

苦情発生メカニズム
大手損害保険会社苦情受付係 3, 144件の証言

2022年3月4日（金）

社労士・行政書士イノキュウ
井上久社会保険労務士・行政書士事務所
井上 久

自己紹介

名前 井上 久（いのうえ ひさし）
生年月日 1955年（昭和30年）11月25日生（66歳）
住所 〒168-0072
東京都杉並区高井戸東2-23-8
事業所 井上久社会保険労務士・行政書士事務所
電話番号等 電話・FAX 03-5370-4764
携帯 090-6483-3612
メールアドレス inokyuu1125@yahoo.co.jp
ホームページ：<http://www.inokyuu1125.jp>
フェイスブック<https://www.facebook.com/hisashi.inoue.54/>

略歴

- 1978年3月 慶應大学卒業
- 1978年4月 日本火災海上保険株式会社
(現 損害保険ジャパン株式会社) 入社
- 2017年4月 損害保険ジャパン株式会社
「本社お客さま相談室」総括主幹
- 2021年3月 損害保険ジャパン株式会社 65歳定年退職
- 2021年4月 井上久社会保険労務士・行政書士事務所開業、
現在に至る

はじめに

私は43年間の会社生活の中で、最後の4年間、
本社お客様相談室の苦情受付係という仕事をさせていただきましたが、

①不当な要求をする契約者や被害者がいる一方、

②保険会社の身勝手かつ硬直的な体質により、

正当な補償を得られず、不合理な目にあい、泣き寝入りをしている
被害者がいることを知りました。

そして、イノキュウが営業、損害サービスの経験を踏まえ確立した

「不合理な目にあっている被害者がとるべき最善策」について、
わかりやすく説明させていただき、一人でも多くの被害者の方に
正当な補償を受ける道筋を知っていただけたらと思っています。

では、よろしく願いいたします。

お客さま相談室とは

- ・ 場所は、損保ジャパン本社ビルの30階
- ・ 総勢約50名
- ・ 内受電係は約20名
- ・ 平均年齢は62歳
- ・ 受ける電話⇒直接受電する案件＋全国のコールセンターで途中から苦情になった案件
- ・ ごくまれに、本社に来訪者あり⇒1Fの応接室で対応

苦情の受付件数

受電期間 2017年4月12日（水）～2021年3月31日（水）4年間＝48か月

受電件数 3,144件（内、人身事故被害者からの苦情1,263件40.2%）

受電時間 57,829分＝964時間＝約40日

1件当たりの所要時間 約18分24分（57,829分÷3,144件＝18分24秒）

主な内容 苦情の8割は事故、内、8割は自動車事故、
内、8割は事故相手からの苦情、内、8割はけがをした被害者からの苦情
＝80%×80%×80%×80%＝40.96%

全体の約4割は「交通事故でけがをした被害者」からの苦情です。

イノキュウが心がけていたこと①

(とにかく、耳をすまして、話を聞く)

- とにかく、耳をすませて、話を聞く。
- 約10分間ほど、話をじっと聞き、
落ち着いたところで、
「こういうことですか？」と事実確認をする。
「そうです。」という答えをいただいたらOK、
- そこから、こちらが話をする。(説明に入る。)

イノキュウが心がけていたこと② (フルネームを名乗る)

☆絶対に逃げない⇒冒頭、「本社お客さま相談室の井上久と申します。」とフルネームを名乗る。
(普通の相談員は名字だけ)

イノキュウが心がけていたこと③ (直通の電話番号をご案内する)

☆絶対に逃げない(その2) ⇒ 「何かあったら、電話下さい。」と本社お客さま相談室直通の電話番号をご案内する。

イノキュウが心がけていたこと④ (二言はないと明言する)

☆絶対に逃げない(その3) ⇒ 「今、私をご説明申し上げたことは、警察の方にも、弁護士の方にも、ご自身の保険会社の担当者の方等、誰に言っていただけでも結構です。また、私の電話番号をご案内いただいても結構です。」と説明する。
(4年間で、電話があったのは1度だけ)

イノキュウが心がけていたこと⑤

(できない約束はしない)

☆できない約束はしない。⇒「責任部署の責任ある立場の者に伝え、事実確認の上、対応するように指示します。」

(「何時に、電話させます。」等、不確実な約束は、絶対にしない。)

イノキュウが心がけていたこと⑥ (当たり前前のことを正々堂々と説明する)

☆当たり前前のことを説明する⇒「おけがをされたのであれば、警察に診断書を提出するのは、道路交通法に定められている国民の義務です。」(損保ジャパンの契約者が不利になることでも、当たり前前のように、正々堂々と説明する。)

その後の処理

- ①記録の作成（約15分）
- ②責任部署（主に損害サービスセンター）に送信
- ③責任部署の責任者（次席者）に電話により対応依頼

代表的な苦情例①

① 担当者の事務的で何の配慮もない言動に納得がいかない。

代表的な苦情例②

②担当者から連絡がなく、こちらから連絡しないと連絡がつかない。

代表的な苦情例③

③いきなり「支払い非該当」のはがきを送られてきたが、何のことかわからない。

代表的な苦情例④

④ 「3 か月経過したから」との理由で、被害者の状況も確認せず、治療費の支払終了を通告された。

代表的な苦情例⑤

⑤接骨院での治療を希望したが、「主治医の指示が必要」との理由で拒否された。

代表的な苦情例⑥

⑥休業損害につき、「とにかく決まりですから」と言って、1日5,700円しか認めてくれない。

代表的な苦情例⑦

⑦加害者から詫びのひとつもないが、保険会社は加害者に対して、何も言わないのか。

苦情の内容

☆苦情発生
の主な原因⇒①説明不足

②連絡不十分

③態度・対応

☆特徴的な大きな問題点⇒「損保の常識」と「世間様の常識」
のギャップ（ズレ）

加害者が負う 3つの責任（罰）

- ① 刑事責任（罰） ⇒ 東名高速のあおり運転等
- ② 行政上の責任（罰） ⇒ 主に運転免許証に対する行政処分
- ③ 民事責任（罰） ⇒ 民法709条 不法行為責任による経済的損失の補填

民法709条不法行為責任

故意又は過失によって他人の権利又は法律上保護される利益を侵害した者は、これによって生じた損害を賠償する責任を負う。

損害賠償の基本的な考え方①（物損事故）

損害額 × 責任割合 = 損害賠償額

例①（物損事故）

車の修理費 100万円 加害者の責任割合 70%

→ 損害賠償額 = 100万円 × 70% = 70万円

損害賠償の基本的な考え方②（人身事故）

損害額 × 責任割合 = 損害賠償額

例②（人身事故における任意保険の支払い）

怪我の治療費 100万円 加害者の責任割合 80%

→ 損害賠償額 = 100万円 × 80% = 80万円

損害賠償の基本的な考え方③（自賠償の特例）

損害額 × 責任割合 = 損害賠償額

怪我の治療費 100万円 加害者の責任割合80%

→ 損害賠償額 = 100万円 × 100% = 100万円

（損害額が120万円以下のため、80%ではなく、
100%が適用される。）

自賠責保険の支払い基準

120万円を限度として、次の額を支払います。

- ・ 治療費 実費
- ・ 看護料 入院看護1日につき4,200円
- ・ 通院交通費 実費
- ・ 諸雑費 入院1日につき1,100円
- ・ 義肢などの費用 実費
- ・ 診断書などの費用 実費
- ・ 文書料 交通事故証明書、印鑑証明書等
- ・ 休業損害 1日につき 6,100円または実際の損害発生額
(19,000円が限度)
- ・ 慰謝料 1日につき 4,300円

休業損害・慰謝料

休業 損害	事故の傷害で発生した収入の減少(有給休暇の使用、家事従事者を含む)。	原則として1日6,100円。これ以上の収入減の立証で19,000円を限度として、その実額が支払われます。
慰謝 料	交通事故による精神的・肉体的な苦痛に対する補償。	1日4,300円が支払われ、対象日数は被害者の傷害の状態、実治療日数などを勘案して治療期間内で決められます。

自賠責保険の補償内容

■ 補償内容

支払の対象となる損害		支払基準
治療関係費	治療費 診察料や手術料、または投薬料や処置料、入院料等の費用など。	治療に要した、必要かつ適当な実費が支払われます。
	看護料 原則として12歳以下の子供に近親者等の付き添いや、医師が看護の必要性を認めた場合の、入院中の看護料や自宅看護料・通院看護料。	入院1日4,200円、自宅看護か通院1日2,100円。これ以上の収入減の立証で近親者19,000円、それ以外は地域の家政婦料金を限度に実額が支払われます。
	諸雑費 入院中に要した雑費。	原則として1日1,100円が支払われます。
	通院交通費 通院に要した交通費。	通院に要した、必要かつ適当な実費が支払われます。
	義肢等の費用 義肢や義眼、眼鏡、補聴器、松葉杖などの費用。	必要かつ適当な実費が支払われ、眼鏡の費用は50,000円が限度。
	診断書等の費用 診断書や診療報酬明細書などの発行手数料。	発行に要した、必要かつ適当な実費が支払われます。
文書料 交通事故証明書や印鑑証明書、住民票などの発行手数料。	発行に要した、必要かつ適当な実費が支払われます。	
休業損害 事故の傷害で発生した収入の減少(有給休暇の使用、家事従事者を含む)。	原則として1日6,100円。これ以上の収入減の立証で19,000円を限度として、その実額が支払われます。	
慰謝料 交通事故による精神的・肉体的な苦痛に対する補償。	1日4,300円が支払われ、対象日数は被害者の傷害の状態、実治療日数などを勘案して治療期間内で決められます。	

自賠内解決とは

対人損害賠償金を自賠責保険のみで賄い、
任意保険の支払いが発生しない示談解決のこと

対応・支払いに関する判断・決定①

☆事故に対する判断・決定⇒担当保険金サービス課が会社を代表して、あらゆることに対する判断・決定を行う。

特に民法709条の「法律上保護される利益」の範囲に入るか否かの判断

例 ①整骨院の治療費の支払いの可否の判断

②治療期間⇒症状固定しているか否かの判断

※症状固定→治療効果が期待できない状態

いかがですか→「一進一退です。」「暖かい日は楽なのですが、寒い日は辛いです。」

③休業損害の発生とその額の妥当性の判断

対応・支払いに関する判断・決定 ②

☆ただし、

上位部署および本社管理部門は、発生した苦情について、解決まで、絶えず、注視し、その動向を把握し、管理することとする。

→とはいうものの責任部署の権限はひじょうに大きい。

→よって、苦情の申し出によって、判断・決定が簡単にくつがえることはないと考えるべきと思慮します。

泣く子も黙る紛争処理センター

☆紛争処理センターとは

交通事故紛争処理センターは、自動車事故にあわれた方が損害賠償の問題でお困りのときに、「中立公正の立場」で、迅速に当事者間の紛争解決のお手伝いをする公益財団法人です。

The Japan Center for Settlement of Traffic Accident Disputes

公益財団法人

交通事故紛争処理センター

センターのご紹介

ご利用について

センター所在地一覧

よくある質問・Q&A
お役立ち

情報公開

交通事故にあわれ、損害賠償の問題でお困りの方へ
解決に向けたお手伝いをいたします

中立

公正

無料

弁護士による自動車事故の紛争処理

ご利用について

センターの業務

1. センターが行う業務

- (1) センターは、自動車事故の被害者（以下「申立人」といいます。）と加害者または加害者が契約する保険会社又は共済組合（以下「[保険会社等](#)」といい、加害者と保険会社等を「相手方」といいます。）との示談をめぐる紛争を解決するため、申立人と相手方との間に立って法律相談、和解あっ旋及び審査手続（以下「本手続」といいます。）を無料で行っています。

お申込みは、申立人本人（死亡事故の場合は法定相続人）が申立てることを前提にしています。申立人本人が賠償問題の法律知識がなかったり、交渉に不慣れであっても、センターの相談担当弁護士が中立公正な立場でご理解いただけるように適切に対応しますので、申立人本人が費用をかけ別に弁護士を依頼する心配はありません。センターの弁護士費用は一切かかりませんので、安心してご利用ください。

<相談担当弁護士>

センターでは、所在地の弁護士を相談担当弁護士として選任しています。

相談担当弁護士は、原則として事案の終了まで変わりません。

センター所在地
● 東京本部
● 札幌支部
● 仙台支部
● 名古屋支部
● 大阪支部
● 広島支部
● 高松支部
● 福岡支部
● さいたま相談室
● 金沢相談室
● 静岡相談室

センター所在地一覧

東京本部	T163-0925 新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリスビル25階 TEL.03-3346-1756 FAX.03-3346-9714	地図
札幌支部	T060-0001 札幌市中央区北1条西10丁目 札幌弁士会館4階 TEL.011-261-3241 FAX.011-261-4361	地図
仙台支部	T980-0811 仙台市青葉区一番町4-6-1 仙台第一生命タワービルディング11階 TEL.022-263-7231 FAX.022-268-1504	地図
名古屋支部	T450-0003 名古屋市中村区名駅南2-14-19 住友生命名古屋ビル24階 TEL.052-561-9491 FAX.052-561-9493	地図
大阪支部	T641-0041 大阪市中央区北浜2-5-23 小キョウビル4階南側 TEL.06-6227-0277 FAX.06-6227-9882	地図
広島支部	T730-0032 広島市中区立町1-20 NREG広島立町ビル5階 TEL.082-249-5421 FAX.082-245-7981	地図
高松支部	T760-0033 高松市丸の内2-22 香川県弁士会館3階 TEL.087-822-5005 FAX.087-823-1972	地図
福岡支部	T810-0001 福岡市中央区天神1-9-17 福岡天神フコク生命ビル10階 TEL.092-721-0881 FAX.092-716-1889	地図
さいたま相談室	T330-0844 さいたま市大宮区下町1-8-1 大宮下町1丁目ビル7階 TEL.048-650-5271 FAX.048-650-5272	地図
金沢相談室	T920-0853 金沢市本町2-11-7 金沢フコク生命駅前ビル12階 TEL.076-234-6650 FAX.076-234-6651	地図
静岡相談室	T420-0851 静岡市葵区黒金町11-7 大樹生命静岡駅前ビル4階 TEL.054-255-5528 FAX.054-255-5529	地図

センターにおける手続の終了

センターの手続は、次の場合に終了し、センターと当事者の関係も全て終了となります。詳細は利用規定でご確認ください。

- 和解あつ旋を行わない場合（利用規定 3）
- 和解あつ旋の終了（利用規定 15）
- 本手続の終了（利用規定 23）

※センターにおける手続が終了した場合は、再度の利用申込はできません。

当事者の責務

当事者には和解あつ旋手続を利用するにあたり、次の責務があります。詳細は利用規定でご確認ください。（利用規定 8）

当事者は利用規定に従うほか、次の行為をしてはいけません。

- 和解あつ旋手続を利用するにあたり、虚偽の事実を主張すること
- 個別事案の他方当事者、相談担当弁護士及びセンター職員を誹謗中傷したり、威圧的言動をとること
- その他利用規定別紙記載のセンターの円滑・公正な業務を阻害するおそれのある行為をすること

※当センターが当事者の責務に違反したと判断した場合、手続を終了する場合があります。

ご利用にあたっての注意事項

（必ずお読み下さい。）

- センターでの法律相談、和解あつ旋、審査は、申立人、相手方または代理人弁護士（簡易裁判所代理権のある認定司法書士を含む）の出席が原則です。申立人は、名目のいかんを問わず、代理人弁護士以外の者をセンターの利用手続に参加させたり、同席させるなど、関与させることはできません。ただし、相談担当弁護士または審査会が特に認めた場合はこの限りではありません。代理人はセンターの指示する委任状等必要書類を提出していただきます。
- 法律相談、和解あつ旋時の相談室に入室できる方は、事故の当事者本人（法定代理人）、または代理人弁護士に限られます。
- 法律相談、和解あつ旋、審査にあたっての費用は必要ありませんが、医療関係書類の取付け費用、センター利用のための交通費、通信費等は当事者ご自身の負担となります。
- 相談担当弁護士は、申立人（被害者）の立場に立って事情を伺いますが、申立人の代理人弁護士ではなく、あくまでも中立公正な第三者の立場で和解あつ旋を行います。なお、相談担当弁護士は、事案が終了するまで一貫して担当することになります。申立人の希望により、和解あつ旋の途中で相談担当弁護士を変更することはできません。
- センターでの交通事故の相談が不要となったときは、直ちに取下げの連絡をしてください。
- 法律相談、和解あつ旋、審査に際しては、相談担当弁護士、審査員および職員の指示に従って、相手方を誹謗・中傷・威嚇するような行為をすることなく、利用規定に従い、和解の成立に向けて協力していただきます。
- 損害賠償請求権には、消滅時効があります。センターへのお申し込みでは、時効の中断の効力は生じません。時効を中断するためには申立人自身が法定の時効中断手続を取る必要があります。なお、電話予約の時点で既に消滅時効が完成しており、相手方が時効の援用を主張している場合はお受けできません。

利用規定は、公益財団法人交通事故紛争処理センターの法律相談、和解あつ旋、審査を利用するにあたり、知っておいていただきたいことや守っていただくことを定めたものです。利用規定を守っていただくことがセンターを利用する条件となりますので、センターに申込みをする前に必ずお読みいただき、利用申込書を提出してください。

Q&A

Q1 センターを利用するメリットは何ですか。
A センターは、裁判に比べ迅速（Q&A 8 参照）に自動車事故の損害賠償問題に関する紛争を解決する仕組みを持っている公益財団法人です。センターでは交通事故の賠償問題に詳しい弁護士が中立公正な立場で和解あつ旋を行っており、費用もかかりませんので安心してご利用ください。あつ旋が不調となった場合は、審査会に審査（Q&A 9 参照）を申立てることができます。

Q2 利用申し込みの仕方について教えてください。
A まず、電話で利用の予約をしていただきます。その際、和解あつ旋が可能な状況（Q&A 3 参照）かどうか確認させていただきます。あつ旋が可能な状況であれば受け付けいたしますので、予約日にお越しください。後日初回相談の日時等を記載した通知及び利用申込書、利用規定等を郵送しますので、利用規定の内容に同意した上で、利用申込書をご提出ください。

Q3 治療中ですが、申し込みができますか。
A 治療が終了し、かつ後遺障害がある場合は等級認定手続が完了して、損害賠償額が提示された後にお申し込みいただくことになります。

Q4 センターを利用する場合には費用はかかりますか。
A センターは無料で利用できます。ただし、医療関係書類の取付け費用、センターまでの交通費（駐車場代含）、資料作成費（コピー代等）、通信費（電話代等）等の費用はご自身の負担となります。

Q5 センターを利用する場合、弁護士等に依頼する必要はありますか。
A ご自身で費用をかけて弁護士に依頼する必要はありません。センターでは、被害者本人が賠償問題の法律知識がなかったり、交渉に不慣れな場合であっても、センターの相談担当弁護士が中立公正な立場でご理解いただけるように適切に対応いたしますので安心してご利用ください。センターの相談担当弁護士の費用はすべて無料となっています。

Q6 センターのあつ旋等へ出席するのは被害者本人に限られますか。
A 被害者本人（損害賠償請求権のある方）が出席するのが原則です。やむを得ず本人が出席できない場合には、センターの相談担当弁護士の判断により、事故の状況や本人の状況をよく把握されている配偶者、親や子等の方に代理で出席していただくことがあります。なお、代理関係を確認するため、代理人はセンターの指示する委任状および印鑑証明書を用意していただきます。また、本人が死亡された場合は、被害者の相続人に出席していただくこととなりますが、相続人の代表者が出席される場合は、他の相続人全員の委任状および印鑑証明書の提出が必要となります。

Q7 和解あつ旋はどのように行われるのですか。
A センターの相談担当弁護士が双方の主張をお聞きし、中立の立場であつ旋を行い、双方が合意できるように努めます。双方が合意した場合は、和解成立としてあつ旋は終了します。なお、1回にかかる時間は1時間以内を目途としています。

Q8 初回相談から何回位行くことになりそうですか。
A 人身損害の場合は、通常3回のあつ旋で70%以上、5回目までのあつ旋で90%以上の和解が成立しています。物損の多い場合は、2回程度で取扱いが終了しています。

Q9 審査について教えてください。
A あつ旋が不調となった場合は、審査を申立てることができます。審査は、和解あつ旋とは別の手続きです。審査は、法律学者、裁判官経験者及び経験豊富な弁護士で構成された審査会で行います。審査では、争点や事故の状況について当事者双方から改めて説明を受けた上で、審査員の合議により裁定（結論）を出します。なお、保険会社等は審査会の裁定を尊重することになっており、被害者が裁定に同意した場合は、和解が成立することになります。また、被害者が裁定に不同意の場合は、センターでの取扱いは終了します。

交通事故紛争処理センター 所在地一覧

東京本部	TEL: 03-3346-1756 FAX: 03-3346-8714 〒163-0925 東京都新宿区西新宿2-3-1 新産モリスビル25階
札幌支部	TEL: 011-281-3241 FAX: 011-261-4361 〒060-0001 札幌市中央区北1条西10丁目 札幌弁護士会館4階
仙台支部	TEL: 022-263-7231 FAX: 022-268-1504 〒980-0811 仙台市青葉区一番町4-6-1 仙台第一生命タワービル11階
名古屋支部	TEL: 052-581-9491 FAX: 052-581-9493 〒450-0003 名古屋市中村区名駅南2-14-19 住友生命名古屋ビル24階
大阪支部	TEL: 06-6227-0277 FAX: 06-6227-9882 〒541-0041 大阪市中央区北浜2-5-23 小寺プラザビル4階南側
広島支部	TEL: 082-249-5421 FAX: 082-245-7981 〒730-0032 広島市中区立町1-20 NREG広島立町ビル5階
高松支部	TEL: 087-822-5005 FAX: 087-823-1972 〒760-0033 高松市丸の内2-22 香川県弁護士会館3階
福岡支部	TEL: 092-721-0881 FAX: 092-716-1889 〒810-0001 福岡市中央区天神1-9-17 福岡天神アコク生命ビル10階
さいたま相談室	TEL: 048-650-5271 FAX: 048-650-5272 〒330-0844 さいたま市大宮区下町1-8-1 大宮下町1丁目ビル7階
金沢相談室	TEL: 076-234-6650 FAX: 076-234-6651 〒920-0853 金沢市本町2-11-7 金沢フコク生命駅前ビル12階
静岡相談室	TEL: 054-255-5528 FAX: 054-255-5529 〒420-0851 静岡市葵区黒金町11-7 三井生命静岡駅前ビル4階

東京本部
札幌支部
仙台支部
名古屋支部
大阪支部
広島支部
高松支部
福岡支部
さいたま相談室
金沢相談室
静岡相談室

ご利用のご案内

中立公正な立場の弁護士による 交通事故賠償の紛争解決

中立 公正 無料



交通事故紛争処理センターは、自動車事故にあわれた方が損害賠償の問題でお困りのときに、中立公正な立場で、迅速に当事者間の紛争解決のお手伝いをする公益財団法人です。センターの弁護士費用は無料ですので、安心してご利用ください。全国11か所の拠点で活動しています。

公益財団法人 交通事故紛争処理センター

<http://www.jcstad.or.jp/>

詳しい内容は当センターホームページに掲載しています。
<http://www.jcstad.or.jp/>

(2018年9月印刷)

法律相談、和解あつ旋、審査の流れ センターでの法律相談、和解あつ旋、審査の流れは以下のとおりです。なお、本部、

センターでは、自動車事故に伴う損害賠償の紛争を解決するため、和解あつ旋、審査を無料でを行っています。お申込みは、被害者本人（法定代理人）が申立てることを前提にしています。被害者本人が賠償問題の法律知識がなかったり、交渉に不慣れであっても、センターの相談担当弁護士が中立公正な立場でご理解いただけるように適切に対応しますので、被害者本人が費用をかけて別に弁護士を依頼する心配はありません。センターの弁護士費用は一切かかりませんので、安心してご利用ください。

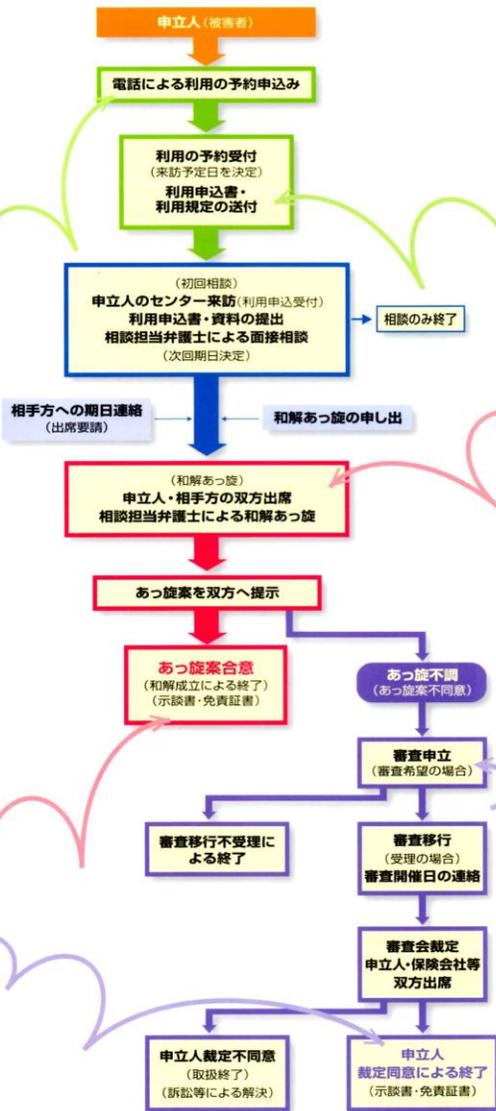
センターへの利用申込

- 1 ご利用の申込は、必ず事前に電話で予約してください。なお、電話でのご相談および一般相談は受けておりません。
- 2 予約時に申立人の住所地または事故地を確認させていただきます。相手方と合意している場合を除き、右記「利用申込先」でお取扱いすることとなります。
- 3 予約の受付は、月曜日～金曜日（祝祭日と12月29日～1月3日を除きます。）の午前9時～午後5時です。（正午～午後1時までは休憩時間です。）
- 4 治療中や後遺障害の等級認定手続が進行中など、損害賠償額が確定できる状況にない場合は、和解あつ旋手続に入れませんので、損害賠償額が確定できる状況になってから予約をしてください。

4 和解あつ旋によって合意に至った場合は、相談担当弁護士の立会のもとで、示談書（または免責証書）を作成します。

4 申立人が同意した場合は、保険会社等は、センターの裁定を尊重することになっておりますので、裁定内容に基づき、相談担当弁護士が示談書（または免責証書）を作成します。

※ 保険会社等とは、日本損害保険協会もしくは外国損害保険協会に加盟する保険会社、全国共済農業協同組合連合会、全国労働者共済生活協同組合連合会、全国トラック交通共済協同組合連合会、全国自動車共済協同組合連合会または全日本火災共済協同組合連合会をいいます。



注1 「申立人」とは、自動車事故の被害者をいいます。
 2 「相手方」とは、加害者または加害者が契約している保険会社または共済組合等をいいます。
 3 物損のみの場合もしくは申立人が代理人弁護士（簡易裁判代理権のある認定司法書士を含む）等の場合は、早期解決のため、原則として初回から和解あつ旋に入る取扱いをしていますので、申立人から相手方に初回期日の連絡および出席等の依頼をしていただきます。（本部、支部、相談室によって異なることがあります。）

5. 相談室によって、細部の取扱いが異なることがあります。

5 電話予約時に最初にお越しいただく相談日時が決まります。この後、センターから「利用規定」、「利用申込書」および法律相談、和解あつ旋に必要な提出書類等について説明した関係書類をお送りします。利用規定を守っていただくことが利用の条件となりますので、必ずお読みいただいた上で、お越しく下さい。利用規定はホームページにも掲載しています。保険会社等とすでに折衝中の場合は、センターに利用申込をしたことを、保険会社等の担当者に必ず連絡してください。

和解あつ旋

1 申立人が、和解あつ旋を相談担当弁護士に要請した場合には、センターから相手方に来所を要請し、当事者（申立人および相手方をいいます。以下同様とします。）双方の出席を得て、和解あつ旋に入ります。（通常は2回目以降）
 相手方が保険会社等の場合は、センターに出席して和解あつ旋の話し合いに応じることになっています。

2 相談担当弁護士は、当事者双方から事故状況の説明や賠償額についての意見などを聞き、中立公正な立場であつ旋案をまとめ、当事者双方に提示します。

3 保険会社等から訴訟移行の要請が出された場合には、和解あつ旋手続を中断して、訴訟による解決が適当かどうかをセンターで審議します。例えば、事故状況についての事実認定が困難であったり、事故とケガの相当因果関係が明らかでなく、高度な医学的判断が必要な場合など、訴訟で解決を図ることが適当との判断から要請が承認された場合には、センターでの手続は終了します。

審査

1 相談担当弁護士が、和解あつ旋が不調と判断した場合、当事者は、通知を受けた後14日以内に限り、審査の申立をすることができます。
 なお、物損事案の審査を申立てる場合、双方から審査会の裁定に従う旨の同意書があらかじめ提出されることが必要となる場合（例えば、車両相互の衝突等によって、双方に物損が発生し、かつ双方に過失が認められる場合）があります。

2 審査の対象となるのは、相手方である加害者の契約している自動車保険（共済）が、センターの裁定を尊重することになっている保険会社等に係る事案で、かつ、その約款において、被害者から保険会社等に対する直接請求権が認められている事案です。

3 審査会での審議が終わると、裁定が行われます。申立人は、裁定内容を告知された日より14日以内に、同意または不同意をセンターへ回答する必要があります。この期間を過ぎても回答がない場合は、不同意とみなされます。

センターでは、次の紛争は、法律相談、和解あつ旋、審査ができません。

- 1 ① 自転車と歩行者、自転車と自転車の事故による損害賠償に関する紛争（相手方となる加害者が自転車の場合）
 ② 搭乗者傷害保険や人身傷害補償保険など、自分が契約している保険会社または共済組合との保険金、共済金の支払いに関する紛争
 ③ 自賠責保険（共済）後遺障害の等級認定、有無責等に関する紛争
 ④ 求償に係る紛争（保険会社等間、医療機関、社会保険等との間の求償）
- 2 相手方である加害者が、保険会社等以外の自動車共済を契約している場合や自動車保険（共済）を契約していない場合などで、センターが和解あつ旋及び審査を行うことを相手方が同意しない場合は和解あつ旋及び審査ができません。

利用申込先

利用申込先	申立人の住所地または事故地
札幌支部	北海道
仙台支部	宮城県 青森県 岩手県 秋田県 山形県 福島県
東京本部	東京都 神奈川県 千葉県 山梨県 茨城県
さいたま相談室	埼玉県 群馬県 栃木県 長野県 新潟県
名古屋支部	愛知県 岐阜県 三重県
静岡相談室	静岡県
金沢相談室	石川県 富山県 福井県
大阪支部	大阪府 兵庫県 京都府 滋賀県 奈良県 和歌山県
広島支部	広島県 岡山県 山口県 鳥取県 島根県
高松支部	香川県 愛媛県 徳島県 高知県
福岡支部	福岡県 佐賀県 長崎県 熊本県 大分県 宮崎県 鹿児島県 沖縄県

ご用意いただく主な書類

資料はコピーで提出ください。原則として提出資料は返却しません。
 ※交通事故証明書、事故発生状況報告書、相手方保険会社名・共済組合名の確認はいずれの場合でも必要です。
 ※マイナンバー（個人番号）が記載された資料を提出する必要がある場合は、マイナンバーを完全に塗りつぶす等してご提出ください。

ケガ・後遺障害

- 診断書・診療明細書
- 後遺障害診断書
- 後遺障害等級認定書
- 通院交通費等の明細書
- 源泉徴収票・納税証明
- 保険会社等の賠償金提示明細書

死亡の場合

- 死亡診断書または死体検案書
- 戸籍謄本
- 病院関係の領収書等
- 葬儀関係の領収書等

物損の場合

- 修理見積書
- 自己車両や相手方車両の写真
- レンタカーや代車費用の領収書等
- 被害車両の所有者を確認できる書類（自動車検査証等）

★ご提出いただきます資料のうち、個人情報に関する資料につきましては、センターにおける紛争を解決する目的のために利用いたします。
 また、個人情報の取得方法、個人情報の第三者への提供につきましては、「個人情報の保護に関する法律」に沿って取扱いいたします。

☆なぜ、泣く子も黙るのか？

☆なぜ、泣く子も黙るのか？

1974年（昭和49年）3月に損害保険会社各社は、家庭用自動車保険（示談交渉サービス付きの自動車保険）の販売を開始。

⇒このことに対し、弁護士会から非弁行為ではないかとの指摘を受ける。

⇒その対応策の一つとして、全国に交通事故紛争処理センターを設置し、弁護士を常駐させることにした。

（運営費用は、損害保険協会加盟各社が負担）

☆非弁行為とは

☆非弁行為とは

「弁護士又は弁護士法人でない者は、報酬を得る目的で訴訟事件、非訟事件及び審査請求、異議申立て、再審査請求等行政庁に対する不服申立事件その他一般の法律事件に関して鑑定、代理、仲裁、若しくは和解その他の法律事務を取り扱い、又はこれらの周旋をすることを業とすることができない。ただし、この法律又は他の法律に別段の定めがある場合は、この限りでない。」

（弁護士法72条抜粋）と法律で定められています。

☆紛争処理センターの行う業務

☆紛争処理センターの行う業務

無料で、弁護士による次の業務を行います。

①法律相談②和解あっ旋③審査会による審査

☆相談に必要な資料等（人身事故の場合）

☆相談に必要な資料等（人身事故の場合）

①交通事故証明書

②事故発生状況報告書

③相手方の確認について→加害者の加入している保険会社等

④保険会社等の賠償金提示明細書など

⑤診断書・診療報酬明細書・通院交通費明細書・休業損害明細書

⇒保険会社での支払に必要な書類と同じ

⇒担当者からもらえれば簡単

⇒逆に被害者が独自に揃えるには、相当な労力と費用がかかる。

⇒賢い被害者の話法

慰謝料の自賠責基準と弁護士基準①

例①入院3か月＋通院3か月＝合計6か月の比較

1. 自賠責基準（保険会社の提示額）

4,300円×30日×6か月＝774,000円（最大）

2. 弁護士基準（紛争処理センターの算定額）

1,880,000円（入通院慰謝料 別表Ⅰ参照）

1,880,000円÷756,000円＝2.49倍

慰謝料の自賠責基準と弁護士基準②

例② 入院6か月＋通院3か月＝合計6か月の比較

1. 自賠責基準（保険会社の提示額）

4,300円×30日×9か月＝1,161,000円（最大）

2. 弁護士基準（紛争処理センターの算定額）

2,670,000円（入通院慰謝料 別表Ⅰ参照）

2,670,000円÷1,134,000円＝2.35倍

慰謝料の自賠責基準と弁護士基準③

注：弁護士基準については

☆傷害の部位、程度によっては、別表Ⅰの金額を20%～30%程度増額する。

(2.49倍×130%=3.24倍)

☆むち打ち症で他覚症状のない場合は別表Ⅱを使用する。

この場合、慰謝料算定のための

通院期間は、その期間を限度として、実治療日数の3倍程度を目安とする。

赤い本
弁護士必携

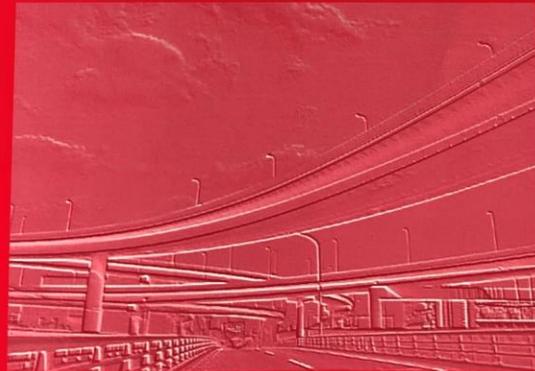
民事交通事故訴訟

損害賠償額算定基準

上巻(基準編)

2007

(平成19年)



財団法人日弁連交通事故相談センター東京支部

入 通 院 慰 謝 料

別表 I

(単位：万円)

	入院	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	13月	14月	15月
	通院 A B	53	101	145	184	217	244	266	284	297	306	314	321	328	334	340
1月	28	77	122	162	199	228	252	274	291	303	311	318	325	332	336	342
2月	52	98	139	177	210	236	260	281	297	308	315	322	329	334	338	344
3月	73	115	154	188	218	244	267	287	302	312	319	326	331	336	340	346
4月	90	130	165	196	226	251	273	292	306	316	323	328	333	338	342	348
5月	105	141	173	204	233	257	278	296	310	320	325	330	335	340	344	350
6月	116	149	181	211	239	262	282	300	314	322	327	332	337	342	346	
7月	124	157	188	217	244	266	286	304	316	324	329	334	339	344		
8月	132	164	194	222	248	270	290	306	318	326	331	336	341			
9月	139	170	199	226	252	274	292	308	320	328	333	338				
10月	145	175	203	230	256	276	294	310	322	330	335					
11月	150	179	207	234	258	278	296	312	324	332						
12月	154	183	211	236	260	280	298	314	326							
13月	158	187	213	238	262	282	300	316								
14月	162	189	215	240	264	284	302									
15月	164	191	217	242	266	286										

2. 傷 害

- (1) 傷害慰謝料については、原則として入通院期間を基礎として別表Ⅰ（次頁）を使用する。

通院が長期にわたり、かつ不規則である場合は実日数の3.5倍程度を慰謝料算定のための通院期間の目安とすることがある。

被害者が幼児を持つ母親であったり、仕事等の都合など被害者側の事情により特に入院期間を短縮したと認められる場合には、上記金額を増額することがある。なお、入院待機中の期間及びギプス固定中等安静を要する自宅療養期間は、入院期間とみることがある。

- (2) 傷害の部位、程度によっては、別表Ⅰの金額を20%～30%程度増額する。
- (3) 生死が危ぶまれる状態が継続したとき、麻酔なしでの手術等極度の苦痛を被ったとき、手術を繰返したときなどは、入通院期間の長短にかかわらず別途増額を考慮する。
- (4) むち打ち症で他覚症状がない場合は別表Ⅱを使用する。この場合、慰謝料算定のための通院期間は、その期間を限度として、実治療日数の3倍程度を目安とする。