

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、その後は減少に転じました。新型コロナウイルス感染症の影響下にあった令和2年度、令和3年度、令和4年度においては、受付件数はそれぞれ726件、756件、786件、審査件数はそれぞれ636件、725件、669件でした。

令和5年度は、受付件数については744件（前年度比▲42件、▲5.3%）と前年度に比べ減少となる一方、紛争処理委員会を新型コロナに影響されることなく平常のとおり開催し、審査件数については770件（前年度比+101件、+15.1%）と前年度に比べ増加となりました。

今後も「紛争処理委員総会」、「紛争処理主任会議」等を通して、紛争処理業務全般における課題及び改善すべき事項を整理し、その実現を図ることで、より円滑かつ適正な紛争処理業務を実施してまいります。

また、法令等の改正により令和4年10月に開始した紛争処理申請の電子的手段による受付について、その利便性の更なる向上を目指し、引き続きシステムの整備を進めてまいります。

1. 令和5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
744	747	32

(注) 受付件数には、電子申請の19件を含む。

② 処理状況（件数）

審査	打切り等	計
770	5	775

(2) 紛争処理委員会の開催等

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
215回	770件	1,108人	5.15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
令和4年度	786	204	669
令和5年度	744	215	770

(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%
令和4年度	669	2	52	54	8.1%
令和5年度	770	8	59	67	8.7%

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に努めています。

平成22年度に106.9日を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、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、令和2年度は、緊急事態宣言により、約2か月間、紛争処理委員会の開催を見合わせた影響もあり平均処理日数は105.6日と長期化し、令和3年度、令和4年度はそれぞれ103.1日、103.8日となりました。

令和5年度は、紛争処理委員会を新型コロナに影響されることなく平常のとおり開催しました。平均処理日数は110.2日（前年度比+6.4日）と前年度に比べ長期化しました。

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、その後は減少に転じております。

令和5年度は、3,339件と前年度（3,375件）とほぼ同件数となりました。

(1) 令和5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	207
紛争処理申請等に係る相談	408
保険金請求等に係る相談	2,695
保険会社等に対する苦情	29
合計	3,339

(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	R4年度	R5年度					
3,087	3,380	3,375	3,339					

(注) 22年度までの件数には、本機構に対する苦情等を含む。

自賠責未提出資料の取扱いの運用改善

1 自賠責未提出資料の取扱いの運用改善の実施

本機構は、紛争処理において、申請者が自賠責保険会社・共済組合への請求時に提出していない新たな資料（以下「自賠責未提出資料」という。）の受付を制限する取扱いを行ってまいりました。しかし、本機構は、この自賠責未提出資料の制限的取扱いについては、交通事故被害者の保護の観点に立ち、外部からの意見等も踏まえ、自律的に運用改善を行うこととし、令和5年8月1日から紛争処理における自賠責未提出資料の受付を開始しました。

2 自賠責未提出資料の取扱いの運用改善の実績

令和5年8月1日の自賠責未提出資料の受付開始以降において、運用改善に係る次の措置を実施しました。

(1) ホームページにおけるQAの整備等

- ① 令和5年8月2日にホームページにおける自賠責未提出資料を紛争処理の審査対象とはしないとするQAを削除しました。
- ② 令和5年8月22日にホームページにおいて自賠責未提出資料を受け付けるとするQAを掲載するとともに、本運用改善に合わせた紛争処理申請書の改訂版を掲載しました。

(2) 自賠責保険会社・共済組合への周知

令和5年9月5日付の専務理事名の文書にて各自賠責保険会社・共済組合に本運用改善を周知しました。

(3) 不利益者救済のための相談対応窓口の設置

過去の紛争処理において自賠責未提出資料の取扱いについて不利益を受けた申請者を救済することとし、令和5年9月末に不利益を受けた可能性がある申請者を対象とした相談対応窓口を設置し、相談対応を開始しました。

(4) ホームページにおける運用改善実施及び相談対応窓口設置の周知等

令和5年10月2日にホームページにおいて運用改善実施及び相談対応窓口設置を周知するための専務理事メッセージを掲載するとともに、相談対応窓口の電話番号等を掲載しました。

(5) 日本弁護士連合会等への周知等

令和5年11月28日付の理事長名の文書にて日本弁護士連合会及び公益財団法人日弁連交通事故相談センターに本運用改善を周知するとともに、関係者への周知を依頼しました。

(6) 国土交通省行政指導への対応

自賠償未提出資料の取扱いに関し、令和5年11月28日付で国土交通省から口頭による行政指導を受けたことから、当該指導事項に速やかに対応するとともに、12月21日付の専務理事名の文書にて職員に対し当該指導事項の周知並びに自動車損害賠償保障法及び紛争処理業務規程の遵守、交通事故被害者を保護するための紛争処理業務の推進の徹底、本運用改善の徹底等を指示し、12月27日付の理事長名の文書にて国土交通省に本対応を報告しました。

(7) ホームページの「重要なお知らせ」による周知

令和5年12月25日にホームページにおけるTOPページに「重要なお知らせ」を新設し、上記(1)②の8月22日付のQA掲載、並びに上記(4)の10月2日付の専務理事メッセージ及び相談対応窓口の掲載を再度案内しました。

(8) 理事長による情報発信

自賠償未提出資料の取扱いの運用改善を踏まえ、令和6年1月5日にホームページにおいて当機構が目指す姿について、理事長のメッセージを掲載しました。