

平成20年3月13日  
株式会社コジマ廃家電問題・第三者委員会  
委員長 佐藤 歳二

**株式会社コジマ廃家電問題・第三者委員会  
平成20年3月13日付最終報告書 概要**

**第1 廃家電問題の調査主体、目的等について**

株式会社コジマ(以下「コジマ」という。)の廃家電問題に関する今回の調査(以下「本件調査」という。)は、廃家電問題・第三者委員会(法律、会計等の専門家5名により構成された調査機関、平成19年12月25日設置。以下「本委員会」という。)が実施したものである。

本件調査は、平成16年4月1日から平成19年9月末までに、コジマが顧客からいわゆる家電リサイクル法(以下「法」という。)に基づく処理料金を徴収して預かった約372万台のエアコン等の中古家電のうち、所在不明となっている7万6745台(以下「不明廃家電」という。)について、その原因、コジマの組織的関与の有無等を調査することを目的としたものであるが、本委員会は、さらに、原因が生じた背景及び社内体制、責任の所在を検討し、再発防止策についてコジマに対し、提言を行った。

**第2 コジマの関与について**

本委員会による各種調査の結果、コジマが組織的に廃家電の不適正処理を行い、不正な利益を得ようとした事実や痕跡については、一切確認されなかった。また、特定の社員が、私利を図る目的で廃家電の不適正処理を行っていたという事実や痕跡も一切確認されなかった。

**第3 不明廃家電7万6745台の内訳**

本委員会の調査の結果、上記不明廃家電のうち所在不明となった原因等が明らか

になるなどしたものの内訳は、次のとおりである。

収集運搬業者の関係者による業務上横領が相当程度疑われる台数・・・221台  
収集運搬業者に預けたのが確実で、その関係者による不適正処理の可能性が高い台数・・・・・・・・・・・・・・・・・・1733台  
保管が良好な店舗における不明分であり、盗難の可能性が低く、出入業者の関係者による不適正処理の可能性が比較的高い台数・・・・・・・・・・8271台  
店舗等から盗難の報告がある等の状況から盗難が確実な台数・・・・829台  
その他（相当台数は盗難によるものと推認される台数）・・・6万5691台

尚、上記のうち、「その他」の計6万5691台については、所在不明となった原因の特定は極めて難しく、当時の各店舗における保管状況のずさんさ、施錠した鍵の損壊回数、店長等社員の廃家電に対する認識の低さなどから考えると、その相当台数は盗難によるものと推認できるととどまる。

#### 第4 廃家電が所在不明になった原因

##### 1 コジマ本社

本件発生の原因としては、まず全店舗を指導・監督すべきコジマの本社における、廃家電問題や法令遵守に対する認識の低さからくる、廃家電問題に対する対応の不足を指摘することができる。具体的には、一般的に社内通達等が形式的に発信されているものの周知・徹底の確認が不徹底であり、廃家電に関する盗難・事故報告に対する対応も不十分であったほか、行政による各種報道発表等により他社での同様な事件発生を了知できる状況にあったのに、それに対しても表面的な対応にとどまり具体的な対応が行われていなかった。

##### 2 コジマ各店舗

また、廃家電及び家電リサイクル券を実際に保管・運用していたのは各店舗であるが、現場の各店舗において廃家電の保管状況がずさんであったことと、家電リサイクル券の運用状況に関するルールの遵守が不徹底であったことが、直接の原因であったといえる。

## 第5 関係者の責任

コジマは、今回の廃家電問題の関連で、経済産業省及び環境省より平成19年10月16日付と同年12月5日付の二度にわたる勧告を受けており、マスメディアにも広く取り上げられ、コジマの社会的信用を大きく損なう結果となった。このような結果を招来したことについて、関係者の責任を十分に検証する必要がある。

この点、法施行時、家電リサイクルへの対応については、コジマの営業本部と総務本部が担当部署となり、家電リサイクル関係のマニュアルや通達・通知を発するなどして主導してきたものである。

しかし、いずれもマニュアルや通達・通知を発した後に、それらが実践されているかについては何らの検証作業も行っていなかった。その点において、両本部の担当役員には一定の責任が認められる。

また、コジマの代表取締役社長については、環境問題にも積極的に取り組んでおり企業の社会的責任を重視する経営方針を推進してきたと判断されるが、廃家電問題については、担当役員の業務執行が適法になされるよう十分な指導、監督責任を果たしたとまでは言えず、その意味で、経営トップとしての責任は否定できない。

## 第6 再発防止策

今回の問題発生後、コジマにおいては、すでに廃家電問題の再発防止策を段階的に導入している。その代表的なものは、家電リサイクルに関する専門監督部署等の新設、家電リサイクル券に関する新システムの導入、廃家電の棚卸し、保管庫の増設や収集運搬業者の回収頻度引き上げ、社員教育の徹底等である。

本委員会は、上記の再発防止策を是認・評価するとともに、上記の再発防止策を前提として以下の点について対応策をとるよう、コジマに対し提言を行った。

### 1 正確な法知識の確保と遵法精神の徹底

正確な法知識の確保と遵法精神の徹底を図ることが大前提として必要なことはいうまでもない。この点に関しては、まさに経営トップの意識が非常に重要である。また、その経営トップの意識を各店舗等に伝達するためには、以下に述べるような各種の対策が必要となる。

### 2 社内通達等についての周知・徹底

総務本部等が出した通達等が周知・徹底されていれば今回の廃家電問題は生じなかったことから、通達等が周知されるための施策を充実する必要がある。具体的には、社内通達等の実践の確認システム(半期報告制度、イー・ラーニング)

各店舗等に対する社内通達・通知の発信者一本化や絞込み(現在1ヶ月あたり数百通が各担当者から発信されており、その数が非常に多い)、内部監査体制の整備、法令遵守等に対する理解・貢献度を人事評価に反映する仕組み、等の案を示した。

### 3 廃家電の管理体制の徹底

廃家電の管理体制及び店舗の防犯体制を充実させるとともに、盗難被害等の発生を確認することも必要である。

### 4 家電リサイクル券の管理体制の徹底

家電リサイクル券の管理状況を改善し、ルールの徹底を図るためにも、有効なシステムを導入すべきであるが、この点に関しては、既にコジマにおいて実施済みとのことである。

### 5 問題発覚時の報告体制と本社の迅速な対応(社内の情報の共有化)

盗難等が発生した場合は、店舗が迅速に本社に報告するとともに、店舗と本社が共同して再発防止のための施策を実施することが重要である。

この点に関し、既にコジマでは事故発生報告書による報告制度が徹底されており、全店舗的な問題が発生した場合には、本社で十分な対応を図る体制となっているとのことである。

### 6 行政による各種報道発表への対応の体制整備

経済産業省及び環境省等の行政による報道発表、マスコミによる報道等を迅速・正確に把握して、各担当部署に通知して改善を図る制度も有効である。

### 7 社内の連携・権限分掌の明確化

家電リサイクル関連業務については、コジマ社内において、どの部署がどのような責任・役割を担うのかが明確ではないまま、進んできたという側面があったことから、各本部の権限分掌を明確化するとともに、各本部の連携が非常に重要である。本件問題発生後、この点についてはコジマにても改善を図っているようであり、家電リサイクル関連の業務は主に営業本部で行うこととなったとのことであるが、エアコン等のリサイクル四品目以外の廃家電の回収については現在も

総務本部が担当している。この点の管理のあり方も今後検討する必要がある。

## 8 収集運搬業者の選定

前記のとおり、収集運搬業者の関係者による横流しやその他の不適正処理か、収集運搬業者の保管中の盗難の可能性が否定できないことから、各業者に徹底した管理を求めるとともに、一層、業者の収集運搬業務の管理に努め、その結果次第では、不良な業者については契約の解除を含めた有効な対策を検討するのが適切である。

## 第7 むすび

最後に、コジマにおいては、今回の廃家電問題により、リサイクル料を預けた消費者の信頼を裏切る結果となったことを、社員全員が改めて真摯に受け止める必要がある。

そして、上記の各種再発防止策を迅速確実に進め、環境に関して模範となる企業になることにより、その社会的責任を十分に果たし、消費者ひいては国民の信頼を回復することが求められる。

以 上