための方策

新製品の市場とは異なり、リユースの場合には、元の所有者の使用状況、買取りの経路、整備状況等、商品の品質と価格に影響を与える要素が多岐にわたり、その情報をすべて購入者が把握することは難しい。そのため、購入者にとっては、リユース品の品質や安全性、購入価格の妥当性、取引経路の適切性などへの懸念がリユース品の購入を躊躇する原因となりうると考えられる。よって、リユースへの信頼性を高めるためには、製品の品質・安全性を保証するだけでなく、リユースのための取引の一連の流れにおいて、コンプライアンスを徹底し、さらには消費者視点での安全・安心を高めるための方策を講じていくことが有効と考えられる。

2.1 リユース業界団体における取組

リユース業界の信頼性維持・向上のためには、これまで各業界団体が会員企業向けの情報発信・啓発、ツールの提供等を通して取り組んできた。リユース業界における今後の課題としては、近年のリユース事業者の増加を踏まえ、これらの取組規範を多種多様な事業者に広く浸透させ、業界全体として消費者からの信頼性を高めていくことといえる。

ここでは、優良事例の紹介によってグッドプラクティスが普及することを狙い、各業界団体における信頼性向上・維持のための取組事例を中心に紹介する。

¹ 「リユース業界を取り巻く環境関連法の法的環境整理」及びリユース事業者向けパンフレット（平成 25 年度）
<https://www.env.go.jp/recycle/circul/reuse/houkoku02.pdf>
 「リユース業界に関わる関係法令（環境関連法以外）の整理」（平成 26 年度）
http://www.env.go.jp/recycle/circul/reuse/seiri_igai.pdf

<取組事例> 日本リユース業協会における取り組み

日本リユース業協会(JRAA)では、2009年の設立以来、「リユース」並びに「リユース業」の社会的認知度向上及び良質なリユース事業者の育成に取り組んでいる。入会資格として、コンプライアンス体制(コーポレートガバナンスの構築状況、法令違反・反社会勢力の関わり状況、FC・グループ企業へのガバナンス状況)が確認されている。同協会の主な取組の一つに、「リユースハンドブック 信頼されるリユースショップへの道 リユース検定公式テキスト」の刊行がある。本冊子は、「古物営業法」を中心に、「個人情報保護法」、「製造物責任法」、「資源有効利用促進法」、改正「特別商取引法」、「廃棄物処理法」などの関連法規の基礎知識や留意すべき点などを実務の流れにそって解説している。これまでの発行部数は7,000部、現在法改正に合わせた改訂が行われている。



日本リユース業協会発行 2012年1月(A5版、76p.+増補) .

主な内容

- .リユース業の意義
- .リユースショップを営むための基本事項
- .リユースショップ営業の実務(改正「特定商取引法」を含む)
- .取引の信頼性を高める営業、コンプライアンス(法令遵守)営業
- .特定の商品を取り扱う場合の注意
- .資料

JRAA「リユース検定」店員向け検定

JRAAでは、本冊子をテキストとしたリユースショップ店員向けの「リユース検定」を主催している。本検定は、一般からの受験も可能となっており、合格者には「リユース営業士 認定証」が付与される。本試験は、年4回実施、2016年末までの総受験者数は8,312名、うち一般受験者は約1,500名となっている。

● 認定証見本



● 合格証見本



リユース営業士 行動指針

古物営業法をはじめとした各種法令を順守します。
持続可能な循環型社会形成のため、リユースの意義を理解し、社会に貢献します。
お客様に信頼されるリユースショップ営業に努めます。

資料：日本リユース業協会 (JRAA)

<取組事例> ジャパン・リサイクル・アソシエーション「消費者110番」

一般社団法人ジャパン・リサイクル・アソシエーション(JRCA)では、消費者が不用品を売却する際に安心してリユース業者に適正価格で販売できるよう、さらにリユース商品を安心して購入できるよう、リユース業界の健全化に向けた取組を進めている。その一環として、リユースに関わる相談窓口「消費者110番」を設置し、消費者と個別店舗との間でのトラブル時の対処に協力している。

消費者のリユース全般相談窓口 110 番 相談内容

メーカー及びリユース業者の対応の悪さ 110 番
新品、中古品の家具、家電のトラブル、不具合がある場合 110 番
リユース品(業務用含む)の買取、販売のトラブル 110 番
不用品処分、遺品片づけのトラブル 110 番
リユース品のクーリングオフのトラブル 110 番

資料：一般社団法人ジャパン・リサイクル・アソシエーション (JRCA)

<取組事例> 情報機器リユース・リサイクル協会における取り組み

一般社団法人情報機器リユース・リサイクル協会(RITEA)では、2006年の設立以来、情報機器リユース・リサイクルに係わる良質な事業者の育成、情報機器のリユースの促進に取り組んでいる。その主要な取組の一つ「情報機器リユース取扱い事業者認定制度」では、「協会(RITEA)認定情報機器リユース取扱事業者資格取得チェックリスト」に基づいて、買取・再商品化・販売の各分野につき、会員事業場における実地審査を実施し、合格した事業者に「RITEA 認定情報機器リユース取扱事業者」資格を付与している。



® 審査の内容は、個人情報の保護が中心となっており、リユース情報機器の個人情報の消去が確実にされていること、及び消去前の製品の盗難防止等の適切な対策が講じられていることなどが確認されている。2017年3月現在の認定事業者数は37社、55事業所となっている。

資料：一般社団法人情報機器リユース・リサイクル協会 (RITEA)

2.2 地方自治体におけるリユースショップ紹介等の取組

環境省の過去の調査によれば、地方自治体が収集する粗大ごみ等を調査したところ、粗大ごみ等として排出された製品のうち、おおむね 10～20%程度がリユース可能という結果が示されている（平成 22 年度）。その結果を踏まえ、平成 23～26 年度まで「使用済み製品等のリユースに関するモデル事業」として、地方自治体におけるリユース推進に向けた取組を行ってきた。

モデル事業の 1 つのテーマとして、家庭で不用となった製品のうち、まだリユース品として価値のあるものをリユースショップに引き渡す（買い取ってもらう）ことを促進するため、地域内のリユースショップの紹介、利用を促すための啓発用ちらしを作成・配布、ウェブサイトで紹介する等の取組を実施した。

地域内のリユースショップを紹介することで、住民はどこにリユースショップがあるか見つけやすくなることに加え、自治体の紹介するリユースショップであることが取引の安心にもつながるため、このような自治体の取組はリユースの促進に寄与するものと期待される。

<取組事例> 世田谷区 リユースショップ紹介



東京都世田谷区では、廃棄物の排出量を減らす取組として、住民に対するリユースショップの紹介を行っている。同区がまとめた小冊子「リユースショップを活用してみませんか？」では、2017年1月現在、近隣の総合リユースショップ、パソコン・携帯電話、衣料品・服飾品、スポーツ用品、きもの・帯・和装小物のリユースショップ 25 事業者を紹介している。

資料：世田谷区ウェブサイト

地方自治体におけるリユースショップ紹介、認定の事例

地方自治体	取組内容
東京都八王子市	市内のリユースショップを紹介するとともに、宅配で買い取ってくれるリユース事業者を紹介。ちらしを作成・配布、ウェブサイトでも紹介。
神奈川県	神奈川県独自のリユースショップ認定制度を構築、認定のための基準を設けている。認定されたリユースショップは、県のウェブサイトで紹介される他、ロゴマークの使用などが可能。

違法と疑われる廃棄物回収事業者への対策

近年、「無料で不用品を回収します」などと記載したチラシを各家庭に配布し、軽トラックなどで地域を巡回しながら不用品を回収する業者が見受けられる。これらの業者は不用品を買って取ってくれるという点、また、古物商の免許を有しているケースもあるため、消費者にとっては、リユース事業者との区別が付きにくい。(出張買取の場合)

環境省の調査では、全国約 1,700 の市区町村のうち、半数以上、900 を超える市区町村において違法な廃棄物回収業者の存在が確認されており、その形態は多種多様であり、「住宅地等を車両で巡回して回収」、「空き地で看板を立てて回収」、「ポストへのちらし投函等にて回収」、「インターネットで広告を出し回収」といった形態、またこれらの回収業者から引き取る「違法なヤード業者」の存在も問題となっている。

これらの違法な不用品回収業者を利用して、高額料金を請求されるといったトラブルも起こっており、実態は異なるものではあるが、消費者からみるとこうした状況がリユース業界全体への不安につながる恐れも考えられる。

この問題については、国や地方自治体において対策が講じられている。環境省では、平成 26 年度から継続して、自治体職員向けに違法な廃棄物回収業者取締りに関するセミナーを開催、取締りに関する優良事例のとりまとめや、モデル事業の実施を通じてこれら違法な廃棄物回収業者の指導・取締りの強化を進めている。また、これらの業者の指導・取締りの際に、都道府県・市町村の担当者等が知っておくべき事項及び具体的な手順などを整理して「違法な廃棄物回収業者の指導・取締りの強化に関する手引き」として取りまとめている。

国や地方自治体における取組推進はもとより、リユース事業者においては、自らのコンプライアンスを高めるとともに、これらの違法な廃棄物回収業者と混同されぬようにしていくことも必要となる。

違法な廃棄物回収業者対策のためのちらし(環境省)

廃家電や粗大ごみなど、廃棄物の処分に「無許可」の回収業者を利用しないでください!

このチラシは、市区町村の責任の下で適正に処理する必要があります。市区町村の許可や委託を受けずにご家庭のゴミを回収業者が収集することは認められていません。

「無許可」の回収業者を利用しないでください!

このチラシは、市区町村の責任の下で適正に処理する必要があります。市区町村の許可や委託を受けずにご家庭のゴミを回収業者が収集することは認められていません。

このようにチラシやインターネット広告の宣伝文句にだまされてはいけません。

- ご家庭の廃棄物を回収するには、市区町村の「一般廃棄物処理業許可」や委託が必要です。産業廃棄物処理業の許可や古物商の許可では回収できません。産業廃棄物処理業の許可は、工場や企業の廃棄物を処理するための許可です。古物商の許可は、中古品などの売買を行うための許可です。
- 高額な処理料金を請求された事例もあります。
- 廃家電や粗大ごみなどの廃棄物は、お住まいの市区町村が案内するルールで処分してください。

テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機は、お買い求め先の家電小売店などへ。

これらの家電は、これまでどおり「家電リサイクル法」に基づき家電小売店などにより引き取られます。詳しく知りたい方は、お住まいの市区町村や家電小売店にお尋ねください。

環境省

3. リユース取引の段階別にみた方策

3.1 買取り

3.1.1 消費者からの買取り

(1) 店頭買取りにおける取組

消費者がリユース店に不用品を持ち込み、店頭で引き渡す形態は古くから存在するが、消費者が不用品の処分に際してリユース店を利用する割合が比較的少ない要因の一つには、品物の買取り基準が分かりにくいことも考えられる。こうした消費者の懸念に対して、各リユース店においては、品目別に年式、外観、取扱ブランドなどの条件から買取り・査定基準を定め、消費者に分かり易く示したり、引渡しに際して何らかの問題があった場合に苦情等を受け付ける相談窓口設置（フリーダイヤル、メールアドレス）を行う等、消費者の安心感を高めるための取組がみられる。

さらに、リユース品として偽物が流通することを防止するため、リユース店の従業員向けに研修や資格制度を採り入れる他、市中の偽物に関するデータベースとの突合せ等、偽物の流入を防ぐための対策を講じる事業者も見られる。こうした仕入れ段階での確認は、リユース品の購入者の安心感を高める効果も期待される。

<取組事例> KOMEHYO「偽物シャットアウトプログラム」

ジュエリー、時計、バック、衣類のリユースを手掛ける株式会社コメ兵では、偽物の疑いのある商品を『コメ兵の規格外商品』と位置付けている。その中で、「偽物シャットアウトプログラム」と称して、偽物の疑いのある商品を排除するため、買取り時及び出荷前のチェックに継続的に取り組んでいる。買取り段階では、買取り担当者への「規格外商品」に関する教育の徹底の他、全ての買取り窓口に設置した、「規格外商品」に関するデータベースを活用し、偽物の疑いのある商品の流入防止に取り組んでいる。また、買取り後、商品センターにおいて、一般社団法人 日本流通自主管理協会(AACD)判定士の資格を取得した上級バイヤーによる再度のチェック、精密測定器の活用、外部機関(中央宝石研究所、日本流通自主管理協会)との連携などによる確認が行われている。こうした複数のチェックにより発見された規格外商品の事例について、データベースに収録し、全国の買取りセンターにフィードバックする他、定期的開催される研修会・講習会において買取り担当者への情報共有、啓発に活用している。

資料：株式会社コメ兵ウェブサイト

(2) 訪問買取りにおける取組

消費者から不用品を買い取る際、その場では売買が成立するものの、事後的に顧客から返却の要請や買取価格に関するクレームが出ることも想定される。また、訪問による買取サービスの場合は、特定商品取引法における買取りの契約解除(クーリングオフ)規定が適用される。リユース業界団体においては、こうした法令に基づき、会員企業がスムーズに対応できるような帳票を作成している例がみられる。

<取組事例> 訪問買取時に使用する「売買契約書伝票」

特定商取引法において、訪問買取時のクーリング・オフ等の消費者を守るルールが明確化されたことを受けて、一般社団法人ジャパン・リサイクル・アソシエーション(JRCA)、一般社団法人日本リユース機構(JRO)では会員企業がこの制度に対応し、トラブルを未然防止できるよう「売買契約書」伝票を作成し、会員への利用を促している。この伝票では、顧客により一定期間内の契約解除ができる制度(クーリング・オフ)について明記することで、買取におけるトラブルを防止している。

(売買契約書の表面)

店舗・訪問 (件名)		(引取し日) 年 月 日 (日曜)		伝票 NO. A 000774				
見積/売買契約書/古物台帳				実社 <input type="checkbox"/> 買取専修 会社 <input type="checkbox"/> 個人				
発行日	月 日	引取日時	年 月 日	実額は全て消費税込み				
支払方法	<input type="checkbox"/> 現金 <input type="checkbox"/> 振込 <input type="checkbox"/> 引取	住所	EV <input type="checkbox"/> 他 <input type="checkbox"/> 無					
品名	単位	引取者	品名	数量	備考			
数量	単位	品名	数量	備考	備考			
 一般社団法人 ジャパン・リサイクル・アソシエーション 一般社団法人 日本リユース機構			<input type="checkbox"/> 会社員 <input type="checkbox"/> 会社役員 <input type="checkbox"/> 公務員 <input type="checkbox"/> 自営業 <input type="checkbox"/> 主婦 <input type="checkbox"/> パート <input type="checkbox"/> 学生 <input type="checkbox"/> 無職 <input type="checkbox"/> その他()					
会社名 住所 TEL 古物買取No.			<input type="checkbox"/> 先払い <input type="checkbox"/> 後払い <input type="checkbox"/> その他() (円) <input type="checkbox"/> お客様の請求による買取 <input type="checkbox"/> 買取対象外物品の買取 <input type="checkbox"/> 引渡し時の買取 <input type="checkbox"/> 引取契約手続(商品の引取り手続は不要です)					
No.	商品名/種類	数量	形式	買取金額	見積/備考	商品の特長	メーカー	型式
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

この契約書の裏面はJRCA、JROにあります。印刷で発行、転記、送付、転用は固くお断りします。 ※裏面の内容をよくご確認いただきご署名をお願いします。

(売買契約書の裏面、一部抜粋)

この契約書の裏面に記載された事項を充分ご確認のうえ裏面にご署名をお願いします。

【クーリングオフについて】

- お客様が、当然買取でご契約された場合、買取金額に関わらず本宣言を受取られた日から7日を経過するまでは、宣言(下記参照)により無条件で契約の解除を行うこと(以下「クーリングオフ」という)ができ、その効力は宣言を発したとき(解雇通知日付など)から発生します。
- この場合、①お客様は、損害賠償及び返金の支払いを請求されることはありません。②すでに引き渡された物品の返却に関する費用や代金の返還に関する費用とその利息は事業者が負担します。③お客様は、すでに物品の一部又は全部を引き渡された場合は、速やかにその物品の返還を受けることができます。また既に引き渡された物品について、第三者が買取しているものも買取することができます。(但し第三者が買取で無過失の場合を除きます。)
- 上記クーリングオフの行使を妨げるために事業者が不実のことを告げたことによりお客様が誤認し、又は誤認したことにより誤ってクーリングオフを行わなかった場合には、事業者から、クーリングオフ放棄の権利の行使が認められ、引取りの引取りを拒絶するまでは宣言によりクーリングオフすることができます。
- お客様はクーリングオフが出来る期間、物品の返還しを拒むことができます。その場合、事業者は物品の引渡しまで代金をお支払いしなくともよいことになっていきます。

資料:一般社団法人ジャパン・リサイクル・アソシエーション(JRCA)
一般社団法人日本リユース機構(JRO)

(3) 宅配買取における取組

消費者の利便性を高めるため、近年、宅配便を利用したリユース品の買取サービスがみられる。一方、消費者にとっては、宅配買取は非対面であるために査定が適切にされているかわからないといった懸念が持たれることが想定される。

こうした消費者の不安を解消し、安心感を高めるために、リユース品の買取サービスを提供する事業者では、査定サービスの工夫などがみられる。

<取組事例> リネットジャパングループの宅配買取時の取組

古本、DVD の宅配買取・通販を行うリネットジャパン株式会社ネットオフ事業では、宅配による買取に伴う消費者の不安を解消するために下記の取組を行っている。

- 査定結果の承認による商品売買契約の成立

商品の査定結果が利用者によって承認された後に商品売買契約が成立したこととなる。利用者は、買取の申込み時に選択した査定金額の承認方法によって、査定結果の確認を行う。査定結果が納得されない場合は、あらかじめ選択した条件に基づき、商品が返送される。

- 買取価格保証サービス

買取申込み時の査定金額に対し、実際の販売額が下回った場合でも、一定期間は査定金額が保証される仕組み。さらに、当初の査定金額よりも実際の査定金額が高くなった場合には、高い方の査定金額が採用される。2017年2月現在の価格保証期間は17日間となっている。

- 少額商品も含めた全商品の査定金額の明細の提示

古本等の買取の際、少額商品については一品一品の買取金額の明細が示されないケースもみられるが、同社では、顧客からの要望に応え、全商品の査定金額の明細を提示している。

資料：リネットジャパングループ株式会社

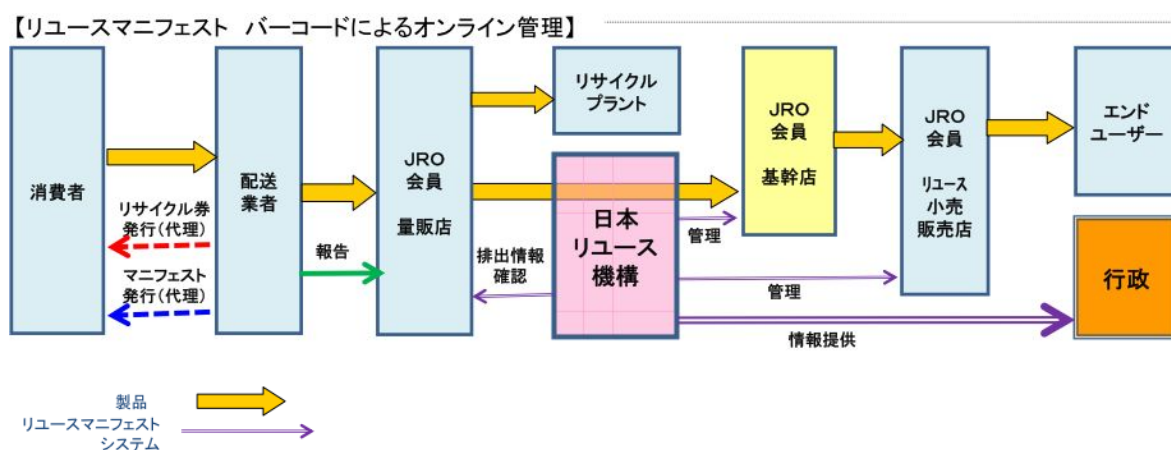
3.1.2 事業者等からの買取り

(1) 買取り後のトレーサビリティの確保

事業者、特にオフィスにおいて不要になった情報機器や家具等の買取り、及び家電量販店等において店頭回収された家電製品の買取りは、リユース業界における重要な仕入れルートの一つである。各リユース事業者においては、商品のトレーサビリティを確保し、排出者側の安心感を高めるための取組みが進められている。また、複数の県市等では、庁舎において不用となった情報機器を売却する際、前述した RITEA「認定情報機器リユース取扱事業者」資格の取得事業者を入札参加条件として採用している。

<取組事例> 日本リユース機構「リユース電子マニフェスト制度 (REMS)」

一般社団法人日本リユース機構 (JRO) では、家電量販店が消費者から下取りした家電製品 (テレビ、冷蔵庫、洗濯機、エアコン) の再利用 (リユース) 状況を、製品毎に追跡および履歴をインターネット上で管理するオンラインシステム、「リユース電子マニフェスト制度 (REMS)」を運用している。REMS によって、排出者からエンドユーザーまでのトレーサビリティが明確化される。家電量販店が JRO 会員リユース事業者へ製品を引渡す際、REMS 上に製品情報 (年式、メーカー等の基本情報) 及び排出者情報 (消費者から下取りした日時、店舗名等) を入力、リユース事業者は各製品の動作確認・完全検査等の検査結果、製品の状況 (在庫、販売) を入力する。家電量販店はリユース事業者が入力した情報を随時確認できるため、家電リサイクル法に基づくリサイクル事業者への引渡量との合算により、店舗から排出したすべての製品が適正に処理又は再販されたことが確認でき、違法な事業者等への流出を防ぐことが可能となる。



資料：一般社団法人日本リユース機構 (JRO)

(2) 下取りの際のリユース品の見極め(家電リサイクル法対象品目の例)

家電リサイクル法の対象となる品目については、小売業者が消費者から製品を下取りする際の見極めについては、「小売業者による特定家庭用機器のリユース・リサイクル仕分け基準作成のためのガイドラインに関する報告書」²において基本的考え方が示されている。これに基づいて、いくつかの業界団体では、量販店等からリユース品を買取る際の見極め基準を自主的に定めている。例えば、前述のJROでは、量販店等からB to Bでリユース品を買取る際、その商品がリユースに適したものかどうかを見極めるための基準をマニュアルによって明文化している。これによって、量販店からの引取りの実務が効率化し、引き取った後の検査によって不具合が確認される製品を低減することにもつながっていると考えられる。

² <http://www.env.go.jp/press/files/jp/12178.pdf>

3.1.3 個人間の売買

(1) 個人間でのリユース取引における買い取りルール

リユース取引の最初のステップである、商品の買取りにおいて、商品が不正に出品されたものでないことを確実にすることは、リユースへの信頼性の向上にとって重要な要素である。

この点を確保するため、個人間のリユース品の取引に際しては、取引相手の本人確認、不正な出品等の防止など、出品ルールの策定、違反商品の申告制度等を通して利用者の保護に努める例がみられる。

また、個人間での取引では、金銭トラブルへの懸念が利用を阻害することも想定される。これに対しては、決済代行サービスや救済措置の提供等、利用者の安心を高めるための取組がみられる。

<取組事例> ヤフー株式会社「ヤフオク!ガイドライン」

インターネットオークション事業を手掛けるヤフー株式会社では、「Yahoo! JAPAN 利用規約 第8章 ヤフオク!ガイドライン」および「ヤフオク!ガイドライン細則」において、出品に必要な利用資格、出品者の義務、出品者および入札者、落札者の順守事項を定めている。出品者は「オークションストア利用約款」に基づき、利用の前に本人確認が求められており、反政府勢力との取引根絶、代理出店行為の禁止などが定められている。さらに、出品者及び購入者のための困ったときの Q&A を掲載し、「違反商品の申告」、救済制度として「いたずら入札トラブル申告制度」や「未着・未入金トラブルお見舞い制度」を提供している。

ヤフオク! IDでもっと便利に新規取得
ログイン

Yahoo! JAPAN - お知らせ - ヘルプ

オークション > ヤフオク! 購身術 > 困ったときの Q&A

困ったときのQ&A 快適なオークションを行うためのQ&Aページ

あなたの現在の状況は?

あなたは以下の図のどの部分で困っていますか? 該当するボタンをクリックしてください。



回答集

質問文をクリックして、回答を表示してください。

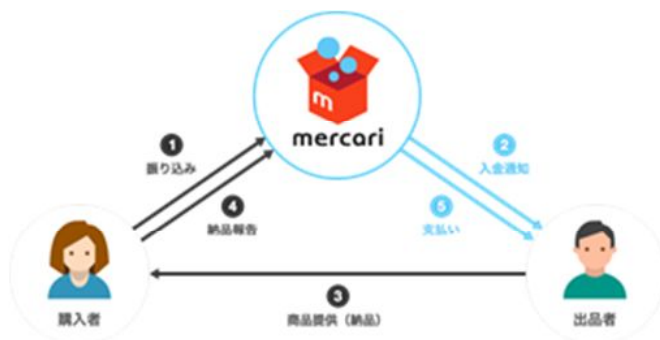
資料：ヤフー株式会社ウェブサイト

(2) 個人間取引における個人情報の保護

個人間でのリユース品の取引においては、個人情報のやりとりに対して利用者が不安を感じる事が懸念される。このような不安を解消するため、仲介サービスによって個人情報のやり取りを必要としないサービスを提供する事例がみられる。

<取組事例>メルカリの安心サービス

リユース品の個人間取引ができる「フリマアプリ『メルカリ』」を運営する株式会社メルカリでは、出品者・購入者双方の安心を高めるためのサービスを提供している。まず、金銭トラブルの防止のため、購入者から商品代金を一時的に同社が預かり、商品提供と評価が完了した後に出品者に支払う売買システムを取り入れている。また、匿名配送サービス「らくらくメルカリ便」を選択した利用者については、出品者・購入者の双方が個人情報をやり取りしなくても商品の売買ができる仕組みを取り入れている。



資料：株式会社メルカリウェブサイト

3.2 販売・保管

3.2.1 整備点検・保管

(1) リユース製品の品質・安全性の確保

製品の品質・安全性の確保は、リユースへの信頼性の向上において最も重要な取組といえる。リユース製品の清掃、動作確認及び安全性の観点からの点検について、各事業者及び業界団体において様々な取組がみられる。ここでは、それらの優良事例について紹介する。

<取組事例> ジャパン・リサイクル・アソシエーション「中古用品販売事業者認証店ガイドライン」

一般社団法人ジャパン・リサイクル・アソシエーション(JRCA)では、「中古用品販売事業者認証店ガイドライン」を策定し、会員事業者に対して、製品の清掃、点検、保証、取扱説明書の添付等、消費者が中古用品をより安全に安心して購入・使用できるようにするため、リユース店として実施すべき事項を定めた。



JRCA では、2010 年より、本ガイドラインに基づく会員事業者の認証審査を実施しており、この審査に合格した事業者は「優良リユース販売店」として左記のマークを店頭、広告等に記載することができる。

資料：一般社団法人ジャパン・リサイクル・アソシエーション（JRCA）

< 取組事例 > 情報機器リユース・リサイクル協会におけるリユースパソコン

一般社団法人情報機器リユース・リサイクル協会(RITEA)では、前述の「情報機器リユース取扱事業者資格」において、完全動作が確認されるリユース品のみを販売することを確認している。RITEA では、リユース事業者において、パソコンのデータが完全に消去された後、リユースパソコン用 OS をインストールして販売する一連のスキームを「Renaissance PC®」として規定している。

また、2009 年にはマイクロソフト株式会社がリユースパソコン向けの正規 Windows OS ライセンス「Microsoft Authorized Refurbisher(MAR)」プログラムを、また、2010 年 6 月より MAR プログラムの普及版である RRP(Registered Refurbisher Program) プログラムを、リユース事業者向けに提供している。

Renaissance PC®の仕様

(1) 装置動作性

- 第三者評価機関である RITEA により認定された情報機器リユース取扱事業者事業場の中でパソコン内蔵 HDD データの消去作業等を実施していること。
- 新製品として販売時の機能が全て正常に動作すること。
- 新製品として販売時の装置原形を保持しており、装置の部材抜けや部材のこわれ等がないこと。

(2) インストールする基本ソフトウェア

- Windows10。

(3) 装置製造年式

- 新製品としての製造後 7 年未満の製品であること。

(4) 装置外観形状

- 安全上に影響を与えるような、電源プラグの溶こん(キズ)変形のないこと、電源コードの劣化・キズ(半断線・亀裂)がないこと、製品の筐体に大きな打こんがないことおよび著しい汚れがないこと。
- パソコンやディスプレイにユーザーが貼りつけていた試算管理ラベル等が残っている場合は取りはがしがされていること。

(5) 保証サポート

- 当該リユースパソコンの製品化を行った情報機器リユース取扱事業者により、販売後 1 か月以上のサポートがあること。
- 装置外側貼付のラベルまたは装置添付の保証書に当該リユースパソコンの製品化を行った情報機器リユース取扱事業者の名称および連絡先が明示されていること。

資料：一般社団法人情報機器リユース・リサイクル協会 (RITEA)

(2) 個人情報の消去の徹底

不要になったパソコン、携帯電話等の情報機器のリユース市場での売却を検討する際に、最も懸念されるのは端末に残された個人情報の流出であろう。まだ使用可能な状態であっても、こうした懸念から、機器の破砕処理を選ぶ消費者も少なからずいるものと考えられる。RIETA では、「データ消去ソフトウェア評価・認定制度」により、個人情報消去の徹底に向けた業界基準とその認定制度を運用することで、情報機器のリユースの信頼性向上に取り組んでいる。

<取組事例> 情報機器リユース・リサイクル協会「データ消去ソフトウェア評価・認定制度」

一般社団法人情報機器リユース・リサイクル協会(RITEA)では、情報機器がリユース品として売買・譲渡される際に、情報機器に保管されたデータの消去を確実にするため、「ハードディスクドライブデータ消去に関するガイドライン」、「スマートフォンデータ消去に関するガイドライン」を策定、データ消去ソフトウェアの評価・認定制度の運用をおこなっている。データ消去ソフトウェアの評価・認定制度は、パーソナルコンピュータ内蔵ハードディスクドライブデータ消去ソフトウェアの評価・認定制度(2008年開始)、スマートフォンデータ消去ソフトウェアの評価・認定制度(2012年開始)、タブレットデータ消去ソフトウェアの評価・認定制度(2015年開始)の3つがある。

また、RITEAでは、情報機器のリユースやリサイクルを理解・実践するための解説書として書籍『情報機器 3R&データ消去ガイドブック(改訂版)』を発行、使用済情報機器のデータ消去の必要性とその内容について解説、実務関係者向けにはリユース・リサイクル時の各法令の解説・実務内容を、使用済情報機器の売却・廃棄、またはリユース情報機器の購入を検討している企業や消費者に配慮すべきポイントなどを整理している。RITEA が実施する「情報機器リユース・リサイクル取扱者検定」に準拠した書籍となっている。



情報機器 3R&データ消去ガイドブック(改訂版)

資料：一般社団法人情報機器リユース・リサイクル協会 (RITEA)

複数の製品から得たリユース部品の組み合わせ利用について

主に情報機器及び家電製品を取扱うリユース店又は修理専門店において、リユース製品から使用可能な部品を取り出し、それらを組み合わせた製品を販売したり、製品の修理の際に破損部分をリユース部品に取り換えるサービスを提供したりする事例が見受けられる。消費者にとっては、メーカーの修理サービスに比べ、スピードの速さや安価な点が魅力となっている。製品の一部を取り換えることで使用年数が伸びることは、資源の有効利用にもつながるといえる。

こうした利便性や環境保全上の利点がある一方で、リユース部品の組合せ利用には、製品の安全性の観点から留意すべき点もある。たとえば、部品の組合せ加工が電気用品安全法における製造に該当する場合には、同法に基づく届出義務を果たす必要がある。また、メーカーによる保証期間内であっても、こうした製品の改変によって、消費者の認識がないままに保証条件の対象外となることも考えられる。さらに、修理に用いられる部品がリユース部品なのか新製品なのか、消費者からみるとわかりづらいケースもある。

こうした中で、リユース店や修理専門店においては、商品の安全性を確保し、消費者の安心感を高めるため、修理に使用する部品の基準を設定し、その基準をクリアした部品のみを利用することを表明する事例や独自の修理保証サービスや修理従事者のトレーニングなどに取組む事例がみられる。

情報機器のメーカー自らが製品のリファーマービッシュを事業化し、リユース品と新製品との境界線が薄まる動きもみられる他、消費者による利便性の追求、リユース店以外の様々な業態のリユース市場への参入によって、今後、リユース部品の活用も含め、リユースの形態が多様化することが予想される。資源の有効利用という目的に叶う取組を健全な形で発展させるためにも、消費者の安全・安心の確保等、確実にすべき要点を検討し、時代の変化に柔軟に対応していくことが求められる。

3.2.2 販売・納品

(1) 返品の基準や表記方法の明確化

新製品とリユース製品とのもっとも大きな違いは、同一規格品であっても品質・性能が個々の商品によって異なる点であろう。製品仕様や使用年数は一つの主要な判断材料になりうるが、それに加えて整備・点検をふまえた個々の製品情報を分かりやすく消費者に伝えることは、リユース製品の購入促進に有効と考えられる。

各リユース事業者においては、製品情報の開示の工夫や製品の保証期間の設定などによって、消費者の信頼獲得に努めている。こうした情報提供は、リユース事業者にとっては手間となりうるが、リユース品の買取段階において製品情報を収集し、整備・点検、販売までの一連の工程で情報を体系的に整備することは、業務の効率化・販売促進といったメリットを生むと考えられる。

リユース品の安心・安全の向上のために消費者に提供すべき情報（例）

	提供すべき情報	備考
年式	商品の型番、製造者名 製造年月日	製造年については、衣料品等の場合は、該当しない
動作確認	使用履歴 故障の有無 動作確認、点検は済んでいるか	書籍、衣料品等の場合は、該当しない
外観等	キズの有無 清掃（クリーニング）は済んでいるか	
その他	保証期間 配達・取り付けサービスの有無 アフターサービスの有無、内容 返品・交換のために必要な手順・内容 付属品の有無、不足している付属品の有無 取扱説明書の有無	アフターサービスについては、電気機器のみに該当

(2) 製品の安全な使用方法に関する情報提供

製品の品質・安全性に関する情報を提供するだけでなく、製品の使い始めの留意点、取扱方法等、リユース製品ならではの説明を提供することで、リユース製品の安全な利用につながると考えられる。

<取組事例> フジシロリサイクル 製品に添付する使用前・使用中の注意点

総合リサイクルショップ、フジシロリサイクル(神奈川県)では、リユース製品の販売後に消費者から寄せられる問合せの内容を蓄積し、製品カテゴリーごとに、製品取付け時の注意点や使い方の注意点を紙にまとめて配布している。取扱量の多い冷蔵庫やエアコンの他、消費者の安全性に関わるガスコンロの使用上の注意、自転車の点検結果を顧客に提供することで、事故を未然に防止し、リユース製品の安全性の向上に努めている。

冷蔵庫使い始めの注意

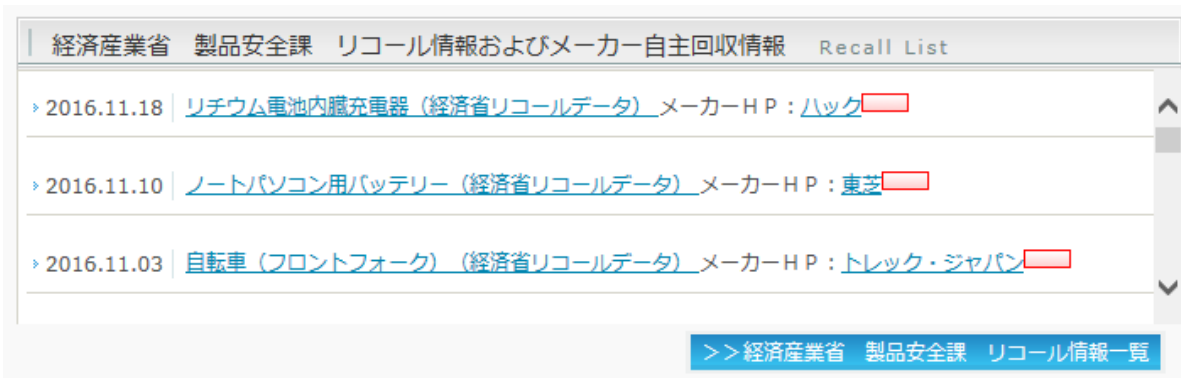
- 運搬時は出来るだけ立てた状態で運び、振動を与えないで下さい。横にして運んだり、振動を与えると故障の原因となります。
- 輸送後、すぐに電源を入れますと故障の原因となりますので、設置後1時間は電源を入れずに置いて下さい。
- 冷蔵庫内が冷えるまで、通常4時間、夏場24時間程かかります。周辺温度によりさらに時間がかかることがあります。冷えるまで、ドアを開けないで下さい。
- 温度調整つまみは冷凍、冷蔵ともに中間に設定して下さい。最初から強にすると冷えないことがあります。
- 冷蔵庫内が冷える前に食品を入れると、冷えるまでに時間がかかったり、食品が傷むことがあります。
庫内が冷えてから、食品を入れて下さい。

資料：フジシロリサイクル

(3) アフターサービス・リコール対応

リユース製品の販売後にも、製品の安全な利用のために、定期的な製品点検や安全性に係わる問題が発覚した場合の情報提供に取り組むことは、消費者の信頼感を向上させると考えられる。特に、製品のリコール情報が出た場合には、リユース品も新製品と同様に消費者への注意喚起が行われることが望まれる。日本リユース機構では、メーカー及び官庁からのリコール情報を業界として収集し、ホームページを通じて提供している他、個々の事業者単位でも取組がみられる。

<取組事例> 日本リユース機構におけるリコール情報等の情報共有



The screenshot shows a web interface for recall information. At the top, it says '経済産業省 製品安全課 リコール情報およびメーカー自主回収情報 Recall List'. Below this is a list of three recall items, each with a date, a product name in blue text, and the manufacturer's name in red text. The items are: 1. 2016.11.18 | リチウム電池内蔵充電器 (経済省リコールデータ) | メーカーHP: ハック; 2. 2016.11.10 | ノートパソコン用バッテリー (経済省リコールデータ) | メーカーHP: 東芝; 3. 2016.11.03 | 自転車 (フロントフォーク) (経済省リコールデータ) | メーカーHP: トレック・ジャパン. At the bottom right, there is a blue button that says '>> 経済産業省 製品安全課 リコール情報一覧'.

日付	製品名	メーカーHP
2016.11.18	リチウム電池内蔵充電器 (経済省リコールデータ)	ハック
2016.11.10	ノートパソコン用バッテリー (経済省リコールデータ)	東芝
2016.11.03	自転車 (フロントフォーク) (経済省リコールデータ)	トレック・ジャパン

資料：一般社団法人日本リユース機構（JRO）ウェブサイト

(4) 保証制度

リユース品販売後、一定期間、あらかじめ示された商品の説明に該当しないような不備や破損が確認された場合に、返品受付、返金、交換対応を行うリユース事業者もみられる。こうした保証制度は、リユース品の購入に際する懸念を減らし、リユース品の利用の促進につながる効果が期待される。

3.2.3 適正な輸出

日本のリユース品は海外市場において一定の評価を受けており、リユース産業の発展のために、市場を海外に広げて取引の流動性を高めることは、有効な方策ともいえる。

一方、本来はリユースが難しい状態にもかかわらず、リユース用と偽って海外に使用済み製品を輸出することで、国内の適正な処理責任を免れようとする違法輸出の摘発も後を絶たない。こうした違法事業者の行為がリユース業全体へのイメージを悪化させることは、リユースの発展の阻害要因ともなりうる。海外におけるリユース品の需要者に対しても、日本から輸入されるリユース品への信頼感を高めていくことは、グローバルでのリユースの発展において重要といえる。

違法事業者への対策については、国及び地方自治体において取組が進められているが、リユース事業者においても、リユース品の適正な輸出を推進するための取組がみられる。

<取組事例> 情報機器リユース・リサイクル協会「輸出用リユースパソコン等の製品化基準」

一般社団法人情報機器リユース・リサイクル協会(RITEA)では、「輸出用リユースパソコン等の製品化基準」、「輸出用リユースプリンタ機器の製品化基準」を策定し、同基準を順守して製品化を行う事業者であることを示す認証資格「輸出用リユース情報機器製品化登録者」、「輸出用リユースプリンタ機器製品化登録者」を審査によって付与している。また、同基準に基づく輸出用の情報機器等には、「DirectReuse®」ロゴシールが貼付けられ、輸出年度と「輸出用リユース情報機器製品化登録者」の登録番号が示される。RITEA では、リユース情報機器取扱事業者の輸出実績を取りまとめ、公開している。



左図の(000)は、「RITEA認定情報機器リユース取扱事業者「輸出用リユースプリンタ機器製品化登録者」」毎に設定される「指定番号」の例です。

・リユースパソコン	330 千台
(平成26年度)	273 千台)
・リユース液晶モニター装置	124 千台
(平成26年度)	129 千台)
・リユースプリンタ機器	20 千台
合計	474 千台
(平成26年度)	402 千台)

資料：一般社団法人情報機器リユース・リサイクル協会（RITEA）

3.3 適正な廃棄・リサイクル

リユースのために買い受けた製品が、リユース事業者による点検・整備の結果、リユースできないと判明した場合や売れ残った場合には、リユース事業者は、適正に廃棄又は法令に基づくりサイクルするための排出者責³任を負う。これを確実にするため業界独自の電子マニフェスト制度（例えば、リユース電子マニフェスト制度（REMS）（10 ページ））を運用したり、会員事業者に対する実態調査を行うなどのトレーサビリティ向上に向けた取組が行われている。

家電リサイクル法に基づくリサイクルの実施状況等に関する調査⁴によれば、リユースショップによる国内リユースは約 101 万台、リユースショップから指定引取場所（リサイクル施設）への引渡しは約 6 万台（いずれも 2015 年、4 品目合計）と推計されているが、一方で、リユースショップからスクラップ業者及びヤード業者への引渡しも一定量存在することが確認されており、適正な処理が施されずに国内又は海外のスクラップ業者へと流れていることが懸念される。

適正な廃棄・リサイクルには排出時にコストが発生することから、リユース業者がリユース製品を買い受ける際に、動作確認等の検査の結果（リユース品としての査定行為）リユースできないことが分かった場合の廃棄・リサイクルの方法や費用について、事前に取り決める等の取組みもみられる。

（以上）

³ 廃棄する売れ残り等は産業廃棄物に該当するため、産業廃棄物収集運搬許可業者、産業廃棄物処分許可業者のそれぞれと処理委託契約を締結し、産業廃棄物管理票（マニフェスト）を交付し、運搬処分及び最終処分が適切に行われたことを確認する必要がある。

家電リサイクル法の対象品目（エアコン、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機）は、家電リサイクル券を貼付して指定引取場所へ自ら運搬、または、家電リサイクル券を貼付して産業廃棄物収集運搬許可業者に指定引取場所までの運搬を委託することで、家電リサイクル法に則って処理を行う。

小型家電リサイクル法の対象製品を廃棄するときには、小型家電リサイクル法によって国に認定された事業者（認定事業者）、又は、リサイクルを適正に実施できる事業者に引き渡すよう努める。

⁴ 中央環境審議会循環型社会部会家電リサイクル制度評価検討小委員会 産業構造審議会産業技術環境分科会廃棄物・リサイクル小委員会電気・電子機器リサイクルワーキンググループ 合同会合（第 35 回） 資料 2