

令和7年度事業報告（抜粋）

令和7年度においては、令和7年度事業計画に基づき、令和6年12月制定の「基本理念」に掲げる業務遂行の基本的姿勢を常に意識した上で、組織のガバナンス体制を更に強化しながら、「当機構における3か年事業計画」（ロードマップ）に基づき、以下のとおり事業を実施した。

1. 責任保険又は責任共済からの支払いに係る紛争の調停事業 ～紛争処理業務の概要～

本機構は、公正中立な第三者機関である指定紛争処理機関として、自動車損害賠償責任保険又は自動車損害賠償責任共済からの支払いに係る紛争の公正かつ適確な解決による自動車事故被害者の保護を図るため、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において、紛争の当事者からの申請に基づき、当該紛争事案を審査し、調停を行っている。

令和7年度において、紛争処理申請受付件数は684件であり、前年度（711件）に比べ27件、3.8%減少し、前年度申請受付分を含めた受理件数は667件であり、前年度（691件）に比べ24件、3.5%減少した。

紛争処理委員会の開催回数は197回であり、前年度（199回）に比べ2回減少し、審査件数は677件であり、前年度（676件）に比べ1件、0.1%増加した。

審査事案のうち、認定内容に変更があった事案は、有無責等及び後遺障害を合わせて47件、変更率は6.9%であり、前年度（変更件数72件、変更率10.7%）に比べ、変更件数は25件減少、変更率は3.8ポイント低下した。

（1）紛争処理申請の処理状況及び紛争処理委員会の開催等

① 受付状況

申請書 受付件数 （注1）	受理・不受理等 （注2）		
	受 理	不受理等	点検中
684	667（46）	29（2）	36（0）

（注1）受付件数のうち、電子申請システム受付件数は44件であり、前年度の19件に比べ25件増加。

（注2）（ ）は前年度受付分の件数

② 処理状況

審査件数	打切り等	計
677	4	681

③ 有無責等・後遺障害別変更件数等

審査件数	有無責等	後遺障害	変更合計	変更率
677	1	46	47	6.9%

④ 紛争処理委員会の開催回数及び審査件数等

開催回数	審査件数	延べ委員数	1委員会平均
197回	677件	1,024人	5.20人

(2) 会議体における紛争処理業務の課題整理等に向けた取組

「紛争処理業務のあり方等検討会」及び「紛争処理主任会議」を開催し、紛争処理業務の運営に係る課題の整理及び改善事項についての報告を行った。

(3) 本部・支部職員間の意見交換等による紛争処理業務の品質の維持・向上

本部・支部間の日常業務に関する情報の交換・共有、また、紛争処理事例、紛争処理の電子申請システム等に関する意見交換等行うことにより、紛争処理業務の品質の維持・向上を図った。

(4) 電子申請システムのリニューアル稼働

令和4年10月に開始した電子的手段による紛争処理申請について、申請者等の利便性及び情報セキュリティの更なる向上を目的として、令和7年12月8日に新電子申請システムとしてリニューアル稼働し、安定運用している。

なお、令和7年4月1日から12月7日までの旧電子申請システム受付件数15件に対し、12月8日から令和8年3月31日までの新電子申請システム受付件数は29件である。

(5) 自賠責未提出資料の取扱いの運用改善

令和5年8月から、紛争処理において、申請者が自賠責保険会社・共済組合への請求時に提出していない新たな資料（以下「自賠責未提出資料」という。）を本機構に提出したときは、当該資料を受け付けるように運用改善（以下「運用改善」という。）を行ったが、令和5年11月の国土交通省の行政指導等を踏まえ、令和7年度においても引き続き運用改善を適切に実施した。

なお、過去の紛争処理において自賠責未提出資料の取扱いについて不利益を受けた申請者を救済するため、令和5年9月末に不利益を受けた可能性のある申請者を対象とした相談窓口を設置したが、令和5年12月からは相談がなかったことから、令和7年4月に本相談窓口を常設の問合せ窓口に統合した。

(6) 紛争処理業務の実績推移

別添ファイル「紛争処理業務等の実績データ」のとおり。

(7) 紛争処理日数

紛争処理申請を受け付けてから、調停結果通知に至るまでの一連の事務処理を迅速に行うことに努めている。

紛争処理事案の平均処理日数は、新型コロナウイルス感染症の拡大期であった令和2年度から令和5年度までは百日を超えて推移していた（各年度：103日～110日程度）。

令和7年度の平均処理日数は、96.8日であり、前年度（87.2日）に比べ9.6日長期化した。

(8) 関係機関との連携強化

関係機関と連携し、紛争処理業務に関する情報共有及び意見交換を行った。

2. 自動車事故被害者等からの相談等を目的とする事業 ～相談等業務の概要～

令和7年度の相談等受付件数は、3,623件であり、前年度（3,919件）に比べ296件、7.6%減少した。

(1) 令和7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	210
紛争処理申請等に係る相談	350
保険金請求等に係る相談	3,032
保険会社等に対する苦情	31
合 計	3,623

(2) 相談等受付件数の推移

別添ファイル「紛争処理業務等の実績データ」のとおり。

(3) 今後の相談等業務のあり方の検討

関係機関と連携し、今後の相談等業務について情報共有及び意見交換を行った

3. 業務運営体制の整備

(1)「ガバナンス改革」の推進

① 内部統制体制の整備に向けた取組

- ・ リスク管理の推進

令和6年12月に制定・施行したリスク管理に係る規程に基づき、リスク管理体制の確立及び適切なリスク管理に向けた具体的な取組を開始し、今後取り組むべき重点取組課題を整理した。

- ・ 事務局組織体制の強化

事務局における各セクションの業務分掌等を明確化し、また、事務局長等の役職者の職務権限を明確化することによって、事務局の業務運営の一層の円滑化及び効率化とともに、事務局組織体制の強化を図った。

② 内部通報体制の運用開始

本機構内で法令違反行為等（ハラスメントを含む。）が発生した場合に備え、令和7年4月に必要な規程を制定・施行した上で、社内通報窓口及び社外通報窓口を開設し、内部通報体制の運用を開始した。

③ 監事による業務監査の実施

本機構の内部監査体制の強化に向けて、監事による業務監査を実施した。

(2)「組織風土改革」の推進

① 組織の一体感の醸成に向けた取組

本機構の「基本理念」及び「役職員の行動規範」について、役職員意見交換会（令和8年2月開催）により、その浸透・定着を図った。

② 組織内の風通しを良くするための取組

役職員間の課題共有、また、組織内の適時かつ適切な情報の伝達・共有による各部署間及び職員間の連携の推進を継続的に実施した。

③ 新人事制度の適用開始

令和7年4月に就業規則の改定等を行った上で、新人事制度の適用による働きがい・働きやすさの推進を図った。

また、令和7年度においても人事制度の見直しを継続し、職員のチャレンジ目標設定の制度化等について、改めて就業規則の改定等を行った上で、令和8年4月から適用することとした。

(3)「業務プロセス改革」の推進

① 属人的な業務運営の見直し

担当職員間の業務ノウハウの共有・伝承及び職員の業務品質の維持・向上を推進した。

② 紛争処理業務の過去実績の収集・活用

「自賠責保険・共済紛争処理事例集」をリニューアルし、「自賠責保険・共済紛争処理先例集第1巻（令和6年度）」を令和8年3月に発刊した。

③ 電子化・IT化の推進

- ・ 調停事業のシステム基盤について、更新等を継続的に実施した。また、業務の効率化を図るため、業務システムの導入を推進した。
- ・ 損害保険等業界共同システムに参画すべく、関係機関との連携を開始した。

(4)「人財の確保・育成」の推進

① 人財の確保に向けた取組

本機構が必要とする人財を採用するため、関係各方面へのアプローチを継続的に実施した。

また、採用の推進を図ることを目的として、新たに職員募集案内リーフレットを制作し、令和7年12月から配布を開始した。

② 人財の育成に向けた取組

「人を育てる風土」の醸成・定着を図るため、OJT研修や自己研鑽等の推進を継続するとともに、関係機関との調整により人財育成のための新たな外部研修を導入した。

4. 情報発信

(1) ホームページを用いた情報発信

① 令和6年度事業報告（抜粋）及び決算書等の掲載（令和7年7月4日）

令和6年度事業報告（抜粋）及び決算書、令和7年度事業計画及び予算書、並びに3か年事業計画（ロードマップ）を掲載した。

② ホームページのリニューアル稼働及び理事長メッセージの掲載（令和７年１２月８日）

電子申請システムのリニューアル稼働とともに、本機構の活動内容・体制・情報発信をより分かりやすいものとし、かつ、透明性をより高めること、また、閲覧者の利便性及び情報セキュリティの更なる向上を目的として、令和７年１２月８日にホームページをリニューアル稼働し、安定運用している。

また、ホームページのリニューアルを対外的に周知すべく、理事長のメッセージを掲載した。

（２）事業案内パンフレットの制作

本機構の事業が“世の中の役に立つ、社会公共性の高い仕事”であることを積極的にPRするための取組として、新たに本機構の事業を案内するパンフレットを制作し、令和８年２月から配布を開始した。

以上