

# 平成28年度事業報告(抜粋)

## 1 紛争処理業務の概要

本機構は、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。

紛争処理の実施状況をみると、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。

その後、平成27年度には受付件数は1,092件（前年度比76件、7.5%増）、審査件数は940件（同69件、7.9%増）と大幅に増加し、平成28年度においても、受付件数は1,129件（3.4%増）と初めて1,100件を超え、審査件数も968件で3.0%増となりました。

業務開始から15年目を迎えた中で、広報活動の推進等により社会的な認知度が少しずつ向上し、定着しつつあるものと考えられます。今後とも、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、引き続き適確、迅速な処理に努めてまいります。

### 1. 平成28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
1,129	995	133

##### ② 処理状況（件数）

審査	打切り等	計
968	15	983

#### (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
273回	968件	1,375人	5.04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
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
27年度	1,092	280	940
28年度	1,129	273	968

### (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
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%
27年度	940	14	74	88	9.4%
28年度	968	11	54	65	6.7%

## 2 相談等業務の概要

相談者の利便性の向上を図る目的で平成26年7月に導入したフリーダイヤルをパンフレット、ホームページ等でも前面に掲載するなどした結果、フリーダイヤルによる相談等が定着してきたこともあり、平成28年度の相談等受付件数は4,110件で前年度比で6.0%の増加、フリーダイヤル導入前の平成25年度との比較では18.3%の増加となりました。

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28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28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	108
紛争処理申請に係る相談	1,050
保険金等請求に係る相談	2,921
保険会社等に対する苦情	31
合 計	4,110

### (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	21年度
2,806	2,399	2,335	2,394	2,384	2,385	3,085	3,077
22年度	23年度	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	
3,137	3,174	3,628	3,475	3,916	3,877	4,110	

(注) 22年度までの件数には、本機構に対する苦情等を含む。