

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 (2016 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：2016年4月～2017年3月

申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	215	116	54%
不調	290	57	20%
その他	28	12	43%
計	533	185	35%

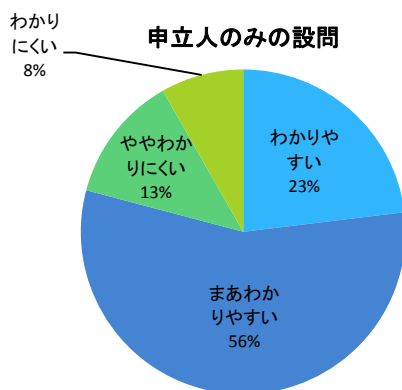
保険会社

	送付件数	回収件数	回収率
成立	215	182	85%
不調	290	234	81%
その他	28	19	68%
計	533	435	82%

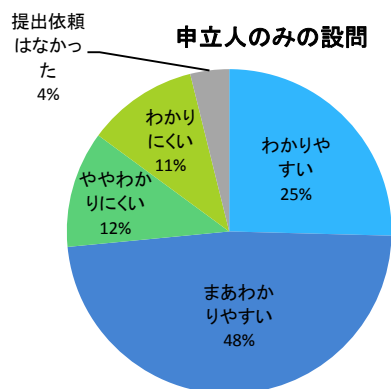
※その他：取り下げ等

3. アンケートの回答結果

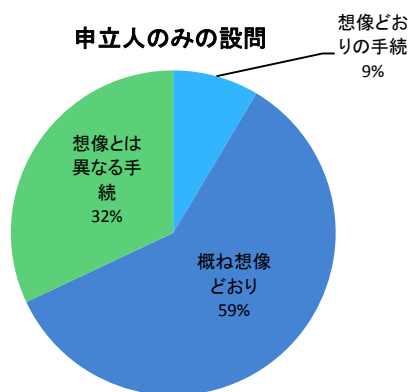
(1)紛争解決手続申立書の記入例はわかりやすいものでしたか。



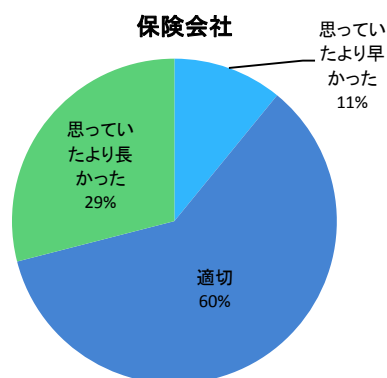
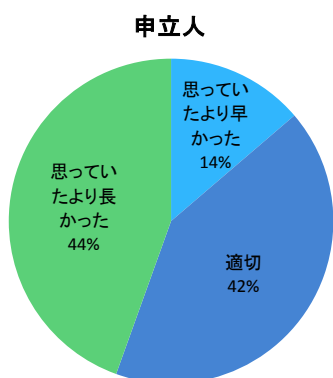
(2)申立書以外の書類（追加書類や反論書など）の提出依頼の案内はわかりやすいものでしたか。



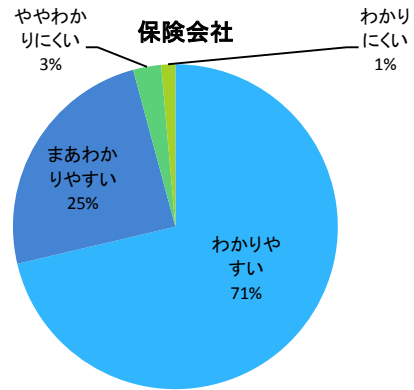
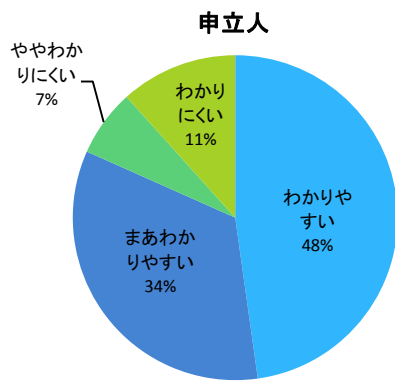
(3)紛争解決手続におけるお申立てから手続終了までの流れについて、いかがでしたか。



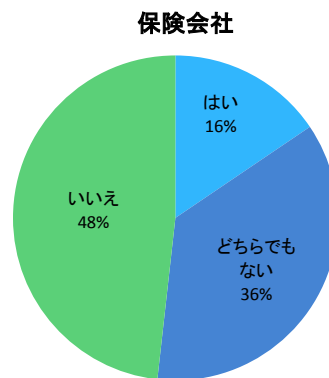
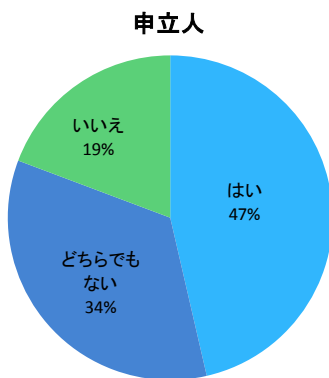
(4)お申立てから手続終了までに要した期間について、いかがでしたか。



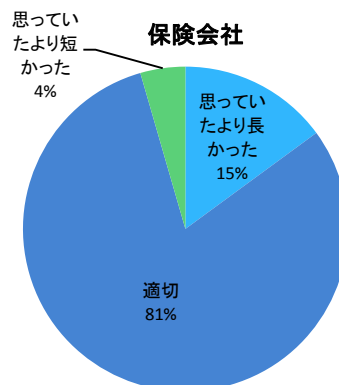
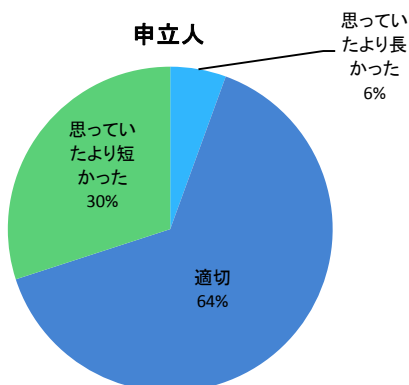
(5) 手続実施委員から提示された和解案（特別調停案）・手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。



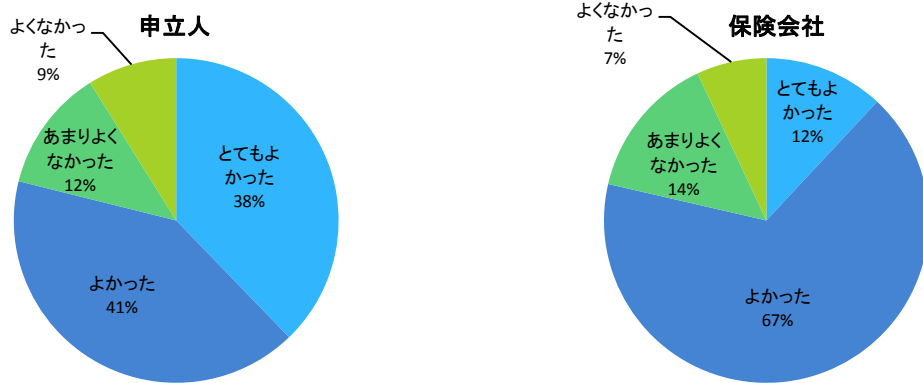
(6) 手続実施委員との面談は希望していましたか。



(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）

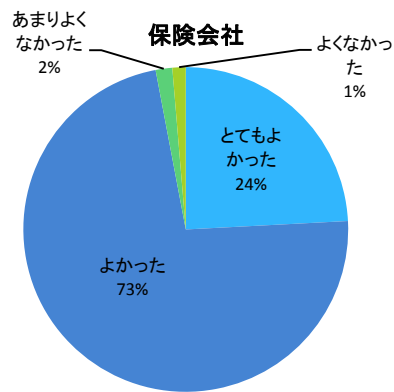
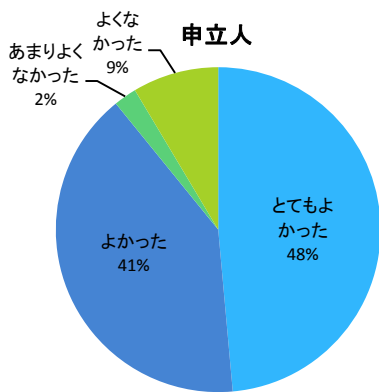
【申立人】
(とてもよかった・よかった)
 ・主張を親身に、丁寧に聞いていただいたため。
 ・直接話ができ、自分の意見が伝わったと思うため。
 ・細かな事もしっかり話を聞いて下さり、アドバイスも適切だったため。
 ・公平な聴取だったため。
 ・きちんと和解案まで出していただいたため。

(あまりよくなかった・よくなかった)
 ・質問に十分答えてもらえなかったため。
 ・申立人からすると話は良く聞いて頂いたが何の力にもならなかったため。事実をもっとわかってほしい。
 ・面談では、自分に選択の余地がないように思われたため。
 ・手続委員の書類理解不足、事前勉強不足を感じたため。

【保険会社】
(とてもよかった・よかった)
 ・意見をしっかり聞こうとする姿勢を感じたため。
 ・委員の見解や申立人の反応を含めて確認する事が出来たため。
 ・書面だけでは伝わらないポイントを補足できたため。
 ・予め論争ポイントを分かり易く整理頂き、時間配分も適切だったため。
 ・双方当事者が会わない方法での先生との面談により、双方の本音が引き出されたため。

(あまりよくなかった・よくなかった)
 ・書面で報告済みの内容や本件に関係のない内容の聴取が多かったため。
 ・事前に質問内容を通知していただくほうがスムーズに進められると思ったため。
 ・手続委員の基本的な知識不足を感じたため。
 ・日程調整が一方的だったため。

(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】
（とてもよかったです・よかったです）
 ・電話・書面いずれのやりとりでも丁寧に対応していただき、質問にも答えていただいた。
 ・初めての手続きであったが予め手続の流れを説明してくださったり期日準備の為の連絡をくださったり援助して頂いた。
 ・面談最後での事務局からの意見はとても参考になった。保険金は支払われなかったが、状況を理解し、納得することができた。
 ・申立人の思いに寄り添った語り口と紳士的な対応に信頼と好感を持った。

（あまりよくなかった・よくなかった）
 ・親切であるが権限を与えられておらず、余計な事をいえない立場だと感じた。
 ・対応が冷たく感じ、結局は保険会社寄りの組織なのか、と思った。
 ・相談しても効果がなかった。

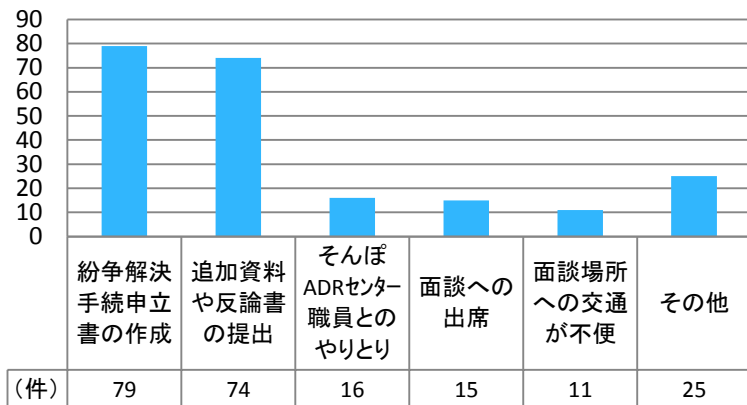
【保険会社】
（とてもよかったです・よかったです）
 ・問い合わせに対して、丁寧に対応していただいたため。
 ・受付、待合室への誘導、面談場所への案内など、すべてがスムーズだったため。
 ・保険会社と実施委員との問答の合い間に効果的に参考資料をご提示いただき、会話を円滑に進める補助をしていただいたため。
 ・遠隔地での意見聴取の設定の際に、適切にご対応いただいたため。

（あまりよくなかった・よくなかった）
 ・話をまとめに入っており、主張を聞いてもらえていない印象を受けた。
 ・答弁書および追加資料を提出してから終了通知が届くまで4ヶ月間も連絡がなかった。時間がかかるときは一報をいただきたい。

(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：140件]

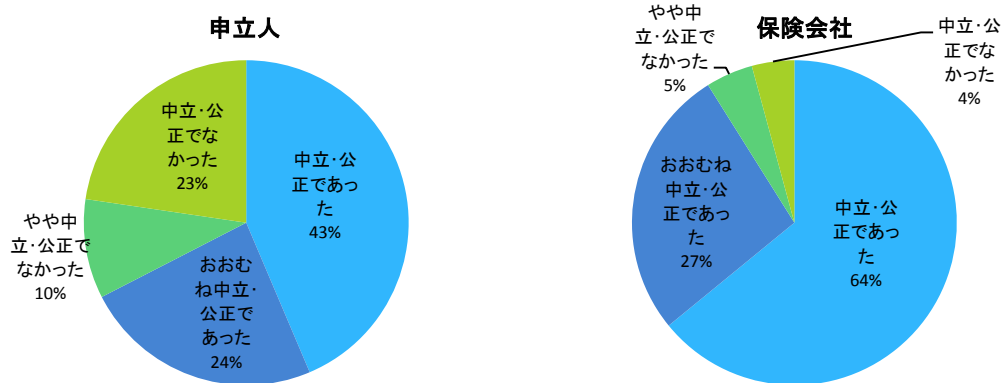
申立人のみの設問



・「その他」の主な意見

- ・資料の提出期限が短いこと
- ・印鑑証明、関係者の署名等の添付資料をそろえること
- ・電話でやりとりする上で、ADRセンターの受付時間が短いこと
- ・意見聴取出席のための移動
- ・手続の所要期間が長すぎることに

(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）

<p>【申立人】 (中立公正であった・おおむね中立公正であった)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・双方から十分な情報を得てそれぞれの立場で合理的な判断をして頂いた。 ・意見聴取時にこちらの訴えることを理解してもらえ姿勢が感じられ、中立・公正な審議という印象を受けた。 ・返送されて来た文章の文面から、内容を親身に検討して頂き、丁寧に扱って頂いたのが感じ取れた。 ・100%どちらかの要望が通るわけではないが、納得のいく内容で早期解決できてよかった。 ・要求が通ったわけではないが、業界の透明性に期待が持てる手続だった。 	<p>【保険会社】 (中立公正であった・おおむね中立公正であった)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・双方の主張と保険約款解釈も十分勘案された上で、双方の納得のいく対応であったため。 ・手続は終了となったがその理由を十分に説明いただいたため。 ・専門的な内容について外部に意見照会する等、中立性を感じた。 ・和解になじまない事案について、安易に和解案を提示せず、終了としたため。 ・委員が消費者代表、学識経験者等で構成されていたため。
<p>(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初めから結果が決まっている印象を受けた。 ・保険の専門家である保険会社へ素人である申立人が対抗するにあたり、求められた書類提出までの期限があまりにも短く、結局は保険会社側に有利な手続となっている。 ・当事者間の主張に大きな隔たりがあり、和解成立する見込みが無いという理由で、紛争手続きを終了した事に失望させられた。主張の妥当性を十分に検討する機能を有していないという限界を感じた。 ・結果の中立を意識するあまり、5:5の過失割合という判断をされたように思う。 	<p>(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保険会社の主張に初めから耳を傾けない姿勢に思えた。 ・保険会社としては説明責任を果たしたと考えているのに契約者の自己責任については考慮されていなかった。 ・先に実施されていた申立人との面談にて聴取された意見に、委員が引っ張られている印象を受けた。