

平成19年12月19日

お客様各位

株式会社コジマ

特定家庭用機器再商品化法第52条に基づく報告に関する件

平素は格別のご高配を賜り、有難く、厚く御礼申し上げます。

弊社は特定家庭用機器再商品化法(家電リサイクル法)第52条の規定に基づき、下記のとおり報告書を作成し、本日、経済産業省・環境省へ提出いたしましたのでお知らせいたします。本件につきまして、お客様をはじめとする多くの皆様に多大なご心配をおかけいたしましたことを心からお詫び申し上げます。

この度の廃家電に関する不適切な取扱いが生じた主な原因は、収集運搬業者等による製造業者等以外への不適正な引渡しや盗難を誘発してしまった弊社の不適切なリサイクル券及び廃家電の管理・保管体制によるものと考えております。

弊社はメーカーへの引き渡しの事実が確認できない廃家電が発生した原因究明を引き続き行っていくとともに、第三者機関を新設してさらなる原因究明・再発防止策の徹底に努めて参ります。また、それらの廃家電を排出されたお客様を速やかに特定し、返金して参ります。

今後、本報告書の再発防止策を着実に実行し、家電リサイクルにおける責務を厳正に果たすことにより、お客様の信頼回復に努めていく所存でございますので、引き続きご厚情賜りますよう宜しくお願い申し上げます。

記

1. 調査結果

2004年4月から2007年9月の間、全店舗(2007年12月現在230店舗)における、廃家電の引渡し・管理、盗難及び不法投棄の実態について、社内、委託業者及び廃家電の排出者等に対し、アンケート・ヒアリング調査、誓約書による確認を実施。加えて、警察署や市役所へのヒアリングを実施。

(1) 社内又は委託業者による製造業者等以外への引渡しに係る実態調査

社内役職員

- ・全役職員(契約社員含む)4760名に対して、不適正処理を行っていないことを誓約書により確認。
- ・社内に不適正処理への関与があったか否かについて第三者委員会等で引き続き調査を実施。

収集運搬業者

- ・一部業者で取り扱われた廃家電が不適正に処理された疑いがあり第三者委員会等で引き続き調査を実施。
- ・2007年12月調査時点で契約している62社中60社から、過去・未来に渡り不適正処理を行わないことを、誓約書によって確認。誓約書を提出しない事業者とは契約を打ち切り。

エアコン取付工事業者(一部に収集運搬業者を兼ねる業者あり)

- ・一部業者で取り扱われた廃家電が不適正処理された疑いがあり、第三者委員会等で引き続き調査を実施。
- ・2007年12月調査時点で契約している全261社から過去・未来に亘り不適正処理を行わないことを、誓約書によって確認。

(2) 盗難に関する実態の調査

盗難が発生していたと推定される店舗の状況

- ・過去3年半の間に52店舗で約300件、廃家電保管庫の施錠破壊を確認。
- ・84店舗でエアコン販売ピーク時に多数の廃家電が屋外保管され、盗難を誘発する管理状況であった。

廃家電の盗難報告

- ・過去3年半に社内報告書として提出されている盗難件数は、合計80件あった。
- ・警察へは80件中20件を届け出、うち16件が受理された。うち4件において犯人逮捕。
製造業者等に引き渡されていない廃家電台数が多い34店舗の店舗周辺実態をヒアリング調査
- ・23店舗において、保管倉庫周辺において不審な集団や人物の目撃実態あり。

(3) 弊社が引き取った廃家電の不法投棄に関する実態調査

- ・全店舗の所轄警察署や所在市役所へのヒアリングでは引き取った廃家電の不法投棄は確認できなかった。
- ・全店舗へのヒアリングによると、弊社のリサイクル券が貼付された廃家電が不法投棄されているのが発見され、店舗で回収して製造業者等へ排出した事例が過去に2件あった。

2. 第三者委員会の設置

- ・更なる原因究明及び不適正な取扱いへの対応の検討等のため、外部機関として第三者委員会を設置。
- ・構成員は佐藤歳二桐蔭横浜大学大学院法務研究科客員教授(元裁判官)を委員長とし、5名で構成予定。

3. 今後の取り組みについて

(1) 再発防止策の徹底

- 家電リサイクル券と売上配送情報をリンクさせた廃家電の単品管理コンピュータシステムの導入。
- 繁忙時対応として、保管庫の増設と機械警備の導入・強化。
- IDカードによる業者認証・管理の徹底。
- 家電リサイクルに関する専門監督部署を新設して全店舗を統一管理。社員・業者に対して教育を徹底。

(2) リサイクル料金の返還

- リサイクル券・売上記録から排出者の特定に努め、平成20年1月末を目処に速やかに全件を返金。
- 既にダイレクトメールを12月4日に11,613通発送、12月末に更に約10,000通発送予定。
- 排出されたお客様の特定ができない廃家電について、お客様の照会に応じて取引状況を確認の上、不適正な処理が行われていた場合には速やかに返金。

以上