

家電リサイクル料金の過大な請求について

東京ガスライフバル南世田谷株式会社

東京ガスライフバル南世田谷株式会社は、お客さまへのルームエアコンや衣類乾燥機などの販売に際し、お客さまから家電製品等の廃棄を依頼された場合に、家電リサイクル法^{※1}に基づき、リサイクル料金を徴収しております。このたび、2013年4月1日から2016年4月30日まで、ルームエアコンならびに衣類乾燥機について、リサイクル料金改定の確認不足、社内周知不徹底および商品販売システムの適正な運用がなされておらず、リサイクル料金を過大に請求し、受領していることが判明いたしました。

※1…一般家庭や事務所から排出された家電製品(エアコン(ガス製品、電気製品)、テレビ、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機(ガス製品、電気製品))から、有用な部分や材料をリサイクルし、廃棄物を減量するとともに、資源の有効利用を推進するための法律。

弊社といたしましては、このような事態が生じたことを重く受け止めており、お客さまに大変ご迷惑をおかけしましたことを心からお詫び申し上げます。

弊社では、リサイクル料金を過大に請求したお客さまをすべて特定できることから、準備が整い次第、対象となるお客さまを訪問し、速やかに返金の手続きをとらせていただくとともに、事情の説明ならびにお詫びをいたします。

返金作業の実施にあたりお客さまには大変なご迷惑をおかけしますことを重ねてお詫び申し上げます。何卒、ご理解の上、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

記

1. リサイクル料金の過大な請求について

(1) 過大な請求の内容

①リサイクル料金改定概要

機器名	製品群	2013年4月 本体価格改定	2014年4月 消費税分改定	2015年4月 本体価格改定	2016年4月 本体価格改定
ルームエアコン	ガス	(以前2,100円)	1,620円	1,620円	972円
	電気	1,575円		1,404円	
衣類乾燥機	ガス	※改定なし	2,592円	2,592円	2,592円
	電気	2,520円		2,484円	2,484円

②具体的な過大請求の内容

- i) 2015年度と2016年度に排出された電気式衣類乾燥機に対し、2014年度のリサイクル料金を誤って適用し誤請求。

- ii) 2015年度に排出された電気式ルームエアコンに対し、一部でガス式ルームエアコンのリサイクル料金を誤って適用し誤請求。
- iii) 2013年度と2014年度と2015年度に排出されたルームエアコンに対し、一部で2012年度のリサイクル料金を誤って適用し誤請求。
- iv) 2016年度に排出されたガス式ルームエアコンに対し、一部で2015年度のリサイクル料金を誤って適用し誤請求。
- v) 2013年度と2014年度に、一部でリサイクル料金を認識せず、誤って料金設定を行い誤請求。
- vi) 2013年度と2014年度に、一部でリサイクル料金に対し収集運搬費を誤って合算し誤請求。
- vii) その他
 - ・リサイクル対象ではない商品でリサイクル料金を誤請求。
 - ・リサイクル対象台数を誤った台数で誤請求。
 - ・ルームエアコンに対し、衣類乾燥機のリサイクル料金で誤請求。
 - ・東京ガスリース資産の機器に対して、リサイクル料金を合算し誤請求。
 - ・調査の結果、リサイクル券の控えがない件名は確認ができないため誤請求と判断。

(2) 過大な請求の件数と金額

- ・件数 113件
- ・総額 244,567円

(3) 過大な請求を行った期間

2013年4月1日～2016年4月30日

2. お客さまへのお知らせと返金に関する手続き等について

(1) お客さまへのお知らせ

請求したお客さまが特定されていることから、対象となるお客さまにつきまして、速やかに訪問し事情の説明ならびにお詫びをいたします。また、弊社のインターネットホームページ<<http://www.tglv-minami-setagaya.com/>>にも掲載します。

(2) 返金に関する手続き

対象となるお客さまにつきまして、速やかに訪問のうえ返金の手続きをとらせていただきます。なお、お客さまがご不在だった場合には、後日現金書留にて過大に請求した料金をお送りいたします。

3. 原因と再発防止策について

(1) 原因

リサイクル料金は、各メーカーが公表しており、ルームエアコンおよび衣類乾燥機については、2013年4月および2015年4月、そして2016年4月にそれぞれ本体価格の改定がありました。しかしながら、弊社内で社員への周知不徹底により、一部のお客さまに対し、改定前の金額を使用し過大な請求をしてしまいました。

また、商品販売システムにおいて、リサイクル料金の請求における統一ルールが確立しておらず、過大な請求をしてしまいました。

(2) 再発防止策

今後リサイクル料金が改定された際には、正しい料金を確実に商品販売システムに登録をするとともに、且つそのシステムを必ず利用することを周知徹底してまいります。加えて、担当者および責任者が二重にチェックする体制をとり、誤った請求をすることがないように徹底してまいります。また、従業員に対して家電リサイクル料金に関する事項の再周知を行い再発防止に努めてまいります。

4. お客様の問い合わせ先

- | | |
|-----------|--|
| (1) 電話番号 | 03 - 5426 - 3910 |
| (2) 受付開始日 | 5月30日(月) |
| (3) 受付時間 | 6月5日(日)まで 午前9時から午後5時(土日祝含む)
6月6日(月)以降 午前9時から午後5時(土日祝除く) |

以上