

令和元年度事業状況報告書

東京都千代田区霞が関1丁目1番3号
公益財団法人日弁連交通事故相談センター
理事長 菊地 裕太郎

1 事業関係

(1) 事故相談

国土交通省からの事故相談事業に対する補助金375,418,000円により、本部及び全国54支部157相談所において交通事故による損害賠償に関する無料法律相談を実施した。

相談取扱件数	36,941件
うち面接相談	17,445件
うち電話相談	19,496件

(2) 示談あっ旋

本部及び東京、横浜、埼玉、千葉、茨城、栃木、群馬、静岡、沼津、浜松、山梨、長野（令和元年10月から）新潟、大阪、京都、奈良、神戸、滋賀、和歌山、名古屋、三重、岐阜、富山、福井、広島、岡山、山口、福岡、北九州、佐賀、大分、熊本、鹿児島、那覇、仙台、山形、岩手、札幌、高松、高知、愛媛の各支部の計42か所において示談あっ旋を実施した。

申出受理件数	1,051件
あっ旋延べ回数	1,771回
成立件数	882件
（成立率 83.29%）	

① 国庫補助金事業

自動車事故による人身賠償事案についての国庫補助金を資金とする示談あっ旋で、国土交通省からの示談あっ旋事業に対する補助金153,191,177円により示談あっ旋を行った。

申出受理件数	719件
あっ旋延べ回数	1,167回

② 民間補助金事業

ア S A P物損事故示談あっ旋

（一社）日本損害保険協会からの補助金により、自家用自動車総合保険（S A P）に関する物損事故の示談あっ旋を実施した。

申出受理件数	55件
あっ旋延べ回数	112回

イ 全労済関係示談あっ旋・審査

全国労働者共済生活協同組合連合会からの補助金により、同共済に

加入している車両の交通事故に関する示談あっ旋及び審査を実施した

(ア) 示談あっ旋

申出受理件数 61件

あっ旋延べ回数 100回

(イ) 審査

申出受理件数 4件

審査回数 9回

ウ 教職員共済関係示談あっ旋・審査

教職員共済生活協同組合からの補助金により，同組合に加入している車両の交通事故に関する示談あっ旋及び審査を実施した。

(ア) 示談あっ旋

申出受理件数 12件

あっ旋延回数 23回

(イ) 審査

申出受理件数 2件

審査回数 2回

エ J A 共済連関係示談あっ旋・審査

全国共済農業協同組合連合会（J A 共済連）からの補助金により，同組合に加入している車両の交通事故に関する示談あっ旋及び審査を実施した。

(ア) 示談あっ旋

申出受理件数 159件

あっ旋延回数 293回

(イ) 審査

申出受理件数 18件

審査回数 33回

オ 自治協会・町村生協関係示談あっ旋・審査

全国自治協会・全国町村職員生活協同組合（自治協会・町村生協）からの補助金により，同協会・組合に加入している車両の交通事故に関する示談あっ旋及び審査を実施した。

(ア) 示談あっ旋

申出受理件数 4件

あっ旋延回数 6回

(イ) 審査

申出受理件数 0件

審査回数 1回

カ 都市生協関係示談あっ旋・審査

生活協同組合全国都市職員災害共済会（都市生協）からの補助金により，同共済会に加入している車両の交通事故に関する示談あっ

旋及び審査を実施した。

(ア) 示談あっ旋

申出受理件数 4 件

あっ旋延回数 6 回

(イ) 審査

申出受理件数 0 件

審査回数 4 回

キ 市有物件災害共済会関係示談あっ旋・審査

全国市有物件災害共済会（市有物件共済会）からの補助金により、同共済会に加入している車両の交通事故に関する示談あっ旋及び審査を実施した。ただし、本年度は、審査の申出及び審査はなされなかった。

示談あっ旋

申出受理件数 1 件

あっ旋延回数 2 回

ク 自治労共済関係示談あっ旋・審査

全日本自治体労働者共済生活協同組合（自治労共済）からの補助金により運営される示談あっ旋及び審査について、本年度は、それぞれの申出はなされなかった。

ケ 交協連共済関係示談あっ旋・審査

全国トラック交通共済協同組合連合会（交協連共済）からの補助金により、同共済会に加入している車両の交通事故に関する示談あっ旋及び審査を実施した。

(ア) 示談あっ旋

申出受理件数 21 件

あっ旋延回数 27 回

(イ) 審査

申出受理件数 0 件

審査回数 1 回

コ 全自共共済関係示談あっ旋・審査

全国自動車共済協同組合連合会（全自共等共済）からの補助金により、同共済会に加入している車両の交通事故に関する示談あっ旋及び審査を実施した。

(ア) 示談あっ旋

申出受理件数 15 件

あっ旋延回数 35 回

(イ) 審査

申出受理件数 1 件

審査回数 3 回

(3) 電話相談(「一斉相談」原則毎月10日開催)

国土交通省からの交通事故電話相談事業(一斉電話相談)に対する補助金20,075,000円により,本部並びに新潟県,愛知県,大阪,滋賀県,広島県,大分県及び福岡県の8相談所において交通事故による損害賠償に関する一斉電話相談を実施した。

相談所開所延日数	95日
相談取扱件数	1,019件

(4) 相談員等研修会

国土交通省からの相談員等研修事業に対する補助金2,030,000円により,相談員等研修会を,次の20支部で実施した。

静岡県・沼津,兵庫県,奈良県,長野県,茨城県,香川県,三重県,広島県,宮崎県,新潟県,岩手県,徳島県,札幌,旭川,富山県,山口県,高知県,長崎県,神奈川県及び京都(開催順)

(5) 高次脳機能障害相談(研修会を含む)

国土交通省からの高次脳機能相談事業及び高次脳機能障害研修会に対する補助金18,112,000円により,本部・東京並びに札幌,神奈川県,千葉県,愛知県,大阪,京都及び福岡県の8か所において,交通事故による高次脳機能障害相談を実施したところ,47件の相談があった。

令和元年6月14日,東京において全国からの参加者169名による研修会を実施した。

(6) 行政事業レビュー公開プロセスへの対応

国の全事業を対象として各府省が毎年行う行政事業レビューにおいて,当センターは,平成30年度に,有識者の公開討論に付される公開プロセスの案件に選定され,「事業全体の抜本的改善を求める」と結論された。それ以降,事業の改善のための課題に取り組んでいるところ,令和元年度の主な取組は以下とおりである。

① ホームページのリニューアル

当センターへのアクセスを容易にすることで,当センターの認知度を上げて,その利用を促進するための方策の一つとして,ホームページのリニューアルに取り組み,令和元年6月に公開した。

従来のホームページの掲載情報を,当センターの利用促進を図る観点から整理・更新・再構成するとともに,PCにより表示される画面をスマートフォン等の画面で最適に表示できるよう,レスポンスサイトで作成する,スマートフォンから当センターにワンタップで電話を架けることが出来る電話発信用リンクを設定する等の利便性の向上を図る等した。

② 警察との連携強化

当センターによる救済を必要とする方々に,当センターの情報を確実に届けることができるよう,交通事故被害者との接点がある警察との連

携の強化を図る取組の一つとして、警察が交通事故被害者向けに配布しているパンフレット及びウェブサイトに対センターの事業内容等の情報掲載を徹底していただくよう、情報掲載が未掲載の警察本部には情報掲載の依頼を、情報掲載されていてもその情報が古い警察本部には情報更新の依頼を行う等を行った。

③ ネット予約システムの導入

当センター利用者の利便性を向上させるため、常時相談を受け付けることができるよう面接相談予約をネットで行うことができるシステムの導入に取り組んでおり、次年度以降に完成し運用を開始する予定である。

④ 満足度調査（アンケート）の結果の活用

事業の効果を検証し、さらなるサービス向上を目指すため、面接相談及び示談あっ旋利用者に対して、平成30年度、全国20支部で実施した満足度調査（アンケート）の結果を、令和7月19日に開催した本部研修会においてフィードバックするとともに、ホームページ上で公開した。

⑤ 日弁連ライブ実務研修との役割分担

当センターが行う相談員向けの研修につき、国でなければ対応できない分野に特化し弁護士会の研修会と役割分担をすべきとの公開プロセスでの意見を踏まえて、日本弁護士連合会（日弁連）と協議・調整して、令和元年7月24日、日弁連のライブ実務研修の一コマで、「日弁連交通事故相談センターと赤い本・青本の活用法」と題する基礎的な研修を合計299名の受講者の参加のもとに行った。

(7) 研修会の講師担当・派遣等

① 交通事故相談員中央研修会（初任者コース）

国土交通省交通事故相談員中央研修会（初任者コース、令和元年5月27日から5月30日）に4名の弁護士を講師として派遣した。

② 日弁連ツアー研修in函館

日弁連からの依頼に基づき、令和元年9月20日に開催された「日弁連ツアー研修in函館」に講師1名を派遣した。

(8) 広報

① 支部の実情に応じた広報活動

支部において、新聞、NTTタウンページ、iタウンページ、市民だより等への広告掲出、地下鉄や運転免許センターに設置された電照広告による広告、支部独自のサイト開設、ラジオCM等、支部の実情に応じ工夫を凝らしながら広報活動を行った。

② リーフレット及びパンフレットによる広報

本部において、リーフレット及びパンフレットを作成し、全国の警察署、自治体（全県、全市）、全国立・私立大学、東証一部上場企業、法テラス、（公財）交通事故紛争処理センター、日本弁護士連合会と協定を締結している9共済、脳障害に関連する病院、整形外科医院、保健所

等に送付した。

本年度は、送付先に都内の整形外科医院を加えると共に、過剰な通数を送付していた送付先に対して適正な通数に減じて送付する等効果的な広報になるよう改善をした。

③ ホームページによる広報

前記のとおり、本部において当センターへのアクセスをさらに容易にするため、ホームページをリニューアルし、これを公開した。

④ チラシによる広報

本部において、電話相談専用チラシ、示談あつ旋専用チラシ、贖罪寄付の案内チラシを作成し、支部を通じてセンター利用者に配布すると共にホームページ上に各チラシのデータをアップロードして広く閲覧に供した。

⑤ 交通事故相談ニュースの発行・配布

交通事故相談ニュースの第43号、44号を発行し、それぞれ弁護士及び関係団体、自治体、マスコミ、裁判所などに配布した。

2 会議、行事等（主なもの）

- (1) 評議員会 6月24日
- (2) 理事会 2回（6月3日、令和2年3月2日）
- (3) 監事会 4回（5月29日（平成30年度における理事の職務執行に関する監査）、7月30日（令和元年度第1四半期）、10月29日（同第2四半期）、令和2年1月28日（同第3四半期））
- (4) 事業運営委員会 4回（5月20日、9月11日、11月20日、令和2年1月31日）
- (5) 研究研修委員会 5回（5月31日、7月30日、10月15日、12月16日、令和2年2月26日）
- (6) 高次脳機能障害研修会 6月14日
- (7) 本部研修会 7月19日
- (8) （公財）交通事故紛争処理センターとの事例研究会
3回（5月21日、9月14日、令和2年1月21日）

3 その他

- (1) 会計監査人の監査
会計監査人による監査報告 5月29日
- (2) 支部往査
大阪（令和2年2月17日）、奈良県（同年2月18日）、和歌山県（同年2月19日）及び神奈川県（同年2月20日）の4支部で支部往査を実施した。
- (4) 出版
東京支部の編集にかかる「民事交通事故訴訟損害賠償額算定基準（令和2年版）」及び本部の編集にかかる「交通事故損害額算定基準（27訂版）」がそれぞれ令和2年2月7日に刊行された。

(5) 附属明細書

令和元年度事業報告には，一般社団法人及び一般財団法人に関する法律施行規則第34条第3項に規定する事業報告の内容を補足する重要な事項はない。