

家庭ごみコールセンターQA

収集業務課

1. 家庭ごみの問合せ

質問	回答
家庭ごみコールセンターにおける、家庭ごみの総合的な問合せ受付の開始時期について	令和5年4月3日（月）からです。
家庭ごみコールセンターにおける、家庭ごみの総合的な問合せの連絡先、受付日時について	家庭ごみコールセンター（東部環境センター内：0532-69-0530（現戸別収集受付センター））、受付日時は、月～金曜日（祝・休日及び年末年始を除く）8時半～17時です。
家庭ごみコールセンターで回答する問合せ内容について	・ごみの収集に関すること、ごみの分別に関すること、多量ごみの処理に関すること、うめのごみの処理に関すること、家電4品目の処理に関すること、小型家電の処理に関することなどです。 ・ふれあい収集、死亡した犬・猫等の回収、事業系ごみに関すること、野焼きに関すること、不法投棄を発見した場合などの問合せは、担当課へ外部転送又は担当課から電話の掛け直しをお問合せいただいた方へご案内します。

2. 家庭ごみ自己搬入の予約制

（1）予約

質問	回答
資源化センターへの家庭ごみ持込みの予約制導入の理由について	資源化センターでは、周辺道路の渋滞緩和と令和5年度からの焼却炉の建設工事開始に伴う家庭ごみ搬入車両の安全確保を目的として、予約制を導入します。
家庭ごみを持ち込むのに予約が必要な施設について	資源化センターのほか、東部環境センターと西部環境センターの毎月第3土曜日とGW・お盆・年末での受入れです。
家庭ごみの自己搬入予約の開始時期について	令和5年4月1日（土）持込み分からで、予約開始日は、令和5年3月20日（月）午前9時からです。
家庭ごみの自己搬入予約の申込方法について	・電話からの申込は、家庭ごみコールセンター（TEL：0532-69-0530/FAX：0532-66-5374）までお願いします。受付日時は、月～金曜日（土日、祝・休日及び年末年始を除く）8時半～17時で、耳や言葉の不自由な方は、FAXでの申し込みも可能です。 ・インターネットからの申込は、（予約フォーム URL 現在準備中）までお願いします。 ・<u>どちらの方法も、希望日は最長2か月先まで予約可能。ただし、複数予約は原則不可です。</u>
いつまでに予約すればよいのか	電話・インターネットともに希望日の2日前（土日、祝・休日及び年末年始を除く）までに、ご予約をお願いします。なお、予約の状況によってはご希望に添えない場合がありますので、持ち込む予定がありましたら、早めにご予約をお願いします。
当日予約は可能かについて	当日予約は原則できません。持ち込む予定がありましたら、早めにご予約をお願いします。なお、予約なしでお越しの場合は、持込みを原則お断りします。
資源化センターでの受入日時について	受入日時は、毎日（年末年始と特別休業日を除く）、午前9時～正午／午後1時～4時です。
東部、西部環境センターでの受入日時について	受入日時は、毎月第3土曜日と繁忙期（GW、お盆、年末 ※日程は広報とよはし等で掲載）、午前9時～正午／午後1時～3時です。
電話予約で聞かれる内容を知りたい	電話にて、希望日、搬入時間（30分単位で指定）ご連絡先、お名前、ご住所、搬入車両情報（ナンバー、メーカー、車種、色）、搬入品目をお伺いします。

予約時に持ち込みに使用する車両のナンバーがわかりませんがいいですか	大丈夫です。ただし、持ち込みの際に本人確認のため、お住まいのご住所を確認させていただくことがあります。
予約した持込日、搬入車両、搬入品目等を変更できますか。また、予約の取消はできますか	可能です。2日前（土日、祝・休日及び年末年始を除く）までにコールセンターへお電話ください。なお、ネットからも可能です。
ネットからの持込みの変更・取消は何日前まで可能かについて	2日前（土日、祝・休日及び年末年始を除く）の24時まで申し込みできます。
2回目の予約はいつから取れますか	予約日が終了した翌日以降にならないと受付はできません。

（２）品目

資源化センターでの家庭ごみの受入品目について	もやすごみ、こわすごみ、危険ごみ、大きなごみ、パソコン
東部・西部環境センターでの家庭ごみの受入品目について	毎月第3土曜日の受入は、こわすごみ、危険ごみ、大きなごみ、パソコンのみです。※もやすごみは持ち込めません。 GW、お盆、年末の繁忙期の受入品目は、別途広報とよはし等でお知らせします。
1回の搬入で申し込める品目数について	制限はありません。
豊橋市外で発生した家庭ごみも持ち込めますか	持ち込めません。

（３）持込み

持込み時に提示するものはありますか	免許証や住所のわかる郵便物などをご提示いただく場合があります。
住民票を移していないため、免許証などの住所が市内ではないがいいですか	大丈夫です。お住まいが確認できるものをご用意ください。（郵便物など）
市内にある実家の片付けごみを持ち込みたいが住所や車両ナンバーは市内ではないがいいですか	大丈夫です。実家のご住所が確認できるものをご用意ください。（郵便物など）
レンタカーで持ち込みできますか	持ち込みできますが、お住まいのご住所を確認させていただくことがあります。
人から借りた車で持ち込みできますか	
屋号の入った車で持ち込みできますか	
持ち込みは申込者本人でなければいけませんか	原則、申込者本人が持ち込んでください。
持ち込み先で車から降ろすのを手伝ってもらえますか	原則、ご自身で降ろしていただきます。

（４）その他

ごみステーションへの持ち出しが予約制になったということですか	違います。家庭ごみを自分で直接持ち込む場合に予約が必要となりました。
これまでの東部・南部・西部環境センターに持ち込めていた「古紙、布類、小型家電、パソコン、園芸用の土」も予約が必要ですか	従来通り予約不要で持ち込めます。
うめるごみの持込みについて	最終処分場での「うめるごみ」の持込みは、従来通り予約不要で持ち込めます。
うめるごみについて	8週に1回収集日が設けられています。 クリーンカレンダーで確認をお願いします。 家庭ごみガイドブックP12に記載のとおり。 ○注意 あくまでも家庭からでたものです。 割れていない「びん」は「びん・カン」の日に出してください。 ガラス製品でガラス以外の部品が取り外せない場合は「こわすごみ」の日に出してください。

最終処分場はどこにありますか。	豊橋市高塚町字東大縄手441です。カーナビがあれば住所から検索をお願いします。 23号バイパスを利用すれば、野依インター下車で南に（海の方に）2キロ先に左側にあります。看板があるので受付までお進み下さい。
石膏ボード、瓦、スレート、コンクリートブロックを埋立に持ち込みたい。	25-0145 埋立処理課まで、お問い合わせください。現地確認が必要となる場合があります。
業者が解体したものを持ち込めますか。	産業廃棄物となるため、持ち込めません。
産業廃棄物を捨てたい。	産業廃棄物を捨てることはできないため、東三河処理事業協同組合にご相談ください。
自分で建物を解体した。	25-0145 埋立処理課まで、お問い合わせください。現地確認が必要となる場合があります。
土、石を捨てたい	土、石は自然なものであるため自分のお庭にまいていただきたい。どうしても処分したい場合は、有料になりますが、東三河処理事業協同組合にご相談いただき、処分先を聞いてください。 ※ただし、園芸土については、環境センターまたは最終処分場で1袋15kgまで、1日に5袋までは出すことができます。
家庭ごみ持込みの予約制導入後、資源化センター等への家庭ごみの直接搬入は有料か無料かについて	従来通り家庭ごみの持込みは無料です。

3. 大きなごみの戸別収集

（1）予約

質問	回答
大きなごみの戸別収集のインターネット申込みの開始時期について	令和5年4月3日（月）収集分からの予約について、令和5年3月20日（月）午前9時から開始します。
大きなごみの戸別収集の申込方法について	- 電話からの申込は、家庭ごみコールセンター（TEL：0532-69-0530/FAX：0532-66-5374）までお願いします。受付日時は、月～金曜日（土日、祝・休日及び年末年始を除く）8時半～17時です。耳や言葉の不自由な方は、FAXでの申し込みも可能です。 - インターネットからの申込は、（予約フォーム URL 現在準備中）までお願いします。 - どちらも最長2か月先まで予約可能ですが、複数予約は原則不可です。また、戸別収集が初めての方は、電話のみの申込みとなります。なお、インターネットからは家電4品目の収集は申し込みません。
いつまでに予約すればよいのか	電話・インターネットともに希望日の5日前（土日、祝・休日及び年末年始を除く）までに、ご予約をお願いします。なお、予約の状況によってはご希望に添えない場合がありますので、持ち出す予定がありましたら、早めにご予約をお願いします。
当日予約は可能かについて	当日予約は原則できません。戸別収集予定がありましたら、早めにご予約をお願いします。

大きなごみの戸別収集の流れを知りたい	・電話又はインターネットで戸別収集の予約を取り、戸別収集手数料を事前に支払っていただきます。 ・電話からの申込みは、大きなごみ証紙（現金）でのお支払いのみです。大きなごみ証紙をお近くの販売店でお買い求めください。 ・インターネットからの申込みは、大きなごみ証紙（現金）のほか、PayPayやクレジット（Visa、mastercard、JCB、AmericanExpress、DinersClub）でキャッシュレス決済が可能です。 ・家電4品目を持ち出す場合は、別途、郵便局で家電リサイクル券をお買い求めください。 ・予約した収集日の朝、日の出から8時半までに、ごみをお申し込みの際に決めた場所へ大きなごみ証紙（電子決済の場合は受付番号を明記した紙など）を貼り付けて持ち出してください。 ・収集の際の立会は不要です。ただし、家電4品目の場合は、立会のうえ家電リサイクル券を収集員へお渡し願います。
ネット申込みに収集品目が見当たらない場合はどうすればいいですか	家庭ごみコールセンターへお問い合わせください。
フロンガスを使用している家電（家電4品目以外）は、申し込みできますか（冷風機、ウォーターサーバーなど）	申し込みできません。市では収集及び処分は行いません。
家庭ごみ以外（事業系）は申し込みできますか	申し込みできません。
インターネット申込みが完了できない場合はどうすればいいか	家庭ごみコールセンターへお問い合わせください。
電話で申し込んだ収集品・収集日の変更はできますか。また、取消はできますか	収集予定日の5日前（土日、祝・休日及び年末年始を除く）までに家庭ごみコールセンターへご連絡ください。変更内容によってはご希望に添えない場合があります。
インターネットで申し込んだ収集品・収集日の変更はできますか。また、取消はできますか	大きなごみ証紙による支払方法を選択された方は、収集予定日の5日前（土日、祝・休日及び年末年始を除く）までにインターネットでお手続きください。キャッシュレス決済による支払方法を選択された方は、お手数ですが家庭ごみコールセンターまでご連絡ください。
1回の収集受付で申し込める個数について	5個まで申し込み可能です。
2回目の予約はいつから取れますか	現在予約している収集が完了した翌日以降にならないと受付はできません。
複数回に分けて申し込みたい場合はどうすればいいですか	複数回を同時に申し込むことができません。現在予約している収集が終わってからの予約となります。
収集時間は指定できますか。また何時に来るか教えてくださいませんか	市内一円を収集しており、また、収集品の積込や収集時の道路状況により、お伺いできる時間をお伝えすることは難しいため、お時間の指定はできません。

（２）持出し

集合住宅はどこに持ち出しすればいいですか	普段お使いのごみステーションの脇に出してください。
収集日前日に持ち出ししていいですか	収集日当日の日の出から8時30分までに出してください
大きなごみが家の外に出せないがどうすればいいですか	指定した場所まで持出しがされていない場合は収集できませんので、お知り合いの方などに手伝ってもらって、指定場所まで持ち出してください。
重たくて動かせないものでも収集できますか	

収集日は家にいなくてはいませんか	家にいる必要はありません。ただし、家電4品目は立ち合いが必要です。
雨の日は収集しますか	収集します。
戸別収集の大きなごみの長さは何センチまでですか 電動自転車のバッテリーはどうすればいいですか	1辺の長さが360cm以上のものは収集できません。 販売店へ引き取ってもらってください。
家電4品目を処分したいがどうすればいいですか	家電販売店に処分を依頼するか、メーカー指定引取場所への持込をしてください。市で収集を希望する場合は、家庭ごみコールセンターへお電話でご連絡ください。
自己所有の土地に不法投棄された大きなごみはどうすればいいですか	廃棄物対策課（TEL：0532-51-2410）へお問い合わせください。
平日仕事で家電4品目の立会ができません。職場に取りに来てくれませんか	できません。

（３）手数料等

大きなごみの戸別収集の収集手数料の支払方法について	・電話からの申込みは、大きなごみ証紙（シール）でのお支払いのみです。 ・インターネットからの申込みは、大きなごみ証紙（シール）のほか、PayPayやクレジットカード（Visa、mastercard、JCB、AmericanExpress、DinersClub）で電子決済が可能です。
大きなごみ証紙はどこで購入できますか	市内の各窓口センターおよびスーパー、コンビニエンスストア等で販売しています。販売場所はゼロカーボンシティ推進課のホームページにて閲覧できますのでご覧ください。
家電4品目のリサイクル料金はどこで支払えますか	郵便局で購入できます。廃棄したい家電の大きさとメーカーをよくご確認のうえお出かけください。
現金で収集してもらえますか	できません。
大きなごみの戸別収集手数料の返金について	大きなごみの戸別収集手数料は、原則返金できません。

（４）電子決済

キャッシュレス決済で可能となる決済の種類について	クレジットカードについては、VISA、mastercard、JCB、AmericanExpress、DinersClub、QRコードについては、PayPayです。
海外発行のクレジットカードの利用について	利用できません。
キャッシュレス決済した品目変更・キャンセルについて	キャッシュレス決済の品目変更・キャンセルは、家庭ごみコールセンターでご相談ください。
キャッシュレス決済した申込みで合計金額が変わる品目変更が可能ですか	可能です。ただし、品目を変更し減額となっても返金することはできません。 また、増額した場合、増額分をキャッシュレス決済することはできませんので、大きなごみ証紙（シール）での支払いとなります。
キャッシュレス決済した申込みで収集日の変更は電話で可能ですか	可能です。
収集日に出し忘れた場合、改めて収集に来てもらえますか。また、キャッシュレス決済は改めて入金が必要ですか	家庭ごみコールセンターまでお電話でご連絡をお願いします。
キャッシュレス決済の場合に、持ち出す大きなごみには、どのように予約済みの表示（大きなごみ証紙の代わりになるもの）をするのですか	申込受付の際にお知らせする受付番号、収集日、金額を、広告の裏面などの用紙にマジックなどで消えないようにしっかりと書いて、大きなごみの個数ごとに見えやすいところにしっかりと貼ってください。