

JARC 情報発信等に係るこれまでの取組みと課題について

公益財団法人自動車リサイクル促進センター

《総括》

●2004年度から2008年度の活動：

(狙い) 幅広くユーザーに自動車リサイクル制度(以下、「自り制度」という。)に対する認知度を高める  
(実施内容) 自動車製造業者等、関係団体、関連事業者、自治体、国等と連携しながら情報発信 等

●2009年度から2011年度の活動：

(狙い) 単なる認知から理解の深化へと活動をシフト  
(実施内容) ユーザーの理解状況を確認するために、定期でアンケート調査を実施  
ユーザー負担のリサイクル料金の使われ方及び自り制度へのユーザーの関わり方を情報発信 等

●2012年度から2014年度の活動：

(狙い) これまでの JARC 情報発信等の振り返り・改善計画、30歳未満の若年層の認知度向上  
(実施内容) 自り制度指定法人 10周年を機に、2014年5月『消費者との懇談会』、2014年8月『事業者との意見交換会』などを通じて JARC 情報発信等の現状確認を受け、また他リサイクル団体の取組みと比較しながら振り返りを実施 等

●2014年度下期以降の活動：

(狙い) これまでの JARC 情報発信等の振り返りのもと、改善を実施中  
(実施内容) 30歳未満の若年層の認知度向上、映像制作、Web ページの全面見直し 等

- ・記事に取上げられるような情報をマスメディアに発信、JAFメイトへの記事掲載、ラジオ/CM、映像制作、関係団体との共有
- ・JARCホームページの改訂(「情報提供を意識し、資料・データ集専用ページ、若年層向けに特化した専用サイトを開設、情報提供間口を広げるためスマートフォンサイトを開設、他)

②JARC情報発信等の課題把握、事業者ニーズの把握、これまでの活動の振り返り

- ・『自動車リサイクルの広報のあり方』に係る消費者懇談会を開催し、そこで得られた問題・課題を整理
- ・新車/中古車販売事業者のニーズを引出すためのヒアリングを実施
- ・自動車ユーザーに対する自動車リサイクルに係るアンケート調査を実施

**\* (要改善点) ユーザー、事業者等ニーズを引き出し、関係団体と情報共有・連携する仕組みが必要。この仕組みの中で、恒常的なJARC情報発信の振り返りが行えるように改善が必要。**

(3)活動の具体例(一例)



消費者懇談会



エコプラケツ展



自動車教習学科教本

2014年5月 『自動車リサイクルの広報のあり方』に関する消費者懇談会を開催。当日は、環境問題関連の NPO 等でご活躍される 15名の女性の方から貴重なご意見を頂きました。

1. 自動車ユーザー向けの取組み

(1)活動の概況

	04~08年度	09~13年度	14年度~
ターゲット	・幅広いユーザー	・幅広く一般ユーザー ・若者ユーザー	・若者ユーザー ・幅広く一般ユーザー
カ点	・リサイクルを幅広く周知	・リサイクル内容を周知 ・ユーザー意見の確認	・若者ユーザーに周知 ・ユーザー意見を踏まえた活動
活動概況	・幅広くユーザーにリサイクルを確認していただくために『 <b>広報活動</b> 』を最重要課題と位置づけ関係者と協力し活動 ・訴求力のあるマスメディアを中心に大々的に宣伝・広報	・アンケート調査など『 <b>広聴活動</b> 』を強化、リサイクル料金の使われ方等の情報発信を推進 ・若者の認知向上に向けた『 <b>教育活動</b> 』の取組みを強化	・若者の認知向上に向けた『 <b>教育活動</b> 』の取組み強化を継続 ・ユーザーや関係者の確認を受けながら、情報提供を推進

(2)主な活動(一例)

ユーザーが負担するリサイクル料金の使われ方及び自り制度へのユーザーの関わり方など訴求点とし、2009年から2014年度までに取組んだ情報発信等は以下のとおり。

また、JARC情報発信等の取組みにおける問題・課題を確認するため、『自動車リサイクルの広報のあり方』に関する消費者懇談会を開催した。その他、事業者ニーズを確認するためにヒアリングを実施した。

①訴求点に係る情報発信

- ・自動車教習所学科教本に広告掲載、映像配信、自動車教習生向けの冊子に記事掲載
- ・チラシ/ポスターを関連団体・自治体・各種イベントを通じて配付、NEXCO東日本SA/PAに掲示

(4)JARC が管理する使用済自動車の再資源化状況等データの情報発信の取組み

自り制度の指定3法人の活動実績を取りまとめ、下表情報を発信した。資金管理業務諮問委員会、並びに離島対策等検討会などでご審議いただいた資料・議事録を公開した。この他、ユーザー等に向けて活動実績を分かりやすく取りまとめた「JARCデータBook」を公開した。

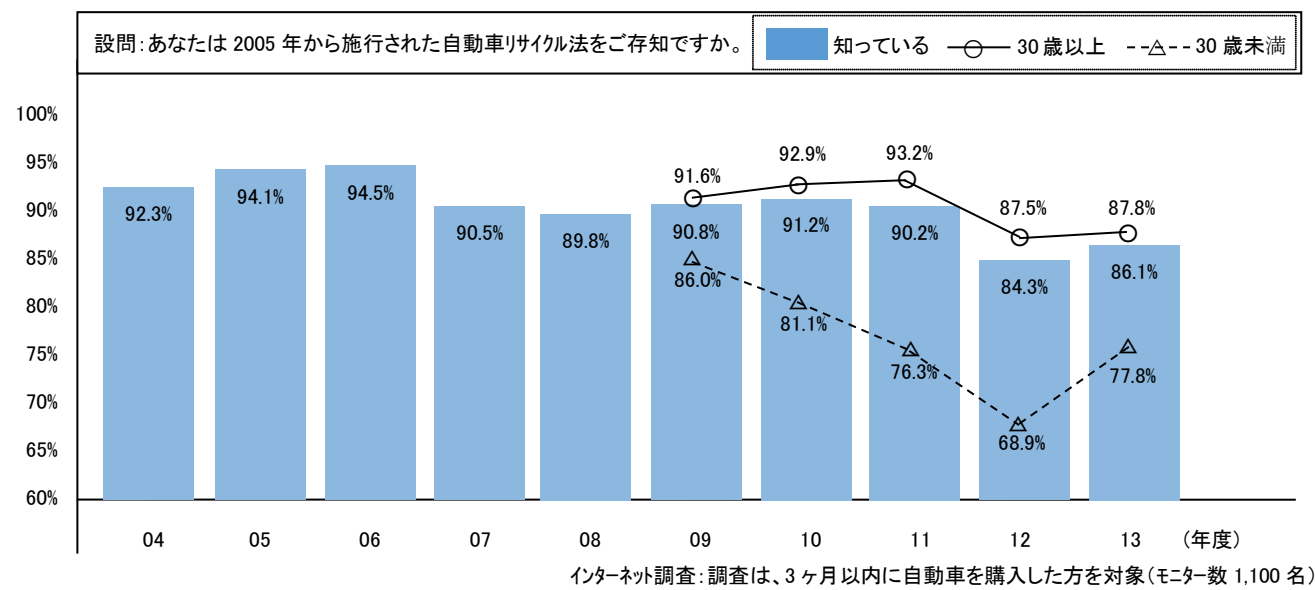
区分	項目	主な発信先	内容
資金管理業務	預託額・払渡額等の状況	ユーザー	預託台数・預託金額、払渡台数・払渡額、輸出取戻台数・払戻額、各年度で得た運用利益金、特預金出えん等額、再資源化預託金等残高、他
	預託金等の運用状況		預託金等キャッシュベース入金額・支出額・前期繰越額、運用可能額に対する債券取得額、新規取得債券種別構成比、新規取得債券評価指標利回・実績最終利回り、月末保有債券年別限構成、保有債券全体最終利回り推移、他
	預託金等の利息計算利率		利率推移、利率算式、各年度運用利益金総額、年度末預託金等残高、等

再資源化等業務	自動車製造業者等からの受託業務、義務者不存在車両の再資源化等の実績、他	ユーザー	再資源化等の実績(使用済自動車台数、特定再資源化等物品引取重量、エアバッグ類引取個数、再資源化収支状況、再資源化率、他)
	離島対策支援事業の実績	ユーザー	市町村別事業計画・実績(保有台数、台数、事業額、台あたり単価、JARC団出えん額、執行率、他)
	不法投棄等対策支援事業の実績	自治体	市町村別事業実績(投棄物の種類、台数または重量、事業額、JARC出えん額、返還額、他)
情報管理業務	使用済自動車、解体自動車の引取・引渡報告件数	自治体事業者	移動報告工程別の引取・引渡件数(引取工程、フロン類回収工程、解体工程、破碎工程)、特定再資源化等物品の引取・引渡報告件数(フロン類再利用・破壊、エアバッグ類ガス発生器の回収・作動等、自動車残渣)
	フロン類年次報告	ユーザー	都道府県・保健所設置市別フロン類年次報告集計値(自動車製造業者等への引度量、再利用量、再利用者台数、年度末保管量、他)

**\* (要改善点) 発信する情報にメリハリがなく、アピールポイントが分かりにくい。また、リサイクルに関わる方の姿が見え難い。**

(5) 認知度の推移

現在、自動車ユーザーの約86% (2015年3月調査) が自り制度の存在を認知しており、リサイクル料金支払い、引取業者への使用済自動車引渡し等をご理解いただいている。30歳未満の若年層の認知度が低い傾向が観られることから、認知向上に向けて取り組んでいる。



**\* (要改善点) 30歳未満の若年層の認知度が30歳以上の一般層と比べて低いため、若年層にターゲットを絞り、効果的な情報発信の取り組みが必要。**

2. 関連事業者向けの取組み

関連事業者による円滑な業務運用が行えるように、統一した窓口を設置し、自リシステムの操作や実務運用に係る問い合わせ等に対応している。また、関連事業者に関係する様々な情報を主に Web ページを通じて発信している。その他、事業者ニーズを確認するためにヒアリングを実施した。

(1) 主な活動

① 関連事業者による円滑な業務運用

- ・コンタクトセンターとして、統一した問い合わせ窓口及び事業者登録窓口を運営
- ・マニフェスト誤発行防止の注意喚起、関連事業者の登録許可更新の手順を掲示
- ・コンタクトセンターへの問合せをFAQ化・事例集を掲示
- ・事業者向けの自リシステム利用規約・約款・実務マニュアルを掲示
- ・中古車売買時におけるリサイクル料金の取扱いを周知
- ・ページ数が多かった事業者向けマニュアルのページ数削減し、分かりやすく改訂し、掲示

② 関連団体等との連携・情報共有

- ・日本ELVリサイクル機構が行う自動車リサイクル士に係る講師へのレクチャーを実施

**\* (要改善点) 関係団体との情報共有・連携を一層強化し、相手方ニーズに応じた情報発信・後方支援。**

(2) 活動の具体例(一例)



特に多い問合せ週間トップ10 事業者向け実務マニュアル マニフェスト誤発行チラシ 移動報告間違い事例集

3. 自治体向けの取組み

電子マニフェスト制度の安定運用が図られるように行政連絡会議や Web ページ等を通じて自治体関係者と情報を共有している。また、JARC が自治体の後方支援が図れるように不法投棄等対策事業を共有し、JARC 不法投棄対策支援事業の手引きを周知している。この他、離島対策支援事業をより活用いただけるよう離島地域住民や自治体関係者に情報を発信した。

(1) 主な活動

① 電子マニフェスト制度の安定運用が図られるように自治体と情報共有

- ・リサイクル工程における引取引渡遅延状況、マニフェスト発行取消状況、使用済自動車のエアバッグ類・フロン類装備の乖離状況、登録許可更新実務を行政連絡会で共有
- ・コンタクトセンターへの入電が多い問合せをFAQ化
- ・電子マニフェストの遅延報告、年次報告関連のシステム操作・対応手引書を作成配付
- ・東日本大震災による番号不明被災自動車の対応、他
- ・自治体向けにアンケート調査を実施(JARC に対する報告徴収の運用について)

②不法投棄対策等の後方支援

- ・自治体向け離島対策支援事業手引書、不法投棄対策支援事業手引書を作成配付/更新
- ・不法投棄対策支援事業の各事案を行政連絡会で共有
- ・不法投棄等対策支援事業にかかる手引書・マニュアル等を分かりやすく改訂し Web ページに掲示
- ・離島対策支援事業の一環で離島住民向けのチラシを作成配布
- ・自治体向け離島対策支援事業手引書、不法投棄対策支援事業手引書を作成配付・更新
- ・東日本大震災による番号不明被災自動車の対応、他

**\* (要改善点) 自治体毎の地域ニーズを把握し、そのニーズに応じた柔軟な対応。**

**不法投棄等の未然防止の施策、使用済自動車の価値に係る情報発信等の取組み。**

**激甚災害への対応に係る関係自治体との情報共有・連携強化。**

(2)活動の具体例(一例)

不法投棄対策事例集      離島対策支援事業手引書      番号不明被災自動車対応

4. 課題(現時点での課題認識)・・・前述の要改善点をまとめると次のとおり

(1)活動の振り返りによる課題(消費者懇談会、事業者意見交換、アンケート調査結果から引用)

- ①チラシ・ポスター等の内容、Web ページに掲載する情報が相手に伝わっていない
  - ・チラシ・ポスターの閲覧者が限られており、幅広く自動車ユーザーが閲覧できる施策の検討が必要
  - ・誰向けの情報なのか区分が必要。消費者は何処を見るべきか、メリハリが必要
  - ・アピールポイントを分かりやすくし、自り制度のコンセプト等を分かるようにする工夫が必要
  - ・自動車リサイクルに関わる方の姿が見えるように、その取組みの発信が必要
- ②30歳未満の若年層の認知度が低い点について対策が必要

**振り返りを踏まえた現在取組み中の施策**

- 若年層の認知向上に向けた活動を推進。  
特に運転免許取得中の教習生への情報発信に力点を置く [2012 年度から実施中]
- \* 特に若者世代が多い自動車教習生を自動車ユーザー予備軍と位置づけ
- \* 新規免許取得者約 100 万人の内、約 8 割が 18 歳から 25 歳の年齢を占める(2012 年度時点)

- 幅広く自動車ユーザーに自動車リサイクルを知っていただく活動を推進[2014 年度から実施中]
- ・全国高速道路サービスエリア・パーキングエリアにポスター掲示
- ・JAF メイト等、訴求力ある媒体を用いた広告活動を推進
- \* 高速道路サービスエリア/パーキングエリアは集客数が多く(例 29 カ所で約 1,000 万人/月)、  
「JAF メイト」の購読者数は約 1200 万部。ターゲットを自動車ユーザーに絞ることができる媒体等を活用

- 自り制度のコンセプト等の映像化 [2015 年度製作中]
- \* 『映像』の方が、視覚・聴覚により伝えたい内容を絞ることができ、解説を加えることもできるため、文字文書やプロセス図だけの内容より伝わりやすい。また、制度制定の背景やコンセプト等を伝えることにより体系的に理解が得られやすく、自らが負担するリサイクル料金の使われ方についても更にご理解が得られやすい。

- 読み手を意識した Web ページへと全面刷新 [2016 年度実施予定]
- \* 誰向けの情報であるかによって Web ページの入口を分け、同じ内容を説明するにしても、その読み手を意識して言葉を平易にし、文章を短くするなど工夫する

(2)将来に向けた課題(凡例:●合同会議で示された課題、\* JARC が自己認識する課題)

- ①ユーザー・関係事業者・自治体等との意見交換等を通じたシステム改善ニーズの把握
  - 情報システムのユーザビリティの観点で自動車ユーザーを始めとした関連事業者、自治体などといった自動車リサイクルシステム利用者視点での課題・ニーズを把握する必要がある
  - \* 中長期的に必要なと思われる自動車ユーザー、関連事業者の情報提供ニーズの把握  
自治体における不法投棄・不適正処理等に対応するために必要となる情報提供ニーズの把握
  - 合同会議でご議論いただいている情報システムのフレキシビリティを拡充する観点で、バンパー、ガラス、リチウム電池、水素ボンベなどといった品目追加に備える必要がある
  - \* 将来の大規模刷新における情報システムの要件への織込み必要
- ②JARC の自動車ユーザー等への情報発信について
  - ユーザーへの情報発信とその効果検証、
  - \* 2014 年 5 月実施の「自動車リサイクルの広報の在り方に関する消費者懇談会」のような、JARC 情報発信の取組みについて恒常的な確認を受け、改善していく仕組みが必要
  - 関係主体間の情報共有の円滑化等
  - \* この度発足した「情報発信の在り方等の検討会」のように関係主体間で情報を共有し、連携を図っていく仕組みが必要
  - JARC が管理する使用済自動車の再資源化状況等データの更なる活用
  - \* 関係主体間の情報共有・連携を通じて、データ活用ニーズを把握し、使用済自動車の再資源化状況等データの発展的活用に繋げていく仕組みが必要  
使用済自動車の再資源化状況等のデータ項目については、「参考」資料を参照