



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 自賠償保険・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

トピックメッセージ

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