

第95回 資金管理業務諮問委員会

公益財団法人 自動車リサイクル促進センター

2021年12月17日

委員名簿

委員長	菅原 周一	文教大学大学院国際学研究科教授
委員	井岡 智子	一般財団法人消費科学センター企画運営委員
委員	大石 美奈子	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 代表理事・副会長
委員	大沼 あゆみ	慶應義塾大学経済学部教授
委員	高岡 昌輝	京都大学大学院工学研究科教授
委員	村上 進亮	東京大学大学院工学系研究科准教授
委員	山下 英俊	一橋大学大学院経済学研究科准教授
委員	山田 奨	公認会計士・税理士

(五十音順、敬称略)

審議内容

1. 2021年度第2四半期の概況	《報告事項》	…… P3
2. 2021年度第2四半期の決算	《報告事項》	…… P7 (資料1をご参照)
3. 2021年度第2四半期の運用実績	《報告事項》	…… P15
4. 資金管理業務規程の変更	《諮問事項》	…… P21 (資料2をご参照)
5. 国内外における自動車リサイクル・資源循環に関する調査結果	《報告事項》	…… P22 (別冊1は非公開)
6. 不適正保管事案への対応	《報告事項》	…… P23 (別冊2は非公開)
7. 新コンタクトセンターの稼働状況	《報告事項》	…… P24
8. ユーザー理解活動の取組状況	《報告事項》	…… 別冊3

* 赤字は今回特にご審議いただきたい事項。

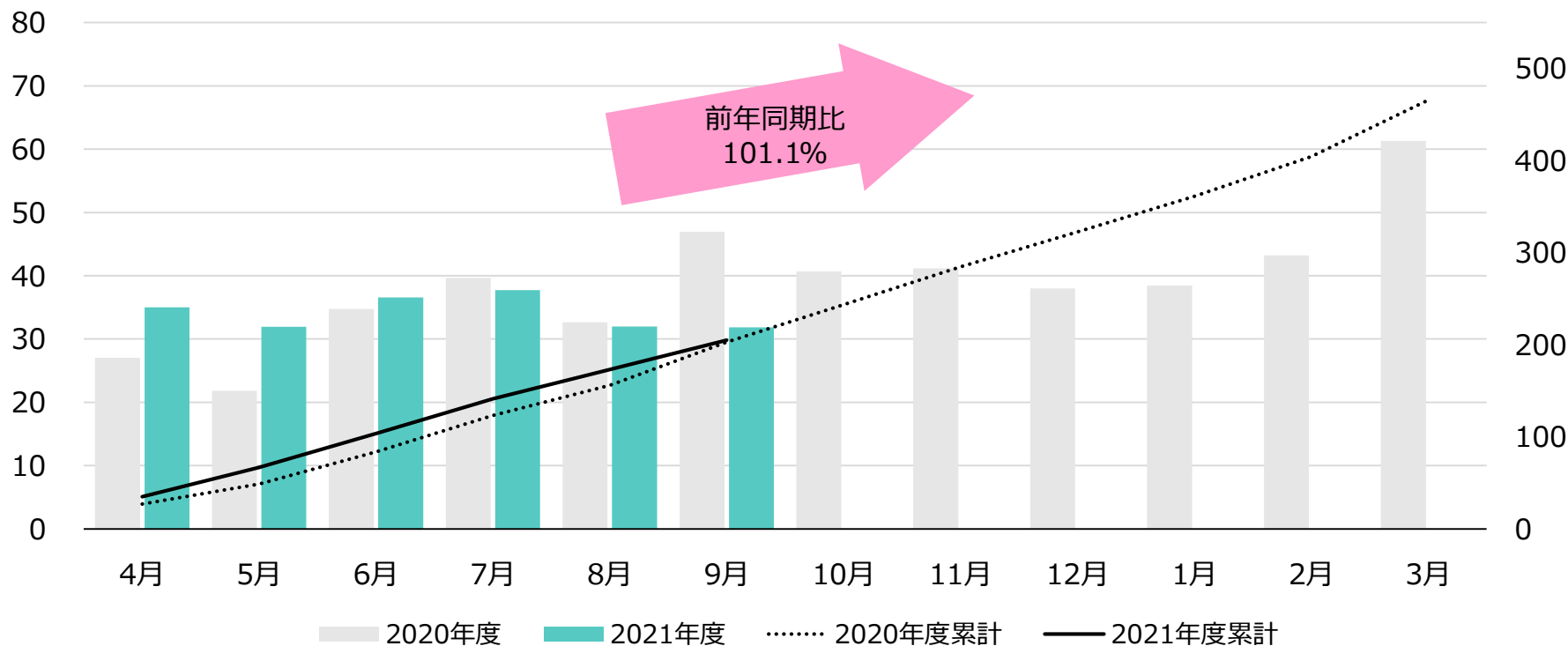
1. 2021年度第2四半期の概況 (1) 預託・引取・輸出返還に係る台数の動向

2021年度第2Q（7月～9月）の新車販売台数は、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落ち込んだものの、第2Q末では前年同期比で101.1%と増加となった（前々年同期比では78.2%）。登録車は前年同期比で102.5%、軽自動車は98.6%となった。

① 新車販売台数

(単位：万台【単月】)

(単位：万台【累計】)



* 新車販売台数は一般社団法人日本自動車販売協会連合会及び一般社団法人全国軽自動車協会連合会の公表データの集計値。

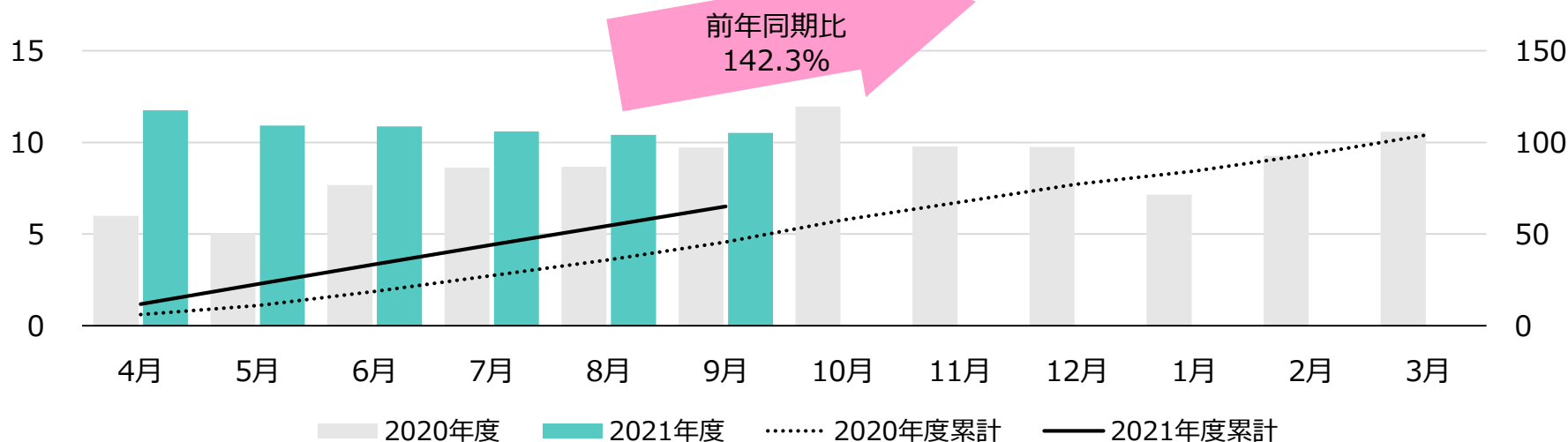
1. 2021年度第2四半期の概況 (1) 預託・引取・輸出返還に係る台数の動向

新型コロナウイルスの影響により前年の輸出台数が大きく落ち込んだ反動として、2021年度第2Q末の中古車輸出台数は前年同期比で142.3%と増加した（前々年同期比では100.1%）。

② 中古車輸出台数

(単位：万台【単月】)

(単位：万台【累計】)



順位	2021年度第1Q			2021年度第2Q			2021年度上半期合計		
	地域	台数	前年同期比	地域	台数	前年同期比	地域	台数	前年同期比
1	アフリカ	87,102	↑ 156.0%	アフリカ	84,314	↑ 104.5%	アフリカ	171,416	↑ 125.5%
2	アジア	70,537	↑ 231.0%	アジア	59,859	↑ 111.5%	アジア	130,396	↑ 154.8%
3	中東欧・ロシア	46,997	↑ 148.8%	中南米	47,674	↑ 138.0%	中東欧・ロシア	92,087	↑ 143.1%
	輸出総台数	335,361	↑ 179.4%	輸出総台数	315,339	↑ 116.7%	輸出総台数	650,700	↑ 142.3%

2020年度上半期合計	
地域	台数
アフリカ	136,534
アジア	84,219
中東欧・ロシア	64,368
輸出総台数	457,208

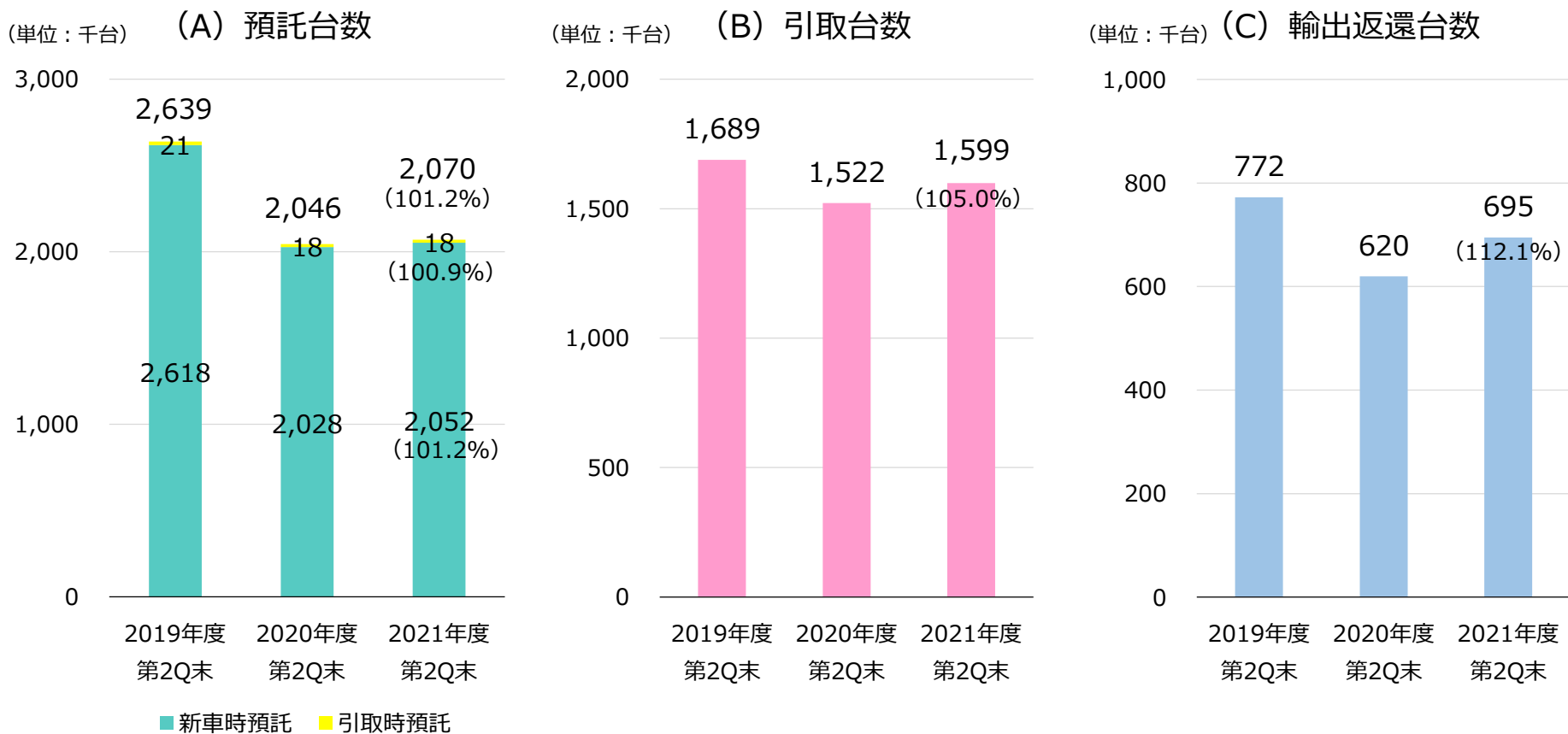
* 出典：財務省貿易統計（20万円以下の少額貨物は含まない。）

1. 2021年度第2四半期の概況 (1) 預託・引取・輸出返還に係る台数の動向

- (A) 新車販売台数が前年同期比で増加したことから、預託台数は前年同期を上回った。
- (B) 新車販売台数の増加等の影響により、使用済自動車の引取台数は前年同期を上回った。
- (C) 財務省貿易統計にて輸出台数が増加したため、輸出返還台数は前年同期を上回った。

③ 預託・引取・輸出返還に係る台数の実績

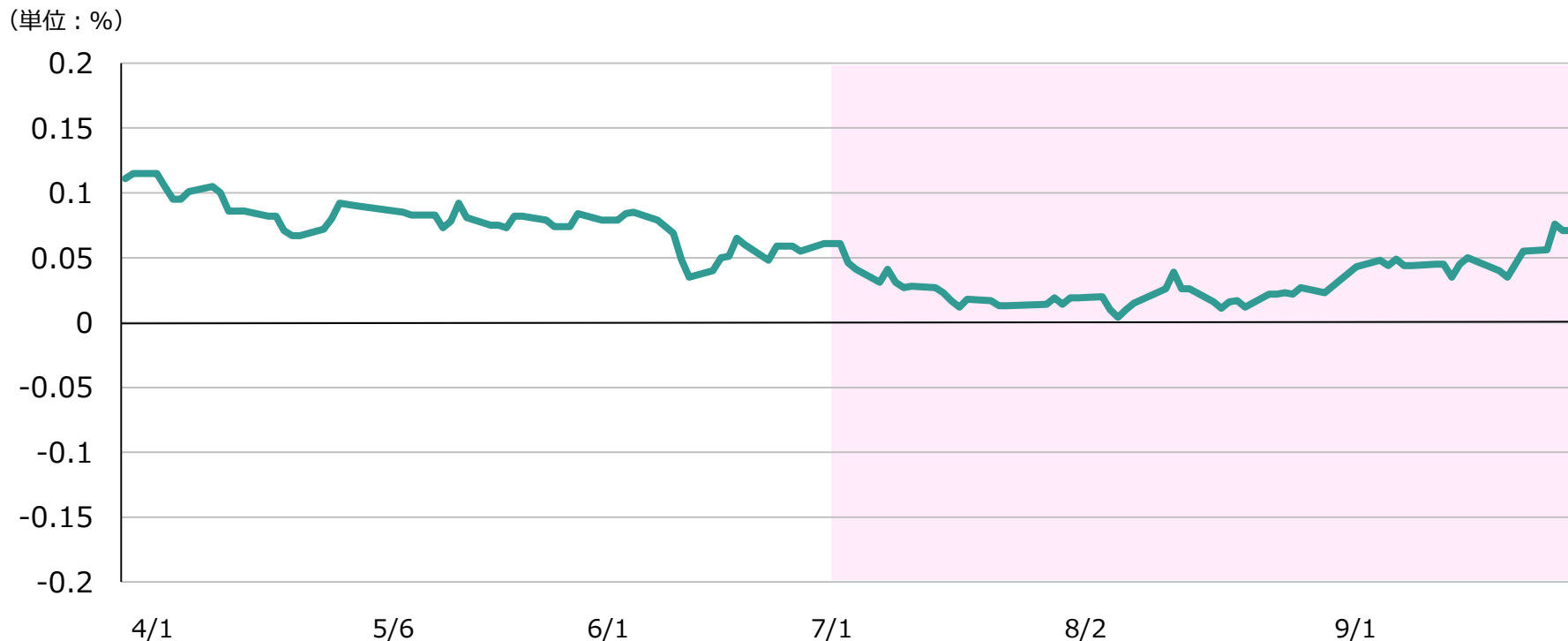
* グラフのカッコ内は前年比



1. 2021年度第2四半期の概況 (2) 金利の動向

2021年7月、4度目の緊急事態宣言が発令され、新型コロナウイルスへの警戒感が強まったことから安全資産とされる国債の需要が高まり、10年国債の利回りは低下した。しかし、9月には新型コロナウイルスの新規感染者数が減少傾向にあったことなどが影響し、日経平均株価が上昇した。その結果、国債への需要が弱まり、利回りは一時0.07%まで上昇した。このように、2021年度第2Qにおいて、10年国債の利回りは多少変動したものの、プラスの圏内で推移したため、計画どおり、年限10年～12年の債券を購入することができた。（債券取得の際は、元本確保を前提とする運用の基本方針に則り、マイナス金利の債券は取得しない。）

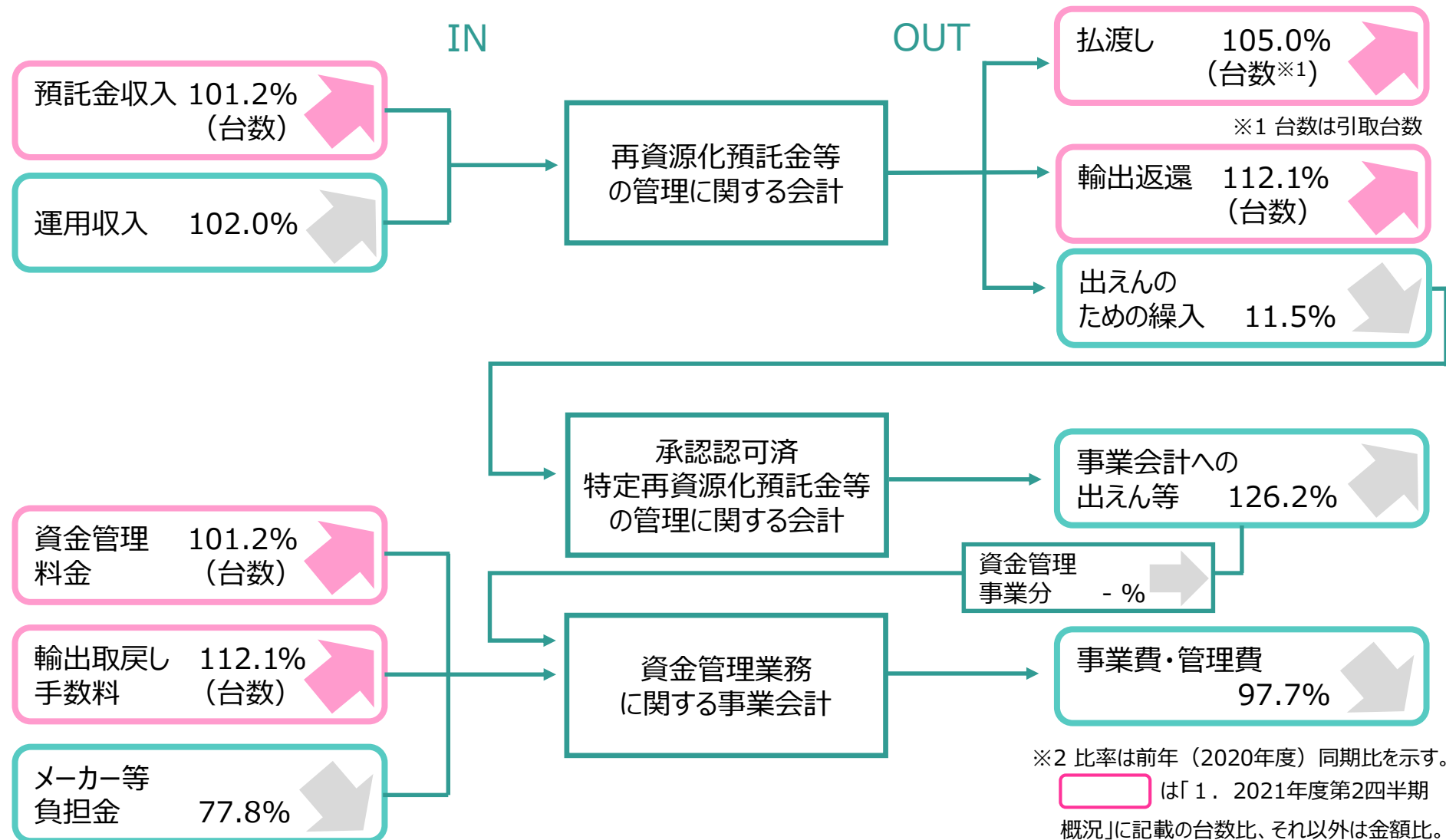
10年国債の利回り推移



* 出典：株式会社QUICK

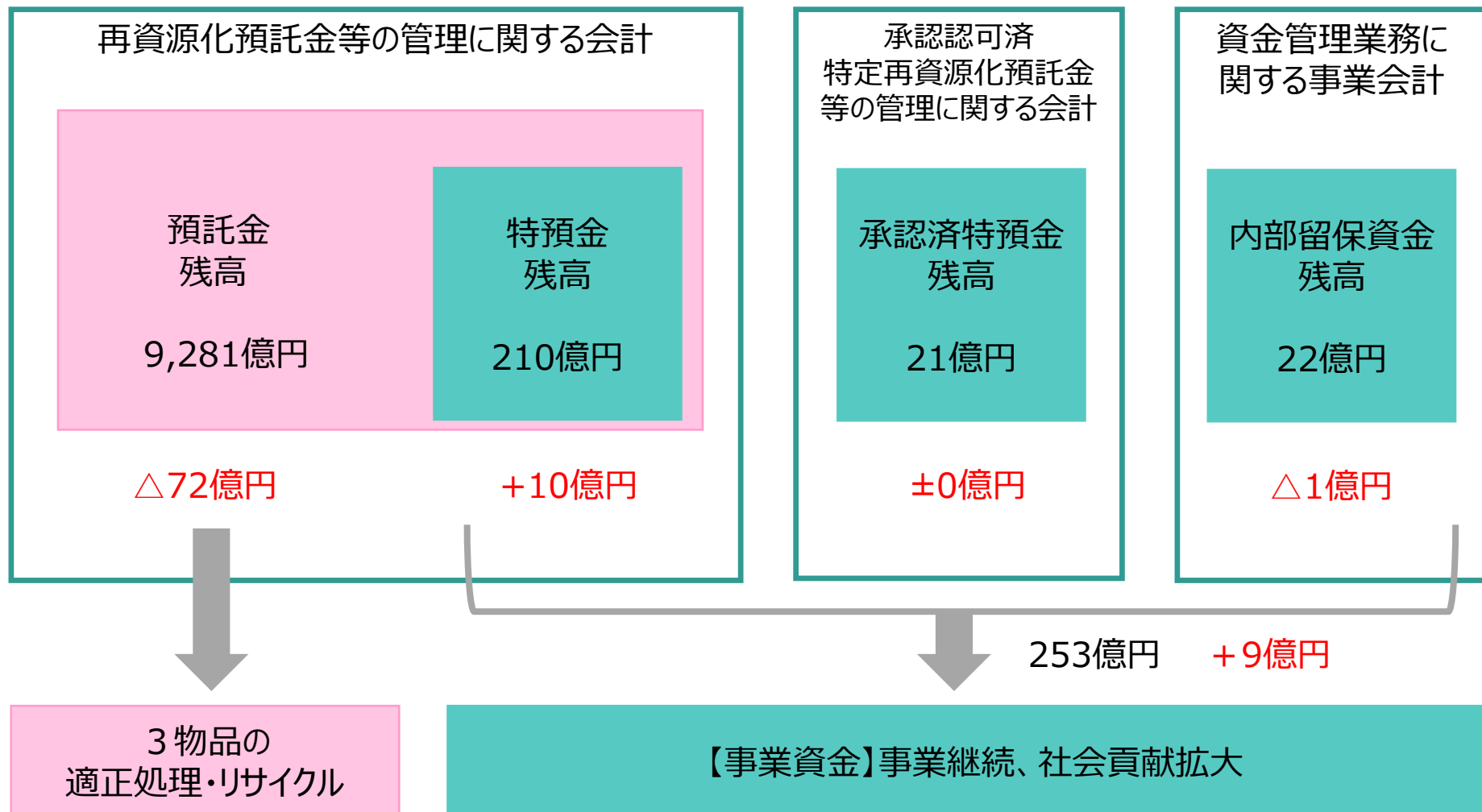
2. 2021年度第2四半期の決算 (1) 総括

第2Q末の資金管理センター3会計のフローの概況（前年同期比）は下図のとおり。預託台数が増加（前年同期比101.2%）したことに伴い、預託金収入及び資金管理料金収入が増収となった。



2. 2021年度第2四半期の決算 (1) 総括

第2Q末の資金管理センター3会計のストックの概況は下図のとおり。預託金の残高が減少した一方で、事業資金は増加。



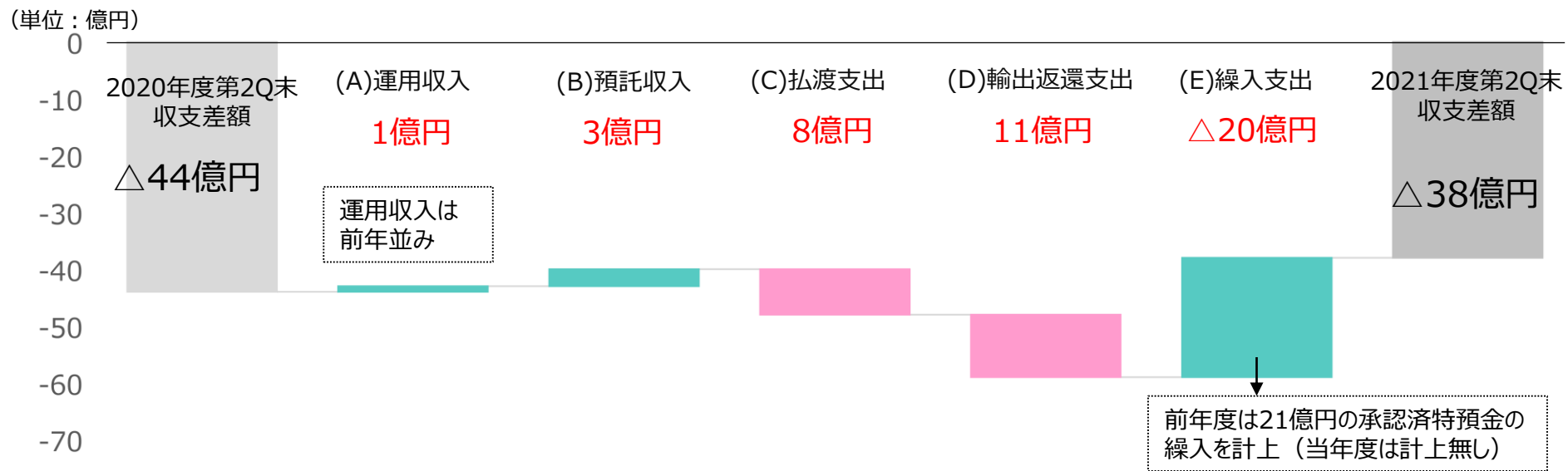
※赤字の金額は2020年度末比の増減を示す

2. 2021年度第2四半期の決算 (2) 再資源化預託金等の管理に関する会計

預託台数の増加（前年同期比101.2%）及び繰入金支出の減少等により、第2Q末の事業活動収支差額は前年同期に比して5億円増加して△38億円。

①フローの状況（事業活動収支）

■ 増加要因 ■ 減少要因



(B)の内訳

	当年度	前年度	比率
フロン類	20億円	25億円	80%
エアバッグ類	43億円	42億円	104%
ASR	133億円	127億円	105%
情報管理	3億円	3億円	101%
合計	199億円	197億円	

3億円の増加

(C)の内訳

	当年度	前年度	比率
元本	169億円	162億円	104%
利息	25億円	24億円	105%
合計	194億円	187億円	

8億円の増加

(D)の内訳

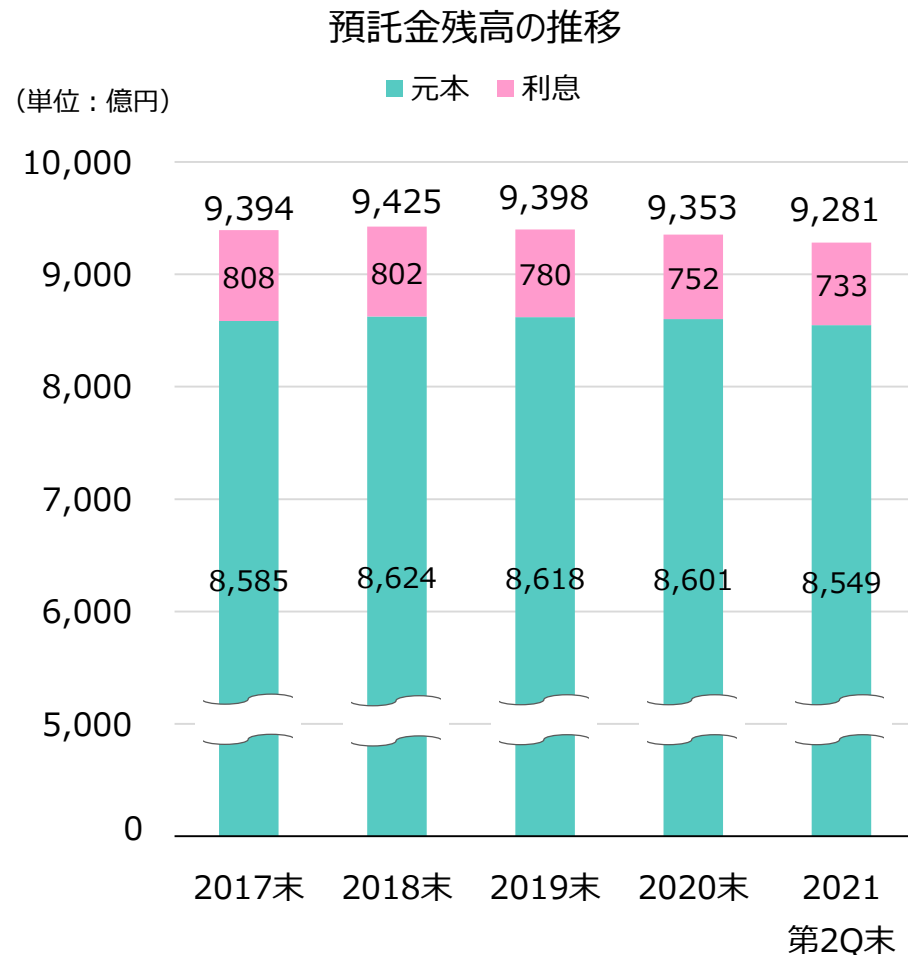
	当年度	前年度	比率
元本	81億円	71億円	114%
利息	9億円	8億円	116%
合計	90億円	78億円	

11億円の増加

2. 2021年度第2四半期の決算 (2) 再資源化預託金等の管理に関する会計

第2Q末時点での預託台数は8,228万台。預託金の残高は9,281億円、前年度末に比して72億円の減少。

②ストックの状況



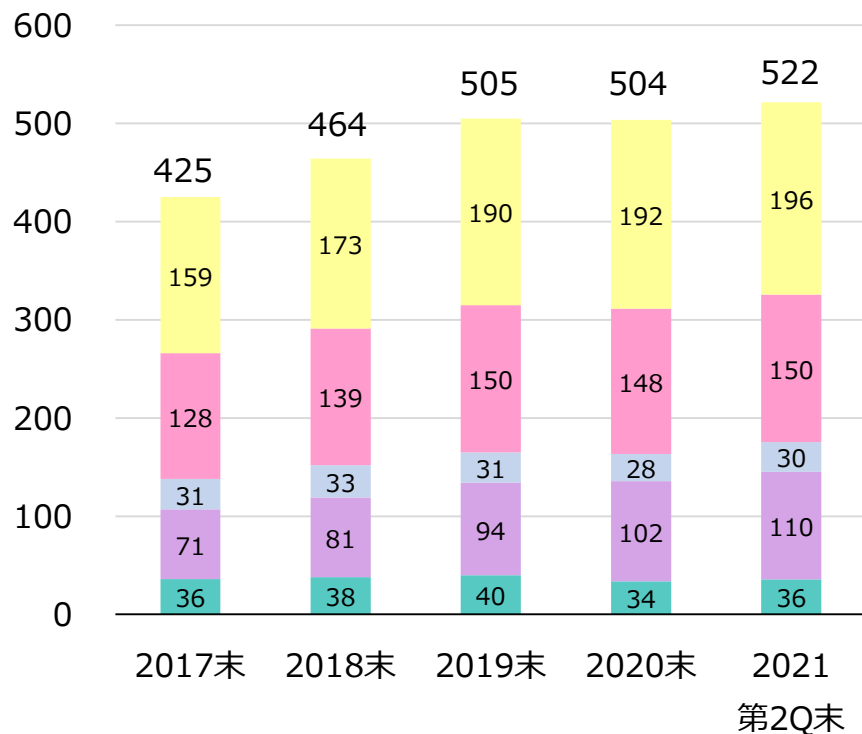
2. 2021年度第2四半期の決算 (2) 再資源化預託金等の管理に関する会計

第2Q末時点において預託金残高に含まれる特預金の残高は210億円。

特預金件数の推移

- 輸出返還時効
- 非認定全部利用
- フロン再利用
- 事故等（エアバッグ類）
- 事故等（フロン類）

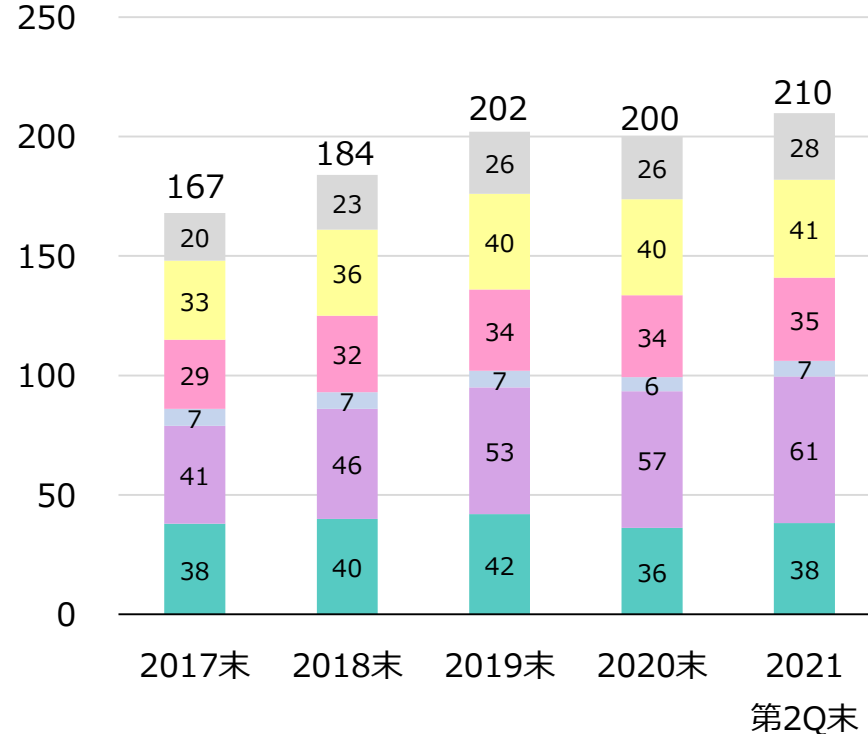
(単位：万件)



特預金残高の推移

- 輸出返還時効
- 非認定全部利用
- フロン再利用
- 事故等（エアバッグ類）
- 事故等（フロン類）
- 利息

(単位：億円)



* 特預金残高を構成する件数。出えん等の件数は差し引かれているため、累計の件数ではない。

2. 2021年度第2四半期の決算 (2) 再資源化預託金等の管理に関する会計

第2Q末時点での特預金の発生金額は11.8億円となり、前年同期比で0.8億円の増加となった。発生事由別では、輸出返還時効、フロン再利用及び事故等（エアバッグ類、フロン類）が前年同期比で増加した。

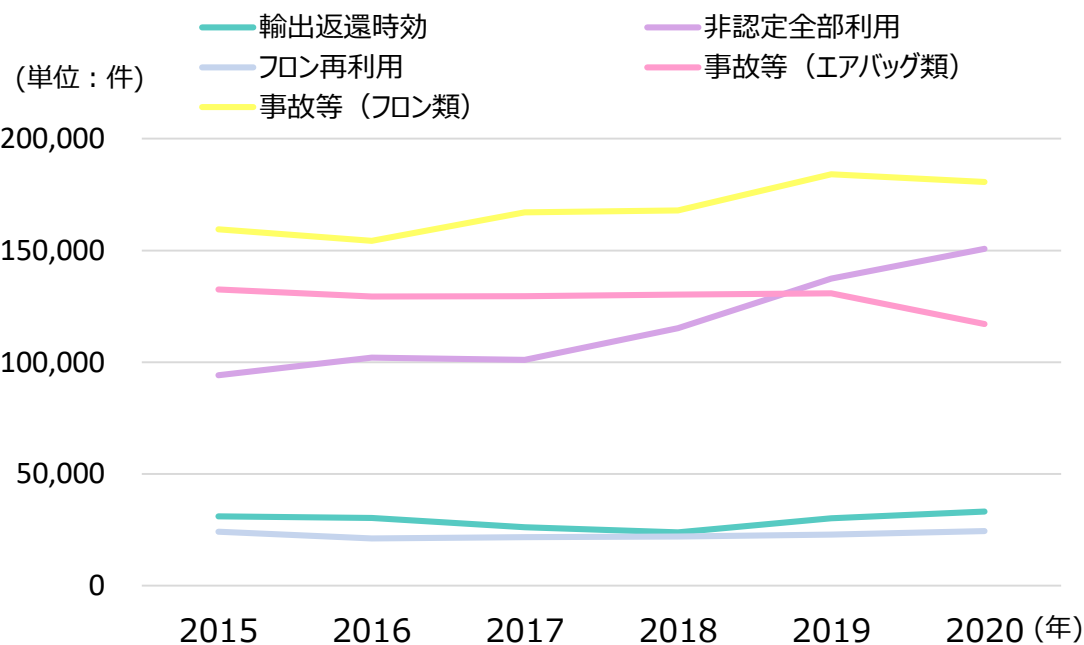
特預金の発生事由別の金額と件数
(前年同期比)

上段：金額（単位：百万円）

下段：件数

	2021年度 第2Q末	2020年度 第2Q末	増減率
輸出返還時効	200	163	122%
	18,167	15,209	119%
非認定全部利用	422	430	98%
	78,039	78,133	100%
フロン再利用	55	51	106%
	25,658	24,103	106%
事故等 (エアバッグ類)	145	134	108%
	61,551	58,050	106%
事故等 (フロン類)	214	188	114%
	102,890	89,999	114%
利息【金額】	148	136	109%
合計【金額】	1,184	1,103	107%
前年比81百万円増加			

前年度までの特預金発生件数の推移



【特預金の発生事由】

- 輸出返還時効 … 預託済み自動車が中古車として輸出された後、2年間返還請求がなかった場合の再資源化預託金等
- 非認定全部利用 … 解体自動車が非認定全部利用者へ引き渡された場合の再資源化等預託金
- フロン再利用 … フロン類が再利用された場合の再資源化等預託金
- 事故等 … 事故等で使用済みとなり処理不要となったエアバッグ類・フロン類の再資源化等預託金

2. 2021年度第2四半期の決算 (3) 承認・認可済特定再資源化預託金等の管理に関する会計

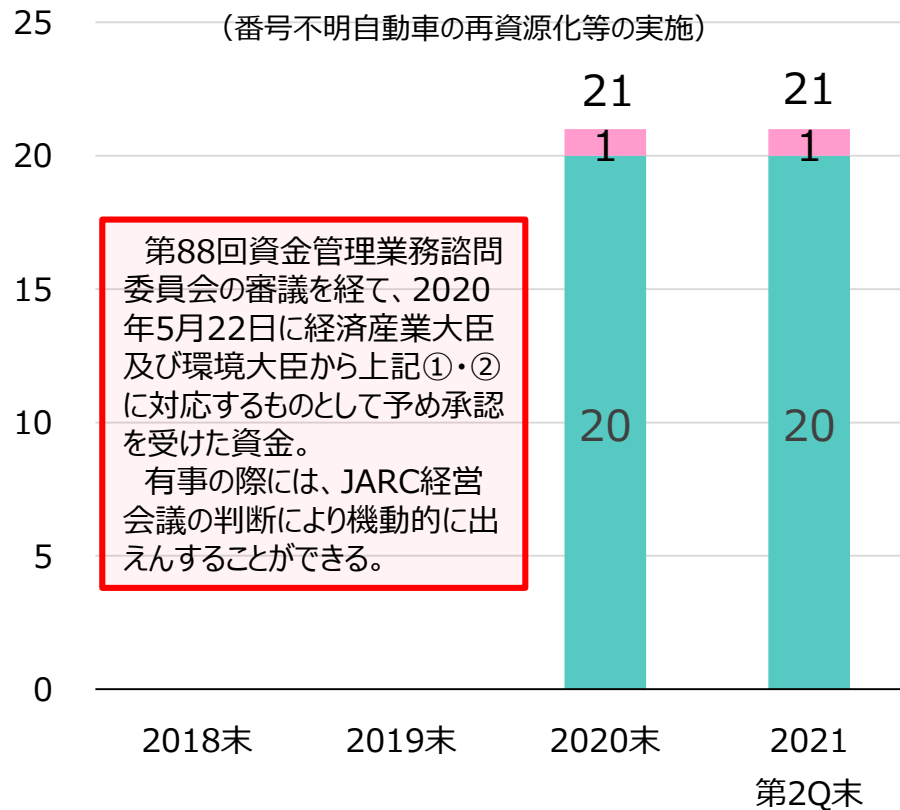
第2Q（7月～9月）における特預金の出えんはなし。また、当年度においては4.16億円を3指定法人の事業会計に出えん予定。

【ストック】

承認済特預金残高の推移

- ①JARCの事業継続に対応する資金
- ②大規模災害に対応する資金
(番号不明自動車の再資源化等の実施)

(単位：億円)



第88回資金管理業務諮問委員会の審議を経て、2020年5月22日に経済産業大臣及び環境大臣から上記①・②に対応するものとして予め承認を受けた資金。
有事の際には、JARC経営会議の判断により機動的に出えんすることができる。

【フロー】

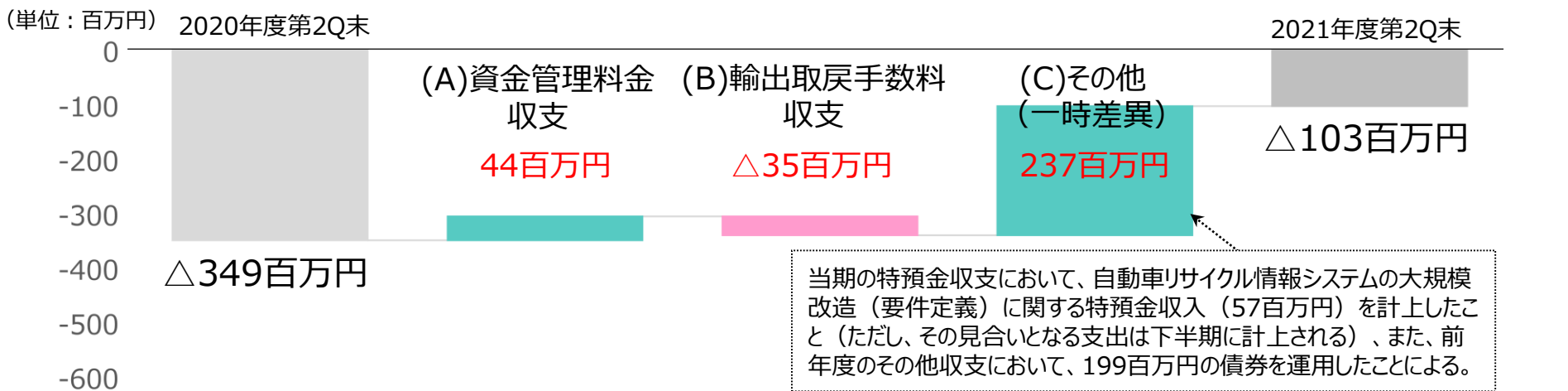
2021年度において「再資源化預託金の管理に関する会計」から繰り入れる額

		用途	金額 (百万円)
第1Q (実績)		・離島対策等支援事業	154
		・大規模災害への事前対応	10
		・自動車リサイクルシステムの大規模改造 (要件定義)	101
第2Q (実績)		—	—
第3Q (見込)		—	—
第4Q (見込)		・不法投棄等対策支援事業の拡充	—
		・大規模災害への事前対応	9
		・理解活動の取組	142
			416
合計	内訳	当会計にストック	0
		3指定法人の事業会計に出えん	416

2. 2021年度第2四半期の決算 (4) 資金管理業務に関する事業会計

第2Q末の収支差額は、(A) 資金管理料金収支の増加、(B) 輸出取戻し手数料収支の減少、(C) の一時差異の発生により、会計全体では前年同期に比して246百万円の増加。

フローの状況 (当期収支差額)



(A) 資金管理料金収支

	当年度	前年度	差異
収入	614百万円	617百万円	△2百万円
支出	659百万円	706百万円	△46百万円
差額	△45百万円	△89百万円	44百万円

【主な増減要因】

<収入> 預託台数は前年同期比101.2%、料金を7百万円の増収となった一方、雑収入が9百万円の減収。

<支出> データセンターにかかる費用が減少したこと等により、前年同期に比して46百万円の減少。

※ 内部留保資金は18億円

(B) 輸出取戻し手数料収支

	当年度	前年度	差異
収入	165百万円	145百万円	21百万円
支出	212百万円	156百万円	56百万円
差額	△46百万円	△11百万円	△35百万円

【主な増減要因】

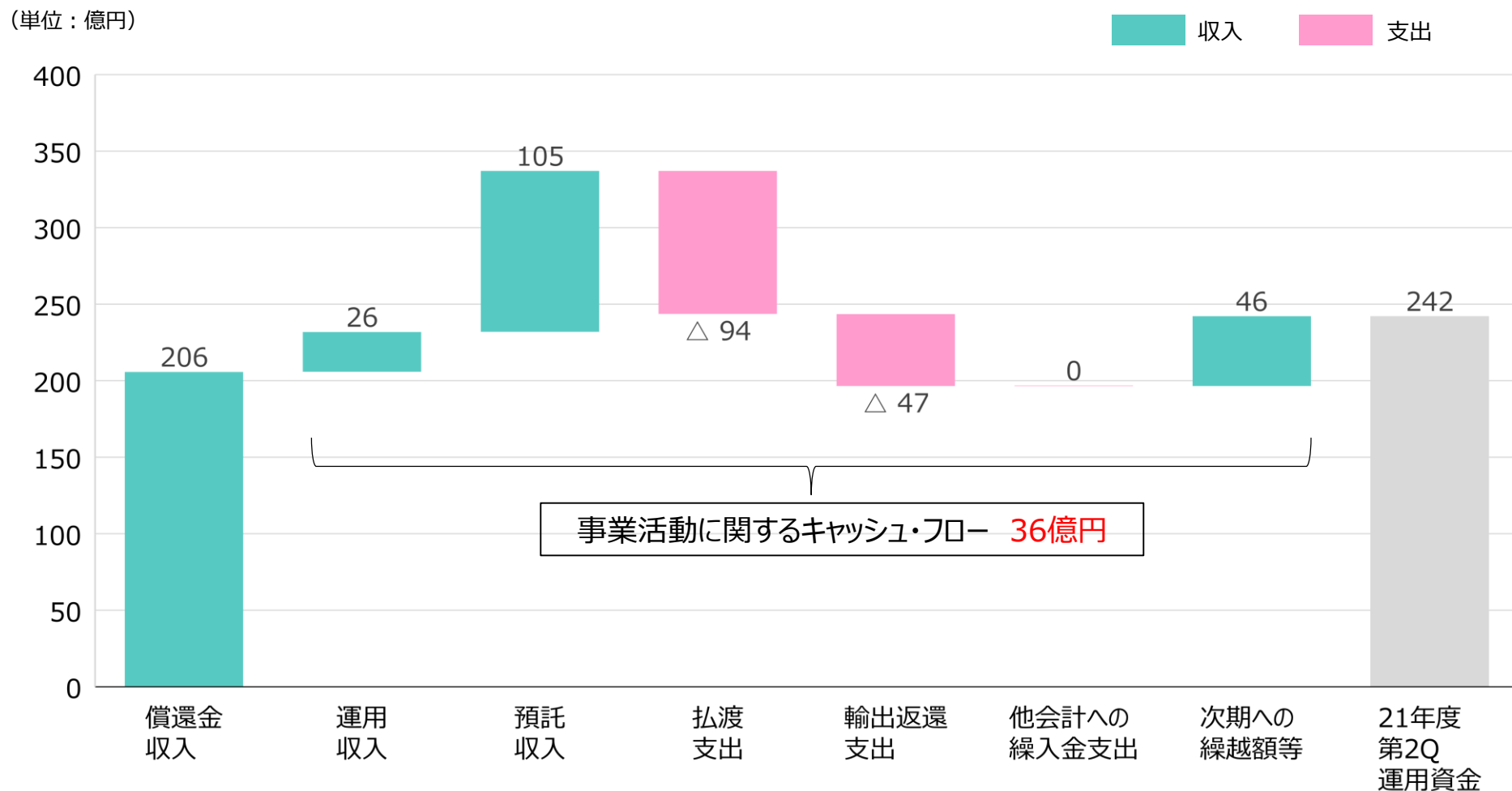
<収入> 輸出返還台数は前年同期比112.1%、手数料で17百万円の増収。

<支出> 輸出返還台数により変動する費用 (委託費) は前年同期に比して56百万円増加。

※ 内部留保資金は4億円

3. 2021年度第2四半期の運用実績 (1) 運用資金

第2Qの運用資金は242億円。事業活動に関するキャッシュ・フローが36億円のプラスとなったため、償還金収入206億円を上回る。

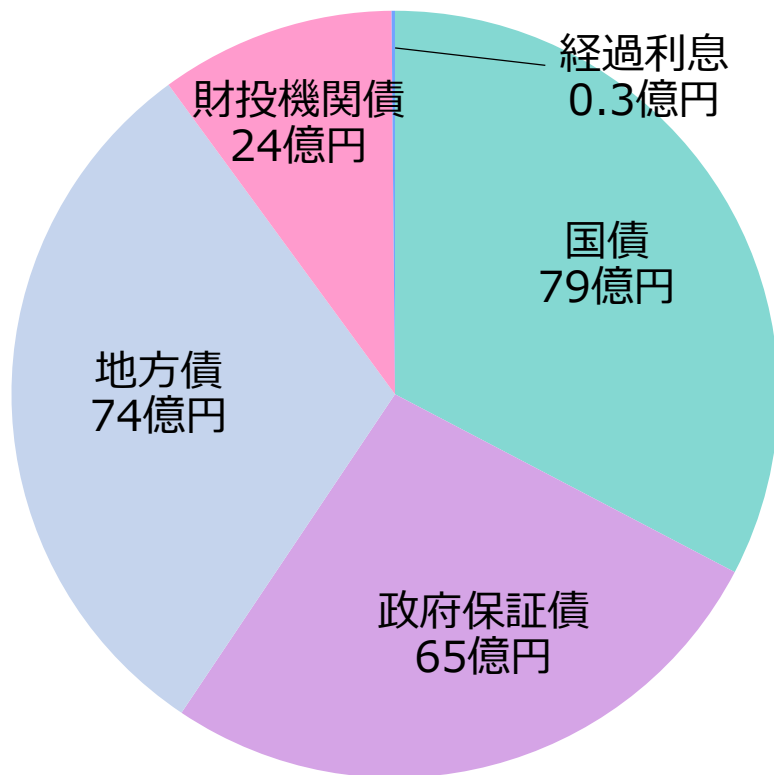


3. 2021年度第2四半期の運用実績 (2) 債券運用の実績

第2Qは年限5年、年限10年及び年限12年の債券を額面222億円取得。このうちESG債は、グリーンボンドが67億円、ソーシャルボンドが24億円を占める。

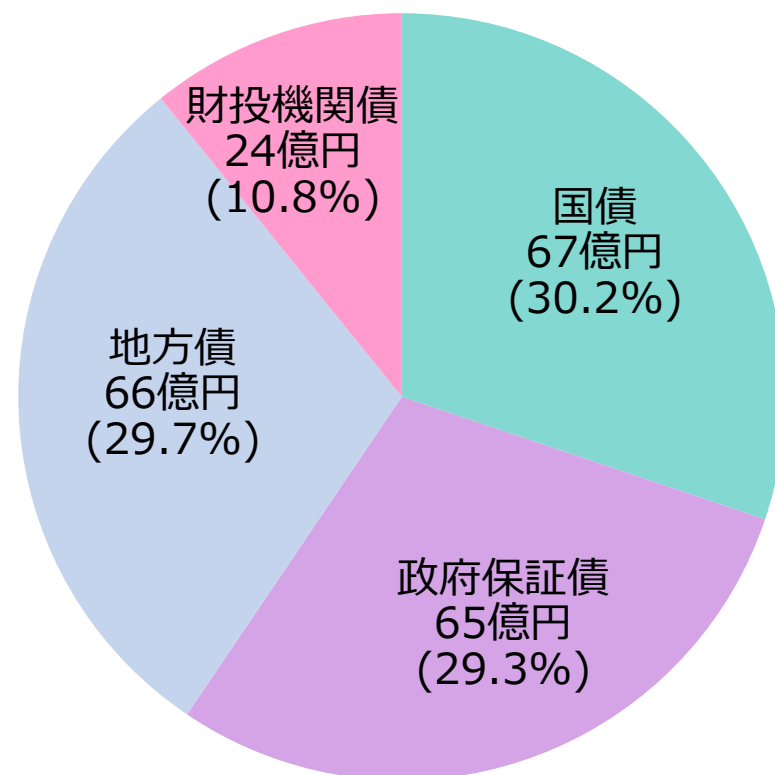
簿価ベース

合計242億円



額面ベース

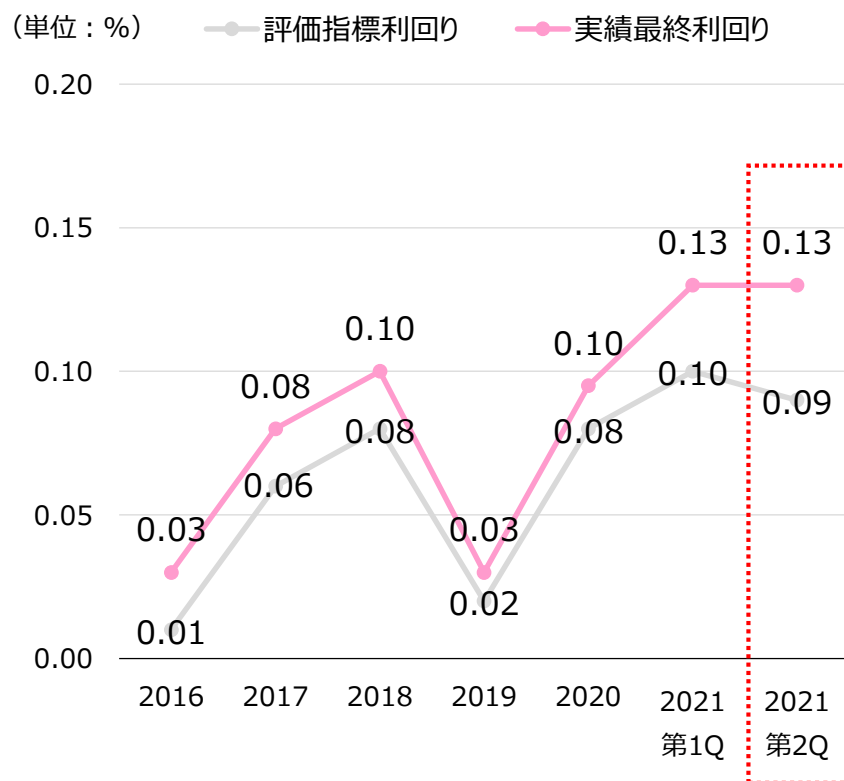
合計222億円



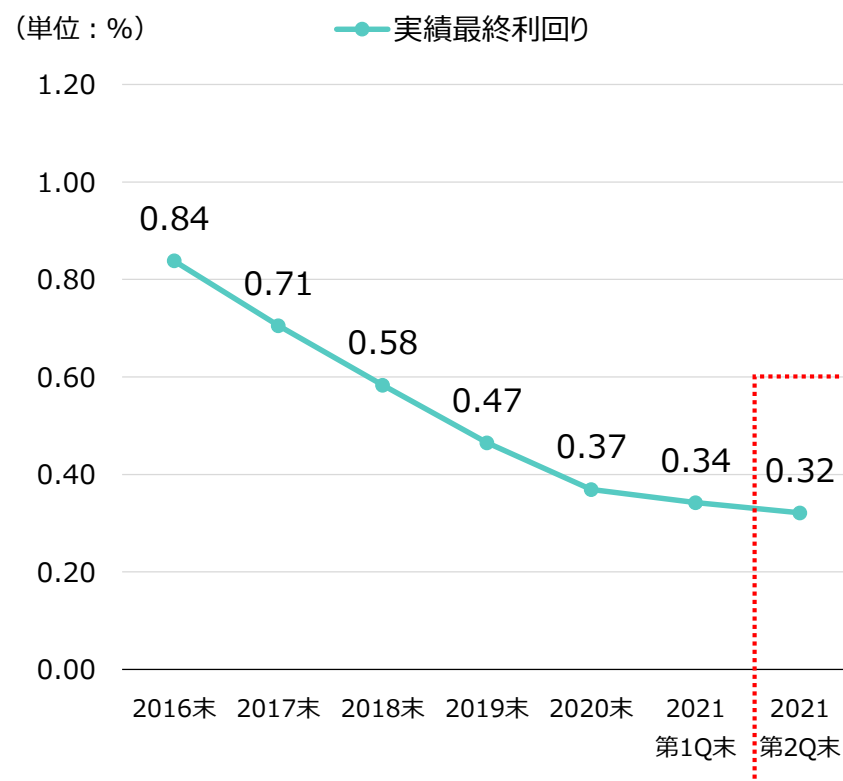
3. 2021年度第2四半期の運用実績 (3) 債券運用の成果

実績最終利回りは0.13%となり、評価指標利回り0.09%を上回る結果となった。また、継続的な低金利環境下にあるため、資産全体の利回りは低下傾向にあり、第2Q末時点では0.32%となった。

新規取得債券の利回り



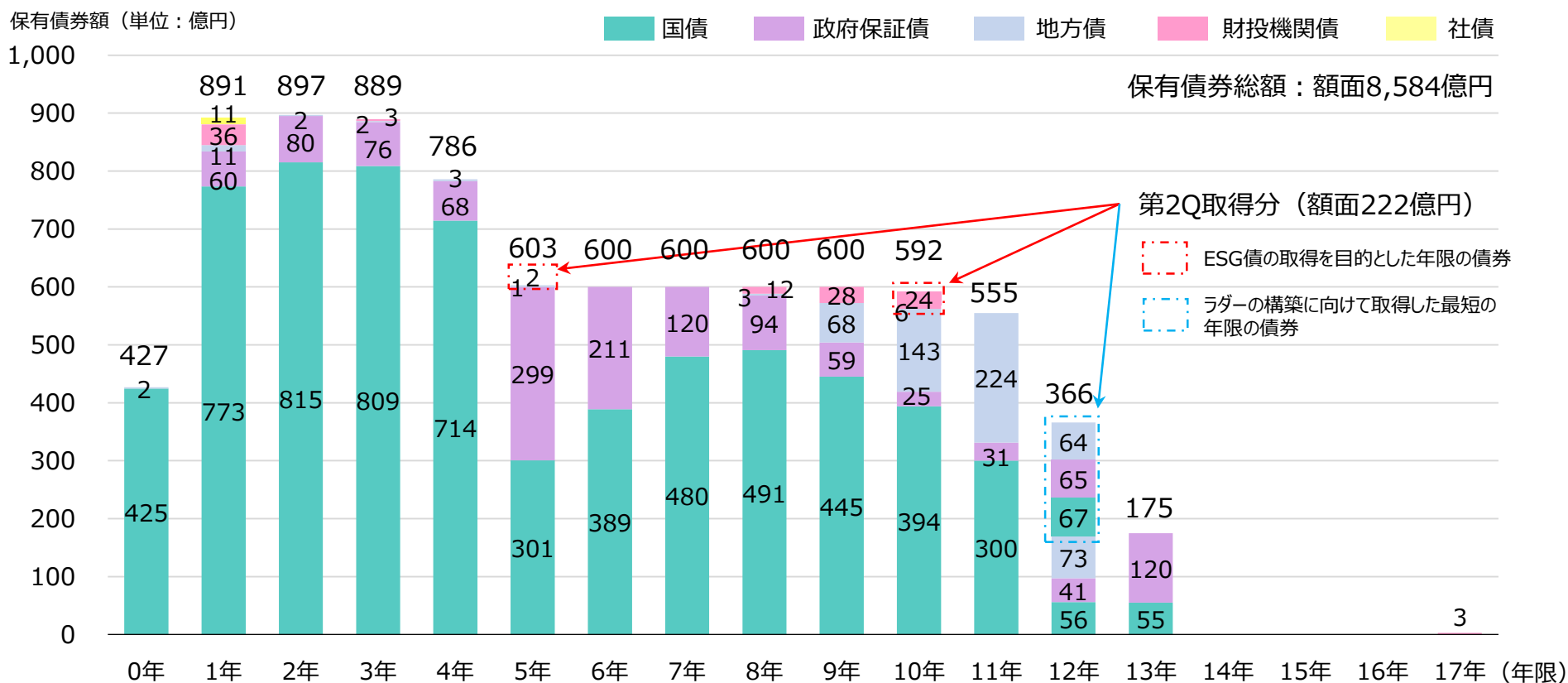
資産全体の利回り



* 「評価指標利回り」とは債券を取得した年限の日々の市場における利付国債の最終利回り（単利）を、年限ごとの債券の取得比率実績により加重平均したもの。

3. 2021年度第2四半期の運用実績 (4) ラダー型資産構成

第2Qは年限5年の地方債を2億円、年限10年の財投機関債を24億円、年限12年の国債を67億円、政府保証債65億円、地方債64億円を取得し、順調にラダーを構築している。また、評価基準に合致した実績となった。



<評価基準>

- ① 5年以降で額面残高600億円程度まで構築した年限において、許容乖離幅が600億円から±5%の範囲に収まっていること。
- ② 5年以降で額面残高600億円程度まで構築した年限において、国債以外の債券の合計額が国債の額を超える場合は、国債の額からの乖離幅を5%以内に抑えること。
- ③ 財投機関債の保有上限額 (額面ベース) がポートフォリオ全体のうち3%を超えていないこと。
- ④ 財投機関債の新規取得額面が38億円を超えていないこと。

3. 2021年度第2四半期の運用実績 (5) ESG債の取得

第2Qにおいて、地方債に係るESG債として、川崎市のグリーンボンドを2億円取得した。川崎市は国内の政令指定都市として初めてグリーンボンドを発行した。また、9月には川崎市とエンゲージメントを実施し、レポートを本財団のWebサイトにて公開した。

発行体	川崎市
債券種別	地方債
ESG種別	グリーンボンド
銘柄名	第1回川崎市グリーンボンド5年公募公債
発行総額	50億円
利率	年0.005%
期限	5年（償還年月日：2026年8月18日）
資金使途 (例)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 橋処理センター整備事業 ： 廃棄物由来によるバイオマス発電設備を含むごみ焼却処理施設の建設等 ・ 環境配慮技術導入事業 ： 高効率照明機器の整備等 ・ 五反田川放水路整備事業 ： 洪水を取り込む沈砂池や導水路、護岸の整備 ・ 本庁舎等建替事業

< 川崎市とのエンゲージメントレポート >

MIZUHO みずほ証券 OneMIZUHO

みずほ証券 CAPITAL MARKET LETTER

グリーンボンドのかけ橋
川崎市☆投資家～カーボンゼロチャレンジ2050 座談会

(概要)

川崎市は2020年11月12日に脱炭素戦略(かわさきカーボンゼロチャレンジ2050)を策定し、本年8月に同市として初となるグリーンボンドを発行した。福田紀彦市長と、同グリーンボンドへの投資家が、川崎市の取り組みについて意見交換を行う座談会が、オンラインで開催された。本報は議事録としてまとめたものである。

日時：令和3年9月24日(金)

出席者：
・グリーンボンドへの投資家(五十音順)
川崎信用金庫 理事長 堤 和也 様
環境再生保全機構 理事長 小辻 智之 様
自動車リサイクル促進センター 業務執行理事 (CFO) 大久保 英明 様
横浜銀行 執行役員市場営業部長 荒井 智希 様
・川崎市：
市長 福田 紀彦 様
・モデレーター：みずほ証券 香月康伸

2021年10月1日
みずほ証券サステナビリティ推進部
SDGsプライマリアナリスト
香月康伸

本資料は情報の提供のみを目的としており、取引の勧誘を目的としておりません。投資の最終決定は投資家ご自身の判断でなさるようお願いいたします。最後のページに本資料のご利用に関する重要な事項および留意点を掲載しています。なお、プライマリアナリストは、リサーチ部門に所属する独立したリサーチアナリストではありません。

OneMIZUHO

投資家～カーボンゼロチャレンジの登場者をご紹介します

環境省のグリーンボンドを通じて、環境改善活動といったところを

長からもご紹介が取り上げられたといえるのは ESG 債券だったということ

みずほ証券サステナビリティ

めとした債券市場の現状を申し上げます。昨年度が積み上がっている状況

ごいすけれども、していただくには、でも、やはり自治体例えば、公道に放す。川崎市様におきましては、当財団を活用したEVの分野でも、食品ロスを減らすといったところで、取っつきやすいと伺われているのか、これに

2020

22,000

まもなく日本への積極的なグリーンボンドへの

および資金使途などの概要を公表しては4団体との超過倍率が約1.4倍と

たうかがっております。皆様のご努力の賜物と、環境保全への思いを市

3. 2021年度第2四半期の運用実績 (5) ESG債の取得

第2Qにおいて、政府保証債に係るESG債として、住宅金融支援機構のグリーンボンドを65億円取得した。また、財投機関債に係るESG債として、東日本高速道路のソーシャルボンドを17億円、東京都住宅供給公社のソーシャルボンドを7億円取得した。

発行体	独立行政法人住宅金融支援機構	東日本高速道路株式会社	東京都住宅供給公社
債券種別	政府保証債	財投機関債	財投機関債
ESG種別	グリーンボンド	ソーシャルボンド	ソーシャルボンド
銘柄名	政府保証第2回住宅金融支援機構債券	東日本高速道路株式会社第85回社債	第41回東京都住宅供給公社債券
発行総額	300億円	700億円	90億円
利率	年0.086%	年0.140%	年0.210%
期限	12年（償還年月日：2033年9月27日）	10年（償還年月日：2031年7月15日）	10年（償還年月日：2031年9月22日）
格付	—	AA+（R&I）、AAA（JCR）、 A1（Moody's）	AA（R&I）
資金使途 （例）	省エネルギー性や耐震性など質の高い住宅を取得する場合に、借入金利を一定期間引き下げる【フラット35】Sのうち、「省エネルギー性に関する技術基準」を満たす新築住宅を対象とした、これらの住宅ローン債権の買取代金	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地方圏の産業・観光投資を誘発する都市・地域づくりの推進 ・ 切迫する巨大地震・津波や激甚化する気象災害へのリスク軽減 ・ 交通安全の確保 ・ 環境保全の推進 ・ インフラの老朽化対策 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 住まいにおける子育て環境の向上 ： 子育て世帯向け住宅の供給促進等 ・ 高齢者の居住安定 ： 高齢者支援施設の整備等 ・ 都市づくりと一体になった団地の再生 ： 創出用地の有効活用等 ・ 災害時における安全な居住の持続に向けた事業

4. 資金管理業務規程の変更

2022年度から社債への投資を再開するため、資金管理業務規程における再資源化預託金等の運用の基本方針を変更する。

(1) 概要

第94回資金管理業務諮問委員会で諮問したとおり、ESG投資の拡大を通じて、持続可能な社会の実現にさらに貢献するという観点から、ESG債に限り社債の投資を再開する。そこで、運用の基本方針で定める運用対象資産を変更する。

現行	変更案
国債	国債
政府保証債	政府保証債
地方債	地方債
財投機関債	財投機関債
	社債（金融債を含む）

(2) 新旧対照表

運用の基本方針について、この度の変更箇所は下表における下線の部分である（下表ではこの度の変更に関する箇所のみを抜粋）。

新（変更案）	旧（現行）
I. 総則 3. 資産構成 (1) 運用対象資産 運用対象資産は、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）第97条第1項及び平成16年経済産業・環境省告示第5号に規定するもののうち、以下に掲げるものとする。 ①債券 (ア) 国債 (イ) 地方債 (ウ) 特別の法律により設立された法人の発行する債券（政府が保証するもの、又は信用格付業者のいずれかより最上位から二番目以上の格付を付与されたものであること。） <u>(エ) 金融債及び社債（信用格付業者のいずれかより最上位から二番目以上の格付を付与されたものであること。）</u>	I. 総則 3. 資産構成 (1) 運用対象資産 運用対象資産は、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）第97条第1項及び平成16年経済産業・環境省告示第5号に規定するもののうち、以下に掲げるものとする。 <u>ただし、平成30年10月15日付で実施した変更の前に取得した社債については、なお従前の例による。</u> ①債券 (ア) 国債 (イ) 地方債 (ウ) 特別の法律により設立された法人の発行する債券（政府が保証するもの、又は信用格付業者のいずれかより最上位から二番目以上の格付を付与されたものであること。）

5. 国内外における自動車リサイクル・資源循環に関する調査結果

資金管理業務に関する事業会計の当期の予算として計上した調査・研究事業費の予算執行状況として、「国内外における自動車リサイクル・資源循環に関する調査結果」等を報告する。

(1) 調査・研究事業費の予算額

3つの指定法人業務に付随する調査業務等を実施するために必要な事業費の額（合計22.59百万円）について、以下の内容を考慮した負担比率により、負担額（予算額）を策定した。

- **資金管理センター関係**：收受する預託金や特預金の発生に影響する資源循環の流通等
- **再資源化支援部関係**：並行輸入車の流通、再資源化技術等
- **情報管理部関係**：国内自動車リサイクルに係る統計情報、外国人事業者への対応等

負担部署	金額	負担比率
資金管理センター	9,036,000円	40.0%
再資源化支援部	4,518,000円	20.0%
情報管理部	9,036,000円	40.0%
合計	22,590,000円	100.0%

(2) 調査結果

予算審議の際にご提示した資料の下記の範囲の内容に対応する調査結果等を、【別冊1】により報告する。

第92回資金管理業務諮問委員会（3月2日）の資料（抜粋）

①国内外における自動車リサイクル・資源循環に関する調査

- 「自動車由来の資源循環等に係る調査・公表」として、国内拠点において継続的に机上調査を行い、国内外における自動車由来の資源循環等に関する基礎的な情報を収集・整理する。
- 「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」として、上記の調査の実施及び結果の有効活用を図るため、国内拠点において、以下を目的に自動車由来の資源循環等を分野とする国内外の有識者・専門家の集約、学術・研究面での交流を促し、自動車の3Rを推進する。
 - ◎ 専門的知見の集約で課題を明確化し、実行性のある施策に繋げる
 - ◎ 定例的な意見交換の場を設定し、事務局（JARC）の企画能力を補完する
 - ◎ 国や独立行政法人等の公募事業等を活用した調査・研究への提案について助言を得る

②外国人事業者による適正業務の推進に向けた調査・対策の実施

- ◎ 即時翻訳などの自然言語処理技術といった最新の研究成果（NICT）の活用の検討
- ◎ 既存の日本語ガイドライン・マニュアル等の多言語化の検討
- ◎ あるいは外国人コミュニティを通じた理解啓発活動などを検討している

今回報告する範囲

6. 不適正保管事案への対応

昨年度実施した、環境省による「不法投棄・不適正保管対策に関する試行的財政支援拡充事業」（以下、モデル事業という）の対象となった不適正保管事案について、現場の使用済自動車等の撤去を本年度開始。また、不法投棄監視活動支援システムも本年4月から稼働を開始した。

(1) モデル事業の概要

2017年1月26日開催の第72回資金管理業務諮問委員会にて、特定再資源化預託金等の用途の一つとして、「不法投棄等対策支援事業の拡充」が審議された。この施策の一環として、環境省によりモデル事業を実施する旨が示され、その候補を募集した結果、不適正保管事案の解消に向けた取組み及び不法投棄未然防止策を支援対象とすることとなった。

(2) これまでの経緯

2016年度	国にて、不法投棄・不適正保管の未然防止・解消に向けた新たな財政的支援事業を企画
2017年度	不法投棄・不適正保管事案について本財団にて実態を調査し、事案を類型化して整理
2018～ 2019年度	上記調査を踏まえ、候補となりそうな事案を抱える自治体を中心に、国から全国の自治体に事業への参画を呼び掛け、これに呼応した自治体 非公開 との間で事業の実施を合意
2020年度	<具体的な支援事業の実施（特預金出えん）> 支援対象：不適正保管現場の調査の事前準備(立木伐採等)、現場調査(使用済自動車の数量・状態・位置の調査/測量等)、現場周辺の水質調査、不法投棄監視活動支援システムの構築
2021年度	・不適正保管現場に残置された使用済自動車等の撤去を開始(2022年度までに完了予定) ・不法投棄監視活動支援システムの稼働開始



(3) 今後の展開

今回の事業で得られた知見・情報について、自治体担当者向け研修会等の機会を通じて **全国の自治体に展開**し、残存する不法投棄・不適正保管事案の解消を支援する。

7. 新コンタクトセンターの稼働状況

コンタクトセンターについて、セキュリティを考慮した非常時在宅受電体制の構築やペーパーレス・オペレーションの推進、申請処理業務の自動化/簡素化を目的として、2020年12月に総合評価落札方式による一般競争入札を実施した。その結果、従来からの委託先である日本コンセントリクス（株）が落札し、2021年10月より新コンタクトセンターがスタートし、概ね順調に稼働している。また、新コンタクトセンターに移行したことにより、コスト低減（39.0億円/7年⇒31.2億円/7年：▲19.9%低減）、ペーパーレス化及び業務自動化等を実現した。

施策	内容	効果
① 輸出返還審査業務の効率化	OCR-RPAシステム（申請書類の文字認識～審査業務の自動化）の導入（紙文化、人手運用からの脱却）	<ul style="list-style-type: none"> ・審査業務の効率化によるミス減少 ・人件費削減によるコスト低減（▲約24%、約1億/年）
② 災害対策の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・申請書類のペーパーレス化（到着後にPDF化）及び在宅勤務環境の構築 ・ネットワーク環境の強化（冗長化） 	コロナ禍や自然災害発生時でも業務継続可能なセンターへ強靱化
③ 二輪コールセンター統合	二輪コールセンターを新コンタクトセンターへ統合（電話・FAX番号は変更なし）	インフラ・管理者の集約効果及び地域単価差によるコスト低減（▲約20%、約300万/年）
④ CC内業務の改善	各業務グループによる運用改善（英語対応、電子FAX導入、マクロツール等を活用した入力作業の自動化など）	<ul style="list-style-type: none"> ・リードタイム削減 ・ミス減少によるサービスレベル向上 ・業務効率化によるコスト低減（▲約5%）

<MEMO>

<MEMO>
