

令和4年度

事業報告書

(第13期)

自 令和4年4月 1日

至 令和5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 | 7 |
| 【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4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。)についての入札仕様書を策定し、システム開発事業者の選定を完了した。

<事業内容>

令和4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。前年度から続いていた半導体や部品の供給不足が、下期から徐々に解消されたことにより新車販売台数は増加に転じたため、合計預託台数は前年度比104%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 | 4,389千台 | 45,028百万円 |
| 引取時預託 | 30千台 | 169百万円 |
| 合計 | 4,420千台 | 45,197百万円 |

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、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。

新規に取得した債券の額面金額は898億円であり、年度末における保有債券額面残高は8,543億円となった。

使用済自動車の平均使用年数等を考慮した、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若しくは輸入業者(以下「自動車製造業者等」という。)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86%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 | 2,582千台 | 15,891百万円 |
| エアバッグ類 | | 2,394千台 | 5,713百万円 |
| フロン類 | | 2,392千台 | 4,933百万円 |
| 情報管理料金 | 情報管理センター | 2,733千台 | 523百万円 |
| 小計 | | | 27,061百万円 |
| 利息 | | | 4,031百万円 |
| 合計 | | | 31,091百万円 |

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129万台分150億円、及び利息として15億円を返還した。

5. 特定再資源化預託金等の出えん等

経済産業大臣及び環境大臣の承認を受けて、以下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173百万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、11百万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207百万円を充て、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要件確定に要する資金として、資金管理法人において53百万円を充て、情報管理センターに対して41百万円を出えんした。

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要件を取り込んだ入札仕様書の策定を実施し、競争入札によりシステム開発事業者の選定を完了した。

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、入札仕様書に反映した。

7. 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4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・啓発活動及び研修会、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、並びに地方公共団体固有の課題の解決に向けた支援を実施した。

<事業内容>

令和4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等である特定自動車製造業者等30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4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前年度比98%となる8,143台分、41百万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、自動車製造業者等が倒産・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4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前年度比91%となる9,745台分、86百万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本財団ウェブページ上で公表した。

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) 手引書・事例集、番号不明被災自動車に関する推計結果等を活用した情報提供・啓発活動ならびに説明会・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、コロナ禍における地方公共団体のニーズに応じた研修方法として、オンライン方式での対応も行った。
- (2) 新たに日本海溝・千島海溝沿い巨大地震による津波で発生する被災自動車の推計を実施し、当該被災想定自治体への上記(1)説明会・研修会時の啓発ツールとして活用した。
- (3) D.Waste-Net の活動を通して、激甚災害発生時における国、地方公共団体への情報提供、助言等の支援を実施した。また、被災自動車の処理実績が認められた地方公共団体へのヒアリング及び手引書・事例集等への事例追加を実施した。

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4年度は定常的な取組みにより、84市町村に対し、23,632台分、124百万円の出えんを実施した。

また、本業務において、その他以下の施策を実施した。

- (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等により市町村の個別課題の解消を支援した。
- (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、周知のためのポスター、チラシ及び付箋を29市町村に配布した。また、島民向けの周知ツールとして、事業案内を記した新たなポスター及びチラシの原案を作成した(令和5年度以降配布予定)。
- (3) 市町村が法をより理解した上で当該事業を活用できるよう、過去事例のQ&A集を作成し、提供した。
- (4) 令和4年度に申請のあった84市町村のうち、延べ25市町村の申請証憑確認を実施し、事務精度を確認した。また、6市町に訪問し、離島における使用済自動車の流通状況や支援制度活用スキームについてヒアリングを行うとともに、申請受付業務の確認検査を実施した。

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4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、国の不法投棄・不適正保管対策に関する試行的財政支援(以下「モデル事業」という。)にて、現場調査等が行われた不適正保管事案については、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完了した。また、モデル事業によって得られた知見や同事業の支援によって構築された不法投棄監視システムについて、好事例として他の地方公共団体にも情報提供を実施した。

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の施策を実施した。

- (1) 事業者による不適正行為に係る諸課題の解決に向け、地方公共団体の指導力強化のための情報提供・支援等を拡充するとともに、業界団体等と連携した優良事業者の育成策を検討した。
- (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及び自動車リサイクル関係団体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」及び解体事業者の協力のもと下期に実施した「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。これらの研修においては、モデル事業や地方公共団体へのヒアリング等で得られた情報・ノウハウ等を盛り込むことで、地方公共団体の担当者にとって、より実践的なものとなるよう改善を図った。

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4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、引取り又は引渡しに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4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4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5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5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4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行った。また、令和7年度に予定しているシステム大改造における入札仕様書を策定し、システム開発事業者の選定を完了するとともに、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た取組みへ積極的に貢献した。

<事業内容>

令和4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 | 2,739千件 |
| 使用済自動車・解体自動車の移動報告 | 22,869千件 |
| 特定再資源化等物品の移動報告 | 14,480千件 |
| 地方公共団体への遅延報告 | 426千件 |

主な実施内容は以下のとおりである。

(1) 電子マニフェストシステムの改善

事業者からの改善要望を積極的にヒアリングした結果をもとに、令和4年度においては、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データの分析を深め、地方公共団体や関連団体等への適切かつ効果的な情報提供を行ったうえで、移動報告が長期間実施されていない等諸課題の更なる適正化を図った。

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、

デジタル化による更なる品質向上と業務効率化を目的に、令和3年10月に開設したスマートコンタクトセンターの安定稼働と拡充を図りつつ、問合せ内容の分析精度を高め、適宜施策を講じることで利便性の更なる向上を図った。

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要件を取り込んだ入札仕様書の策定を実施し、競争入札によりシステム開発事業者の選定を完了した。

情報管理業務としては、移動報告画面を抜本的に見直すことで事業者等の移動報告に関わる利便性の向上を図るとともに、地方公共団体の業務効率化に寄与する機能改善も要件に盛り込んだ。

また、自動車製造業者等より得た電池等の情報を新たにシステムに取り込む等の検討も推進した。

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、本制度の実証事業の状況を把握しつつ、関係者と連携し、制度の理解普及を図るべく活動するとともに、システム面を含む制度の詳細な運用検討等が円滑に進むよう事務局としてワーキンググループを運営し、本取組みへ貢献した。

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4年度 of 取組みとして、令和3年7月に取りまとめられた「自動車リサイクル制度の施行状況の評価・検討に関する報告書」の提言に基づき、幅広い観点からユーザーの理解を促進するため、関係者間の連携を促進しつつ、より透明性の高い情報を発信した。

また、ユーザーと事業者間の円滑な取引に寄与するため、制度におけるユーザーの役割について普及啓発に取り組んだ。

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り扱い、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、研究及び分析を行い、施策を検討し、事業の成果については公表した。

さらに、自動車リサイクルに係る国際貢献の事業を進めるにあたり、二国間協力においてはその事業主体である経済産業省と連携し、国内外の関係機関、有識者、関係主体とも協力して取り組んだ。また、国外の政府関係機関等の要請により、研修等の機会を通じた日本の経験・知見の提供を行った。併せて国際貢献の在り方についても検討し、国・関係主体による事業への協力等に取り組んだ。

<事業内容>

令和4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. 情報発信に係る取組み

コスト効率の高い手法を用いて、ユーザーにとって利便性が高く、質の高い情報発信に取り組んだ。また、自動車リサイクルの「現場・現物・現実」に接する機会を増やすことで、ユーザーの「認知拡大」や「関心喚起」に取り組んだ。これに加え、ユーザーの行動変容につながることを期待できる「理解の深化」にも注力した。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

効果的な情報発信を実現するため、年間を通じて自動車リサイクルに関するユーザー向けのコンテンツの質を更に高める改善に取り組んだ。さらに、情報発信の基盤となるウェブページにおいては、ICT技術を積極的に活用し、自動車リサイクルの実績をチャートやグラフなどで視覚的に把握できる機能を導入した。

(2) 地域ユーザーを対象とした普及啓発

地域ユーザー向けの普及啓発に取り組むため、以下の施策を実施した。

- ① 全国13か所の地域イベントに出展(オンライン出展も含む)し、地方公共団体や地域メディア等と協力して普及啓発に取り組んだ。
- ② 東京と大阪の環境施設を活用し、年間約35万人の来場者に対して普及啓発に取り組んだ。また、これらの環境施設等において第5回「クルマのリサイクル作品コンクール」の入賞作品の展示会を催し、自動車リサイクルに関心を持つ来場者にも普及啓発に取り組んだ。
- ③ 神奈川県、熊本県、福岡県、愛知県、群馬県の4か所の運転免許センターの協力を得て、自動車運転免許を取得・更新するユーザーに対して普及啓発に取り組んだ。

(3) 小学生やその保護者等を対象とした学習支援等

学校教育において自動車リサイクルを学ぶ小学生及びその保護者を対象に、自動車産業に関わる人々の工夫や努力を紹介する現場見学会を、関係者の協力を得て6回実施した。この紹介記事を小学生新聞等の媒体(約144万部)に掲載し、全国の小学校や地域(約3万か所)に配布することで、学習支援だけでなく、広く普及啓発にも取り組んだ。

また、全国の小学生を対象とした第6回「クルマのリサイクル作品コンクール」を開催し、全国から7,011件の作品の応募を受けた。自動車リサイクル

の関係者の協力を得て厳正な審査の結果、入賞作品を選定し、入賞者を対象とした表彰式を開催した。この入賞結果を全国紙(約1,184万部)で展開し、広く普及啓発に取り組んだ。

(4) 若年層を対象とした普及啓発の強化

自動車の運転免許教習生を対象に、ユーザーの自動車リサイクルでの役割を運転免許学科教本(約75万部)に掲載した。また、自動車リサイクルに関する動画を全国230か所の自動車教習所で約490万回配信し、若年層の普及啓発に取り組んだ。

さらに、自動車解体事業者の工夫や努力を紹介する現場見学会を、関係者の協力を得て4回実施した。この見学会の情景は、地域メディアの報道やニュース(約100万部)で取り上げられ、普及啓発に取り組んだ。

(5) メディアを利用した各施策の相乗効果を高める取組み

自動車リサイクルを広く訴求するため、年間通じて26件のニュースリリースを配信し、これらの情報はインターネットメディアで1,458件の掲載を獲得した。また、自動車リサイクルに関する訴求点を地上デジタル放送及びBSデジタル放送で1,028回、関東エリアではラジオ放送で273回配信した。これらの配信により、延べ約2億5,339万人のユーザーに情報を届けた。さらに、経済誌及び環境誌(合計約19万部)に自動車リサイクルに関する企画記事を制作・掲載し、広く普及啓発に取り組んだ。この他、Google や Yahoo! JAPAN などのデジタルメディアを活用した情報発信により、自動車リサイクルに関する情報が延べ842,083回表示された。

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実施した結果、自動車リサイクルに関する認知度は73.3%であった。また、より質の高い情報を効果的に届けるために、地域イベント13か所で来場者を対象にアンケート調査を実施し、合計8,959件の回答を集めた。さらに、自動車の運転免許教習生を対象に年2回、計1,820件のアンケート調査を実施した。また、経済誌及び環境誌の読者を対象にしたアンケート調査を実施し、合計700件の回答を集めるなど、年間通じて様々な場面でニーズ把握に努めた。

3. ARCIPIに係る事業

令和4年度においては、令和3年度に本財団に設置した、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。)の活動を本格化し、主要な活動として以下を実施した。

(1) 自動車由来の資源循環等に係る調査・公表

国内拠点における継続的な机上調査として、令和3年度に実施した基礎調査で得られた、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維持・改廃又は追加するため、国内外の情報を収集・整理し、発信を行った。また、有識者への寄稿の依頼・公表を行った。

(2) ワーキンググループの実施

「自動車リサイクルシステムの情報開示の検討」をテーマに、本財団関係者及び有識者で構成するワーキンググループを開催し、自動車リサイクルシ

システムが保持している情報の一層の利活用を検討・推進した。その成果は「自動車リサイクルデータ Book」に反映し、公表した。

(3) 自動車リサイクル会議の開催

国内有識者・専門家、関係主体の200名を対象に、有識者等による講演等で構成する「第1回自動車リサイクル会議」をウェビナー形式で開催した。

(4) 学会との連携の検討

学術・研究面での連携を令和5年度に具体的に進めるため、ARCIPの理解普及、研究機関等との連携強化等を目的に掲げ、有識者からの助言も踏まえて対応の方向性を整理した。

(5) ARCIPウェブページの設置

本財団のウェブサイトにはARCIPウェブページを設置して、ARCIPが取り扱う各種の情報を掲載し、情報発信を開始した。

4. 国際貢献に係る事業

開発途上国等の要請に基づく支援等、国際貢献に資する施策に向けた主要な活動として以下を実施した。

(1) 自動車リサイクル制度の構築・社会実装・運用等に係る助言、指導

日本国政府によるタイ王国への二国間協力枠組みにおける制度検討支援の取組みに参画し、以下の施策を実行した。

- ① タイ王国における恒久的な自動車リサイクル制度実装を検討するためのフレームワークの策定と提案の実施
- ② タイ王国政府関係者等に向けた、日本における自動車リサイクル制度の実施・運用の経験、知見の提供
- ③ 上記の①、②に向けたオンライン・オンサイトのワークショップ、現地調査の実施

(2) 国際的な人材育成に資する教育カリキュラム等の作成

マレーシア、ケニア共和国の公的機関の要請を受け、国内の解体業者と連携してカリキュラムを策定し、研修会を実施した。

(3) 関係主体と連携した自動車リサイクルに係る国際貢献の在り方の検討

国と一般社団法人日本自動車工業会が取り組んでいる、開発途上国等が行う自国の自動車リサイクル政策・制度検討への貢献方法の策定に参加し、要件整理等に協力した。

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manifesto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4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、入札仕様書として詳細調達要件を確定のうえ、下期に入札を実施し、システム開発事業者を選定した。

【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4年度においては、国内二輪車製造業者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4年度に二輪車事業部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. 二輪車リサイクル運営事務局を通じた貢献

二輪車製造業者を含む関係者が、年間27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。さらに、廃二輪車1,627台の引取り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など、二輪車製造業者が取り組む二輪車リサイクルに関する課題に対応した。

また、輸入業者が二輪車リサイクルへの加入・脱退手続きを円滑に行うために、関係者と連携して事業者への周知や支援にも取り組んだ。

2. 社会認知度向上に向けた取組み

ユーザーと地方公共団体等に向けた広報活動を通じて、二輪車リサイクルの安定運用及び認知度向上に向けて普及啓発に取り組んだ。主な実施内容は以下のとおりである。

(1) ウェブページの維持・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ページの維持・管理を本財団広報・理解活動推進部と連携して対応した。そして年間164,989件のウェブページ利用者に向けて、二輪車リサイクルを利用する際の注意事項の掲載など、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、二輪車リサイクルの関係事業者の加入・脱退に関する情報や指定引取窓口の変更情報を含む各種情報を適切に掲載した。

(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に出展し、合計3,100部のチラシを配布するなど、来場者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、二輪車リサイクルの仕組みや廃二輪車の引取窓口に関するコールセンターへの問合せ年間2,238件に対応した。

(3) 地方公共団体と連携した地域ユーザーへの普及啓発

地方公共団体における二輪車リサイクルに関する地域ユーザーへの周知状況を把握するため、1,747件のウェブページ掲載内容を調査した。調査の結果、改善が必要な表現が見つかり、地方公共団体の協力を得て、ウェブページの改善に取り組んだ。また、コールセンターに問合せがあった地方公共団体に対して誤解を招きやすい表現や注意点を共有した。

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し、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

コールセンター業務の委託事業者や二輪車リサイクルの関係者と連携し、日々の確認に基づく指導を行い、業務品質を保ちつつ、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

コールセンターでの対応の質を更に向上させるため、コールセンター業務の委託事業者との意見交換に基づいて、工数削減や効率化に向けた施策を実施し、年間応答率90%以上(実績97.5%)を達成した。また、年間2,848件の問合せに着実に対応するとともに、問合せ内容の分析に基づき、必要な情報にすばやくアクセスできるよう、ウェブページの導線を改善するなど、問合せ者の満足度向上につな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

地方公共団体等からの放置二輪車の処理手続きに関するニーズに応えつつ、全国の65か所の地方公共団体等の協力を得て、468台の放置二輪車の適切かつ迅速な引渡手続きを支援した。

以上