



専務理事メッセージ

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

専務理事 丸山 一朗

令和5年10月2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

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。

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。

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」の中でご案内をしておりますので、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。

「運用改善実施に伴う相談対応窓口」

0800-111-2966（無料）

※受付時間:平日午前9時～12時、午後1時～5時

※土日祝日及び年末年始（12月28日～1月4日）は休業となります。

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。