



「レジ袋有料」の店がある日突然…!

## イトーヨーカドー 無料化騒動 顛末記

クリーンむさしのを推進する会  
志賀 和男

東京都武蔵野市にある大手スーパーマーケットのイトーヨーカドー武蔵境店は、昭和40年代より出店されており、武蔵境を中心とした武蔵野市西部地域の拠点となるスーパーマーケットで、近隣地域からの買物客も多数来店している。

さて、このイトーヨーカドー武蔵境店で最近、すっかり定着した「有料レジ袋が突然無料化される」という騒動が起こった。同店（イトーヨーカドー全店）では2年前に、それまでのレジ袋辞退者に値引きする方式から、既に西友などで実績を上げているレジ袋要求者に袋代として2円課金する方式に変更した。

この変更直後は、値引きから課金となり多少の消費者の戸惑いはあったようだが、これは間もなく収まり、辞退して2円の課金を回避するためマイバッグ持参の方向に大半の消費者は動いていった。同店には私自身も時々買物をするが、最近のレジ周りを見ると辞退者が完全に主流となっている。

それではその騒動について報告したい。無料化はゴールデンウィークの5月1日に全く前触れもなく突然起こった。同日より写真のようなレジ袋無料の告知がレジ周りに掲げられた。そこで、レジの女性に聞いてみたところ「試験的にやっていると聞いているが、いつまでやるかはわからない」との回答で、それ以上のことは聞かされていないようであった。

そこでその2週間程後に、クリーンむさしのは同店の総務担当を訪ね、話を聞くことにした。

それによると、今回の無料化は試験的な試みで、同店だけでなく東京都にある店すべてで実施しているとのこと。その背景にあるものは、2年間でレジ袋辞退率が74%になり、会社の予想をはるかに超

えた実績を残すことができたと考えている。そこで、会社の方針として試験的に無料化を実施するという企業実験であるとの説明があった。

しかし、無料化直後から顧客からの問い合わせが殺到して、予想をはるかに超えた顧客の声に困惑したそうだ。大半が「マイバッグ持参が当たり前の生活となっていたところ、無料化されて大いに戸惑っている」という声だったとのこと。

その象徴的なものとして、ある主婦から「定年を迎えた夫に買物を頼むにあたり、なかなかマイバッグを持参しなかったのを、長年かけて自分から持っていくまでに疲れたところで無料化されて大変困る！元に戻したくないので、何とかして！」という声が入ったと聞かれ、思わず微笑んでしまった。

さて、総務担当者はこのように個人の顧客と団体、行政からのさまざまな問い合わせに対し「今後の進め方は会社で協議しているが、一支店担当の判断では今後の話はできないが、重く受け止めなければならない」とはっきり言明しており、ひとつひとつの声をすべて本社に上げているとのことであった。

このような話を伺い、クリーンむさしのもとしても同店には長年マイバッグキャンペーン等で多大な協力を得ており、顧客の声に耳を傾け「有料」に戻すことを強くお願いして、推移を見守ることとした。

そして…その後6月1日より完全に元の「有料」に戻され、2円の課金が復活している。現在は何事もなかったように、以前のようにマイバッグ持参客が大半を占めた毎日となっている。

6月に入ってしばらくしてから、同店の総務担当者に電話で尋ねたところ、あまりの顧客の反応に会社も迷わず元に戻す決断をしたということであった。顧客満足度（CS）を企業が重視している一例ということで周辺住民としてとても安堵することができたと思っている。市民の声に真摯に向き合い、元の有料に戻す会社判断を下した同社に敬意を表したい。同担当は、野菜くずの資源化や地産地消野菜などにも関係しており、我々との接点が多ことから、今後もクリーンむさしのもとして接触をして行きたい。

最後に、今回の騒動を通じて確認されたことは、レジ袋を有料化した店ではマイバッグ持参がしっかり根を下ろし、そして、レジ袋有料化は顧客の強い支持を得ているということである。レジ袋有料化をまだ実施していない店は、このことを踏まえ、自信をもって有料化に踏み切っていただきたい。