

令和元(平成31)年度情報管理業務に関する事業報告書  
(平成31年4月1日～令和2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确实かつ効率的に実施した。

令和元(平成31)年度においては、自動車リサイクル情報システムの利用者の利便性向上を図るための改善を実施するとともに、コンタクトセンター業務の改善と合理化により、問合せ応答率を高め、利用者及び関係者の満足度の向上を図った。また、令和7年度に予定している自動車リサイクル情報システムの大規模改造に向けて、稼働開始までのスケジュールの策定及び支援業者の選定を完了し、自動車リサイクル情報システムの将来像の検討に着手した。

## II 事業内容

令和元(平成31)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	3,362千件
使用済自動車・解体自動車の移動報告	28,597千件
特定再資源化等物品の移動報告	17,829千件
地方自治体への遅延報告	629千件

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の利用実態を調査・分析し、環境整備等の改善活動を実施した。併せて、適正処理の促進及び理解普及のため、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活用に努めた。

主な実施内容は以下のとおり。

#### (1) 電子マニフェストシステムの改善

事業者の登録・許可及びシステム登録における自動失効の防止・削減により事業者の再登録を抑制するため、令和元年8月に電子マニフェスト

システムの改善を実施した結果、受付件数における再登録件数の割合を平成29年度の21%から10%まで削減した。

(2) 移動報告継続不可車両の取扱い検討

令和元(平成31)年度は、平成30年度に整理した滞留情報(使用済自動車として引取後、車両の滅失や事業者の廃業が理由で長期間移動報告がなされていない車両の情報)約80万件のうち、約15万件を滞留させる41事業所を所管する自治体とともに確認のうえ、該当事業者への助言等により適正処理を促進し、約5万件の滞留情報を削減した。

(3) 練習用システムの改訂及び周知

自動車リサイクルシステムに関する関連事業者等の理解を深めるため、既存の練習用システムに解説ページや新たなシナリオを拡充し、自動車リサイクルシステムホームページ、関係団体や各種研修を通じて、関係者へ練習用システムの改訂について周知を実施した。

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を適正に処理し、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) コンタクトセンター及び輸出返還事務センターの統合

これまで別々の問合せ窓口センターを設置していた自動車リサイクルコンタクトセンターと輸出返還事務センターを平成31年4月1日に統合し、自動車所有者や関連事業者に対して更なる利便性の向上を図った。併せて、業務の集約化や要員体制の最適化等を推進し、業務の品質向上と効率化を図った結果、問合せ対応において高い応答率を維持するなどの統合効果を得た。

(2) 問合せ者の満足度向上

統合に伴いコンタクトセンターの体制強化を図り、対応の質を更に高めた結果、月間平均応答率を91.3%(平成30年度85.7%)に向上させた。

また、問合せ内容を分析し、十分な情報発信を実施すること等を通して問合せ者の満足度を高める施策を講じた結果、利用者満足度調査において、95%が対応に満足との回答を得た。

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。

令和元(平成31)年度は、関連事業者の依頼に基づき184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により交付した。

令和元(平成31)年度は、関連事業者へ30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。

令和元(平成31)年度は、資金管理法人へ9,059千件の情報を送信した。

6. 自動車リサイクル情報システムの大規模改造に向けた取組み

令和7年度に予定している自動車リサイクル情報システムの大規模改造に向けて、稼働開始までのスケジュールの策定及び支援業者の選定を完了し、自動車所有者及び関連事業者の利便性向上や業務効率化等に係る実現可能な施策の具体化や、より高度な自動車リサイクル情報システムの将来像の検討に着手した。

以上