

平成22年11月〇〇日

各都道府県本部
自動車共済支払査定担当部
自動車総合課・グループ 御中

全国本部
自動車部自動車損調業務グループ

自動車損害調査業務における対応上の留意事項について

標記の件につきましては、先般、平成22年8月25日付通知文書（「自動車損害調査業務における柔道整復師の施術に関する取扱いの再徹底について」22全国第166号（自損業））において、柔道整復師の施術に対し適正な対応に取り組んでいるところです。

また、「共済事業向けの総合的な監督指針」においては、保険法の趣旨・規定を踏まえた利用者保護、利用者利便の視点に立った態勢の整備とともに、被共済者や損害賠償請求権者のみならず医療機関および柔道整復師等すべての事故関係者に対しても適切な対応レベルの向上が求められている状況にあります。

しかしながら、現状においても一部の事案で事故関係者とのトラブルが発生し行政庁への苦情に発展するケースがあり、「共済事業向けの総合的な監督指針」を踏まえ、当局から適切な対応を徹底するよう改めて指導を受けています。

つきましては、自動車損害調査業務における対応上の留意事項について、**別添**のとおり取り纏めておりますので、管下SCおよびJAへの周知・徹底をお願いいたします。

なお、本件に関する照会は全国本部自動車部自動車損調業務グループ（tel050-5541-9404）宛をお願いいたします。

以 上

【自動車損害調査業務における対応上の留意事項】

○ JA共済による被害者に対する医師受診の対応について

交通事故の当事者が、病院への受診または柔道整復師法に規定する柔道整復師（以下「柔道整復師」という。）への施術のため通院先を決定することは、当事者本人の自由となることから、共済者側において、特定の病院への通院指示および強制することはできません。

ただし、交通事故の当事者の受診・施術に際し、交通事故との因果関係の有無の確認のためXP・CT等の画像所見が必要と認められる場合、または後遺障害等級認定の判断を行う必要がある場合であって、当事者がその趣旨の説明に納得し同意を得た場合に限り、医師受診を案内することとなります。

○ 治療費認定について

治療費認定については、自動車損害賠償責任保険の保険金等及び自動車損害賠償責任共済の共済金等の支払基準（平成13年 金融庁・国土交通省告示第1号）に基づき、必要かつ妥当な実費を認定することとなります。

また、「共済事業向けの総合的な監督指針」において、利用者保護、利用者利便の視点に立った適切な損害調査、事実の確認や利用者対応等が求められていることから、支払額については、交通事故の当事者および医療機関・柔道整復師等に十分に説明することが必要となります。

○ 適正な事案処理の実施について

日常の事案処理については、定められた内部規程に基づき職務遂行することはいうまでもありませんが、その中で、担当者個人が独断で判断し、処理を進めることのないよう、管理者は担当者に対して、適宜・適確に「指示・アドバイス」を行うとともに、各行程ごとに厳格に決裁を行い、適正・適切な事案の進捗管理に努める必要があります。

○ 金融ADR制度を踏まえた対応について

農業協同組合法の一部が改正され平成22年10月に金融ADR制度が導入され、JA共済が苦情処理措置・紛争解決措置を講じる場合には、金融ADR制度の趣旨を踏まえ、利用者からの苦情・紛争の申出に関し、業務の規模・特性に応じ、適切に対応する態勢整備が求められています。

このため、JA共済に対する交通事故の当事者等からの苦情に際しては、その内容に応じ利用者から事情を十分にヒアリングしつつ、可能な限り当事者等の理解と納得を得て解決することを目指すこととします。（苦情処理措置）

なお、共済者の主張について理解を得るために努力をしたにもかかわらず、当事者の理解が得られない場合等には、外部機関の利用を案内するなど適切に対処する必要があります。（紛争解決措置）