

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 (2015 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、今後の業務改善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

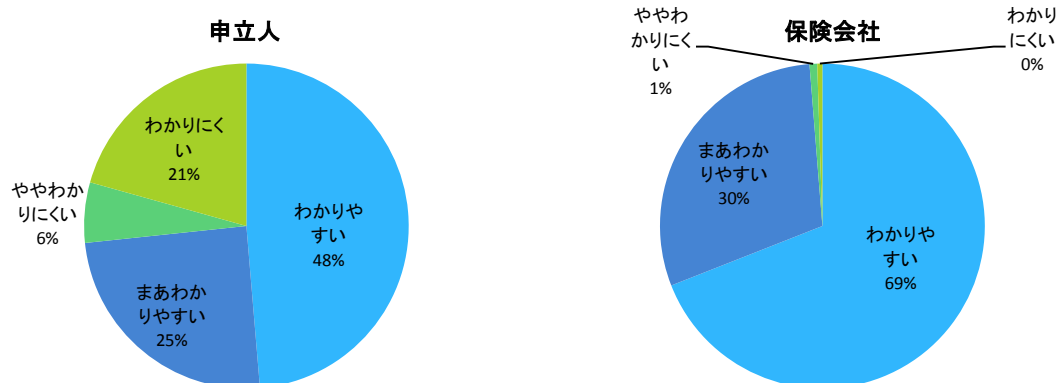
対象期間：2015年4月～2016年3月

申立人				保険会社			
	送付件数	回収件数	回収率		送付件数	回収件数	回収率
成立	185	86	46%	成立	185	145	78%
不調	295	63	21%	不調	295	228	77%
その他	24	6	25%	その他	24	21	88%
計	504	155	31%	計	504	394	78%

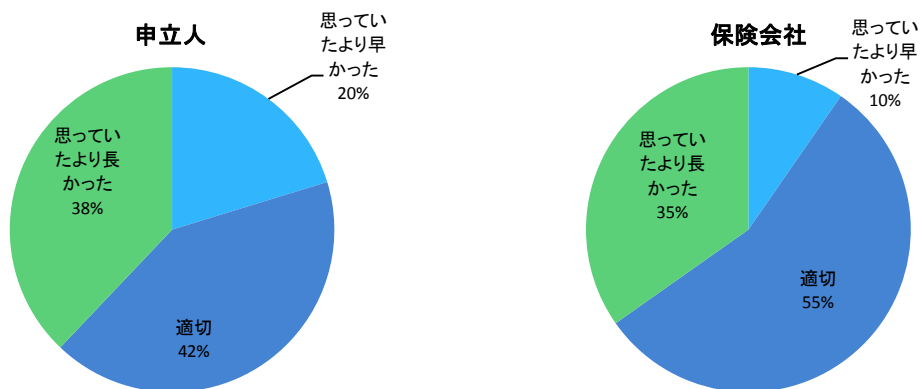
※その他：取り下げ等

3. アンケートの回答結果

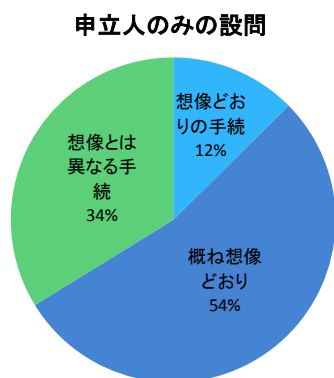
(1) 手続実施委員から提示された和解案（特別調停案）・手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。



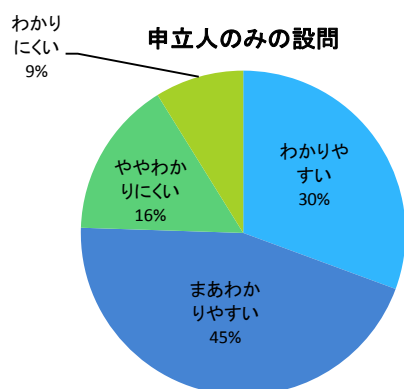
(2)お申立てから手続終了までに要した期間について、いかがでしたか。



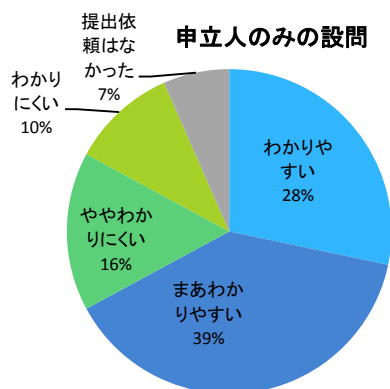
(3)紛争解決手続におけるお申立てから手続終了までの流れについて、いかがでしたか。



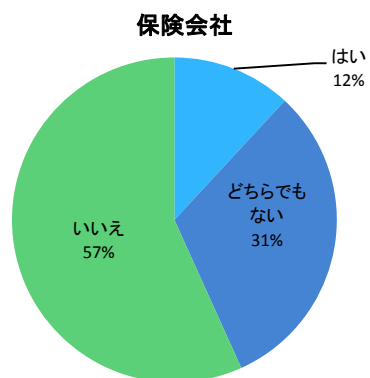
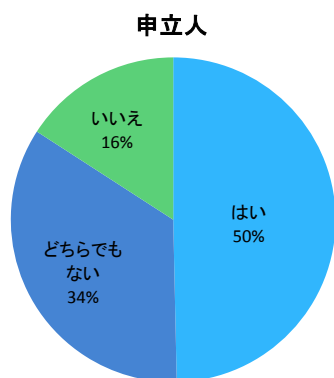
(4)紛争解決手続申立書の記入例はわかりやすいものでしたか。



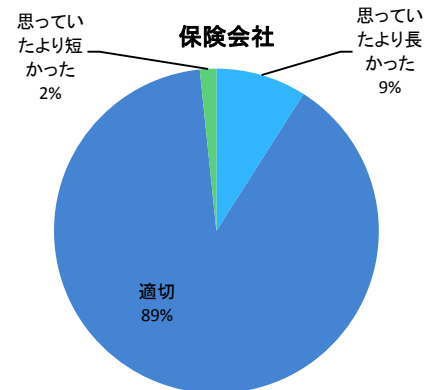
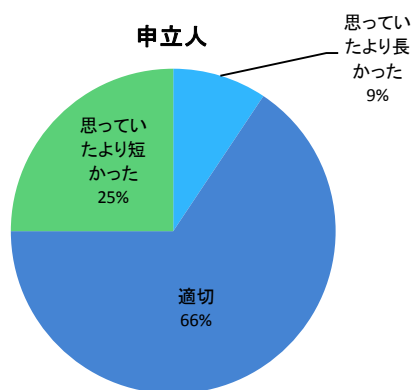
(5)申立書以外の書類（追加書類や反論書など）の提出依頼の案内はわかりやすいものでしたか。



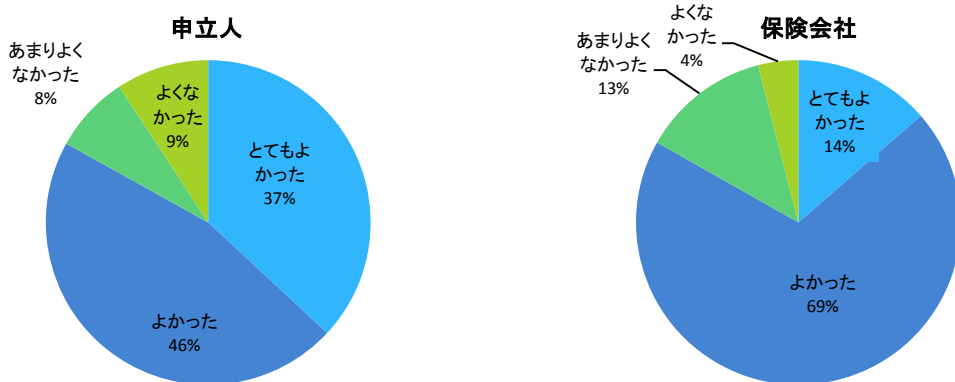
(6)手続実施委員との面談は希望していましたか。



(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。

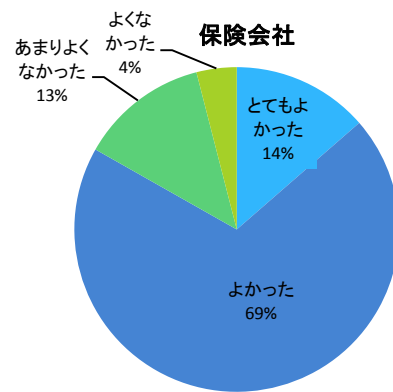
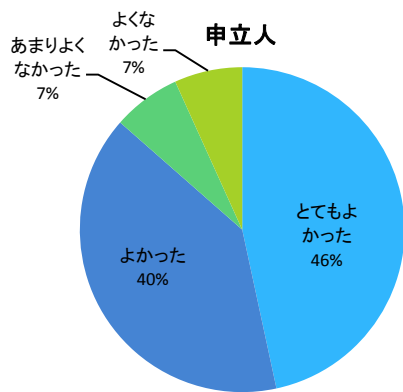


・上記を選択した理由（主なもの）

【申立人】
(とてもよかった・よかった)
 ・時間も内容も満足のいく面談だったため。
 ・質問にその都度対応していただいたため。
 ・優しく対応していただけて、不安が消えたため。
 ・筋道立てて客観的に物事を考えていただけたため。
 ・主張をしっかり聴き、交渉経緯における事実関係を正確に把握いただけたため。
(あまりよくなかった・よくなかった)
 ・もう少し主張する時間(自分の意見を発言する時間)をもうけてほしかったため。
 ・審査会委員からの質問がほとんどなく、すでに結論が決まっているように感じられたため。
 ・相手方も入れた3者での面談をしてほしかったため。

【保険会社】
(とてもよかった・よかった)
 ・争点を明確にした意見交換ができたため。
 ・当方の主張にも丁寧に耳を傾けていただけたため。
 ・申立人との面談の内容を詳細にご説明いただき、弊社主張と照らして公平公正な和解案をご提示いただいたため。
 ・率直な意見交換ができたため。
(あまりよくなかった・よくなかった)
 ・質問の論点や意図が明確でないように感じられたため。
 ・客観的に当方主張に妥当性がある旨の見解は示しながらも和解前提で当方を説得するという姿勢が見られたため。
 ・TV会議の進行がスムーズでなかったため。

(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】

(とてもよかった・よかった)

- ・小さな事でも親身に聞き入れてくれ、落ち着いて詳細を話すことが出来た。
- ・事前及び事後の電話及び郵送連絡をタイムリーに頂いた。
- ・手続についてわかりやすく説明していただいた。
- ・素人で分からない事も適切に指導頂き、安心して相談できた。

(あまりよくなかった・よくなかった)

- ・委員に権限があり、自分は何もできないという姿勢に終始していた。
- ・進捗状況や郵便物の発送状況が全くわからず何度も問い合わせをしなければならなかった。

【保険会社】

(とてもよかった・よかった)

- ・問い合わせに対して、丁寧に説明していただいたため。
- ・事務所内の案内や説明が分かり易かった。
- ・申立人の主張・保険会社の主張を詳細に確認し、中立・公正な立場で対応していただいた。
- ・面談のため訪問した際も、電話でも親切・丁寧にご対応いただいた。

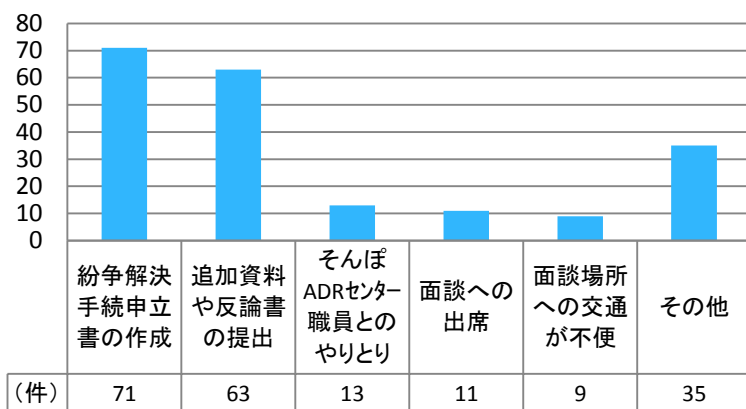
(あまりよくなかった・よくなかった)

- ・申立人からの反論書が提出されてから長期間にわたって申立人および当社に何の連絡もなく、申立人からの督促への対応に苦慮した。
- ・特段の会話もなく無機質に感じた。
- ・TV会議の際に事務局が画面外から発言したため、要旨をつかむのにとどった。

(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：124件]

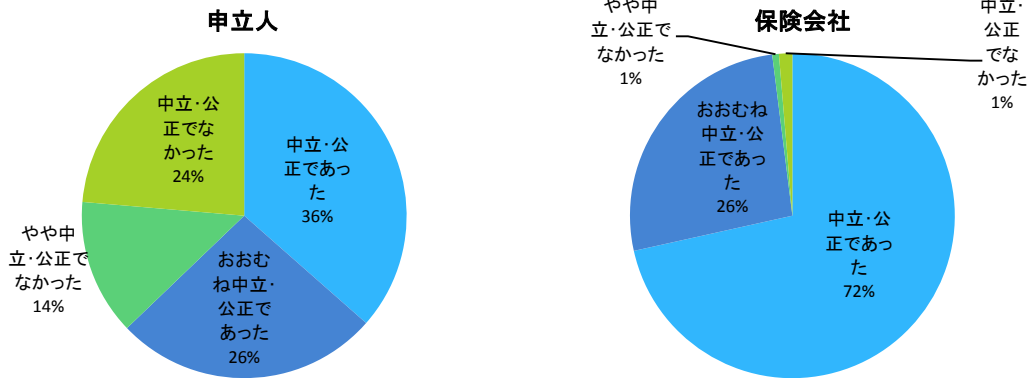
申立人のみの設問



・「その他」の主な意見

- ・進捗状況がわからないこと。
- ・追加資料や反論書の提出期限は2週間なのに返事は時間がかかること。
- ・時間がかかったこと。
- ・文面の理解と郵送費用
- ・申立書が手書きであること。
- ・不慣れた場面で、複数の専門家に囲まれて、1人で主張しなければならないこと。
- ・時間が経過している事実を思い出して整理すること。
- ・(法人の申立てにおいて)社長が面談に出席できない場合の手続。

(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】
(中立公正であった・おおむね中立公正であった)
 ・面談できちんと話を聞いていただけたため、結果に納得できた。
 ・保険会社との交渉過程における事実関係を正確に把握・理解された上で、私が主張できる内容、逆に受容しなければならない内容を、丁寧にご説明いただけた。終始平等・公正を感じたので、手続実施委員殿からの説明・提案内容については全て納得でき、最終的にどのような和解案を提出されても受け入れたいとの気持ちになった。
 ・無料ということで相談だけで終わってしまうと思っていたが、想像をはるかに超える制度でとても良かった。
(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)
 ・不調での終了に納得がいかない。契約時に書面で保険会社とやり取りする、会話録音する等、どうすべきだったのかアドバイスが欲しかった。
 ・「手続終了」には意外・心外・失望した。
 ・自分の意見、主張は認められたと思ったが、和解案には反映されていなかった。

【保険会社】
(中立公正であった・おおむね中立公正であった)
 ・双方の主張(損害の捉え方)について両者の意見を聴き偏ったご意見をどちらかに押し付けるようなことがなかった。
 ・特殊な事例の中で詳細を確認いただき、中立・公正な判断を実施頂いた。
 ・専門的な知識については個別に電話にて照会があり、公正な判断を頂いた。
 ・和解案の理由がとても分かりやすく、納得感のあるものでしたので、お客様にもご納得いただく事が出来た。
(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)
 ・和解での解決が予め期待できない申し出について、受付すべきか整理が必要。
 ・紛争解決委員のバックボーンや知識によっては中立・公正が保たれるか不安もある。
 ・中立の立場から、事前に争点整理してほしい。
 ・約款に則った判断に対し、金額が小額であることをもって申立人寄りの和解案を提示することは相当でない。
 ・いきなり紛争解決手続として申立があったが、相談の時点でまずは苦情解決手続を勧めるべきではないか。

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
・書面のみでは細かいニュアンス等が伝えづらいため、面談で直接会って話をしたかった。	・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、審査会増設、紛争解決委員の増員等の対応を行い、面談（意見聴取）の実施を増加させています。