

# 平成27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り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件程度の増加が続き業容は拡大してきました。また、平成22年度以降は受付件数は1,000件前後、審査件数は900件前後で推移してきました。

こうしたなか、平成27年度における受付件数は1,092件、審査件数は940件となり、平成26年度との比較では、受付件数は76件、7.5%、審査件数も69件、7.9%と、それぞれ大幅に増加しました。

増加の要因は、広報活動の推進等により本機構の社会的な認知度が少しずつ向上している成果とも考えられます。今後とも、積極的に広報活動を推進し認知度を高め、被害者保護に資するべく業容の拡大に努めてまいります。

また、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）などにより業務改善に向けた取り組みを行うとともに、「紛争処理業務のあり方検討会」を開催するなどして、審査態勢の充実を図りました。引き続き適確、迅速な処理に努めてまいります。

### 1. 平成27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
1,092	960	134

##### ② 処理状況（件数）

審査	打切り等	計
940	8	948

(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
280回	940件	1,431人	5.11人

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
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
27年度	1,092	280	940

(2) 年度別・有無責・後遺障害別変更件数等の推移

年 度	審査件数	有無責	後遺障害	変更合計	変更率
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%
27年度	940	14	74	88	9.4%

## 2 相談等業務の概要

相談者の利便性の向上及び相談態勢の充実を図る目的で、平成26年7月にフリーダイヤルを導入した結果、同年度の相談等受付件数は3,916件で、前年度比で12.7%と大幅に増加しましたが、平成27年度は3,877件で、ほぼ前年度並みとなりました。

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27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。引き続き相談態勢の充実を図り、被害者保護に努めてまいります。

### (1) 平成27年度相談等の受付状況

相談等内容	受付件数
本機構に対する一般的な相談	91
紛争処理申請に係る相談	1,065
保険金等請求に係る相談	2,658
保険会社等に対する苦情	63
合計	3,877

### (2) 相談等受付件数の推移

14年度	15年度	16年度	17年度	18年度	19年度	20年度
2,806	2,399	2,335	2,394	2,384	2,385	3,085
21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度
3,077	3,137	3,174	3,628	3,475	3,916	3,877

(注) 22年度までの件数には、本機構に対する苦情等を含む。