

1 紛争処理業務の概要

本機構は、公正中立な第三者機関として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を図るため、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事案の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、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件といずれも過去最高となりましたが、その後減少に転じ、令和2年度には、受付件数は726件まで減少いたしました。

令和3年度は、受付件数は僅かながら増加に転じ、756件（前年度比+30件、+4.1%）となり、審査件数も725件（前年度比+89件、+14.0%）と前年度に比べ増加となりました。

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、これに加え、外部からの意見・評価を求める活動にも取り組み、審査態勢の一層の充実に取り組んでまいります。

1. 令和3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
756	725	58

② 処理状況（件数）

審査	打切り等	計
725	11	736

(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
189回	725件	972人	5.14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
令和2年度	726	177	636
令和3年度	756	189	725

(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%
令和2年度	636	13	46	59	9.3%
令和3年度	725	15	42	57	7.9%

3. 紛争処理日数

申請事案を受け付けてから、調停結果通知に至るまでの一連の事務処理を迅速に行うことで、紛争処理日数の短縮を図るべく努めてまいりました。

この結果、平成23年度に106.2日要した紛争処理事案の平均処理日数は経年短縮し、令和元年度では75.1日となりました。

しかしながら、令和2年度において、新型コロナウイルス感染の拡大に伴う緊急事態宣言により、約2か月間、紛争処理委員会開催を見合わせた影響もあり平均処理日数は105.6日と大幅な増加となりました。また、年度末の未処理件数も例年より多い171件（対前年度比+22件）となっております。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染が収束しない中、前年度比で紛争処理委員会開催回数を12回増加、審査件数を89件増加させるなど、努力を行いました。前年度末の未処理件数が多いことや受付件数も前年度より30件増加したこともあったことから、平均処理日数は103.1日（前年度比▲2.5日）と微減に留まりました。

今後は未処理件数、処理日数等の把握・管理を充実・強化し、処理日数を新型コロナ禍以前の水準に近づけるよう対応してまいります。

2 相談等業務の概要

相談等業務は、紛争処理に附帯する業務であり、平成30年度までは公益目的支出計画の対象事業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による相談等が定着したことから、平成28年度には4,110件と初めて4,000件を超え過去最高となりましたが、その後は減少傾向にあります。

令和3年度は、3,380件と前年度(3,087件)に比べ293件の増加となりましたが、これは、前年度において緊急事態宣言発令期間中の4月から5月にかけてフリーダイヤルでの相談等の受付を中止したことが大きく影響しております。

具体的には、前年度の4月及び5月の相談等受付件数が152件に止まったのに対して、令和3年度の4月及び5月の相談等受付件数は567件と415件の増加となっております。

一方で、6月以降の件数を比較すると、令和3年度の6月から3月の相談等受付件数は2,813件であり、前年度の6月から3月の2,935件に対し122件の減少となりました。

(1) 令和3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	208
紛争処理申請に係る相談	507
保険金等請求に係る相談	2,638
保険会社等に対する苦情	27
合 計	3,380

(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
R2年度	R3年度							
3,087	3,380							

(注) 22年度までの件数には、本機構に対する苦情等を含む。