

平成26年度事業報告(抜粋)

1. 紛争処理業務の概要

本機構は、平成14年4月に紛争処理業務を開始して以来、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）を行うことを通して、その役割を着実に果たしております。

紛争処理業務開始の平成14年度以降、紛争処理申請受付件数（以下「受付件数」という。）、審査件数とも毎年100件程度増加し業容を大幅に拡大してきました。その後、平成22年度からは受付件数は1,000件前後、審査件数は900件前後で推移しています。

平成26年度における受付件数は1,016件、審査件数は871件で、平成25年度との比較では、受付件数は9件、0.9%とわずかに増加し、審査件数は1件減少でほぼ同数となりました。

(1) 単年度実績

① 受付件数

	申請書受付	当年度内における処理状況		
		受 理	不受理等	点検中
本 部	732	663 (25)	62 (6)	38 (0)
大阪支部	284	240 (3)	41 (3)	9 (0)
合計	1,016	903 (28)	103 (9)	47 (0)

(注1) 点検中とは、紛争処理業務規程第5条に該当する事案か否か点検しているものです。

(注2) () 内は過年度受付分で内数です。(以下同)

② 申請の内訳

	申請者		申請内容		自賠請求	
	被害者	加害者	後遺障害	有無責等	一括払	非一括払
本 部	730	2	619	113	235	497
大阪支部	283	1	284	0	103	181
合計	1,013	3	903	113	338	678

③ 不受理等の内訳

紛争処理業務規程 第5条に該当	取下げ等	合 計
46(5)	57(4)	103(9)

④ 紛争処理状況

	審 査	打切り等	計
本 部	640(84)	12(1)	652(85)
大阪支部	231(25)	7(0)	238(25)
合計	871(109)	19(1)	890(110)

⑤ 審査結果

有無責等[車両単位]			後遺障害[申請者単位]			合 計		
変更有	変更無	計 <変更率>	変更有	変更無	計 <変更率>	変更有	変更無	計 <変更率>
2(0)	81(11)	83(11) <2.4%>	69(9)	719(89)	788(98) <8.8%>	71(9)	800(100)	871(109) <8.2%>

⑥ 打切り等の内訳

紛争処理業務規程 第5条に該当	取下げ等	合 計
12(1)	7(0)	19(1)

⑦ 紛争処理委員会の開催及び審査件数

開催回数	審査件数	延べ委員数	1委員会平均
252回	871件	1,333人	5.29人

(注3) 他に専門分野について相談及び意見を求めたもの23件

(2) 年度別実績

① 受付件数等推移

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
23年度	1,034	268	951
24年度	970	275	894
25年度	1,007	262	872
26年度	1,016	252	871

② 変更件数等推移

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%
23年度	951	9	92	101	10.6%
24年度	894	12	67	79	8.8%
25年度	872	6	59	65	7.5%
26年度	871	2	69	71	8.2%

2. 相談等事業の概要

平成26年7月からフリーダイヤルを導入し、相談者の利便性の向上及び相談態勢の充実を図りました。その結果、平成26年度における相談等受付件数は3,916件で、平成25年度との比較で441件、12.7%の大幅な増加となりました。相談等業務は公益的事業であり、相談室を中心に適切に対応しておりますが、平成26年度においても、紛争処理申請者に対する利用者利便性向上調査(アンケート)の実施や、「相談等業務委員会」の開催等により業務改善に取り組んでまいりました。

(1) 単年度実績

① 相談等受付件数(内訳)

区 分	本 部	大阪支部	合 計
本機構に対する一般的な相談	100	38	138
紛争処理申請に係る相談	787	476	1,263
保険金等請求に係る相談	1,665	777	2,442
保険会社等に対する苦情	56	17	73
合 計	2,608	1,308	3,916

(2) 年度別実績

① 相談等受付件数の推移

18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
2,384	2,385	3,085	3,077	3,137	3,174	3,628	3,475	3,916

(注) 22年度までの件数には、本機構に対する苦情等を含みます。