

# 事業の概要 2022

The Japan Center for Settlement of Traffic Accident Disputes

公益財団法人

交通事故紛争処理センター

# センターの事業

- 交通事故（自動車事故）に関する紛争解決のための無償の法律相談、和解斡旋、審査
- 中立・公正な立場で、弁護士の面談による和解斡旋
- 更なる紛争解決を図る、審査会（審査員は、法律学者、元裁判官、弁護士）の審査・裁定
- 交通事故（自動車事故）による損害賠償に関する調査研究等

**中立 公正 無料**

**自動車事故の被害にあわれ  
示談をめぐる損害賠償の問題で  
お困りの方へ**

- センターは、被害者ご本人が賠償問題の法律知識がなくても交渉に不慣れでも安心してご利用いただける公益財団法人です。
- センターの弁護士が、被害者ご本人と相手方の保険会社等<sup>※</sup>との間で中立公正な立場に立って和解あっ旋を行います。センターの弁護士費用は一切かかりません。  
※保険会社等とは、内外の損害保険会社、JA共済連、全労済、交協連、全自共、日火連をいいます。
- 利用の予約は電話でお願いします。（電話番号は下記のとおりです）  
なお、電話での相談は受けておりません。

東京本部 ☎03-3346-1756	高松支部 ☎087-822-5005
札幌支部 ☎011-281-3241	福岡支部 ☎092-721-0881
仙台支部 ☎022-263-7231	さいたま相談室 ☎048-650-5271
名古屋支部 ☎052-581-9491	金沢相談室 ☎076-234-6650
大阪支部 ☎06-6227-0277	静岡相談室 ☎054-255-5528
広島支部 ☎082-249-5421	

予約の受付は、●受付時間 平日 月曜日～金曜日（祝祭日と12月29日～1月3日を除く）  
午前9時～午後5時（正午～午後1時を除く）

お申し込みは、被害者ご本人の住所地または事故地に対応するセンターです。  
詳しくは電話でお問合せいただくか、ホームページでご確認ください。 <http://www.jcstad.or.jp/>

**公益財団法人 交通事故紛争処理センター**

ポスター

ご利用のご案内

中立公正な立場の弁護士による  
交通事故賠償の紛争解決

**中立 公正 無料**

交通事故紛争処理センターは、自動車事故にあわれた方が損害賠償の問題でお困りのときに、中立公正な立場で、迅速に当事者間の紛争解決のお手伝いをする公益財団法人です。センターの弁護士費用は無料ですので、安心してご利用ください。全国11か所の拠点で活動しています。

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 検索  
<https://www.jcstad.or.jp/>

リーフレット

**中立 公正 無料**

**自動車事故の被害にあわれ、  
示談をめぐる損害賠償の問題でお困りの方へ**

- 被害者ご本人が賠償問題の法律知識がなくても、交渉に不慣れでも安心です
- センターの弁護士が中立公正な立場で当事者間の紛争解決のお手伝いをします。センターの弁護士費用は一切かかりません
- 予約は電話でお願いします（電話番号は裏面参照）

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

PRカード（名刺サイズ）

## ごあいさつ

公益財団法人交通事故紛争処理センターは、1974年2月に、交通事故裁定委員会を前身として発足し、以来、先導的なADR機関として、交通事故被害者の中立・公正かつ迅速な救済を図るため、自動車事故による損害賠償に関する法律相談、和解斡旋及び審査業務を無償で行ってまいりました。

発足以来、当センターが昨年度までに受付けた相談取扱件数（新受件数）は、累計で約25万4千件に上り、その内、約17万6千件について示談が成立しました。最近のデータでは、和解斡旋等により終結した事案における示談成立の割合は約90%になっています。

なお、新型コロナウイルス感染拡大の防止の対応のため、和解斡旋については、地域の実状に応じ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事案もあることから、取扱件数に影響が見られました。デジタル技術の進展を踏まえ、Web会議システムの利用や、業務全般の標準化とシステムの活用を進める等、当センターを取りまく状況の変化への対応が必要と感じています。

近年、自動車の運転支援装置の普及が進んでいることなどもあり、全国の自動車事故は、発生件数、負傷者数ともに減少し、当センターの新規受付件数も減少傾向にあります。自動車事故によって未だに多くの方が死傷されており、その被害実態には依然として厳しい状況が見られます。また、高齢社会の到来や家族構成の変化、労働環境の変化などの社会経済の構造変容も相俟って、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、今なお高いものがあると考えております。

このような状況を踏まえ、当センターは、和解斡旋を希望する利用者の実際のニーズに迅速に応えるよう努めるとともに、業務運営全般について常に見直しを図りながら、利用しやすく質の高いサービスの提供に努めております。

2012年4月に公益財団法人に移行後は、自動車事故に関する紛争解決業務を公益目的事業と位置付けて、積極的な推進を図り、相談窓口の拡充及び利便性の向上や広報活動の強化に取り組んでおります。

また、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、安心して利用できるように情報発信に努め、随時、ホームページや広報ツールを見直すとともに、引き続き、地方自治体や各地の交通事故相談所との連携強化を図ってまいりました。

当センターでは、公益法人としての社会的責任を常に自覚するとともに、ADR機関として引き続き重要な役割を果たし、裁判例等を参考に、公益目的事業である自動車事故に関する紛争の和解斡旋及び審査業務を通じて、交通事故被害者のための中立・公正かつ迅速な救済を図っていくことにより、なお一層公共の福祉の増進に寄与することができるように努めてまいりますので、皆様の更なるご指導、ご支援を賜りますようお願い申し上げます。

2022年8月  
理事長 新美 育文  
(明治大学名誉教授)



# 目 次

## ●センターの概要

- 1. 設立の趣旨と経緯 ..... 5
- 2. 法人の性格等 ..... 5
- 3. センターのあゆみ ..... 6

## ●相談業務と事業活動の状況

- 1. センターの相談業務の特徴 ..... 7
  - ①電話予約（申込み） ..... 7
  - ②法律相談、和解斡旋 ..... 7
  - ③審査会の審査（裁定） ..... 8
- 2. 事業活動の状況 ..... 8
  - ①法律相談、和解斡旋 ..... 8
    - 1 法律相談、和解斡旋の申込状況 ..... 9
    - 2 本部、支部及び相談室における相談件数の状況 ..... 10
    - 3 2021 年度の新受付数の内訳 ..... 10
    - 4 相談事案の処理結果の状況 ..... 12
  - ②審査 ..... 13
  - ③相談事案業務の合理化等の推進 ..... 14
- 3. 調査研究活動 ..... 14
- 4. その他の事業活動 ..... 15
- 5. 利用者の声（アンケート調査） ..... 16

## ●センターの組織 ..... 17

## ●評議員及び役員 ..... 18

## ●財務状況（2021 年度決算ベース） ..... 19

## ●センター利用規定 ..... 20

## ●個人情報保護への取組み方針 ..... 25

## ●法律相談、和解斡旋、審査の流れ ..... 27



# センターの概要

## 1 設立の趣旨と経緯

交通事故は大きな社会問題になっています。交通事故の発生件数、死者数、負傷者数とも少なくなつたとはいえ年間約 2 千 600 人の方が亡くなり、約 36 万 2 千人の方がケガをされているのが現状です。

交通事故の被害者は、自動車損害賠償責任保険を始めとする各種の保険制度により、一定の補償を受けることができます。しかし、数多くの被害者の方々は、交通事故の賠償問題や保険についての知識がなかったり、交渉に不慣れだったりするため、示談をめぐる損害賠償の問題で和解の交渉がスムーズに運べないことや妥当な賠償額が得られないこともあります。

交通事故の賠償問題の解決には、裁判所を利用することが確実な方法ですが、訴訟は手続が煩雑

であり長期にわたるとか、費用がかかるのではないかとということで、利用されにくいようです。

このような状況に対応するため、交通事故紛争処理センターは、従来の相談機能を一歩進めて、和解斡旋機能を持つ「交通事故裁定委員会」として 1974 年に発足しました。その後、1978 年には組織を拡充し、中立公正の立場を強化するため、総理府（現在の内閣府）所管の「財団法人交通事故紛争処理センター」へと発展し、さらに、2012 年 4 月 1 日には、財団法人から公益財団法人へ移行しています。

交通事故関係者の利益の公正な保護を図るため、交通事故に関する紛争の適正な処理と公共の福祉を目的に、全国に 11 カ所の拠点をもって活動しています。

## 2 法人の性格等

### 1 公益法人制度改革関連法（公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律等）に基づく公益財団法人(公益法人)

### 2 設立年月日

※ 1978 年 3 月 15 日に、総理府（現在の内閣府）の許可により、民法第 34 条の規定に基づく財団法人として設立  
※ 新公益法人制度の施行に伴い、内閣総理大臣から公益財団法人として認定を受け、2012 年 4 月 1 日に公益財団法人交通事故紛争処理センターに移行

### 3 事務所の所在地（詳細：裏表紙の所在地一覧）

(本部) 東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モノリスビル 25 階  
(支部) 札幌、仙台、名古屋、大阪、広島、高松、福岡  
(相談室) さいたま、金沢、静岡

### 4 基本財産は、3,000万円

### 5 運営財源は、内外の損害保険会社、JA 共済連、こくみん共済 coop、交協連、全自共、日火連（以下「保険会社等」といいます。P7※参照）から拠出されています。

### 6 役職員数（2022年8月1日現在）

※ 評議員は 19 名  
※ 役員は理事長の他、理事 15 名、監事 2 名  
※ 審査員は 45 名、嘱託弁護士は 176 名  
※ 職員は 54 名

### 3 センターのあゆみ

1974年	1月16日	交通事故中央裁定委員会事務所開設〔東京都新宿区〕	
	2月27日	業務開始	
1975年	2月10日	名古屋地方裁定委員会事務所開設〔名古屋市中村区〕	
		1978年に名古屋支部に改組	
1978年	3月15日	財団法人交通事故紛争処理センター設立〔許可官庁:総理府（現在の内閣府）〕 本部事務所・・・1981年7月新宿区新宿センタービルに移転 1999年5月同区の新宿住友ビルに移転 2012年7月同区の新宿モノリスビルに移転	
	3月23日	札幌支部開設〔札幌市中央区〕 2006年7月に同区の札幌弁護士会館に移転	
	12月16日	福岡支部開設〔福岡市中央区〕	
	1979年	5月25日	広島支部開設〔広島市中区〕 1999年1月に同区の現NREG広島立町ビルに移転
		10月4日	大阪支部開設〔大阪市中央区〕 2001年2月に同区の小寺プラザビルに移転
1980年	6月13日	高松支部開設〔高松市丸の内〕 2003年3月に同市の丸の内の香川県弁護士会館に移転	
	11月10日	仙台支部開設〔仙台市青葉区〕 2013年5月に同区の仙台第一生命タワービルディングに移転	
1982年	10月1日	自動車事故物損関係賠償の相談事案の取扱い開始	
2001年	10月1日	さいたま相談室開設〔さいたま市大宮区〕 2017年11月に同区の大宮下町1丁目ビルに移転	
	11月1日	金沢相談室開設〔金沢市本町〕（2018年7月に増床）	
2012年	4月1日	公益財団法人へ移行	
2015年	10月1日	静岡相談室開設〔静岡市葵区〕	

# 相談業務と事業活動の状況

## 1 センターの相談業務の特徴

設立以来、組織の整備・充実が進められ、現在では本部（新宿）のほか、札幌、仙台、名古屋、大阪、広島、高松、福岡に支部があり、さいたま、金沢、静岡に相談室が置かれ、交通事故（自動車事

故）に関わる損害賠償等の紛争の迅速な解決を目的に、中立公正な立場から、和解斡旋を中心として、相談担当弁護士等による無償の法律相談、和解斡旋及び審査業務を行っています。

「法律相談、和解斡旋、審査の流れ」についてはP27参照

### ① 電話予約（申込み）

申立人（自動車事故の被害者）は、和解斡旋を前提として、先ず電話で予約の申込みを行った上で、予約した相談日に当センターに出向き、相談担当弁護士に直接相談します。なお、当センターでは電話での相談は行っていません。

利用に際しては、申立人が知っておいていただきたいことや守っていただくことを定めた「センター利用規定」（P 20～24参照）を必ずお読みいただき、利用規定を遵守することを前提に利用申込書を提出していただいています。

### ② 法律相談、和解斡旋

相談時間は、1回について1時間程度を目安にしています。法律相談（注）では、相談担当弁護士が面談して、紛争解決の相談・質問について問題点を整理したり、助言を行います。

（注）当センターでは、和解斡旋を前提にした事案を受け付けていますので、法律相談だけを受け付けることはありません。このため、初回の法律相談だけで終了することはほとんどなく、申立人は原則和解斡旋を要請します。なお、ここでいう法律相談は、一般的な相談ではありません。

申立人が和解斡旋を相談担当弁護士に要請した場合は、当センターから相手方又は相手方保険会社等に来所を要請し、当事者の出席を得て、和解斡旋に入ります。なお、保険会社等は当センターでの和解斡旋の場に出席することになっていません。法律相談、和解斡旋の場には、事故の被害者本人又は代理人及び相談担当弁護士が認めた方が出席できます。

損害賠償の関係資料が調うと、相談担当弁護士から斡旋案が示されます。和解が成立するケースでは、人身事故の場合は通常3～4回の出席で、また、物損事故の場合は通常2回程度の出席で和解が成立しています。

和解斡旋は、裁判所の判例、センターでの裁定

例・合同会議の検討結果等を参考に行います。和解斡旋によって合意に至った場合は、相談担当弁護士の立会いのもとで、示談書又は免責証書を作成し、それに基づいて、保険会社等において賠償金支払手続が行われます。

相談担当弁護士が和解斡旋は不調と判断した場合、当事者のいずれか一方は、審査を受けることを申し立てることができます。この間に保険会社等からセンターに対し訴訟移行の要請が出された場合には、和解斡旋手続を中断し、訴訟移行の可否について、センターの訴訟移行審査委員会で審議決定します。例えば、事故状況を明らかにする資料がなかったり、事故とケガの相当因果関係を明らかにする十分な資料がない場合など、訴訟で解決を図ることが相当であるとセンターが判断した場合には、センターでの取扱いは終了します。一方、保険会社等は速やかに訴訟提起することになります。

※「保険会社等」とは、日本損害保険協会もしくは外国損害保険協会に加盟する保険会社、全国共済農業協同組合連合会（JA共済連）、全国労働者共済生活協同組合連合会（こくみん共済coop）、全国トラック交通共済協同組合連合会（交協連）、全国自動車共済協同組合連合会（全自共）又は全日本火災共済協同組合連合会（日火連）をいいます。

### ③ 審査会の審査（裁定）

和解斡旋が不調になり、審査会に申し立てられた事案については、事前に相談担当弁護士が審査会に対して、関係書類と共に争点、当事者双方の主張を説明し、審査事案として受理された場合に審査期日が決められます。

審査会は、法律学者、元裁判官、経験豊富な弁護士による3名の審査員の合議によって、審査を行います。審査会には当事者双方、又は代理人弁護士及び審査会が認めた方だけが出席できます。

審査会の審査では、審査員が、争点について当事者双方に説明を求め、双方の意見を聴いた上で審査を行い、裁定が行われます。

裁定に対して、損害賠償請求権者である申立人は同意又は不同意を当センターに回答し、申立人の同意が得られれば和解が成立し、不同意の場合にはセンターでの取扱いは終了します。

申立人が裁定に同意した場合、相手方の保険会社等は、センターの審査会の審査結果を尊重することになっていきますので、裁定内容に基づき、相談担当弁護士が示談書又は免責証書を作成し、それに基づいて、保険会社等において賠償金支払手続が行われます。

## 2 事業活動の状況

当センター設立当初の1974年度における相談件数は、新たに受け付けた相談件数（以下「新受件数」という。）が658件、これらの相談者が初回を除く2回目以降来訪した延べ相談件数（以下「再来件数」という。）は990件でした。以来、交通事故件数の増加と共に相談件数も毎年増加を続けてきました。

一方、相談待ち日数も長期化しましたので、和解斡旋手続が開始できる利用者のニーズに迅速に

対応するため、受付段階での説明を重視したことから、新受件数は2004年度において初めて前年度を下回りましたが、2006年度から増加傾向に転じ、特に2009年度は前年度比10%を超える大幅な増加がありました。その反動もあり、2010年度は微増、2011年度以降は若干の減少が続き、2014年度は僅かに増加しましたが、2015年度以降は減少傾向が続いています。

(図1)

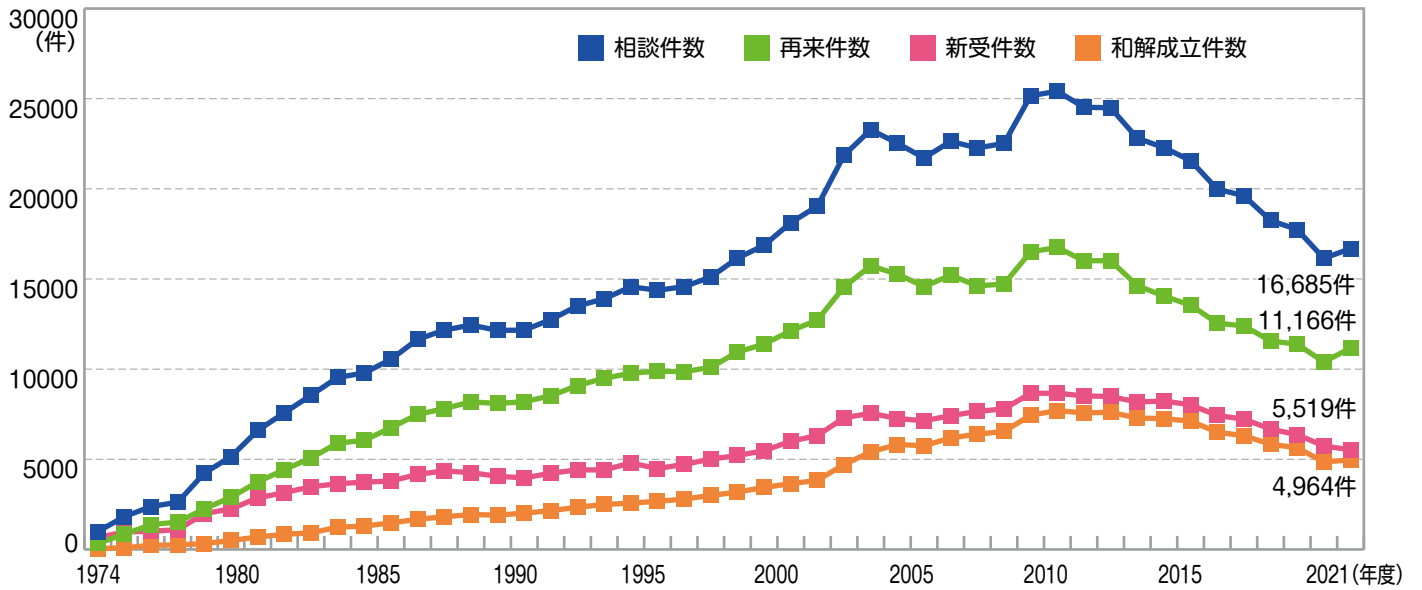
### ① 法律相談、和解斡旋

当センターは、自動車事故の被害者からの申込みを受けて、自動車事故に関わる損害賠償等の紛争の迅速な解決を図ることを目的に、中立公正な立場から、相手方との和解斡旋を中心として、相談担当弁護士による無償の法律相談、和解斡旋を行っています。

センター発足以降の相談件数等の推移は、図1のとおりです。これまでの48年間において、約25万4千件（新規の相談件数）の法律相談、和解斡旋の申込みを受け付け、このうち、約17万6千件について和解が成立しています。



図1 相談件数（新受件数、再来件数）等の推移



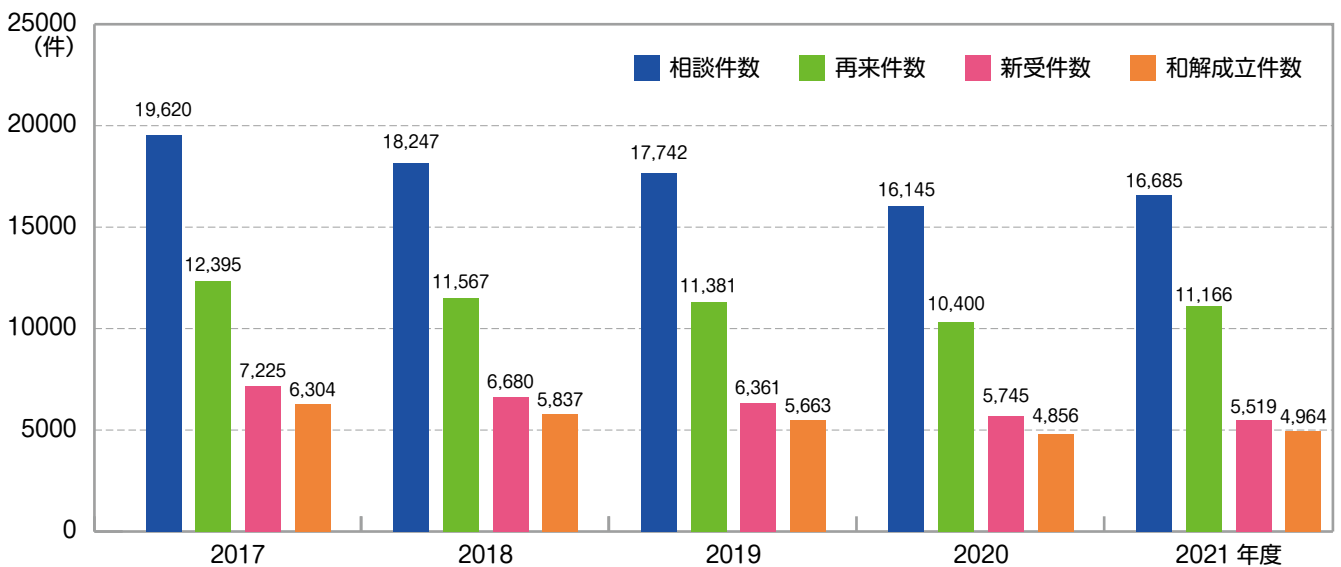
### 1 法律相談、和解斡旋の申込状況

2021年度において、自動車事故の被害者から相談の申込みを受け、和解斡旋事案等として処理を行った新受件数は5,519件（前年度より226件の減）、再来件数は11,166件（前年度より766件の増）、新受件数と再来件数を合わせた相談件

数は16,685件（前年度より540件の増）となっています。

また、和解成立件数は4,964件（前年度より108件の増）となっています。（図2）

図2 最近の5年間の相談件数の推移

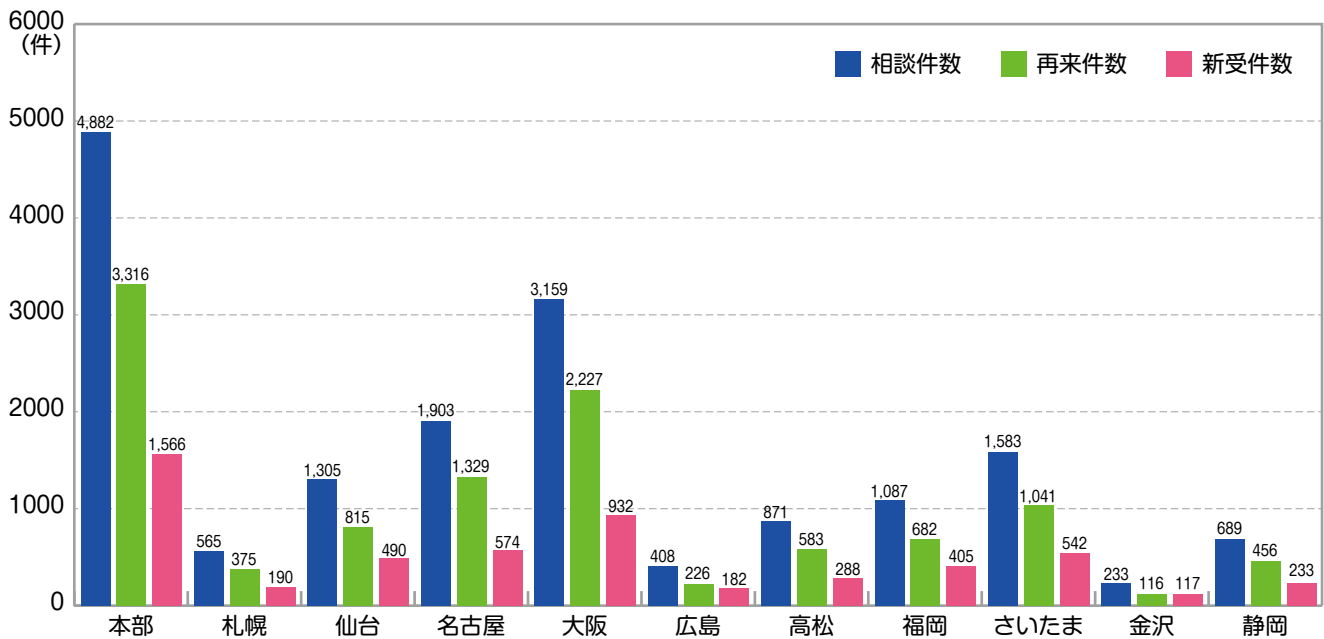


## 2 本部、支部及び相談室における相談件数の状況

当センターでは、東京所在の本部以外に、札幌、仙台、名古屋、大阪、広島、高松及び福岡（いずれも高等裁判所所在地）に支部を置くほか、さいたま、金沢及び静岡に相談室を置いて、合計11か所に相談窓口を開設しています。これらの相談

窓口における2021年度の新受件数の状況をみると、大都市圏にある本部（含さいたま）、名古屋、大阪及び福岡支部合計で全体の72.8%を占めています。（図3）

図3 本部、支部等における相談件数の状況（2021年度）



## 3 2021年度の新受件数の内訳

### ア. 新受件数の状況（人身事故、物損事故区分）

2021年度の新受件数5,519件の内訳をみると、人身事故に係るものが4,222件（76.5%）、

物損事故に係るものが1,297件（23.5%）となっています。（表1）

表1 新受件数の状況（2021年度）

（単位：件、%）

区分	本部	札幌	仙台	名古屋	大阪	広島	高松	福岡	さいたま	金沢	静岡	計
新受件数	1,566	190	490	574	932	182	288	405	542	117	233	5,519
内、人身	1,208	141	351	398	713	150	226	327	460	77	171	4,222
(比率)	(77.1)	(74.2)	(71.6)	(69.3)	(76.5)	(82.4)	(78.5)	(80.7)	(84.9)	(65.8)	(73.4)	(76.5)
内、物損	358	49	139	176	219	32	62	78	82	40	62	1,297
(比率)	(22.9)	(25.8)	(28.4)	(30.7)	(23.5)	(17.6)	(21.5)	(19.3)	(15.1)	(34.2)	(26.6)	(23.5)

## イ. 和解斡旋等の相談内容状況

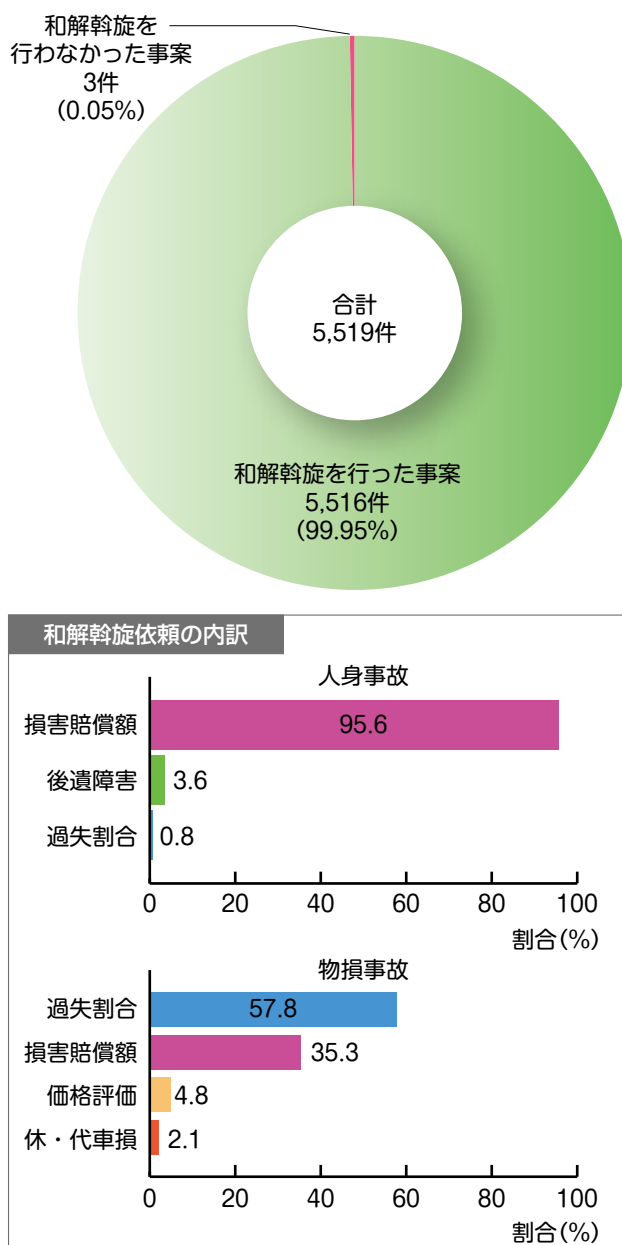
次に、新規の来訪者が当センターに求めてきた5,519件の相談内容についてみると、当センターは、和解斡旋を前提としているため、和解斡旋を行った事案が5,516件（99.95%）を占め、結果として和解斡旋を行わなかった事案が3件（0.05%）という状況になっています。

和解斡旋を行った事案について、人身事故及び物損事故の別で争点の内訳をみると、人身事故の場合では、損害賠償額に関するものが95.6%、

次いで後遺障害に関するものが3.6%、過失割合に関するものが0.8%という状況になっています。

また、物損事故の場合では、過失割合に関するものが57.8%、損害賠償額に関するものが35.3%、価格評価に関するものが4.8%、休車・代車損に関するものが2.1%という状況になっています。（図4）

図4 申込の相談内容（2021年度）



ウ. 和解成立に至るまでの来訪回数

2021年度における和解成立件数は4,964件であり、これらについて、和解成立までに申立人が当センターに来訪した回数とその件数は、次表に示すとおり、1回から3回までの件数は3,289件

であり、3回までの来訪により約66.3%、5回までの来訪では約89.1%が和解成立に至っています。また、最近の5年間の推移を見ると、和解成立の迅速化の傾向は安定的になっています。(表2)

表2 和解成立に至るまでの来訪回数（最近の5年間）

来訪回数	件数（件数下の（）内は累計割合）				
	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度
1回	545 (8.6%)	514 (8.8%)	522 (9.2%)	466 (9.6%)	415 (8.4%)
2回	2,848 (45.2%)	2,604 (44.6%)	2,588 (45.7%)	2,071 (42.6%)	1,953 (39.3%)
3回	4,659 (73.9%)	4,284 (73.4%)	4,175 (73.7%)	3,433 (70.7%)	3,289 (66.3%)
4回	5,417 (85.9%)	5,033 (86.2%)	4,891 (86.4%)	4,131 (85.1%)	4,033 (81.2%)
5回	5,840 (92.6%)	5,415 (92.8%)	5,246 (92.6%)	4,492 (92.5%)	4,424 (89.1%)
6回	6,052 (96.0%)	5,627 (96.4%)	5,461 (96.4%)	4,690 (96.6%)	4,663 (93.9%)
7回以上	6,304 (100%)	5,837 (100%)	5,663 (100%)	4,856 (100%)	4,964 (100%)

注：上表中の「件数」及び「割合」は、各年度内での累計件数・累計割合である。

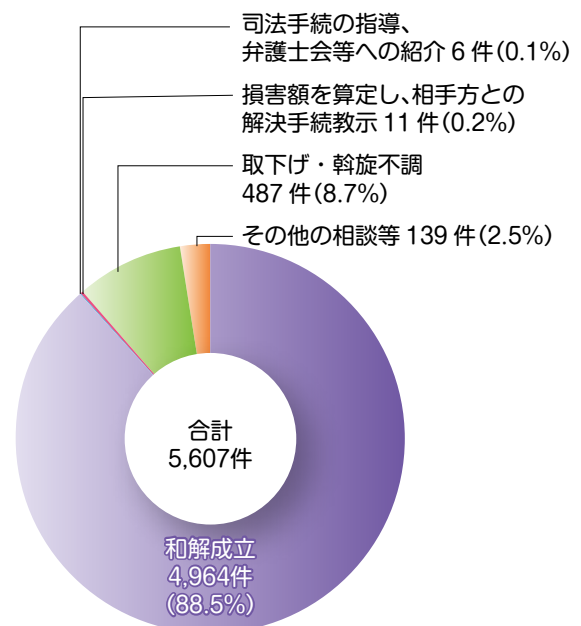
4 相談事案の処理結果の状況

当センターの相談担当弁護士等による法律相談、和解斡旋及び審査を行った事案(終了事案)は、2021年度における状況を見ると、5,607件となっています。

この終了事案の内訳は、「和解成立」したものが4,964件(88.5%)となっています。一方、何らかの理由で「取下げ」又は「斡旋不調」となったものが487件(8.7%)であるほか、「損害額を算定し、相手方との解決手続を教示」が11件(0.2%)、「司法手続の指導、弁護士会等への紹介」が6件(0.1%)、残りは「その他の相談等」で139件(2.5%)となっています。

なお、和解成立した4,964件の中には、審査による裁定によって和解成立したものが491件(9.9%)含まれています。(図5)

図5 相談事案の処理結果（2021年度）





## ② 審査

当センターでは、相談担当弁護士による和解斡旋が不調に終わった場合、当事者のいずれか一方は審査を受けることを申し立てることができます。ただし、審査になじまない事案は、その対象としないことになっています。なお、物損事案については、事案解決のため審査会が一定の条件(注)を提示することがあり、当事者の承認を得ることができない場合は、審査・裁定ができないことがあります。

(注) このような条件例の一つとして次の場合があります。

車両相互の衝突等によって、双方に物損が発生し、かつ双方に過失が認められる場合、双方の損害に対して双方の所有者(損害賠償請求権者)があらかじめ裁定に同意することが審査申立ての条件となります。

審査は、法律学者、元裁判官及び経験豊富な弁護士の3名で構成する審査会で行われます。

2021年度の審査件数は610件となっています。(図6)

2021年度の審査結果についてみると(表3)、審査件数610件のうち、審査によって和解が成立した件数は511件(83.8%)、審査申立事案の裁定不同意・取下げ等が44件(7.2%)、審査係属中の件数は56件(9.2%)となっています。

なお、審査会は本部及び支部に設置していますが、審査会が設置されていない、さいたま相談室の事案については本部で、金沢及び静岡相談室の事案については名古屋支部で、それぞれ審査を行っています。

図6 最近の5年間の審査件数(審査件数、和解成立件数)

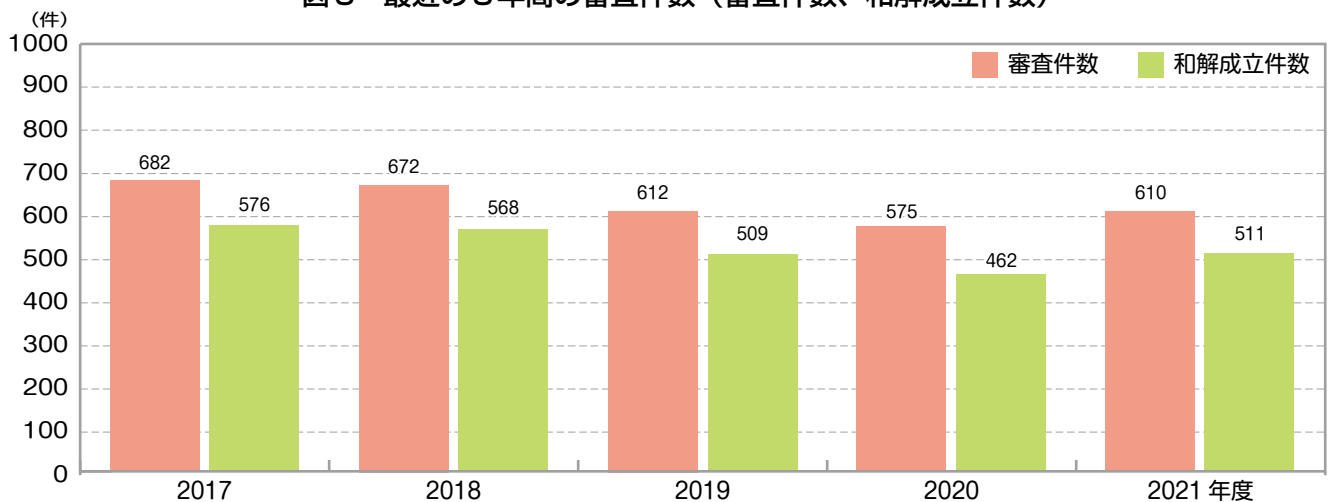


表3 本部及び支部における審査件数等の状況(2021年度)

(単位: 件)

区分	本部	札幌	仙台	名古屋	大阪	広島	高松	福岡	計
審査件数	268(46)	18	63	80(7)(17)	135	14	11	21	610
和解成立件数	235(41)	11	42	74(6)(16)	106	14	11	18	511
裁定不同意件数	6(2)	0	10	3(1)(0)	8	0	0	0	27
審査係属中件数	20(1)	7	9	0(0)(0)	18	0	0	2	56
取下げ・終了件数	7(2)	0	2	3(0)(1)	4	0	0	1	17

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)分を内数で示す。  
 ② 「和解成立件数」「裁定不同意件数」「審査係属中件数」「取下げ・終了件数」は、「審査件数」の内訳である。  
 ③ 大阪支部の和解成立件数には、同意で事案終結した後、申立人が不同意に変更した事案を、「和解成立」、「裁定不同意」にそれぞれ1件カウントしているため、審査結果内訳合計が審査件数と一致しない。

### ③ 相談事案業務の合理化等の推進

当センターでは、相談待ち日数の短縮等を図り、事案処理業務の統一と迅速化を図るため、業務運営全般にわたる抜本的な見直しを行い、従来の諸規定の改定及び個人情報保護規則や苦情処理委員会設置規定など必要な規定を制定しています。

また、法律相談、和解斡旋及び審査に関する取扱いの範囲や業務の流れについて明確にするとともに、申立人に対しては、センターを利用する場合に知っておいてもらうことや、守ってもらうべきことを「利用規定」としてまとめるなど、関係規定の全般にわたる整備を行っています。

また、法律相談、和解斡旋及び審査の事案業務や事務処理業務を含むセンターの業務運営全般にわたる「相談業務管理システム」の導入及び改善を図っています。

これら業務関連規定の整備及び相談業務管理システムの導入により、今後も事業運営の適切な推進を図ることとしています。



## 3 調査研究活動

自動車事故による損害賠償に関する調査研究等に関する事業として、次の活動を実施して、和解

斡旋、審査等の業務に活用しています。

### ① 新判例紹介検索システムによるデータベース化

主要地方裁判所等の自動車事故に係る損害賠償関係の新判例（毎年約870件）を収集し、抽出した約560件を要約し、これを当センター独自でデータベース化し、和解斡旋、審査等の業務に活用しています。

2021年度末までにデータベース化した件数は18,388件になっています。

### ② 裁定例検索システムによるデータベース化

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、当センター独自でデータベース化し、和解斡旋、審査等の業務に活用しています。

2021年度末までにデータベース化した件数は4,608件になっています。



### ③ 交通事故裁定例集の発行

当センターの審査会の裁定事案のうち、主要事案を体系的に整理して「交通事故裁定例集」として発行し、行政機関、関係団体等の業務の参考に資するために配付するほか、一般に対しても公開しています。

2021年度は、2020年度中の主要な裁定書80事例を収録した「交通事故裁定例集第39号」として発行しました。



## 4 その他の事業活動

審査員、相談担当弁護士の更なる業務処理能力の向上と関係機関等との連携を図るため、毎年度

において主に次の研究会、研修、会議等の活動を行っています。

### ① 交通部裁判官との事例研究会

交通事故に関する事例等について討議・研究しています。(本部及び支部で実施)

### ② 日弁連交通事故相談センター相談担当弁護士との合同事例研究会

それぞれの相談業務に関する情報交換と相談担当弁護士の資質向上を図るため、事例研究会を開催しています。(本部)

### ③ 医療セミナー等への参加

本部及び支部等の審査員、相談担当弁護士は、関係団体が主催する「医療セミナー」に参加し、交通事故に関連する医療に関する知識の向上を図っています。

### ④ 全国審査員・嘱託弁護士合同会議

全国の審査員・嘱託弁護士が参集し、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の議題について、検討や事例研究等を行う会議を開催しています。

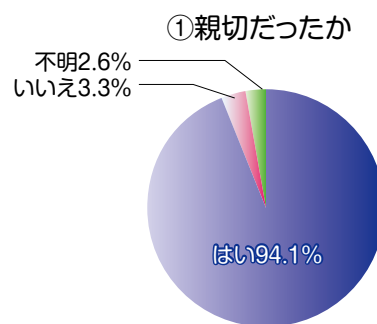
## 5 利用者の声（アンケート調査）

当センターでは、和解斡旋及び審査手続において和解が成立した方々に対し、当センターの運営等について、毎年、アンケート調査を行っており、運営改善の参考にしています。2021年度は981名の方々からご回答をいただきました。

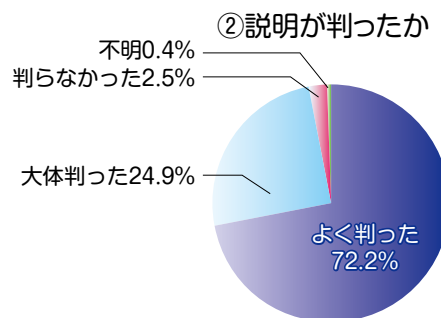
集計結果からは、次のとおり概ね高い評価をいただいたものと理解しておりますが、評価をいただけなかった方々も僅かですがいらっしゃることも踏まえ、今後とも当センターの運営改善に努力してまいります。

当センターでの斡旋等は、相談担当弁護士との直接面談の形をとっています。その面談での相談担当弁護士の対応や結果などについて、いくつか質問を行っています。

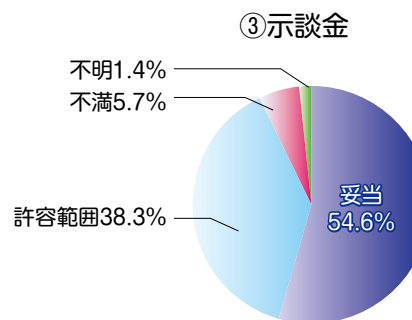
①まず、「親切であったか」という質問に対しては、94.1%の方に「はい」とお答えいただいています。



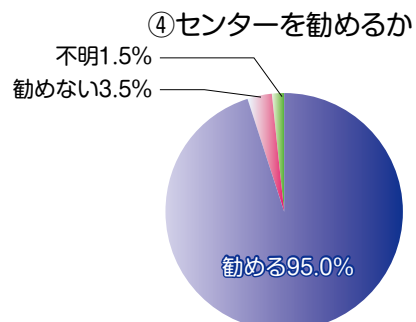
②次に、「説明がよく判ったか」という質問については、「よく判った」と「大体判った」の合計で、97.1%となっています。



③それでは、最終的な「示談金」の額については、納得していただけたのでしょうか？  
これについては、「妥当」と「許容範囲」の合計で、92.9%となっています。



④最後に、交通事故で困っている人がいたら、「当センターの利用を勧めるか」という質問をいたしました。これについては、95.0%の方に「センターを勧める」とお答えいただいています。

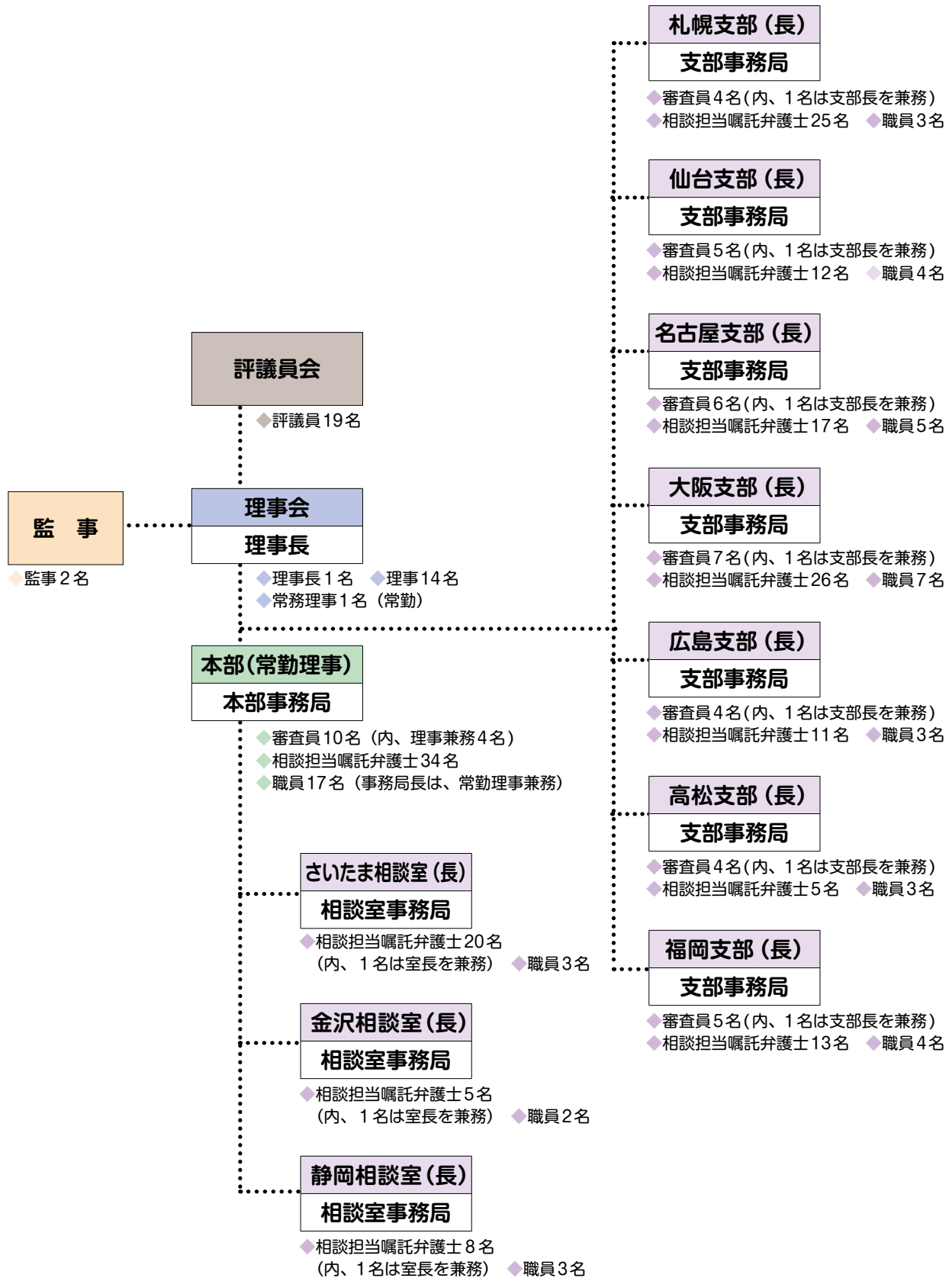


その他、利用にあたっての様々なご意見をいただいておりますが、批判のご意見も含め当センターの運営改善に向け努力してまいります。



# センターの組織

(2022年8月1日 現在)



注：本部及び7支部には、「審査会」が置かれ、法律学者、元裁判官、弁護士の3名の審査員で構成される。

# 評議員及び役員

## ●評議員

(2022年8月1日現在) (敬称略)

野村 豊弘 (日本エネルギー法研究所 理事長)	丸島 俊介 (日本司法支援センター 理事長)
角 紀代恵 (立教大学名誉教授)	五十川直行 (九州大学名誉教授)
小賀野晶一 (中央大学法学部教授)	鳥谷部 茂 (広島大学名誉教授)
佐藤 俊行 (日本交通安全教育普及協会 理事長)	吉永 一行 (東北大学大学院法学研究科教授)
入谷 誠 (全日本交通安全協会 専務理事)	今村 昭文 (弁護士)
島 雅之 (日本自動車連盟 専務理事)	長谷川留美子 (弁護士)
川北 力 (損害保険料率算出機構 前副理事長)	原 敦子 (弁護士)
坂本 仁一 (日本損害保険協会 常務理事)	の場 智子 (弁護士)
尾西 讓 (全国共済農業協同組合連合会 自動車部長)	山下 照樹 (弁護士)
渡邊 心護 (全国労働者共済生活協同組合連合会 常務執行役員)	

## ●役員

(2022年8月1日現在) (敬称略)

理事長	新美 育文 (弁護士・明治大学名誉教授)
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	長谷川 健 (弁護士)
理事	若旅 一夫 (弁護士)
理事	栗宇 一樹 (弁護士)
理事	山口 健一 (弁護士)
理事	筏津 順子 (名古屋支部長・元名古屋高等裁判所部総括判事)
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	森 宏司 (大阪支部長・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	田村 幸一 (仙台支部長・弁護士・元高松高等裁判所長官)
常務理事	竹内 淳博 (本部事務局長・常勤)
監事	吉川 正幸 (公認会計士)
監事	前川 渡 (弁護士)

# 財務状況 (2021 年度決算ベース)

## 1. 貸借対照表 (概要)

(単位：千円)

科目	金額
I. 資産の部	
1. 流動資産	
現金預金	507,517
未収金	2
前払費用	13,484
前払金	494
流動資産合計	521,497
2. 固定資産	
基本財産	30,000
特定資産	285,038
その他固定資産	232,057
固定資産合計	547,095
資産合計	<b>1,068,592</b>
II. 負債の部	
1. 流動負債	
リース債務	6,889
未払金	45,835
未払費用	6,132
未払法人税等	66
預り金	3,768
賞与引当金	17,474
流動負債合計	80,164
2. 固定負債	
リース債務	11,675
長期未払金	1,600
退職給付引当金	247,297
固定負債合計	260,572
負債合計	<b>340,736</b>
III. 正味財産の部	
1. 指定正味財産	30,000
(うち基本財産への充当額)	(30,000)
2. 一般正味財産	697,856
(うち特定資産への充当額)	(36,140)
正味財産合計	<b>727,856</b>
負債及び正味財産合計	<b>1,068,592</b>

## 2. 正味財産増減計算書 (概要)

(単位：千円)

科目	金額
I. 一般正味財産増減の部	
1. 経常増減の部	
(1) 経常収益	
基本財産運用益	3
特定資産運用益	5
受取寄附金	1,012,500
雑収益	107
経常収益計	<b>1,012,615</b>
(2) 経常費用	
事業費	947,660
管理費	55,336
経常費用計	<b>1,002,996</b>
当期経常増減額	9,619
2. 経常外増減の部	
(1) 経常外収益	
経常外収益計	<b>0</b>
(2) 経常外費用	
什器備品除却損	0
ソフトウェア除却損	595
経常外費用計	<b>595</b>
当期経常外増減額	△ 595
当期一般正味財産増減額	9,024
一般正味財産期首残高	688,832
一般正味財産期末残高	<b>697,856</b>
II. 指定正味財産増減の部	
基本財産運用益	3
一般正味財産への振替額	△ 3
当期指定正味財産増減額	0
指定正味財産期首残高	30,000
指定正味財産期末残高	<b>30,000</b>
III. 正味財産期末残高	<b>727,856</b>

# センター利用規定

この規定は、公益財団法人交通事故紛争処理センターの法律相談、和解あっ旋手続及び審査手続を利用するにあたり、知っておいていただきたいことや守っていただくことを定めたものです。この規定を守っていただくことがセンターを利用するための条件となりますので、センターに申込みをする前に必ずお読みいただき、利用申込書を提出して下さい。

なお、個人情報の取扱については、第11項に定めています。重要なことですので、必ずお読み下さい。

ご不明な点がありましたら、予約をした本部、支部又は相談室にお問合せ下さい。

## 公益財団法人 交通事故紛争処理センター 利用規定

### (センターの業務)

1

- (1) 公益財団法人交通事故紛争処理センター（以下「センター」といいます。）は、自動車事故に伴う損害賠償に関する紛争を解決するために、法律相談、和解あっ旋及び審査（以下「本手続」といいます。）を行うことを主な業務としています。
- (2) 次の紛争は、本手続の対象ではありません。
  - ① 自転車の対歩行者・対自転車事故による損害賠償に関する紛争
  - ② 搭乗者傷害保険や人身傷害補償保険など、自分が契約している保険会社、共済組合との保険金、共済金の支払いに関する紛争
- (3) 次の場合は、本手続を行いません。ただし、交通事故の加害者、保険会社又は共済組合（以下、保険会社又は共済組合を「保険会社等」といいます。）が同意した場合は、本手続を行う場合があります。
  - ① 加害者が任意自動車保険（共済）契約をしていない場合
  - ② 加害者が契約している任意自動車保険（共済）の約款に被害者の直接請求権の規定がない場合
  - ③ 加害者が契約している任意自動車共済が、次の共済以外である場合
    - ・全国共済農業協同組合連合会（JA共済連）
    - ・全国労働者共済生活協同組合連合会（こくみん共済coop）
    - ・全国トラック交通共済協同組合連合会（交協連）
    - ・全国自動車共済協同組合連合会（全自共）
    - ・全日本火災共済協同組合連合会（日火連）

### (利用の申込み)

2

- (1) 本手続を利用しようとする交通事故の被害者（以下「申立人」といいます。）は、自らの自動車事故の損害賠償に関する紛争（以下「個別事案」といいます。）につきセンターが定める利用申込書を提出する必要があります。利用申込書を記載することが困難な場合など特段の事情がある場合は、口頭により利用申込みをすることができます。
- (2) 利用申込みは、申立人と加害者又は保険会社等（以下、加害者又は保険会社等を「相手方」といいます。）があらかじめ合意した場合を除き、申立人の住所地又は事故地に対応した別表に定める本部、支部又は相談室に対して行わなければならない。ただし、別表と異なる本部、支部又は相談室を利用することについてやむを得ない事情があるとセンターが認めた場合は、この限りではありません。
- (3) 和解あっ旋手続の過程で、本項（2）に反して利用申込みがされたことが判明した場合には、別表に定めるセンターの本部、支部又は相談室に移送することがあります。
- (4) 申立人は、利用申込書を提出する際又は指定された期日までに、センターの指示する交通事故証明書、事故概要を示す略図、診断書など個別事案に関する基本的資料等を提出しなければなりません。

### (和解あっ旋を行わない場合)

3 次の場合には、和解あっ旋を行いません。

- ① 和解あっ旋の予約時点で訴訟又は調停が行われている場合。なお、予約受付後に相手方が裁判所に訴えを提起又は調停の申立をしたときでも、和解あっ旋を行います。
- ② 日弁連交通事故相談センター及び損害保険相談・紛争解決サポートセンター等の他の裁判外紛争解決機関における手続が行われている場合
- ③ センター外で申立人及び相手方（以下、申立人及び相手方を「当事者」といいます。）の間に訴訟による判決



の確定又は和解が成立している等当該事案が終局的に解決している場合

- ④ 不正請求等不当な目的で和解あっ旋の申込みがされたと認められる場合
- ⑤ 申立人が権利又は権限を有していないと認められる場合
- ⑥ 弁護士法第72条に違反する疑いがある場合
- ⑦ 当事者が利用規定に反し、和解あっ旋を行うことが困難な場合
- ⑧ 第23項により本手続が終了している個別事案と同一事案である場合
- ⑨ 前各号のほか、和解あっ旋を行うことが適当でないと認められる場合

#### (費用)

4 センターが行う本手続の費用は無料です。

ただし、交通事故証明書、診断書など紛争を解決するために必要な資料等を準備する費用、センター利用のための交通費、通信費等は当事者ご自身の負担となります。

#### (相談担当者・審査員)

5 センターにおける和解あっ旋は、中立、公正な立場の嘱託弁護士（以下「相談担当者」といいます。）が担当します。また、審査は、学識経験者及び弁護士の中から選任された中立、公正な立場の審査員で構成するセンターの審査会（以下「審査会」といいます。）が担当します。

なお、相談担当者及び審査員は、当事者の代理人ではなく、あくまで中立、公正な第三者の立場で本手続を進めます。

#### (相談担当者の変更)

6 相談担当者が当事者と特別な利害関係がある場合、いずれかの当事者は、センターに対し、相談担当者を変更するよう求めることができます。（単に自分と意見が合わない、肌合が合わないというような場合は含みません。）センターは事実関係を確認のうえ、その求めが相当であると判断したときは、他の相談担当者に変更します。

#### (和解あっ旋手続の進行等)

7

- (1) センターにおける和解あっ旋は、1回に1時間を目途に行い、相談担当者は早期に解決するように努めます。
- (2) 個別事案の適正、妥当な解決をするにあたり、当事者は、和解あっ旋手続の進行について相談担当者及びセンター職員の指示に従わなければなりません。
- (3) 和解あっ旋の過程で、相談担当者から指示があった場合は、当事者は、速やかに、個別事案に関する自分の主張の基となる資料を提出しなければなりません。

なお、資料の提出がなく、相談担当者が適正な損害賠償額の算出ができないと判断した場合には、和解あっ旋手続が終了となる場合があります。

#### (当事者の責務)

8 当事者はこの規定に従うほか、次の行為をしてはいけません。

- ① 和解あっ旋手続を利用するにあたり、虚偽の事実を主張すること
- ② 個別事案の他方当事者、相談担当者及びセンター職員を誹謗中傷したり、威圧的言動をとること
- ③ その他別紙記載のセンターの円滑・公正な業務を阻害するおそれのある行為をすること

#### (資料等の取扱)

9 当事者がセンターに提出する資料は、原則としてコピーでさしつかえありません。

当事者が提出した資料は、原則として返却されません。

#### (第三者の関与)

10 当事者は、名目のいかんを問わず、代理人弁護士以外の者を和解あっ旋手続に参加させたり、同席させるなど、関与させることはできません。ただし、相談担当者が特別の事情があると認め、かつ、センターの指示する委任状等必要書類を当事者が提出した場合は、この限りではありません。

#### (個人情報の取扱)

11

- (1) センターが取得する当事者に係わる個人情報（以下「個人情報」といいます。）の利用の目的、取得方法及び第三者への提供は次のとおりとします。

##### ① 利用の目的

個人情報の利用の目的は、自動車事故の損害賠償に関する法律相談、和解あっ旋、審査に係る業務の実施

及び事務手続の円滑な遂行のために必要な範囲とします。

② 取得方法

個人情報、当事者の同意を得て取得します。

③ 第三者への提供

センターは、法令に基づく場合等のほか、業務遂行のために必要があるときは、取得した個人情報をセンター以外の第三者（相手方である加害者又は保険会社等、医療機関又は車両鑑定人等）に提供することがあります。

なお、相手方が医療機関等から取得した診断書、医師の意見書等関係資料をセンターに提供する場合は、あらかじめ申立人本人の同意を得ていただきます。

(2) 本項 (1) の②③の同意が得られない場合は、本手続が終了となる場合があります。

### (あっ旋案の提示)

12 相談担当者は、当事者の主張等を整理した上で当事者に対し、早期にあっ旋案を提示するように努めます。

### (和解あっ旋の停止)

13 相談担当者は、和解あっ旋を開始した後に、次の停止事由があることが判明したときは、和解あっ旋を停止することができます。和解あっ旋を停止したときは、相談担当者が当事者にその旨を書面で通知します。

① 申立人が治療中である場合

② 申立人申請にかかる後遺障害等級認定手続が進行中である場合

③ 申立人による後遺障害等級認定に対する異議申立手続が進行中である場合

④ 後遺障害等級認定について、申立人による自賠責保険・共済紛争処理機構に対する調停（紛争処理）申立手続が進行中である場合

⑤ 申立人が②～④の申立をする旨の意向を相談担当者へ申し出た場合

⑥ その他和解あっ旋を進めることが困難であると認められる場合

### (長期停止となった事案の処理)

14 相談担当者は、前項の規定により和解あっ旋を停止した事案につき、前項の通知を発した日から6か月を経過したにもかかわらず当該停止事由が解消しない場合、和解あっ旋を終了することができます。ただし、当該停止事由が解消しないことについて正当な理由がある場合はこの限りではありません。

### (和解あっ旋の終了)

15 和解あっ旋は、次の場合に終了となります。

① 和解が成立した場合

② 相談担当者が和解の成立の見込みがないと判断し、和解あっ旋が不調となった場合

③ 申立人が和解あっ旋を取下げた場合

④ 保険会社等から訴訟による解決の要請（訴訟移行の要請）が出され、センターで訴訟移行の要請が承認された場合

⑤ 第3項のいずれかに該当することが判明した場合

⑥ 相談担当者が第14項により和解あっ旋を終了させた場合

⑦ 次回期日の指定のない事案で、申立人が再来を希望しないと認められる場合

### (審査申立)

16

(1) 相談担当者は、第15項②の場合、和解あっ旋が不調となったことを当事者に通知します。

(2) 当事者は、(1) の通知を受けた後14日以内に限り、個別事案を審査に付すことの申立をすることができます。ただし、相手方が申立をする場合には、申立人の同意を必要とします。

(3) 物損事案の審査、裁定の場合は申立人から審査会の裁定に従う旨の同意書があらかじめ提出されることが必要となる場合があります。

### (審査会への回付)

17 当事者が第16項 (2) の申立を行った場合、相談担当者が和解あっ旋中に明らかになった当事者の間の争点をとりまとめ、審査申立事案として審査会に対する必要な手続を行います。

### (和解あっ旋に関する手続規定の準用)

18 第6項、第7項 (2)、(3)、第8項及び第10項は、審査手続に準用します。

**(審査・裁定)**

19

- (1) 審査会では、相談担当者及び当事者から個別事案の説明やそれぞれの主張を聴取し、裁定を行います。当事者は審査会に出席し、必要な説明をし、自分の意見を述べるすることができます。
- (2) 審査会は、次の場合には、(1)の手続を経ないで、審査不適の決定をし、審査、裁定を行わないことがあります。
- ① 第3項のいずれかに該当すると認められる場合
  - ② 物損の審査において、事案解決のために審査会が必要と認める一定の条件（注）を満たさない場合  
（注）このような条件例の一つとして次の場合があります。  
車両相互の衝突等によって、双方に物損が発生し、かつ双方に過失が認められる場合、双方の損害に対して双方の所有者（損害賠償請求権者）があらかじめ裁定に同意することが審査、裁定を行う条件となります。
  - ③ その他審査に適さないと認められる場合

**(審査申立の取下)**

- 20 審査を申し立てた当事者は、いつでも審査申立の取下げをすることができます。  
ただし、相手方が審査申立を取下げられる場合には、申立人の同意を必要とします。

**(裁定に対する回答、同意の撤回)**

21

- (1) 申立人は、裁定の告知を受けた日から14日以内に裁定に対し、同意又は不同意をセンターに回答しなければなりません。期間内に回答がない場合は、不同意とみなします。
- (2) 申立人が裁定に同意した場合でも、示談書又は免責証書の作成に応じない場合には、同意を撤回したものとみなすことがあります。

**(裁定の拘束力)**

- 22 申立人は、原則として裁定に拘束されませんが、センターとの協定等がある保険会社等は裁定を尊重することになっていきます。

**(本手続の終了)**

- 23 本手続は、次の場合に終了し、以後センターと当事者の関係も全て終了となります。
- ① 第15項により和解あっ旋が終了した場合  
ただし、第16項(2)の申立があるときは除きます。
  - ② 第19項(2)により審査不適の決定がなされた場合
  - ③ 第20項により審査申立が取下げられた場合
  - ④ 第21項(1)の申立人が審査会の裁定に対して不同意の回答をした場合（回答期間経過により不同意とみなされた場合も含みます。）及び同項(2)の規定により同意を撤回したとみなされた場合
  - ⑤ 審査会の裁定に基づき、当事者の間で示談が成立した場合
  - ⑥ 当事者がこの規定に従わない場合、第7項(3)、第8項、第11項(2)の場合において、相談担当者又は審査会が本手続の終了が適当と認めた場合

**(再度の利用申込みができない場合)**

- 24 第23項により本手続が終了している個別事案は再度の利用申込みはできません。ただし、第3項①のうち、調停が不調となった場合及び②他の裁判外紛争解決機関における手続が不調となった場合を除きます。

**(時効管理の責任)**

- 25 損害賠償請求権には、消滅時効があります。センターにおける本手続には、時効の中断の効力はありません。時効を中断するためには申立人自身が法定の時効中断手続を取る必要があります。

**(本規定の改訂)**

- 26 本利用規定は予告なく改訂されることがあります。改訂された利用規定は、改訂時に係属する本手続にも適用されます。

以上

(2015年10月1日改訂)

別表

利用規定第2項（利用の申込み）（2）に定める別表

ご利用いただけるセンターの利用申込先は、下記の申立人の住所地又は事故地に対応したセンターの本部、支部又は相談室となります。

センターの利用申込先	申立人の住所地又は事故地
札幌支部	北海道
仙台支部	宮城県 青森県 岩手県 秋田県 山形県 福島県
東京本部 さいたま相談室	東京都 神奈川県 千葉県 山梨県 茨城県 埼玉県 群馬県 栃木県 長野県 新潟県
名古屋支部 静岡相談室 金沢相談室	愛知県 岐阜県 三重県 静岡県 石川県 富山県 福井県
大阪支部	大阪府 兵庫県 京都府 滋賀県 奈良県 和歌山県
広島支部	広島県 岡山県 山口県 鳥取県 島根県
高松支部	香川県 愛媛県 徳島県 高知県
福岡支部	福岡県 佐賀県 長崎県 熊本県 大分県 宮崎県 鹿児島県 沖縄県

別紙

利用規定第8項（当事者の責務）③に規定するセンターの円滑・公正な業務を阻害するおそれのある行為とは、次の1～9の行為とします。

- 1 この規定第7項（和解あっ旋手続の進行等）（2）又は（3）に違反して手続の進行を妨げること
- 2 正当な理由なく定められたセンターの期日に出席しないこと又は出席要請に応じないこと
- 3 職員、相談担当者及び審査員に了解なく電話又は面会の強要の方法をもって接触すること
- 4 被害者本人や家族等の身分を偽り、本人等に成りすまして利用申込みを行い又は本手続を受けること
- 5 待合室又は相談室等センターの施設内で大声を出したり、暴れたり、飲酒・喫煙をするなど他の利用者の迷惑となる行為を行うこと
- 6 刃物・銃器・揮発性燃料等の危険物を持ち込むこと
- 7 個別事案について本手続の内容を録音又は撮影すること
- 8 センターの承認なく個別事案について本手続の内容をインターネットその他の方法で公表すること
- 9 その他センターが上記に準ずる行為であると認めた行為をすること

# 個人情報保護への取組み方針

## 個人情報保護への取組み方針について

公益財団法人交通事故紛争処理センター（以下「センター」といいます。）は、個人情報保護への取組み方針を定めて、個人情報の保護を徹底するとともに、個人情報の取扱いが適正に行われるよう審査員、嘱託弁護士および従業員への教育を徹底し、適正な管理、利用に努めます。また、個人情報の取扱いに関する情勢の変化にも適切に対応できるように努めます。

### 1. 個人情報の取得

センターは、2に記載した利用目的に掲げる業務の実施および各種事務手続の円滑な遂行のために、必要な範囲で個人情報を取得します。

### 2. 個人情報の利用目的

センターは、取得した個人情報を、自動車事故の損害賠償に関する法律相談、和解斡旋、審査に係る業務の遂行および事務手続上必要な範囲内において取扱います。また、利用目的を変更する場合には、その内容をご本人に、原則として書面等により通知するかまたはホームページ等により公表します。

### 3. 個人情報の第三者への提供

センターは、次に掲げる場合を除き、ご本人の同意なく個人情報を第三者に提供しません。

- (1) 法令の規定に基づく場合
- (2) 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (3) 公衆衛生上の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- (4) 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- (5) センターの業務遂行上必要な範囲で、保険会社若しくは共済組合又は医療機関若しくは車両鑑定人等への個人情報を提供する場合

### 4. 個人情報の保護のための措置

センターは、取扱う個人情報への不正アクセス、個人情報の紛失、破壊、改ざんおよび漏えい等の防止その他の安全対策に努めます。外部に個人データの取り扱いを委託（情報処理会社等）する場合にも同様の安全対策に努めます。



### 5. 個人情報保護法に基づく保有個人データの利用目的の通知、開示、訂正等、利用停止および消去等

個人情報保護法に基づく保有個人データに関する利用目的の通知、開示、訂正、利用停止および消去等に関するご請求につきましては、詳細を「センターが保有する個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、利用停止および消去等の請求手続」に掲げてあります。

ご不明な点は、下記の個人情報相談窓口までお問い合わせください。

ご請求者をご本人であることをご確認させていただいたうえで、手続を行います。

また、訂正の請求につきましては、必要な調査を行った結果、ご本人に関する情報が不正確である場合は、その結果に基づいて訂正いたします。

### 6. お問い合わせ窓口

本件に関する問い合わせ窓口は、あなたの個人情報を保有する公益財団法人交通事故紛争処理センター本部、支部または相談室事務局です。

**公益財団法人 交通事故紛争処理センター 本部業務部**

**本部電話番号 03-3346-1756**

(各支部・相談室の電話番号は、裏表紙の所在地一覧に記載。)

なお、個人情報保護に関して定めた関係規則等は、次のとおりです。

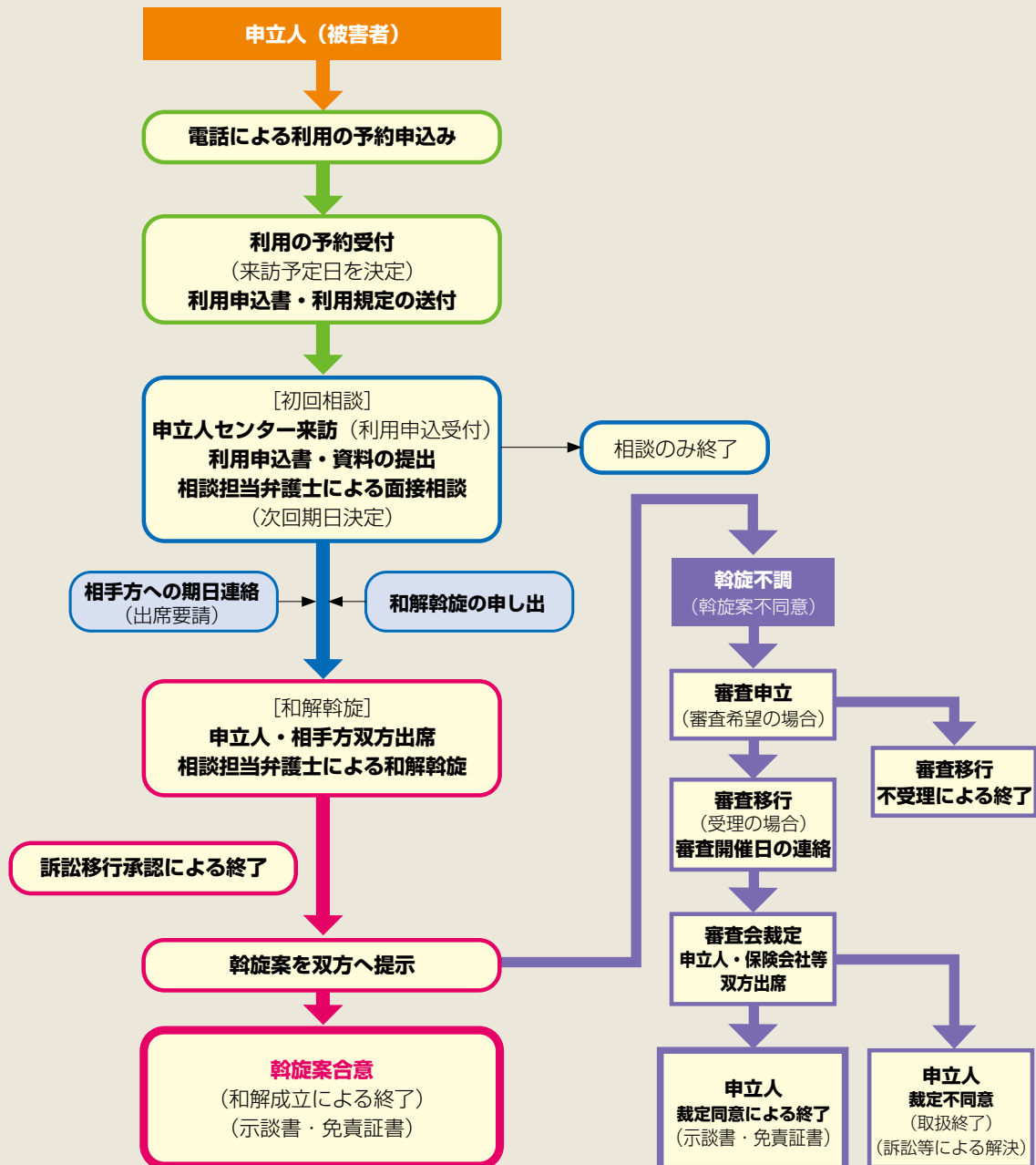
これらの規則等については、当センターのホームページに掲載しています。

- (1) 個人情報保護への取組み方針について
- (2) 個人情報保護規則
- (3) センターが保有する個人情報の利用目的の通知、開示、訂正、  
利用停止および消去等の請求手続

# 法律相談、和解斡旋、審査の流れ

センターでの法律相談、和解斡旋、審査の流れは以下のとおりです。

(なお、本部、支部、相談室によって、あるいは物損事故の場合は、細部の取扱いが異なることがあります。)



(注) ※「申立人」とは、自動車事故の被害者をいいます。

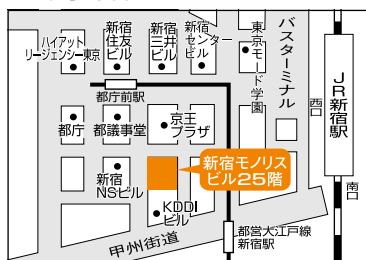
※「相手方」とは、加害者又は加害者が契約している保険会社又は共済組合等をいいます。

※物損のみの場合は、早期解決のため、原則として初回から和解斡旋に入る取扱いを行っています。

# 交通事故紛争処理センター 所在地一覧

<b>東京本部</b>	<b>TEL.03-3346-1756</b>	〒163-0925 東京都新宿区西新宿 2-3-1 新宿モノリスビル 25 階	FAX.03-3346-8714
<b>札幌支部</b>	<b>TEL.011-281-3241</b>	〒060-0001 札幌市中央区北 1 条西 10 丁目 札幌弁護士会館 4 階	FAX.011-261-4361
<b>仙台支部</b>	<b>TEL.022-263-7231</b>	〒980-0811 仙台市青葉区一番町 4-6-1 仙台第一生命タワービルディング 11 階	FAX.022-268-1504
<b>名古屋支部</b>	<b>TEL.052-581-9491</b>	〒450-0003 名古屋市中村区名駅南 2-14-19 住友生命名古屋ビル 24 階	FAX.052-581-9493
<b>大阪支部</b>	<b>TEL.06-6227-0277</b>	〒541-0041 大阪市中央区北浜 2-5-23 小寺プラザビル 4 階南側	FAX.06-6227-9882
<b>広島支部</b>	<b>TEL.082-249-5421</b>	〒730-0032 広島市中区立町 1-20 NREG広島立町ビル 5 階	FAX.082-245-7981
<b>高松支部</b>	<b>TEL.087-822-5005</b>	〒760-0033 高松市丸の内 2-22 香川県弁護士会館 3 階	FAX.087-823-1972
<b>福岡支部</b>	<b>TEL.092-721-0881</b>	〒810-0001 福岡市中央区天神 1-9-17 福岡天神フコク生命ビル10階	FAX.092-716-1889
<b>さいたま相談室</b>	<b>TEL.048-650-5271</b>	〒330-0844 さいたま市大宮区下町 1-8-1 大宮下町 1 丁目ビル7 階	FAX.048-650-5272
<b>金沢相談室</b>	<b>TEL.076-234-6650</b>	〒920-0853 金沢市本町 2-11-7 金沢フコク生命駅前ビル 12 階	FAX.076-234-6651
<b>静岡相談室</b>	<b>TEL.054-255-5528</b>	〒420-0851 静岡市葵区黒金町 11-7 大樹生命静岡駅前ビル 4 階	FAX.054-255-5529

## ▼ 東京本部



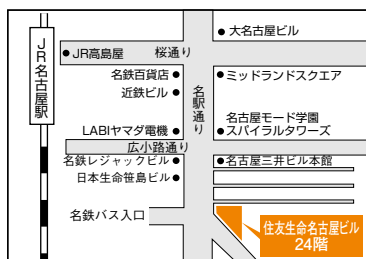
## ▼ 札幌支部



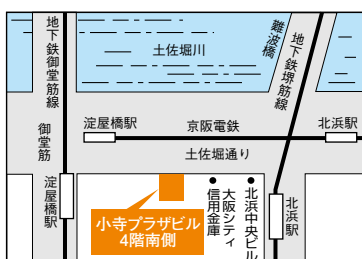
## ▼ 仙台支部



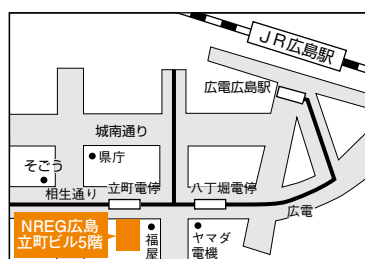
## ▼ 名古屋支部



## ▼ 大阪支部



## ▼ 広島支部



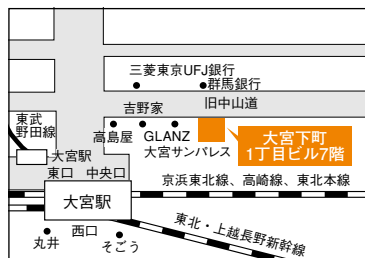
## ▼ 高松支部



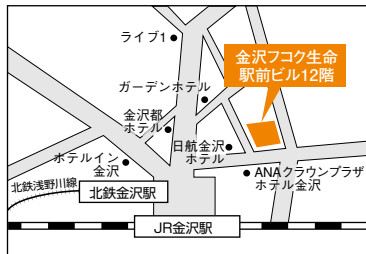
## ▼ 福岡支部



## ▼ さいたま相談室



## ▼ 金沢相談室



## ▼ 静岡相談室



当センターのホームページは

<https://www.jcstad.or.jp/>



携帯サイトは  
こちらから

< 2022年8月発行 >