

令和3年度

事業報告書

(第12期)

自 令和3年4月 1日

至 令和4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.....	3
III . 情報管理業務に関する事業.....	6
IV . 自動車リサイクルの促進に関する事業	8
【公2】 二輪車リサイクルに関する事業	11

【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、持続可能な循環型社会の実現に向け、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3年度においては、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。)における入札の要件骨子を策定した。また、次期の自動車リサイクルコンタクトセンターの構築を進め、令和3年10月よりサービスを開始した。

<事業内容>

令和3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。半導体や東南アジアからの部品の供給不足による工場の稼働停止等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91%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	4,220千台	40,463百万円
引取時預託	35千台	196百万円
合計	4,255千台	40,659百万円

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778億円であり、年度末における保有債券額面残高は8,536億円となった。

自動車の平均使用年数を考慮した、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

使用済みになった自動車について、リサイクル義務を負う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、該当の自動車に関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99%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	2,994千台	18,231百万円
エアバッグ類		2,679千台	6,369百万円
フロン類		2,730千台	5,646百万円
情報管理料金	情報管理センター	3,119千台	593百万円
小計			30,839百万円
利息			4,613百万円
合計			35,452百万円

4. 中古車輸出時のリサイクル料金の返還

自動車所有者が輸出したリサイクル料金の預託済み自動車について、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134万台分156億円、及び利息として17億円を返還した。

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、次のとおり特定再資源化預託金等の出えん等を行った。

- (1) 離島対策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154百万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、10百万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129百万円を充て、指定再資源化機関及び情報管理センターにそれぞれ、3百万円、10百万円を出えんした。
- (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57百万円を充て、情報管理センターに対して44百万円を出えんした。

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おける業務面及びシステム面の入札要件骨子の策定などを実施した。

資金管理業務としては、決済手段の多様化に対応した効率的かつ利便性の高いリサイクル料金の收受方法や、ペーパーレス化やデジタル化に対応した簡素かつ利便性の高い電子申請等の手続きを実現すべく要件を取りまとめ、入札要件骨子に反映した。

7. 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、更なる品質の向上と業務の効率化を目的として、従前は紙媒体で行われていた各種申請手続きの電子データ化による業務取り回しや災害対応、コロナ対策等を踏まえたリモートワークが可能な環境の準備、また、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)等の最新技術を活用したスマートコンタクトセンターの構築を進め、令和3年10月よりサービスを開始した。

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申請書に二次元コードを令和3年6月より導入して、申請者の利便性の向上を図るとともに、コンタクトセンター内の審査手続きの効率化や誤処理の防止を図り、従前に比して約24%のコスト削減を実現した。

8. 合同会議の報告書における提言内容への対応

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取りまとめられた報告書において提言された内容のうち、資金管理業務に関する課題への対応を行った。

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3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、大規模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、不適正な処理を行う事業者等への指導強化に資する知見の共有・情報提供等の支援について、リモートツールを活用しながら実施した。

<事業内容>

令和3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31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3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8,344台分、0.4億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等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3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10,704台分、0.9億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して、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) 平成29年度から5ヵ年計画の第1期として行っていた大規模災害への対応事業の総括を行い、令和4年度からの第2期活動についての具体的な取組みを策定し、次期支援業者を選定した。
- (2) 手引書・事例集、被災自動車に関する推計結果等を活用した、情報提供・啓発活動並びに説明会・研修会を通して、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。併せて、コロナ禍における自治体ニーズに応じた研修方法として、オンライン方式の拡充を図った。
- (3) D.Waste-Net の活動を通して、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3年度は定常的な取組みにより、78市町村に対し、27,931台分、1.4億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、令和2年度に実施したアンケート等で明らかになった18市町村の課題・要望に対応した。
- (2) 離島市町村が実施する当該事業の理解普及活動への協力要請に応じ、周知ポスター及び周知チラシを46市町村に配布した。また、新たに島民向けの周知ツールとして、事業案内を記した付箋を作成した(令和4年度以降配布予定)。

- (3) 令和2年度に実施したアンケートの結果を踏まえ、当該事業について周知不足とみられた4市村に対し、離島航路の港に近い事業者にチラシ等を配付することで、事業への参画を促した。
- (4) 令和3年度に申請のあった78市町村のうち、延べ21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地方公共団体に周知しているものの、令和3年度は、不法投棄等対策支援事業を活用した地方公共団体はなかった。

なお、国のモデル事業にて現場調査等が行われた不適正保管事案について、この調査結果に基づいて地方公共団体による指導が行われたことにより、原因者側による現場の撤去が進んだ。

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、地方公共団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、当該地方公共団体の担当者と事案の解消に向けた意見交換を実施した。
- (3) オンライン方式にて上期に実施した「自治体担当者向け基礎知識研修」と下期に実施した「自治体担当者向けステップアップ現場研修」等を通して、地方公共団体の担当者に対し、不法投棄・不適正保管事案の解消や不適正行為を行う事業者への指導強化に向けた知見を提供した。また、ステップアップ現場研修を行った際、令和2年度に実施したモデル事業の概要・成果についても併せて紹介した。

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となる行為を行うこととしている。

令和3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となる行為を行うこととしている。

令和3年度は、地方公共団体その他の者から要請がなく、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3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4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4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3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を継続して実施するとともに、新たな自動車リサイクルコンタクトセンターの構築を進め、令和3年10月よりサービスを開始した。さらに、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おける入札の要件骨子を策定するとともに、国が検討を進める資源回収インセンティブ制度の実現に向けて検討WGの事務局を担う等、積極的に取組みに参画した。

<事業内容>

令和3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、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	3,042千件
使用済自動車・解体自動車の移動報告	25,589千件
特定再資源化等物品の移動報告	16,368千件
地方公共団体への遅延報告	445千件

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3年度においては、令和2年度に実施した関連事業者ヒアリングにより把握した改善要望をもとに、解体工程及び破碎工程の機能改善を実施し、関連事業者の更なる利便性の向上を図った。

(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ビジュアル化を推進するとともに、データの分析を深め、移動報告が長期間実施されてい

ない等の諸課題について、該当する関連事業者へ直接、又は関連団体並びに地方公共団体を通じて、集計・分析した情報や適正化に資する簡易ガイド等を提供し、改善に向けた働きかけを実施した。

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

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目的として、二輪車リサイクルコールセンターの統合運用を開始するとともに、従前は紙媒体で行われていた各種申請手続きの電子データ化による業務取り回しや災害対応、コロナ対策等を踏まえたリモートワークが可能な環境の整備、RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)等の最新技術を活用したスマートコンタクトセンターの構築を進め、従前比約20%のコスト削減効果を得たうえで、令和3年10月よりサービスを開始した。

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、関連事業者からの申請に基づき、移動報告を代行した。

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人へ送信した。

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おける業務面及びシステム面の入札要件骨子の策定などを実施した。

情報管理業務としては、令和2年度に実施した関連団体、関連事業者並びに地方公共団体へのヒアリングにおいて確認した要望をもとに、関連事業者等が行うリサイクル作業の適正性・安全性担保や地方公共団体における効率的な業務等を実現すべく、またデジタル化に対応した簡素かつ利便性の高い電子申請等の手続きを構想した要件を取りまとめ、入札要件骨子に反映した。

7. 資源回収インセンティブ制度の実現に向けた取組み

国が主体となって検討を進める資源回収インセンティブ制度の実現に向け、現状把握や課題整理等を行った。また、関係者による協議が円滑に進むよう支援するとともに、運用面やシステム面の詳細検討に積極的に参画し、制度実現に向けた取組みへ貢献した。

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3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、地域・年齢・性別などの特性を意識するとともに、人々のライフスタイルや自動車を取り巻く環境変化による新たな課題に対応しながら、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、自動車由来の資源循環等に係る情報等を包括的に取扱い、資源の有効活用及び環境の保全に資するための事業を進めるにあたり、国内外の有識者、専門家、関係主体等と連携を図りながら調査、研究および分析を行い、施策を検討し、事業の成果については公表した。併せて、自動車リサイクルに係る国際貢献の在り方についても検討し、国による事業への協力等に取り組んだ。

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で解体を行っている事業者若しくは許可済みの解体業者(以下、「関連事業者」という。)への、地方公共団体による指導の円滑化の支援について、関係者と連携して対応した。

<事業内容>

令和3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ていくことにより、ユーザーを含む国民一人ひとりの認知を広げ、そして関心を高める取組みを推進した。具体的には以下のとおりである。

(1) コンテンツの質を高める取組み

ユーザー向けに制作した「リサイクル料金の使途」、「リサイクル率等の実績」、「クルマの資源的価値」等の広報コンテンツの質を高め、ユーザーの普及啓発に取り組んだ結果、本財団ウェブサイトへのアクセス数を873,371件まで増加させた(令和2年度:750,824件)。

(2) 全国地域イベント等への出展

地域イベント等を主催する地方公共団体及び地域メディア等と連携し、全国17か所にブース出展し(オンライン出展を含む。)、ユーザーの普及啓発に取り組んだ。また、情報集約型の特設サイト(自動車リサイクルタウン)を10月に新設し、多くのユーザーが自動車リサイクルと繋がる場として展開した(アクセス数:31,465件)。

(3) 常設展示ブースを活用した情報発信

環境施設等の常設展示ブースを活用し、来場者の普及啓発に取り組んだ。特に、第4回「クルマのリサイクル作品コンクール」入賞作品の展示会を開催し、自動車リサイクルに関心を持つ来場者への普及啓発に取り組んだ。

(4) 自動車リサイクルの現場紹介施策の実施

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、これらの紹介記事を小学生新聞等の媒体(約144万部)に掲載し、更に全国小学校や地域等(約3万か所)に配付し、幅広くユーザーの普及啓発に取り組んだ。この他、自動車製造業者と小学校3校をオンラインで繋ぐライブ授業を開催し、合計254名の小学生に向けて自動車リサイクルの取組みを紹介した。

(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」を継続開催し、全国から7,995件(令和2年度:10,127件)の作品の応募を受け、入賞作品を全国紙等(約730万部)のメディアを通じて展開した。また、令和2年度において中止した第4回「クルマのリサイクル作品コンクール」表彰式の代替施策として、上位入賞者への訪問表彰(11か所)を実施した。

(6) 若年層の関心を高める取組み

ユーザーの自動車リサイクルへの関わり方を運転免許学科教本(約80万部)に掲載し、また、自動車リサイクル動画を全国250か所の自動車教習所で年間を通じて配信する(約91万回)ことにより、若年層の普及啓発に取り組んだ。また、運転免許教習生を対象としたアンケートを年2回(8月・2月)実施し、自動車リサイクルについての認知度(47.0%、46.9%)を確認した。

(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1,257件取り上げられた。また、自動車リサイクルへの関わり方を訴求する動画を地上デジタル放送で1,338回及びBSデジタル放送で279回配信し、延べ約1億9,674万世帯のユーザーに情報を届けた。加えて自動車専門誌及び環境誌(合計4誌:約67万部)に自動車リサイクルに関する企画記事を制作・掲載することにより、ユーザーの普及啓発に取り組んだ。

この他、デジタルメディア(Google、Yahoo! JAPAN 等)を活用した新たな情報発信により、自動車リサイクルに関する情報が延べ836,563回表示され、その情報へのクリック数は28,253件であった。

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は75.1%であった。

この他、より情報の質を高め、効果的に情報が届けられるように、自動車教習所や地域イベントにおけるアンケート調査や「クルマのリサイクル作品コンクール」に関連して小学校におけるニーズを把握するためのアンケート調査等、年間を通してユーザーを始めとした自動車リサイクルに関わりを持つ人々の認知状況やニーズの把握に取り組んだ。

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

令和3年度においては、主要な活動として以下の(1)から(2)を行った。

- (1) 自動車由来の資源循環等に係る調査・公表、及び調査に必要となる人的ネットワークの形成と研究、協力の推進

国内拠点において継続的に机上調査を行い、その結果を「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調査 報告書」にとりまとめ、公表した。また、国内外の有識者、専門家、関係主体等と連携を図りながら調査、研究および分析を行い、施策を検討するため、自動車資源循環情報プラットフォーム(Japan Automobile Resource Circulation Information Platform)(以下「ARCIP」という。)を設置した。

(2) 自動車リサイクルに係る国際貢献の在り方の検討

経済産業省によるタイ王国への自動車リサイクル制度構築支援事業(令和3~5年度)に協力することとし、タイ王国政府関係者、関連機関等との関係構築に向けた遠隔研修に、専門家派遣で対応した。

4. 関連事業者による適正業務の推進に向けた調査・対策の実施

関連事業者に向けた、地方公共団体による指導の円滑化の支援を具体化するため、即時翻訳などの最新の研究成果について、地方公共団体への情報提供し、また、日本語ガイドライン・マニュアル等の多言語化の優先付け等を整理し、関係者間で共有した。

なお、【公1】自動車リサイクルに関する事業の実施にあたっては、リサイクル料金の収受、電子マニフェスト報告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3年度においては、これらの業務を実施したほか、令和7年度に実施するシステム大改造に向け、関連団体や関係する事業者のニーズに基づく要件定義(入札仕様に盛り込む要件の骨子・コンセプト)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3年度においては、国内二輪車製造事業者4社から受託した会議体等の運営事務局業務、二輪車リサイクルに係る社会的周知を目指した広報活動、コールセンターの運営業務等を通して、国内二輪車製造事業者の自主取組みとして運営する二輪車リサイクルの安定運用への貢献及び普及・促進に取り組むことで、循環型社会の実現に貢献した。

<事業内容>

令和3年度に二輪車事業部業務として実施した主要な事業は以下のとおりである。

1. 二輪車リサイクル運営事務局を通じた貢献

二輪車製造事業者を始めとした関係者が年間31回に亘り主催・参画した会議体の運営事務局業務を着実に実施した。そして、年間2,052台の廃二輪車の引取に対応するとともに、電動二輪車の普及に伴う使用済みリチウムイオンバッテリーの適切な引取り・処理スキームの整備を始めとした二輪車製造事業者が取り組む二輪車リサイクルの各種課題に対応した。

また、輸入事業者の二輪車リサイクルへの加入・脱退手続きの窓口業務を着実にを行うとともに、手続きに滞りが生じないように、関係者と連携して事業者への周知・支援を行った。

2. 社会認知度向上に向けた取組み

ユーザー及び地方公共団体等への広報活動を通して、二輪車リサイクルの安定運用及び普及・促進に向けた社会的周知に努めた。主な実施内容は以下のとおりである。

(1) ウェブサイトの維持・管理及び改善等

情報発信の基盤である二輪車リサイクルに関するウェブサイトの維持・管理を本財団広報・理解活動推進部と連携して着実にを行った。そして、ウェブサイト利用者に向けて二輪車リサイクルを利用するにあたっての注意事項の掲載等、情報の受け手に分かりやすい情報提供に取り組んだ。また、二輪車リサイクルへの事業者の加入・脱退に関する情報や指定引取窓口の変更情報を始めとした各種情報を滞りなく適切に掲出した。

(2) ユーザーに対する直接訴求に向けた取組み

東京・大阪で開催されたモーターサイクルショーへのブース出展を通して合計1,900部のチラシを配布するなど、来場者であるユーザーに対して二輪車リサイクルの普及啓発に取り組んだ。

また、コールセンターに問合せがあった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引取窓口などの案内を行うなかで二輪車リサイクルの普及啓発に取り組んだ。

(3) 地方公共団体と連携した地域ユーザーへの普及啓発

コールセンターに問合せがあった地方公共団体とのコミュニケーションを通じて、地域ユーザーに役立つ情報をタイムリーかつ着実に届けた。

また、地方公共団体における二輪車リサイクルに関する地域住民への周知状況を把握するため、1,747か所のウェブサイト进行调查し、明らかになった課題への対応策を次年度の活動計画に織り込んだ。

3. コールセンターの維持・管理及び改善等

ユーザーや地方公共団体等からの二輪車リサイクルに関する問合せに適切に対応するとともに、コール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である。

(1) コールセンターの最適化に向けた取組み

令和2年度の入札結果に基づき、新旧ベンダー及び二輪車リサイクルの関係者と連携を図りつつ、移行準備及び移行作業を適切かつ滞りなく行い、計画どおり令和3年10月に新コールセンターを立ち上げた。そして業務品質を保ちながらコスト削減を図ることで、二輪車リサイクルの安定運用と効率化に貢献した。

(2) 問合せ者の満足度向上

コールセンターにおける対応の質を更に高めるため新旧ベンダーに対して入念な実務研修を行い、目標である年間応答率90%以上となる97%を達成した。また、年間3,384件の問合せに着実に対応するとともに、問合せ内容を分析し、よくある質問を予めウェブサイトに掲載するなど、問合せ者の更なる満足度向上に繋がる情報発信を行った。

4. 地方公共団体等による放置二輪車等の手続き支援

地方公共団体等による放置二輪車の処理手続きに関する様々なニーズに応えつつ、全国の地方公共団体等76か所から放置二輪車627台の適切かつ滞りない引渡しに向けて手続きの支援を行った。

以上