



会 長	副会長	委員長	事務局長	事務局
				

全 会 員



日弁連総1第53号

2024年(令和6年)5月21日

弁護士会会長 殿

日本弁護士連合会

事務総長 岡 田 理 樹

(公印省略)

一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構の運用変更に伴う内容の周知について(再依頼)

標記の件につき、一般財団法人自賠責保険・共済紛争処理機構から添付のとおり同機構の運用の変更に伴う内容の周知について依頼がありましたので、報告します。

本書面は、同機構から令和5年11月29日付け「当機構の運用の変更に伴う内容の周知について(依頼)」に関して、補足を含む再度の周知依頼です。御参考に令和5年11月の依頼文書も添付いたします。

また、標記情報を日弁連会員専用ウェブサイト「お知らせ」欄へ掲載しましたので、貴会会員への周知方をよろしくお願いします。

日本弁護士連合会

会長 淵上 玲子 殿

一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構

理事長 福田 弥夫



当機構の運用の変更に伴う内容の周知について（再依頼）

平素より、当機構の業務について格段のご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

令和5年10月2日、当機構の専務理事より「自賠償保険未提出資料」の受付制限に係る取扱いの運用改善の実施及び運用改善実施に伴う相談対応窓口の設置について周知をいたしましたところですが、今般、その周知について下記のとおり補足をさせていただきましたので、改めて関係者の皆様方への周知をお願い申し上げます。

当機構としましても、今後、更に組織としてのガバナンス体制の強化に努め、紛争処理の業務を進めてまいりますので、何卒ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。

なお、これに関連する事項につきましては、当機構のホームページに本年4月15日付で理事長によるトップメッセージを掲載しておりますので、ご参考までにその文面を添付させていただきます。

記

1. 自賠償保険会社・共済組合への請求時に提出されていない新しい資料(以下「新資料」と言います。)の受付を制限する運用改善について

平成25年11月から令和5年7月末にかけ、自賠償保険会社・共済組合への請求時に提出されていない新しい資料(以下「新資料」と言います。)が紛争処理の申請者から提出された場合には、当該申請者の方々に「新資料」は審査の対象にならない旨の説明を行ったうえで、申請を取り下げて保険会社等へ異議申立を行うように促すなど、「新資料」の受付を制限する運用(以下「本件運用」と言います。)を行ってまいりました。

しかしながら、複数の申請者様からは、「本件運用」に対して、当機構の紛争処理業務規程15条1項2号\*の規定に抵触するのではないか、当機構の設立目的である被害者保護に反するのではないかというご指摘を踏まえ、当機構では、令和5年8月から「本件運用」を廃止し、「新資料」が添付された申請があった場合でもその受付を行うように運用を改善しました。



## 2. 「本件運用」に関する国土交通省からの行政指導について

「本件運用」に関しては、令和5年11月28日に、監督官庁である国土交通省より、「すでに貴機構において対応済であるが、紛争の公正かつ適確な解決による被害者の保護が貴機構の目的であることを踏まえ、紛争処理業務規程15条1項2号に基づき、被害者から提出された資料を適切に受理し、紛争処理を行うとともに、当該運用の統一を機構内で引き続き徹底すること。」という行政指導を受けました。

## 3. 当機構の目的である被害者保護の再徹底と組織としてのガバナンス体制の強化について

理事長としては、このような「本件運用」が紛争処理業務規程15条1項2号の解釈として無理があり、その結果として被害者の皆様への対応としては不十分なものであったと認識しております。この点を真摯に反省し、二度とこのような事態を発生させないことを宣言し、「紛争の公正かつ適確な解決による被害者の保護」が当機構の目的であることを再度徹底すると同時に、組織としてのガバナンス体制の強化に努めてまいります。

\*＜参照＞

当機構の紛争処理業務規程15条1項

(紛争処理の実施方法)

第15条 紛争処理は、次に掲げる資料に基づき行う。

- (1) 責任保険又は責任共済における保険金等の支払いに関する判断の根拠となった資料
- (2) 申請者から提出された資料
- (3) 法23条の12の規定に基づき本機構が保険会社又は共済組合から受けた文書若しくは口頭による説明又は提出を受けた資料
- (4) 法23条の22の規定に基づき本機構が行政庁から提供を受けた情報及び資料
- (5) 前各号に掲げるもののほか、本機構が収集した資料

以上



## 理事長メッセージ

- トップメッセージ
- 理事長就任のご挨拶
- 理事長メッセージ
- 専務理事メッセージ

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

理事長 福田 弥夫

令和6年4月15日

### 設立/事業の目的・内容

### 組織図/所在地/監督官庁

### 評議員・役員

### 定款

### 事業概況

### リンク

1. 理事長の福田でございます。当機構では、自動車損害賠償保障法（以下「自賠法」といいます。）23条の6に基づく紛争処理業務の取扱いに関しまして、既に丸山専務理事が令和5年10月2日付でトップメッセージを発信しておりますが、理事長としてこの点について若干の補足をさせていただきます。

2. 当機構では、平成25年11月から令和5年7月末にかけまして、自賠責保険会社・共済組合への請求時に提出されていない新しい資料（以下「新資料」といいます。）が紛争処理の申請者から提出された場合には、当該申請者の方々に「新資料」は審査の対象にならない旨の説明を行ったうえで、申請を取り下げて保険会社等へ異議申立を行うように促すなど、「新資料」の受付を制限する運用（以下「本件運用」といいます。）を行ってまいりました。このような「本件運用」は、平成14年の当機構の設立以降、当機構に対する紛争処理申請件数が右肩上がりの急増を続け、紛争解決までに長期の時間を要するなど、処理状況が悪化の一途を辿ったため、当機構の業務の破綻を回避するために採られた措置であったと承知しております。

しかしながら、複数の申請者様からは、「本件運用」に対しまして、当機構の紛争処理業務規程15条1項2号\*の規定に抵触するのではないか、当機構の設立目的である被害者保護に反するのではないかという、ご指摘をいただいております。こうした状況を踏まえ、当機構では、令和5年8月から「本件運用」を廃止し、「新資料」が添付された申請があった場合でもその受付を行うように運用を改善致しました。併せて、過去の申請事案におきまして「新資料」の受付が制限されたことに伴い不利益を受けた可能性がある申請者の方を対象に、新たに相談対応窓口（専用のフリーコール回線）を設けることと致しました。

3. なお、「本件運用」に関しましては、令和5年11月18日に、監督官庁である国土交通省より、「すでに貴機構において対応済であるが、紛争の公正かつ適確な解決による被害者の保護が貴機構の目的であることを踏まえ、紛争処理業務規程15条1項2号に基づき、被害者から提出された資料を適切に受理し、紛争処理を行うとともに、当該運用の統一を機構内で引き続き徹底すること」という、行政指導を受けております。

4. 理事長といたしましては、このような「本件運用」が紛争処理業務規程15条1項2号の解釈として無理があり、その結果として被害者の皆様への対応としては不十分なものであったと認識しております。この点を真摯に反省し、二度とこのような事態を発生させないことを宣言し、「紛争の公正かつ適確な解決による被害者の保護」が当機構の目的であることを再度徹底いたしますと同時に、組織としてのガバナンス体制の強化に努めてまいります。令和6年度の事業計画においては、「ガバナンス改革」や「組織風土改革」などを進める各種取組みの実施を予定しております。

関係各位の皆さまのご理解を賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

#### \* <参照>

当機構の紛争処理業務規程15条1項

（紛争処理の実施方法）

第15条 紛争処理は、次に掲げる資料に基づき行う。

- (1) 責任保険又は責任共済における保険金等の支払いに関する判断の根拠となった資料
- (2) 申請者から提出された資料
- (3) 法23条の12の規定に基づき本機構が保険会社又は共済組合から受けた文書若しくは口頭による説明又は提出を受けた資料
- (4) 法23条の22の規定に基づき本機構が行政庁から提供を受けた情報及び資料
- (5) 前各号に掲げるもののほか、本機構が収集した資料

以上

- 》 トップメッセージ
- 》 設立/事業の目的・内容
- 》 組織図/所在地/監督官庁
- 》 評議員・役員

- 》 ご相談等について
- 》 相談等業務規程

- 》 調停（紛争処理）事業とは？
- 》 紛争処理制度の概要
- 》 紛争処理の流れ
- 》 紛争処理の申請について

- 》 一般的な紛争処理事例
- 》 後遺障害等級
- 》 有無責事案例
- 》 紛争処理業務規程

》 よくあるご質問

》 お問い合わせ

》 個人情報保護指針

》 電子公告

- › 定款
- › 事業概況
- › リンク

› 紛争処理申請書記入例

› 自動車損害賠償保障法

› トップページ

自紛機東第R05-105号

令和5年11月28日

日本弁護士連合会 会長 小林 元治 殿

一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構

理事長 山下 友信



### 当機構の運用の変更に伴う内容の周知について(依頼)

平素より、当機構の業務について格段のご理解とご協力をいただき、誠にありがとうございます。

今般、当機構では、下記のとおり、当機構への紛争処理申請時において自賠償保険・共済に未提出の資料（以下「自賠償未提出資料」と言います。）が提出された場合の取扱いについて、運用を改善するとともに、過去の申請時において不利益を受けた可能性のある申請者の方々を対象とする、「相談対応窓口」を設置いたしました。お手数をおかけいたしますが、関係者の皆様への周知を何卒宜しくお願いいたします。

なお、これに関連して、当機構のホームページ（[一般財団法人 自賠償保険・共済紛争処理機構 \(jibai-adr.or.jp\)](http://www.jibai-adr.or.jp)）において本年10月2日付けで専務理事によるトップメッセージを掲載しておりますので、ご参考までにその文面を添付させていただきます。

### 記

#### 1. 「自賠償保険未提出資料」の受付制限に係る取扱いの運用改善の実施について

当機構が行う紛争処理は、裁判外における自賠償保険・共済の最終判断として位置付けられているため（紛争処理業務規程 5 条 1 項 (7)）、同一の紛争で1回しか行うことができません。したがって、紛争処理申請時または申請後に、例えば診断書、画像などといった「自賠償未提出資料」を入手された場合には、請求機会を確保するという観点から、申請者の方に対して自賠償保険会社・共済組合へ異議申立をしていただくことをご案内するとともに、このご案内をする過程の中で、当機構として「自賠償未提出資料」の受付を制限する取扱い（例えば参考資料扱いにすること）を従前から行ってまいりました。

本年8月から、紛争処理申請時に「自賠償未提出資料」が提出された場合には、引き続き自賠償保険会社・共済組合へ異議申立をしていただくことをご案内するとともに、異議申立の手続きを行わずに新しい資料を含めて自賠償としての最終判断を出してほしいというご希望がある場合には、当機構としてその受付を行うように運用を改善いたしました。



## 2. 運用改善実施に伴う相談対応窓口の設置について

前記運用改善の実施に伴い、過去の取扱いがバランスを欠いたものになっていなかったかどうか、検証を行うために、今般、過去の紛争処理申請時に「自賠償未提出資料」の取扱いについて不利益を受けた可能性がある申請者の方を対象にして、新たに相談対応窓口（専用のフリーコール回線）を設けることといたしました。窓口において、過去の紛争処理申請におけるやり取り、その後の案件の状況などを電話にて確認させていただきながら、当機構として対応が可能なものと判断される案件については、後日再申請のご案内をさせていただきます。

電話番号は、0800-111-2966（無料）となります。

以 上



## トップメッセージ

### トップメッセージ

#### 設立/事業の目的・内容

一般財団法人 自賠責保険・共済紛争処理機構

専務理事 丸山 一郎

#### 組織図/所在地/監督官庁

令和5年10月2日

#### 評議員・役員

平素は、当機構の紛争処理業務におきまして、関係各位の皆さま方には大変お世話になっております。この場を借りまして、厚く御礼を申し上げます。

#### 定款

この度、私どもは、自賠責保険会社・共済組合への請求時にご提出をされていない新たな資料（以下「自賠責未提出資料」といいます。）について、従前から行ってきた取扱いの運用を改善することにいたしました。

#### 事業概況

#### リンク

### 運用改善の実施

当機構は、「保険金等又は共済金等の支払に係る紛争（以下「紛争」という。）の公正かつ適確な解決による被害者の保護を図ること」（自賠法第23条の5第1項）を目的として設立された一般財団法人です。当機構が行う紛争処理は、裁判外における自賠責保険・共済の最終判断として位置付けられているため（紛争処理業務規程5条1項（7））、同一の紛争で1回しか行うことができません。このことから、紛争処理申請時または申請後に、例えば診断書、画像などといった「自賠責未提出資料」を入手された場合には、請求機会を確保するという観点から、申請者の方に対して自賠責保険会社・共済組合へ異議申立をしていただくことをご案内しております。このご案内をする過程の中で、当機構として「自賠責未提出資料」の受付を制限する取扱い（例えば参考資料扱いにすること）を行ってまいりました。

一方、こうした制限的な取扱いについては、外部の皆さま方から厳しいご意見・ご批判をいただいているところです。

当機構が設立されてから既に20余年が経過しており、内部における様々な運用を見直す時期が到来しているものと認識しております。外部の皆さま方の声に真摯に耳を傾け、組織として自律的に改善ができるものについてはこれを実施していくというスタンスに立ち、本年8月から、紛争処理申請時に「自賠責未提出資料」が提出された場合には、当機構としてその受付を行うように運用を改善いたしました。新しい運用については、ホームページの「よくあるご質問」の中でご案内しておりますので、ご参照ください。

### 相談対応窓口の設置

今回の運用改善は、当機構の運用をより良いものにしていくための未来志向の取組みになりますが、その実施に伴い、過去の取扱いがバランスを欠いたものになっていなかったかどうか、検証を行う必要があります。

今般、過去の紛争処理申請時に「自賠責未提出資料」の取扱いについて不利益を受けた可能性がある申請者の方を対象にして、新たに相談対応窓口（専用のフリーコール回線）を設けることといたしました。窓口において、過去の紛争処理申請におけるやり取り、その後の案件の状況などを電話にて確認させていただき、当機構として対応が可能なものと判断される案件については、後日再申請のご案内をさせていただきます。

ホームページにおいて「運用改善実施に伴う相談対応窓口」をご案内しておりますので、ご参照ください。

### より良い組織を目指して

当機構の使命は、裁判外における自賠責保険・共済の紛争処理手続きにおいて、最終判断を通して被害者保護を実現することにあるものと認識しております。今後とも、より良い組織となることを目指して、外部の皆さま方の声に真摯に耳を傾けながら、その取扱いが硬直的なものにならないよう、必要となる業務面、運用面の改善を実施してまいります。

何卒宜しくお願いいたします。

- 》 トップメッセージ
- 》 設立/事業の目的・内容
- 》 組織図/所在地/監督官庁
- 》 評議員・役員
- 》 定款
- 》 事業概況
- 》 リンク

- 》 ご相談等について
- 》 相談等業務規程

- 》 調停（紛争処理）事業とは？
- 》 紛争処理制度の概要
- 》 紛争処理の流れ
- 》 紛争処理の申請について
- 》 紛争処理申請書記入例

- 》 一般的な紛争処理事例
- 》 後遺障害等級
- 》 有無責事案例
- 》 紛争処理業務規程
- 》 自動車損害賠償保障法

- 》 よくあるご質問

- 》 お問い合わせ

- 》 個人情報保護指針

- 》 電子公告

- 》 トップページ