

## 家電リサイクル料金の過大な請求について

東京ガスリビングライン株式会社

東京ガスリビングライン株式会社は、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<sup>※1</sup>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3月31日まで、ルームエアコンならびに衣類乾燥機のリサイクル料金について、一部のお客さまに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) ①リサイクル料金改定概要(税込)

| 機器名     | 製品群 | 2013年4月<br>本体価格改定 | 2014年4月<br>消費税分改定 | 2015年4月<br>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           |
|         | 電気  | 1,575 円           |                   | 1,404 円           |
| 衣類乾燥機   | ガス  | ※改定無し             | 2,592 円           | 2,592 円           |
|         | 電気  | 2,520 円           |                   | 2,484 円           |

##### ②具体的な過大請求の内容

- ・2013年度に排出されたルームエアコン・衣類乾燥機に、一部で2012年度以前の

リサイクル料金を誤って適用し誤請求、および、衣類乾燥機リサイクル料金をルームエアコンリサイクル料金を誤って適用し誤請求。

- ・同様に、2014年度に排出されたルームエアコン・衣類乾燥機に、一部で2012年度のリサイクル料金を誤って適用し誤請求、および、衣類乾燥機リサイクル料金をルームエアコンリサイクル料金を誤って適用し誤請求。
- ・同様に、2015年度に排出されたルームエアコン・衣類乾燥機に、一部で2012年度および2014年度リサイクル料金を誤って適用し誤請求。
- ・2013年度と2014年度に、一部でルームエアコン1台に対し、2台分のリサイクル料金を誤請求。
- ・2013年度から2015年度に、一部でリサイクル料金を認識せず、独自で料金設定を行い誤請求。

(2) 過大な請求の件数と金額

・件数 344件 ・総額 308,803円

<店舗別内訳>

| 店舗名           | 件数   | 金額       |
|---------------|------|----------|
| 東京ガスライフバル東大田  | 115件 | 110,111円 |
| 東京ガスライフバル東世田谷 | 64件  | 33,835円  |
| 東京ガスライフバル東江東  | 44件  | 32,394円  |
| 東京ガスライフバル南板橋  | 64件  | 63,327円  |
| 東京ガスライフバル川崎   | 49件  | 67,516円  |
| 東京ガスライフバル相模大和 | 8件   | 1,620円   |
| 合計            | 344件 | 308,803円 |

(3) 過大な請求を行った期間

2013年4月1日～2016年3月31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.tg-livingline.co.jp/>>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月及び2015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、一部の従業員において、リサイクル料金の認識不足により独自料金を設定し、過大な請求を行なっておりました。加えて、一部のお客さまに対し、台数を誤って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するとともに、当該システムの利用を徹底し、更には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. お客さまの問い合わせ先

#### (1) 電話番号

| 店舗名           | 電話番号             |
|---------------|------------------|
| 東京ガスライフバル東大田  | 03 - 3776 - 6631 |
| 東京ガスライフバル東世田谷 | 03 - 3424 - 2011 |
| 東京ガスライフバル東江東  | 03 - 3635 - 4126 |
| 東京ガスライフバル南板橋  | 03 - 3958 - 2181 |
| 東京ガスライフバル川崎   | 044 - 210 - 2626 |
| 東京ガスライフバル相模大和 | 046 - 275 - 3313 |

(2) 受付開始日 5月26日(木)

(3) 受付時間 6月7日(火)まで 午前9時から午後5時(土日祝含む)  
6月8日(水)以降 午前9時から午後5時(土日祝除く)

以上