

平成28年度

# 事業計画書

(第7期)

自 平成28年4月 1日

至 平成29年3月31日

公益財団法人自動車リサイクル促進センター

東京都港区芝大門一丁目1番30号

日本自動車会館11階

## 目 次

はじめに .....	1
I 【公 1】 自動車リサイクルに関する事業 .....	2
1. 自動車リサイクルの促進に関する事業 .....	2
2. 資金管理業務に関する事業 .....	3
3. 再資源化等業務に関する事業 .....	6
4. 情報管理業務に関する事業 .....	9
II 【公 2】 二輪車リサイクルに関する事業 .....	11

はじめに

公益財団法人自動車リサイクル促進センター(以下「本財団」という。)は、循環型社会の構築に向け、自動車リサイクルの一層の推進を通じて、公益財団法人として社会に貢献することが使命であり、資源の有効な利用の向上及び環境の保全に資するため、自動車等のリサイクル及び適正処理の促進に関する事業を行っている。

平成15年6月24日には「使用済自動車の再資源化等に関する法律(以下「法」という。)」第92条に規定する資金管理法、第105条に規定する指定再資源化機関及び第114条に規定する情報管理センターに指定されており、それぞれ法第93条に規定する資金管理業務、法第106条に規定する再資源化等業務及び法第115条に規定する情報管理業務を適正、確実かつ効率的に実施することとしている。

法施行後10年が経過したことに伴い、平成26年8月から産業構造審議会産業技術環境分科会廃棄物・リサイクル小委員会自動車リサイクルワーキンググループ及び中央環境審議会循環型社会部会自動車リサイクル専門委員会合同会議(以下「合同会議」という。)において自動車リサイクル制度の評価・検討を行い、平成27年9月には「自動車リサイクル制度の施行状況の評価・検討に関する報告書」(以下「報告書」という。)が取りまとめられ、多くの提言が盛り込まれた。

本財団は、これまで自動車リサイクル制度の安定運用のための取組を主として実施してきたが、合同会議での意見や報告書を踏まえ、今後は循環型社会の実現に向けた更なる貢献の拡大、質の向上及び効率化に向けた取組を重点的に実施していく。

平成28年度は、報告書において提言されている自動車ユーザーへの情報発信、自治体等との連携、特定再資源化預託金等(以下「特預金」という。)の用途検討、本財団の機能の一層の発揮と効率化等の新たな課題に優先的に取組み、貢献拡大を図っていくこととする。

また、自動車ユーザー・事業者・自治体等の関係主体の満足度の向上を念頭に置き、業務の品質向上・効率化の取組を強化していく。

さらに、本財団が一層の貢献拡大となる取組を着実に進めるために、中長期事業計画を策定する。

## I【公1】自動車リサイクルに関する事業

### 1. 自動車リサイクルの促進に関する事業

#### <事業概要>

本事業は、自動車ユーザーを含む国民一般の便益と国民生活の維持向上に貢献するため、自動車リサイクル全般に関する普及啓発活動、情報提供、さらに、より高度な自動車リサイクル及び適正処理を達成するための調査・研究や関係機関・団体との交流・協力を行うものである。

平成28年度においてはこれらの事業を適切かつ効率的に実施するほか、報告書において提言された課題への対応に積極的に取り組んでいく。

#### <事業内容>

平成28年度に自動車リサイクルの促進に関する事業として実施する主要なものは以下のとおりである。

#### 1) 自動車リサイクル制度に係る情報発信の推進

自動車リサイクル制度について自動車ユーザー等、自動車製造業者等、関連事業者、自治体等の理解を一層深めるため、ホームページのほか、各種の広告媒体及びイベントを通じて情報発信を推進する。

また、効果的な情報発信を行うため、本財団における広報の基本的な考え方(パブリシティによる啓発、訴求力の高い媒体の活用等)を改めて整理する。

本財団のホームページにおいては、平成28年度も引き続き、リサイクル料金の預託状況や使用済自動車の引取台数等、自動車リサイクル制度に係る運用状況について、以下の情報を月次で更新するほか、その他の関連情報を合わせて公表する。

- ①預託状況
- ②自動車製造業者等への預託金の払渡状況
- ③中古車輸出に係る預託金の返還
- ④預託金運用金額
- ⑤工程別引取実施状況
- ⑥自動車製造業者等による特定再資源化等物品の処理状況
- ⑦その他の処理状況
- ⑧コンタクトセンター問合せ対応状況

引取車両の平均使用年数推移については年次で取りまとめた結果を掲載する。

なお、平成28年度は様々な関係主体の意見を基に、上記公表情報に追加すべき新たな情報発信の項目を整理検討し、平成29年3月までに追加する。

また、ホームページ以外の広告媒体(自動車教習所の教本、JAF会員向け定期刊行物、TVCM放映、高速自動車道SA/PAのポスター等)及びイベント(エコプロダクツ2016等)を通じた情報発信については、引き続き、対象者を明確にしつつ効率的に企画、運営する。

さらに、本財団に蓄積されている自動車リサイクル制度の運用に関する情報の活用機会を検討し、制度の円滑化及び自動車リサイクルの高度化のための情報発信を国との連携の下に推進する。

## 2) 本財団のホームページの刷新

本財団は各種情報について様々な広告媒体を活用して発信しているが、関係主体は必要としている情報の多くを主にホームページの検索によって得ているため、本財団における情報発信の利便性と質を更に向上させるためには、ホームページの機能性向上及び内容の充実化が重要となる。このため平成28年度は、画面レイアウトの改定等の取組を行い、平成29年3月までにホームページを刷新する。

次年度以降は、ホームページ刷新の結果について評価し、更なる改善を進めていく。

## 3) 報告書への対応活動

### (1) 課題の整理

報告書において提言された取組・検討事項のうち、本財団が取組・検討主体として対応すべき課題事項の具体策の検討及び財団運営の強化を行い、平成28年8月に開催予定の合同会議において検討状況を報告する。

なお、合同会議への報告以降も、本取組・検討事項について引き続き対応を進める。

### (2) 自動車リサイクル制度に係る情報発信の在り方等に関する検討

上記に関連し、平成27年度において3回にわたり主要関係主体と連携して実施した「情報発信の在り方等に関する検討会」について、平成28年度も継続して開催し、自動車ユーザー等、自動車製造業者等、関連事業者、自治体が必要とする情報及びその発信方法等について整理検討を行い、平成28年8月に開催予定の合同会議においてその検討状況を報告する。

さらに、合同会議への報告以降は当検討会での検討状況を基にした取組を、継続的に実施していく。

## 2. 資金管理業務に関する事業

### <事業概要>

資金管理法として、中期的には資金管理業務を安定的、効率的に遂行するとともに、報告書において提言された各種課題の内、資金管理業務に関する課題への対応を行う。

平成28年度においては、以下の取組を重点的に実施する。

- 1) 自動車所有者からのリサイクル料金等の收受業務においては、当該業務における資金管理料金の改定を平成29年度に予定していることから、その構成要素ごとの適正な費用について引き続き検討し、次期資金管理料金額の設定を行う。
- 2) 自動車所有者から收受したリサイクル料金の資金運用においては、平成27年度に行ったラダー型資産構成の延伸等の検討を踏まえた新たな運用の基本方針の適用

を予定している。資金繰りの安定性のための債券取得計画の作成を行ったうえで、より効率的な資金運用を実施する。また、マイナス金利を含む低金利時再資源化預託金等の資金運用の在り方についての整理検討を行う。

- 3) その他、報告書における提言を受けて、特預金の使途及び情報発信の在り方等について検討、施策の実施を進める。

## <事業内容>

平成28年度に資金管理業務として実施する主要なものは以下のとおりである。

### 1) リサイクル料金等の收受

新車販売される自動車については新車登録・検査時まで、また、既販車のうちリサイクル料金が預託されていない自動車については引取業者引取時まで、自動車所有者からリサイクル料金等の收受を行う。

平成28年度は、新車登録・検査時預託512万台分(本財団による推計台数)535億円、引取時預託6万台分3億円の收受が見込まれる。

なお、旧警戒区域等にて新たに発生した東日本大震災による番号不明被災自動車については、平成27年度と同様に、資金管理料金を原資として再資源化預託金等の預託業務を行う。

### 2) リサイクル料金の管理・運用

自動車所有者から收受したリサイクル料金を運用の基本方針及び年度運用計画に基づいて安全かつ確実な方法により管理・運用する。

平成28年度末における保有債券残高は9,147億円が見込まれる。このうち、平成28年度の新規債券取得額(債券の償還金・利息の再投資金額を含む。)は969億円が見込まれる。

平成27年度に行ったラダー型資産構成の延伸、政府保証債の取得割合の増加の検討を踏まえた新たな運用の基本方針の適用を予定していることから、安定的な資金繰りのために債券取得計画の作成を行ったうえで、より効率的な資金運用を実施する。

また、マイナス金利を含む低金利時における再資源化預託金等の資金運用の在り方について、あらためて整理検討を行い、資金管理業務諮問委員会での審議を踏まえ対応を行う。

### 3) リサイクル料金の自動車製造業者等への払渡し

自動車が使用済みになった場合のリサイクルに要する費用等として、リサイクル義務を負う自動車製造業者等又は指定再資源化機関(本財団再資源化支援部)及び情報管理センター(本財団情報管理部)に、該当の自動車に係わるリサイクル料金及びその利息の払渡しを行う。

平成28年度は、ASR320万台分196億円、エアバッグ類254万台分58億円、フロン類287万台分60億円、情報管理料金327万台分6億円及び利息として合計40億円が見込まれる。

#### 4) 中古車輸出時のリサイクル料金の返還

自動車の所有者がリサイクル料金の預託済み自動車を輸出した場合、当該所有者の申請に基づき、適正かつ確実に輸出がなされたことを証する書類などの提出を前提にリサイクル料金及びその利息を返還する。

平成28年度は150万台分172億円及び利息として17億円が見込まれる。

また、消費税増税後の輸出返還事務手数料額について検討を行うとともに、当該申請業務における事務手続きの透明化を図るための約款の改定を行う。

さらに事業者の申請手続き効率化のため、マニュアル変更を平成29年3月までに行う。

#### 5) 特預金の出えん

経済産業大臣及び環境大臣の承認を受けて、離島対策等支援事業の実施に要する費用として、指定再資源化機関(本財団再資源化支援部)に対して1.5億円の特預金の出えんを行う。

なお、不法投棄等対策支援事業について実施計画はないが、年度開始後における地方公共団体から新規の要請があった場合には、資金管理業務諮問委員会での審議を受け、対応を行う。

#### 6) 資金管理システムの運営・管理

リサイクル料金等の收受・管理・払渡し等を行うために必要なシステム(資金管理システム)全般について、安定稼働のための万全な運営・管理を行う。

平成28年度における実施策は以下を予定している。

- (1) 新冷媒搭載車への誤預託防止について早期に対応するため、預託画面の改修を平成28年7月までに完了する。
- (2) 平成29年1月に予定されている国土交通省の自動車検査登録情報提供サービスのシステム変更に対応する改修を遅滞なく行う。

#### 7) 次期資金管理料金の検討

平成29年4月から適用予定の次期資金管理料金額については、現状及び今後の資金管理料金収支並びにリサイクル料金等の収納代行業務に係る委託手数料の見直しを含め、構成費用ごとの妥当性の検証を行う。その上で資金管理業務諮問委員会及び合同会議での情報システムの刷新等への特預金使途に係る審議を踏まえ、適正な料金額の設定を行う。

さらに、委託手数料の見直しに伴う効率化支援のため、新車販売店及び引取業者向けの業務マニュアルを作成、配付を平成29年3月までに行う。

#### 8) 報告書課題対応

報告書において提言された課題のうち、資金管理業務として、以下の取組を重点的に行う。

##### (1) 特預金の新たな使途の検討及び出えん等

特預金の使途案について、資金管理業務諮問委員会で審議を行った上で合同会議に提案し、その審議結果を踏まえ、平成29年度を目途とした新たな使途への出えん等を目指す。

(2) 制度の発展に資する情報発信等の取組の強化

自動車ユーザー等、自動車製造業者等、関連事業者、地方公共団体が必要とする情報及びその発信方法等についての整理検討を踏まえ、自動車リサイクル制度の更なる発展に向け、関係主体との連携において中心的な役割を果たしつつ、取組の強化を図る。

(3) 大規模災害時の対応の検討

今後の地震、水害等の激甚災害発生時における番号不明被災自動車へのリサイクル料金の補填等に係る預託業務に対応するため、東日本大震災での取組を踏まえたマニュアル作成等の事前準備を行う。

また、大規模災害時の対応については、特預金の新たな用途案としても検討を行う。

### 3. 再資源化等業務に関する事業

#### <事業概要>

指定再資源化機関としてその使命を実現するため、中期的には定常的な業務の効率化を図るとともに、平成27年9月に公表された報告書の提言内容について、自治体等が抱える各種課題への支援・対応を重点的に進める。

平成28年度においては、本財団が実施する事業について安定運用を維持するとともに、再資源化等業務の効率化・品質向上・貢献拡大を図る。

また、自動車リサイクル制度のセーフティネット機能として、各号業務において引取台数の減少等環境変化に迅速かつ適切に対応する業務体制を維持するとともに、新たに以下の取組を実施する。

- 1) 特定自動車製造業者等(以下「1号事業者」という。)からの委託による特定再資源化等物品の再資源化等業務(1号業務)においては、1号事業者の委託契約解除による影響を想定した、委託料金収入に関する分析を実施する。
- 2) 不法投棄等対策支援事業(4号業務)においては、100台以上の大規模な不法投棄・不適正保管事案を有する地方公共団体との意見交換を実施する。  
また、100台未満の中小規模の不法投棄・不適正保管事案への対応についても、平成29年度以降、事案の改善に資する取組を推進するため、平成28年度は実態把握を進めるとともに、地方公共団体への支援策等を検討する。
- 3) その他、合同会議において提言された内容のうち、セーフティネット機能に関連する事項について検討を行う。

#### <事業内容>

平成28年度に再資源化等業務に関する事業として実施する主要なものは以下のとおりである。



1) 1号事業者からの委託による特定再資源化等物品の再資源化等業務(1号業務)

1号事業者との再資源化等契約に基づき、特定再資源化等物品の再資源化等に必要な行為を実施する。

平成28年度は、フロン類、エアバッグ類及びASRを合わせた再資源化等物品の総処理台数で45,360台分、1.9億円の委託料金収入を見込んでいる。

なお、平成28年度の品目ごとの内訳は下表のとおり。

品目	台数	委託料金収入
フロン類	14,760台	3,838千円
エアバッグ類	14,880台	32,796千円
ASR	15,720台	122,837千円
事務取扱手数料		28,532千円
合計	45,360台	188,003千円

本業務においては、再資源化等料金等の情報公表支援を継続するとともに、新たに1号事業者の委託契約解除を想定し、委託料金収入の台数変動等による影響を分析し、適正な委託料金額について検討する。

また、1号事業者に対して実施する支援状況に関する満足度調査において、80%以上の評価を得ることを目指して業務に取り組む。

2) 義務者不存在車等に係る特定再資源化等物品の再資源化等業務(2号業務)

義務者不存在車等に係る特定再資源化等物品の再資源化等に必要な行為を実施する。

平成28年度は、フロン類、エアバッグ類及びASRを合わせた再資源化等物品の総処理台数で13,200台分、1.3億円の再資源化料金等受入収入を見込んでいる。

なお、平成28年度の品目ごとの内訳は下表のとおり。

品目	台数	再資源化料金等受入収入
フロン類	3,000台	6,681千円
エアバッグ類	2,880台	11,613千円
ASR	7,320台	113,995千円
合計	13,200台	132,289千円

本業務においては、再資源化料金等受入収入を引取台数や処理費用の観点から分析し、適正な再資源化等料金を設定のうえ、自動車ユーザー等に向け公表する。

3) 離島対策支援事業(3号業務)

引取業者への使用済自動車等の引渡しに支障が生じている離島の地域の市町村に対し、運搬その他の支障を除去するための措置に要する費用に充てるための資金の出えんその他の協力を行う。

平成28年度は、82市町村に対し、24,838台分、1.1億円の出えんを計画している。

支援事業の安定的な実施のため、出えん実績等の分析により市町村の個別課題を特定し、解消を支援する。

ポスター・チラシ等の周知ツールを市町村または関連事業者等に配付し、市町村が実施する当該事業の理解普及活動への協力を行う。

事業の活用実績が少ない小規模離島における事業の活用を促進するべく、事業ニーズを確認のうえ、事業認知度向上等の対策を講じる。

市町村における出えん申請事務の精度を維持するため、年間20市町村を抽出し、申請車台に関する証憑について確認を実施するとともに、市町村訪問時は、保管されている証憑について、確認を実施する。

以上の取組により、事業費予算執行率85%以上を維持する。

#### 4) 不法投棄等対策支援事業(4号業務)

使用済自動車等が不適正に処分された場合において、廃棄物の処理及び清掃に関する法律(昭和45年法律第137号)第19条の7第1項又は第19条の8第1項の規定による支障の除去等の措置を講ずる地方公共団体に対し、資金の出えんその他の協力を行う。

平成28年度は、地方公共団体からの要請見込みがないため、出えんの予定がないが、年度開始後に、新規の要請が発生し、出えんの必要が生じた場合は、補正予算にて対応する。

不法投棄・不適正保管事案に関する地方公共団体の課題解決を図るため、地方公共団体からの問い合わせ対応や現場確認・助言等を実施する。

また、使用済自動車等に係る不法投棄・不適正保管事案の実態を把握するため調査を実施し、地方公共団体の対応状況や課題の有無についても確認する。

100台以上の大規模な不適正保管事案4件の全件について、平成28年度中に現地調査及び情報の整理を行い、当該地方公共団体と事案の解消に資する意見交換を行う。

また、100台未満の中小規模の不法投棄・不適正保管事案については、平成29年度以降、地方公共団体自らが事案解消に向け地域ごとに対応策を講じることができるよう、事案の状況把握を進めるとともに、地方公共団体に改善事例や取組の好事例の情報を提供する。

#### 5) 地方公共団体が撤去した解体自動車等に係る引取・再資源化業務(5号業務)

不法投棄等対策支援事業対象地方公共団体が撤去した解体自動車又は特定再資源化等物品を引き取り、これらの再資源化等に必要な行為を実施する。

平成28年度は、地方公共団体からの要請見込みがないため、出えんの予定がないが、年度開始後に、新規の要請が発生し、出えんの必要が生じた場合は、補正予算にて対応する。

また、地方公共団体からの相談に対しては、全件対応を行う。

#### 6) 不適正処分自動車の処理に係る引取・再資源化等業務(6号業務)

地方公共団体その他の者の求めに応じ、引取り又は引渡しが行われていない解体自動車又は特定再資源化等物品を引き取り、これらの再資源化等に必要な行

為を実施する。

平成28年度は、地方公共団体その他の者からの要請見込みがないため、実施の予定はないが、年度開始後に新規の要請が発生した場合は実施を検討する。

また、地方公共団体その他の者からの相談に対しては、全件対応を行う。

#### 7) 報告書課題対応

報告書において提言された事項のうち、本財団の再資源化等業務に関連する不法投棄等の未然防止策および災害対策について検討等を行う。

不法投棄等の未然防止策については、都道府県と協力して担当者説明会を開催し、市町村廃棄物担当者の使用済自動車の処理に関する理解促進を図る。本取組を通じて、平成29年度以降の市町村における路上放棄車を含めた使用済自動車等の不法投棄・不適正保管の実態把握を図るため、市町村との情報共有網の構築に取り組む。

災害対策については、東日本大震災における本財団による地方公共団体支援の対応を踏まえつつ、今後大規模災害時において発生が想定される番号不明被災自動車の円滑な処理に資する地方公共団体の後方支援対策の平成29年度からの実施に向け、その検討を行う。

なお、平成28年度の3号及び4号業務に係る出えん収入の残余については、法第109条に基づく再資源化等業務規程第18条第5項に基づき、平成29年度の法第106条第3号から第5号までに掲げる業務を実施する費用に充てる。

## 4. 情報管理業務に関する事業

### <事業概要>

情報管理センターは、中長期的には情報管理業務を安定的、効率的に遂行するとともに自動車ユーザー及び関連事業者等(法第82条に規定する関連事業者等をいう。以下同じ。)からの情報提供ニーズを踏まえ電子マニフェストシステムに蓄積された情報等の発信を積極的に行っていくことで「循環型社会の実現」への貢献拡大を目指す。

平成28年度においては、移動報告事業及び電子マニフェストシステムの安定稼働を維持するため、電子マニフェストシステムの改善活動をベースに以下の取組を重点的に実施する。

- 1) 自動車リサイクル制度の安定運用に寄与できるよう、自治体及び一般社団法人自動車再資源化協力機構(以下「自再協」という。)との連携強化に伴う情報提供や関連事業者等の利便性向上を目的に電子マニフェストシステムの改善を行う。
- 2) 平成27年9月に産業構造審議会産業技術環境部分科会廃棄物・リサイクル小委員会自動車リサイクルワーキンググループ及び中央環境審議会循環型社会部会自動車リサイクル専門委員会合同会議にて取りまとめられた「自動車リサイクル制度の施行状況の評価・検討に関する報告書」(以下「報告書」という。)において提言された

移動報告等を活用した自治体の監督・取締りの強化等の課題への対応に積極的に取り組む。

#### <事業内容>

平成28年度に情報管理業務として実施する主要なものは以下のとおりである。

##### 1) 移動報告事業及び電子マニフェストシステムの維持・管理及び改善等

関連事業者等が報告した使用済自動車等の移動報告情報を保守・管理する事業（ファイルの閲覧への対応及び自治体への遅延報告を含む。）を行うとともに、理解普及活動及び適正処理促進の為に、電子マニフェストシステムから得られる情報の積極的な開示に努める。

また、電子マニフェストシステムの利用実態を調査・分析し、システム運用の円滑化を図るべくシステム改善活動を実施する。

(1) 引取業者、フロン類回収業者、解体業者及び破碎業者の利便性向上を目的に、当該事業者自らが事業者登録情報を修正可能とする「事業者登録情報修正機能」について平成29年度のリリースに向け、企画、設計及び動作確認を行う。

また、上記の事業者等のリサイクルシステム習熟度向上を目的とする「操作練習ソフト」について平成29年度リリースに向け、企画、設計及び動作確認を行う。

(2) 報告書において提言された自治体指導の円滑化及び徹底に向けた環境整備等の課題に対し、自治体による適正かつ迅速な管内事業者の監督・取締りを可能にするため、報告徴収機能の操作性向上を考慮したメニュー項目の統廃合等の「報告徴収システムの機能集約化」について平成28年9月のリリースに向け、マニュアル改定及び自治体への周知を行う。

また、自治体及び自再協との連携強化により、「管内事業者の移動報告長期滞留事業者」及び「自治体の立入検査等の好事例」等の情報を自治体の報告徴収機能画面に定期的に掲載する仕組みについて、平成29年3月のリリースに向け、動作確認、マニュアル改定及び自治体への周知を行う。

##### 2) コンタクトセンターの維持・管理及び改善等

関連事業者等や自動車ユーザー等からの電子マニフェストシステムに関する問い合わせ対応及び事務作業について適正に処理出来るよう、コンタクトセンターの効率的かつ安定的な稼働を目指して運営する。

(1) 平成28年10月に委託事業者が変更されることに伴い、業務移管がスムーズに行われるよう「新旧委託事業者の移行支援」を実施する。

(2) 平成28年4月より業者登録業務を自再協から情報管理センターへ業務移管することに伴い、業務の効率化や利便性向上を目的に、「業者登録申請フォーマット等の改定」を平成28年7月までに実施する。

##### 3) 書面利用移動報告事業（書面記載事項の電子マニフェストシステムへの入力）

関連事業者等からファクシミリを使用して書面の提出により使用済自動車等の移動報告を受けたときは、法第117条第1項の規定により定められた情報管理業務規程

(以下「情報管理業務規程」という。)に基づき、当該書面に記載された事項を電子マニフェストシステムに入力する。

4)書類等交付事業(関連事業者等への書類等の交付)

関連事業者等から電子マニフェストシステムに報告された内容について書類等の交付を請求されたときは、情報管理業務規程に基づき、当該書類等をファクシミリの使用又は郵送の方法により交付する。

5)移動報告事項送信事業(特定再資源化等物品の引取り情報に係る送信の受託)

自動車製造業者等から委託を受けて、自動車製造業者等が資金管理法人に対して再資源化等預託金の払渡しを請求するために必要な特定再資源化等物品の引取りを証する情報を資金管理法人へ送信する。

なお、【公1】自動車リサイクルに関する事業の実施にあたっては、移動報告やリサイクル料金等の收受等に関するコンピュータシステムが必要となるため、自動車リサイクルシステムを構築し運用している。平成28年度においては、主として、①自動車リサイクルシステム中長期計画の策定、②自動車リサイクルシステム機能の拡張及び整備、③自動車リサイクルシステム運用基盤の強化及び効率化、④財団IT基盤の強化及び効率化を推進する。

## Ⅱ【公2】二輪車リサイクルに関する事業

### <事業概要>

「二輪車リサイクルシステム」は平成16年10月1日に二輪車メーカー等が自主取組としてスタートした制度であり、この制度の管理・運営に係る業務のうち、二輪車リサイクルに関する事業として、国内4メーカーから普及広報、二輪車リサイクルコールセンターの運営及び自治体対応等の業務を受託、二輪車リサイクルシステムの周知活動を推進している。

### <事業内容>

平成28年度に実施する主要なものは以下のとおりである。

1)社会認知度向上へ向けた広報業務(強化事業)

(1)自治体との連携を強化し、適正な住民案内を促進する

- ①全1741自治体の一般廃棄物処理対策・普及広報関係部署へ、二輪車リサイクルシステム情報提供及び平成28年度版パンフレットの発送、自治体での配布、周知を徹底する。

- ②公益社団法人全国都市清掃会議主催の会議に出席し、会員568自治体へ本財団とのWebリンク等の広報活動を展開する。
  - ③二輪車リサイクルシステム広報で一部誤解を招く表現による周知を行っている自治体(201自治体)がゼロとなるよう、改訂依頼等を直接働きかける。
  - ④新たに、廃車手続き窓口(人口10万以上290自治体及び53運輸支局)へ、二輪車リサイクルシステムの情報を発信する。
- (2)ユーザーへ向け、直接訴求する
- ①二輪車に関心の強いユーザーを対象に、東京モーターサイクルショーにおいてアンケート調査・パンフレットの配布を実施する。
  - ②日本二輪車普及安全協会と連携し、ユーザーイベントで周知する。
- 2)3R推進へ向けた廃棄二輪車取扱店への周知強化(新規事業)
- (1)廃棄二輪車取扱店の流通実態把握及び周知活動
- ①3Rを第一線で推進する廃棄二輪車取扱店への普及広報活動中期アクションプランを策定。初年度である本年度は廃棄二輪車取扱店の中古ビジネス・リサイクルの実態把握と広報課題の整理を実施。次年度以降、中期アクションプランに従い具体的な活動を展開する。
  - ②廃棄二輪車取扱店に対し、基本的な制度の仕組みや3R政策等の情報提供を推進する。
- 3)コールセンターの品質・顧客満足度向上
- (1)応答率85%以上を維持
- ①問合せニーズの分析によって、的確なスクリプト・FAQ等を作り込む。
  - ②問合せ者のコールセンター情報入手元や問い合わせ内容の種類等を分析し、環境変化に即座に対応する。
  - ③オペレーターの応答スキル向上に向け、定例研修を年に6回以上実施し、応答時間の短縮を目指す。
- 4)その他関連業務
- (1)廃棄物処理法に基づいた二輪車リサイクルの諸情報の公開
  - (2)委託元の会議運営等の事務局業務
  - (3)二輪車リサイクルシステムに関わる周辺環境等の調査
  - (4)自治体等からの処理再資源化受付業務
  - (5)その他関連業務

以上