

平成23年度事業計画書

(平成23年4月1日～平成24年3月31日)

財団法人 交通事故紛争処理センター

交通事故紛争処理センター（以下「当センター」という）は、業務の開始から30年を経たことを契機として、運営業務全般についての抜本的な見直しを行ってきた。それを踏まえ、関係諸規定の整備・見直しを図るとともに、事案業務処理の効率化のため、相談業務管理システムの導入等による業務改革を基盤とした事業運営に継続的に取り組んでいるところである。当センターを取り巻く社会制度改革としては、ADR促進法の施行及び金融ADRの導入があり、また、公益法人制度改革関連法が施行され、新たな公益法人制度への移行が本格化してきている。

全国の交通事故状況を見ると、交通事故死者数、事故発生件数、負傷者とも減少しつつあるが、交通事故状況は依然として憂うべき状況にあり、当センターの役割に対する期待も高まっている。一方、厳しい経済状況を反映して社会全体が合理化、効率化に継続的に取り組んでおり、当センターも、自らの事業運営の合理化、効率化の努力が一層必要となっている。こうした努力は、センターの運営財源を確保する観点からも強く求められよう。

これらの状況の下、今後とも適時・適切な当センターの事業運営を推進するため、改革・改善に持続的に取り組むこととする。また、公益財団法人への移行に際して、事業運営の一層の合理化、効率化を図り、中立・公正かつ迅速な紛争解決に向けて、事業運営全般の信頼をより一層高めるため、平成23年度において以下の対策を講ずる。

記

1. 中立・公正かつ迅速な紛争解決を図るとともに、業務運営の効率化を推進し、信頼をより一層高めるために、次の措置を講ずる。
 - (1) 相談・和解あっ旋業務及び審査裁定業務について、中立・公正かつ迅速な運営を促進するため、関係諸規定等に基づき業務を推進する。あわせて、個人情報の保護・管理の適正な運用を図る。
 - (2) 業務運営の透明性を図る観点から、相談・和解あっ旋業務及び審査裁定業務の標準化・効率化を一層推進するとともに、相談業務管理システムの活用を更に推進する。
 - (3) 当センターの取扱事案の迅速な解決に向けて、引き続き、相談待ち日数の短縮化に努めるとともに、相談受付業務の改善を図る。また、相談者からの苦情等に対しても適切に対応する。
 - (4) 現下の経済情勢を踏まえて、当センターの運営財源の増額が厳しい状況にあることに鑑み、業務運営の一層の合理化、効率化を推進する。

2. 審査員、相談担当嘱託弁護士（以下「相談担当者」という）の専門的能力の向上及び当センターとしての事案処理の標準化・効率化を図るため、次の措置を講ずる。
 - (1) 審査員・相談担当者による本部・各支部等での定例合同会議を開催する。（本部・各支部等、原則毎月1回）
 - (2) 全国の審査員・相談担当者による当センターの「組織運営上の問題」と「業務に関する法律問題」等に関する協議議題について、検討・事例研究等を行う全国合同会議を開催し、当該協議議題に関する要約版を作成する。（年2回）
 - (3) 新任相談担当者に対する研修会及び審査員・相談担当者の連携と事案処理の整合を図るための打合会を随時開催する。また、審査員会議を適宜開催する。

- (4) 地裁交通部裁判官との事例研究会、懇談会を開催する。(本部・支部、年1回)
- (5) 日弁連交通事故相談センター相談員との合同の事例研究会を開催する。(本部、年3回)

3. 相談・和解あつ旋業務及び審査裁定業務の円滑な推進と関係団体等との協力・連携を図るため、次の措置を講ずる。

- (1) 損保会社及びJ A共済連等の損調実務担当者との業務懇談会を開催する。(本部・支部等、年1回)
- (2) 公的交通事故相談機関の相談員に対する研修会へ講師を派遣する。(本部・支部)
- (3) 日本司法支援センター(法テラス)、関係機関・団体との連携を図る。
- (4) 関係団体主催の医療セミナーへ参加する。(本部・支部、年1回)

4. 調査研究活動に積極的に取り組み、その成果を相談・和解あつ旋業務及び審査裁定業務等において活用を図るため、次の措置を講ずる。

- (1) 主要地裁の判決及び当センター審査裁定例を収集のうえ要約・分析を行い、それぞれを検索システムに入力(データベース化)し、その利活用の促進を図る。
- (2) 相談事案取扱分類統計を作成するとともに、相談業務管理システムを活用して分析し、業務の一層の改善を図る。
- (3) 相談終結事案について、相談者に対するアンケート調査を行い、その結果を集計分析し、業務の改善を図る。
- (4) 関係団体の協力を得て、自動車保険・共済の商品内容(人身傷害補償保険等)の情報を収集して、対応方法等について検討を行う。

5. 当センターの利用促進を図り、事業をより強力に推進するため、次の措置を講ずる。

(1) 当センターを安心して利用できる広報活動を引き続き推進するとともに、広報媒体の充実を図る。

(2) 企画委員会を中心とした委員会運営の一層の活性化を図るとともに、当センターの関係諸規定の見直し等の課題について引き続き検討を行う。

(3) 事務局業務の改善・運営のため、本部・支部・相談室の合同会議を開催するとともに、相談業務管理システムを中心とした研修会を適宜開催する。

6. 公益法人制度改革関連法（平成20年12月施行）に基づき、公益財団法人への移行に向けて、関係規程の整備を図り、公益財団法人への移行認定申請を行う。

7. 当センターを取りまく状況の変化への対応

(1) ADR促進法の施行に伴う認証取得の問題については、関係法令の内容を踏まえて、当センターの特色と社会的役割をより生かすことを視野に入れ、引き続き検討を行う。

(2) 金融商品取引法の改正による金融ADRの導入に伴う諸課題への対処について、関係団体との連携を図る。

以 上