

令和2年度

事業報告書

(第11期)

自 令和2年4月 1日

至 令和3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	9
【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

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、資源の有効活用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2年度においては、自動車リサイクルコンタクトセンターについて、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るべく、令和3年10月稼働に向けて最新技術等を導入したスマートコンタクトセンターの構築に着手した。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（以下「システム大改造」という。）に向けて、調達仕様骨子となる業務改革構想等を取りまとめた。

<事業内容>

令和2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. リサイクル料金の収受

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収受を行った。新型コロナウイルス感染症の拡大に伴う外出自粛等の影響により新車販売台数が減少したため、合計預託台数は前年度比92%となった。収受形態ごとの内訳は下表のとおり。

収受形態	台数	預託収入
新車購入時預託	4,656千台	44,868百万円
引取時預託	35千台	198百万円
合計	4,692千台	45,066百万円

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。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776億円であり、年度末における保有債券額面残高は8,648億円となった。

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93%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	3,025千台	18,539百万円
エアバッグ類		2,681千台	6,385百万円
フロン類		2,756千台	5,707百万円
情報管理料金	情報管理センター	3,131千台	587百万円
小計			31,218百万円
利息			4,624百万円
合計			35,842百万円

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118万台分135億円、及び利息として15億円を返還した。

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等を行った。

- (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243百万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地方公共団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) 自動車リサイクルの更なる発展に向けた理解活動に要する資金として、資金管理法人において20百万円を充て、指定再資源化機関及び情報管理センターにそれぞれ、2百万円、9百万円を出えんした。
- (4) システム大改造に係る事前調査に要する資金として、資金管理法人において31百万円を充て、情報管理センターに対して24百万円を出えんした。
- (5) 大規模災害発生時において番号不明被災自動車の再資源化等を実施するための資金、及び本財団の事業継続計画に対応するための資金として、合

計2, 100百万円を承認・認可済特定再資源化預託金等の管理に関する会計にて確保した。

6. 次期資金管理料金の検討

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にて、資金管理料金の割引について取り上げられたことを受け、本財団内においても、その実施に必要な検討を開始した。

7. リサイクル券電子化の推進

リサイクル券の電子化については、車検証のICカード化との連携も視野に入れて検討を進めてきたが、実現方法やコスト等を勘案した結果、今後のICカード化の運用状況を注視しつつ、令和7年度に予定しているシステム大改造にて対応することが効果的であると結論付け、その実現に向けて要件定義に着手した。

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システム大改造に向けて、次期仕様骨子となる業務改革構想等の策定を実施した。

資金管理業務としては、リサイクル料金の効果的な収受方法について、情報収集、整理及び検討を行い、その実現に向けて要件定義に着手した。

9. 自動車リサイクルコンタクトセンターの更なる最適化に向けた取組み

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について、最新技術を用いたペーパーレス運用、自動化による業務効率の向上及びリモートワークへの対応等を業務要件として盛り込んだ委託事業者の選定を行い、令和3年10月に稼働予定の新センターの構築に着手した。

資金管理業務としては、中古車輸出時のリサイクル料金の返還に必要な申請書類にQRコードを付した運用を調達仕様に盛り込むことにより業務量の削減を図り、従前に比して約24%のコスト削減を実現した。

Ⅱ. 再資源化等業務に関する事業

<要旨>

本財団は、平成15年6月24日に法第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した。

令和2年度においては、地方公共団体のためのセーフティネット機能の一環として、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・情報提供等の支援について、コロナ禍においてもリモートツールを活用しながら実施した。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公共団体の取組みを支援した。

<事業内容>

令和2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2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10,266台分、0.5億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2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12,209台分、1.0億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公共団体による対応の円滑化に向けて、以下を実施した。

(1) 首都直下型地震による被災自動車発生台数の推計を実施するとともに、平成29年度に行った南海トラフ巨大地震による被災自動車発生台数の推計について、最新データを入手し更新を行った。

- (2) 手引書・事例集、推計結果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、地方公共団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、地方公共団体に情報提供、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2年度は定常的な取組みにより、81市町村に対し、25,390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、各市町村へのアンケート及び出えん実績等の分析により個別課題の有無を確認し、課題や要望のあった市町村については、対応策を検討することとした。
- (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59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を目的に、島民向けの周知ツールとして事業案内を記したカレンダーを作成し、44市町村に配布した。
- (4) 令和2年度に申請のあった81市町村のうち、延べ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。

不法投棄等対策支援事業の活用方法を毎年周知しているものの、令和2年度は、不法投棄等対策支援事業の協力を要請する地方公共団体はなかった。

ただし、既存の不法投棄等対策支援を拡充するため、平成29年度より検討を進めてきた国のモデル事業について、令和元年度に当該事業の対象となる地方公共団体が選定されたため、令和2年度は国の方針に基づき、不法投棄等の未然防止・解消に向けた取組みへの支援を実施した。

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、その他の協力事項として以下を実施した。

- (1) 地方公共団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・不適正保管の事案を所管する地方公共団体の対応状況等について情報の整理を行い、当該担当者と事案の解消に向けた意見交換を実施した。
- (3) 地方公共団体の担当者に不法投棄・不適正保管事案解消に向けた知見を提供するため、これまで全国8ブロックで実施していた「自治体担当者向け基礎知識研修」(座学研修)について、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から、オンラインにて実施した。なお、「自治体担当者

向けステップアップ現場研修」(実地研修)については、リモートでの実施が困難なことから、令和2年度は開催を取りやめた。

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行うこととしている。

令和2年度は、地方公共団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、地方公共団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2年度は、地方公共団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2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3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3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、平成15年6月24日に法第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。

令和2年度においては、移動報告情報を積極的に活用した適正処理の促進及び理解普及活動、並びに自動車リサイクルコンタクトセンターについて、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るべく、令和3年10月稼働に向けて最新技術等を導入したスマートコンタクトセンターの構築に着手した。また、令和7年度に予定しているシステム大改造に向けて、関連する団体、事業者等に対するニーズ調査等を実施したうえで、調達仕様骨子となる業務改革構想の策定等の具体的な検討を推進した。

<事業内容>

令和2年度に情報管理業務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への遅延報告を含む。)を行うとともに、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。

報告種別	件数
引取業者の引取報告	3, 146千件
使用済自動車・解体自動車の移動報告	26, 468千件
特定再資源化等物品の移動報告	16, 758千件
地方公共団体への遅延報告	468千件

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

令和2年度においては、破碎工程に選択事業者別のASR基準重量合計値の表示機能を追加並びに自治体向けシステムのフロン類年次報告及び報告徴収機能を改善し、自治体の活動促進を図った。

(2) 移動報告情報の積極的な活用をもとにした適正化対策の実施

電子マニフェストシステムから得られる移動報告情報の分析を深め、移動報告が長期間実施されていない等の諸課題に対し、移動報告実務者に向けた理解促進活動及び自治体への要確認事業者のシステムでの確認方法の周知等の実効性の高い対策を講じた。

2. 自動車リサイクル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所有者等からの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を行った。

主な実施内容は以下のとおり。

(1) 更なる最適化に向けた取組み

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について、更なる品質の向上と業務の効率化を図るため最新技術を用いたペーパ

ーレス運用、自動化による業務効率の向上及びリモートワークへの対応等を業務要件として盛り込んだ委託事業者の選定を行い、従前に比して約20%のコスト低減を実現したうえで、令和3年10月に稼働予定の新センターの構築に着手した。

(2) 問合せ者の満足度向上

問合せ者に対する対応の質を更に高め、月間平均応答率を97.3%(令和元年度:91.3%)に向上させ、また、新たなチャネルとして自動応答チャットボットを開設する等、問合せ者の満足度向上を図った。

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2年度は、関連事業者の依頼に基づき72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2年度は、関連事業者へ21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2年度は、資金管理法人へ8,463千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システム大改造に向けて、関連団体及び関連事業者等に対してニーズ調査を行ったうえで、事業者の安全性・適正性担保、効率化、リサイクルの高度化等に資する業務改革構想を策定した。また、財団内部業務に対しても効率化等の観点から、現行業務を抜本的に改革するための検討を推進した。

Ⅳ. 自動車リサイクルの促進に関する事業

<要旨>

本財団は、令和2年度の取組みとして、次の成長発展へ向けて策定した「第2次中期事業計画(2020-2022)」における“ユーザー参加型のリサイクル社会による自動車リサイクルの更なる発展”に主眼を置いた活動の方向性の下、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、自動車リサイクルに関する情報の露出を広げる取組みにより、ユーザーを含む国民一人ひとりの認知・関心を高める取組みを推進した。

また、自動車リサイクルの円滑な運営を補完するため、自動車製造業者等、関連事業者に代表される自動車リサイクルの関係者間の連携を促進した。

加えて、資源の有効活用及び環境の保全に資するため、国内外の自動車由来の資源循環等に係る情報等を包括的に取り扱い、有識者、専門家、関係主体等と連携を図りながら調査、研究及び分析を進めるための準備、検討を開始した。

更に、使用済自動車等の適正な再資源化等の促進に向けて、日本語を母国語としない無許可又は許可済みの解体業者等への、地方公共団体による指導の円滑化に向けた支援の検討に取り組んだ。

<事業内容>

令和2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) 質を高めた情報の発信

質の高い広報コンテンツを創造し、定期刊行物を情報発信に活用する等、ユーザー理解普及に取り組んだ結果、財団ウェブサイトへのアクセスを750,824件まで増加させた(令和元年度:651,595件)。

(2) 全国地域イベントなどへの出展

オンラインや現地に赴いてのイベント出展を通じて、リサイクル料金の使われ方や使用済自動車の適正処理に関する理解活動に取り組んだ。

(3) 常設展示ブースを活用した情報の発信

環境施設等の常設展示ブースを活用し、来場者への理解活動に取り組んだ。また、大阪市の施設と連携し、一般ユーザーを対象とした自動車リサイクルに関するセミナーをオンラインで実施した。

(4) 自動車リサイクルの現場見学会の開催

小学生及びその保護者に向けて、自動車リサイクルの現場見学会を合計6回実施し、その情景を小学生新聞などの媒体(約144万部)に掲載した。

(5) クルマのリサイクル作品コンクールの開催

「クルマのリサイクル作品コンクール」を継続実施し、全国から10,127件（令和元年度:6,779件）の応募を受け、入賞作品を全国紙など（約730万部）のメディアを通じて幅広く情報展開した。

(6) 自動車運転免許教習生への情報の提供

自動車リサイクルに関連する情報を運転免許学科教本（約76万部）に掲載し理解普及に取り組んだ。

(7) メディアを活用した効果的な取組み

ニュースリリースを23件配信し、その情報がインターネットメディアで1,204件取り上げられた。また、ユーザーの自動車リサイクルへの関わり方を訴求する動画コンテンツを新たに制作し、地上デジタル放送及びBSデジタル放送で配信した。

その他、公式キャラクター“自動車リサイクル博士”を活用した取組みとして、“ゆるキャラグランプリ”に出場し、9,692票を獲得した。

2. 情報収集に関する取組み

ユーザーを対象としたアンケー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70.6%であった。

また、より情報の質を高め、効果的に情報が届けられるように、年間を通じ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。これらのニーズを参考にして、より良い取組みに向けた改善策を令和3年度実施計画に織り込んだ。

3. 国内外における自動車リサイクル・資源循環に関連する調査

自動車リサイクル・資源循環に関連する現状を把握・整理して課題を抽出し、実行性のある施策に繋げていくため、次の(1)、(2)に掲げる事項の業務要件及び実施計画を具体化した。

(1) 国内外における自動車リサイクル・資源循環に関連する基礎的な調査及び調査結果の公表、利活用の推進

(2) 調査に必要な人的ネットワークの形成と研究、協力の推進

なお、上記の取組みでは、多様な情報・各種知見を有効活用するための包括的な基盤・環境として、自動車リサイクル情報プラットフォームを設置することとしている。

4. 自動車リサイクルに係る国際貢献の検討

日本の自動車リサイクルの経験を活かし、グローバルな自動車リサイクルの発展に資する国際貢献に向けて関係主体と連携し、開発途上国の自動車リサイクル制度の整備に向けたワークショップへの参画等の取組みに着手した。

5. 解体業者等による適正業務の推進に向けた調査・対策の実施

地方公共団体による日本語を母国語としない無許可又は許可済みの解体業者等（以下「解体業者等」という。）への指導の円滑化に資する具体的な対策を立案するために、現状把握の取組みとして以下を実施した。

(1) 自動車リサイクルシステムに登録された解体業者等の全国の分布、移動報告の実施状況等の調査・分析

(2) 即時翻訳などの自然言語処理技術といった、最新の多言語処理に係る技術動向の調査

(3) 解体業者等向け情報の多言語化状況調査

【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2年度においては、これらの業務を実施したほか、システム大改造に向け、企画・調査フェーズを開始し、関連団体や関係する事業者に対するニーズ調査を実施、業務改革コンセプトの素案を策定した。

【公2】二輪車リサイクルに関する事業

<要旨>

本財団は、二輪車リサイクルシステム(国内二輪車製造事業者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、地方公共団体対応及び会議体事務局等の業務を、国内二輪車製造事業者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2年度においては、国内二輪車製造事業者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課題整理に向けた取組みに協力した。また、関係者に向けた広報を継続することで、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2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. 二輪車リサイクルの課題に向けた取組みへの協力

電動バイクの普及に伴うリチウムイオンバッテリーの処理や新型コロナウイルス感染症の影響によるリモートアセスメントへの取組み等を始めとした二輪車リサイクルの新たな課題に対応するため、二輪車製造事業者が主催する会議体の運営に積極的に協力するとともに、その会議体事務局を年間49回に亘り着実に行った。

また、二輪車リサイクルの課題に対応する上で参考となる情報や輸入事業者・指定引取場所の追加・変更情報等を、二輪車ユーザーや販売事業者、地方公共団体等の関係者と共有した。

2. 社会認知度向上へ向けた広報

(1) ユーザーに対する直接訴求

令和2年度におけるユーザーに対する直接訴求の施策として、本財団ウェブサイトに掲載するユーザー向けのQ&Aページ等を再整備するとともに、コールセンターに問い合わせされる一般ユーザーに対して二輪車リサイクルの仕組みや廃二輪車の指定引取場所の案内を行うことで普及促進に取り組んだ。

(2) 地方公共団体との連携による適正な住民案内促進の強化

① 新型コロナウイルス感染症の影響に留意し、地方公共団体向けの二輪車リサイクルに関する案内文やパンフレット等の発送は控え、本財団ウェブサイトを通じた情報発信を強化すべく掲載情報の改善を進めた。

また、令和元年度末時点で二輪車リサイクルに関する情報が確認できなかった1,214か所の地方公共団体に対しウェブサイト等への掲載を要請し、132か所に新たに対応いただき、計643か所で情報が確認できた。まだ未掲載の地方公共団体に対しても引き続き、掲載の要請を行っていくよう令和3年度活動計画に織り込んだ。

② 新型コロナウイルス感染症の影響により全国7か所で開催される予定であった地方公共団体を対象とした会議体は中止となったため、この会議体での二輪車リサイクルにおける課題を共有する取組みを中止した。こ

の代替策として、地方公共団体向け機関誌に二輪車リサイクルのスキームを紹介するなど、二輪車製造事業者の協力を得ながら取組みを行った。

3. コールセンターの品質向上・業務効率化

(1) 品質向上

- ① コールセンターにおけるスクリプト・FAQ等の定期見直しを行うことで、問合せ者のニーズに対応するとともに、年間3,750件の問合せに正確かつ丁寧に対応した。また、在宅で実施可能な業務領域を広げるためにマニュアルの見直しを行うとともに、課題管理表を用いた進捗管理や情報共有の見直しを行うことで、業務品質の向上を図った。
- ② 新型コロナウイルス感染症の影響によりコールセンタースタッフとの対面でのコミュニケーションを図ることはできなかったものの、オンラインツールを活用したコミュニケーションを日々行い、二輪車リサイクルを取り巻く環境変化や課題等を共有したことで、応答率93.4%等の品質維持を図った。

(2) 業務効率化

- ① 二輪車リサイクルコールセンター委託業務の品質及びコストの適正性を確保するため、次期委託事業者選定の入札を実施し、本財団の調達規則に則して選定した。

4. 放置二輪車の処理支援

放置二輪車の処理手続きにおける地方公共団体のニーズに対応するため、地方公共団体72か所から年間774台の放置二輪車の処理支援を着実に行った。

5. 廃棄二輪車取扱店への広報

新型コロナウイルス感染症の影響により、対面によりコミュニケーションを図る機会は少なくなったものの、二輪車リサイクルの関係者による廃棄二輪車取扱店に向けた二輪車リサイクルの運用状況や事業者の参加状況などの情報共有及び各種研修の実施に積極的に協力した。

以上