

2025

事業の概要

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、弁護士と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[※]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	☎082-962-5421		

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下さい。 <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。
センターの法律相談・和解斡旋・審査の費用は無料です。安心してご利用ください。全国11か所拠点があります。

利用申込みの予約は電話でお願いします。
初回は電話による対応も可能です。



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、
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 センターの法律相談・和解斡旋・審査の費用は無料です
- 利用申込みの予約は電話でお願いします（電話番号は裏面参照）
- 初回は電話による対応も可能です

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、その前身である交通事故裁定委員会の1974年2月の設立以来、わが国における先駆的なADR（裁判外紛争解決手続）機関として、交通事故被害者の迅速な救済を図るべく、中立・公正な立場から損害賠償に関する法律相談、和解の斡旋、審査業務を無償で提供してまいりました。

これまでに当センターが取り扱った新規の相談件数は累計で約27万件に達し、そのうち約19万件において示談が成立しています。特に直近10年間ににおいては、和解斡旋などを通じて解決に至った事案の約88%で示談が成立しております。

近年、交通事故の発生件数は減少傾向にあります。その一方で被害の深刻さは依然として大きな社会問題であり、また損害賠償を巡る紛争も一層複雑化しています。こうした中、当センターは、中立・公正・迅速な紛争解決を提供する身近なADR機関として、特に突然起こる交通事故のようなトラブルに際して、重要な役割を果たしております。

こうした社会的背景を踏まえ、当センターでは、実際の利用者ニーズに即した柔軟な対応を行うため、交通事故の専門的知見を有する弁護士や学識経験者が、事案の実情に即した適切な解決を目指すとともに、Web会議システムの導入や業務全般の見直しを図るなど、利便性とサービス品質のさらなる向上に努めております。

また、公益法人として、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づけ、積極的な推進を図っており、相談体制の拡充や利用しやすさの改善、広報活動を継続的に取り組んでいます。あわせて、被害者が損害賠償に関する知識を持たず、交渉に不慣れであっても、正当な補償を受ける機会を広げられるよう、ホームページや広報ツールの見直しを随時行い、地方自治体や交通事故相談所等との連携強化にも努めてまいりました。

当センターでは、公益法人としての社会的責任をあらためて深く認識し、引き続きADR機関としての重要な使命を担いながら、裁判例等を参考にしつつ、自動車事故に関する紛争の和解斡旋および審査業務を通じて、交通事故被害者の中立・公正・迅速な救済を実現すべく尽力してまいります。これにより、さらなる公共の福祉の向上に貢献できますよう努めてまいりますので、今後とも一層のご指導とご支援を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

2025年8月
理事長 早川 眞一郎
(弁護士・東京大学名誉教授・東北大学名誉教授)



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 2024 年度の新受件数の内訳	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

●評議員及び役員

●財務状況（2024 年度決算ベース）

●センター利用規定

●個人情報保護への取組み方針

●法律相談、和解斡旋、審査の流れ

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、負傷者数とも減少傾向にありますが、今でも年間約 2 千 700 人の方が亡くなり、約 34 万 4 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、訴訟は手続きが煩雑

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 ヲ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（2025年8月1日現在）

※評議員は 19 名
※役員は理事長の他、理事 12 名、監事 2 名
※審査員は 46 名、嘱託弁護士は 173 名
※職員は 53 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NREG 広島立町ビルに移転
		2025年1月に同区のJEI 広島八丁堀ビルに移転
	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、相談担当者（嘱託弁護士）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、予約した相談日にセンターで、相談担当者（嘱託弁護士）に直接相談します。初回は電話による相談も可能です。

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」（P20～25参照）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

法律相談（注）では、和解斡旋を前提とした相談を行います。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。相談担当者（嘱託弁護士）が、申立人の主張を聴取し、提出された資料を確認の上、損害賠償に関する問題点を整理したり、助言を行います。

（注）ここでいう法律相談は、一般的な相談ではなく、和解斡旋を前提にしているため、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。

申立人が和解斡旋を相談担当者（嘱託弁護士）に申し立てた場合には、センターから相手方又は相手方保険会社等に出席を要請し、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す。法律相談、和解斡旋の場には、申立人本人又は代理人及び相談担当者（嘱託弁護士）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、相談担当者（嘱託弁護士）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3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、相談担当者（嘱託弁護士）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。

相談担当者（嘱託弁護士）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、事故とケガの相当因果関係が明らかでない場合、高度な医学的判断が必要な場合など、訴訟で解決を図ることが適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。その場合、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、事前に相談担当者（嘱託弁護士）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ますので、裁定内容に基づき、相談担当者（嘱託弁護士）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

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。

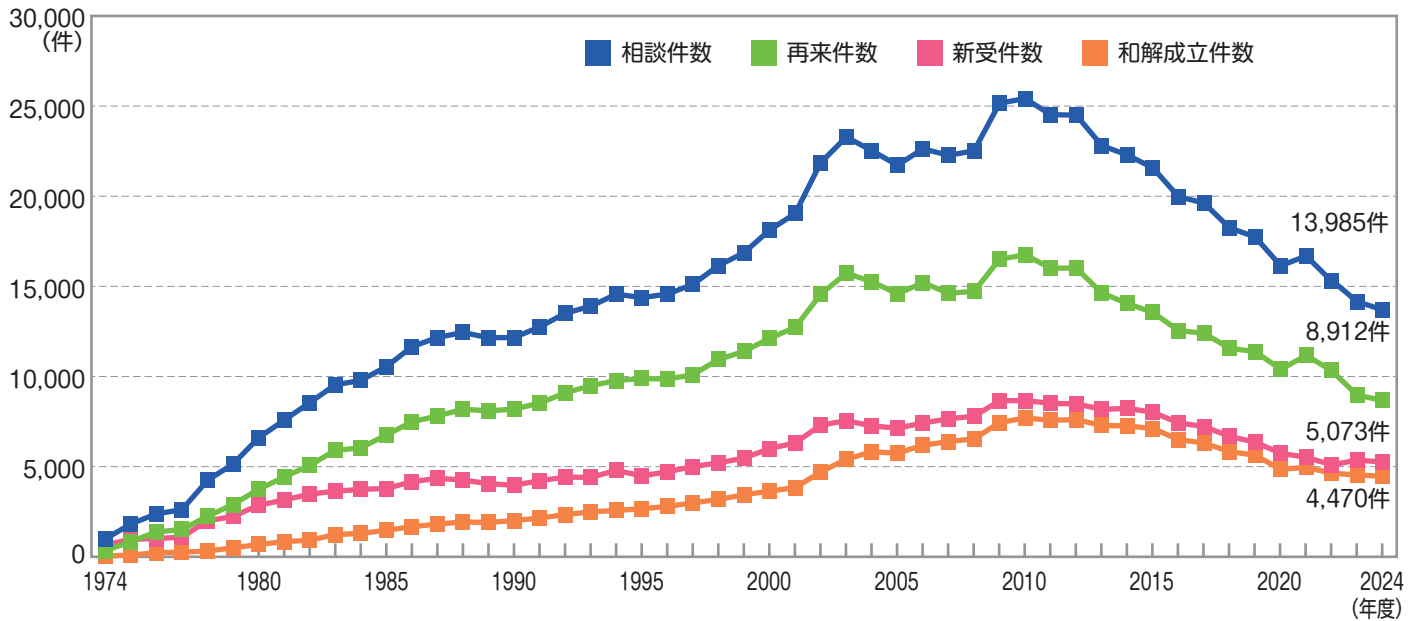
2004年度において新受件数は初めて前年度を下回りましたが、2006年度から増加傾向に転じ、特に2009年度は前年度比10%を超える大幅な増加がありました。2011年度以降はおおむね減少傾向が続いており、2023年度に一旦増加に転じたものの、2024年度は減少しました。（図1）

① 法律相談、和解斡旋

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、相談担当者（嘱託弁護士）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51年間に於いて、約27万（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19万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



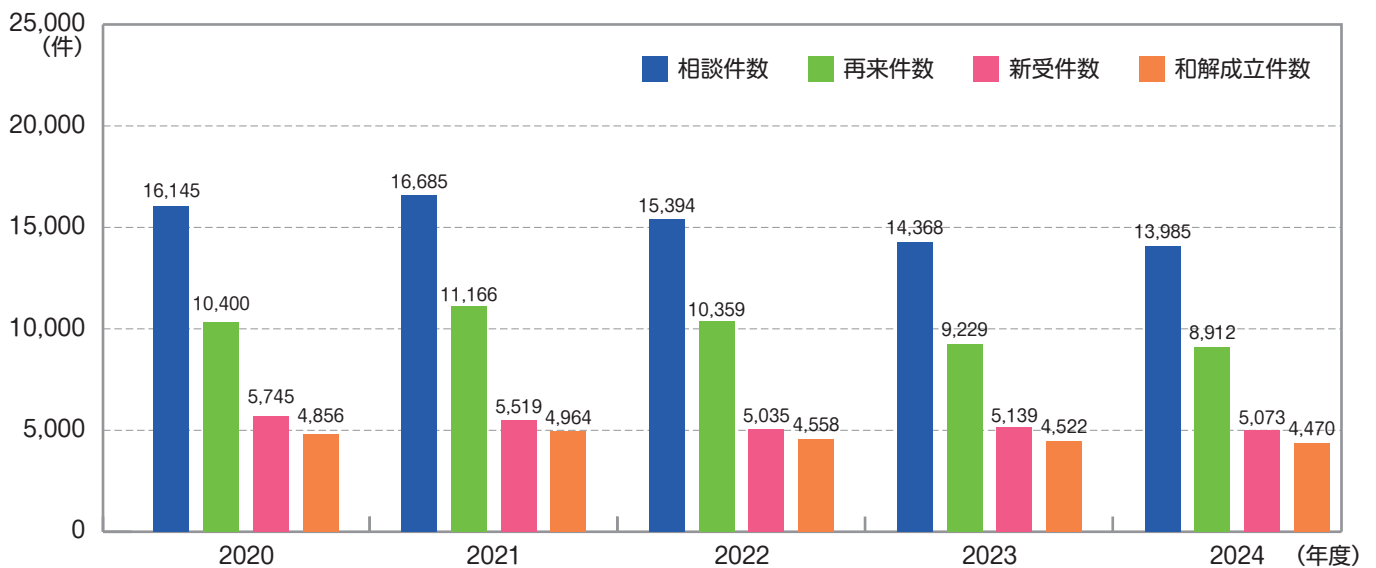
1 法律相談、和解斡旋の申込状況

2024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5,073件（前年度より66件の減）、再来件数は8,912件（前年度より317件の減）、新受件数と再来件数を合わせた相談件数

は13,985件（前年度より383件の減）となっています。

また、和解成立件数は4,470件（前年度より52件の減）となっています。（図2）

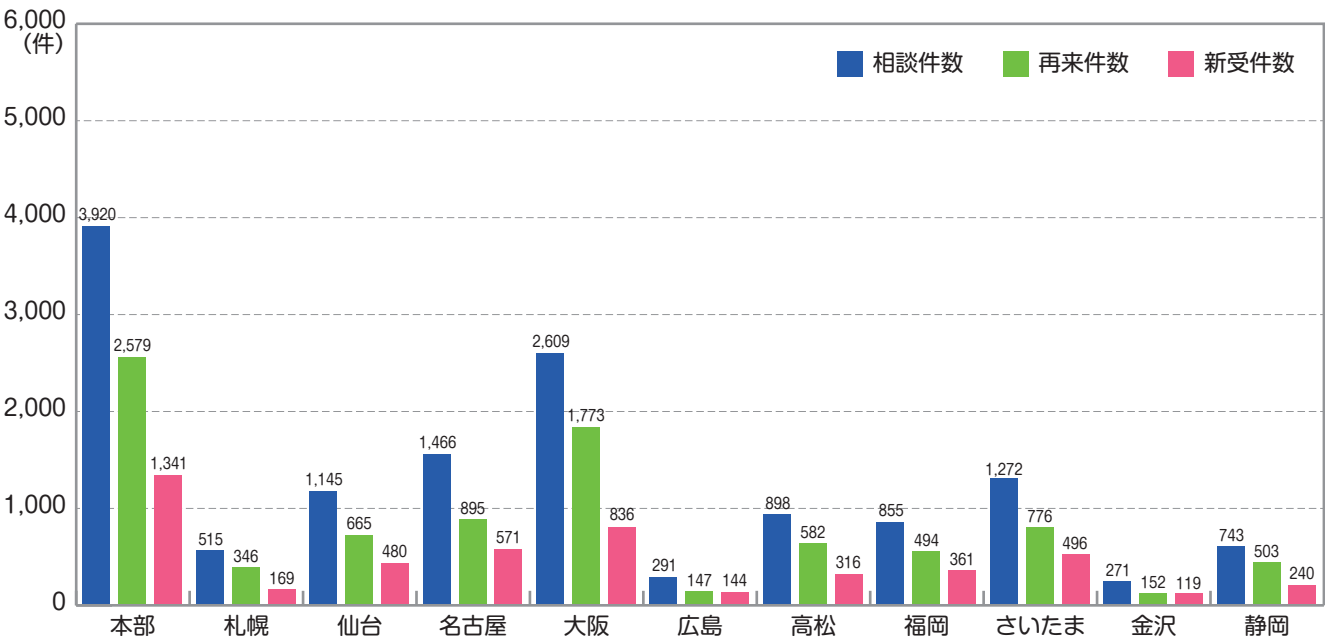
図2 最近の5年間の相談件数の推移



2 本部、支部及び相談室における相談件数の状況

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2024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71.1%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（2024年度）



3 2024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）

2024年度の新受件数5,073件の内訳をみると、人身事故に係るものが3,883件（76.5%）、物損事故に係るものが1,190件（23.5%）となっています。（表1）

表1 新受件数の状況（2024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	1,341	169	480	571	836	144	316	361	496	119	240	5,073
内、人身	1,042	136	345	430	635	115	218	288	418	75	181	3,883
(比率)	(77.7)	(80.5)	(71.9)	(75.3)	(76.0)	(79.9)	(69.0)	(79.8)	(84.3)	(63.0)	(75.4)	(76.5)
内、物損	299	33	135	141	201	29	98	73	78	44	59	1,190
(比率)	(22.3)	(19.5)	(28.1)	(24.7)	(24.0)	(20.1)	(31.0)	(20.2)	(15.7)	(37.0)	(24.6)	(23.5)

イ. 和解斡旋等の相談内容状況

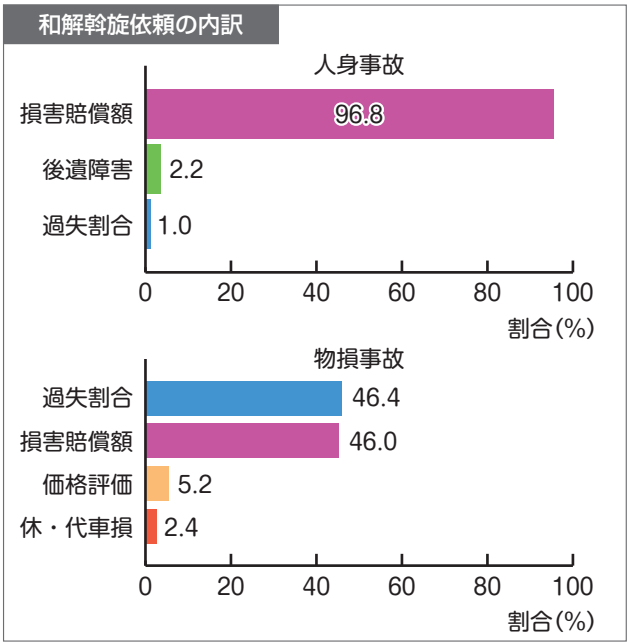
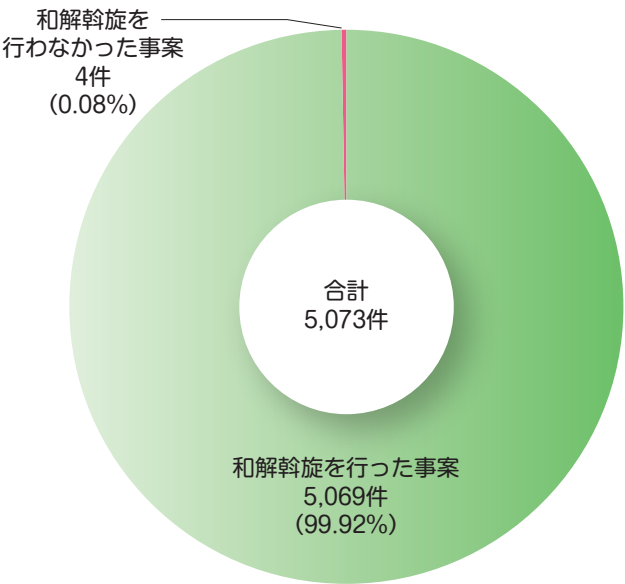
次に、新規の来訪者がセンターに求めてきた5,073件の相談内容についてみると、センターは、和解斡旋を前提としているため、和解斡旋を行った事案が5,069件（99.92%）を占め、結果として和解斡旋を行わなかった事案が4件（0.08%）という状況になっています。

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96.8%、

次いで後遺障害に関するものが2.2%、過失割合に関するものが1.0%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46.4%、損害賠償額に関するものが46.0%、価格評価に関するものが5.2%、休車・代車損に関するものが2.4%という状況になっています。（図4）

図4 申込の相談内容（2024年度）



ウ. 和解成立に至るまでの来訪回数

2024年度における和解成立件数は4,470件であり、これらについて、和解成立までに申立人が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3,230件で

あり、3回までの来訪により約72.3%、5回までの来訪では約91.1%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）				
	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度	2024年度
1回	466 (9.6%)	415 (8.4%)	406 (8.9%)	590 (13.0%)	591 (13.2%)
2回	2,071 (42.6%)	1,953 (39.3%)	1,838 (40.3%)	2,119 (46.9%)	2,109 (47.2%)
3回	3,433 (70.7%)	3,289 (66.3%)	3,016 (66.2%)	3,217 (71.1%)	3,230 (72.3%)
4回	4,131 (85.1%)	4,033 (81.2%)	3,678 (80.7%)	3,784 (83.7%)	3,776 (84.5%)
5回	4,492 (92.5%)	4,424 (89.1%)	4,008 (87.9%)	4,108 (90.8%)	4,070 (91.1%)
6回	4,690 (96.6%)	4,663 (93.9%)	4,268 (93.6%)	4,288 (94.8%)	4,251 (95.1%)
7回以上	4,856 (100%)	4,964 (100%)	4,558 (100%)	4,522 (100%)	4,470 (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。

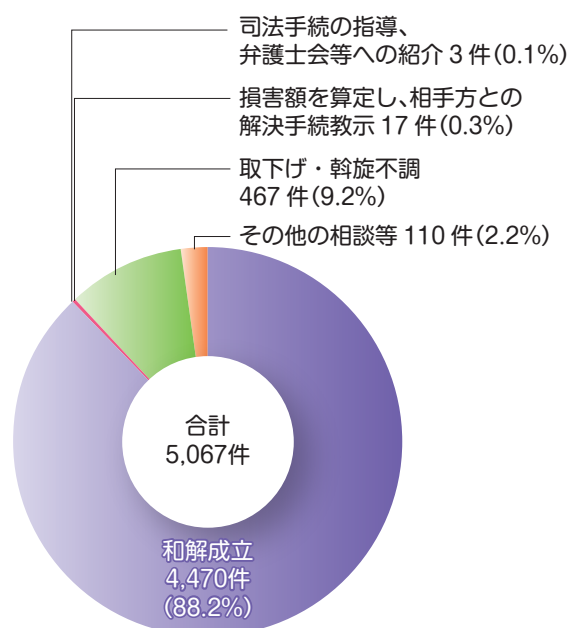
4 相談事案の処理結果の状況

センターの相談担当者（嘱託弁護士）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、2024年度における状況をみると、5,067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4,470件（88.2%）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467件（9.2%）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17件（0.3%）、「司法手続の指導、弁護士会等への紹介」が3件（0.1%）、残りは「その他の相談等」で110件（2.2%）となっています。

なお、和解成立した4,470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432件（9.7%）含まれています。(図5)

図5 相談事案の処理結果（2024年度）



2 審査

センターでは、相談担当者（嘱託弁護士）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、物損事案の審査申立てにおいて、センターが要請した場合（注）、双方の所有者（損害賠償請求権者）は、審査会の裁定に従う旨の同意書をあらかじめ提出する必要があります。これに応じただけでない場合は、審査・裁定を行いません。

（注）センターが要請する例として次の場合があります。
自動車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。

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。

2024年度の審査件数は520件となっています。（図6）

2024年度の審査結果についてみると（表3）、審査件数520件のうち、審査によって和解が成立した件数は432件（83.1%）、審査申立事案の裁定不同意・取下げ等が38件（7.3%）、審査係属中の件数は50件（9.6%）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）

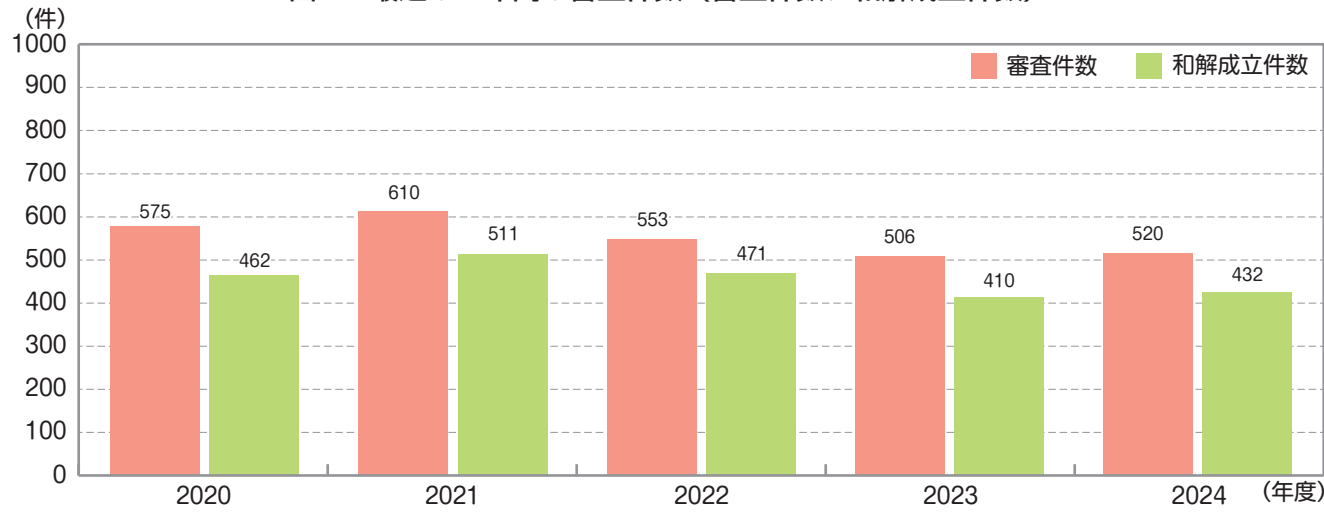


表3 本部及び支部における審査件数等の状況（2024年度）（単位：件）

区分		本部	札幌	仙台	名古屋	大阪	広島	高松	福岡	計
審査件数		196(42)	20	49	72(5)(9)	104	14	26	39	520
審査結果内訳	和解成立件数	169(37)	16	39	68(5)(9)	79	11	18	32	432
	裁定不同意件数	11(1)	0	4	3(0)(0)	5	0	1	3	27
	審査係属中件数	12(3)	3	6	1(0)(0)	18	2	5	3	50
	取下げ・終了件数	4(1)	1	0	0(0)(0)	2	1	2	1	11

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 相談事案業務の合理化等の推進

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改善により、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860件）を収集し、抽出した約490件を要約し、これを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。

2024年度末までにデータベース化した件数は19,913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

センターの審査会において審査・裁定した事案について、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。

2024年度末までにデータベース化した件数は4,949件になっています。



③ 交通事故裁定例集の発行

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。

2024年度は、2023年度中の主要な裁定書70事例を収録した「交通事故裁定例集第42号」として発行しました。



4 その他の事業活動

審査員、相談担当者（嘱託弁護士）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者（嘱託弁護士）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、相談担当者（嘱託弁護士）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・相談担当者（嘱託弁護士）が参集し、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）

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、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。2024年度は768名の方々からご回答をいただきました。

センターでの和解斡旋等での相談担当者（嘱託弁護士）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、94.5%の方に「はい」とお答えいただいています。

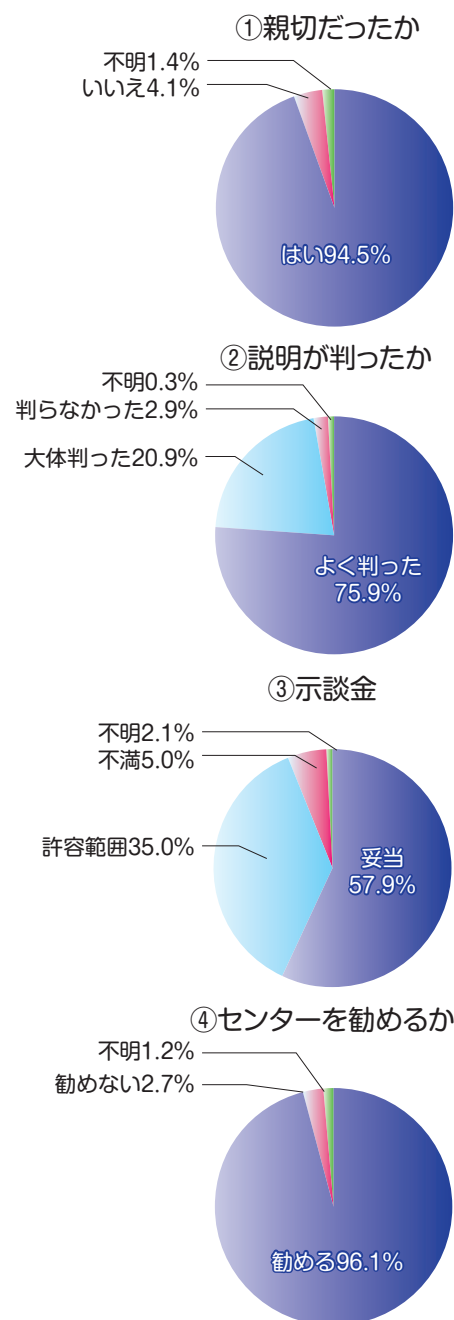
②次に、「説明がよく判ったか」という質問については、「よく判った」と「大体判った」の合計で、96.8%となっています。

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、96.1%の方に「センターを勧める」とお答えいただいています。

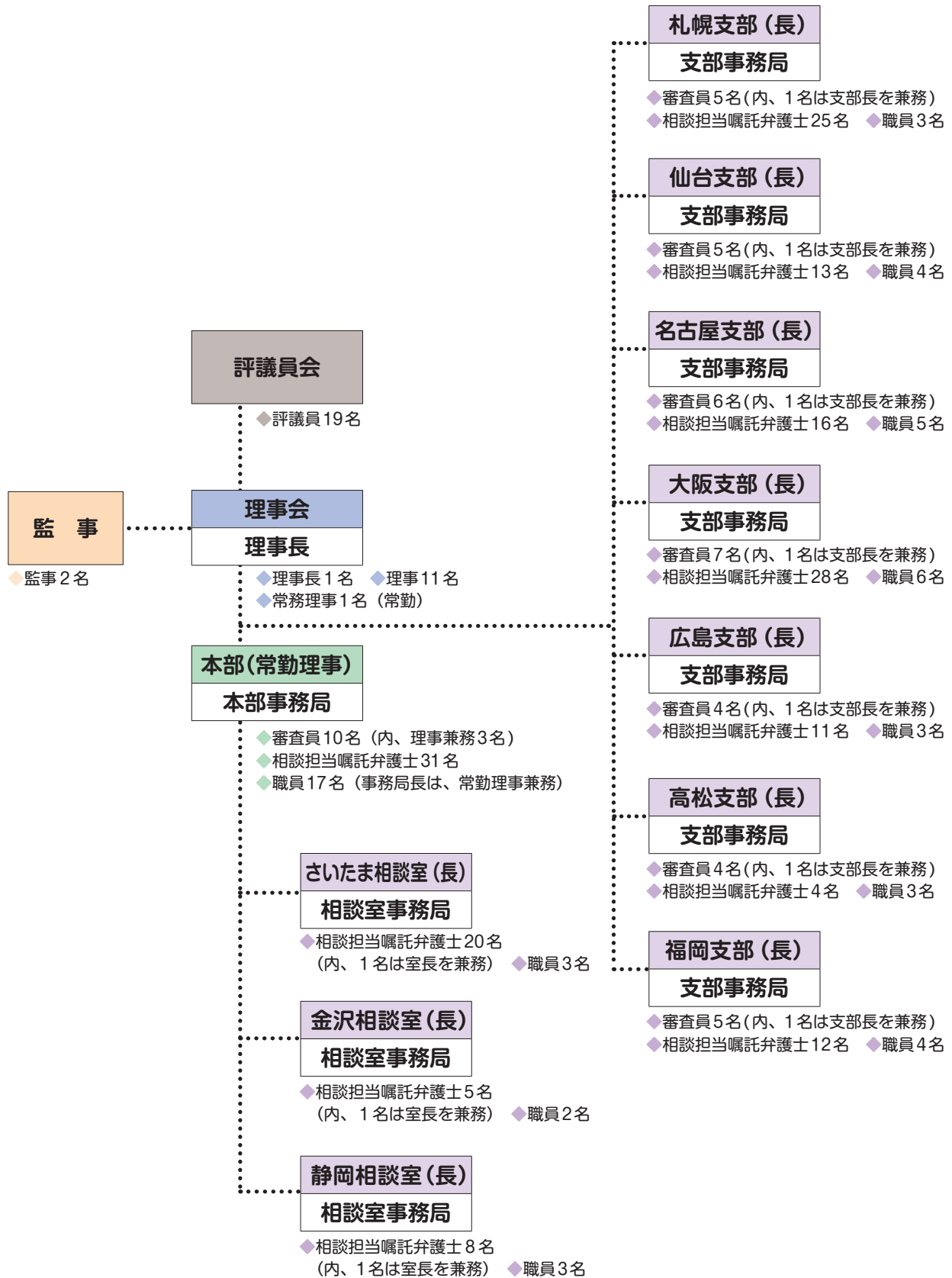
その他、利用にあたっての様々なご意見をいただいておりますが、批判のご意見も含めセンターの運営改善に向け努力してまいります。

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、今後ともセンターの運営改善に努力してまいります。



センターの組織

(2025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

(2025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)	名執 雅子 (日本司法支援センター 理事)
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 (千葉大学名誉教授)	鳥谷部 茂 (広島大学名誉教授)
幸田 徳之 (日本交通安全教育普及協会 専務理事)	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)	中込 一洋 (弁護士)
島 雅之 (日本自動車連盟 前専務理事)	長谷川留美子 (弁護士)
中西 和博 (損害保険料率算出機構 常務理事)	池田 茂徳 (弁護士)
坂本 仁一 (日本損害保険協会 前常務理事)	の場 智子 (弁護士)
原田 雄三 (全国共済農業協同組合連合会 自動車部部長)	堀井 実 (弁護士)
川野 雄二 (全国労働者共済生活協同組合連合会 常務執行役員)	

●役 員

(2025年8月1日現在) (敬称略)

理 事 長	早 川 眞 一 郎 (弁護士・東京大学名誉教授・東北大学名誉教授)
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	奥 田 隆 文 (弁護士・元東京高等裁判所部総括判事)
理 事	若 旅 一 夫 (弁護士)
理 事	栗 宇 一 樹 (弁護士)
理 事	倉 田 慎 也 (名古屋支部長・弁護士・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	木 村 元 昭 (福岡支部長・弁護士・元福岡地方裁判所長)
理 事	寺 垣 玲 (広島支部長・弁護士)
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（2024 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	368,961
未収金	0
前払費用	12,733
前払金	518
仮払金	10
流動資産合計	382,222
2. 固定資産	
基本財産	30,000
特定資産	336,893
その他固定資産	310,818
固定資産合計	677,711
資産合計	1,059,933
II. 負債の部	
1. 流動負債	
リース債務	7,964
未払金	75,967
未払費用	6,418
未払法人税等	45
預り金	4,259
賞与引当金	18,135
流動負債合計	112,788
2. 固定負債	
リース債務	14,665
長期未払金	1,000
退職給付引当金	299,753
固定負債合計	315,418
負債合計	428,206
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	601,727
（うち特定資産への充当額）	(36,140)
正味財産合計	631,727
負債及び正味財産合計	1,059,933

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	1
特定資産運用益	73
受取寄附金	950,000
雑収益	376
経常収益計	950,450
（2）経常費用	
事業費	946,058
管理費	63,433
経常費用計	1,009,491
当期経常増減額	△ 59,041
2. 経常外増減の部	
（1）経常外収益	
受取立退料	22,500
経常外収益計	22,500
（2）経常外費用	
建物附属設備除却損	832
什器備品除却損	93
電話加入権除却損	5
経常外費用計	930
当期経常外増減額	21,570
当期一般正味財産増減額	△ 37,471
一般正味財産期首残高	639,198
一般正味財産期末残高	601,727
II. 指定正味財産増減の部	
基本財産運用益	1
一般正味財産への振替額	△ 1
当期指定正味財産増減額	-
指定正味財産期首残高	30,000
指定正味財産期末残高	30,000
III. 正味財産期末残高	631,727

この規定は、公益財団法人交通事故紛争処理センターを利用いただくにあたり、大事なことを定めていますので、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、予約をした東京本部、支部又は相談室にお問い合わせ下さい。

公益財団法人 交通事故紛争処理センター 利用規定

(目的)

- 1 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、和解斡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べき内容を定めたものです。

(定義)

- 2 この規定で使用している用語の意義は、以下のとおりです。
- ① 「センター」とは、公益財団法人交通事故紛争処理センターをいいます。
 - ② 「本手続」とは、法律相談、和解斡旋及び審査をいいます。
 - ③ 「法律相談」とは、自動車事故に伴う損害賠償に関する紛争についての法的な説明及び助言をいいます。
 - ④ 「和解斡旋」とは、自動車事故に伴う損害賠償に関する紛争について当事者が互いに譲歩し合って解決するための調整を行うことをいいます。
 - ⑤ 「和解斡旋等」とは、法律相談及び和解斡旋をいいます。
 - ⑥ 「相談担当者」とは、和解斡旋等を担当する嘱託弁護士をいいます。
 - ⑦ 「審査」とは、自動車事故に伴う損害賠償に関する紛争について事案解決のため裁定によりセンターとしての最終的な判断を示すことをいいます。
 - ⑧ 「審査会」とは、審査を担当する組織体をいいます。
 - ⑨ 「審査員」とは、法律学者、裁判官経験者及び弁護士の中から選任されて審査会を構成する者をいいます。
 - ⑩ 「センター担当者」とは、相談担当者、審査員及び事務局職員をいいます。
 - ⑪ 「個別事案」とは、利用申込みを受けて本手続の対象となった自動車事故に伴う損害賠償に関する紛争をいいます。
 - ⑫ 「当事者」とは、個別事案の損害賠償請求権者（被害者）、個別事案の損害賠償義務者（加害者）及び当該加害者と契約している保険会社等をいいます。
 - ⑬ 「申立人」とは、当事者のうち利用申込みをした被害者をいいます。
 - ⑭ 「相手方」とは、当事者のうち、加害者、当該加害者と契約している保険会社等を含みます。
 - ⑮ 「保険会社等」とは、任意自動車保険・共済の業務を営む保険会社又は共済組合をいいます。

- ⑯ 「協定保険会社等」とは、日本損害保険協会若しくは外国損害保険協会に加盟する保険会社又は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）若しくは全日本火災共済協同組合連合会（日火連）（各連合会に加盟する共済組合がある場合はそれらを含みます。）をいいます。
- ⑰ 「免責証書」とは、損害賠償請求権者による合意金額の受領を条件とする損害賠償請求権不行使の承諾書をいいます。
- ⑱ 「個人情報」とは、センターが取得する当事者に係る個人情報を含みます。
- ⑲ 「本部」とは、センターの東京本部をいいます。

(センターの業務)

3

- (1) センターは、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、次の手続を行うことを主な業務としています。

① 法律相談

法律相談では、和解斡旋を前提とした相談を行います。
法律相談の範囲は、和解斡旋を開始するにあたって必要な次の事項とします。

- ・責任の有無及び損害額の算定方法等に関する事項
- ・紛争解決の方法に関する事項
- ・責任及び損害に係る保険会社等の対応に関する事項
- ・その他、これに関連する事項

相談内容によっては、裁判所の手続を教示したり、他の機関を紹介するだけで終了する場合もあります。

また、物損のみの事案又は申立人（損害賠償請求権者）が代理人弁護士（認定司法書士）を含みます。以下同じです。）に委任している事案については、法律相談を経ることなく直ちに和解斡旋の手続に入ることがあります。

② 和解斡旋

申立人（損害賠償請求権者）の申立てに基づいて、和解斡旋を行います。

③ 審査

和解斡旋が不調になった場合には、当事者の申立てに基づいて、審査を実施し、裁定を行います。

- (2) 本手続は、加害者の契約先が協定保険会社等であるときは、加害者の契約する任意自動車保険（共済）の約款において法律上の損害賠償責任が発生した場合に、被害者から協定保険会社等に対し直接請求権が認められている事案を対象に行います。

なお、協定保険会社等は、センターに出席して和解斡旋の話し合いに応じることになっていいます。

- (3) 次の紛争は、本手続の対象にはなりません。

- ① 事故が自動車（原動機付自転車）を含みます。以下同じです。）によるものでない場合、例えば、自転車と歩行者、自転車と自転車の事故に伴う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等との保険金、共済金の支払に関する紛争
- ③ 求償に関する紛争（保険会社等との間、医療機関、社会保険等との間の求償）

センター利用規定

こちらからも
ご覧いただけます



- (4) 損害の一部のみ（例えば「慰謝料」や「過失割合」のみ）を解決の目的として申し立てた紛争
- (5) 利用申込みの予約受付時点で消滅時効期間が経過し、かつ加害者、保険会社等が時効の援用をしている事案に関する紛争
- (6) 自賠償保険・共済で無責と判断されている事案に関する紛争
- (4) 次の場合は、本手続を行います。ただし、被害者、加害者、保険会社等がセンターによる和解斡旋を受けることに同意した場合は、和解斡旋等を行う場合があります。この場合には、利用申込みの予約前に、被害者において加害者、保険会社等から上記同意を得ていただく必要があります。
- 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保険会社等が不明の場合
 - ③ 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
 - ④ 加害者が契約している任意自動車保険（共済）が、協定保険会社等以外である場合
- (5) 相談担当者及び審査員は、当事者の代理人ではなく、あくまでも中立、公正な第三者の立場で手続に関与し、特段の事情がない限り、いずれも初回に担当した事案は終了まで担当します。
- (6) 利用申込みの予約の受付は、毎週月曜日から金曜日まで（祝祭日と12月29日から1月3日までを除きます。）の9時から17時までの間に行います。また、本手続は、毎週月曜日から金曜日まで（祝祭日と12月28日から1月4日までを除きます。）の10時から17時までの間に行います。

(利用の申込み)

- (1) 利用申込みの予約は、電話で行っていただきます。また、申立人は、センターへ利用申込みの予約をしたことを遅滞なく相手方である保険会社等に連絡するとともに、この連絡をした旨と連絡の日時をセンターに報告する必要があります。
- (2) 申立人は、利用申込みの予約の後、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。ただし、利用申込書を作成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。
- (3) 当事者は、名目のいかなるを問わず、代理人弁護士以外の者を和解斡旋手続に参加、同席、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た場合は、この限りではありません。
- (4) 申立人は、代理人を選任する場合、センター所定の委任状等の代理権を証する書面を提出しなければなりません。
- (5) 利用申込みの予約は、申立人の住所地又は事故発生地に対応した別表1に定める本部、支部又は相談室に対して行われなければなりません。ただし、あらかじめ申立人と相手方が別表1と異なる本部、支部又は相談室で和解斡旋を受けることに合意している場合は、この限りではありません。
- (6) 和解斡旋手続の過程で、本項（5）に反して利用申込みの予約がされたことが判明し、相手方の同意が得られない場合には、別表1に定める本部、支部又は相談室に移送することがあります。

- (7) 利用申込みに係る事故に関し次の事由がある場合は、利用申込みの予約は受け付けません。ただし、②～⑤の場合については、各事由の終了後又は完了後に利用の申込みの予約をすることができます。
- ① 第5項の各号の一つに該当することが明らかな場合
 - ② 治療中の場合
 - ③ 後遺障害等級認定手続が進行中の場合
 - ④ 後遺障害等級認定に対する異議申立手続が進行中の場合
 - ⑤ 後遺障害等級認定について自賠償保険・共済紛争処理機構に対する調停（紛争処理）申立手続が進行中の場合
- (8) 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のコピーをセンターに提出するとともに、原則として相手方に直接送付しなければなりません。提出していただく主な資料等は、別表2に記載のとおりです。

(和解斡旋を行わない場合)

5 次の場合には、和解斡旋を行いません。

- ① 和解斡旋の利用申込みの予約受付時点で訴えの提起又は調停の申立てが行われている場合（調停不調終了後2週間以内に相手方が裁判所に訴えを提起したときを含みます。）。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てをしたときは、和解斡旋を行います。（注）
- （注）裁判所への訴え提起等とセンターへの予約との先後関係は、訴状等の裁判所受理日をもって確認することとします。訴状等の裁判所受理日とセンターへの予約が同日の場合は、予約受付時点で訴え提起等が行われているものとします。
- 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 センター外で当事者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斡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るとは認められない場合
 - ⑥ 申立人に行う能力がなく、法定代理人が不在の場合
 - ⑦ 弁護士法第72条（非弁護士の法律事務の取扱い等の禁止）に違反する疑いがある場合
 - ⑧ 当事者が利用規定に反し、和解斡旋を行うことが困難であると認められる場合
 - ⑨ 第27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
 - ⑩ 第3項（3）に該当することが判明した場合
 - ⑪ 前各号のほか、和解斡旋を行うことが適当でないと認められる場合

(費用)

- 6 センターが行う本手続の費用は無料です。
ただし、交通事故証明書や医療関係書類の取付け費用、センターまでの交通費（駐車場代を含みます。）、資料作成費（コピー代等）、通信費（電話代等）、手話通訳等の費用は、当事者自身の負担となります。

(相談担当者の変更)

- 7 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上、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。

(和解斡旋等の方法・進行等)

8

- (1) 和解斡旋等は、面接又はセンター所定の通信の方法によりします。
 - (2) センターにおける和解斡旋等は、1回あたり1時間以内を目途に行います。
 - (3) 個別事案の適正、妥当で迅速な解決をするにあたり、当事者は、和解斡旋手続の進行について相談担当者及び事務局職員に協力し、その指示に従う必要があります。この指示に従わない場合には、和解斡旋手続が終了となる場合があります。
 - (4) 和解斡旋の過程で、相談担当者から資料の提出を求められた場合は、当事者は、速やかに必要資料をセンターに提出するとともに、原則として他方当事者に直接送付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、和解斡旋手続が終了となる場合があります。

(当事者の責務)

- 9 当事者はこの規定に従うほか、次の行為は禁止されます。違反した場合は、本手続が終了となる場合があります。

- ① 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及びその関係者、センター担当者を誹謗中傷したり、威圧的言動をすること
- ③ 本手続の内容を録音又は撮影すること
- ④ 本手続の内容の全部又は一部をインターネットその他の方法で公表すること
- ⑤ 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)

- 10 当事者がセンターに提出し、他方当事者に直接送付する資料は、原則としてコピーとして下さい。

当事者が提出した資料は、原則として返却されません。

(個人情報の取扱)

11

- (1) 個人情報の利用の目的、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

個人情報の利用は、本手続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

個人情報は、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中心として第三者(他方当事者、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、医師の意見書等の関係資料をセンターに提供する場合、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。

(斡旋案の提示、斡旋案に対する回答)

12

- (1) 相談担当者は、当事者の主張等を整理した上で、当事者に対して、斡旋案を提示します。
- (2) 相談担当者は、斡旋案に対する同意又は不同意の回答をしなければならぬ期限を定め、当事者に通知することができます。

(和解斡旋の中断)

- 13 協定保険会社等から所定の書面による訴訟による解決の要請(訴訟移行の要請)の予告がなされた場合には、和解斡旋の手続を中断して、訴訟による解決の適否をセンターで審議します。また、訴訟移行の要請が承認されなかった場合には和解斡旋の手続を再開します。

(和解斡旋の停止)

- 14 相談担当者は、和解斡旋を開始した後、次の停止事由があることが判明したときは、和解斡旋を停止することができます。和解斡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 申立人が治療中の場合
- ② 申立人申請にかかる後遺障害等級認定手続が進行中の場合
- 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の場合
- 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)申立手続が進行中の場合
- ⑤ 申立人が②～④の手続を申し立てる旨の意向を相談担当者へ申し出した場合
- ⑥ その他和解斡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)

- 15 相談担当者は、前項の規定により和解斡旋を停止した事案について、前項の通知を発した日から6か月が経過しても停止事由が解消しないときは、和解斡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。

(和解成立の処理)

16

- (1) 和解が成立した場合、相談担当者は、センター所定の免責証書又は示談書を作成しますので、内容を確認の上、当事者に署名(記名)押印していただきます。なお、相談担当者は、立会人として署名(記名)押印します。

- (2) 作成した免責証書又は示談書は、その原本を当事者に交付するほか、センターにおいて、その原本又はコピー1通を保管します。
- (3) 相談担当者は、当事者が斡旋案に同意した場合でも、原則として同意した日から1か月以内に申立人が正当な理由なく免責証書又は示談書の作成に応じない場合には、同意を撤回したものとし、和解斡旋を終了することができます。

(和解斡旋の終了)

- 17 和解斡旋は、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、和解斡旋が不調となった場合
 - ③ 申立人が和解斡旋を取り下げた場合
 - ④ 予約受付後に申立人が裁判所に訴えを提起又は調停の申立てをした場合及び他の裁判外紛争解決機関における手続の申立てをした場合
 - ⑤ 協定保険会社等から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
 - ⑥ 第5項のいずれかに該当することが判明した場合
 - ⑦ 第8項(3)(4)の場合において、センターが和解斡旋の終了が適当と認めた場合
 - ⑧ 相談担当者が第15項又は第16項(3)により和解斡旋を終了させた場合
 - ⑨ 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センターが認めた場合

(審査申立て)

- 18
- (1) 相談担当者は、第17項②の場合、和解斡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、当該事案について審査を受ける旨を申し立てることができます。ただし、相手方が申立てをする場合には、申立人の同意を必要とします。
 - (3) 物損事案の審査申立てにおいて、センターが要請した場合(注)、双方の所有者(損害賠償請求権者)は、審査会の裁定に従う旨の同意書をあらかじめ提出する必要があります。

(注) センターが要請する例として次の場合があります。

自動車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。

(審査を行わない場合)

- 19 審査会は、次の場合には、審査不通過の決定をし、審査手続及び裁定を行わずに終了することがあります。
- ① 第5項各号のいずれかに該当する場合
 - ② センターの要請があるにもかかわらず、双方の所有者(損害賠償請求権者)が第18項(3)の同意書を提出しない場合
 - ③ その他審査に適さないと認められる場合

(和解斡旋に関する手続規定の準用)

- 20 第4項(3)、第7項、第8項(3)(4)、第14項、第15項及び第16項(1)(2)は、審査手続に準用します。

(審査会への回付)

- 21 当事者が第18項(2)の申立てを行った場合には、相談担当者は、速やかに和解斡旋において明らかになった争点を整理して、審査申立事案として必要な手続を行います。

(審査・裁定)

22

- (1) 審査は、原則として面接の方法によります。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ことができます。
- (2) 審査会は、必要に応じて相談担当者又は当事者から個別事案の内容やそれぞれの主張について口頭又は書面により意見を聴取し、裁定を行います。
- (3) 審査は、1回あたり1時間30分以内を目途とします。

(審査申立ての取下げ)

- 23 審査を申し立てた当事者は、いつでも審査の申立てを取り下げることができます。ただし、相手方が審査申立てを取り下げた場合には、申立人の同意を必要とします。なお、審査申立てを取り下げるときは、取下書を提出する必要があります。

(裁定前の和解による終了)

- 24 審査会は、審査の過程において、容易に和解が成立すると認めたときは、和解により審査を終了させることがあります。

(裁定に対する回答、同意の撤回)

25

- (1) 申立人は、裁定の告知を受けた日から14日以内に裁定に対する同意又は不同意の意見をセンターに対して回答する必要があります。この期間内に回答がなかったときは、同意しなかったものとみなされます。
- (2) 申立人が裁定に同意した場合であっても、原則として同意した日から1か月以内に正当な理由なく免責証書又は示談書の作成に応じないときは、同意を撤回したものとみなされる場合があります。ただし、物損事案において審査会の裁定に従う旨の同意書をあらかじめ双方の所有者(損害賠償請求権者)が提出していたときは、この限りではありません。

(裁定の拘束力)

- 26 申立人は、原則として裁定に拘束されることはありませんが、協定保険会社等は裁定を尊重することになっています。

(本手続の終了)

- 27 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17項により和解斡旋が終了した場合
ただし、第18項(2)の申立てがあるときは除きます。
 - ② 第19項により審査不適の決定がなされた場合
 - ③ 第20項で準用される第8項(3)(4)又は第15項により審査会が審査を終了させた場合
 - ④ 第23項により審査申立てが取り下げられた場合
 - ⑤ 第24項により和解が成立した場合
 - ⑥ 第25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
 - ⑦ 審査会の裁定に基づき、当事者の間で和解が成立した場合
 - ⑧ 当事者がこの規定に従わない場合、第9項各号の行為を行った場合及び第11項(2)の場合において、センターが本手続の終了を相当と認めた場合

(再度の利用申込みができない場合)

- 28 第27項により本手続が終了した個別事案は再度の利用申込みができません。ただし、第5項①で訴えが取り下げられた場合又は調停が不調となった後2週間以内に相手方が訴えを提起しなかった場合及び同項②で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は、この限りではありません。

(時効管理の責任)

- 29 損害賠償請求権には、消滅時効の制度が適用されますが、本手続には時効の更新の効力は認められていませんので、時効を更新するためには、申立人は自ら法定の時効更新手続を取る必要があります。

(本規定の改正)

- 30 本利用規定は予告なく改正されることがあります。改正された利用規定は、原則として、改正時に係属する案件にも適用されます。

以上

(令和7年4月1日改正)

別表 1

利用規定第4項(利用の申込み)(5)に定める別表1

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発生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発生地
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
本部	東京都 神奈川県 千葉県 山梨県 茨城県
さいたま相談室	埼玉県 群馬県 栃木県 長野県 新潟県
名古屋支部	愛知県 岐阜県 三重県
静岡相談室	静岡県
金沢相談室	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 表 2

コピーを提出していただく主な資料等
(原本を提出する必要はありません)

◎：全ての事案において提出していただくもの
○：代理人弁護士に委任している事案において原則として提出していただくもの
△：各事案において必要がある場合に限り提出していただくもの

資 料 等	損 害 の 種 類				備 考
	傷 害	人 身 後遺障害	死 亡	物 損	
交通事故証明書	◎	◎	◎	◎	
事故発生状況報告書	◎	◎	◎	◎	
実況見分調書、現場の写真、事故車両の 写真、ドライブレコーダー等	△	△	△	△	被害の程度、過失相殺等が 争点となる場合
保険会社等の賠償金提示明細書	◎	◎	◎	◎	
診断書、診療報酬明細書、施術証明書等	◎	◎	◎	◎	
後遺障害診断書、後遺障害等級の認定 結果及び理由が記載された資料	△	◎			非該当の場合も含む
通院交通費等の明細書、領収書	◎	◎	◎		
休業損害証明書、源泉徴収票	△	△	△		給与所得者等が休業損害・ 逸失利益を請求する場合
確定申告書、納税証明書等	△	△	△		自営業者等が休業損害・ 逸失利益を請求する場合
病院関係費用の明細書、領収書	△	△	△		申立人が負担した治療費等 を請求する場合
葬儀関係費用の明細書、領収書			◎		
死亡診断書又は死体検案書			◎		
戸籍謄本（除籍謄本）又は法定相続情報			◎		戸籍謄本（除籍謄本）は出生 時から死亡時までのもの
被害車両の所有者を確認できる資料 （自動車検査証、軽自動車届出済証、標 識交付証明書、自動車税納税証明書等）				◎	
リース会社・ローン会社との契約書				△	リース車・ローン中の場合
修理見積書、請求書				◎	
レッカー代・代車料・手続費用等の請求 書、領収書				△	レッカー代等が争点となる 場合
その他損害を証明する資料、領収書等	△	△	△	△	上記以外の損害を請求する 場合
既に保険会社等から受領している金額 の分かる資料（支払通知ハガキ等）	◎	◎	◎	◎	
和解斡旋申立書	○	○	○	○	
損害額計算書（申立人と相手方の主張 額等の対比表）	○	○	○	○	代理人弁護士に委任してい る場合
治療状況表（病院毎の入通院期間・日 数、後遺障害の内容等の一覧表）	○	○	○	○	
証拠説明書	○	○	○	○	

別 紙

利用規定第9項（当事者の責務）⑤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1～8の行為とします。なお、暴力行為等があった場合は、警察等に通報するほか、センターへの出入を禁ずることがあります。

- 1 利用規定第8項（和解斡旋等の方法・進行等）（3）又は（4）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 センター担当者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に関与
すること
- 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
他の利用者及びセンター担当者との迷惑となる行為を行うこと
- 6 他の利用者及びセンター担当者に暴力行為を行ったり罵倒したりすること
- 7 刃物・銃器・揮発性燃料等の危険物を持ち込むこと
- 8 その他センターが上記及び利用規定第9項（当事者の責務）①～④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。

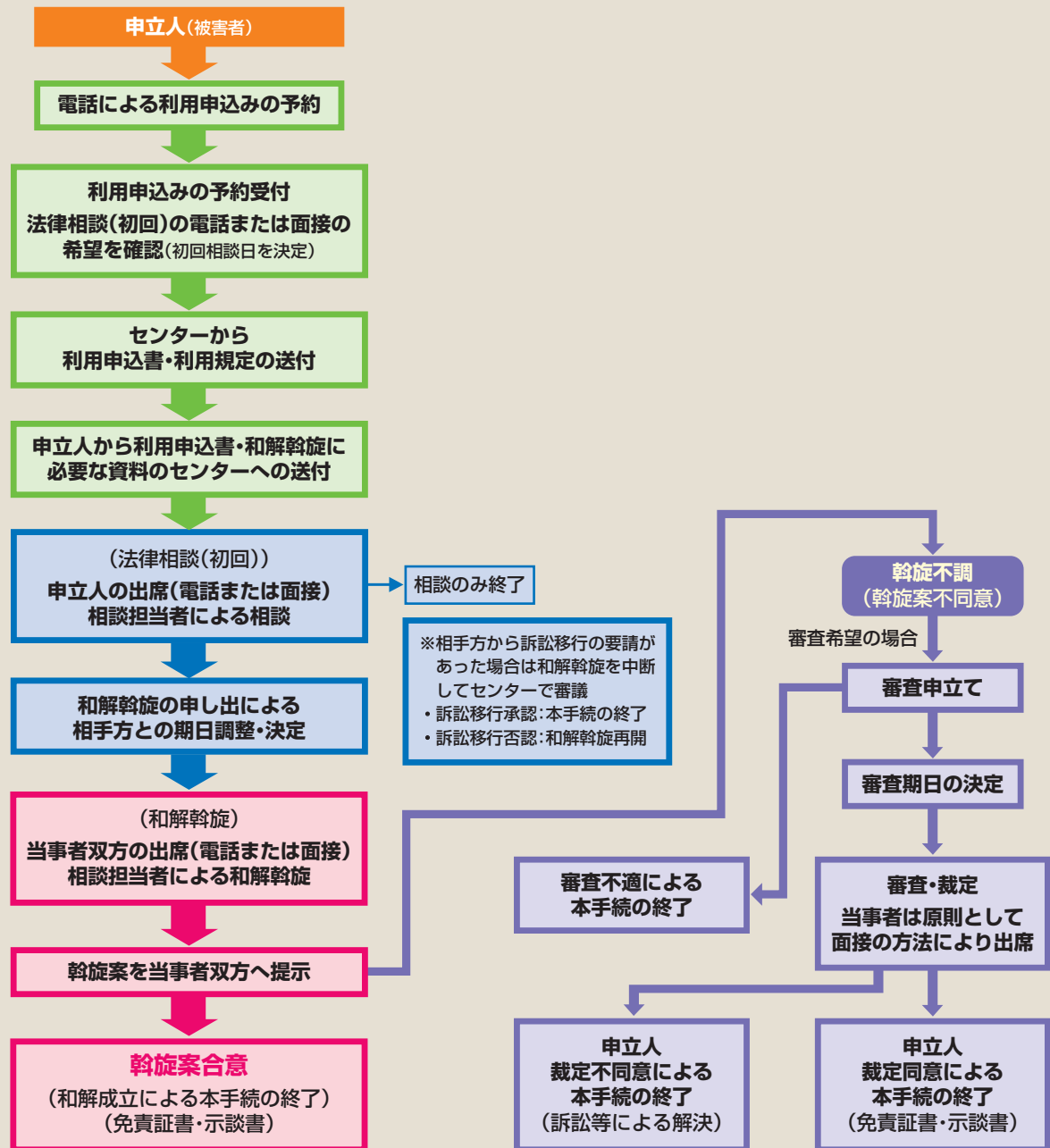
これらの規則等については、当センターのホームページに掲載しています。

- (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1「申立人」とは、利用申込みをした自動車事故の被害者をいいます。

注2「相手方」とは、当該自動車事故の加害者および当該加害者と契約している保険会社等をいいます。

注3「当事者」とは、申立人および相手方をいいます。

注4「相談担当者」とは、法律相談および和解斡旋を担当する嘱託弁護士をいいます。

注5「本手続」とは、法律相談、和解斡旋および審査をいいます。

注6 物損のみの場合または、申立てが代理人弁護士（簡易裁判所代理権のある認定司法書士を含む）等の場合は、早期解決のため、法律相談を経ることなく初回から和解斡旋に入る取扱いをしています。この場合、申立人から相手方に初回期日の日時連絡および出席の依頼をしていただきます（本部、支部、相談室によって異なることがあります。）。

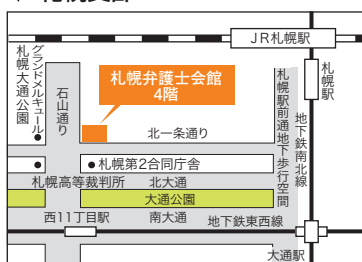
交通事故紛争処理センター 所在地一覧

東京本部	TEL.03-3346-1756	〒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
札幌支部	TEL.011-281-3241	〒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
仙台支部	TEL.022-263-7231	〒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
名古屋支部	TEL.052-581-9491	〒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
大阪支部	TEL.06-6227-0277	〒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
広島支部	TEL.082-962-5421	〒730-0013 広島市中区八丁堀 14-4 JEI 広島八丁堀ビル 4 階	FAX.082-962-5418
高松支部	TEL.087-822-5005	〒760-0033 高松市丸の内 2-22 香川県弁護士会館 3 階	FAX.087-823-1972
福岡支部	TEL.092-721-0881	〒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
さいたま相談室	TEL.048-650-5271	〒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
金沢相談室	TEL.076-234-6650	〒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
静岡相談室	TEL.054-255-5528	〒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



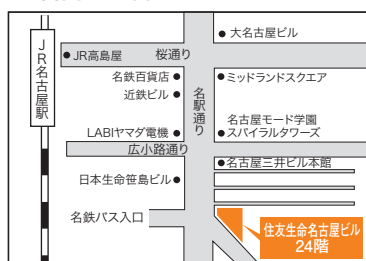
▼ 札幌支部



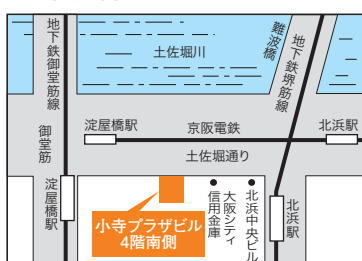
▼ 仙台支部



▼ 名古屋支部



▼ 大阪支部



▼ 広島支部



▼ 高松支部



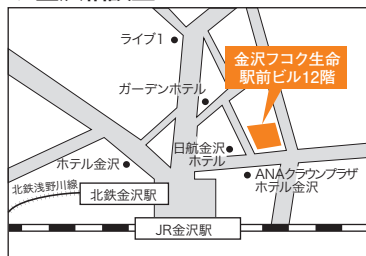
▼ 福岡支部



▼ 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/>



<2025年8月発行>