

令和5年度

事業報告書

(第14期)

自 令和5年4月 1日

至 令和6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.....	5
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5年度は、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。）に向けて、システムの利便性、拡張性及び効率性の向上を実現するための具体的なシステム設計を推進した。

<事業内容>

令和5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。半導体や部品の供給不足の緩和に伴う受注残の消化等により、新車販売台数が4月から12月にかけて前年度を上回ったことから、合計預託台数は前年度比103.2%となった。収受形態ごとの内訳は下表のとおりである。

収受形態	台数	預託収入
新車購入時預託	4,537千台	48,214百万円
引取時預託	25千台	144百万円
合計	4,562千台	48,357百万円

また、令和5年10月から開始されたインボイス制度に則って交付するリサイクル料金のインボイスについては、媒介者交付特例の適用により、自動車所有者に対して自動車製造業者又は輸入業者（以下「自動車製造業者等」という。）を代理して交付を開始した。

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1,008億円で、年度末における保有債券額面残高は8,654億円となった。

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99.0%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	2,556千台	15,770百万円
エアバッグ類		2,416千台	5,754百万円
フロン類		2,416千台	4,962百万円
情報管理料金	情報管理センター	2,728千台	526百万円
小計			27,013百万円
利息			3,904百万円
合計			30,917百万円

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182億円、及びその利息として16億円を返還した。輸出返還台数は157万台で、前年度比121.8%となった。

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(以下「特預金」という。)の出えん等を行った。

- (1) 離島対策等支援事業の定常業務に196百万円、不法投棄等対策支援事業の拡充に4百万円、合計200百万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、8百万円を指定再資源化機関に出えんした。
- (3) システム大改造に係るシステム設計に要する資金として、資金管理法人において1,068百万円を充て、情報管理センターに816百万円を出えんした。

6. システム大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いては、令和4年度に策定したシステムの利便性、拡張性及び効率性の向上を実現するための要件を整理した仕様書に基づき、入札により選定した開発事業者と連携し、具体的なシステム設計を推進した。

資金管理業務としては、キャッシュレス化や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設計を推進した。

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。

自動車所有者への還元策(資金管理料金及び情報管理料金の割引)については、経済産業省及び環境省との検討の結果、現段階における還元策の実施は見送ることとした。引き続き幅広い視点から、自動車所有者に資する施策について検討する。

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5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5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)

年間製造又は輸入台数が1万台未満の特定自動車製造業者等29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業務を実施した。

令和5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112.0%となる9,124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)

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業務を実施した。

令和5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88.6%となる8,82

8台分、0.8億円の再資源化料金等受入収入を収受した。

また、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て公表した。

さらに、「災害廃棄物処理支援ネットワーク(以下「D.Waste-Net」という。)」のメンバーとしての活動を通じ、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、環境省と連携して以下を実施した。

- (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・啓発活動及び説明会・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。
- (2) 令和6年1月に発災した令和6年能登半島地震対応として、当該地域からの要請に基づき、国や関係機関と連携のうえ、法に則した被災自動車撤去処理の際に必要な手続きを案内するための手引書・事例集を展開するとともに、道路運送車両法上の抹消手続き等に関するチラシを作成し、対象地方公共団体へ配付した。
- (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、新たな取組みとして内閣府等が主催する防災国体へ初出展し、災害時における被災自動車の処理状況等に関するポスターを会場へ掲出するなど、発災時における撤去処理についての啓発を行った。

3. 離島対策支援事業(3号業務)

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5年度も、定常的な取組みにより、80市町村に対して21,770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、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) 離島市町村に対し、本支援事業の一層の周知や新たな施策を構築するために、意見収集、提案形式によるアンケートを実施し、廃車時の処理実態や海上輸送時の諸課題等離島を取り巻く状況、実態の把握につなげた。
- (3) 令和5年度に申請のあった80市町村のうち31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)

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て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継続して地方公共団体に周知しているものの、令和5年度も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。

また、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) 不法投棄・不適正保管の解消に向け、所管する地方公共団体担当者と対応状況等について意見交換を実施し、原因者への措置方法等の方針を定め、使用済自動車撤去処理作業等は解体・破砕業者団体を通じたスキームを講じる等の施策を実施した。
- (2) 不法投棄・不適正保管事案の解消に向け、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するための研修として、地方公共団体の担当者に対して「法概要等を中心とした基礎知識研修」を実施するとともに、解体業者協力のもと「実務作業等演習を通して学ぶステップアップ現場研修」を実施した。
- (3) 地方公共団体、関係団体連携協力のもと、新たに解体業の許可を申請し事業を行う者を対象に法制度や許可要件等の知識及び特定再資源化等物品の適正な処理・作業方法等実務に関する理解度の向上を目的とした研修をトライアル実施し、令和6年度本格稼働に向けて整備した。

5. 地方公共団体が撤去した解体自動車等に係る引取・再資源化等業務(5号業務)

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業務を実施することとしている。

令和5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号業務としての実績もなかった。

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)

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業務を実施することとしている。

令和5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5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6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6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5年度においては、移動報告情報を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向けた取組みを推進するとともに、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に貢献した。

<事業内容>

令和5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活用に努めた。

報告種別	件数
引取業者の引取報告	2,726千件
使用済自動車・解体自動車の移動報告	22,659千件
特定再資源化等物品の移動報告	14,540千件
地方公共団体への遅延報告	541千件

主な実施内容は以下のとおりである。

(1) 移動報告情報の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、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、品質向上と業務効率化を実現したスマートコンタクトセンターとして安定稼働を図りつつ、適宜、有効な施策を講じて利便性の向上を図った。

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法人へ送信した。

6. システム大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いては、令和4年度に策定したシステムの利便性、拡張性及び効率性の向上を実現するための要件を整理した仕様書に基づき、入札により選定した開発事業者と連携し、具体的なシステム設計を推進した。

情報管理業務としては、事業者が利用する移動報告画面を抜本的に見直すことで利便性の向上を図るとともに、関連事業者における処理の安全性の確保や効率性の向上に寄与するべく、自動車製造業者等より得たバッテリー等の新たな情報をシステムに取り込むための検討を行った。

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、同制度の実証事業の状況を把握しつつ、事務局として検討ワーキング等を運営し、システム設計やその他詳細な運用検討等を通して本取組みに貢献した。

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5年度の取組みとして、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。

また、自動車リサイクルの高度化に向けた関係者間の連携を促進するため、自動車由来の資源循環に関連する基礎的情報を収集・整理し、関係者へ共有した。

さらに、政府関係機関等からの要請に基づき、関係者の協力の下、諸外国に向けた日本の自動車リサイクル制度に関する研修を実施した。

<事業内容>

令和5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. 地域ユーザーを対象とした普及啓発

「来て・見て・触って」をテーマにしたイベント出展・常設展示を通じて地域ユーザーの普及啓発に取り組んだ。これに加え、運転免許センターや高速道路サービスエリアを活用した動画の配信等を通じて地域ユーザーが「自動車リサイクル」に接する機会を創出した。

(1) 地方公共団体等が主催する地域イベント(全国10か所)に出展した。

(2) 東京と大阪の環境施設を活用し、年間約39万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6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へも普及啓発に取り組んだ。

- (3) 運転免許センター(10か所)及び高速道路サービスエリア(47か所)でデジタルサイネージによる動画配信等を開始した。

2. 小学生とその保護者等を対象とした学習支援等

小学生とその保護者等に向けた情報提供を通じて「自動車リサイクル」に関する学習を支援した。また、これらの施策で得られたコンテンツを活用して幅広いユーザーの普及啓発に取り組んだ。

- (1) 自動車の製造・販売・整備・解体・破砕などの「自動車リサイクル」に関わる人々の工夫・努力を紹介した現場見学会を主催(全5回)した。また、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(約2万校)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。
- (2) 全国の小学生を対象とした第7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7,774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。
- (3) 小学生と「自動車リサイクル」をつなぐ新たなコンテンツとして、全国の小学校等に配布する寄贈図書を企画し、シナリオ等の骨子を策定した。また、出張授業をトライアル実施し、小学生の自動車リサイクル・資源循環に対する、令和6年度以降の教育コンテンツを構築した。

3. 若年層を対象とした普及啓発

使用済自動車の解体現場の見学会及び自動車教習所を活用し、若年層の普及啓発に取り組んだ。また、これらの施策で得られたコンテンツを活用して幅広いユーザーの普及啓発に取り組んだ。

- (1) 使用済自動車の解体工程に関わる人々の工夫・努力を紹介した現場見学会(全5回)を主催した。この見学会の情景は、地域メディアの報道やニュース(8メディアで紹介、延べ816万人の接触者数を獲得)で取り上げられ、普及啓発に寄与した。
- (2) 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。

4. メディアを利用した各施策の相乗効果を狙った取組み

自動車リサイクルを広く訴求するため、年間通じて29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1,650件の掲載を獲得した。

(接触者数:464万人/推定)

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で837回、ラジオ放送で1,094回配信した。これらの配信により、延べ約3億360万人のユーザーに情報を届けた。

さらに、自動車関連の定期刊行物掲載により、自動車業界内での情報展開にも取り組んだ。(接触者数:150万人/推定)

この他、大手ポータルサイト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約180万回表示された。

5. コンテンツの質を高める取組み

財団ウェブサイトを見直し、自動車リサイクル紹介動画の掲載や英訳機能の設置、自動車再資源化協力機構とのコンテンツ連携等、「自動車リサイクル」の仕組みや実績が分かりやすいコンテンツへの改善に取り組んだ。

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10か所で来場者を対象にアンケート調査を実施し、合計8,395件の回答を集めるなど、一年を通してニーズ把握に努めた。

6. 自動車リサイクルの高度化に向けた取組み

自動車由来の資源循環に関する統計情報や諸外国の政策や規制動向等の基礎的情報を収集・共有した。また、年1回実施する「自動車リサイクル会議」を通じて関係者間の連携を促進する取組みを行った。具体的には以下のとおりである。

(1) 自動車由来の資源循環に関する情報の収集・発信

① 国内外の統計情報等の収集・発信

自動車販売台数や使用済自動車の発生台数等の統計情報を収集・整理し、月次で発信した。また、当該統計情報や諸外国の政策・規制動向等に関する発信情報の閲覧状況を確認し、ユーザービリティを意識した改善策及び周知策を令和6年度の活動計画に織り込んだ。

② 自動車リサイクル情報システム管理データの利活用

大規模な自然災害発生時において使用済自動車の円滑な処理の実現のため、自治体のモデルケースとして自動車リサイクル情報(地域における自動車保有台数、使用済自動車の発生状況等)を地域のハザードマップにマッピングした。

③ 有識者等からの寄稿の発信

自動車由来の資源循環に関連する国内外の動向を広く共有するため、有識者や産業界から提供された寄稿を5回発信した。

(2) 自動車リサイクル会議の開催

第2回「自動車リサイクル会議」を開催し、関係者間の連携を促進した。

自動車リサイクルや資源循環に興味・関心を持つ約500名の参加者に国内外の自動車リサイクルに関する最新動向を発信・共有した。

また、自動車分野における再生資源の利用促進に向けた国内外の動向及び自動車リサイクル会議での意見や感想を踏まえ、資源循環や環境経済分野の学術研究機関等を通じて素材メーカー等の好事例を収集し、その好事例を共有していく取組方針を令和6年度の活動計画に織り込んだ。

7. 国際協力に係る事業

政府関係機関等の要請に応じて、タイ・ベトナム・フィリピン等に向けた日本の自動車リサイクル制度に関する研修を、関係者の協力を得て5回実施した。これら研修では、これまでに蓄積した制度構築や運用に関する経験や知見を共有した。

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5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、システム開発の第一段階として、設計(画面・帳票レイアウトの仕様確定等)を実施した。

【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5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5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23回にわたり主催・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1,025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り組み

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、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。

そして年間約19万7千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り組み

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3,500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。会場で実施するアンケートについては、環境に配慮し、紙を使わず、二次元コードとタブレットを用いたデジタルアンケートに移行した。

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年間1,970件の問合せに対応した。

(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ウェブページのうち、改善が必要な27自治体について、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の多い事項について、全自治体に共有した。

3. コールセンターの維持・管理及び改善

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、着信応答率90%以上(実績98.1%)を達成した。また、年間2,586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85か所の地方公共団体等の協力を得て、463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