

令和6年度事業報告（抜粋）

令和6年度においては、令和6年度事業計画に基づき、令和5年11月の国土交通省の行政指導等を踏まえ、組織としてのガバナンス体制を強化することを常に念頭に置きながら、以下のとおり事業を実施した。

1. 責任保険又は責任共済からの支払いに係る紛争の調停事業 ～紛争処理業務の概要～

本機構は、公正中立な第三者機関である指定紛争処理機関として、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による自動車事故被害者の保護を図るため、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において、紛争の当事者からの申請に基づき、当該紛争事案を審査し、調停を行っている。

令和6年度において、紛争処理申請受付件数は711件であり、前年度（744件）に比べ33件、4.4%減少し、前年度申請受付分を含めた受理件数は691件であり、前年度（747件）に比べ56件、7.5%減少した。

紛争処理委員会の開催回数は199回であり、前年度（215回）に比べ16回減少し、審査件数は676件であり、前年度（770件）に比べ94件、12.2%減少した。

審査事案のうち認定内容に変更があった事案は、有無責等及び後遺障害を合わせて72件、変更率は10.7%であり、前年度（変更件数67件、変更率8.7%）に比べ、変更件数は5件増加、変更率は2.0ポイント上昇した。

（1）紛争処理申請の処理状況及び紛争処理委員会の開催等

① 受付状況

申請書 受付件数 ^(注1)	受理・不受理等 ^(注2)		
	受 理	不受理等	点検中
711	691 (51)	25 (2)	48 (0)

(注1) 電子申請の受付19件を含む。

(注2) () は前年度受付分の件数

② 処理状況

審査件数	打切り等	計
676	4	680

③ 有無責等・後遺障害別変更件数等

審査件数	有無責等	後遺障害	変更合計	変更率
676	2	70	72	10.7%

④ 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
199回	676件	1,036人	5.21人

(2) 紛争処理委員総会等における紛争処理業務の課題整理

- ① 「紛争処理委員総会」、「紛争処理主任会議」及び「紛争処理業務のあり方等検討会」を開催し、これら会議体において紛争処理業務全般の課題を整理することによって、紛争処理業務をより円滑かつ適正に実施するための取組を推進した。
- ② 「紛争処理委員総会」、「紛争処理主任会議」及び「紛争処理業務のあり方等検討会」の目的及び運営要領等を明確にし、これら会議体の機能を強化した。

(3) 本部・支部職員間の意見交換等による紛争処理業務の品質の維持・向上

本部・支部職員間の人的交流を推進し、情報交換、意見交換等を行うことにより、紛争処理業務の品質の維持・向上を図った。

- ① 本部職員が大阪支部に赴き、業務情報交換や日常業務に関する意見交換、紛争処理事案の点検、紛争処理委員会出席等を行った。
- ② 大阪支部職員が本部に赴き、調停事業のシステム基盤について、運用上の利便性の更なる向上を図るための意見交換、また、人財育成に向けた取組や業務ノウハウの共有に向けた取組に関する意見交換を行った。

(4) システム整備の検討

令和4年10月に開始した電子的手段による紛争処理申請について、申請者等の利便性の更なる向上を図るため、令和7年度内の稼働を目指してシステム改良の検討を進めた。

(5) 自賠責未提出資料の取扱いの運用改善

令和5年8月から、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。）を本機構に提出したときは、当該資料を受け付けるように運用改善（以下「運用改善」という。）を行ったが、令和5年11月の国土交通省の行政指導等を踏まえ、令和6年度においても引き続き運用改善を適切に実施し、かつ、更なる徹底を目指して次の施策も実施した。

① 理事長による情報発信

- ・ ホームページを用いた情報発信

運用改善を更に対外的に周知すべく、令和6年4月15日にホームページにおいて理事長のメッセージを掲載した。

- ・ 専門紙を用いた情報発信

運用改善に関し本機構が目指す姿について、令和6年5月21日の保険毎日新聞において、理事長のインタビュー記事を掲載した。

② 関係機関への周知等

運用改善について、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再度周知するとともに関係者への再度周知を依頼し、また、日本司法書士会連合会及び日本行政書士会連合会に周知するとともに関係者への周知を依頼した。

③ パンフレットの改訂及び配布

令和6年9月にパンフレット「事業の概要と紛争処理申請のご案内」（主に自動車事故被害者等が紛争処理申請時に使用するもの）を紛争処理において自賠責未提出資料を受け付ける旨を記載したものに改訂し、自賠責保険会社（12社）、自賠責共済組合（4団体）、自賠責関係団体、地方公共団体、主務官庁等に配布した。

④ 不利益者救済のための相談受付の継続

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ため、令和5年9月末に不利益を受けた可能性のある申請者を対象とした相談窓口を設置し、相談の受付を継続している。なお、令和7年4月から本相談窓口を常設の問合せ窓口に統合することとした。

(6) 紛争処理業務の実績推移

別添ファイル「紛争処理業務等の実績データ」のとおり。

(7) 紛争処理日数

紛争処理申請を受け付けてから、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る。

紛争処理事案の平均処理日数は、新型コロナウイルス感染症の拡大期であった令和2年度からは百日を超えて推移していたが（各年度：103日～110日程度）、令和6年度の平均処理日数は87.2日と前年度（110.2日）に比べ23日短期化した。

2. 自動車事故被害者等からの相談等を目的とする事業

～相談等業務の概要～

令和6年度の相談等受付件数は、3,919件であり、前年度（3,339件）に比べ580件、17.4%増加した。

(1) 令和6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	195
紛争処理申請等に係る相談	405
保険金請求等に係る相談	3,301
保険会社等に対する苦情	18
合計	3,919

(2) 相談等受付件数の推移

別添ファイル「紛争処理業務等の実績データ」のとおり。

(3) 今後の相談等業務のあり方の検討

関係機関と今後の相談等業務についての意見交換を行った。

3. 業務運営体制の整備

(1) 「ガバナンス改革」の推進

① 役員及び評議員間の情報共有・連携

本機構の運営の根幹にかかわる重要な情報について、役員及び評議員間において速やかに共有し、連携を図った。

② 理事会の決議事項の整理

理事会が決議しなければならない「重要な業務執行」となる事項の考え方を整理し、理事会において理事・監事間で共有した。

③ 内部統制体制の整備に向けた取組

発生し得るリスクの洗い出し及び分類を行い、令和6年12月にリスク管理に係る規程を制定・施行した上でリスク管理体制の確立及び適切なリスク管理に向けた具体的な取組を開始した。

④ 内部通報体制の整備に向けた取組

本機構内で法令違反行為等（ハラスメントを含む。）が発生した場合に備え、監事等と協議の上で内部通報体制の骨子を作成し、令和7年4月から必要な規程を制定・施行した上でこの内部通報体制の運用を開始することとした。

(2) 「組織風土改革」の推進

① 組織の一体感の醸成に向けた取組

全職員と意見交換を行った上で、役職員が共有・維持・遵守しなければならない本機構の「基本理念」及び「役職員の行動規範」を令和6年12月に制定・施行し、12月10日にホームページにおいて公表した。

② 組織内の風通しを良くするための取組

役職員間の課題共有、また、組織内の適時かつ適切な情報の伝達・共有による各部署間及び職員間の連携の推進を継続的に実施した。

③ 人事制度の見直し

全職員と意見交換を行った上で人事制度見直しの骨子を作成し、令和7年3月にこの骨子に基づく新人事制度を制定し、併せて就業規則の改定等を行った上で令和7年4月から運用を開始することとした。

(3)「業務プロセス改革」の推進

- ① 属人的な業務運営の見直し
担当職員間の業務ノウハウの共有・伝承及び職員の業務品質の維持・向上を推進した。
- ② 紛争処理業務の過去実績の収集・活用
「自賠償保険・共済紛争処理事例集」のリニューアル・発行再開に向けた取組等を推進した。
- ③ 組織内の電子化・IT化の推進
調停事業のシステム基盤について、運用上の利便性の更なる向上を図るための機能改善、及び災害等のリスクに備えるためのセキュリティ強化対応を行った。また、業務の効率化を図るため、業務システムの導入を推進した。

(4)「人財の確保・育成」の推進

- ① 人財の確保に向けた取組
本機構が必要とする人財を採用するため、関係各方面へのアプローチを継続的に実施した。
- ② 人財の育成に向けた取組
担当職員に求められる知識・能力、役職員間のOJTによる育成義務、研修体系及び組織的なサポート体制等を明確化し、各人がこれに沿って行動することによって、組織内における「人を育てる風土」の醸成を図った。

4. 情報発信

前述の理事長による情報発信（ホームページ及び専門紙を用いた情報発信）（3頁）、パンフレットの改訂及び配布（3頁）、並びに本機構の「基本理念」及び「役職員の行動規範」のホームページ公表（5頁）のほか、次の情報発信を行った。

(1) 専門紙を用いた情報発信

令和6年7月22日の保険毎日新聞において、理事長のインタビュー記事を掲載した。

(2) ホームページを用いた情報発信

- ① 「同意書」改訂版の掲載（令和6年4月1日）
「紛争処理申請書」添付書類である「同意書」を改訂したことから、「同意書」改訂版とともにこの改訂の趣旨を掲載した。
- ② 令和5年度事業報告（抜粋）及び決算書等の掲載（令和6年6月28日）
令和5年度事業報告（抜粋）及び決算書、並びに令和6年度事業計画（抜粋）及び予算書を掲載した。
- ③ 令和6年度上期事業報告（抜粋）の掲載（令和6年12月10日）

以上