

平成28年度

事業報告書

(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

【公1】自動車リサイクルに関する事業.....	1
I 自動車リサイクルの促進に関する事業.....	1
II 資金管理業務に関する事業.....	3
III 再資源化等業務に関する事業.....	6
IV 情報管理業務に関する事業.....	10
【公2】二輪車リサイクルに関する事業.....	12

【公1】自動車リサイクルに関する事業

I 自動車リサイクルの促進に関する事業

<要旨>

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、第1次中期事業計画(2017-2019)を策定するとともに、平成27年9月に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「合同会議報告書」という。)において提言された課題について、「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会」(以下「検討会」という。)を開催するなど積極的に取り組んだ。

<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した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

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。)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、関連情報を合わせて公表した。

- (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
- (9) 都道府県別引取実施状況^{※1}

※1 検討会にて要望があり、5月から追加公表した。

引取車両の平均使用年数推移については、前年度に引き続き、平成27年度の年次実績を掲載した。

広告媒体については、より効果が期待できる動画共有サービスにて展開される動画広告配信を採用、テレビCMも10ヶ月間放映した。イベント活動としては、エコプロ2016に出展し、自動車リサイクルについての理解を深めるパネルやエアバッグ、シュレッダーダスト、関連する中古部品等の実物を展示した。また、クイズ形式のプレゼンテーションや小学生の集客を狙った「うごくぬり絵」体験を実施する等、来訪者の自動車リサイクル制度についての理解促進を図った。

自動車リサイクル制度の普及・啓発のための活動としては、都道府県や保健所設置市(119ヶ所)への自動車ユーザー向けポスターやチラシ及び短編映像DVDを配付した。また、国土交通省や軽自動車検査協会の窓口(242ヶ所)にポスター掲出を依頼するとともに、関東エリアについては、窓口設置用のCM関連チラシも合わせて配付した。

体制面では、検討会での議論を受け、自動車リサイクル関係主体との情報共有の仕組みをより強化し、更なる連携促進を図るべく、平成29年4月からの広報・理解活動推進室の立ち上げに向けて準備を進めた。

2. 本財団のホームページの刷新

情報検索の容易性等のユーザビリティ向上を目的に、ホームページ刷新プロジェクトを立ち上げ、入札公示、落札業者選定を行った。また、姉妹サイトである自動車リサイクルシステムのホームページとの親和性を保ちつつ、デザインやコンセプトを吟味し、プロジェクトメンバーと共にWebコンテンツを改善した試作ページを作成した。なお、貢献を拡大していく財団の姿勢をより明確にする等、より良いコンテンツに仕上げるため当初予定していた平成29年4月のリリースは延期したが、4月より担当となった広報・理解活動推進室にて情報発信に資するコンテンツを充実させ、平成29年6月にリリースした。

3. 合同会議報告書への対応活動

(1) 課題の整理、取りまとめ

合同会議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・検討主体である事項について整理・検討を進めるため、平成28年度も引き続き検討課題チームの事務局として全体取りまとめを行った。

なお、「JARC機能の一層の発揮」では、達成目標をできるだけ定量的に表現し、新規取組み事項等を盛り込む等の見直しを反映した事業計画書を作成する等、PDCAを意識した取り組みを推進した。なお、本事業報告書(案)では、平成28年度事業計画書に記載した達成目標に対する達成状況の点検結果を記載している。

(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

前年度に引き続き、平成28年度も主要関係主体と連携して検討会を3回開催し、自動車ユーザー等、自動車製造業者等、関連団体、関連事業者、都道府県・保健所設置市(以下「自治体」という。)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った。

消費者系の団体からは、「消費者が、環境配慮設計または再生資源の活用が進んだ自動車やリユース・リビルド部品等を選択できるような情報提供が必要である。」などの意見や、関連団体からは、「JARC などが自動車リサイクルの共通的な情報をまとめ、関連団体間で情報発信の共有化を図ってはどうか。」などの意見があった。

9月開催の合同会議においては、今後の情報発信の指針となる「情報発信・共有の在り方等に関する報告書(案)」を報告し、最終的に関係者の意見を反映させた上で、11月に完成、公開した。併せて、本報告書では関係主体との連携促進、果たすべき役割についても方針が示されたことから、情報の公開基準を明確にした『循環型社会の更なる発展に寄与する情報の公開に関するガイドライン』を3月に制定、公開した。

II 資金管理業務に関する事業

<要旨>

本財団は、平成15年6月24日に使用済自動車の再資源化等に関する法律(平成14年法律第87号。以下「法」という。)第92条に規定する資金管理法人に指定されており、法第93条に規定する資金管理業務を実施した。

平成28年度においては、合同会議報告書において提言された課題への対応に取り組んだ。

<事業内容>

平成28年度に資金管理業務に関する事業として実施した主要なものは以下のとおりである。

1. リサイクル料金の收受

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の收受を行った。

新車登録・検査時預託508万台分532億円、引取時預託6万台分3億円(東日本大震災による番号不明被災自動車107台分の105万円を含む。)のリサイクル料金が預託された。

なお、收受形態ごとの内訳は下表のとおり。

收受形態	台数	リサイクル料金 収入
新車購入時預託	5,076千台	53,165百万円
引取時預託	60千台	319百万円
合計	5,136千台	53,484百万円

2. リサイクル料金の管理・運用

自動車所有者から収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・運用した。

新規債券取得額は1,208億円であり、年度末における保有債券残高は9,148億円となった。また、新たな運用の基本方針^{※2}について、第65回資金管理業務諮問委員会(平成28年2月25日)の審議及び本財団理事会の議決を経た後、平成28年4月1日に経済産業大臣及び環境大臣の変更認可を受け、適用を開始した。これにより、マイナス金利下でもプラス利回りが見込まれる年限10年以上の債券の中で、最も短い年限からの債券取得を行った。今後も、引続き日本銀行の金融政策等による環境変化を注視し対応していく。

※2 自動車の平均使用年数15年を考慮し、取得対象年限は10年後のラダー型資産構成に影響の出ない範囲とし、種別構成比については、政府保証債の取得額が国債の取得額を超えない範囲とする。

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、及び情報管理センターに、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った。

ASR299万台分182億円、エアバッグ類236万台分55億円、フロン類269万台分56億円、情報管理料金308万台分6億円、及び利息の37億円を合わせた合計336億円であった。なお、品目ごとの内訳は下表のとおり。

品目	台数	払渡支出
ASR	2,986千台	18,217百万円
エアバッグ類	2,356千台	5,489百万円
フロン類	2,693千台	5,611百万円
情報管理料金	3,077千台	551百万円
小計		29,868百万円
利息		3,715百万円
合計		33,583百万円

4. 中古車輸出時のリサイクル料金の返還

自動車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、リサイクル料金を134万台分153億円、及び利息として16億円を返還した。

また、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改訂や申請手続きの効率化を目的としたマニュアル改訂を平成29年3月に完了し、平成29年4月より適用した。

なお、消費税増税を踏まえた輸出取戻し手数料額の検証については、消費税増税が見送られたこと並びに現在の収支状況が安定していることから、現時点での消費税増税時期である平成31年度に行う予定である。

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、指定再資源化機関に対して1.5億円の特預金の出えんを行った。

不法投棄等対策支援事業については、出えんを要請する地方公共団体がなかったため、実績はなかった。

6. 資金管理システムの運営・管理

リサイクル料金の収受・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・管理を行った。

平成28年度における実施策は以下のとおり。

- (1) 新冷媒搭載車への誤預託防止を注意喚起するための預託画面の改修等を平成29年3月に実施した。
- (2) 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ためのシステム改修を計画通り平成28年12月に実施した。

7. 次期資金管理料金の検討

リサイクル料金の収受に係る委託手数料の見直しを実施したうえで、資金管理業務諮問委員会(以下「諮問委員会」という。)及び合同会議での特預金使途に係る審議を踏まえて新資金管理料金額の設定を行った。本新料金について、平成29年1月に経済産業大臣及び環境大臣より認可を受け、計画通り平成29年4月より適用した。

また、5年後の更なる委託手数料の見直しに向け、事業者の効率化支援のためのシステム改修案を検討し、平成29年度中に適用する予定である。

料金区分	新料金 ①	旧料金 ②	差額 ①－②
新車購入時預託	290円/台	380円/台	△90円/台
引取時預託	410円/台	480円/台	△70円/台

8. 合同会議報告書で提言された課題への対応

合同会議報告書において提言された課題への対応のうち、資金管理業務として、以下の取組を重点的に行った。

(1) 特預金の新たな使途の検討及び出えん等

諮問委員会において、新たな特預金の使途について4回の議論を重ね、平成28年12月に諮問委員会答申として取りまとめられた以下の6つの使途案、

- ① 不法投棄・不適正保管対策への支援事業の拡充
- ② 自動車リサイクル情報システムにおけるデータセンターの機能維持のための更新
- ③ 大規模災害への対応

- ④ 情報発信等の拡充
- ⑤ 再生資源等を活用した自動車に対する再資源化等預託金の割引
- ⑥ 自動車リサイクルの情報システムの大規模刷新

を事務局として経済産業省及び環境省へ提出し合同会議にて了承された。これらを踏まえ、具体的な検討を行い新たな用途のうち、①から④については、平成29年度から実施することとした。

なお、⑤については、制度の内容が明確化され次第検討を開始する。⑥については基本的な実施計画の概要が明確化され次第検討を開始する。

(2) 制度の発展に資する情報発信等の取組の強化

本財団が主催となり3回開催した検討会において、事務局として有識者・ユーザー・関係主体等と自動車リサイクルに係る情報発信・共有の取組の現状、課題、前提となる考え方等について整理し、自動車リサイクルの更なる発展に資する報告書として取りまとめ合同会議に報告した。最終的には関係者の意見を反映させたくうえで、「情報発信・共有の在り方等に関する報告書」として平成28年11月に公開した。

(3) 大規模災害時の対応の検討

地震、水害等の大規模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預託業務への対応として、当該災害が激甚災害に指定された場合においては、資金管理料金を原資として、再資源化預託金等の預託を行う方針を定めた。激甚災害のうち、特に規模の大きい激甚災害（南海トラフ等）においては、特預金を充当する（同様の対応を東日本大震災において実施済み。）こととし、特預金残高から一定額（20億円）を確保する。

また、これら預託業務を迅速に対応すべく、東日本大震災での取組を踏まえた自治体向けマニュアルを作成した。

Ⅲ 再資源化等業務に関する事業

<要旨>

本財団は、法第105条に規定する指定再資源化機関に指定されており、法第106条に規定する再資源化等業務を実施することとしている。

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、合同会議報告書において提言された各種課題の内、地方公共団体等が抱える課題への解決支援・対応を重点的に実施した。

<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本財団が実施した主要なものは以下のとおりである。

1. 特定自動車製造業者等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)

本業務では、特定自動車製造業者等(年間製造・輸入台数が1万台以下の自動車製造業者、以下「1号事業者」という。)32社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した。

平成28年度は、特定再資源化等物品の総処理台数で39,000台分、1.6億円の委託料金収入を収受した。

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	12,865台	3,290千円
エアバッグ類	12,613台	29,033千円
ASR	13,522台	105,553千円
事務取扱手数料		23,682千円
合計	39,000台	161,558千円

本業務においては、再資源化等料金等の情報公表に係る支援を継続するとともに、新たな1号事業者の委託契約解除を想定し、委託料金収入における台数変動等の影響を分析のうえ、適正な委託料金額を設定した。

また、1号事業者に対しきめ細やかな支援および迅速な対応に取り組んだ結果、支援状況に関する満足度調査において、当初目標とした80%を上回る88%の評価を得ることができた。

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)

本業務では、義務者不存在車等(並行輸入車、メーカーまたは輸入業者が倒産、撤退、廃業した車でメーカーが確定できない自動車)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した。

平成28年度は、特定再資源化等物品の総処理台数で14,874台分、1.3億円の再資源化料金等受入収入を収受した。

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	3,836台	8,752千円
エアバッグ類	3,638台	14,783千円
ASR	7,400台	109,101千円
合計	14,874台	132,635千円

本業務においては、並行輸入業者等からの再資源化料金等に関する問い合わせに対応した。

3. 離島対策支援事業(3号業務)

本業務では、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125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った。

平成28年度は、特定再資源化預託金等1.5億円の出えんを受け、85市町村に対し、21,873台分、1億円の出えんを行った。

また、本業務においては、その他の協力事項として以下を実施した。

- (1) 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解体業者等における長期保管など21市町村の個別課題を特定し、解消を支援した。
- (2) ポスター・チラシ等の周知ツールを、要望のあった37市町村に配付し、市町村が実施する当該事業に係る理解普及活動への協力を行った。
- (3) 事業の活用実績がない小規模離島において事業の活用を促進するべく、事業ニーズを確認のうえ、自治会等と連携して住民向け説明等認知度向上策を講じた。
- (4) 市町村における出えん申請事務の精度を維持するため、22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し、適正に申請事務等が実施されていることを確認した。また、15市町村においては、市町村訪問時に保管されている証憑等について、サンプル確認を実施し、市町村において適正に事業が実施されていることを確認した。

以上の取組を推進した結果、事業は概ね安定して推移し、事業費予算執行率は、当初目標の85%に対し91%となった。

4. 不法投棄等対策支援事業(4号業務)

本業務では、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こととしている。

平成28年度は、出えんを要請する地方公共団体がなく、出えん実績はなかったが、地方公共団体に対し、以下の支援活動を実施した。

- (1) 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支援するため、地方公共団体からの事業に関する問い合わせ等27件への対応や情報提供・助言等を実施した。
- (2) 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、119地方公共団体を対象に調査を実施し、地方公共団体の不法投棄・不適正保管事案への対応状況や現状の課題について確認し、整理した。

- (3) 100台以上の大規模な不適正保管5事案について、現地調査及び所管する地方公共団体と事案の解消に資する意見交換を実施し、情報の整理を行った。
- (4) 100台未満の中小規模の不適正保管事案のうち4地方公共団体13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現地調査および意見交換を行った。
- (5) 検討会、行政連絡会議等での地方公共団体の要望を踏まえ、期中に自治体担当者向けの理解活動を企画した。平成28年度は、平成29年度からの本格実施に向け、他法人と連携のうえ、愛知県にて自動車リサイクル担当者向けの研修会を試験的に実施した。
- (6) 不法投棄等の未然防止策について、要望のあった8都道府県と協力して市町村廃棄物等担当者向けの説明会を開催し、使用済自動車の処理に関する理解促進を図った。平成29年度以降の市町村における使用済自動車等の不法投棄・不適正保管の実態の把握に加えて、路上放棄車の実態を把握するため、本取組を通じて306市町村との情報共有網を構築した。一方、当該説明会を開催した都道府県は一部に留まったため、平成29年度も本取組を継続し、市町村における課題の解消に寄与する。

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)

本業務では、不法投棄等対策支援事業(4号業務)で対象となった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こととしている。

平成28年度は、出えんを要請する地方公共団体がなく、出えん実績はなかった。一方、地方公共団体を対象にした会議等において本業務に関する周知を実施した。

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)

本業務では、地方公共団体その他の者の求めに応じ、引取り又は引渡しに適正に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こととしている。

平成28年度は、地方公共団体その他の者からの要請がなく、出えん実績はなかった。一方、地方公共団体を対象にした会議等において本業務に関する周知を実施した。

7. 大規模災害対応

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向け後方支援策について検討を開始した。

なお、平成28年度の3号及び4号業務に係る繰越金0.4億円は、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、次年度以降の法第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。

IV 情報管理業務に関する事業

<要旨>

本財団は、法第114条に規定する情報管理センターに指定されており、法第115条に規定する情報管理業務を実施した。

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関連事業者等(法第82条の関連事業者等をいう。以下同じ。)の利便性向上や自治体の監督・取締り強化等の支援対応に取り組んだ。

<事業内容>

平成28年度情報管理業務として実施した主要な事業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等の電子マニフェスト情報を保守・管理する事業(ファイルの閲覧への対応や自治体への遅延報告を含む。)を行った。

使用済自動車・解体自動車の移動報告	26,102千件
特定再資源化等物品の移動報告	15,881千件
自治体への遅延報告	303千件

同時に、これらの情報を管理する電子マニフェストシステムについて、以下の新たな改善整備をすべて計画通り実施した。

(1) 事業者登録情報修正機能

第1ステップとして、事業者の利便性向上を目的に、事業者情報の登録申込書の簡略化を7月に実施した。

同時に、登録の際の誤登録防止の観点から、システムの登録画面についても改修を実施することとし、平成29年6月のリリースに向けて、企画、開発を完了した。

さらに、従来、事業者が自らの登録情報を変更する際には、登録申込書をコンタクトセンターに郵送し、数日後に登録情報が変更されるという運用を実施していたことに対して、事業者の利便性向上と事業者情報の誤登録削減を目的に、第2ステップとしてパソコン上で事業者自ら変更申請(電子申請化)を行い、かつ即時に当該申請情報が反映されるシステムを提供することとし平成29年度第3四半期のリリースに向けて、企画、開発を着手した。

(2) 操作練習ソフトの改訂

事業者の知識向上による適正な自動車リサイクル促進を目的に、これまでの事業者向け操作練習ソフトを全面改訂すべく、平成29年4月のリリースに向けて、企画、開発及び動作確認を完了した。

(3) 報告徴収システムの機能集約化

自治体向けの報告徴収機能システムにおいて、利用頻度の低い機能を統合・整理するとともに、利便性を考慮したメニュー画面の刷新を5月に実施した。

(4) 自治体向け掲載フォルダの新規設置(機密性向上)

自治体の関連事業者への監督・取締り強化の支援対応として報告徴収機能システムにセキュリティ強化したフォルダを11月に新設した。当該フォルダに以下のファイル類を掲載し経済産業省及び環境省主催の行政連絡会にて自治体へ広報を行った。

- ① 管内事業者毎の移動報告情報の一覧
- ② 不適正処理業者関連情報
- ③ 不適正処理業者への対処関連情報等

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合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した。

(1) コンタクトセンターの委託先変更に伴う、新旧委託先への移行支援

前回移行時の経験・知識等を活かし10月に計画通り移行を完了。短時間不通の電話障害が複数回発生するも、迅速な対応で影響を最小限に抑え、対策を実施した。さらに深掘りし、リスク回避のための総点検を継続実施中。一方で、品質については、新規委託先ではあるが、移行前と比しても遜色ない高品質なサービスを提供することができた。

(2) 業者登録業務の安定運用

自再協から本財団へ移管された業者登録業務を、4月より安定運用することができた。さらに、業務の効率化を目的に、9月に新コンタクトセンターにおける業務フローを見直し、最適化した。

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)

ファクシミリを使用した書面の提出方法により関連事業者から使用済自動車等の移動報告を受け、法第117条第1項に基づく情報管理業務規程に基づき、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事業を行い、398件の移動報告を受けた。

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き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こととなっており、52件の交付を行った。

5. 移動報告事項送信事業(特定再資源化等物品の引取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事業を行い、8,037千件の情報を送信した。

【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、自動車リサイクルデータセンター更新計画の策定、自動車リサイクル情報システム機能の拡張及び整備、自動車リサイクル情報システム運用基盤の強化及び財団IT基盤の強化を推進した。

【公2】 二輪車リサイクルに関する事業

<要旨>

本事業は、二輪車製造業者等が自主取組として構築した「二輪車リサイクルシステム」の管理運営に係る業務のうち、二輪車製造業者からの業務受託契約に基づく普及広報、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実施するものである。

<事業内容>

平成28年度に実施した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の強化

(1)自治体との連携強化及び適正な住民案内の推進強化

- ① 1,741全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」の情報提供と住民配布用平成28年度版パンフレットを送付し、制度の周知徹底を要請した。
- ② 公益社団法人全国都市清掃会議主催の廃棄物処理実務者研修会に出席し、会員自治体へ広報活動を展開した(6会場、会員568自治体中出席196自治体に実施)。今後も研修会での周知を継続する。
- 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201自治体に対し、②の廃棄物処理実務者研修会での説明や手紙、

電話、訪問等にて改訂依頼し、102自治体が改訂済み。残り99自治体に対しても、平成29年度も継続して改訂を求め、誤案内ゼロを目指す。

- 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)へパンフレットを送付することで、二輪車リサイクルシステムの情報を発信した。

(2) ユーザーへ向けた直接訴求の継続実施

- 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出展し、「二輪車リサイクルシステム」を周知した。認知度の定点観測として東京モーターサイクルショーにてアンケート調査(12回目)を行った結果、53.5%となり、前年度56.9%と比べ、3.4ポイント減少した。今後、ユーザーイベント等での周知を強化することにより、認知度向上に取り組む。
- ② 日本二輪車普及安全協会と連携し、ユーザーイベントにてパンフレットを3,000部配布した。

2. 3R 推進へ向けた新規事業として廃棄二輪車取扱店への周知

(1) 廃棄二輪車取扱店の流通実態把握および周知活動

- ① 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整理のために、34店へ訪問ヒアリングを実施し、公取協講習会会場にて2,500店アンケート調査を実施し、排出基準や資材の活用方法、コールセンターの電話番号などの理解が不足していることが見受けられた。不足している部分への広報を、平成29年度に実施する。
- ② 廃棄二輪車取扱店向けの簡易マニュアルを作成し、情報発信を予定していたが、廃棄物処理法改正の時期を控えていたため、作成しなかった。改正内容を精査し、平成29年度に実施することとした。

3. コールセンターの品質・顧客満足度向上

(1) 応答率85%以上を維持した。

応答率	平成27年度	平成28年度	前年度比
	88.6%	89.0%	0.4%増

(2) 問合者ニーズの分析によって、平成29年1月よりトークスクリプトの修正を実施し、応答時間を短縮した。

応答時間	平成28年1~3月	平成29年1~3月	差
	4分55秒	4分35秒	△約20秒

(3) 問合内容の種類分析により、「二輪車リサイクルシステム」は『二輪車』という名称であることから、自転車等の問合せが全体の2割超あることが分かったため、平成28年6月より自動音声ガイダンスにて引取対象は『バイク本体のみ』であることを案内した結果、自転車等他製品の問合せが減少した。

自転車等 相談件数	平成27年6月～ 平成28年3月	平成28年6月～ 平成29年3月	差
		34（月平均）	15（月平均）

- (4) オペレーターの応答スキル向上に向け、定例研修を年に7回実施し、入電・応答内容詳細チェック等を基に、不足知識を教授した。

4. その他関連業務

- (1) 廃棄物処理法に基づき、二輪車リサイクル参加事業者の情報公開を行った。
- (2) 委託元の会議運営に係る事務局業務を行った。
- (3) 「二輪車リサイクルシステム」に関わる周辺環境(中古二輪車輸出実績)等の調査を行った。
- (4) 自治体等からの処理再資源化受付業務として、放置車両等の処理に協力しているが、新たに20自治体を利用し、52自治体から642台を受入れた。利用自治体は累計で350自治体10,875台となった。

以上