

令和6年度

事業報告書

(第15期)

自 令和6年4月 1日

至 令和7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条が規定する資金管理法人に指定されており、法第93条に規定される資金管理業務を実施した。

令和6年度は、令和7年度から自動車製造業者等による本財団の指定法人業務に関する費用の負担が休止されることに伴う準備を行ったほか、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た取組みを着実に推進した。

<事業内容>

令和6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。一部の自動車製造業者の出荷停止の影響からは回復傾向にあるものの、合計預託台数は前年度と比べ微増の101%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, 575千台	51, 320百万円
引取時預託	20千台	115百万円
合計	4, 596千台	51, 435百万円

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1, 071億円であり、年度末における保有債券額面残高は8, 836億円となった。

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93%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, 373千台	14, 760百万円
エアバッグ類		2, 284千台	5, 426百万円
フロン類		2, 245千台	4, 598百万円
情報管理料金	情報管理センター	2, 561千台	492百万円
小計			25, 277百万円
利息			3, 603百万円
合計			28, 880百万円

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188億円、及び利息として15億円を返還した。輸出返還台数は163万台、前年度比104%となった。

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、次のとおり特預金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161百万円、不法投棄等対策支援事業の拡充に7百万円の合計168百万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、7百万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、2百万円、7百万円を出えんした。
- (4) 自動車リサイクル情報システムの大規模改造に係る開発及びテスト等に要する資金として、資金管理法において1, 044百万円を充て、情報管理センターに対して1, 420百万円を出えんした。

6. ラダー型ポートフォリオの在り方検討

各年限の額面残高を600億円程度(期間15年程度)とするラダー型ポートフォリオの完成に伴い、あらためて使用済自動車の平均使用年数や各年限の必要残高を精査し、令和7年度からラダー型ポートフォリオの期間を20年に延伸することを決定した。

7. 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おいては、令和5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策を織り込んだシステム設計に基づき、システム開発工程及びシステムテスト工程等を推進した。

資金管理業務としては、キャッシュレス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の手続き等を実現するためのシステム開発を推進した。

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。

令和7年度から、自動車製造業者等による本財団の指定法人業務に関する費用の負担が休止されることに伴い、これまで自動車製造業者等が負担してきた当該費用には特預金を充てることになるため、必要な準備を行った。

II. 再資源化等業務に関する事業

<要旨>

本財団は、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条に規定される再資源化等業務を実施した。

令和6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、また、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6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行為を実施した。

令和6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102.7%となる9,373台分、0.5億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6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99.3%となる8,766台分、0.8億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) 「被災自動車の処理に係る手引書・事例集」、南海トラフ巨大地震等における「仮置場移動被災自動車の発生量推計」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年能登半島地震の対応として、輪島市内で発生した大規模火災による被災自動車撤去処理に向けて、環境省、輪島市、一般社団法人日本自動車リサイクル機構と支援体制を構築し、81台の焼損車両撤去並びに自動車リサイクル法に基づく適正処理を実施した。

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6年度も定常的な取組みを推進し、77市町村に対し、20,024台分、1.1億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により市町村の個別課題解消に向けて以下の支援を実施した。
 - ① 被災時における被災自動車撤去が円滑に進むよう、被災自動車発生量を推計し、100台以上発生すると予測される4市町村に対し、災害発生時における手引書・事例集を送付。
 - ② 放置自動車の存在が報告された16離島市町村に対し、撤去処理に向けたスキームの活用推進等助言を実施。
 - ③ 本支援事業未活用の小規模離島市町村を対象に、市町村が定める現行要綱の見直し改善の提案及び搬出方法スキームが無い市町村へ好事例を紹介する等、事業の拡大を推進。
- (2) 自動車リサイクルに対する意識向上と本支援事業の周知活動として、39市町村へ海上輸送支援に関するポスター・チラシ等を配付した。

- (3) 本支援事業のえん承認時に必要としていた証憑類のペーパーレス化を促進し、120市町村に対し郵送から電子メール送付に切り替える等、業務改善を推進した。

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6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。

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) 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を確認するとともに、国及び解体・破砕業の業界団体と連携を図りながら、事案解消につなげる施策を推進した。令和6年度は、地方公共団体と連携し173台の撤去が完了した。
- (2) 「基礎知識研修(座学研修)」について、これまでの座学研修を動画視聴による映像研修(E ラーニング)に切り替え、地方公共団体職員による適宜の視聴を可能にした。また、「ステップアップ現場研修(実務研修)」については、岡山県を皮切りに、兵庫県、三重県、茨城県及び千葉県において開催し、51か所93名の地方公共団体職員に対し、効果的・効率的に事業者を指導できる知見を提供した。
- (3) 事業者による不適正行為への対応を目的として、千葉県による事業者サポート研修を業界団体と連携して開催した。本取り組みでは多言語対応のもと、19事業者30名へ自動車リサイクル法の知識及び自動車解体の実技指導を実施した。

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)

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6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く、本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な行為を行うこととしている。

令和6年度は、地方公共団体その他の者からの要請がなく、本業務の実績もなかった。

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6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7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7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、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条に規定される情報管理業務を実施した。

令和6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6年度に情報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. 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, 560千件
使用済自動車・解体自動車の移動報告	21, 153千件
特定再資源化等物品の移動報告	13, 525千件
地方公共団体への遅延報告	463千件

移動報告情報の活用の主な実施内容は事業者の適正化対策で、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の諸課題に取り組んだ。

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。

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、システム関連の問合せの増加に対応すべく体制構築及び準備に取

り組んだ。

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. 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おいては、令和5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策を織り込んだシステム設計に基づき、システム開発工程及びシステムテスト工程等を推進した。

情報管理業務としては、抜本的に見直す移動報告画面の開発を主管部門として推進し、本機能を利用する関連事業者への周知普及やガイダンス等の運用準備を進めた。

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、関連団体等における準備状況等を把握しつつ、事務局として検討ワーキングを運営した。

また、システムの開発状況や関連情報の共有に努め、関係者に本制度を広く周知することで制度の立ち上げに向けた準備を円滑に進めた。

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6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、幅広い観点から自動車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発信を行った。また、自動車ユーザーと事業者間の円滑な取引に寄与するため、制度における自動車ユーザーの役割について普及啓発に取り組んだ。

さらに、自動車リサイクルの高度化に向けて、自動車由来の資源循環に関連する基礎的情報を関係者の協力を得て収集・発信した。また、関係機関からの要請に応じて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6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. 地域の自動車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・常設展示を通し、地域の自動車ユーザーへ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して地域の自動車ユーザーが「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13か所)に出展した。
- (2) 東京と大阪の環境施設に加え、福岡の環境施設にも常設展示を開設し、年間約52万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7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(51か所)、道の駅(1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して「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、幅広い自動車ユーザー等へ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)に配付することで、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8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4,915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、自動車リサイクルをテーマとした寄贈図書を企画し、公立小学校(18,421校)／図書館(1,050館)／養護施設(229施設)に配付した。また、出張授業を2校で試行し、小学生の自動車リサイクル・資源循環に対する、次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、若年層へ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、幅広い自動車ユーザーへ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4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(3メディアで紹介、延べ76万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、自動車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り組み

「自動車リサイクル」を広く訴求するため、年間を通して46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2,557件の掲載を獲得した(接触者数:推定464万人)。

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1,065回、ラジオ放送で1,252回配信した。これらの配信により、延べ約3億人のユーザーに情報を届けただけでなく、電車内の車内モニターで映像コンテンツを放映するサービスを利用した情報発信を新たに1路線で試みた(接触者数:推定240万人)。

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:推定80万人)。

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約192万回表示された。

5. コンテンツの質を高める取り組み

財団ウェブサイトを見直し、翻訳機能の強化(中国語、ポルトガル語他)、資源回収インセンティブ制度の掲載等、「自動車リサイクル」の仕組みや実績、掲載内容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13か所で来場者を対象にアンケート調査を実施し、合計11,698件の回答を集めるなど、年間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り組み

自動車由来の資源循環に関する統計情報、諸外国の資源循環政策や規制動向といった基礎的情報を収集・発信した。具体的には以下のとおりである。

(1) 自動車リサイクルの高度化に資する情報の収集・発信

① 調査研究機関等の協力による情報の収集・発信

シンクタンク等の調査研究機関の協力を得て、自動車リサイクルの高度化に資する情報を6回発信した。また、メディアの協力を得て、再生プラスチックの循環に向けた事業者の取組事例を3回発信した。

② 有識者による自動車リサイクル動向等の紹介

自動車由来の資源循環に関する動向について、有識者による寄稿を4回発信した。さらに、諸外国のサーキュラーエコノミー政策の動向を解説した動画を有識者の協力のもと制作し、SNS等のメディアを通して4回発信した。

③ 国内外の自動車リサイクル関連統計情報の収集・発信

使用済自動車の発生台数や中古車の輸出台数等の統計情報を月次で発信した。また、ウェブページに掲載する統計情報等については、昨年度策定した改善計画に基づき、利用者視点で見直しを実施した。

④ 自動車リサイクル情報システムの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、地域のハザードマップ上に、自動車保有台数や使用済自動車の発生状況等のリサイクル関連情報をマッピングする取組みを、地方公共団体のモデルケースとして実施した。

⑤ 関心層に向けたタイムリーな情報発信

自動車リサイクルに関心を持つ層に対してタイムリーな情報提供を行うため、8月にニュースレターを創設し、自動車由来の資源循環及び適正処理の促進に資する情報を月次で発信した。

(2) 自動車リサイクル会議の開催

自動車リサイクル会議への参加者654名に向けて、「再生プラスチックの循環」をテーマに、各国のサーキュラーエコノミー政策動向や事業者の取組事例等の最新の動向を共有した。

7. 国際協力に係る事業

自動車リサイクル関係者と各国の関係者をつなぐハブとしての役割のもと、各国で事業を展開する関係者・研究機関・政府機関等からの要請に応じて、各国における自動車リサイクル制度の立ち上げに協力した。また、タイ・マレーシア等の関係者に対し、日本の自動車リサイクル制度に関する研修を4回実施し、制度構築・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6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、令和5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策を織り込んだシステム設計に基づき、システム開発工程及びシステムテスト工程等を推進した。

【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（国内二輪車メーカー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、国内二輪車メーカー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6年度においては、国内二輪車メーカー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、国内二輪車メーカー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6年度に二輪車リサイクル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

二輪車メーカー等を含む関係者が、年間29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1,017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、二輪車メーカー等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、二輪車リサイクルの関係事業者の加入等の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

二輪車ユーザーと地方公共団体等に向けた広報活動を通して、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) ウェブサイトの維持・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対応した。

そして年間約16万7千件のウェブサイト利用者に向けて、引取窓口160か所の所在地をウェブサイト上のマップに表示するよう改善するなど、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等の手続き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なタイミングで掲載した。

(2) 二輪車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、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QRコード(※)・タブレットを用いたデジタルアンケートとした。

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問合せ年間1,728件に対応した。

(3) 地方公共団体と連携した二輪車ユーザーへの普及啓発

二輪車リサイクルに関する情報をウェブサイトに掲載する約700の地方公共団体に対して、コールセンターに問合せの多い事項を共有した。また、改善が必要な4か所については、各地方公共団体の協力を得てウェブサイトの改善に取り組んだ。

3. コールセンターの維持・管理、改善等

二輪車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り組み

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99.4%)を達成した。また、年間2,304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見直すなど、問合せ者の満足度向上につながる改善を行った。

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、460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。

※QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

以上