

平成22年度事業報告(抜粋)

紛争処理業務の概要

本機構は、紛争処理業務を平成14年4月に開始して9年目を迎えました
が、この間、公正中立な第三者機関として専門的識見を有する弁護士、医師、
学識経験者等で構成される紛争処理委員会での審査による公正かつ適確な調
停（紛争処理）を行うことをとおして、その役割を着実に果たしてまいりま
した。

平成22年度の紛争処理申請受付件数は、993件と業務開始年度の約4
倍、審査件数は893件と約6倍の大幅な伸びを示す結果となりました。

ちなみに、平成21年度との比較では、紛争処理申請受付件数は4%増、
審査件数は約16%増と、前年度を上回る結果となりました。

本機構の担う役割について、その重要性は依然として増しており、適確、
迅速な処理が行われるよう本機構の審査体制の充実が随時図られるべきであ
ると認識しております。

このような状況のもと、平成22年度においても、紛争処理業務のあり方
について、「紛争処理業務のあり方検討会」を開催し、審査態勢の充実を図っ
ています。

1 平成22年度紛争処理の業務実績

(1) 紛争処理申請の受付件数及び処理状況

① 受付件数

申請書受付 件数	当年度内における処理状況	
	受理	不受理等
993	932	81

② 処理状況

審査	打切り等	計
893	26	919

(2) 紛争処理委員会の開催及び審査件数等

① 紛争処理委員会の開催回数等

開催回数	審査件数	延べ委員数	1委員会平均
248回	893件	1,364人	5.50人

他に専門分野について意見等を求めたもの8件

② 紛争処理委員総会

平成22年7月23日に開催し、第五期紛争処理委員長の選任等を行いました。

③ 紛争処理主任会議の開催

平成22年度は東日本大震災により、中止しました。

④ 紛争処理業務のあり方検討会

平成22年7月1日、11月30日、平成23年2月1日に開催し、個人情報保護指針の改定、紛争処理業務の現状分析等を行いました。

2 年度別紛争処理の業務実績推移

(1) 年度別受付件数・委員会開催回数・審査件数の推移

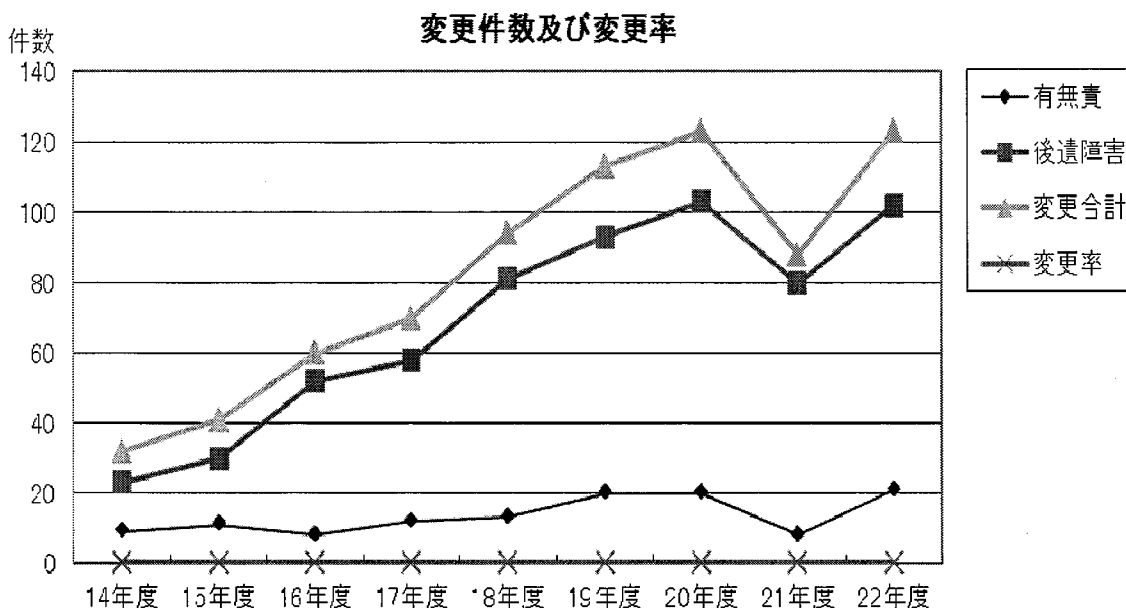
年 度	受付件数	委員会開催回数	審査件数
14年度	250	54	152
15年度	312	88	284
16年度	423	104	353
17年度	542	144	465
18年度	632	184	559
19年度	728	208	656
20年度	811	220	716

21年度	953	225	770
22年度	993	248	893

(2) 年度別・有無責・後遺障害別変更件数の推移

年 度	審査件数	有無責	後遺障害	変更合計	変更率
14年度	152	9	23	32	21.1%
15年度	284	11	30	41	14.4%
16年度	353	8	52	60	17.0%
17年度	465	12	58	70	15.1%
18年度	559	13	81	94	16.8%
19年度	656	20	93	113	17.2%
20年度	716	20	103	123	17.2%

21年度	770	8	80	88	11.4%
22年度	893	21	102	123	13.8%



3 紛争処理日数の短縮化

紛争処理事案の処理促進を図るために取り組んだ主な事項は次のとおりです。

年々増加する紛争処理申請の処理にあたり、平成22年度においても本部では委員会の2会場による同時開催を積極的に実施するとともに、紛争処理委員会資料の作成に当たって、紛争処理に関連する一件資料の取り纏めを迅速に行うなど、紛争処理日数の短縮を図るべく努めてまいりました。

平成22年度の紛争処理事案の処理日数は、平均で106.9日であり、平成21年度平均の100.3日に対して、日数を要しました。

これは、平成21年度後半から22年度前半の大幅な紛争処理申請件数の増加によるものであり、紛争処理委員会の開催を増やして対応してまいりましたが、今後も統合事件情報システム（ISAC）を活用するなど効率化を推進するとともに、紛争処理委員会の充実を図り、短縮化に努めてまいります。

2 相談等業務の概要

平成23年4月1日から定款に定められた相談等業務は、従来から継続して実施してきた事業（公益的事業）であり、平成22年11月1日には相談室を設置し、相談等業務を適切に対応してまいりました。

《相談等の受付について》（平成22年度）

	受付件数
(1) 本機構に対する一般的な相談	665件
(2) 保険金等請求に係る相談	1,572件
(3) 保険会社等に対する苦情	23件
(4) 紛争処理申請に係る相談	842件
(5) その他	35件
合 計	3,137件

《相談等受付件数の推移》 (件)

15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
2,399	2,335	2,394	2,384	2,385	3,085	3,077	3,137