

# 2019年度事業報告

〔 自 2019年4月1日  
至 2020年3月31日 〕

## I. 2019年度の事業概況

交通事故紛争処理センター（以下「当センター」という）は、1974年（昭和49年）2月に、前身である交通事故裁定委員会が業務を開始して以来、先駆的なADR機関として、自動車事故をめぐる損害賠償の和解斡旋及び審査業務を実施してきた。

近年、全国の自動車事故は、発生件数、負傷者数ともに減少傾向にあるが、自動車事故をめぐる状況は、高齢化等の社会情勢の変化も相俟って依然として厳しく、損害賠償の紛争も複雑化しており、事故に遭った当事者の紛争解決を図るADR機関としての当センターの役割に対する期待は一層高まっている。

このような状況の中で、当センターに課せられた社会的責任を改めて認識し、引き続き法人及び事業運営全般の信頼を一層高めていくとともに、より多くの当事者に当センターを利用する機会を提供し、窓口の充実と利便性の向上を図っていくとの認識の下で、事業計画において次の基本方針を定め、具体的な事業活動を行うこととした。

1. 自動車事故をめぐる損害賠償に係る紛争の中立公正かつ迅速な解決を図るとともに、信頼をより一層高める。
2. 相談担当弁護士・審査員の専門的能力の更なる向上及び当センターとしての事案処理の標準化・効率化を図る。
3. 法律相談、和解斡旋及び審査裁定業務の円滑な推進と関係団体等との協力・連携を図る。
4. 調査研究活動に積極的に取り組み、その成果を法律相談・和解斡旋及び審査裁定業務等に活用する。
5. 当センターの利用促進を図り、事業をより強力に推進する。

これらの事業計画に基づき、2019年度は次のとおり事業を実施した。

なお、2020年2月以降、新型コロナウイルス感染拡大の防止の対応により、和解斡旋については、原則として来訪による面談ではなく、通信の方法による取扱いにしたこと、和解斡旋・審査ともに期日延期の取扱いがあったことから、取扱件数に影響が見られた。また、関係団体との業務懇談会・諸会議等についても延期または中止の影響があった。

## (1) 事業活動（公益目的事業）

### ① 法律相談、和解斡旋及び審査業務

- 法律相談及び和解斡旋業務については、2019年度の相談件数は当センター全体で17,742件であり、相談件数のうち当事者から新規に申込みを受けた新受件数は6,361件であった。また、審査業務については、2019年度の審査件数は当センター全体で612件であり、共に前年度と比較すると減少傾向にある。
- 和解斡旋及び審査事案の処理結果を見ると、最終的に和解が成立した件数は5,663件であり、前年度と比較すると、相談件数の減少に伴って減少している。
- 広報活動としては、公益法人として更に多くの利用者に当センターを利用する機会を提供することを目的とし、利用者本人が安心して利用できるような情報発信に努めた。具体的には、身近な地方自治体や関係機関の相談所に利用案内（リーフレット）を改めて重点的に配布するとともに、ポスターや手に取りやすく分かりやすい広報媒体として作成したPRカードを増刷、配付し、広報活動の強化に取り組んだ。

### ② 関連する活動（諸会議・関係団体との連携・調査研究活動等）

- 法律相談、和解斡旋及び審査を円滑に実施し、業務を行う相談担当弁護士及び審査員の専門的能力の更なる向上並びに事案処理の効率化を図るため、本部・支部・相談室の定例会議を開催するとともに、当センター全体で情報を共有し、組織運営及び業務法律上の問題を協議するための全国会議を定期的で開催した。また、相談担当弁護士等の医療知識の向上を図ることを目的に、関係団体が主催する医療セミナーに多数参加した。  
同時に、地方裁判所、関係団体等との事例研究会、業務懇談会等を実施・共催して、関係団体等との連携を図った。
- 調査研究活動としては、相談担当弁護士及び審査員等が業務に活用する当センター独自の「新判例検索紹介・裁定例検索システム」に新規データを追加し、更に当センターの審査会で審査・裁定した審査事案の主要なものを収録した「交通事故裁定例集」第37号を発行し、広く一般に対して公開している。

## (2) 管理部門（法人関係）

当センターでは、業務の改善と同時に、継続的に事業運営の合理化・効率化及び運営経費の節減に取り組んでいる。

2019年度においては、支部・相談室事務所の狭隘化・老朽化に対応し、利用者の利便性の向上を図る目的で、一部事務所については改修を実施した。また、組織強化の一環として、法人諸規程の見直しや危機管理対策について、継続的な取り組みを行っている。

新型コロナウイルス感染症の感染防止については、職員、センター関係者の安全を第一にした対策を講じた。

なお、2019年度の事業活動及び管理部門の詳細な活動内容は、以下のⅡ及びⅢのとおりである。

## II. 事業活動

### － 交通事故に関する無償の法律相談、和解斡旋及び審査事業（公益目的事業）－

#### 1. 法律相談、和解斡旋及び審査業務

取扱事案の迅速な解決に向けて、2019年度においても引き続き事業計画に沿って、限られた人的・物的資源の効率化を図り、斡旋可能な利用者に対する迅速なサービスの提供に努めた。

##### (1) 法律相談及び和解斡旋の実施状況（相談件数等）

2019年度においては、相談件数は当センター全体で17,742件（前年度比505件減少）であり、そのうち申立人から新規に申込みを受けた新受件数は6,361件（前年度比319件減少）であった。

また、最終的に和解が成立した件数は5,663件（前年度比174件減少）である。

2019年度中の本部・支部・相談室別の相談件数（新受件数と再来件数を合計したのべ件数）、新受件数及び和解成立件数は次表のとおりである。

〔相談件数等の状況〕

（単位：件）

| 区分                 | 本部    | 名古屋   | 札幌  | 福岡    | 広島  | 大阪    | 高松  | 仙台    | さいたま  | 金沢  | 静岡  | 合計     |
|--------------------|-------|-------|-----|-------|-----|-------|-----|-------|-------|-----|-----|--------|
| 相談件数(件)            | 4,513 | 1,950 | 737 | 1,261 | 511 | 3,863 | 970 | 1,296 | 1,641 | 312 | 688 | 17,742 |
| 前年度件数              | 4,659 | 2,116 | 742 | 1,352 | 606 | 3,525 | 939 | 1,360 | 1,871 | 386 | 691 | 18,247 |
| 新受件数(件)            | 1,746 | 647   | 275 | 429   | 189 | 1,171 | 326 | 514   | 666   | 135 | 263 | 6,361  |
| 前年度件数              | 1,855 | 710   | 287 | 461   | 210 | 1,144 | 349 | 504   | 734   | 166 | 260 | 6,680  |
| 和解成立(件)<br>(審査を含む) | 1,483 | 595   | 240 | 390   | 175 | 968   | 320 | 449   | 678   | 123 | 242 | 5,663  |
| 前年度成立              | 1,608 | 616   | 241 | 424   | 199 | 950   | 281 | 477   | 663   | 133 | 245 | 5,837  |

##### (2) 審査の実施状況（審査件数等）

和解斡旋が不調に終わった場合には、当事者からの申立を受けて、更なる紛争解決のための審査が行われる。

2019年度の審査件数は、当センター全体で612件（前年度比60件減少）となり、そのうち和解が成立した件数は509件（前年度比59件減少）であった。

2019年度中の本部・支部別の審査件数等の状況（審査結果の内訳等）は、次表のとおりである。

## 〔審査件数等の状況〕

(単位：件)

| 区 分                             | 本部              | 名古屋           | 札幌            | 福岡 | 広島 | 大阪  | 高松  | 仙台 | 合計  |     |
|---------------------------------|-----------------|---------------|---------------|----|----|-----|-----|----|-----|-----|
| 審査件数                            | 252<br>(46)     | 68<br>(4)(13) | 26            | 30 | 18 | 124 | 22  | 72 | 612 |     |
| 前年度審査件数                         | 286<br>(69)     | 95<br>(4)(9)  | 17            | 35 | 20 | 120 | 25  | 74 | 672 |     |
| 審査申立                            | 本年度申立           | 234<br>(46)   | 66<br>(4)(12) | 20 | 28 | 16  | 112 | 18 | 58  | 552 |
|                                 | 前年度申立           | 18<br>(0)     | 2<br>(0)(1)   | 6  | 2  | 2   | 12  | 4  | 14  | 60  |
| 審査結果内訳                          | 裁定同意又は<br>裁定前和解 | 208<br>(45)   | 66<br>(4)(13) | 20 | 25 | 17  | 94  | 20 | 59  | 509 |
|                                 | 裁定不同意           | 11<br>(1)     | 2<br>(0)(0)   | 0  | 1  | 0   | 8   | 0  | 4   | 26  |
|                                 | 係属中             | 25<br>(0)     | 0<br>(0)(0)   | 6  | 4  | 0   | 17  | 1  | 8   | 61  |
|                                 | 取下げ・不受理等        | 8<br>(0)      | 0<br>(0)(0)   | 0  | 0  | 1   | 5   | 1  | 1   | 16  |
| 前年度和解成立件数<br>(裁定同意・裁定前<br>和解含む) | 250<br>(65)     | 84<br>(4)(8)  | 9             | 33 | 18 | 98  | 20  | 56 | 568 |     |

注1：( ) 書きは、本部はさいたま相談室分、名古屋支部は金沢相談室（左）と静岡相談室（右）の合計を内数で示す。

さいたま相談室は本部、金沢相談室と静岡相談室は名古屋支部で審査業務を実施している。

注2：審査件数は実件数を示す。

## (3) 利用者へのアンケート調査の実施

当センターでは、毎年度、和解斡旋及び審査の手続きにおいて和解が成立した全ての個人の利用者に対して、受付の対応・相談担当弁護士等の対応・和解斡旋の内容等についてアンケート調査を実施し、2019年度もその結果を集計分析して、利用者のニーズ等の把握に努めるとともに、各事務局、相談担当弁護士及び審査員に結果を周知し、業務運営の改善を図っている。

## (4) 法律相談、和解斡旋及び審査業務のIT化の推進

当センターでは、業務全体について、各事案処理の迅速化・省力化及び記録保存を徹底し、全国で統一したサービスを提供することを目的に「相談業務管理システム」を導入しており、同システムの活用を推進するとともに、相談事案等の集計・分析を行い、業務改善を図っている。2019年度においては、前々年度末に大幅に改修した弁護士用システムについて、相談担当弁護士等への一層の活用を促進している。

システム環境については、ハードウェア、ソフトウェアの両面共に改新が著しく、セキュリティについても年々高度な対策が求められているため、保守期間の満了等に合わせて、システムの見直しを行い、最新のセキュリティ対策を施している。

## (5) 業務関係規定

業務運営の一層の適正化を図るとともに、交通事故による損害賠償に関する法律（民法、自賠法等）や個人情報保護法等の改正を踏まえ、必要に応じ、業務規定等の見直しを行っている。

## (6) 相談担当弁護士及び審査員

公益目的事業である法律相談、和解斡旋及び審査業務を行う相談担当弁護士及び審査員は、2020年3月31日時点で相談担当弁護士185名、審査員48名を委嘱している。

本部・支部・相談室別の人数は以下のとおりである。

[相談担当弁護士及び審査員数]

(2020年3月31日現在)

| 本部・支部・相談室 | 本部 | 名古屋 | 札幌 | 福岡 | 広島 | 大阪 | 高松 | 仙台 | さいたま | 金沢 | 静岡 | 計   |
|-----------|----|-----|----|----|----|----|----|----|------|----|----|-----|
| 相談担当弁護士   | 41 | 18  | 25 | 13 | 12 | 26 | 4  | 13 | 20   | 5  | 8  | 185 |
| 審査員       | 10 | 7   | 5  | 5  | 4  | 8  | 4  | 5  | —    | —  | —  | 48  |

## 2. 諸会議、事例研究会及び研修会等の実施

相談担当弁護士及び審査員の専門的能力の向上並びに当センター内での事案処理の標準化・効率化を図るための措置として、定期的な合同会議等の諸会議及び新任者研修等を開催するとともに、関係団体との事例研究会を開催している。

また、法律相談、和解斡旋及び審査業務の円滑な推進と関係団体等との協力・連携を図るための措置として、関係団体、特に和解斡旋を行う際の被害者の相手方である保険会社等の損害調査実務担当者との業務懇談会の開催、関係団体が主催する医療セミナーへの参加、及び公的相談機関の相談員に対する研修会への講師派遣を実施しており、2019年度も事業計画に沿って、以下のとおり実施した。

### (1) 諸会議及び研修の実施

審査員及び相談担当弁護士の専門的能力の向上並びに当センター内での事案処理の標準化・効率化を目的として、事業計画に沿って、当センター内での合同会議・研修等を開催した。

具体的な開催内容は以下のとおりである。

#### ①合同会議（本部・支部）及び定例会議（相談室）

原則として月1回、審査員及び相談担当弁護士が集まり、本部・支部・相談室の業務の運営について打ち合わせるとともに、個別事案について協議する合同会議・定例会議を開催している。

2019年度の本部・支部・相談室別の開催回数は次表のとおりである。

[合同会議・定例会議]

| 本部・支部・相談室 | 本部 | 名古屋 | 札幌 | 福岡 | 広島 | 大阪 | 高松 | 仙台 | さいたま | 金沢 | 静岡 |
|-----------|----|-----|----|----|----|----|----|----|------|----|----|
| 開催回数      | 10 | 10  | 11 | 11 | 11 | 11 | 11 | 10 | 9    | 6  | 11 |

#### ②全国審査員・相談担当弁護士合同会議

全国の審査員及び相談担当弁護士が参集し、当センターの組織運営上の問題及び業務に関する法律問題等に関する協議議題について、検討や事例研究等を行う会議を開催し、当該協議議題に関する要約版を作成して当センター審査員及び相談担当弁護士に配付し、業務の参

考に供した。また、議事録等検索システムにも収録し、活用を図っている。

2019年度は以下のとおりである。

| 回数   | 開催日        | 開催場所             | 出席者数 | 内容                             |
|------|------------|------------------|------|--------------------------------|
| 第80回 | 2019年9月27日 | リーガロイヤル<br>ホテル広島 | 84名  | ・組織運営上の問題 2問<br>・業務に関する法律問題 3問 |

### ③審査員会議

本部及び支部において、審査会の運営及び組織運営について検討・協議を行う審査員会議を適宜開催した。

### ④新任相談担当弁護士等に対する研修の実施

新任相談担当弁護士に対し、当センターの業務、事案処理及び相談管理システム操作等に関する研修を随時実施した。また、一定期間経過後の相談担当弁護士について、中間研修を適宜実施した。

## (2) 事例研究会及び業務懇談会等の実施

審査員及び相談担当弁護士の専門的能力の向上・知識の習得に加え、和解斡旋及び審査業務の円滑な推進と関係団体等との協力・連携を図ることを目的として、地方裁判所の交通部裁判官及び日弁連交通事故相談センターとの事例研究会、日本損害保険協会（損害保険会社）・J A 共済連等の損調実務担当者との業務懇談会等を以下のとおり開催した。また、関係各団体との事務局部門間の業務懇談会を適宜開催した。

### ①交通部裁判官との事例研究会・懇談会

| 開催日         | 開催地  | 開催場所               | 出席者  |
|-------------|------|--------------------|--|
| 2019年10月30日 | 広島支部 | リーガロイヤル<br>ホテル広島   | ・広島地方裁判所裁判官<br>・当センター支部審査員・相談担当弁護士                           |
| 2019年12月6日  | 大阪支部 | 大阪弁護士会館            | ・大阪地方裁判所第15民事部裁判官<br>・当センター支部審査員・相談担当弁護士                     |
| 2019年12月12日 | 福岡支部 | 福岡地方裁判所<br>会議室     | ・福岡地方裁判所民事部裁判官<br>・当センター支部審査員・相談担当弁護士                        |
| 2020年2月6日   | 仙台支部 | 仙台弁護士会館            | ・仙台地方裁判所民事部裁判官<br>・当センター支部審査員・相談担当弁護士                        |
| 2020年2月17日  | 東京本部 | 新宿モノリスビル<br>11階会議室 | ・東京地方裁判所民事第27部裁判官<br>・当センター本部審査員・相談担当弁護士<br>及びさいたま相談室相談担当弁護士 |

### ②日弁連交通事故相談センターとの事例研究会（本部のみ）

| 開催日        | 開催場所           | 出席者  |
|------------|----------------|--|
| 2019年5月21日 | 新宿モノリスビル11階会議室 | ・日弁連交通事故相談センター担当弁護士<br>・当センター本部審査員・相談担当弁護士<br>及びさいたま相談室相談担当弁護士 |
| 2019年9月12日 | 田中田村町ビル8階会議室   |  |
| 2020年1月21日 | 新宿モノリスビル11階会議室 |  |

③日本損害保険協会との懇談会

| 開催日         | 開催地   | 出席者                                  |
|-------------|-------|--------------------------------------|
| 2019年7月11日  | 福岡支部  | ・損保会社の損害調査実務担当者<br>・当センター審査員・相談担当弁護士 |
| 2019年11月21日 | 高松支部  |                                      |
| 2019年11月28日 | 広島支部  |                                      |
| 2020年1月23日  | 東京本部  |                                      |
| 2020年2月7日   | 札幌支部  |                                      |
| 2020年2月18日  | 金沢相談室 |                                      |
| 2020年2月19日  | 大阪支部  |                                      |

④JA共済連との懇談会

| 開催日         | 開催地      | 開催場所        | 出席者                                   |
|-------------|----------|-------------|---------------------------------------|
| 2019年11月22日 | 福岡支部     | 福岡天神フコク生命ビル | ・JA共済連の損調実務担当者<br>・当センター支部審査員・相談担当弁護士 |
| 2019年12月11日 | 名古屋支部(*) | JAあいちビル     |                                       |
| 2020年1月30日  | 広島支部     | JA共済連広島県本部  | (*) 静岡相談室・相談担当<br>弁護士出席               |
| 2020年2月13日  | 仙台支部     | JA共済連宮城県本部  |                                       |

⑤医療セミナー

関係団体が主催する医療セミナーに、当センターの相談担当弁護士及び審査員が参加し、交通事故に関連する医療に関する知識・情報の取得等向上に努めている。

| 開催日         | 開催地 | テーマ                           |
|-------------|-----|-------------------------------|
| 2019年5月24日  | 名古屋 | CRPSに関する補償上の問題点               |
| 2019年6月7日   | 東京  | 痛みの治療 ～慢性疼痛とペインクリニック～         |
| 2019年6月14日  | 広島  | 新しい診断基準としてのDSM-5と新しい画像所見      |
| 2019年7月19日  | 大阪  | 小児外傷の特徴と諸問題                   |
| 2019年8月2日   | 名古屋 | 薬理の基礎知識                       |
| 2019年9月20日  | 名古屋 | 低髄液圧症候群                       |
| 2019年10月4日  | 東京  | 精神疾患の基礎知識                     |
| 2019年10月11日 | 仙台  | 骨折 ～ケースを通じて分かりやすく学ぶ骨折の治療法～    |
| 2019年11月1日  | 名古屋 | 歯科医療の基礎知識                     |
| 2019年11月29日 | 大阪  | 救急医療の実際と治療法 ―胸腹部を中心に―         |
| 2019年12月13日 | 大阪  | 頸部損傷 ―頸椎捻挫を中心に―               |
| 2020年2月7日   | 大阪  | 高次脳機能障害リハビリテーション―診断・治療・支援のコツ― |

### (3) 講師の派遣（本部）

関係機関との連携の一環として、2019年度には以下の公的交通事故相談機関の相談員に対する研修会に講師を派遣した。

|         |                  |
|---------|------------------|
| 研 修 会 名 | 交通事故相談員中央研修会     |
| 主 催 者   | 国土交通省            |
| 開 催 期 間 | 2019年5月28日～5月30日 |
| 派 遣 講 師 | 当センター本部相談担当弁護士4名 |

### (4) 事業に関するその他会議の開催

#### ①企画委員会

定例的な審議事項として、毎年秋に実施している全国審査員・相談担当弁護士合同会議における協議議題の選定及び会議の運営全般に関する事項について検討・決定するとともに、同会議において論議された内容についてセンター内に周知徹底を図るため、同会議終了後に協議議題の要約版の編集を行っている。

2019年度は企画委員会を2回開催し、下期に協議議題要約版の編集を行った。

#### ②訴訟移行審査委員会

当センターの和解斡旋に関わる係属中の事案について、相手方の保険会社等からの訴訟移行要請の申請に基づき、その要請の可否を、訴訟移行運営要領に基づき訴訟移行審査委員会で審議決定している。

2019年度に審議した訴訟移行申請案件は87件（うち2件取下げ等）で、訴訟移行可とされた事案は44件であった。

2019年度は月に2回のペースで、年度中に24回開催した。

#### ③苦情処理委員会

当センターでは、業務に関する苦情、要望等について適切かつ迅速な対応を行うことを目的として、苦情処理委員会を本部・支部・相談室ごとに設置している。また、当センターの組織運営等に関わる重要な苦情等があった場合や、更なる対応が必要な場合のために、外部学識経験者を加えて審議決定を行う中央苦情処理委員会を設置しており、業務改善方策及び苦情対象者に対する処置を検討する苦情処理体制としている。

2019年度は、苦情処理委員会設置規定に基づく苦情申立てはなかった。その他日常業務における苦情・要望等については、個別事案ごとに適切に対応している。

### 3. 調査研究活動

交通事故による損害賠償の調査研究及び自動車保険に関する調査研究等に積極的に取り組み、その成果を公益目的事業である法律相談、和解斡旋及び審査業務において活用していくことと定め、以下の活動を実施している。

なお、当センターの和解斡旋及び審査会の裁定は、裁判所の判例、当センターでの裁定例及び合同会議の検討結果、その他の資料を参考に行っている。

## (1) 新判例紹介・裁定例検索システムによる判例等のデータベース化

本システムは当センター独自のインターネット方式による検索システムであり、次の2つをデータベース化し、相談担当弁護士及び審査員が、当センターにおいて実施事業である交通事故（自動車事故）の和解斡旋及び審査を行う際にアクセスして情報を利用し、業務に活用しているものである。

### ①新判例紹介検索システム

主要地方裁判所の交通事故に係る損害賠償関係の新判例を収集・要約し、これを当センター独自でデータベース化している。

2019年度は、抽出・選定した566件の入力を行った。これにより、2019年度末までにデータベース化した件数は累計17,200件となった。

### ②裁定例検索システム

当センターの審査会において審査・裁定した事案について、当センターで作成した裁定書に要旨を付してデータベース化している。

2019年度は、2018年度裁定分109件の入力を行った。これにより、2019年度末までにデータベース化した件数は累計4,354件となった。

## (2) 交通事故裁定例集の発行

当センターの審査会において審査・裁定した事案にかかる本部及び支部の裁定書のうち、主要な事案を収録し体系的に整理して「交通事故裁定例集」として毎年発行し、当センターの相談担当弁護士及び審査員が活用するほか、地方自治体及び関係機関・団体の交通事故相談業務等の参考に資するため配付し、広く一般に対しても公開している。

2019年度は、2018年度の裁定のうち、選定した80事例を収録した第37号を発行した。

## (3) 専門委員会の開催

企画委員会の下部委員会として、特定事項について調査研究等を実施する専門委員会を設置しているが、上記（1）の新判例紹介検索システム及び裁定例検索システムのデータベース化並びに上記（2）の交通事故裁定例集の編纂のために常設している各専門委員会では、2019年度は次のとおり活動を行った。

### ①判例調査専門委員会

新判例紹介検索システムによりデータベース化する新判例の抽出・要旨作成等の検討を行う委員会であり、学識経験者及び当センター審査員の計6名が就任している。2019年度は50回開催した。

### ②裁定例調査専門委員会

データベース化する裁定例要旨作成等の検討及び交通事故裁定例集の編集を行う委員会であり、学識経験者及び当センター審査員の計3名が就任している。2019年度は6回開催した。

## (4) 自動車保険制度に関する調査等

関係団体の協力を得て、自動車保険・共済の商品内容（人身傷害保険等）の情報を収集し、

必要に応じて相談担当弁護士及び審査員に伝えるとともに、対応方法等について、検討を行っている。

#### 4. 利用促進策の推進（広報活動）

##### (1) 各種広報媒体

事業計画では、広報媒体の充実を図り、被害者本人が賠償問題の知識がなく、交渉に不慣れであっても、安心して利用してもらえるよう、次に挙げる広報媒体による情報発信を推進している。主な広報媒体は以下のとおり。

##### ①「ご利用のご案内」（リーフレット）

広く全国の事故当事者に当センターの概要及び利用方法を案内するリーフレットであり、従前より関係機関の窓口を設置・配布を依頼しているが、より多くの方々に周知してもらうため、継続的に窓口の拡大を図った。2019年度は前年度に全面的な見直しを行った改定版が完成し、広く配布した。また、リーフレットの英語版を新規に作成した。

##### ②PRカード

手に取りやすい名刺サイズのカードに、当センターの事業の趣旨・連絡先電話番号・QRコードを記載した媒体であり、引き続きその特性を生かして、リーフレットとともに公的相談機関等の窓口への設置・配布を依頼し、当センターの受付窓口にも設置して活用を図った。

##### ③ポスター

リーフレットやPRカードとともに、公的相談機関等の窓口への掲出を依頼している。

##### ④ホームページ（含：携帯サイト）

当センターの概要及び利用方法等に加え、当センターの電子公告及び法人に関する諸情報を公開しているほか、法律相談、和解斡旋及び審査の利用方法等の案内を詳細に掲載している。

##### ⑤「事業の概要」（冊子）

当センターの事業内容及び事業実施状況報告のダイジェスト等を掲載し、関係機関等に配布している。2019年度は「事業の概要2019」を9月に発行した。

##### (2) その他

関係機関との間で、利用案内リーフレットの配布やホームページの相互リンク等について連携を図るとともに、関係機関が発行している冊子・しおり等にも、当センターの情報が掲載されるようにしている。一部の支部・相談室においては、公的機関のホームページへのバナー広告掲載も試みている。また、取材申込・新聞等への掲載依頼に対しては個別に対応している。

#### 5. ADR関連への対応

金融ADR制度導入に伴う諸問題については、2019年度も引き続き当センターの事業と関係する金融ADRと業務懇談を実施するなど、諸課題について情報交換して連携を図った。

### Ⅲ. 管理部門

#### 1. 役員等に関する事項

##### (1) 評議員

##### ①評議員の就任状況（19名）

2020年3月31日現在

| 氏名     | 現職等                      |
|--------|--------------------------|
| 小谷 宏三  | 平成国際大学名誉教授               |
| 野村 豊弘  | 日本エネルギー法研究所 理事長          |
| 角 紀代恵  | 立教大学法学部教授                |
| 杉浦 力   | 一般財団法人 日本交通安全教育普及協会 前理事長 |
| 大山 憲司  | 一般財団法人 全日本交通安全協会 専務理事    |
| 久米 正一  | 一般社団法人 日本自動車連盟 専務理事      |
| 川北 力   | 損害保険料率算出機構 副理事長          |
| 鈴木 毅   | 一般社団法人 日本損害保険協会 前常務理事    |
| 田口 直彦  | 全国共済農業協同組合連合会 自動車部長      |
| 稲村 浩史  | 全国労働者共済生活協同組合連合会 前常務執行役員 |
| 丸島 俊介  | 日本司法支援センター 理事            |
| 前川 渡   | 弁護士                      |
| 加藤 厚   | 弁護士                      |
| 藤田 美津夫 | 弁護士                      |
| 五十川 直行 | 九州大学大学院法学研究院教授           |
| 中尾 正士  | 弁護士                      |
| 的場 智子  | 弁護士                      |
| 山下 照樹  | 弁護士                      |
| 村松 敦子  | 弁護士                      |

##### (2) 役員

##### ①役員の就任状況（理事16名、監事2名）

2020年3月31日現在

| 役職  | 氏名      | 現職等               |
|-----|---------|-------------------|
| 理事長 | 新 美 育 文 | 弁護士・明治大学名誉教授      |
| 理 事 | 浦 川 道太郎 | 弁護士・早稲田大学名誉教授     |
| 理 事 | 早 川 眞一郎 | 専修大学法科大学院教授       |
| 理 事 | 芝 田 俊 文 | 弁護士・元東京高等裁判所部総括判事 |

|      |        |                         |
|------|--------|-------------------------|
| 理事   | 加藤 新太郎 | 弁護士・元東京高等裁判所部総括判事       |
| 理事   | 山本 剛嗣  | 弁護士                     |
| 理事   | 遠山 信一郎 | 弁護士                     |
| 理事   | 金子 武嗣  | 弁護士                     |
| 理事   | 野田 武明  | 名古屋支部長・元名古屋地方裁判所長       |
| 理事   | 山崎 博   | 札幌支部長・弁護士               |
| 理事   | 山口 幸雄  | 福岡支部長・弁護士・元福岡地方裁判所長     |
| 理事   | 小西 秀宣  | 広島支部長・弁護士・元広島地方裁判所長     |
| 理事   | 三浦 潤   | 大阪支部長・弁護士・元大阪高等裁判所部総括判事 |
| 理事   | 柳瀬 治夫  | 高松支部長・弁護士               |
| 理事   | 荒井 純哉  | 仙台支部長・弁護士・元仙台高等裁判所判事    |
| 常務理事 | 江口 徹治  | 本部事務局長・常勤               |
| 監事   | 吉川 正幸  | 公認会計士                   |
| 監事   | 小山田 純一 | 弁護士                     |

### (3) 顧問

定款第30条に定める顧問として、当センター前理事長の森嶋 昭夫氏及び前理事・大阪支部長の松山 恒昭氏が就任している。

## 2. 評議員会及び理事会等

### (1) 評議員会

○第8回評議員会 2019年6月7日開催 [当センター本部会議室]

- 決議事項 第1号議案 議長の選出の件  
 第2号議案 議事録署名人の選出の件  
 第3号議案 2018年度事業報告の承認の件  
 第4号議案 2018年度計算書類（貸借対照表及び正味財産増減計算書）及び  
 附属明細書並びに財産目録の承認の件  
 第5号議案 理事の選任の件

報告事項等 第22回から第25回理事会の決議事項について  
 2019年度事業計画及び収支予算について  
 2018年度取扱事案分類について

### (2) 理事会

①第25回理事会 2019年5月17日開催 [当センター本部会議室]

- 決議事項 第1号議案 2018年度事業報告の承認の件

第2号議案 2018年度計算書類（貸借対照表及び正味財産増減計算書）  
及び附属明細書並びに財産目録の承認の件

第3号議案 定時評議員会招集の件

第4号議案 審査員選任の件

報告事項等 理事長及び常務理事の職務執行状況の報告・業務状況の報告

②第26回理事会 2019年9月27日開催 [リーガロイヤルホテル広島]

決議事項 第1号議案 法人関係規程の改正

報告事項等 理事長及び常務理事の職務執行状況の報告・業務状況の報告

③第27回理事会 2020年3月19日・決議の省略の方法による

決議があったものとみなされた事項

第1号議案 審査員、支部長及び相談室長選任の件

第2号議案 2020年度事業計画書及び収支予算書等の承認の件

第3号議案 法人関係規程改正の件

第4号議案 顧問の選任の件

### 3. 利用窓口の狭隘化・老朽化対策

支部・相談室事務室の狭隘化・老朽化に対応し、利用者の利便性の向上を図る目的で、事務所の改修等を検討し、適宜実施している。2019年度は10月に広島支部の事務所改修を行った。

### 4. 事務局に関する事項

#### (1) 事務局職員の状況

2020年3月31日現在の事務局職員は次のとおりである。

[各事務局の職員数]

| 本部・支部・相談室 | 本部 | 名古屋 | 札幌 | 福岡 | 広島 | 大阪 | 高松 | 仙台 | さいたま | 金沢 | 静岡 | 計  |
|-----------|----|-----|----|----|----|----|----|----|------|----|----|----|
| 職員数       | 17 | 5   | 3  | 4  | 3  | 6  | 3  | 4  | 4    | 2  | 3  | 54 |

注：上記の職員数には常勤の理事（常務理事）は含まない。

#### (2) 事務局長等会議等の開催

本部、各支部及び相談室の事務局責任者等が参集し、事務局の連携と強化を深め、業務改善を図ることを目的として、2019年7月5日に東京本部において事務局長等会議を開催した。また、相談・受付業務の一層の改善を図るため、職員研修を適宜実施した。

### 5. 内部管理体制の整備状況

#### (1) 法改正に伴う諸規程の改正

働き方改革関連法が成立し、2019年4月より順次施行されることに伴い、当センターにおいても、必要な法改正対応措置を定めるとともに、関連する就業規則等の規程改正を行った。

(2) 新型コロナウイルス感染症対策

新型コロナウイルス感染症の感染防止対策を策定し、本部・支部・相談室に周知徹底を図るとともに、職員・センター関係者（相談担当弁護士・審査員）が万が一感染した場合の対応策及び事業継続について周知徹底を図った。

(3) その他内部管理事項

①個人情報の保護・管理等

個人情報の保護・管理については、当センターの「個人情報保護への取組み方針」やマイナンバーの取扱いに関する基本方針等に基づき、当センターで策定した電子情報等の取扱要領及び情報漏洩防止対策マニュアル等について、継続的に周知徹底を図っている。

②災害時危機対応策

災害発生時等の対策として、事務所の防災用品等の点検・補充を行うとともに、基幹システムのデータバックアップ体制を継続している。

以 上