

指定ごみ袋（燃やせるごみ・生ごみ用）の不具合品対応について

1 現在の対応状況

(1) 不具合品の交換対応

不具合品の現品が手元にある方を対象に、販売店、製造事業者及び市が交換に応じている。

対応窓口	対応内容	交換数 (H29.1.31 現在)
販売店	レシートと現物を確認し個別に交換	538 組
製造事業者	市民からの連絡や持込みを受けて個別に交換	1,131 組
生活環境課	(交換の際に氏名・住所・購入時期・購入店名等を確認)	437 組
合計		2,106 組

※ 不具合品現品の残枚数が 10 枚未満であっても、良品 1 組（10 枚入り）単位で交換している。

※ 不具合品の推定流通量（約 44,000 組）に対する交換数の割合は約 5%となっている。

※ 販売店在庫の回収分（約 40,000 組）と個別交換分（2,106 組）は、すべて製造事業者が負担し良品を補填している。

(2) 再発防止策等

① 製造段階における改善策（実施済み）

- 原料配合に合わせた調整と点検の徹底、原料配合を変更した場合のサンプル品の事前提出の義務付け
- 完成品を実際に広げて使用に耐え得る状態かどうかを確認する官能検査（実際の使用を想定し、「袋を膨らませる」「持ち手部分を持って外側へ引っ張る」など）を追加
- 完成品の性能評価検査の実施回数を、これまでの契約ごと（3 か月に 1 回）から納品ごと（毎月 1 回）に増やすとともに、検査対象品目を燃やせるごみと生ごみ用の各 1 種類の抽出実施から、全 7 種類の抽出実施に拡大

② 市の検収段階における改善策（実施済み）

- 納品時の検収項目にも官能検査を追加

③ 不具合品発生時に備えた改善策（新年度発注分より実施予定）

- 製造時期を外袋へ表示
- 問い合わせ先を、これまでの外袋に加え、個別の袋にも表示

2 問い合わせ等の状況（昨年 12 月の公表から平成 29 年 1 月末まで）

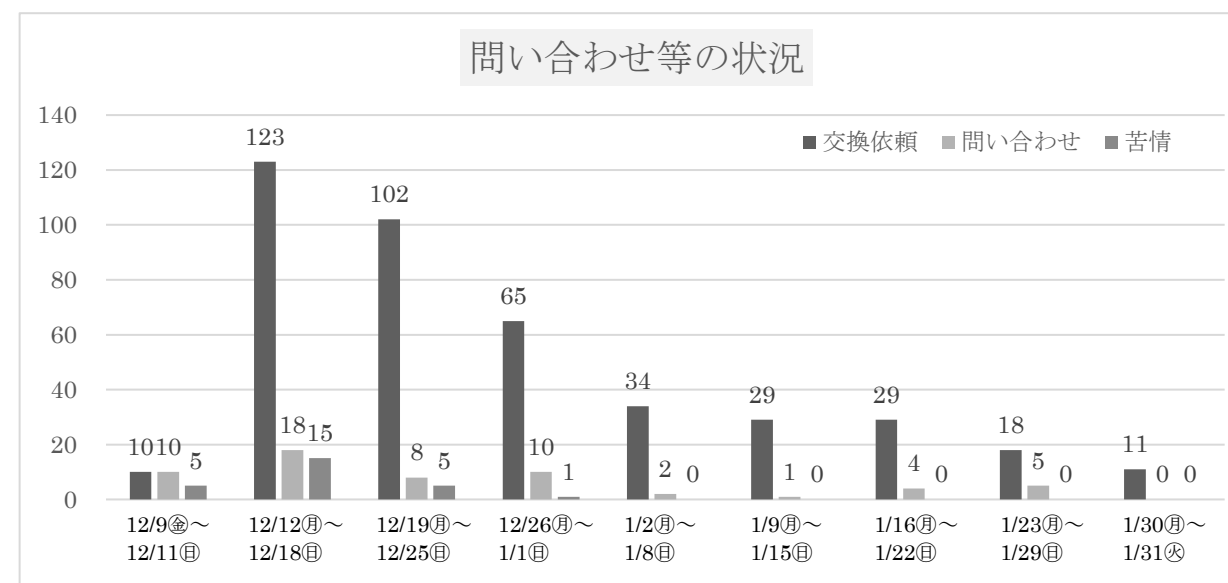
区分	件数	割合
交換依頼	421 件	(83%)
問い合わせ	58 件	(12%)
苦情	26 件	(5%)
合計	505 件	(100%)

[問い合わせの内容]

- 交換方法の確認 35 件
- 手持ち現品が不具合品かどうかの照会 11 件
- 不具合品があった旨の情報提供 12 件

[苦情の内容]

- 現品がなくても交換すべき 15 件
- 全戸配布すべき 1 件
- 使用できるものもすべて交換すべき 1 件
- 公表時期が遅い 5 件
- 製造工程等の問題への指摘 4 件



3 今後の対応

(1) 広報上越とホームページによる再周知

不具合品発生について改めてお詫びするとともに、交換対応について再周知し家庭での買い置き分についての確認と交換を促す（広報上越 2 月 15 日号に掲載予定）。

(2) 現品が手元にない方への対応と実施事業について

- 現品が手元にない市民への対応を求める意見があるものの、不具合品を購入した事実を過去に遡って確認することは極めて難しいこと
- 現品を持たない方からは、テープなどで補修しながらも使い切ったという声も多く、不具合品の多くが本来の用途であるごみ袋として使われたと推察されること
- 一方、「指定袋を二重にした」、「ごみ出しを小分けにした」、「破れた袋を一部廃棄した」との声もあり、ごみ袋として使用できなかった分のごみ処理手数料が市の歳入になったと考えられるが、その額の推計は困難であること

⇩ このような状況を踏まえ

◎ ごみ処理手数料を財源として実施している、子育て世帯へのごみ袋支援制度を拡充する。

具体的な事業内容は以下のとおり。

子育て世帯へのごみ袋支援制度の拡充

内 容：子育て支援として無償配布している「おむつ用ごみ袋引換券」のサイズを、10ℓから 20ℓに拡大する。

実施時期：平成 29 年度より

※利用者の一部から容量拡大の要望があることから、平成 30 年度以降も継続実施とする。

事業費：約 6,000 千円（ごみ処理手数料の歳入減による）