

# 紛争解決手続の利便性向上のためのアンケートの実施状況について (2014年度)

一般社団法人 日本損害保険協会  
そんぽADRセンター

そんぽADRセンターでは、今後の利便性向上のために役立てることを目的として、紛争解決手続の利用者を対象にアンケート調査を実施しております。

アンケートの実施状況について、以下のとおりまとめました。

## 1. アンケートの実施方法

**対象者**：紛争解決手続を終了(和解成立・不調等)したすべての事案における申立人および保険会社の双方。

**調査項目**：手続実施委員の説明のわかりやすさ、手続の所要期間、面談の進め方、ADRセンター職員への対応・態度、手続の負担感等に関する利用者の意見等

## 2. アンケートの回収状況

**対象期間**：2014年4月～2015年3月

申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	162	90	56%
不調	297	46	15%
その他	32	11	34%
計	491	147	30%

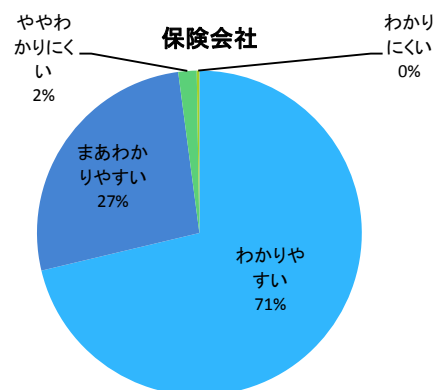
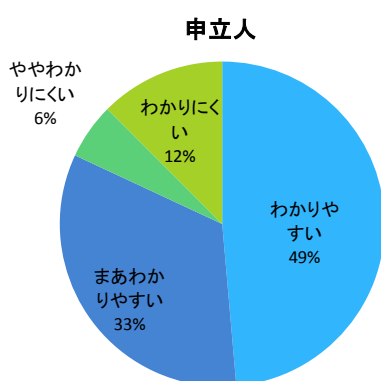
保険会社

	送付件数	回収件数	回収率
成立	162	125	77%
不調	297	237	80%
その他	32	28	88%
計	491	390	79%

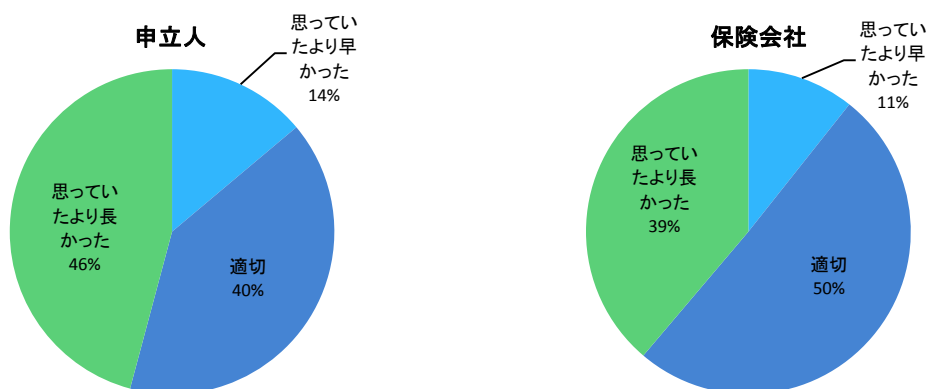
※その他：取り下げ等

## 3. アンケートの回答結果

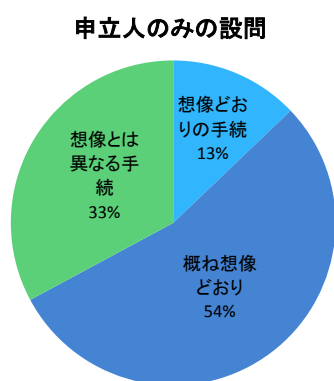
(1) 手続実施委員から提示された和解案（特別調停案）・手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。



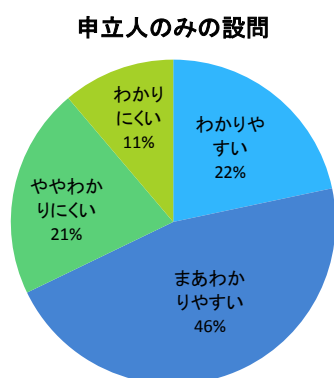
(2)お申立てから手続終了までに要した期間について、いかがでしたか。



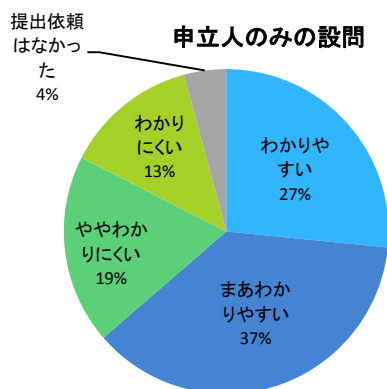
(3)紛争解決手続におけるお申立てから手続終了までの流れについて、いかがでしたか。



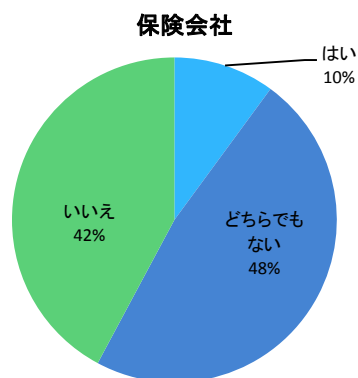
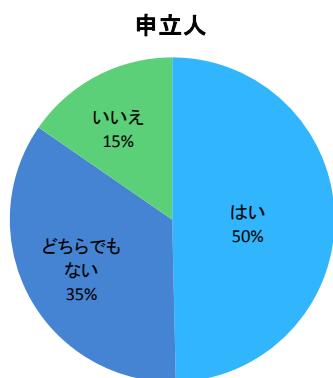
(4)紛争解決手続申立書の記入例はわかりやすいものでしたか。



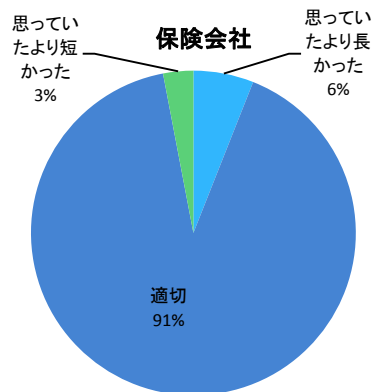
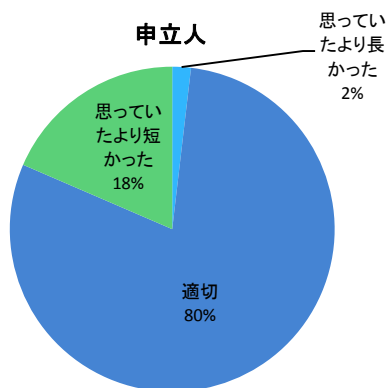
(5) 申立書以外の書類（追加書類や反論書など）の提出依頼の案内はわかりやすいものでしたか。



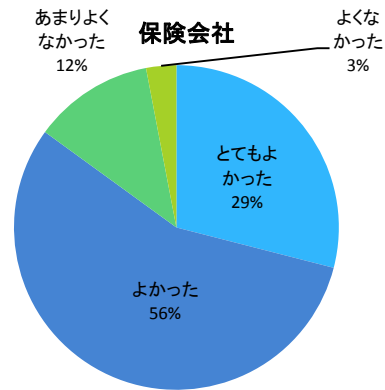
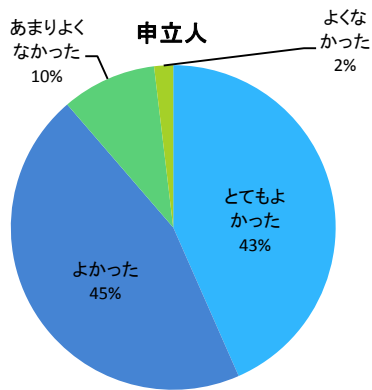
(6) 手続実施委員との面談は希望していましたか。



(7) 面談を行った方にお訊ねします。面談回数・時間について、いかがでしたか。



(8)面談を行った方にお訊ねします。面談の進め方について、いかがでしたか。



・上記を選択した理由（主なもの）

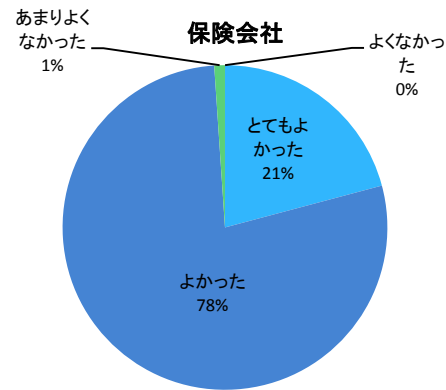
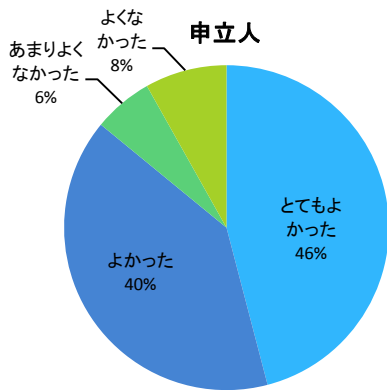
**【申立人】**

- ・問題点をプロの目から整理してくれた
- ・内容が簡潔でこちらの意図をすぐに汲み取ってくれた
- ・想像していたよりは私の立場に寄りそって進行してくれた
- ・手際良くこちらが答えやすいように質問してくださり話しやすかった
- ・質問に答えるだけでほとんどの時間を費やした。もっと当方の主張も聞いてもらいたかった

**【保険会社】**

- ・テレビ会議システムを利用した打合せをさせて頂きました。距離が遠くとも面談を実施出来た点が非常にありがたかったです
- ・当社の見解や主張について、フラットな目線でみていただけた
- ・意見聴取を通して紛争を解決しようという気持ちが伝わってきた
- ・実情を理解いただき公平公正性を大事にされていることが分かる対応でした
- ・効率よくスケジュール(日程・時間)管理してもらいたかった

(9) そんぽADRセンター職員の対応・態度について、いかがでしたか。



・上記を選択した理由（主なもの）

**【申立人】**

- ・申立人の不安と緊張を解くとても穏やかな対応でした
- ・こちらが「困っている」という事を、とてもよく理解してくださっているように感じた
- ・親切心がにじみ出ている様に見受けられた
- ・反論書の提出期日を一方的に指定された

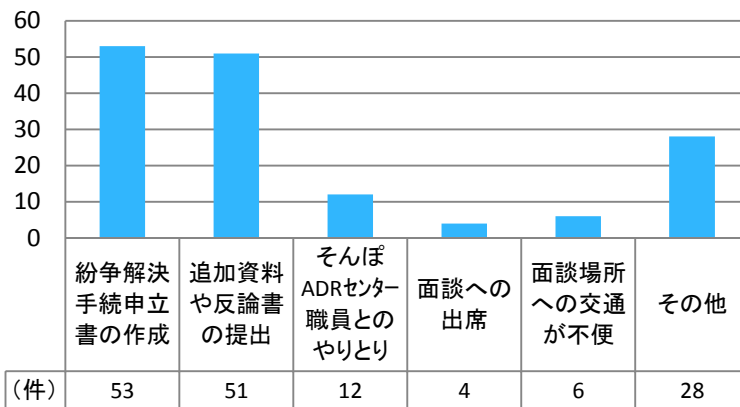
**【保険会社】**

- ・予め細かい注意事項を教示して下さいましたので助かりました
- ・公平公正を保っておられた点は印象的であり納得のいくものであったと思料いたします
- ・大変丁寧に時間も正確に運営いただきました

(10) 紛争解決手続において、負担に感じたものはありましたか。（複数回答可）

[有効回答数：154 件]

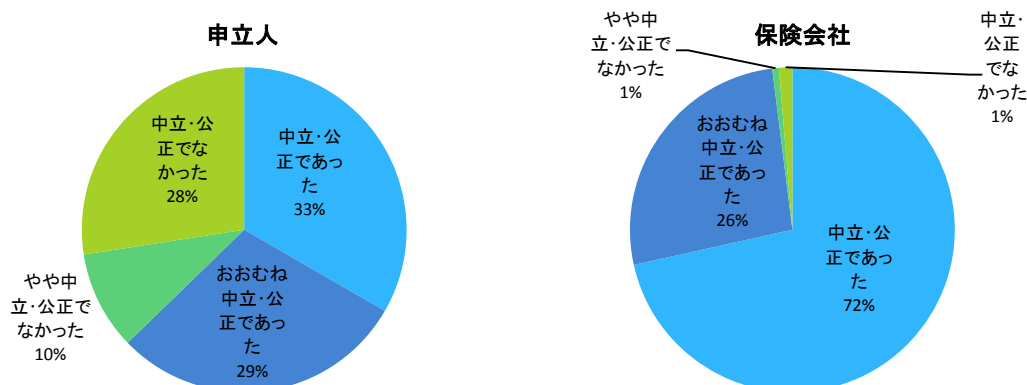
申立人だけの設問



・「その他」の主な意見

- ・負担はなかった
- ・手続きの進行状況がわかりづらかった
- ・交通費の自己負担
- ・解決までの時間
- ・申立書が手書きだったこと

(11) 手続実施委員はお申立内容に利害関係がなく、かつ専門的な知識・経験を有する弁護士、消費生活相談員、学識経験者で構成され、中立・公正な立場から審議に努めておりますが、手続全般についてお聞かせください。



・上記を選択した理由（主なもの）

**【申立人】**

- ・現実的な解決策を示して頂いたと思っている
- ・専門的な知識、経験を有する弁護士であったため、相場観などを含め情報が充実しており、信頼して話をすることができた
- ・論理的に解決手段が提示されると共に和解案が示された

**【保険会社】**

- ・いずれの主張もくみとっての和解案であった
- ・専門家である医師、鑑定人の意見を聞いた上で判断されていた
- ・争いのある部分とない部分を明確にした上で、審議をして頂いた
- ・事案のポイントがわかりやすく説明頂いた

#### 4. 寄せられた意見・要望に対する対応状況

ご意見ご要望の内容	対応状況
・打合せの都度、今後の流れなどについて説明いただき助かった。	・手続の流れについて、その重要性を踏まえ、紛争解決手続の手引きの内容を見直しました。
・面談して話がしたかった。書面では伝わらないものがある。	・面談（意見聴取）の実施につきましては、従来から損害保険商品の特性も踏まえ実施に取り組んでおりますが、審査会を増設する等の対応を進め、面談（意見聴取）の実施の増加に向けて、さらに取り組みを強化してまいります。