

## 1 紛争処理業務の概要

本機構は、自動車損害賠償責任保険又は自動車損害賠償責任共済からの支払いに係る紛争の公正かつ適確な解決による被害者の保護を図るための事業を行い、もって、公共の福祉の増進に寄与することを目的としています。

公正中立な第三者機関として、公正かつ適確な調停(紛争処理)を行うため、本機構では、専門的識見を有する弁護士、医師、学識経験者等で構成される紛争処理委員会で審査を行っております。

紛争処理の実施状況をみると、業務を開始した平成14年度以降平成21年度までは、紛争処理申請受付件数(以下「受付件数」という。)、審査件数とも毎年度100件程度増加するなど業務量の拡大が続きました。その後、平成22年度以降の5年間は、受付件数は1,000件前後で、また審査件数は900件前後で推移しましたが、平成27年度、28年度と受付件数、審査件数とも大幅に増加し、平成28年度には受付件数は1,129件、審査件数は968件でいずれも過去最高となりました。

しかしながら、平成29年度に受付件数が5年振り、審査件数が3年振りに減少に転じると、減少傾向は拡大継続し、令和元年度は、受付件数は738件(前年度比▲161件、▲17.9%)、審査件数は592件(同▲216件、▲26.7%)となりました。このうち審査件数につきましては、受付件数が減少していることに加え、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に向けた対応として、令和2年2月下旬から3月中旬までの間、紛争処理委員会の開催を見合わせたことから、大きく減少しております。

このように、近年、受付件数が減少していることから、令和元年度は、最近の交通事故賠償に関する紛争解決手段の利用動向等について、他の紛争解決機関等との間で情報・意見交換を行ったほか、本機構の紛争処理申請者の多くを占める弁護士等を対象として、本機構の紛争処理の利用に関する方針・考え方や本機構に対する評価などについてアンケート調査を実施いたしました。

これまでも、「紛争処理業務のあり方検討会」を開催するなどして審査態勢の充実を図っているところですが、来年度(令和2年度)は、今回実施したアンケートの集計・分析等を行うとともに、外部からの意見・評価を求める活動を進め、審査態勢の一層の充実に取り組んでまいります。

## 1. 令和元年度紛争処理の業務実績

### (1) 紛争処理申請の受付件数及び処理状況

#### ① 受付件数

申請書受付 件数	当年度内における処理状況	
	受理	不受理
738	642	98

#### ② 処理状況（件数）

審査	打切り等	計
592	8	600

### (2) 紛争処理委員会の開催等

#### ① 紛争処理委員会の開催回数及び審査件数等

開催回数	審査件数	延べ委員数	1委員会平均
177回	592件	914人	5.16人

## 2. 年度別紛争処理の業務実績推移

### (1) 年度別受付件数・委員会開催回数・審査件数の推移

年度	受付件数	委員会開催回数	審査件数
14年度	250	54	152
15年度	312	88	284
16年度	423	104	353
17年度	542	144	465
18年度	632	184	559
19年度	728	208	656
20年度	811	220	716
21年度	953	225	770
22年度	993	248	893
23年度	1,034	268	951
24年度	970	275	894
25年度	1,007	262	872
26年度	1,016	252	871
27年度	1,092	280	940
28年度	1,129	273	968
29年度	1,032	256	950
30年度	899	218	808
令和元年度	738	177	592

(2) 年度別・有無責・後遺障害別変更件数等の推移

年 度	審査件数	有無責	後遺障害	変更合計	変更率
14年度	152	9	23	32	21.1%
15年度	284	11	30	41	14.4%
16年度	353	8	52	60	17.0%
17年度	465	12	58	70	15.1%
18年度	559	13	81	94	16.8%
19年度	656	20	93	113	17.2%
20年度	716	20	103	123	17.2%
21年度	770	8	80	88	11.4%
22年度	893	21	102	123	13.8%
23年度	951	9	92	101	10.6%
24年度	894	12	67	79	8.8%
25年度	872	6	59	65	7.5%
26年度	871	2	69	71	8.2%
27年度	940	14	74	88	9.4%
28年度	968	11	54	65	6.7%
29年度	950	28	50	78	8.2%
30年度	808	18	63	81	10.0%
令和元年度	592	5	40	45	7.6%

## 2 相談等業務の概要

相談等業務は、公益目的支出計画の対象事業であり、紛争処理に附帯する業務として行ってまいりました。

相談等受付件数は、平成26年7月に導入したフリーダイヤルをパンフレットやホームページ等において前面に掲載するなどした結果、フリーダイヤルによる相談等が定着し増加傾向にありましたが、紛争処理業務と同様に平成28年度に4,110件と初めて4,000件を超え過去最高となったあと、平成29年度から減少に転じておりました。令和元年度は3,581件と、30年度(3,365件)に比べ216件の増加となりました。

### (1) 令和元年度相談等の受付状況

相談等内容	受付件数
本機構に対する一般的な相談	209
紛争処理申請に係る相談	587
保険金等請求に係る相談	2,731
保険会社等に対する苦情	54
合 計	3,581

### (2) 相談等受付件数の推移

14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
2,806	2,399	2,335	2,394	2,384	2,385	3,085	3,077	3,137
23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度	30年度	R1年度
3,174	3,628	3,475	3,916	3,877	4,110	3,880	3,365	3,581

(注) 22年度までの件数には、本機構に対する苦情等を含む。