

令和2年度情報管理業務に関する事業報告書 (令和2年4月1日～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(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 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。

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自動車リサイクル情報システムの大規模改造に向けて、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。

II 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自動車リサイクル情報システムの大規模改造に向けて、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。

以上