

# 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 (2018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**：2018年4月～2019年3月

### 申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	156	84	54%
不調	190	37	19%
その他	22	5	23%
計	368	126	34%

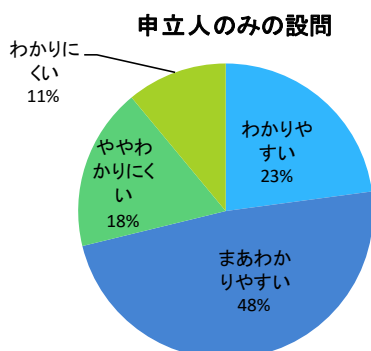
### 保険会社

	送付件数	回収件数	回収率
成立	156	129	83%
不調	190	146	77%
その他	22	11	50%
計	368	286	78%

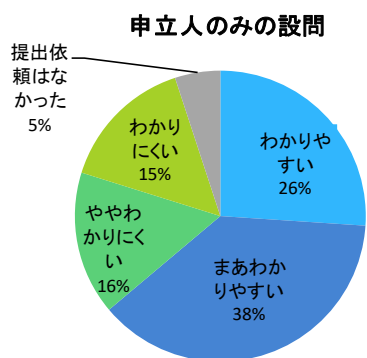
※その他：取り下げ等

## 3. アンケートの回答結果

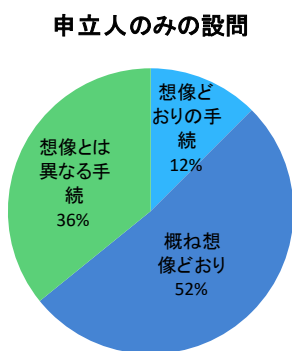
(1)紛争解決手続申立書の記入例はわかりやすいものでしたか。



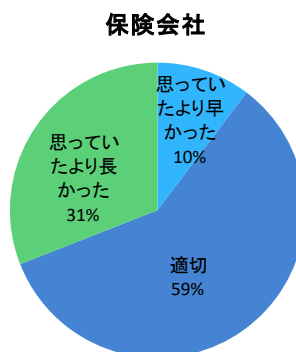
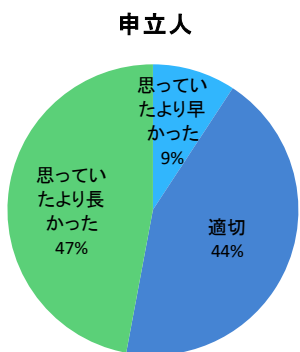
(2)申立書以外の書類（追加書類や反論書など）の提出依頼の案内はわかりやすいものでしたか。



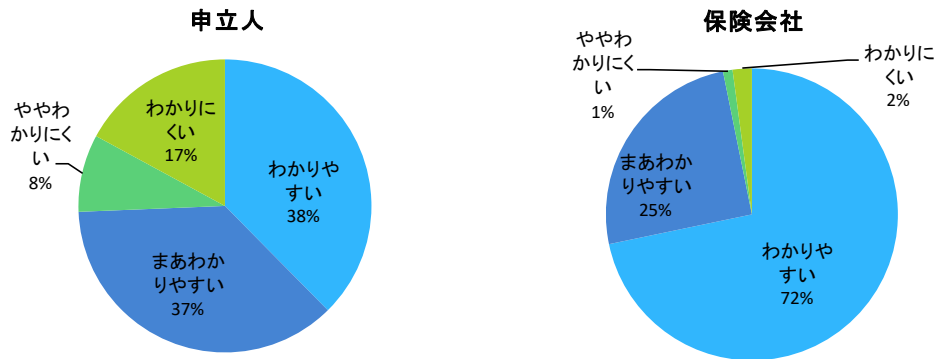
(3)紛争解決手続におけるお申立てから手続終了までの流れについて、いかがでしたか。



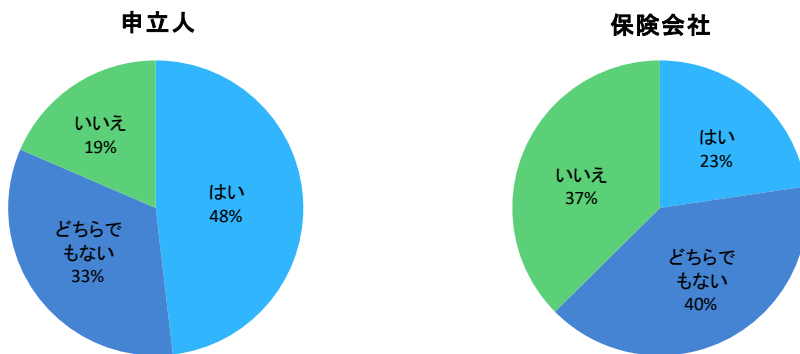
(4)お申立てから手続終了までに要した期間について、いかがでしたか。



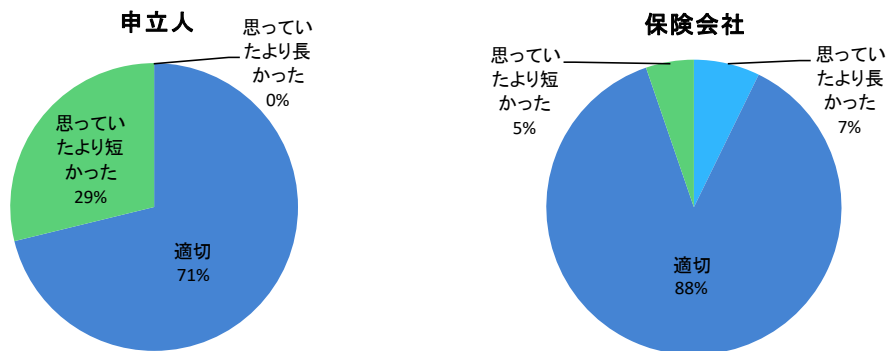
(5) 手続実施委員から提示された和解案（特別調停案）・手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。



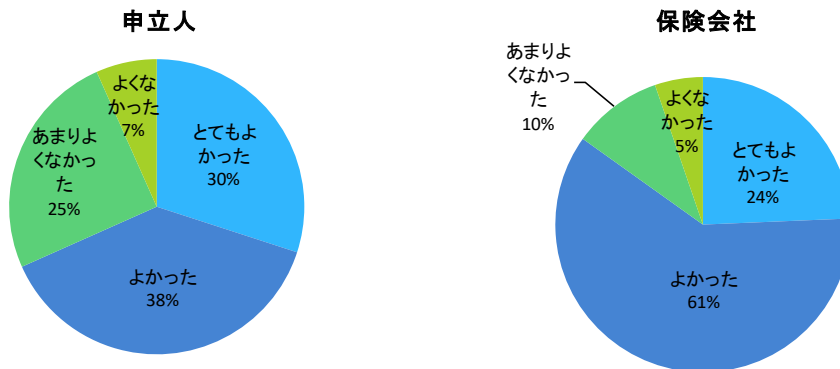
(6) 手続実施委員との面談は希望していましたか。



(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)**

- ・話をちゃんと聞いていただけて親身でした。
- ・いろいろ分かりやすく説明してくれたので納得した。
- ・心情にご配慮いただきながら進めていただきました。
- ・対応が良かった。
- ・簡潔にして的を得ていた。

**(あまりよくなかった・よくなかった)**

- ・TV会議には戸惑いがあり話し辛かった。
- ・当方の主張をもう少ししっかり聞いてほしいかった。
- ・被害者の目線になって考えてほしいかった。
- ・一部の委員の方は、事案の中身を事前に理解されていなかったように感じました。
- ・早く和解すべく申立人に聞く耳もたず。
- ・TV会議だったので言葉に時間差があってやり辛かった。

**【保険会社】**

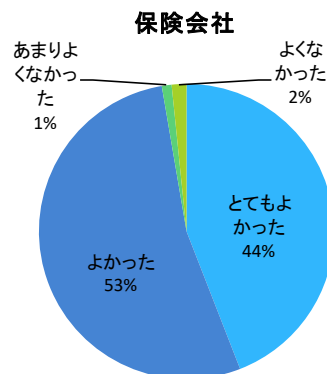
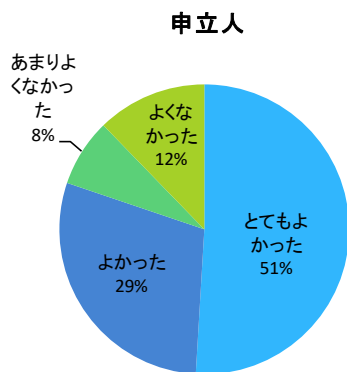
**(とてもよかった・よかった)**

- ・和解案の考え方も具体的に示していただき、十分に納得できるものだった。
- ・客観性を重視した面談内容で、偏りがちな目線が修正できた。
- ・弁護士、大学教授、消費者センター代表の立場の異なる方々の見解をうかがうことができた。
- ・公正・中立な立場での対応であり、関係法令に照らしポイントを明確にしたやり取りができた。

**(あまりよくなかった・よくなかった)**

- ・事前に聞く内容を伝えてもらえれば、あらかじめ調べて行くことができた。当日の面談で無用な時間を要してしまった。
- ・結論ありきの進め方で、公平性に欠けると感じた。
- ・TV会議なので当社の主張がうまく伝えられなかった。
- ・当方側の答弁書の内容を、あまり把握していなかった。
- ・中立・公正であるはずが、申立人寄りでやや高圧的な印象を受けました。

(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】**

**（とてもよかったです・よかったです）**

- ・手続説明など親切・丁寧に被害者の立場になって対応していただいた。
- ・親身に話を聞いていただき、また説明・助言も適切で心強かった。
- ・最初は書類作成を負担に感じたが、電話対応で分かりやすく、丁寧に教えてくれた。
- ・気持ち良く手続を進められました。

**（あまりよくなかった・よくなかった）**

- ・電話での対応が不親切・不誠実。非常に不愉快な思いをした。そんぽADRの中立・公正性がどこまで確保されているのか、という不信感を抱かざるを得ない感じがした。
- ・事務的なことしか言ってくれず、親切さに欠けるものでした。
- ・保険会社側に立った対応。

**【保険会社】**

**（とてもよかったです・よかったです）**

- ・全般において親切丁寧な対応でした。
- ・双方の主張をよく確認していただき、妥当な判断をしていただいたと思います。
- ・スムーズに面談を進めていただけたから。
- ・公正・中立に徹し、対応指示も的確だった。

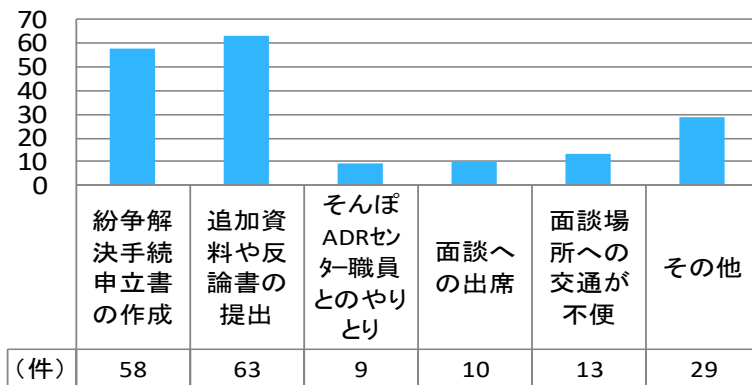
**（あまりよくなかった・よくなかった）**

- ・事務局からも申立人を擁護する発言があった。TV会議の画面に映らない場所から諸々質問を受けた。
- ・答弁書提出以降、3か月近く連絡がなかった。簡単でかまわないので、せめて1か月に1回は経過報告をいただきたい。

(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：122件]

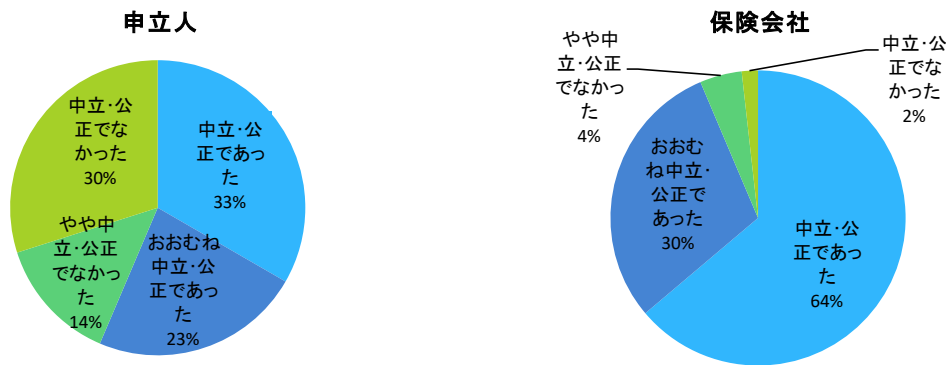
### 申立人のみの設問



・「その他」の主な意見

- ・素人なので主張する論点を十分に主張できなかった。
- ・時間がかかりすぎる。
- ・書類の提出期限が明確ではなく、個人に対する負担が大きい。
- ・保険会社からの書類を理解すること。

(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】**

**(中立公正であった・おおむね中立公正であった)**

- ・このような面談や手続を行うのは初めてで、とても不安でしたが、一般人にも優しく分かりやすく教えていただいたので、中立・公正であったと考えます。
- ・双方の話を丁寧に聞いてくれた上で審議してくださった。
- ・むずかしい案件が和解に至ったことは、手続実施委員各位の豊富な知識、経験のおかげと感謝しています。
- ・双方の主張の強さに押されることなく、法的な見地からの判断を示していただいた。
- ・要求できることできないこと、またその理由の説明が分かりやすく納得できました。

**(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)**

- ・状況の理解は速く良かったが、判決ができる訳もなく圧力で解決している。
- ・結局は保険会社主張に全部寄り添った和解案であった。対費用を考慮すれば弁護士も立てられず、個人には不利が分かった。
- ・積極的に解決を目指しているように感じられなかった。

**【保険会社】**

**(中立公正であった・おおむね中立公正であった)**

- ・申立人の主張を汲みながらも、法的な見地から適正な賠償額での和解を提示していただきました。
- ・申立人、当社の双方に対し、十分な反論の機会が与えられた。
- ・当方主張も相手主張も誠実にヒアリングしていただき和解成立となった。
- ・事実に基づき、事実を的確に認識していただいたことがよく理解できた。
- ・早期解決に向けた適正な結果だった。

**(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)**

- ・結論ありきの進め方で、公平性に欠けると感じた。
- ・全面的に申立人を擁護する立場をとっている印象を受けた。
- ・判断に至る根拠の説明もほとんどなく、保険会社側の主張を聞く姿勢が感じられなかった。手続実施委員の保険契約に関する基礎知識が不足し、質問も結論ありきで極端な意見が目立った。
- ・意見聴取会の中での質疑応答で手続委員の発言内容に中立性を感じず、決めつけた発言には閉口しました。