

コンタクトセンターへの資金管理業務に係る問合せ状況

1. 概況

- (1) 期間 : 平成 24 年 1 月から 3 月までの 3 ヶ月間
 (2) 件数 : 総数 12,246 件の内、資金管理業務に係る問合せは 6,424 件 (52.5%)
 (参考) 資金管理: 52.5% 情報管理: 37.2% その他: 10.4%
 (3) 問合せ者 : ユーザーおよび代行者(引取業者、輸出入業者など)

2. 主な問合せ内容

(凡例: ●: Webページの「よくある質問」またはヘルプ画面にQA揭示済み)

#	問合せ区分	区分	内容(一例)	件数(割合)
1	リサイクル料金の預託確認について		自分のクルマの預託状況をインターネットで確認すると『未預託』と表示される。リサイクル法が施行されてから7年経過しているのに、未だに未預託ということはあるのか。	1,553 件 (24.2%)
		●	自分のクルマの預託状況をインターネットで検索・確認すると『該当なし』と表示される。	
2	預託の手続きについて	●	運輸支局の担当者から新車登録にはリサイクル料金の預託が必要と言われた。預託手続きを教えてください。	1,474 件 (22.9%)
		●	中古車販売にあたり、リサイクル料金を預託したい。預託手続きの方法を教えてください。	
3	リサイクル券の取扱いについて	●	リサイクル券を紛失したのですが、再発行はできますか。	1,341 件 (20.9%)
			リサイクル券を拾った。どうしたらよいですか。	
4	預託証明シールの入手	●	新車新規登録の際に使用する預託証明シールが届かない。発送状況はどうなっているのか。預託証明シールを早く送付してほしい。	613 件 (9.5%)
5	輸出取戻しの手続きについて	●	輸出取戻しの手続きを教えてください。	370 件 (5.8%)
6	その他	●	このクルマはリサイクル法の対象ですか。	1,073 件 (16.7%)
		●	漢字を用いた車台番号の預託確認方法を教えてください。	
			使用済自動車を引き取った引取業者を教えてください。	
				6,424 件 (100.0%)

以上