

## 回答結果一覧

調査内容：ヤマダ電機の家電処分に関する調査

# ヤマダ電機の家電処分に関する調査報告書

2023 年 11 月 21 日 不用品回収の教科書編集部

標記の件について以下の通り調査を実施しましたので、結果を報告します。

## 1.調査目的

ヤマダ電機で実際に家電を処分した方の評価を調査し、利用を検討している方に向けてメディアを通して調査結果を発信することを目的とする。

## 2.調査期間

2023 年 10 月 29 日~2023 年 11 月 2 日

## 3.調査方法

WEB アンケート調査 ([クラウドワークス](#))

## 4.調査対象者

男女 109 名

## 5.調査人数

109 名

## 6.調査実施者

不用品回収の教科書編集部

## 7.調査結果

質問 1：性別を選択してください

|    |       |
|----|-------|
| 総数 | 109 名 |
| 男性 | 49 名  |
| 女性 | 60 名  |

質問 2：年齢を入力してください

## 回答結果一覧

調査内容：ヤマダ電機の家電処分に関する調査

|      |       |
|------|-------|
| 総数   | 109 名 |
| 10 代 | 2 名   |
| 20 代 | 13 名  |
| 30 代 | 36 名  |
| 40 代 | 35 名  |
| 50 代 | 19 名  |
| 60 代 | 14 名  |

質問 3：ヤマダ電機で何を処分したことがありますか？（複数選択可）

|       |     |       |
|-------|-----|-------|
| 総数    | 124 | 100%  |
| エアコン  | 13  | 10.4% |
| スマホ   | 4   | 3.2%  |
| テレビ   | 21  | 16.8% |
| パソコン  | 24  | 19.2% |
| 冷蔵庫   | 18  | 14.4% |
| 掃除機   | 5   | 4.0%  |
| 洗濯機   | 20  | 16.0% |
| 炊飯器   | 6   | 4.8%  |
| 電子レンジ | 6   | 4.8%  |
| その他   | 8   | 6.4%  |

質問 4：その他を選択された方は品目名を記入してください

|     |              |
|-----|--------------|
| その他 | 小型ワインセラー     |
| その他 | インクジェットプリンター |
| その他 | レーザープリンター    |
| その他 | IH クッキング     |
| その他 | プリンター        |
| その他 | オーディオプレイヤー   |

## 回答結果一覧

調査内容：ヤマダ電機の家電処分に関する調査

|     |     |
|-----|-----|
| その他 | 未回答 |
| その他 | 未回答 |

質問 5：処分費用はいくらかかりましたか？

|                |         |
|----------------|---------|
| 総数             | 109 名   |
| 無料             | 53 名    |
| 1,000～2,000 円  | 9 名     |
| 2,000～4,000 円  | 20 名    |
| 4,000～6,000 円  | 19 名    |
| 6,000～8,000 円  | 5 名     |
| 8,000～10,000 円 | 2 名     |
| その他            | 未回答 1 名 |

質問 6：どのような方法で家電を処分しましたか？

|         |       |
|---------|-------|
| 総数      | 109 名 |
| 店頭へ持ち込み | 56 名  |
| 自宅の訪問回収 | 42 名  |
| 下取り・買取  | 8 名   |
| 宅配回収    | 3 名   |

質問 7：サービスを利用したのはいつですか？

|             |       |
|-------------|-------|
| 総数          | 109 名 |
| 半年前         | 30 名  |
| 半年から 1 年未満  | 21 名  |
| 1 年から 3 年未満 | 32 名  |
| 3 年から 5 年未満 | 16 名  |
| 5 年から 7 年未満 | 5 名   |

## 回答結果一覧

調査内容：ヤマダ電機の家電処分に関する調査

|          |    |
|----------|----|
| 7年から9年未満 | 1名 |
| 9年以上前    | 4名 |

質問8：実際にサービスを利用して良かった点と悪かった点を記入してください

| 記述式  |
|--|
| 良かった点は予約なしに店頭を持っていっても対応してくれるところ、悪かった点は伝票が宅配便の手書き伝票の用紙なので保存がしにくいところ。  |
| 良かった点は予約をしないで、曜日にも気にせず処分でできたこと 悪かった点は、特にないです。とても親切にご対応いただきました  |
| 悪い点は店舗に持込という面倒。店員さんが丁寧。  |
| 良かった点は、商品購入と同時の入れ替えだったので一日で済んで、回収もしてもらえたこと。悪かった点は特にはなかった。  |
| 良かった点は、店員さんに聞いたらスムーズに案内していただいたので、スムーズに進められたことです。悪かった点は、大きい家電で使用して1年経ってなかったのでもう少し買取金額が大きかったら良かったなと思いました。      |
| 良かった点としては自宅まで不用品を取りに来てくれるのでそのため、大きなサイズでも、依頼すれば自宅まで引き取りにきてもらえること。また悪かった点としてはあまり古いものがある場合、買い取ってもらえないことがあることです。 |
| 良かった点はいらなかったのを処分できたこと、悪かった点はない   |
| 良かった点は作業スピードが早かったこと、悪かった点は時間を指定できなかったことです。   |
| 良かった点は、近かった点で、悪かった点は、高かった点。  |
| 戸建ての2階から撤去してもらったので、自分で粗大ゴミで出すより手間もかからず良かったです。無料で引き取れると最初話していたのですが、我が家の冷蔵庫は対象外でした。                            |
| ブラウン管のテレビが故障し、処分に困っていたところヤマダ電機で回収サービスをやっていることがわかり、お願いすることができて良かった。悪かった点は、回収をやっているかどうかがわかりにくいこと。              |
| 良かった点は保証サービスを利用させてくれました  |
| 無料であることが一番嬉しいです。私の場合、新品購入したので、引き取ってもらったのかもしれませんが、本来リサイクル料がかかるとおもいます。   |
| 良かった点は、購入した新品の設置のついでに持って行ってもらったこと。悪かった点は、リサイクル費用や運搬料がかかってしまうこと。  |
| 良かった点は、下取りが安く買えた。悪かった点は、他の店が下取りが高かった。  |
| 必要書類に記載するだけで、スムーズに作業は終わりました。   |
| 良かった点は、手間かからず書類を記入するのみで回収と処分してくれたこと。悪かった点は、特にないが、もっと回収サービスをしていることを宣伝して欲しい。                                   |
| 良かった点は下取りしてくれ、予想以上に高かった。悪かった点は混雑してからか、一週間くらい待たされたこと。   |
| 良かった点は、従業員の方が迅速に動いてくださったこと。悪かった点は、下取りの話し合い中に電話が来た際に、「失礼します」とも言わずにすぐ電話を取り始めたこと。                               |
| 特に良い悪いはありません。新規購入分をしっかりと設置、古いものを回収していただければいいと思います。以前適切に対応してくれたので大変よかったです。                                    |
| 良かった点は自宅まできて回収してくれるところ、悪かった店は特にありません。  |
| よかった点は無料で処分できたこと、悪かった点は買い替えをしつこく勧められたこと  |
| 普通に購入した新しい洗濯機を設置して、古い洗濯機を引き上げていったので良い点も悪い点もありませんでしたが、引越し時に洗濯機を設置した引越し業者に比べて作業と養生が雑で家に傷がつかないか心配でした            |
| 良かった点は、有機ELテレビでも引き取って処分してくれたこと。悪い点は、もう少し安く処分出来たらよいと感じた。  |

## 回答結果一覧

調査内容：ヤマダ電機の家電処分に関する調査

|   |
|---|
| 良かった点は引き取りの料金が無料だったのと、ベランダからの引き取り作業でしたが窓枠部分に段ボールを敷いてくれたりと配慮がありました。悪かった点は時間指定が出来ない事です。購入した店と配達担当は別なので何時に来て欲しいという希望は通りませんでした。なので仕事を休んでいつ来るか分からず1日待機する事になりました。 |
| 良かった点は回収だけでなく、下取りしてもらったことかできて良かった。悪かった点は回収はできるが下取りができなければ費用がかかると言われ、当日までどちらか分からないため不安だった。   |
| アパートまで回収に来てくれる点が良かった。思っていたより料金が高かったのが悪かった。  |
| 良かった点は、労力を使わずに処分してもらえたことです。新しいものを購入すると、まだ動く洗濯機を買取することで処分費が無料になる、という名目で持って行っていただきました。悪かった点は、あえて言うなら買取価格が10円だったことです。古い洗濯機だったので妥協できる範囲ではありました。                 |
| 処分に困っていたので無料で回収してもらえて助かった。悪い点は特になし。   |
| 持って行ってすぐに終わったので手軽で良かったです  |
| 良かった点は、店舗駐車場に引き取り窓口があり家電を運ぶ距離が短かったところです。悪かった点は、電話で型番等や機種を伝えて引き取ってもらえるか確認したり、口頭でのやりとりをやや面倒に感じました。  |
| 良かった点は、処分代がとられず、下取りとして処理してくれたことです。作業が素早く丁寧でした。悪かった点は、書類を数種類書いたことです。免許証も見せました。   |
| 良かった点はすぐ引取りしてくれたこと、悪かった点は思ったより処分費が高いこと  |
| 良かった点はどこで処分するか分からなかったのが、ありがたかったです。悪い点はどのように再利用するのか知りたかったです。   |
| 良かった点は、新しいものを購入すれば0円で引き取ってもらえたので良かった。悪かった点は特にありません。   |
| 良かった点は新しいクーラーの取り付けと同時に取り外して持って行ってもらったこと、悪かった点は特になかった。   |
| 良かった点は、自分で処分せずに済んだので楽だった。悪かった点はなし   |
| 良かった点は速やかに対応してもらいました。悪かった点は少し値段が高かったです。   |
| 設置と同時に引き取ってくれるため、時間やお金の無駄がなく助かる。ただ、当日くる人によっては、運び出し作業が乱暴な方もいて、クロスに傷がつかないか心配でした。  |
| 予想よりも待たずに対応してもらえてお金もかからず良かった  |
| 使えなくなったテレビを処分してもらったので、部屋が片付き良かったです。悪い点は、思い出せません。  |
| 必要のないものをさっさと持って行って助かりました。悪い点は特にないです。  |
| 元々近所にあった店舗を利用したので買い替えだったので近場で簡単に済んだことが良かった。   |
| 良かった点は思ったより高額だった。悪かった点は買取時、査定に時間がかかり過ぎ。   |
| 悪かった点は配送までに数日待ったこと。良かった点は重たいものを持ち帰らずに済んだこと。   |
| 良かった点は商品購入で処分が無用のキャンペーンがあった点。悪かった点は実際に店舗まで処分品をもっていかないといけない、車がない人には辛い点。  |
| 良かった点は、購入品との交換のため冷蔵庫を使えない時間が最短な事と、手続きが簡単だったことです。悪かった点は回収日の指定のみで時間の指定はできなかったことです。時間は前日の夕方に連絡がきました。   |
| 昨日、廃棄できたし、家電の処分方法に悩まなくて済んだ。   |
| どこも買い取ってくれない大きなデスクトップPCを無料で・自宅にいたまま処分できてよかった。特典でポイントももらえた。  |
| 良かった点は、不要なものを迅速に処分できたこと。悪かった点は、回収コストが少し高いと感じた。半額以下が妥当と考えます。   |
| 良い点は処分に悩まなくていいこと。悪い点は特に思い当たらない。   |
| 良かった点は2000円で処分できたことです。悪かった点は処分だけだったので、若干嫌な顔されました。   |
| 良かった点は自分で持ち込まなくても取りに来てくれた。悪かった点はもう少し安くてもよかったかなと思いました。   |
| 良かった点は他の店よりも安かった。悪かった点は特に無いがもっと安ければ嬉しいとは思った   |
| シンプに使いやすい!処分費が高い感じがした   |
| 処分する費用はかからず良かった。古い製品だったので買い取り価格はつかないのが残念だった。  |
| 良い点は1200円分のポイントをもらえた。悪かった点は無い。  |

## 回答結果一覧

調査内容：ヤマダ電機の家電処分に関する調査

|  |
|--|
| 良かった点は、不用品回収にかかるお金を節約できたことです。悪かった点は、買取金額が1000円と安くメルカリ等で売った方が手元に残るお金が多かったかなと思いました。  |
| 良かった点は親切にただで引き取ってくれたこと、しかも2回目は壊れてるのに100円もらえたこと、悪かった点は思いつかないです。   |
| 良かった点は安くしてくれたところ。悪かった点は無料の予定が説明不足で当日支払いが少しあったところ。  |
| わざわざ処分費用を払う必要がなかったのよかったです。   |
| 買ったついでなので、持っていってもらって助かりました。  |
| 良かった点は一度で済んだことと悪かった点は価格が低い   |
| 良かった点は購入と同時に手軽に処分できた事です。悪かった点はプリンターが1000円かかってしまった事と、パソコンの個人データ消去に関して少し不安があった事です。ヤマダ電機のパソコンデータ消去専門の工場に自分で宅配で送る事もできた事を後で知りました。 |
| 良かった点はブラウン管テレビでしたが処分対応していただけるということであっさりとした点です。悪かった点は処分コーナーが遠かった点です。台車を借りに行きましたが往復は大変でした。                                     |
| 良かった点は無料で処分できた点、悪かった点は処分までだいぶ待たされた点。   |
| 良かった点は無料で引き取ってくれるので助かります。悪かった点は時間通りに来ないので困ります。   |
| 店員の対応が良く良かったです。ネットで知らない業者に頼んだ場合トラブルになる可能性があるので、家電量販店が一番安心できます。実際引き取り無料と案内しながら処分利用金(高額な)を請求された知人がいましたので安心できます。                |
| 良かった点は、古い冷蔵庫と新しい冷蔵庫の入れ替えをお任せできたこと。悪かった点は、購入したので引取り費用は0円だったら更に嬉しかったな...と思った。  |
| 冷蔵庫買い替えになり、古い冷蔵庫処分に困るので引き取って貰えて助かった。   |
| 予約なしでも手際よく対応してもらえ、パソコンのデータ消去も責任をもって行うと確約してもらえたこと   |
| 粗大ごみに出す手間が省けた。悪かった点は特にない。  |
| 良かった点はー設置から回収まで物凄く早かった。悪かった点はー送料がヨドバシより高い(でも総計ではヤマダ電機の方が安かったです)  |
| 良かった点は壊れた商品でも処分にお金が掛からなかったこと、悪かった点は購入時に自分で商品を持ち込む必要があったこと。   |
| 自宅まで回収してくれるのはとても楽で助かる。   |
| パソコン処分はデータ破棄を頼むとかなり高くなり、不満でした。   |
| かなり古い型でしたが買い取っていただけたのが良かった点で、悪かった点はもう少し高く下取りしていただきたかったという点になります。   |
| 手軽に利用できたけど、高いなあとおもった   |
| 処分に困っていたので、信頼できる家電量販店で処分できた事は安心できるので良かったと思っています。   |
| 良かった点は無料だったことです。悪かった点は持ち来ないと行けない事です。   |
| 良かった点はすぐに手放せたことであり、悪かった点は廃棄に伴う費用が余計に発生したことでした。   |
| 自宅に回収に来てくれ、わざわざ持っていかなくていいので楽でした。   |
| 良かった点は、店頭持ち込みで面倒な手続きなくすぐに引き取って貰えたこと、悪かった点は、電子レンジが思った以上に重くて持ち込むのに大変苦労したこと。  |
| 良かった点：買取に当たって、パソコンの状態確認などで時間を要さなかったこと。悪かった点：長く使っていたパソコンでそれなりに愛着があったものの、帰ってきたのが500円ぽちだったこと。パソコンを渡した次の瞬間には500円が帰ってきたような感覚でした。  |
| 良かった点はー下取り価格が思ったよりも高く、頑張ってくれたんだろうなと思ったこと。悪かった点はーちょうど繁忙期の配送順番待ちの関係で曜日時間指定がし難かったこと。  |
| 良かった点は自宅まで回収してくれたこと。悪かった点は思ったより費用が高かったこと。  |
| 良かった点は処分費がかからなかった。悪かった点は持ち込みに手間がかかった   |
| よかった点は自宅にしながら処分してくれること。とても楽。悪い点はその分送料がかかる。   |
| 良かった点は家から近くてスピーディーだった。悪いところはありません。   |

## 回答結果一覧

調査内容：ヤマダ電機の家電処分に関する調査

|  |
|--|
| 良かった点は楽に家電を処分できた点。悪かった点は家電リサイクルという性質上か、どの電気店もリサイクル料金+運搬収集料金がそんなに変わらなかった点。  |
| 良かった点は無料で引き取ってくれた。悪かった点は交換の際少し掃除をさせてくれる時間がほしい  |
| お店に持っていけばすぐ引き取りしてくれるので自分では何もすることありません。   |
| 良かった点はその場であっさり引き取ってくれた点です。悪かった点はスマホ引き取りには値段がつかない点です。   |
| パソコンの処分が無料でしてもらい、データ破棄のこともありがとうございます。  |
| 良かったのは丁寧に作業してくれたこと。悪かったのは料金が少し高い。  |
| 良かった点は、自分で処分場へ持って行くのは大変だったので、その手間が省けたこと。運搬代は費用のうちの2200円だったので良心的だと思いました。悪かった点は特にはないのですが、あえて言うなら、古いものの処分だったので下取りは無理で処分費を払うつもりでいたのですが、「下取り・買取」と聞いていますと言われ一瞬期待を持ってしまったことでしょうか。多分買取ができるならと気を利かせてくれたのだと思うので、それはそれでありがたいとも思っていますが、購入時に引取品の製造年月日を入力する欄があれば、そういう行き違いはなかったのかなと思いました。 |
| 良かった点はスムーズな回収、取り付けだったので時間がかからなかったこと。残念だったのは、もしかしたら買取額がつかかもしれないと言われていたのに古いからと言ってつかなかったこと。   |
| よかった点は処分に困っていたが安い費用で処分出来た。悪かった点は持ち込みだった  |
| よかった点は不要になったものをタダで回収してもらえた。悪かった点はありません。  |
| 良かった点は購入した翌日には商品の搬入と古い家電の回収をしてもらえたので、対応が早くて助かりました。悪かった点は少し手数料がかかるところです。  |
| ヤマダ電機で買い替えした際に古い物を引き取ってくれることを知りました。良かった点は無料で引き取ってくれることです。悪かった点は下取りで買い取りしてくれる店舗もあったようで、できたら下取りで値引きしてほしい点です。   |
| 良かった点は自宅で渡せたことです。悪かった点はありません。  |
| 良かった点はすぐ店舗に持ち込んで簡単に処分できること。悪かった点は処分費用がそれなりにかかってしまうところ。   |
| 良かった点は古い電子レンジでも下取りしてもらえた、悪かった点は金額が高くなかった   |
| 良かった点は粗大ゴミ代がかからなかったこと。悪かった点は対応したスタッフがやや雑だったことです  |
| 電化製品は粗大ゴミでは出せないで、量販店を利用する事で助かります。それに担当者の対応がシンプルで丁寧でしたので良かったです。   |
| 良かった点はスタッフの対応が誠実で安心できたこと、悪かった点は数時間以上かかり待たされた感があったこと。   |
| 良かった点 下取りサービスと併用できました 悪かった点 とにかく重かった   |
| よかったところは、アパート3階に住んでいるので取りに来てもらえてとても助かった。悪かったところは、引き取りの日程決めがあまり融通がきかなかった。   |