

平成24年度 事業報告

〔 自 平成24年4月1日
至 平成25年3月31日 〕

I. 平成24年度の実業概況

交通事故紛争処理センターは、昭和49年（1974年）に前身である交通事故裁定委員会が業務を開始し、昭和53年（1978年）に民法第34条に基づく財団法人となり、一貫して交通事故（自動車事故）の損害賠償に関する無償の法律相談、和解斡旋及び審査事業を実施することにより、交通事故関係者の利益の公正・迅速な保護を図ってきた。

そして、公益法人制度改革を受けて、当センターは、事業内容とその公益性の高さから、公益法人の認定を申請し、平成24年3月に内閣総理大臣より認定書の交付を受け、平成24年4月1日より公益財団法人に移行した。

平成24年度は公益財団法人としてスタートした年であったが、当センターの定款に定める公益目的事業である法律相談、和解斡旋及び審査事業について、更に公益に適う運営に努め、公益財団法人に求められる機関運営を進めた。

当センターでは、業務運営全般の抜本的な見直しを行ない、裁判外紛争解決機関（ADR機関）に対する社会的期待の高まりを踏まえ、裁判外での紛争解決を求める多くの利用者のニーズに適切に対応できるよう、さまざまな取り組みを実施してきた。

同時に、近年の厳しい社会経済情勢の下、事業運営の一層の合理化が求められており、利用者に対するサービスの質を維持しながらも、効率的な事業運営が実現できるような工夫努力を行なっている。

平成24年度の実業計画においては、次のような基本方針を定め、具体的な事業活動を行なうこととした。

1. 交通事故（自動車事故）に関する無償の法律相談、和解斡旋及び審査業務について、利用者のニーズに沿って中立・公正かつ迅速な紛争解決を図るとともに、業務運営の効率化を推進する。
2. 法律相談、和解斡旋及び審査業務を実施する法律専門家である相談担当弁護士及び審査員の専門的能力の向上と、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、その成果を具体的に法律相談、和解斡旋及び審査業務に活用する。
5. 当センターの利用促進を図り、公益法人として和解斡旋等を利用できる機会を広げることができるよう事業を強力に推進する。

これらの事業計画に基づき、平成24年度は次のとおり事業を実施した。

<事業活動（公益目的事業）>

○ 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、平成24年度に受けた相談件数は当センター全体で24,498件で、前年度と比較して26件の減少となっている。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8,483件であった。

審査業務については、平成24年度の審査件数は当センター全体で722件で、前年度と比較して7件減少している。相談件数・審査件数ともに前年度からわずかに減少しているものの、有意な変化とは思われない。

一方、最終的に和解が成立した件数は7,608件であり、前年度と比較して35件増加した。和解成立までの期間及び来訪回数を短縮し迅速な紛争解決を図るため、近年、受付時の事案整理などの取り組みを継続的に行なってきたが、一定の効果を出しており、更に利用者に対するアンケート調査等を通じてニーズの把握に努め、業務運営の改善及び効率化を図った。また、事案処理の省力化及び記録保存の徹底等を目的として、当センターの業務内容に合わせた「相談業務管理システム」を導入しており、継続的に活用を図っている。

広報活動としては、公益財団法人への移行を機にホームページ・利用案内パンフレット等をリニューアルし、当センターの利用方法及び業務内容の詳細が分かりやすい内容にし、誰でも安心して利用できるよう修正を行なった。

○ 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、業務を行なう相談担当弁護士及び審査員の専門的能力の向上並びに事案処理の効率化を図るため、当センター内で情報を共有し、組織運営上の問題及び業務に対する法律問題を協議するための諸会議を定期的開催した。

同時に外部関係団体との事例研究会、業務懇談会等を実施・共催して、関係団体との連携を図った。

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合計約780件のデータを追加し、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30号（平成23年度裁定分）を発行し、広く一般に対して公開している。

<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・確保に取り組んでいるが、平成24年度は本部事務所を移転し、平成24年7月より新事務所での業務を開始した。移転により、中長期的な家賃経費等の削減が可能となった。

また、当センター仙台支部事務所についても、震災対策及び中長期的な家賃経費の削減の観点から移転を決定し、平成25年度に事務所移転することとなった。

なお、平成24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

一 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）一

1. 法律相談、和解斡旋及び審査業務

平成24年度の事業計画では、当センターの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、相談受付業務の改善及び業務運営の効率化を図ることと定めた。

相談待ち日数対策として、相談受付の段階で和解斡旋を希望する申込者について斡旋をするために必要な条件が揃っているかを確認し、条件が整っている事案について斡旋手続を行なうなどして取扱いを事前に整理することとした。あわせて、特に待ち日数が長くなった場合については、受入れ枠を一時的に拡大して対応するなど工夫を重ねた。そのような対応により、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迅速なサービスを提供してきた。

(1) 法律相談及び和解斡旋の実施状況（相談件数等）

平成24年度においては、相談件数は当センター全体で24,498件（前年度比26件減少）で、前年度と比較するとわずかに減少している。相談件数のうち、申立人から新規に申込みを受けた新受件数は8,483件（前年度比31件減少）であった。

また、最終的に和解が成立した件数は7,608件（前年度比35件増加）であり、近年継続的に取り組んでいる迅速な紛争解決と事案処理の効率化についても、一定の効果を出している。

平成24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]

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	合計
相談件数(件)	7,401	2,908	1,181	2,049	938	4,654	811	1,452	2,651	453	24,498
前年度件数	7,621	2,810	1,259	2,529	1,000	4,187	868	1,306	2,492	452	24,524
新受件数(件)	2,601	942	403	739	317	1,454	269	546	1,048	164	8,483
前年度件数	2,649	919	401	835	356	1,356	300	523	997	178	8,514
和解成立(件) (審査を含む)	2,259	868	357	734	297	1,317	240	492	896	148	7,608
前年度成立	2,390	834	350	751	308	1,215	264	434	889	138	7,573

(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審査が行なわれる。審査事案として受理された場合は、審査会（法律学者、裁判官経験者及び経験豊富な弁護士が選任される審査員で構成）が開催され、合議制による審査が行なわれ、審査結果として裁定が出される。

平成24年度の審査件数は、当センター全体で722件（前年度比7件減少）であったが、そのうち和解が成立した件数は626件（前年度比5件増加）であった。

平成24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）及び審査会開催回数は、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	269 (56)	66 (3)	32	72	47	175	9	52	722	
前年度審査件数	266 (55)	64 (3)	40	70	34	198	12	45	729	
審査申立	本年度申立	235 (53)	64 (3)	29	60	44	162	8	44	646
	前年度申立	34 (3)	2 (0)	3	12	3	13	1	8	76
審査結果内訳	裁定同意又は裁定前和解	236 (53)	62 (3)	23	64	40	150	9	42	626
	裁定不同意	3 (1)	0 (0)	1	0	4	4	0	1	13
	係属中	25 (2)	4 (0)	7	8	2	20	0	9	75
	取下げ・不受理等	5 (0)	0 (0)	1	0	1	1	0	0	8
	前年度和解成立件数（裁定同意・裁定前和解含む）	221 (48)	58 (3)	34	55	30	178	10	35	621

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分を内数で示す。
さいたま相談室及び金沢相談室の審査業務は、本部及び名古屋支部で実施している。
注2：審査件数は実件数を示す。

〔審査会の開催回数〕

（単位：回）

本・支部	本部	名古屋	札幌	福岡	広島	大阪	高松	仙台	計
開催回数	127	68	71	86	48	129	21	72	622
前年度回数	129	71	83	86	51	128	22	67	637

(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・和解斡旋の内容等のアンケート調査を実施し、その結果を集計分析して、利用者のニーズの把握に努めるとともに業務改善の参考にしている。

平成24年度中にも実施し、各事務局、相談担当弁護士及び審査員に結果を周知して業務運営の改善を図った。

(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、公益目的事業である法律相談、和解斡旋及び審査の業務全体について、各事案処理の迅速化・省力化及び記録保存の徹底を図り全国で統一したサービスを提供することを目的に、当センターの業務内容に合わせた「相談業務管理システム」を構築・導入している。本システムを用いた相談事案の取扱分類統計を作成してデータを分析し、継続的に業務改善を図ってきた。

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おり、同時に、当センターの事業に関しても保険会社等の統合や事案処理・集計方法の変更に伴う動き等が常に生じるため、毎年度においてシステムの見直しを行ない、最新のセキュリティ対策を施すとともに、相談担当弁護士及び審査員の事案処理の実態に即した使いやすい内容となるよう改修を重ねている。

平成24年度においては、その前年に大幅な機能改善を施したため、当年度は一層の定着化を図るとともに、実態に即した処理となるようシステムの一部改修を実施した。

同時に、セキュリティについては社会的にも大きな問題となっていることを踏まえ、強固なファイアウォールの導入及びネットワーク接続上のセキュリティ強化対策を施した。

(5) 業務関係規定の改訂

申立人の住所地・事故地に対応して当センターの本部・支部・相談室の管轄を明確にするなどの業務課題に対応するため、「利用規定」等を改訂（平成24年4月1日改訂実施）し業務運営の一層の適正化を図った。

(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なう相談担当弁護士及び審査員は、平成25年3月31日時点で相談担当弁護士191名、審査員43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〕

（平成25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	計
相談担当弁護士	45	20	30	16	12	24	4	13	22	5	191
審査員	10	6	4	4	4	7	4	4	0	0	43

注1：福岡支部、高松支部及び仙台支部では平成24年度末で審査員の任期が満了し、福岡支部で

2名、高松支部で1名の審査員が退任した。後任は平成25年4月1日付の就任となる。

注2：本部の相談担当弁護士は平成24年9月30日付で1名、平成25年3月31日付で1名が退任した。

注3：名古屋支部の相談担当弁護士は当年度中に2名増員した。

(7) 支部長及び相談室長

平成25年3月31日現在の各支部の支部長及び各相談室の相談室長は次のとおりである。

①支部長

支部名	氏名	異動等
名古屋支部	野田 武明	
札幌支部	伊藤 誠一	
福岡支部	川副 正敏	平成25年3月31日退任
広島支部	福永 宏	
大阪支部	松山 恒昭	
高松支部	宮寄 浩二	平成24年5月23日就任
仙台支部	荒井 純哉	

注：前高松支部長の佐藤武彦氏は平成24年5月22日付で辞任した。

②相談室長

相談室名	氏名	異動等
さいたま相談室	福地 輝久	
金沢相談室	中村 正紀	

2. 諸会議、事例研究会及び研修会等の実施

平成24年度の事業計画では、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として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の開催を行なうこととし、それらを事業計画に沿って実施した。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、特に和解斡旋を行な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、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することとし、それらについても事業計画に沿って、以下のとおり実施している。

(1) 諸会議及び研修の実施

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・効率化を目的として、平成24年度の事業計画に沿って、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、相談担当弁護士及び審査員が集まり、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・定例会議を開催した。

平成24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・支部	本部	名古屋	札幌	福岡	広島	大阪	高松	仙台	さいたま	金沢
開催回数	11	11	11	12	11	11	11	11	11	6

②全国審査員・嘱託弁護士合同会議

年に2回、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なう会議を開催し、当該協議議題に関する要約版を作成して当センター相談担当弁護士及び審査員に配付し、業務の参考に供している。

平成24年度は以下のとおり開催した。

回数	開催日	開催場所	出席者数	内容
第68回	平成24年10月12日	ホテル日航福岡 (福岡市)	79名	・組織運営上の問題 2問 ・業務に関する法律問題 3問
第69回	平成25年3月8日	ハイアットリージェンシー東京 (新宿区)	62名	・組織運営上の問題 1問 ・業務に関する法律問題 4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・協議を行なう審査員会議を開催した。

④新任相談担当弁護士に対する研修の実施

新任相談担当弁護士を委嘱した支部において、当センターの業務、事案処理及び相談関係システム操作等に関する研修を随時実施した。

(2) 事例研究会及び懇談会等の実施

相談担当弁護士及び審査員の専門的能力の向上・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、平成24年度の事業計画に沿って、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）・JA共済連の損調実務担当者

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開催した。

①交通部裁判官との懇談会

開催日	開催地	開催場所	出席者
平成24年11月28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 ・当センター支部審査員・相談担当弁護士
平成24年12月10日	福岡支部	福岡地方裁判所 会議室	・福岡地方裁判所民事部裁判官 ・当センター支部審査員・相談担当弁護士
平成25年1月11日	名古屋支部	KKRホテル 名古屋	・名古屋地方裁判所民事部第3部裁判官 ・当センター支部審査員・相談担当弁護士
平成25年2月19日	本部	新宿モノリスビ ル11階会議室	・東京地方裁判所民事第27部裁判官 ・当センター本部審査員・相談担当弁護士 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
平成24年5月16日	TKP新橋ビジネスセンター	・当センター本部審査員・相談担当弁護士 及びさいたま相談室相談担当弁護士
平成24年9月10日	新宿モノリスビル11階会議室	
平成25年1月21日	弁護士会館17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
平成24年7月12日	福岡支部	・損保会社の損調実務担当者 ・当センター審査員・相談担当弁護士 (本部は本部及びさいたま相談室が対象)
平成24年9月25日	仙台支部	
平成24年11月5日	広島支部	
平成24年11月21日	名古屋支部	
平成24年11月28日	本部	
平成24年11月29日	高松支部	
平成25年2月5日	札幌支部	
平成25年2月15日	大阪支部	
平成25年2月19日	金沢相談室	

④JA共済連との懇談会

開催日	開催地	開催場所	出席者
平成24年11月15日	福岡支部	TKP天神シティセンター	・JA共済連の損調実務担当者 ・当センター支部審査員・相談 担当弁護士
平成25年1月25日	名古屋支部	JAあいちビル西館研修室	
平成25年2月14日	高松支部	農林中金ビル会議室	
平成25年2月18日	仙台支部	JA共済連 宮城県本部	

⑤医療セミナー（主催は関係団体）

関係団体が主催した医療セミナーに、以下の支部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た。

開催日	開催地	講師・テーマ
平成24年7月13日	札幌支部	東邦大学・池上博泰氏 ・「骨折―骨と関連組織の生理から最新の 治療法・予後まで―」
平成24年11月16日	大阪支部	
平成24年11月30日	福岡支部	
平成25年2月22日	高松支部	

(3) 講師の派遣（本部）

関係機関との連携の一環として、平成24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等に講師を派遣した。

研修会名	平成24年度交通事故相談員中央研修会
主催者	内閣府政策統括官主催
開催期間	平成24年6月6日～6月8日
派遣講師	当センター本部相談担当弁護士4名
講義主題項目	・「積極損害」・「時効及び原因競合」・「物損事故」 ・「好意同乗及び損益相殺」

(4) 事業に関するその他会議の開催

①企画委員会

企画委員会は、本部及び支部審査員の中から選任された11名の委員で構成され、理事長の諮問事項、法人の組織や中長期的運営及び事業内容等についての重要事項について検討する。

定例的な審議事項としては、全国審査員・嘱託弁護士合同会議の協議議題の選定及び会議の運営全般に関する事項を検討し決定するとともに、会議終了後に議題の要約版の編集確認作業を行なっている。

平成24年度の事業計画においては、委員会運営の活性化を図ることと定めたが、定例的事項の他に、当センターが平成26年に創立40周年を迎えることを踏まえて、理事会において記念論文集の発刊を行なうことを決定したことから、企画委員会メンバーより編集委員を選定し、創立40周年記念論文集編集委員会を立ち上げて、具体的な作業に入った。

平成24年度の委員会開催は下表のとおりである。

回数	開催日	議題
第87回	平成24年7月26日	・第68回全国合同会議協議議題の選定及び運営全般について ・第67回全国合同会議協議議題の要約版について

第88回	平成24年8月30日	<ul style="list-style-type: none"> ・第68回全国合同会議協議議題及び運営全般（決定）について ・第67回全国合同会議協議議題の要約版（確認）について
第89回	平成24年12月27日	<ul style="list-style-type: none"> ・第69回全国合同会議協議議題の選定及び運営全般について ・第68回全国合同会議協議議題の要約版について ・創立40周年記念論文集の発刊について
第90回	平成25年2月2日	<ul style="list-style-type: none"> ・第69回全国合同会議協議議題及び運営全般（決定）について ・第68回全国合同会議協議議題の要約版（確認）について ・創立40周年記念論文集の発刊について

②訴訟移行審査委員会

当センターの和解斡旋にかかわる係属中の事案について、相手方の保険会社等から訴訟移行の要請が出された場合には、その要請の可否を、本部に設置された訴訟移行審査委員会で審議決定する。本委員会は本部審査員の中から選任された5名の委員で構成される。

平成24年度は月に2回のペースで開催しており、年度中に24回開催された。

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なうことを目的として、苦情等の内容を調査検討し、対応内容を審議決定する苦情処理委員会を本部・支部・相談室別に設置している。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、更に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なう中央委員会を設置しており、そこで対応内容の決定とともに、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。

平成24年度中には、苦情処理委員会設置規定に基づく苦情申立はなかったが、日常業務における苦情・要望等については適切に対応した。

3. 調査研究活動

平成24年度の事業計画では、従来行なっている判例及び裁定例検索システム等の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た。

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、その他の資料等を参考に行なっている。

(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な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新判例検索システム

主要地方裁判所の交通事故（自動車事故）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。

平成24年度は、567件を入力した。平成24年度までにデータベース化した件数は累計13,400件に上る。

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。

平成24年度は、平成23年度裁定分の220件を入力した。平成24年度までにデータベース化した件数は累計3,332件に上る。

(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。

平成24年度は、平成23年度の裁定のうち、90事例を収録した第30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のデータベース化及び上記（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、平成24年度は次のとおり活動を行なった。

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・要旨作成等の編集を行なう委員会であり、学識経験者及び当センター審査員の6名が就任している。

原則として毎週定期的で開催しており、平成24年度は50回開催した。

②裁定例集専門委員会

交通事故裁定例集の編集を行なう委員会であり、学識経験者及び当センター審査員の3名が就任している。

平成24年度は10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（人身傷害補償保険等）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なった。

4. 利用促進策の推進（広報活動）

(1) 各種広報媒体

平成24年度の事業計画においては、広報媒体の充実を図り、当センターを安心して利用してもらえるような広報活動・利用促進策を推進すると定めているが、当年度から公益財団法人に移行したことを踏まえ、前年度より内容を全面的に見直し、ホームページ及び利用案内パンフレット等を更新した。

次に掲げる広報媒体を活用して当センターの事業及び利用方法等について周知するとともに、利用者にわかりやすい内容とするよう更なる改善を行なった。

なお、当センターでは、相談受付時にどのような手段で当センターを知ったか確認する媒体調査（広告・紹介）を実施しており、その結果を毎年度に集計分析するとともに広報活動に活用している。広告では、インターネットで知った割合が圧倒的に多いため、法人のホームページに利用に必要な情報を全て記載し、見てわかりやすい構成とするよう修正を重ねている。

①「ご利用のご案内」（パンフレット）

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等を案内するパンフレットであり、関係機関の窓口にも設置・配付を依頼している。（平成24年4月1日改訂）

②「利用規定」

当センターの法律相談、和解斡旋及び審査手続を利用するにあたり、利用者にとっておいていただきたいことや守っていただくこと及び個人情報の取扱いについて定めた規定であり、当センターの利用申込者に配付するとともに法人のホームページで公開している。（平成24年4月1日改訂）

③ホームページ（含：携帯サイト）

上記①及び②の内容に加え、当センターの法人に関する諸情報のほか、法律相談、和解斡旋及び審査の利用方法について、図解を用いて詳細に記載している。準備書類・利用上の注意事項等の詳細もあわせて記載し、当センターの制度について知り、スムーズに申込み利用できるような記載に努めた。

また、公益財団法人の電子公告の方法として、情報公開ページを設けている。

（平成24年4月1日全面改正。以後、法人情報の変更の都度、変更修正を実施。）

④「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

機関等に配付している。平成24年度は「事業の概要2012」を発行した。

(2) その他

本部・支部・相談室において、広報に関して、関係機関と冊子・しおり等の利用案内への当センターの情報掲載や利用案内パンフレットの配布、ホームページ相互のリンク等について連携を図るとともに、取材申込・新聞等への掲載依頼に対しては個別に対応した。

5. ADR関連への対応

ADR促進法の施行に伴う認証取得の問題については、当センターの事業の特色及び社会的役割を最大限生かすことを考慮して検討していく方針であり、他団体等の認証取得状況を把握している。

金融商品取引法の改正に伴う金融ADR制度導入に伴う諸問題については、平成24年度は当センターの事業と関係する金融ADRと業務懇談を実施し、諸課題について情報交換して連携を図った。

6. 事務所の移転

(1) 本部事務所の移転

平成24年度の事業計画に基づき、業務運営の合理化の一環として、平成24年6月末に本部事務所（東京都新宿区）を移転し、同年7月より新事務所（新宿モノリスビル25階）での業務を開始した。本件については、平成24年度予算に計上しており、前年度より準備を進めていた。

移転により家賃経費支出が減少し、中長期的に運営経費の削減が見込まれている。

(2) 仙台支部事務所の移転

平成23年3月11日に発生した東日本大震災の発生により、仙台支部事務所も破損があり、震災対策及び利用者の安全確保の観点から事務所の移転を検討してきたが、安全対策と同時に中長期的に家賃経費の削減が見込まれる物件が見つかったことから、平成24年度中に先方との条件交渉を行なった。

平成24年10月12日に開催した第2回理事会において、正式に仙台支部事務所移転について承認されたため、賃貸借契約を締結した。以降、移転業者の選定及び選定先業者との調整・諸準備を進め、平成25年4月末に新事務所に移転することとなった。

Ⅲ. 管理部門

1. 許認可に関する事項、行政庁手続き及び登記等

(1) 公益財団法人への移行

平成24年3月21日付で内閣総理大臣から公益認定書の交付を受けたため、平成24年4月1日付で主たる事務所及び従たる事務所において公益財団法人交通事故紛争処理センターの設立の登記を行ない、同年4月20日付で行政庁が認定を公示した。

(2) その他登記関係

①役員変更

平成24年6月8日付で理事1名が退任し、同日付で新たに理事3名が就任したため、主たる事務所において役員変更登記を行ない、行政庁に変更届出を提出した。

②事務所移転

平成24年7月1日に本部事務所（東京都新宿区）が移転したので、主たる事務所の所在地変更登記を行ない、行政庁に変更届出を提出した。

2. 評議員会・理事会

(1) 評議員会

第1回評議員会	平成24年6月8日開催	新宿住友ビル47階会議室
決議事項 (議案)	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	平成23年度事業報告の承認の件
	第4号議案	平成23年度計算書類（貸借対照表、正味財産増減計算書及び収支計算書）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
	第6号議案	役員及び評議員の報酬等並びに費用に関する規程（案）の承認の件
報告事項	評議員選定委員会について	
	本部事務所移転の件について	
	平成23年度末取扱事案分類について	

(2) 理事会

①第1回理事会	平成24年5月23日開催	当センター本部会議室（新宿住友ビル44階）
決議事項	第1号議案	平成23年度事業報告の承認の件

(議案)	第2号議案	平成23年度計算書類（貸借対照表、正味財産増減計算書及び収支計算書）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	審査員及び支部長選任の件
	第5号議案	評議員選定委員会運営細則（案）の承認及び評議員選定委員会委員の選出の件
	第6号議案	本部事務所移転の件
報告事項		平成23年度取扱事案分類について
②第2回理事会		平成24年10月12日開催 ホテル日航福岡（福岡市）
決議事項	第1号議案	仙台事務所移転の件
(議案)	第2号議案	創立40周年記念事業の件
	第3号議案	顧問委嘱の件
報告事項		裁定例集データの活用について
		平成24年8月末相談取扱事案集計について
③第3回理事会		平成25年3月7日開催 当センター本部会議室（新宿モノリスビル25階）
決議事項	第1号議案	審査員及び支部長選任の件
(議案)	第2号議案	平成25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	法人関係諸規程の改正の件
	第4号議案	仙台支部事務所移転の件
	第5号議案	顧問の選任の件
報告事項		業務執行状況（平成25年1月末相談取扱事案分類集計について 他）
		創立40周年記念論文集について

3. 役員等に関する事項

平成25年3月31日現在の評議員及び役員は次のとおりである。

(1) 評議員

氏名	現職等
小谷 宏 三	平成国際大学名誉教授
野村 豊 弘	学習院大学法学部教授
角 紀代恵	立教大学法学部教授
内田 文 夫	一般財団法人日本交通安全教育普及協会 理事長
奥村 萬壽雄	財団法人全日本交通安全協会 理事長 (注)所属法人は4月より一般財団法人へ移行
久米 正 一	一般社団法人日本自動車連盟 専務理事
田山 泰 之	損害保険料率算出機構 前副理事長

栗山泰史	一般社団法人日本損害保険協会 常務理事
阿部道郎	全国労働者共済生活協同組合連合会 常務理事
大川真郎	日本司法支援センター 理事
小沼清敬	公益財団法人日弁連交通事故相談センター 専任副会長
長谷川武弘	弁護士
元木徹	弁護士
伊藤皓	弁護士
小林俊明	弁護士
前川渡	弁護士
加藤厚	弁護士
斉藤宏信	弁護士
五十川直行	九州大学大学院法学研究院教授
高橋弘	広島大学特任教授
平井満	弁護士
川崎達夫	弁護士
村松敦子	弁護士

注1：評議員は全員非常勤である。

注2：評議員の任期は、公益財団法人移行日の平成24年4月1日から平成28年6月に開催する定時評議員会の終結の時までとなる。

注3：評議員現在数は23名であり、平成24年度中の異動はなかった。

(2) 役員

役職	氏名	現職等
理事長	新美育文	明治大学法学部教授・弁護士
理事	田中康久	元仙台高等裁判所長官・弁護士
理事	浦川道太郎	早稲田大学法学学術院教授・弁護士
理事	早川眞一郎	東京大学大学院総合文化研究科教授
理事	原田和徳	元仙台高等裁判所長官・弁護士
理事	伊礼勇吉	弁護士
理事	小川宏嗣	弁護士
理事	水谷高司	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	伊藤誠一	札幌支部長・弁護士
理事	川副正敏	福岡支部長・弁護士
理事	福永宏	広島支部長・弁護士

理事	松山恒昭	大阪支部長・弁護士
理事	宮寄浩二	高松支部長・弁護士
理事	荒井純哉	仙台支部長・弁護士
常務理事	江口徹治	常勤・本部事務局長
監事	吉川正幸	公認会計士
監事	小山田純一	弁護士

注1：理事及び監事の任期は、公益財団法人移行日の平成24年4月1日から、理事は平成26年6月に開催する定時評議員会の終結の時まで、監事の任期は平成27年6月に開催する定時評議員会の終結の時までとなる。

注2：平成25年3月31日現在の理事は16名、監事は2名である。

注3：平成24年度中の異動について

平成24年6月8日付にて理事の佐藤武彦氏が辞任し、同日付で理事に原田和徳氏、宮寄浩二氏、荒井純哉氏の3名が就任した。

(3) 顧問の選任について

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を選任した。

任期は平成24年4月1日から平成25年3月31日までの1年間とする。

4. 事務局に関する事項

(1) 事務局職員の状況

平成25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	計
職員数	16	4	3	4	3	5	3	3	4	2	47

注1：上記の職員数には常勤の理事（常務理事）は含まない。

注2：上記の職員数には嘱託職員を含む。

注3：平成24年度中の異動について

①本部は、総務部長が平成24年5月1日付で交代した。（新任者は同日付で採用し、前任者は7月31日付で退職した。）

また、事務局付部長1名を平成24年7月1日付で業務部付部長に異動し、事業体制の強化を図った。

②さいたま相談室は派遣要員1名を雇用していたが、平成24年12月より一般嘱託職員の雇用としたため、職員数としては1名増員となった。

③事務局職員には上記の他に派遣要員として、金沢相談室に1名配置している。

(2) 事務局長等会議の開催

全国の事務局責任者等が参集し、各事務局の連携と強化を深め、業務の改善を図ることを目的として、事業計画に沿って次の会議を開催した。

会議名	平成24年度事務局長等会議
開催日	平成24年7月20日
出席者	本部事務局長、本部部室長、支部事務局長及び相談室事務長の合計17名
主な内容	・本部、支部及び相談室の業務に関する検討課題の討議 ・各支部及び各相談室の平成24年度事業計画の報告及び提案事項に関する討議 ・本部事務局長及び各部室からの連絡事項

5. 内部管理体制の整備状況

(1) 新定款等の施行

平成24年4月1日の公益財団法人への移行に伴い、移行日付で定款をはじめ「評議員会運営規則」、「理事会運営規則」及び「理事の職務権限規程」など新制度に対応した各種規程が施行され、既存の諸規程についても、改めて新法人として移行日付で施行もしくは移行に伴う法人名・機関設計等の変更に対応するために必要な一部改正が施行された。

(2) 諸規程の見直し

公益財団法人に移行したことを踏まえ、内容的にも見直しが必要な既存の規程について順次見直し作業を行ない、改正手続きを取った。

平成24年度中に作業した規程（細則及び通知類を含む）は、次のとおり。

①平成24年度中に理事会で機関決定し、平成25年4月1日付で施行する規程

・「組織規程」 ・「事務局事務処理規程」 ・「会計規程」 ・「資金運用規程」（新設）

②平成25年度に機関決定し、施行する予定の規程

・「就業規則」等の職員関係規程一式

(3) その他内部管理事項

①電子情報セキュリティ対策

特に電子情報の情報漏洩防止対策として、情報・システムに関わるセキュリティを強化した。

同時に、各事務局の職員、相談担当弁護士及び審査員に向けて情報漏洩防止及び

パソコン・電子メール・情報媒体等の取扱いについて定めたマニュアルを見直し、周知徹底を図った。

②災害時危機対応策

大規模災害発生時の対策として、従来より当センターの指針を取りまとめているが、それを更に具体化して危機管理対応を浸透させるため「大地震発生時行動マニュアル」を作成して、全国の各事務局職員に配付し周知徹底を図った。また、各事務所の防災用品を見直し補充した。

以 上