



## そんぽADRセンターの業務改善に向けた取組み

～外部有識者等からのご意見に対する取組み状況～

そんぽADRセンター

そんぽADRセンターの組織運営に関する重要事項は、外部有識者委員等を中心に構成された「ADR評議会」、「ADR運営委員会」で審議し、紛争解決等業務の公正・円滑な運営に役立てております。

引き続き、外部有識者等からのご意見を通じてさらなる業務改善に取り組んでまいります。

2016年3月現在

委員からのご意見	取組み状況
・一般の利用者である紛争申立人が申立書を作成しやすくなるような工夫が必要である。	紛争解決手続のご利用を検討する方向けに、冊子「紛争解決手続ご利用の手引き」を作成し、申立書の記載例を分かりやすく記載しました。
・機関紙(対外公表物)の内容は、より消費者に分かりやすく、有益なものとした方がよい。	機関紙では、平易な言葉遣いを用い、分かりやすさを重視して作成するよう努めております。また、利用者アンケート結果、研修実施状況を掲載する等、掲載内容の見直しを適宜行っております。
・紛争解決手続の利用者アンケートについては、評価点・改善点を含め、対外的に情報発信をした方がよい。	利用者アンケートの概況(件数状況)や利用者からいただいたご意見への対応例を含め、ホームページで公表することとしました。
・(相談件数の減少があったことを踏まえて、)利用者ニーズの喚起を図るため、積極的な周知に取り組む必要がある。	当センターでは、周知取組み方針(消費者行政機関等への周知活動、地域レベルでの働きかけを強化すること等)を策定し、周知活動に取り組んでおります。お客様のお困りごとに適切に対応できるよう、引き続き関係機関との連携を推進してまいります。
・会社別の受付件数状況等の保険会社向けの情報提供に関しては、参考となる何らかの指標等があると、保険会社で分析に役立つのではないかと。	ご意見を踏まえ、各保険会社と全社平均の比較ができる分析資料を作成し、当該資料を用いて、定期的に各保険会社へフィードバックを行っております。
・利用者アンケートについて、「手続終了通知や和解案(特別調停案)の記載内容が分かりにくい」と回答した人に対して、理由を質問項目に追加したらどうか。	ご意見を踏まえ、アンケート改定時に左記質問項目を追加しました。(2014年11月)
・(紛争解決手続において)専門家への意見照会について、審査会によってスタンスが異なることがないよう意見照会を行う場合の基準を整理する必要があるのではないかと。	紛争解決委員間の研修において目線合わせを行い、スタンスを相互確認しました。(2015年2月)
・お客様対応において「消費者目線での対応」が求められている状況を踏まえ、今後とも消費者目線を一層意識した対応や研修等を行ってほしい。	当センターの「お客様対応の基本方針」を踏まえ、2015年度の研修計画では、個別研修ごとに目的・目標を明示し、相談員へ意識づけを図りました。(2015年4月)

以上