

平成30年度情報管理業務に関する事業報告書
(平成30年4月1日～平成31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(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。

I 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30年度においては、電子マニフェストシステム利用者の利便性向上を図るべく、システムの改善を行うとともに、コンタクトセンターの効率的かつ安定的な運営に努めた。

II 事業内容

平成30年度に情報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. 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地方公共団体(以下「地方自治体」という。)への遅延報告を含む。)を行った。

報告種別	件数
引取業者の引取報告	3,378千件
使用済自動車・解体自動車の移動報告	28,591千件
特定再資源化等物品の移動報告	17,599千件
地方自治体への遅延報告	437千件

また、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、利用者の利便性向上を目的としたシステム改善を実施するとともに、システム運用の円滑化を図るべく、電子マニフェストシステム利用実態の調査・分析を開始した。主な実施内容は以下のとおり。

(1) 移動報告情報の適正化検討

- ① 事業者の基本情報・装備情報等の入力ミスを防止するため、防止機能の設計まで完了した(令和元年8月リリース予定)。
- ② 事業者登録変更申請の電子化システムの更なる改善を検討したが、費用対効果の観点から、実施を見送った。

(2) 電子マニフェストシステムの維持・管理の効率化検討

- ① 複数の事業所を有する事業者からの大量の変更申請を一括変更処理可能な機能をリリースし、14件の依頼に対し活用した。

- ② 関連事業者の登録・許可失効の未然防止に資するシステム改善の設計まで完了した(令和元年8月リリース予定)。
- (3) 移動報告継続不可車両取扱いの適正化検討
使用済自動車として引取り後、車両の滅失や事業者の廃業等が理由で、長期間移動報告がなされない事案が発生しており、データを分析した結果、約80万件の滞留を確認した。これら滞留情報の分析を実施したうえで、平成30年度は、長期滞留が発生している4地方自治体に対し、発生原因や該当事業者への指導状況等のヒアリングを行った。

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の適正処理のため、コンタクトセンターの効率的かつ安定的な運営に努めた。
主な実施内容は以下のとおり。

(1) 関連事業者等の満足度向上対策

コンタクトセンターの回答内容の品質向上と応答率向上を図るため、要員体制の強化や問合せ内容分析結果に基づく問合せ件数削減施策を実施し、月間平均応答率を、通年で87.5%(平成29年度74.1%)に向上させた。

(2) コンタクトセンター及び輸出返還事務センターの統合

自動車所有者や関連事業者との接点であるコンタクトセンター業務と資金管理法人が所管する輸出返還業務については、これまで別々の問合せ窓口センターを設置していたが、自動車所有者や関連事業者の更なる利便性向上や業務の集約による効率化を図るため、平成31年4月1日から1つのセンターに統合することとした。

3. 書面利用移動報告事業

パソコンでの移動報告が出来ない関連事業者に対応するため、関連事業者からのファクシミリによる申請に基づき、移動報告を代行入力する事業を行った。

平成30年度は、関連事業者等の依頼に基づき233件の移動報告を行った。

4. 書類等交付事業

最終所有者が重量税還付を受けるため、関連事業者等からの書類等交付請求に対し、解体通知車台発行状況結果等の書類をファクシミリの使用又は郵送より交付した。

平成30年度は、関連事業者等へ50件の書類等を交付した。

5. 移動報告事項送信事業

自動車製造業者等が再資源化等預託金を収受するため、自動車製造業者等から委託を受けて、再資源化等預託金の払渡しを請求するために必要な情報を資金管理法人に送信した。

平成30年度は、資金管理法人へ8,911千件の情報を送信した。

以上