

# 平成27年度事業計画書

(平成27年4月1日～平成28年3月31日)

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

近年、全国の自動車事故は発生件数、死亡者数、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依然として厳しく、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、一層高まってきている。

このような状況のなか、当センターは、公益目的事業である自動車事故に関する無償の法律相談、和解あっ旋及び審査業務を通して、交通事故被害者のための中立公正かつ迅速な紛争解決を図るとともに、公益法人としての社会的責任を認識し、より多くの当事者に利用機会を提供していくため、平成27年度において下記の対策を講ずる。

## 記

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ために、次の措置を講ずる。
  - (1) 法律相談・和解あっ旋及び審査裁定業務について、中立公正かつ迅速な運営を促進するため、関係諸規定等に基づき業務を推進する。
  - (2) 業務全般の標準化を一層推進するとともに、効率化を図るため、相談業務管理システムの活用を更に推進する。
  - (3) 相談待ち日数の短縮化に努めるとともに、相談受付業務の一層の改善を図る。
  - (4) 個人情報保護・管理について、「個人情報保護への取組み方針」等に基づき、適正な運用の徹底を図る。
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・効率化を図るため、次の措置を講ずる。
  - (1) 相談担当弁護士・審査員による定例合同会議を本部・各支部等において開催する。(本部・各支部等、原則毎月1回)

- (2) 全国の相談担当弁護士・審査員による全国合同会議を開催し、「組織運営上の問題」と「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・事例研究等を行う。(年2回)
- (3) 新任相談担当弁護士に対する各種研修及び一定期間経過後の中間研修を適宜開催する。
- (4) 地裁交通部裁判官との事例研究会、懇談会を開催する。(本部・支部、年1回)
- (5) 日弁連交通事故相談センター相談員との合同事例研究会を開催する。(本部、年3回)
- (6) 本部・各支部等での事案処理の実状を踏まえて、相談業務管理システムの研修を適宜実施する。

3. 法律相談・和解あっ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・連携を図るため、次の措置を講ずる。

- (1) 損保会社及びJ A共済連等の損害調査実務担当者との業務懇談会を開催する。(本部・各支部等、年1回)
- (2) 公的交通事故相談機関の相談員に対する研修会へ講師を派遣する。
- (3) 関係団体主催の医療セミナー等へ参加する。
- (4) 日本司法支援センター(法テラス)、関係機関・団体との連携を図る。

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・和解あっ旋及び審査裁定業務等において活用を図るため、次の措置を講ずる。

- (1) 主要地裁の判決及び当センター審査裁定例を収集のうえ要約・分析を行い、それぞれを当センター独自の検索システムに入力(データベース化)し、業務への活用を図る。
- (2) 前年度の裁定書内容を収録した「交通事故裁定例集・第33号」を発刊する。
- (3) 相談事案取扱分類統計を作成するとともに、相談業務管理システムを活用し、業務の一層の改善を図る。  
なお、相談業務管理システムのサーバについて、リース期間満了に伴う入替及びソフトウェアの更新・改修を行うとともに、更なるセキュリティの強化を図る。
- (4) 相談終了事案について、相談者に対する利用者アンケート調査を行い、その結果(意見・苦情を含む)を集計分析し、業務の改善を図る。

- (5) 関係団体の協力を得て、自動車保険・共済の商品内容（人身傷害補償保険等）の情報を収集する。
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ため、次の措置を講ずる。
- (1) 公益法人として、より一層公共の福祉の増進に寄与するために、当センター業務に関する認知を広げるため、広報活動をさらに強化していく。
  - (2) 当センターの広報媒体（ホームページ、ポスター、リーフレット等）の充実を図り、賠償問題の法律知識が乏しく、交渉に不慣れであっても、被害者本人自身が当センターを安心して利用してもらえるような、分かり易い情報発信を推進する。
  - (3) 公益目的事業の積極的な推進及び拡充が求められていることを踏まえ、相談者の利便性を考慮し、利用窓口を拡充するため、静岡市に相談室を新設し、運用を開始する。
  - (4) 本部・支部・相談室事務局の連携と強化を深め、業務の更なる改善を図るため、事務局レベルの会議を定期的で開催するとともに、相談業務管理システムを中心とした研修会を適宜開催する。

6. 当センターを取りまく状況の変化への対応

- (1) 現下の社会経済情勢を踏まえ、当センターの運営財源を確保する観点からも、事業運営の一層の合理化、効率化を推進する。
- (2) ADR法の施行に伴う認証取得の問題については、関係法令の内容を踏まえて、当センターの特色と社会的役割を最大限生かすことを視野に入れ、引き続き適切に対応していく。
- (3) 金融商品取引法の改正による金融ADRの導入に伴う問題について、関係団体との連携を図る。

以 上