

2018年度

事業報告書



一般財団法人家電製品協会

目 次

	(ページ)
【1】組 織	1
【2】理 事 会	5
【3】評 議 員 会	7
【4】事 業 内 容	8
I. 一般事業	8
II. 自治体支援事業	13
III. 家電リサイクル券センター事業	14
IV. 指定法人事業	16
V. 家電製品 P L センター事業	17
VI. 資格審査認定事業	19
【5】附属明細書について	21
【6】2017 年度成果物一覧	22

【１】組織

協会の事業の積極的な推進を図るため、理事長以下、理事会、環境担当役員会議、製品安全担当役員会議及び関連する 13 の委員会等が活動した。事務局には常勤の専務理事を含め 40 名の職員（2019 年 3 月 31 日現在）が従事した。

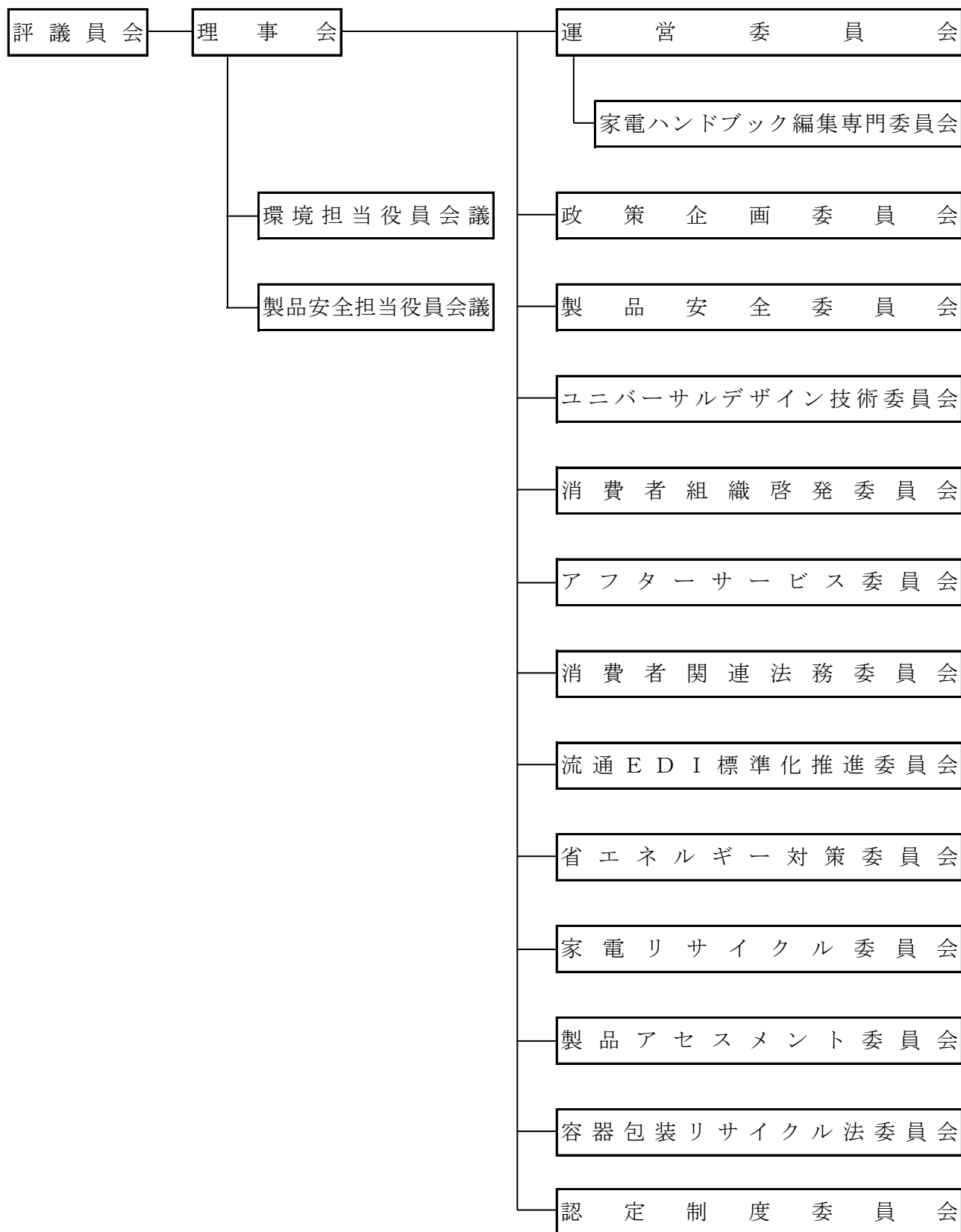
I．2018 年度役員名簿（2019 年 3 月 31 日現在）

代表理事 理 事 長	長 榮 周 作	パナソニック株式会社	取 締 役 会 長
代表理事 副理事長	遠 山 敬 史	パナソニック株式会社	常 務 執 行 役 員
代表理事 副理事長	松 本 匡	三菱電機株式会社	常 務 執 行 役 員
代表理事 専務理事	伊 藤 章	一般財団法人家電製品協会	専 務 理 事
理 事	沖 津 雅 浩	シャープ株式会社	常 務 執 行 役 員
理 事	河 野 弘	ソニー株式会社	執 行 役 員
理 事	石 渡 敏 郎	東芝ライフスタイル株式会社	前取締役会長
理 事	徳 永 俊 昭	日立アプライアンス株式会社	執 行 役 社 長
理 事	今 井 正 樹	株式会社 J V C ケンウッド	副社長執行役員
理 事	竹 中 直 文	ダイキン工業株式会社	常 務 執 行 役 員
理 事	小湊田 恒 直	株式会社富士通ゼネラル	取 締 役 経営執行役副社長
理 事	西 崎 太 真	三菱重工サーマルシステムズ株式会社	取 締 役
監 事	佐々木 定 雄	一般社団法人日本ガス石油機器工業会	専 務 理 事
監 事	松 尾 勝	公益社団法人 全国家庭電気製品公正取引協議会	専 務 理 事

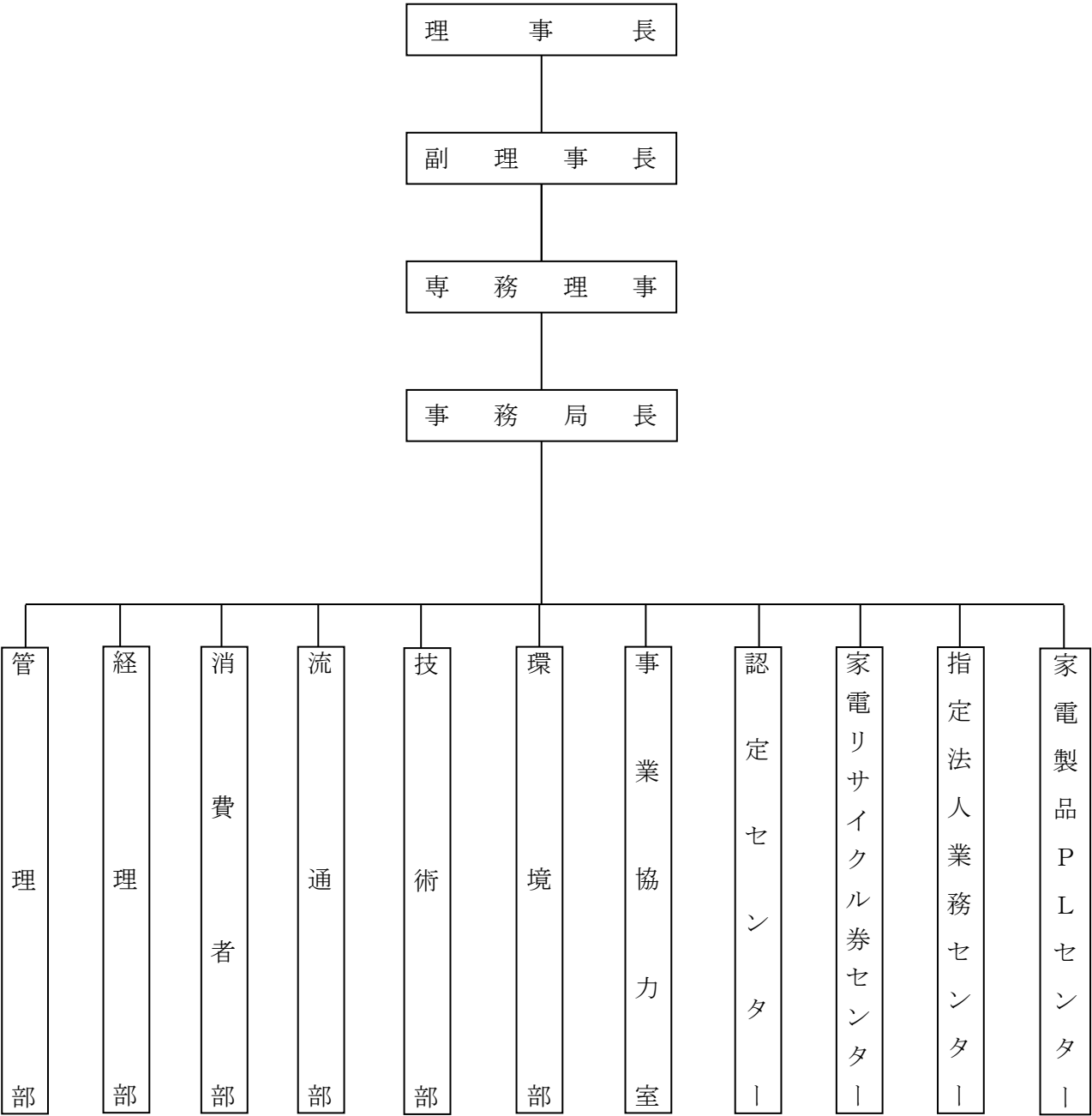
Ⅱ．2018 年度評議員名簿（2019 年 3 月 31 日現在）

内 橋 聖 明	一般社団法人日本照明工業会	専 務 理 事
梅 村 博 之	三菱電機株式会社	顧 問
岡 田 哲 治	一般社団法人日本冷凍空調工業会	専 務 理 事
桂 靖 雄	パナソニック株式会社	客 員
川 上 景 一	一般社団法人電子情報技術産業協会	業 務 執 行 理 事 常 務 理 事
栗 原 博	公益財団法人日本容器包装リサイクル協会	代 表 理 事 常 務 事 務 局 長
後 藤 芳 一	一般財団法人機械振興協会	副 会 長 技 術 研 究 所 長
澁 江 伸 之	一般社団法人日本配線システム工業会	専 務 理 事
清 水 義 正	一般社団法人電池工業会	専 務 理 事
高 本 学	一般社団法人日本電機工業会	専 務 理 事
立 花 和 弘	株式会社日立製作所	社 友
羽 鳥 光 俊	東京大学	名 誉 教 授
藤 原 武平太	シャープ株式会社	社 友
宮 林 克 行	公益財団法人自動車リサイクル促進センター	専 務 理 事

Ⅲ. 2018年度評議員会、理事会、環境担当役員会議、製品安全担当役員会議
及び委員会組織図（2019年3月31日現在）



IV. 2018 年度協会組織図（2019 年 3 月 31 日現在）



【2】理事会

2018 年度の開催状況及び審議・報告事項は次のとおり。

開催年月日 場 所	会議名 出席者数・議長	審 議 ・ 報 告 事 項
2018 年 5 月 28 日(月)	みなし決議に関する理事会	1. 理事会の決議があったものとする みなされた事項の内容 (1)2017 年度事業報告と決算報告書について (2)家電リサイクル法第 36 条第 2 項に基づく主務大臣（経済産業大臣、環境大臣）への報告について (3)第 14 回評議員会に提示する役員候補案について (4)第 14 回評議員会の招集について。 2. 理事会の決議があったものとする みなされた事項の提案者 代表理事専務理事 伊藤 章 3. 理事会の決議があったものとする みなされた日 2018 年 5 月 28 日(月) 4. 議事録の作成に係る職務を行った理事 代表理事専務理事 伊藤 章
2018 年 6 月 14 日(火) ザ・キャピトルホテル東急 「桐」	第 13 回理事会 理事現在数：12 名 出席理事数：12 名 (代表理事を含む。) 監事現在数：2 名 出席監事数：2 名 議長： 長榮代表理事理事長	1. 審議事項 (1)代表理事の選定等について ①長榮周作理事を代表理事に選定し、理事長とする。 ②遠山敬史理事を代表理事に選定し、副理事長とする。 ③松本匡理事を代表理事に選定し、副理事長とする。 ④伊藤章理事を代表理事に選定し、専務理事とする。 (2)事務局長任命の承認について 伊藤章理事を事務局長に任命することを承認する。 (3)公益目的支出計画実施報告書の提出について 以上審議後、原案どおり承認可決された。

開催年月日 場所	会議名 出席者数・議長	審議・報告事項
		2. 報告事項 家製協行事予定を含む職務執行状況について報告を行った。
2019年3月4日(月) 協会「第一・第二会議室」	第14回理事会 理事現在数：12名 出席理事数：10名 (代表理事を含む。) 監事現在数：2名 出席監事数：2名 議長： 長榮代表理事理事長	1. 審議事項 (1)2019 年度事業計画及び収支予算について (2)指定法人 2019 年度事業計画書及び収支予算書の認可申請について (3)第 15 回評議員会に提示する役員候補者案の承認について (4)第 15 回評議員会の招集について 以上審議され、原案どおり承認可決された。 2. 報告事項 家製協行事予定を含む職務執行状況について報告を行った。

【3】評議員会

2018 年度の開催状況及び審議・報告事項は次のとおり。

開催年月日 場 所	会 議 名 出席者数・議長	審 議 ・ 報 告 事 項
2018 年 6 月 12 日 (火) 協会「第一・第二会議室」	第 14 回評議員会 評議員現在数：14 名 出席評議員数：11 名 出席理事数：1 名 (代表理事を含む。) 出席監事数：2 名 議長：羽鳥評議員	1. 審議事項 (1)2017 年度事業報告及び決算について (2)指定法人 2017 年度事業報告書及び 収支決算書の報告について (3)評議員の選任について (4)理事の選任について (5)監事の選任について (6)監事報酬の総額等について 以上審議され、(1)、(2)及び(6)につ いては原案どおり承認可決され、(3)、 (4)、(5)については原案どおり選任され た。 2. 報告事項 家製協行事予定を含む職務執行状況に ついて報告を行った。
2019 年 3 月 15 日 (金) 協会「第一・第二会議室」	第 15 回評議員会 評議員現在数：14 名 出席評議員数：12 名 出席理事数：1 名 (代表理事を含む。) 出席監事数：2 名 議長：羽鳥評議員	1. 審議事項 4 月 1 日付け理事の専任について 以上審議され、原案どおり選任され た。 2. 報告事項 家製協行事予定を含む職務執行状況に ついて報告を行った。

【4】事業内容

I. 一般事業

家電製品の利用者、製造業者、流通業者等の便益向上に寄与するため、環境保全・資源有効利用、地球温暖化防止・省エネルギー、製品安全等に関して次の事業を実施した。

1. 環境関連事業

(1) 「資源有効利用促進法」への対応

①環境配慮設計の取組み情報を関係者及び消費者等に紹介するため、家電業界の取組みを掲載した「製品アセスメント事例集」に新たに19件の事例を追加掲載した。環境配慮設計の取組みについて関係者に紹介する資料として、「家電製品の環境配慮設計（資源の有効活用を中心として）」を改定し、「2018年度版」として協会サイトに掲載した。

②昨年度作成したリサイクルに関する配慮設計に重点を置いた設計者向け冊子「リサイクル配慮設計ガイドブック」の有効性について設計者にアンケート調査を行い、結果を資料にまとめた。

今後、家電リサイクルプラントでラベル類の表示等を基に廃家電品を選別する場合を想定して、4商品の製品に貼付されているラベル類の表示仕様を調査し、結果を資料にまとめた。

(2) 「容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律」への対応

①昨年度協会サイトに掲載した容器包装の「包装形態別の一括表示」に関する解説・表示法・表示例等の内容についてアンケートを実施し、アンケート結果から設計者がより利活用できるよう、協会サイトの掲載内容を改定した。

②「容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法制度の評価・検討に関する合同会合」で報告された「容器包装に係る分別収集及び再商品化の促進等に関する法律の施行状況の評価・検討に関する報告書」について、関係団体等と連携を密に取り、同法に係わる諸課題に関する情報を関係者と共有した。

2. 家電リサイクル関連事業

(1) 「家電リサイクル法」への対応

①家電リサイクル制度の施行状況の評価・検討を行う「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 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 合同会合」（以下「合同会合」という。）は、2014年10月に「家電リサイクル制度の評価・検討に関する報告書」を公表した。本報告書で指摘されている項目に従って、環境担当役員会議及びその傘下のワーキンググループ等において所要の検討を行い、家電リサイクルの一層の高度化に向けた対応を行った。

②また、2018年12月に開催された合同会合において「回収率目標達成アクションプラン」に規定された具体的な項目について、製造業者等の取り組み状況について報告するとともに、製造業者を含む他の関係主体が回収率目標達成に向け取り組むべきポイントについて主張を行った。

③家電リサイクル制度本格施行後の17年間の実績や関係者の取り組み等を「平成29

年度版「家電リサイクル 年次報告書」として取りまとめた。例年より 1,000 部多い 3,200 部を印刷し消費者や関係者等へ配布、積極的な P R を行い、家電リサイクルの取り組みについて理解促進を図った。併せて新たに小冊子「やってはいけない家電の捨て方」を廃家電の排出に直接係わる消費者の目線で編纂し発刊した。30,000 部を印刷し、経済産業省主催のこどもデー等のイベント会場での配布、家電リサイクルプラント見学者への配布、一部自治体への配布等を積極的に推進した。また、W e b サイトにも掲載し広く情報開示を行った。

(2) 小型家電リサイクルへの対応

2019 年 3 月に開催された「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小型家電リサイクルワーキンググループ 中央環境審議会循環型社会部会小型電気電子機器リサイクル制度及び使用済製品中の有用金属の再生利用に関する小委員会 合同会合」において、小型家電リサイクル制度の施行状況についての見直し審議が開始された。これに対し関係者と連携し、所要の対応を行った。

3. 地球温暖化防止対策・省エネルギー対策関連事業

(1) 地球温暖化防止及び省エネルギー家電製品等の普及促進の取組

家庭部門での更なるエネルギーの有効活用を促進するため、関係工業会及び関係省庁・団体と連携して、以下の活動を行った。

- ①2008 年度（平成 20 年度）から製作を開始した省エネ家電等の情報提供冊子は、「2018 年度版スマートライフおすすめ B O O K」として、関係工業会、資源エネルギー庁及び環境省との連携により、40 万部製作し、家製協会会員会社、流通等への配布を行い、地球温暖化の現状と対策及び、省エネ家電・創エネ・蓄エネ等の情報提供を通じ、スマートライフの啓発を行った。なお、総発行部数も初版発行以来、11 年間で累計部数が約 516 万部となった。
- ②エコプロ 2018 に、家製協として単独ブース（15 小間）を出展し、地球温暖化の現状とスマートライフの役割をミニステージで紹介した後、大スクリーンとタブレットを使った対決型ゲームで、地球温暖化対策＝スマートライフ（創エネ・蓄エネ・省エネ）を学んでもらう消費者向けの啓発を行った。
- ③地球温暖化対策の普及啓発を目的として「C O O L C H O I C E 推進チーム」が 2016 年 5 月に設置された。その傘下で省エネ家電に関連する普及啓発を展開していく「作業グループ」に協会から委員を派遣し、家電業界としての協力を行った。
- ④2018 年度の一般消費者向け啓発 W e b サイト「省エネ家電 de スマートライフ」を運営すると同時に、最新の省エネ情報や地球温暖化防止対策の動向を盛り込んだ 2019 年度版のコンテンツを制作し、2019 年 4 月に公開した。

(2) 「エネルギーの使用の合理化に関する法律」等への対応

家庭部門での省エネルギーを更に強化するため、「総合資源エネルギー調査会省エネルギー・新エネルギー分科会の省エネルギー小委員会」及びその傘下のワーキンググループにおいて省エネルギー法に基づくトップランナー特定機器の追加や目標年度に到達した対象機器の基準改定等が審議されている。これらに関連する情報収集を図るとともに、業界横断的な課題整理や対応策の検討を行った。

(3)省エネルギーに関する対外協力と情報収集

「電機・電子温暖化対策連絡会」が進める「低炭素社会実行計画(2013年～2020年)」に委員を派遣し、家電製品に関する省エネ情報の提供を行うとともに、業界全体の施策・啓発活動について情報の共有を図った。

4. 製品安全関連事業

- (1)業界全体でのリスクアセスメントの一層の充実・強化に資するため「2018年度事故情報報告書」「2018年度リコール情報分析報告書」を取りまとめた。一般社団法人日本電機工業会、一般社団法人電子情報技術産業協会、一般社団法人日本冷凍空調工業会より事故情報データを提供頂き、家電業界全体としての分析、取り纏めを行った。
- (2)経済産業省「リコール実効性改善に関する検討会」に委員を派遣し、市場残存率を加味したリコールの達成度評価手法について業界意見を具申した。
- (3)市場残存率の算出にあたり、家電製品 16 品目について、全国 4 万名を対象に使用年数・買い替え状況を調査。さらに、内閣府消費動向調査の家電製品 7 品目の買換え処分年数データを活用して、残存率の算出を行い、報告書として取り纏めた。
- (4)経済産業省「電気用品安全法の手続き合理化等検討委員会」に委員を派遣し、直流機器の規制対象化や指定品目の見直し等に対して、業界意見を具申するとともに情報共有を行った。
- (5)経済産業省「高齢化社会における製品安全に関する課題調査」結果検討会に委員を派遣し、高齢者世帯における経年劣化事故の未然防止対策について業界意見を具申した。
- (6)消費者の安全確保を目的として行っている家電製品の赤外線リモコン誤動作防止対策に関して、外部からの問合せに対応するとともに、協会が管理するデータフォーマットのカスタムコード付与（割り当て）及び運用管理を継続的に実施した。

5. ユニバーサルデザイン技術関連事業

- (1)「アクセシブルデザイン（AD）体系的標準化委員会」に関係する I S O 国際提案・原案作成及び J I S 原案作成の各種委員会に参画し、家電業界からの意見を提出した。
- (2) I C T 機器（スマートホンや A I スピーカー）と連携する家電製品の急速な拡大を踏まえ、家電製品における操作性向上のための I C T 機器連携におけるアクセシビリティ配慮ガイドラインの作成を開始した。本年度は、障がい者団体への実態調査、連携機器の実態調査を実施し、今後のガイド作成に向けた課題の把握を行った。
- (3)ユニバーサルデザインに関する産学官の動向把握と最新情報の収集を目的に東北工業大学ライフデザイン学部の研究室との意見交換会を行い、報告書として取りまとめた。

6. 消費者啓発関連事業

- (1) 消費生活センター相談員向けに家電製品Q & Aサイトを開設した。従来は年1回小冊子として配布していたが、相談員の利便性の向上、製品情報の迅速な反映が可能となった。
- (2) 各地の消費生活センター、国民生活センターからの要請に応じて消費生活相談員向けの研修会及び情報交換会を全国5地区（東京、大阪、神奈川、岩手、静岡）10ヶ所にて実施し、計106名の相談員の参加を得た。情報交換会では、製品安全、ユニバーサルデザイン、省エネルギー、リサイクル、スマートハウスへの取り組み説明と消費者に分かりやすい啓発活動のあり方について意見交換を行った。
- (3) 地方自治体等からの講師派遣の依頼を受け、一般消費者向けに製品安全に関する啓発講座を実施し、全国5ヶ所（東京、広島、栃木、新潟、福島）計151名が受講した。また、地方自治体を訪問し最近の消費者行政について情報交換を行った。
- (4) 「ユニバーサルデザイン配慮家電製品情報」Webサイトの運営と障がい者団体への普及啓発活動を行った。

7. 消費者関連法務事業

改正民法（2020年4月施行）に係る家電業界への影響を分析し、賛助会員会社の実務面での活動が円滑に進むよう提言を行った。

8. アフターサービス関連事業

- (1) 安全点検技術講座や安全点検技術情報を掲載した販売店向けの安全点検技術関連のWebサイトの運営を行った。
- (2) 長期使用製品による経年劣化事故の未然防止活動の一環として、2018年11月の製品安全総点検月間に合わせ「家電製品愛情点検チェックリスト」（21万部）を、会員各社のアフターサービス網を通じて消費者に配布した。また、点検に関する啓発広告を「消費と生活」2018年11月号に掲載した。

9. 流通EDI関連事業

- (1) 家電業界での流通BMS対応として、次の取り組みを行った。
 - ① 流通ごとの拡張E-VANフォーマットのマッピング対応を進め、新たに1流通企業について流通BMS対応を行った。
 - ② BMS切替えを検討している流通企業の、BMS化に関する情報共有を図った。
- (2) 流通企業にて、販売時にメーカーからの納期目安が予め確認が出来ることで、販売機会ロスの削減に繋げることを目的に開始した「納期目安情報連携サービス」について、サービスの拡大を図るべく、未導入の大手流通に説明を行なった。また、製造業者1社が新規にサービスを導入、利用を開始した。
- (3) 物流情報に関する家電業界EDIの標準レイアウト策定に向け、必要項目の抽出と、メーカー・流通双方の要望項目等の確認を行った。
- (4) 受注自動化率の調査を行った。その結果、2018年11月の受注件数は約720万件で、受注自動化率は92%と目標の90%超を達成した。
- (5) JD-NET商品情報について、新規特性項目の追加、利用環境への対応、流通向けアンケートの作成を行った。利用環境への対応として、MicrosoftEdgeやGoogleChromeに対応し利便性の向上を図った（2019年4月より実施予定）。

10. 広報・協会運営関連事業

(1) 定期講演会の実施

賛助会員向けサービス向上の一環として、定期講演会を計6回開催した。初回の経済産業省商務情報政策局からの「家電の未来をうらなう」から始まり、法律の専門家からは「個人情報の制度と保護」について、流通からは「ECの動向」について、また業界に精通した報道関係者からは「家電業界の変遷史」など、多岐多様のテーマで講演会を企画し、年間延べ400人以上を動員した。そして最後は、気象庁による「2019年暖候期の季節予報解説」で締めくくった。

(2) 協会広報活動

- ① 賛助会員向けに毎月の「月刊AEHA通信」をメール配信し、各委員会の活動報告や業界関連の情報共有を定期的に行った。
- ② 協会ホームページでは、「会員専用ページ」の開設、また海外からのアクセスにも対応するために英語版「グローバルサイト」の創設を行った。
- ③ 協会パンフレットをリニューアル、表紙デザインを一新、且つ事業内容など従来の見開き4ページ型から6ページ型により情報量の充実を図り、且つコンテンツも写真・図表を増やし、ビジュアル的にも分かりやすい内容に改善した。

(3) 家電産業ハンドブック関連事業

賛助会員向けサービスの一環として2017年の家電業界の動向や家電に関する統計資料を掲載した「家電産業ハンドブック2018(平成30年)」を1,000部発行し、賛助会員に配布した。また、工業会の出荷統計以外のデータを掲載した抜粋版を作成し、協会サイトにて公開した。

(4) 家電業界関係者との交流会の開催

協会の活動にご支援をいただいている関係者への感謝と交流の集いとして、「第2回家電産業交流会」を2018年6月14日にザ・キャピトルホテル東急にて開催した。当日は、賛助会員はもとより、経済産業省をはじめとする関係省庁、消費者団体、流通団体、関係工業会など、家電産業に係わる関係者約250名が参加した。

Ⅱ．自治体支援事業

不法投棄される特定家庭用機器廃棄物の量を大幅に削減することを目的とした「不法投棄未然防止事業協力」、並びに、離島地域において排出等される特定家庭用機器廃棄物を指定引取場所まで輸送するために要する費用の削減を目的とした「離島対策事業協力」を以下のとおり実施した。

なお、事業の公正な運用を図るために第三者委員会を組織し、当該委員会が決定した政策の下で事業を実施する。

1．不法投棄未然防止事業協力の実施

特定家庭用機器廃棄物の不法投棄を未然に防止する事業及び不法投棄された特定家庭用機器廃棄物を回収し、再商品化等実施者に引き渡す事業を実施する又は実施しようとしている 71 市区町村に対し、事業の実例等の紹介やその他必要な情報の提供、事業の立案に対する助言を行うとともに、助成金の交付を行った。

また、2019 年度に助成金を交付する事業の公募を行い、第三者委員会で審議の結果、87 市町に助成金を交付することとした。

2．離島対策事業協力の実施

次に掲げるいずれかの事業を実施する又は実施しようとしている 14 市町村に対し、事業の実例等の紹介やその他必要な情報の提供、事業の立案に対する助言を行うとともに、助成金の交付を行った。

(1) 離島地域において特定家庭用機器廃棄物を引き取った又は回収した場所から指定引取場所までの輸送を効率的な方法により行い、再商品化等実施者に引き渡す事業

(2) (1) に掲げる事業を市町村の委託を受けていない第三者が行っている場合、その第三者に対して海上輸送に要する費用の全部又は一部に相当する額の補助金を交付する事業

また、2019 年度に助成金を交付する事業の公募を行い、第三者委員会で審議の結果、18 市町村に助成金を交付することとした。

3．市町村等が実施した事業及びその成果等についての評価の実施

(1) 不法投棄未然防止事業協力について、2016 年度に助成金を交付した 57 市町の事業及びその成果等について評価を行った。

(2) 離島対策事業協力については、2017 年度に助成金を交付した 14 市町村の事業及びその成果等について評価を行った。

4．事業を実施している市町村の視察等

4 道県、18 市町村を訪問し、事業協力の活動内容の紹介、事業の実施内容の視察等を行った。

Ⅲ．家電リサイクル券センター事業

2018 年度に製造業者等(指定法人を含む)により引き取られた特定家庭用機器廃物は次の通り。

(単位:万台)

品目	累 計	前年比
エアコン	340	120%
テレビ	293	116%
ブラウン管式	104	100%
液晶・プラズマ式	189	127%
冷蔵庫・冷凍庫	335	112%
洗濯機・衣類乾燥機	388	110%
合計	1,356	114%

2019 年 3 月末日現在、入会取扱店は 40,120 企業（前年度比 99%）、店舗数は 54,209 店（前年度比 100%）である。また、同時点の入会自治体は 540 団体（前年度比 129%）、加入製造業者等は 128 企業（前年度比 113%）となっている。

2018 年度は、取扱店等に対して合計約 1,319 万枚（前年度比 112%）の家電リサイクル券を納入した。このほか、郵便局用家電リサイクル券約 190 万枚（前年度比 107%）を約 22,800 局（前年度比 100%）の郵便局等に、自治体用家電リサイクル券は 45,350 枚（前年度比 255%）を上記の入会自治体にそれぞれ納入した。

1．家電リサイクル券システムの運営

- (1) 料金郵便局振込方式リサイクル券を全面改訂して、個人情報保護の為の券構成を変更や、記入方法説明のカラー化、処理手順の流れの表記など、分かりやすく利便性の向上を図った(2019 年 4 月～)。
- (2) 料金販売店回収方式リサイクル券の是正方法を改善して、指定引取場所で券の修正ができるようにし、利便性の向上を図った(2019 年 4 月～)。
- (3) 家電リサイクル券センターの W e b サイトのトップページに利用頻度の多いリサイクル料金検索と、指定引取場所検索のクリック窓を設けて、利用者の利便性を改善した(2019 年 4 月～)。
- (4) 製造業者等からの依頼に基づき指定引取場所の営業日カレンダーを家電リサイクル券センターの W e b サイトに掲載した(2018 年 4 月～)。
- (5) 取扱店の家電リサイクル券の適正運用を促進するため、主務省と連携してインターネット販売業者向け、および引越業者向けに主要都市でリサイクル券システムの講習会を実施した。

2．「合本（2019 年 4 月版）」の作成と配布

家電リサイクル券システム運用マニュアル、およびリサイクル料金（再商品化等料金）一覧表等をまとめた「合本(2019 年 4 月版)」を作成し、取扱店等関係先へ約 57 千部、郵便局等へ約 23 千部を配布した。この合本では、販売店用と郵便局用を共通にして一冊にまとめ、メーカーの検索性や料金表示を分かり易く改善した。また、ポケット版冊子(約 150 千部)は、品目（エアコン・テレビ・冷蔵庫・洗濯機）から検索できるように利便性の向上を図った。

3. 情報システムの改善

円滑かつ安定したシステム稼働のための推進策とセキュリティ確保のための安全策を実施した。また、取扱店に対し、Web から請求情報(エクセルデータ)を提供するサービスを 2018 年 7 月から開始した。

4. 業務委託料の清算

家電リサイクル券システム運営規程の定めに従い、2019 年 4 月末に業務委託料の清算を実施した。

IV. 指定法人事業

家電リサイクル法第 32 条第 1 項の規定に基づき、主務大臣より指定法人に指定された者として以下の事業を実施した。

1. 家電リサイクル法に基づく廃家電 4 品目のリサイクルに必要な行為の実施（家電リサイクル法第 33 条第 1 号、第 2 号、第 3 号関係）

(1) 家電リサイクル法第 33 条の第 1 号、第 2 号の規定に基づき、特定製造業者等から受託した廃家電 4 品目及び製造業者等が存在しない、または判明しない廃家電 4 品目について、リサイクルを実施した。2018 年度に指定法人が引き取った廃家電 4 品目は約 52 万台（前年度比 130%）となった。

(2) 特定製造業者等との契約状況は次のとおりである。

2018 年 4 月 1 日時点：75 社

2019 年 3 月 31 日時点：89 社

(3) 家電リサイクル法第 33 条第 3 号の業務は、同号に基づき主務大臣が公示した地域がないため、実施しなかった。

2. 廃家電品の排出並びに収集・運搬並びにリサイクルの実施に関する調査、普及及び啓発等（家電リサイクル法第 33 条第 4 号、第 5 号関係）

(1) 適正排出促進のための W e b サイト運営

個人向けに適正排出の方法を分かりやすく案内する「これで解決！家電リサイクル」について、説明を文章からイラストに変更する等の修正を行うことにより、利便性を向上させた。

閲覧者数は合計で約 180 万人（1 日当たり約 5,000 人）、閲覧頁数は合計で約 519 万 P V（1 日当たり約 14,000PV）と一定数を維持しており、正しい家電リサイクルの方法を案内するサイトとして定番化しつつある。引き続きアンケート結果等を踏まえながら内容の充実、利便性の向上を図っていく。

また、事業所で使用している家電 4 品目の処分方法は、個人が排出する場合とは異なる点があることから、事業者向けに適正排出の方法や留意点を分かりやすく案内する W e b サイトを新たに構築し、2019 年 4 月 1 日に公開した。

(2) W e b サイトへの誘導施策

適正排出を促進するために「これで解決！家電リサイクル」への誘導施策として、捨て方を調べている者に直接訴求する「リステイング広告」、広く排出者に訴求する「ラジオ広告」、「SNS を活用した動画配信」等を実施した。

V. 家電製品PLセンター事業

家電製品に係る紛争解決機関として、公正・中立・迅速な紛争解決を図った。また、関係機関との連携を強化し、情報開示と広報活動を行った。

1. 公正・中立・迅速な紛争解決

A D R 法に基づく法務大臣の認証を得た機関として、家電製品に係る紛争の公正・中立・迅速な解決に努めた。

2018 年度の相談等受付件数は、1,960 件（前年度比 105%）であった。そのうち、斡旋手続を行った案件は 2 件であった。

内容別相談等受付件数では、全体の件数が増加している中、拡大損害事故相談が 139 件（前年度比 75%）と減少した。また、相談者別相談等受付件数は、一般消費者 1,228 件（前年度比 113%）、事業者 51 件（前年度比 134%）、行政 651 件（前年度比 93%）、その他 30 件（前年度比 67%）であった。

2018 年度に受け付けた斡旋手続 2 件のうち 1 件については、事業者側が斡旋不応諾となり手続を終了し、残り 1 件については、両当事者が斡旋案に合意し手続終了となった。

(1) 内容別相談等受付状況

	受付件数	前年度比	構成比
拡大損害事故	139 件	75%	7.1%
非拡大損害事故	123 件	105%	6.3%
損害事故相談	262 件	86%	13.4%
一般相談	1,696 件	108%	86.5%
相談案件計	1,958 件	105%	99.9%
斡旋案件	2 件	100%	0.1%
合計	1,960 件	105%	100.0%

(2) 相談者等別相談等受付状況

	受付件数	前年度比	構成比
一般消費者	1,228 件	113%	62.7%
事業者	51 件	134%	2.6%
行政	651 件	93%	33.2%
その他	30 件	67%	1.5%
合計	1,960 件	105%	100.0%

2. 情報開示

(1) 年次報告書及び月次インフォメーションによる情報開示

Web サイトに「2017 年度年次報告書」を 7 月に掲載するとともに、毎月月初に月次の「インフォメーション」として、相談受付状況等の情報開示を行った。

(2) 関係工業会等への情報提供

関係工業会との連絡会を開催し、製品別相談状況等の情報提供を行うとともに、重要な事故相談については、発生の都度、情報提供を行った。

3. 広報活動及び関係機関との連携強化等

(1) 消費生活センターや関係工業会等との連携を強化

消費生活センター等の関係機関との交流会を通じて、当センターの事業内容を周知し、一般消費者からの相談に対する連携強化を図った。また、関係工業会の研修会や当協会の製品安全委員会等を通じて、当センターの事業内容を紹介し、事業への理解を深めた。

(2) Webサイトを刷新

当センターの概要を紹介するWebサイトを刷新するとともに、スマートフォン版を新設し、閲覧性の向上を図った。



《パソコン版》



《スマートフォン版》

(3) 新案内リーフレットをWebサイトに掲載

一般消費者や消費生活センター等向けに、当センターの概要を分かりやすく紹介した新案内リーフレットをWebサイトに掲載した。



《新案内リーフレット》

(4) 電話での受付時間を延長

相談者の利便性の向上を図るため、16:30 で終了していた受付時間を、2018 年 4 月 1 日より 30 分延長し、9:30 から 17:00 までの対応に変更した。

VI. 資格審査認定事業

向こう 10 年間に亘る持続的成長を主題とする新・中期計画(2017 年度～2019 年度)の中間年にあたる 2018 年度(平成 30 年度)は、導入後 3 年目を迎える「スマートマスター」と受験者が増加に転じた「家電製品アドバイザー(以下「アドバイザー」という)」の好調な受験意欲をいかに持続し、発展させるかが課題であった。とりわけ、家電関連業界の受験需要が一巡しつつあるスマートマスターを住宅、電力・ガス等のスマートハウス関連業界へ横展開することを最重点課題とし、各種の取組みを積極的に展開した。また、一方、合理化施策の継続テーマである「文書管理システムの再構築(持たざるシステムへの移行)」に取組み、2019 年度からの本番導入に目処をつけることができた。

なお、2018 年度の K P I (Key Performance Indicator) として「受験者数(=受験料収入)」、「資格更新率(=更新料収入)」はすべて目標値を達成することができた。なかでも年間受験者数 27,263 人は、現行制度発足来(2001 年度～)最大値であった。

<主 な 事 跡>

■スマートマスター5000 人突破記念式典(2018 年 5 月 21 日(月) 於) 電が関イノホール)



第 31 回全国統一試験(2016/9 月)より導入したスマートマスターは、第 34 回試験(2018/3 月)までの 4 回の試験により、5000 人を超える合格者を生み出した。この記念式典では、積極的にスマートマスターの育成に取り組んだ法人 6 社を表彰するほか、アンバサダーとして家電女優・奈津子さんを任命披露した。

■過去最高の年間受験者数(27,263 名)を記録



スマートマスター導入による受験者数の純増に加え、アドバイザー受験を促進する効果を発揮した。とりわけ、家電販売チャネルの多様化を背景として、異業種からの受験者が増加した。

■学習テキスト フルラインアップ発刊



合理化の観点から 2017 年版の製作を見送ったエンジニアのテキストを含め、2018 年度はアドバイザー、スマートマスターについてすべてのテキストを執筆・編集し、計画的に発刊した。テキストのほか問題集(3冊)を含め、総発刊数は 32,500 冊にのぼった。

■スマートマスターの広報活動を積極展開

上半期は、住宅・エネルギー関係法人のミドル以上を主対象としたターゲティング広告を実施。また、下半期は「週刊ダイヤモンド新年合併特大号(12/22 発売)」に特集を掲載し、該当ページを抜刷りにして普及用資材として活用している。



KPI (目標数値の結果)

(1) 資格試験 (受験申請者数)

単位: 件

	実施時期	第 35 回試験 2018 年 9 月	第 36 回試験 2019 年 3 月	計
アドバイザー		11,880	10,760	22,640
エンジニア		519	536	1,055
スマートマスター		1,762	1,806	3,568
計		14,161	13,102	27,263
計画比		145.2%	147.2%	146.2%

注) 上表のアドバイザー、エンジニアの数値にはエグゼクティブチャレンジの受験申請数を含む。

(2) 資格更新 (資格更新申請数 及び 更新率)

単位: 件・率

	2018 年 11 月更新	2019 年 5 月更新	計
アドバイザー	3,466 (70.9%)	2,981 (72.4%)	6,447 (71.6%)
エンジニア	1,500 (66.2%)	1,110 (68.1%)	2,610 (67.0%)
計	4,966 (69.4%)	4,091 (71.1%)	9,057 (70.2%)
計画比 (更新率ベース)	+9.4%	+11.1%	+10.2%

補足) 上表の 2019 年 5 月更新の数値は同年 3 月末時点の数値であり、最終の数値ではない。

【5】附属明細書について

2018 年度事業報告には、「一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則」第 34 条第 3 項に規定する「事業報告の内容を補足する重要な事項」が存在しないので附属明細書は作成しない。