

# 2024年度事業計画書

(2024年4月1日～2025年3月31日)

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

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、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解決すべき点は多く、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、今なお高いものがある。

このような状況の中、当センターは、引き続き自動車事故に関する損害賠償の無償の法律相談、和解斡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自覚し、事業運営の信頼を一層高めていくため、2024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、和解斡旋及び審査業務について、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とともに業務規定および利用者を対象に定めた利用規定を改正する。
  - (2) 和解斡旋業務について、利用者の利便性向上を図る観点から、Web会議システムを利用した手続き方法を導入する。
  - (3) 業務全般の標準化および効率化を図るため、相談業務管理システムの活用を更に推進するとともに、次期相談業務管理システムの開発を進める。
  - (4) 個人情報を始めとした情報管理について、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・審査員による定例会合を本部・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) 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)
- (5) 日弁連交通事故相談センターとの合同事例研究会を開催する。(本部)
- (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。

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・連携を図るため、次の措置を講ずる。

- (1) 損保会社及びJA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)
- (2) 公的交通事故相談機関等の相談員に対する研修会へ講師を派遣する。
- (3) その他関係機関・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・和解斡旋及び審査業務等において活用を図るため、次の措置を講ずる。

- (1) 主要地裁の判例及び当センター審査裁定例を収集の上、要約・分析を行い、そのデータを当センターの新判例紹介・裁定例検索システムに順次追加し、充実させる。
- (2) 前年度の裁定書内容を収録した「交通事故裁定例集」を発刊する。
- (3) 自動車保険・共済の商品内容や保険会社等の事故対応の進展状況等の情報を収集する。
- (4) 自動運転化の進展を踏まえ、道路交通に係る法令その他の情報収集及び調査研究を行う。

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べく、当センター業務に関する認知を広げるために、多方面にわたり広報活動を推進する。
- (2) 広報媒体（ホームページ、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) 利用窓口を充実して利用者の利便性向上を図るため、事務所の改修等を適宜実施していく。
- (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、その結果を踏まえて、業務運営の改善を図る。

6. 当センターを取りまく状況の変化への対応

- (1) デジタル技術の進展、新しい生活様式のあり方等を踏まえ、Web 会議システムの利用や、システムを活用し、業務態様の見直しや業務の効率化等を進める。
- (2) 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。
- (3) 金融 ADR 等、関係団体との連携を図る。

以 上