

令和元(平成31)年度

# 事業報告書

(第10期)

自 平成31年 4月 1日

至 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

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. 資金管理業務に関する事業.....	1
II. 再資源化等業務に関する事業.....	4
III. 情報管理業務に関する事業.....	7
IV. 自動車リサイクルの促進に関する事業 .....	10
【公2】二輪車リサイクルに関する事業 .....	13

## 【公1】自動車リサイクルに関する事業

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. 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。

令和元(平成31)年度においては、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。また、特預金の出えんに関する取組みとして、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。

#### <事業内容>

令和元(平成31)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。台風などの自然災害の発生や新型コロナウイルス感染症の拡大等を背景として、下半期において新車販売台数が落ち込み、合計預託台数は前年度比96%となった。收受形態ごとの内訳は下表のとおり。

收受形態	台数	預託収入
新車購入時預託	5,042千台	50,633百万円
引取時預託	41千台	226百万円
合計	5,083千台	50,858百万円

#### 2. リサイクル料金の管理・運用

自動車所有者から收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。また、平成30年度から開始したESG投資(環境、社会、企業統治の観点を考慮した投資)を推

進し、社会貢献の拡大に努めた。

新規債券取得額面金額(債券の償還金・利息の再投資金額を含む。)は778億円であり、年度末における保有債券額面残高は8,762億円となった。

自動車の平均使用年数15年を考慮した、各年限の必要残高を額面600億円程度とする15年のラダー型資産構成は構築の途上にある。今後も、引き続き日本銀行の金融政策等による環境変化を注視したうえで対応する。

### 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に充てる資金として、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。品目ごとの内訳は下表のとおりであり、ASRの払渡台数は前年度比102%となった。

品目	払渡先	台数	払渡支出
ASR	自動車製造業者等 又は指定再資源化 機関	3,257千台	19,879百万円
エアバッグ類		2,835千台	6,724百万円
フロン類		2,966千台	6,153百万円
情報管理料金	情報管理センター	3,371千台	616百万円
小計			33,372百万円
利息			4,831百万円
合計			38,203百万円

### 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154万台分177億円、及び利息として20億円を返還した。

### 5. 特預金の出えん等

経済産業大臣及び環境大臣の承認を受けて、次のとおり特預金の出えんを行った。

- (1) 離島対策等支援事業の定常業務及び不法投棄等対策支援事業の拡充に要する資金として、合計166百万円を指定再資源化機関に出えんした。
- (2) 大規模災害発生に備えた自治体向けの事前対応に要する資金として、17百万円を指定再資源化機関に出えんした。
- (3) 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に要する資金として、165百万円を情報管理センターに出えんした。
- (4) 自動車リサイクルの更なる発展に向けた理解活動に要する資金として、指定再資源化機関に3百万円を出えんした。

### 6. 新たな輸出取戻し手数料額の適用

中古車輸出時のリサイクル料金返還業務については、平成26年4月に実施した手数料額の改定以降、運営コストの削減を進めた結果、収支が黒字基調となったことから、平成31年4月1日に従前の手数料額に対し33%低減した手数料額に改定した。

#### 7. 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。

#### 8. 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。

## Ⅱ. 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確実かつ効率的に実施した。

令和元(平成31)年度においては、前年度に引き続き地方公共団体(以下「地方自治体」という。)のためのセーフティネット機能を強化するため、災害発生に備えた体制整備・処理計画策定等に資する情報提供・啓発活動並びに研修会、不法投棄・不適正保管事案の解消に資する知見の共有・情報提供等の支援を実施した。また、全国に残存する使用済自動車等の不法投棄・不適正保管台数の削減に資するため、国が方針等を定めたモデル事業の対象となる地方自治体の取組みへの支援を開始した。

### <事業内容>

令和元(平成31)年度に再資源化等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. 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、年間製造・輸入台数が1万台未満の自動車製造業者である特定自動車製造業者等33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。

令和元(平成31)年度は定常的な取組みにより、フロン類、エアバッグ類及びASRを合わせた特定再資源化等物品の総処理台数で13,075台分、0.6億円の委託料金等収入を収受した。

#### 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、自動車製造業者又は輸入業者が倒産、撤退、廃業した車で自動車製造業者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。

令和元(平成31)年度は定常的な取組みにより、フロン類、エアバッグ類及びASRを合わせた特定再資源化等物品の総処理台数で14,577台分、1.2億円の再資源化料金等受入収入を収受した。

本業務においては、再資源化料金等受入収入を引取台数や処理費用の観点から分析し、適正な再資源化等料金を設定のうえ、自動車所有者等に向け公表した。

また、本業務においては、環境省との連携及び災害廃棄物処理支援ネットワーク(以下「D.Waste-Net」という。)メンバーとしての新たな活動を通じて、災害発生時における被災自動車の適正処理に対する地方自治体による対応の円滑化に向けて、以下を実施した。

- (1) 平成30年度に初版をリリースした被災自動車の処理円滑化に資する手引書・事例集について、水害における対応事例を追加する改訂を行った。
- (2) 手引書・事例集等を活用した情報提供・啓発活動並びに説明会・研修会を通じて、地方自治体における被災自動車の適正処理に係る体制整備、処理計画の策定等の支援を実施した。

- (3) D.Waste-Net の活動を通じて、地方自治体に情報提供、助言等の支援を実施した。

### 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実施した。

令和元(平成31)年度は定常的な取組みにより、81市町村に対し、25,549台分、1.2億円の出えんを実施した。

また、本業務において、その他以下を実施した。

- (1) 離島地域における自動車リサイクルの安定を維持するため、出えん実績等の分析により8市町村の個別課題の有無を確認し、助言や現地における意見交換等の支援を実施した。
- (2) 市町村が実施する当該事業の周知への協力要請に応じて、周知ポスター及び周知チラシを37市町村に配布した。
- (3) 小規模離島における事業の活用促進に向けて、現地の事業ニーズを確認するなど、市町村の担当者と意見交換等の支援を実施した。
- (4) 令和元(平成31)年度に申請のあった81市町村のうち、22市町村の申請証憑確認を実施し、事務精度を確認した。

### 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自治体に対し、資金の出えんその他の協力を行うこととしている。

不法投棄等対策支援事業の活用方法を毎年地方自治体に周知しているものの、令和元(平成31)年度は、不法投棄等対策支援事業の協力を要請する地方自治体はなかった。

また、本業務においては、使用済自動車等の不法投棄・不適正保管の解消・抑止に資するため、地方自治体に向けたその他の協力事項として以下を実施した。

- (1) 地方自治体における不法投棄・不適正保管事案に関する課題の解決に資するため、情報提供・助言等を実施した。
- (2) 不法投棄・不適正保管の残存事案及び新規事案について、現地調査やヒアリングを行うとともに、事案の解消に向けた意見交換を実施した。
- (3) 不法投棄等の未然防止・解消に向け、令和元(平成31)年度は平成30年度に引続いて以下の取組みを実施した。
  - ① 地方自治体のニーズを踏まえて既存の不法投棄等対策支援を拡充するため、国は平成29年度より地方自治体に向けたモデル事業の検討を進めている。令和元(平成31)年度は、当該モデル事業の対象となる地方自治体が決定し、令和2年度の事業実施に向けた準備及び国・当該地方自治体へのサポートを実施した。
  - ② 地方自治体の担当者に不法投棄・不適正保管事案の解消に向けた知見を提供するため、基礎的な知見の習得を目的とする「自治体担当者基礎知識研修」(座学研修)を全国8ブロックで、また、より実践的

な知見の習得を目的とする「ステップアップ現場研修」(実地研修)を全国4ブロックで実施した。

5. 地方自治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自治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行うこととしている。  
令和元(平成31)年度は、地方自治体による不法投棄等対策支援事業の活用がなかったことに伴い、5号業務の実績もなかった。
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、地方自治体その他の者の求めに応じ、引取り又は引渡しが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行うこととしている。  
令和元(平成31)年度は、地方自治体その他の者からの要請がなく、実績はなかった。

なお、再資源化等業務規程第18条第3項及び第5項に基づき、令和元(平成31)年度の大規模災害対応(2号)業務に係る出えん収入の残余については、令和2年度の大規模災害対応(2号)業務を実施する費用に充て、同様に3号及び4号業務に係る出えん収入の残余については、令和2年度の第3号から第5号までの業務を実施する費用に充てる。

### Ⅲ. 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確実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。

#### <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自治体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、関連事業者等へ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。

## IV. 自動車リサイクルの促進に関する事業

### <要旨>

本事業は、“自動車リサイクルがもたらすユーザーベネフィットの伝達”に主眼を置いた活動の方向性の下、さらに地方ユーザーを意識し、“点”での取組みを“面”への取組みへと活動の幅を広げることにより自動車リサイクルに関する情報の露出を高めながら、ユーザーを含む国民一人ひとりの認知を高める取組みを推進した。また、この諸活動の一環として、自動車製造業者等、関連事業者、地方自治体に代表される自動車リサイクルの関係者間の連携促進に取り組んだ。

そして、次の成長発展に向けて策定した本財団「第2次中期事業計画 2020-2022」に、次期広報・理解活動計画を織り込んだ。

### <事業内容>

令和元(平成31)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. 情報発信の取組み

ユーザーにとって利便性が高く、コスト効率が良い手法を用いて、質の高い情報を提供した。そして、これに電子メディアを活用した取組みを加えることで新たなターゲットにアプローチを行い、ユーザーを含む国民一人ひとりに質の高い情報を提供した。具体的には以下のとおりである。

##### (1) 質を高めた情報を発信

これまで制作した「リサイクル料金の使途」「リサイクル率の実績」「クルマの資源的価値」などの広報コンテンツの質を高めながら、ユーザーの理解普及に取り組んだ。また、ユーザーの関心事に応じてコンテンツを創造し、これを定期刊行物などの様々な媒体を通じて情報発信を行った。

##### (2) 全国地域イベントなどへの出展

札幌・秋田・仙台・水戸・東京・横浜・金沢・岐阜・名古屋・京都・姫路・松江・広島・北九州・福岡(全国15か所)で開催された各種イベントに出展し、リサイクル料金の使われ方や関係者による使用済自動車の適正処理に向けた取組みを、パネル・チラシ・広報映像などを活用しながら、来場者に対する理解活動に取り組んだ。そして、各種イベントにおいて来場者から合計15,451件のアンケートを回収し、自動車リサイクルの認知状況や関心具合の把握を行った。また、各種イベントへの出展に際しては、地方自治体や地域メディアと連携し、スタンプラリー実施や新聞折込チラシの配布(約110万部)など一体となった情報発信の取組みを行った。

##### (3) 常設展示ブースを活用した情報を発信

主要都市に設置される環境施設の活用の観点で、大阪府大阪市に設置される環境施設(年約20万人来場)の協力を得て、自動車リサイクルに関する展示物の見直しを定期で行い、来場者への理解普及に取り組んだ。また、東京都千代田区に設置される環境施設(年約50万人来場)の協力を得て、新たに自動車リサイクルに関する常設展示ブースを制作し、新型コロナウイルス感染拡大の収束後の開設に向け準備を行った。

##### (4) 自動車リサイクルの現場見学会を開催

学校教育の場で自動車リサイクルを学ぶ児童、そしてその保護者に向

けて、国民生活を支える自動車産業に関わる人々の工夫や努力についての現場見学会を自動車製造業者、自動車販売事業者、解体事業者、破碎事業者の協力を得ながら合計4回催した。そして、その情景を小学生新聞などの媒体(約125万部)に掲載し、循環型社会に向けた自動車リサイクルの理解普及に向けた取組みを行った。また、現場見学会で得られたコンテンツを全国小学校や各地域ユーザーに向けて展開(約3万か所)するなど、幅広く自動車リサイクルの認知を高める取組みを行った。

(5) クルマのリサイクル作品コンクールを開催

小学生における学びの集大成とした「クルマのリサイクル作品コンクール」を開催し、全国から6,779件の作品の応募を受けた。そして、自動車リサイクルの関係者の協力を得て行った厳正な審査により選定した入賞作品を、全国紙(約800万部)などのメディアを通じて幅広く情報を展開し、ユーザーの関心を高める取組みを行った。

(6) 自動車運転免許教習生に情報を提供

自動車運転免許教習生に向けて、リサイクル料金の支払やその用途など、ユーザーの自動車リサイクルへの関わり方についての情報を運転免許学科教本(約79万部)に掲載し理解普及に取り組んだ。また、教習生のほとんどが若年層であることを踏まえ、新たに制作した自動車リサイクル動画(くるくるリサイクルダンス)を全国250か所の自動車教習所で90日間(約22万回)配信するなど、若年層の認知を高める取組みを行った。

(7) メディアを活用した効果的な取組み

年間としてニュースリリースを28件配信し、その情報がインターネットメディアで1,515件取り上げられた。また、環境イベントへの出展のタイミングで“映像”と“音”によるわかり易いPR動画を地上デジタル放送で2,056回、BSデジタル放送で271回配信、関心を喚起する取組みを行った。

その他、公式キャラクターである“自動車リサイクル博士”を更に活用すべく、“ゆるキャラグランプリ”に出場し、自動車リサイクルの認知を高める取組みを行い、1,734票の投票を獲得した。

(8) 情報発信の効果検証

テレビ・新聞・雑誌やインターネットメディアでの「自動車リサイクル」に関する露出状況を調べた結果、延べ換算で5,960件の情報が掲出され、閲覧・視聴可能な人数は延べ約9億6,823万リーチであったことを確認した(平成30年度:延べ2,872件の情報が掲出、延べ約3億3,344万リーチ)。

## 2. 情報収集に関する取組み

ユーザー向けの情報の質を高め、効果的に情報が届けられるように、ユーザーの自動車リサイクルの認知状況や自動車リサイクルの関係者のニーズを把握した。具体的には以下のとおりである。

(1) ユーザーの認知状況を把握

ユーザーを対象としたインターネット調査を行った結果、自動車リサイクルについての認知度が約74.2%であった。また、各種イベントにおいて来場者から得たアンケート調査の結果、自動車リサイクルについての認知度が約69.3%であった。これらの調査の結果を参考にして、より良い取組みに向けた改善策を令和2年度実施計画に織り込んだ。

(2) 各種ニーズを把握

より情報の質を高め、効果的に情報が届けられるように、年間としてユーザーを始めとした関係者のニーズを把握する取組みを行った。また、クルマのリサイクル作品コンクールに参加した小学校から得た101件のアンケート回答から、当該作品コンクールを改善していくための様々なニーズを把握し、そのニーズへの対応策を令和2年度実施計画に織り込んだ。

【公1】自動車リサイクルに関する事業の実施に当たっては、移動報告やリサイクル料金等の収受等に関するコンピュータシステムが必要となるため、自動車リサイクル情報システムを構築し運用している。令和元(平成31)年度においては、これらの業務を実施したほか、データセンターの機能維持のために令和元年5月に新データセンターへの切替を実施して安定稼働させ、また、自動車リサイクル情報システムの将来の大改造に向けた検討に着手した。

## 【公2】 二輪車リサイクルに関する事業

### <要旨>

本事業は、二輪車リサイクルシステム（国内二輪車メーカー4社が自主取組みとして運営）（以下「二輪車リサイクル」という。）に係る業務のうち、広報、二輪車リサイクルコールセンター運営、地方自治体対応及び会議体事務局等の業務を、国内二輪車メーカー4社から受託し、二輪車リサイクルの普及を促進した。

令和元（平成31）年度においては、国内二輪車メーカー4社からの受託業務の安定運用を図りつつ、二輪車リサイクルの効率化に向けた取組みに協力した。また、地方自治体に向けた広報活動を強化することで、二輪車リサイクルの適切な利用を促し、循環型社会の構築に貢献した。

### <事業内容>

令和元（平成31）年度に二輪車リサイクル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. 廃棄二輪車取扱店への広報活動

国内卸販売会社との会合を4回実施し、二輪車リサイクルの最新情報を共有した。また、一般社団法人全国軽自動車協会連合会と連携し、廃棄二輪車取扱店に向け、参加事業者の変更やリチウムイオンバッテリー取扱い開始等、重要事項の周知徹底を行った。

#### 2. 社会認知度向上へ向けた広報活動の強化

##### (1) ユーザーに対する直接訴求（開催中止）

東京モーターサイクルショーおよび大阪モーターサイクルショーに出展し、展示による二輪車リサイクル啓発及び認知度調査を行う予定であったが、新型コロナウイルス感染症対策としての政府からのイベント自粛方針により、開催中止となったため出展を中止した。

##### (2) 地方自治体との連携による適正な住民案内促進の強化

- ① 参加事業者の変更やリチウムイオンバッテリー取扱い開始等、最新情報を反映したパンフレットを作成し、全1,741地方自治体の一般廃棄物処理対策・普及広報関係部署へ発送することで、地方自治体による住民への二輪車リサイクルの案内を促進した。
- ② 公益社団法人全国都市清掃会議主催の会合（全国6ブロック）に出席し、住民への案内時における注意点について説明した。
- ③ 公益社団法人全国都市清掃会議非会員の二輪車リサイクルの認知度が低いという地方自治体アンケートの結果を踏まえ、二輪車リサイクルを知らないと回答した全ての地方自治体とアンケート未回答であった非会員の693地方自治体を対象に資料送付を行い、独自に行ったホームページ調査結果等を踏まえて、電話によるリサイクル制度の告知、古い情報を掲載したままの地方自治体ホームページの更新要請等、新たな周知活動に取り組んだ。

#### 3. 排出希望者からの問合せ対応の効率化

##### (1) コールセンターの品質・問合せ者満足度の向上

- ① 参加事業者の変更やリチウムイオンバッテリー取扱い開始に伴い、スク립ト・FAQ等を改訂した。
- ② オペレーターの応答スキル向上に向け、定例研修を年に6回実施し、関連知識を高めた。また、応対履歴の確認を週報から日報に変更することで、回答精度の改善に寄与した。
- ③ 問合せ者への配慮のため、応対後に行っていた応対履歴のデータ入力を、コールセンターでの利用機器の性能も向上していることから、応対中の直接入力に変更したことで、後処理時間を短縮。それにより、一年の中で最も着信の多い3月の応答率を改善した(平成30年度82.7%→令和元(平成31)年度91.9%)。

#### 4. 放置二輪車処理の支援活動

過去の利用実績を分析し、地方自治体による放置二輪車の適切かつ速やかな処理を促すように支援した。また、二輪車リサイクルの活用実績がない関東・関西の大都市10地方自治体に訪問し、部署ごとの役割分担、放置車両の発生・処理等、現地の状況を確認のうえ、二輪車リサイクルの紹介と次に挙げるような二輪車リサイクルの放置二輪車処理支援状況の説明を行った。

- ・ 二輪車リサイクルを既に利用している地方自治体の実績紹介
- ・ 各地方自治体の放置二輪車処理状況に応じた利用のアドバイス 等

以上