

# 平成26年度事業計画書

(平成26年4月1日～平成27年3月31日)

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

交通事故紛争処理センター（以下「当センター」という）は、昭和49年（1974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、自動車事故に関する無償の法律相談、和解あっ旋及び審査業務を行ってきた。その間幾度となく業務の見直しを図ってきたが、創立30周年を節目に、中立公正かつ迅速な紛争解決のため、運營業務全般について、抜本的な見直しを行い、関係諸規定の改訂、事案業務処理の効率化のための相談業務管理システムの導入等を実施してきた。また、当センターを取り巻く社会制度の大きな変化としては、公益法人制度改革関連法の施行により、新たな公益法人制度への移行が義務付けられたことを挙げることができ、当センターも平成24年4月より公益財団法人へ移行した。また、ADR法の施行及び金融ADRの導入があり、それらは裁判外紛争処理全般に少なからぬ影響を与えてきている。当センターもその情勢の推移を見守り、適期に適切な対応をとることができるような態勢を整えているところである。

全国の交通事故状況を見ると、事故件数、死亡者数、負傷者数ともに減少傾向にあるが、交通事故をめぐる状況は依然として憂うべき状況にあり、また、紛争も複雑化していることから、当センターの役割に対する期待は高まっている。一方、厳しい経済状況を反映して社会全体が合理化、効率化に継続的に取り組んでおり、当センターも、自らの事業運営の合理化、効率化の努力が一層必要となっている。こうした努力は、センターの運営財源を確保する観点からも強く求められよう。

これらの状況の下、今後とも適切な当センターの事業運営を推進するため、改革・改善に持続的に取り組むこととする。また、公益財団法人への移行ならびに創立40周年を機に、改めてセンターに課せられた社会的責任を認識し、事業運営の一層の合理化、効率化を図りつつ、我が国の代表的なADR機関として、中立公正かつ迅速な自動車事故賠償に係る紛争解決に向けて、事業運営全般の信頼をより一層高めるため、平成26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。あわせて、個人情報保護・管理の適正な運用を図る。
  - (2) 業務運営の透明性を図り、信頼性を確保する観点から、法律相談・和解あっ旋及び審査裁定業務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) 取扱事案の迅速な解決に向けて、引き続き、相談待ち日数の短縮化に努めるとともに、相談受付業務の改善を図る。また、相談者からの意見・苦情等に対して謙虚に耳を傾け、適切に対応する。
2. 相談担当弁護士・審査員の専門的能力の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・審査員による当センターの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。また、当該協議内容に関する要約版を作成する。(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。  
相談担当弁護士・審査員の連携と事案処理の整合を図るための打合会を随時開催する。また、審査員会議を適宜開催する。
  - (4) 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。
  - (5) 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)
  - (6) 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)
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。また、同システムの機能向上を図る。
  - (2) 前年度の裁定書内容を収録した「交通事故裁定例集・第32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て分析し、業務の一層の改善を図る。
  - (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（ホームページや「ご利用のご案内」等）の内容を全面的に見直し、賠償問題の法律知識がなく、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。

一方、被害者の代理人（弁護士等）による申立てが増加しつつあり、この点に鑑み、代理人が専門家でもあることから、その協力を得て、より迅速な紛争解決に向けて、本部・支部等で適切な対応を図っていく。
  - (3) 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、業務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、引き続き認証取得状況を踏まえつつ、検討を行う。

(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。

#### 7. その他

当センターは、前身である交通事故裁定委員会が昭和49年(1974年)に業務を開始して以来、本年で創立40周年を迎えることになったことから、公益目的事業の一環として、自動車事故損害賠償問題についての判例の動向と学説の考え方をまとめた、当センター関係者の執筆による、創立40周年記念論文集を発刊する。

以 上