

令和6年7月19日

日本行政書士会連合会
会長 常住 豊 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（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。

当機構に対する紛争処理申請時における自賠償保険会社・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。）の取扱いにつきましては、令和5年10月2日に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のメッセージを発信した後、これを補足するかたちで令和6年4月15日には当機構の理事長より下記のとおりメッセージを発信しましたので、貴会会員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、本年4月15日付で当機構のホームページ (<https://www.jibai-adr.or.jp/>) に掲載しました理事長によるトップメッセージをご参考までに添付させていただきます。

記

1. 「新資料」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、「新資料」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。）を行っておりました。

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と、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のご指摘をいただきました。これを踏まえ、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つ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