

紛争処理機関の運営状況について  
自賠責保険・共済紛争処理機構

平成 16 年 2 月

第115回自動車損害賠償責任保険審議会答申

(平成12年6月28日)

……「(財)自賠責保険・共済紛争処理機構」関連部分の抜粋……

3 保険金支払の適正化のための措置

(2) しかしながら、保険金の支払に関しトラブル等があるのも事実であり、被害者保護の充実の観点から、保険金の支払が支払い基準に則って正しく行われているか、事故原因の把握やそれに基づく過失割合の認定、後遺障害等級の認定等が適切に実施されているかといった面から、保険金支払の一層の適正化のため制度の充実等を図る必要がある。

(5) 自賠責保険の有無責の認定及び後遺障害の等級認定に万全を期すため平成10年から、…中略… 自算会(注・現在の「損害保険料率算出機構」)に弁護士、学者、医師、自算会職員からなる「審査会」が設置され、また、「審査会」の判定に異議申立てがあった場合には弁護士、学識経験者、医師がメンバーとなり、中立性に配慮して自算会職員は委員に加わらない「再審査会」により再審査する制度が設けられた。この「審査会」、「再審査会」によって、有無責の判定、後遺障害の等級認定の適切性や透明性は大きく向上した。

ただし、これらについては、対象となる事案が限られている、保険会社を通じてしか異議申立てが出来ない、被害者が直接審査内容の説明を受けられないといった問題点も指摘されており、改善を図るべきである。

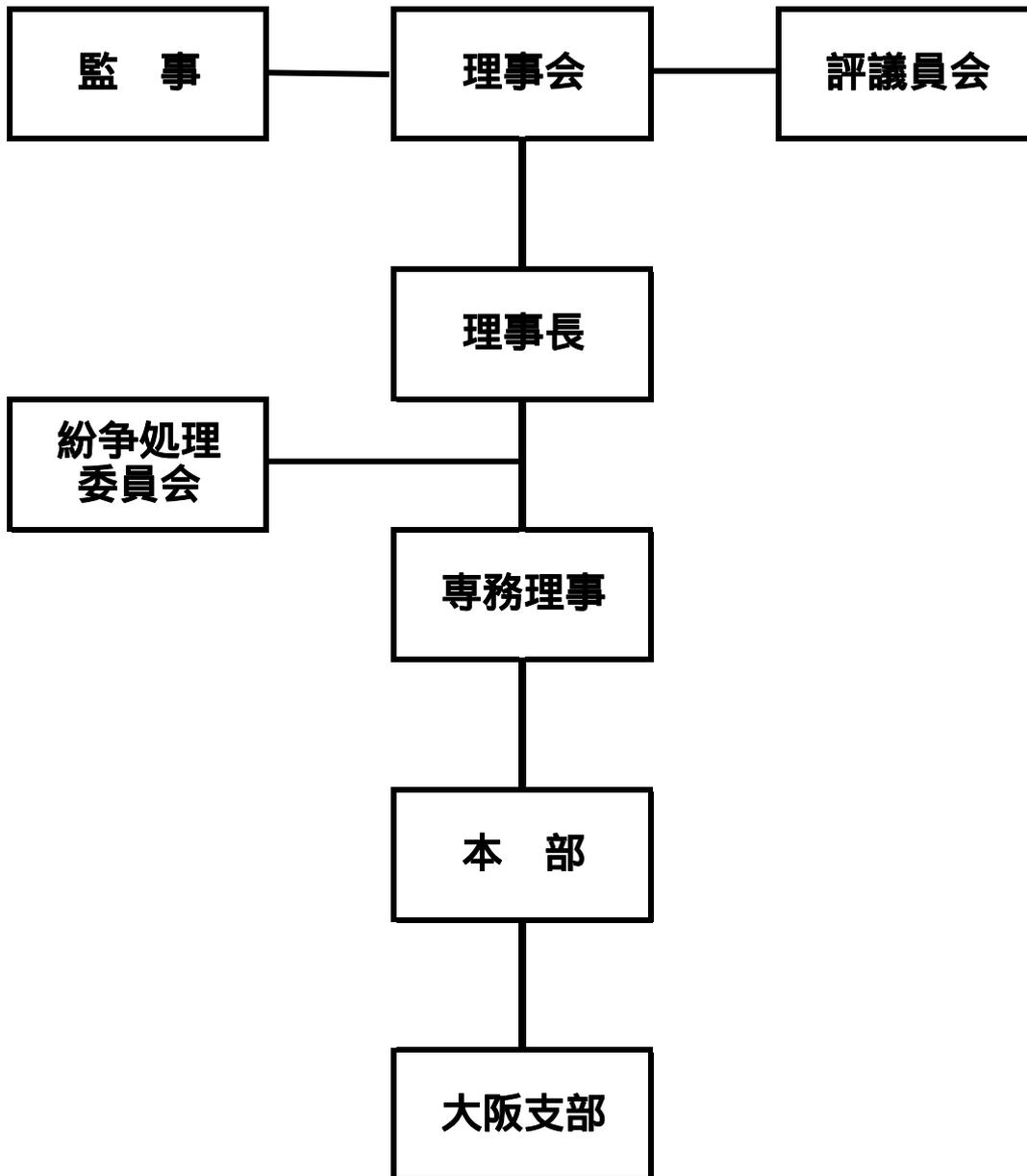
(7) 一方、自賠責保険の支払に関し、事故の状況の調査、紛争にかかわる斡旋、調停、仲裁等を行う機関を行政府内に設置するという案も検討した。

これについては、被害者の立場に立って、保険金の支払の適正化をどのように充実させるかという観点、自賠責保険の持つ公的な性格をどう考えるか、司法制度との関係や民・民の紛争に行政が介入することの妥当性といった観点等を踏まえ、なお、十分な検討が必要である。

また「再審査会」の機能を新たに民間に設立する機関に担わせ、独立性を高めるべきとの案についても、交通事故紛争処理センター等との関係や、新たに機関を設置するメリットが実際にどの位あるのかといった点も含め、なお、十分な検討が必要である。

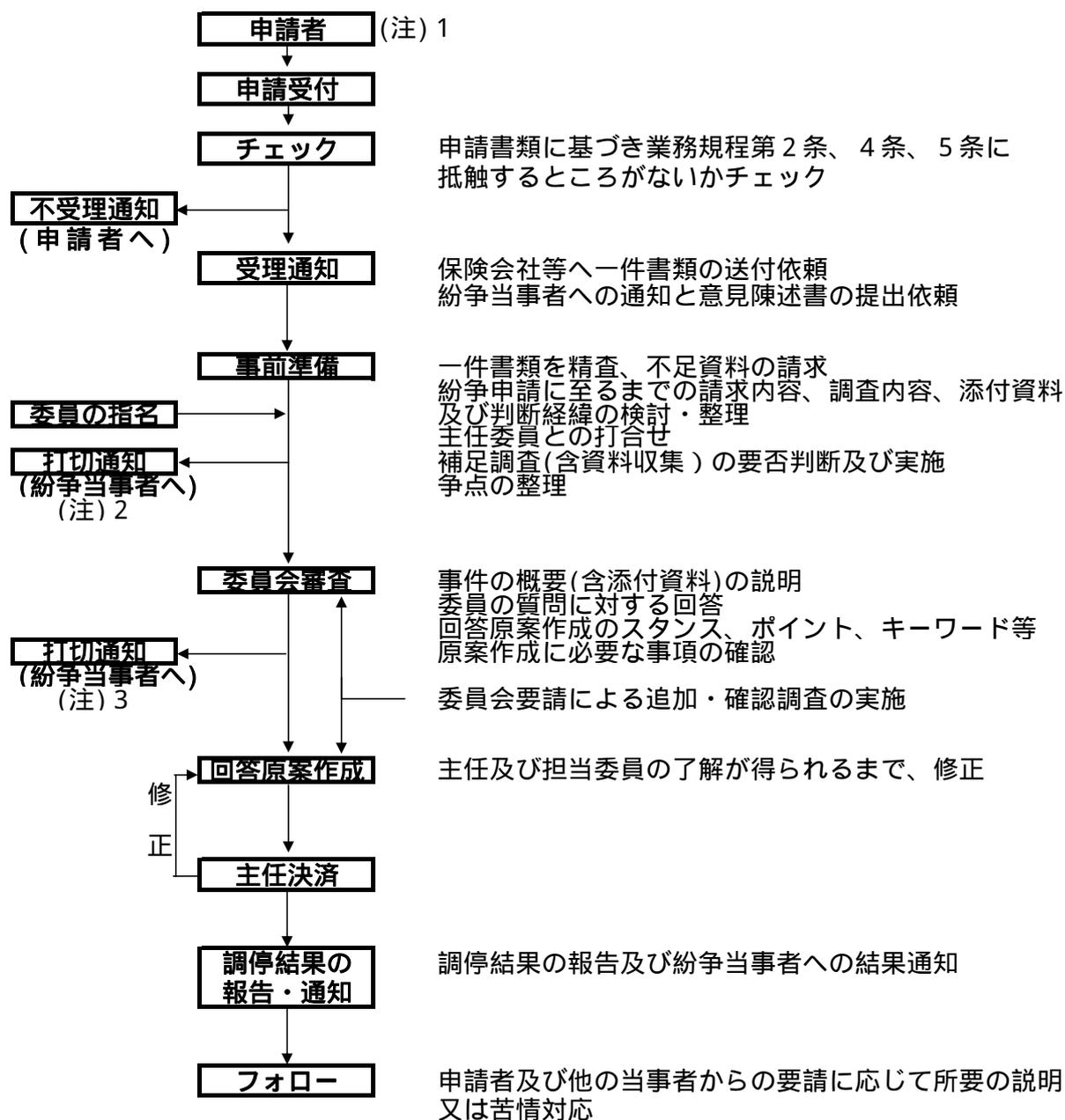
以 上

# 紛争処理機構組織図



## 紛 争 処 理 業 務 の 流 れ

## 事 件 担 当 者 ( 専 門 職 ) の 担 当 業 務



(注) 1 申請者は業務規程第13条により、いつでも文書で、申請を取り下げることが出来る。

(注) 2 一件書類等の諸資料により業務規程第2条、5条第1項に抵触していることが判明した場合

(注) 3 委員会が、業務規程第5条第1項各号のいずれかに該当すると判断したとき

## 紛争処理申請受付・処理状況

平成14年度(H14)は年度末の、平成15年度(H15)は12月末までのデータによる

## (1) 紛争処理申請受付件数等

事務所	申請受付件数		受 理 ・ 不 受 理 等					
			受 理		不 受 理 等		点 検 中	
	H15	H14	H15	H14	H15	H14	H15	H14
本部	152	202	135	179	12	17	11	6
支部	80	48	77	32	3	15	1	1
計	232	250	212	211	15	32	12	7

- 注) 1. 不受理等とは、紛争処理業務規程第5条に該当として不受理とするか、本人の申し出により取り下げの処理をしたものである。  
2. 点検中とは紛争処理業務規程第5条に該当するか否か等点検中のものである。

## (2) 紛争処理件数

事務所	審 査		打ち切り等		計	
	H15	H14	H15	H14	H15	H14
本部	150	129	5	7	155	136
支部	59	23	2	2	61	25
計	209	152	7	9	216	161

- 注) 1. 審査とは紛争処理審査会による審査である。  
2. 打ち切り等とは、受理後に紛争処理業務規程第5条に該当することが判明したり、取り下げの申し出により打ち切り等の処理をしたものである。

## (3) 申請受付件数の内訳

事務所	申 請 者				申 請 内 容			
	被 害 者		加 害 者		有 無 責 等		後 遺 障 害	
	H15	H14	H15	H14	H15	H14	H15	H14
本部	148	201	4	1	41	64	111	138
支部	79	47	1	1	20	16	60	32
計	227	248	5	2	61	80	171	170

## (4) 審査の結果

## 有無責等(車両単位)

変更有(変更率)				変更無		計	
H15		H14		H15	H14	H15	H14
9	(16.1%)	9	[10] (18.4%)	47	40 [38]	56	49 [48]

注) 有無責等の[ ]内数字は、事件を申請者単位で把握した場合の件数である。

## 後遺障害(申請者単位)

変更有(変更率)				変更無		計	
H15		H14		H15	H14	H15	H14
18	(11.8%)	23	(22.1%)	135	81	153	104

## 相談等受付件数の状況

平成14年度(H14)は年度末の  
平成15年度(H15)は12月末現在のデータによる

区 分		本 部		支 部		計		
		H15	H14	H15	H14	H15	H14	
1	本機構に対する照会・相談	A	174	332	44	149	218	481
	” 苦情	B	8	9	2	1	10	10
2	一般的な相談	C	623	973	358	640	981	1,613
	” 苦情	D	29	17	7	20	36	37
3	紛争処理申請に係る問合せ (a+b)	E	279	388	215	277	494	665
	(1)保険会社等の初回答に不服	a	132	198	86	138	218	336
	(2)異議申し立ての回答に不服	b	147	190	129	139	276	329
	合 計 (A+B+C+D+E)		1,113	1,719	626	1,087	1,739	2,806

注) 一般的な相談に対しては、原則として、用件に相応しい他の相談機関を紹介している。