

平成29年度事業計画書

(平成29年4月1日～平成30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、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、損害賠償の紛争も複雑化しており、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高まっている。

このような状況のなか、当センターは、自動車事故に関する損害賠償の無償の法律相談、和解あっ旋及び審査業務を通して、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、事業運営の信頼を一層高めていくため、平成29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) 個人情報の保護・管理について、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、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・支部・相談室において開催する。(本部・支部・相談室、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。
- (3) 研修内容の充実を図り、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) 交通事故における医療知識の向上を図るため、医療研修を実施する。
- (7) 本部・支部・相談室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・支部・相談室、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) 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、その結果をデータベース化した当センター独自の新判例・裁定例検索システムの活用を図る。
- (2) 前年度の裁定書内容を収録した「交通事故裁定例集・第35号」を発刊する。
- (3) 当センターにおける業務支援システムを活用し、業務の一層の改善を図る。
- (4) 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、広報活動を推進する。
- (2) 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、被害者のための分かり易い情報発信を推進する。
- (3) 利用窓口の充実を図るため、支部及び相談室事務所の狭隘化や老朽化等に対応し、事務所の改修等を図るとともに、一部事務所の移転も適宜進める。
- (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、業務運営の改善を図る。
- (5) 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を開催するとともに、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) 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