

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 (2019 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：2019年4月～2020年3月

申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	182	95	52%
不調	201	57	28%
その他	39	13	33%
計	422	165	39%

保険会社

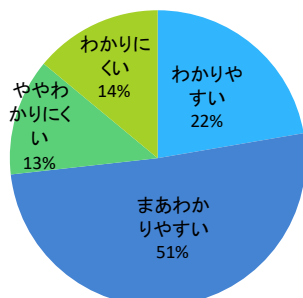
	送付件数	回収件数	回収率
成立	182	121	66%
不調	201	153	76%
その他	39	32	82%
計	422	306	73%

※その他：取り下げ等

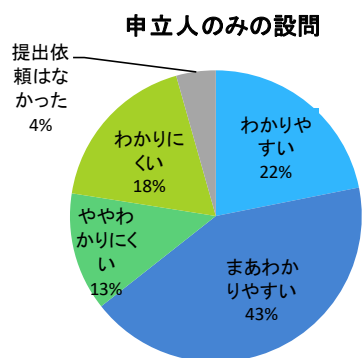
3. アンケートの回答結果

(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。

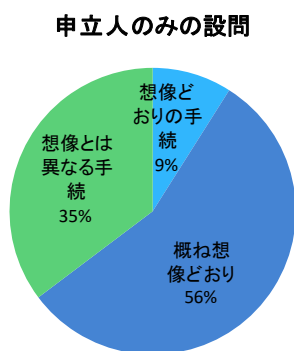
申立人だけの設問



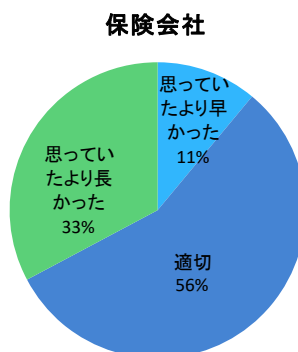
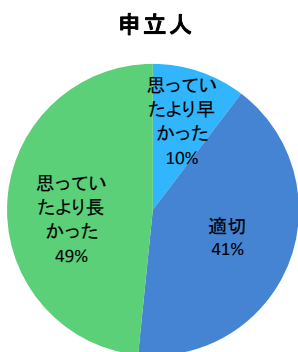
(2)申立書以外の書類（追加書類や反論書など）の提出依頼の案内はわかりやすいものでしたか。



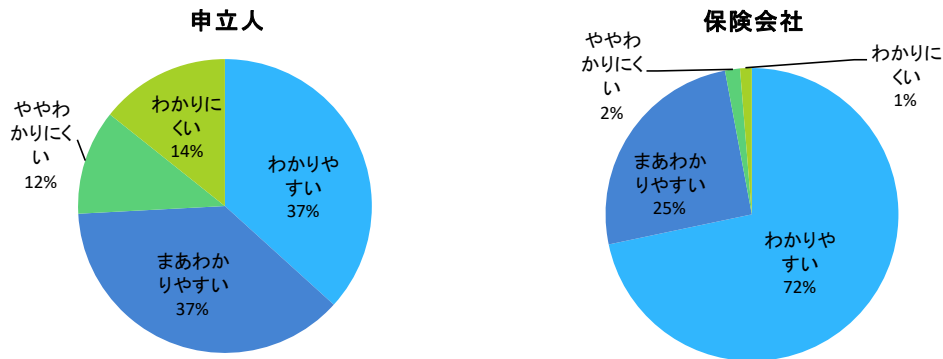
(3)紛争解決手続におけるお申立てから手続終了までの流れについて、いかがでしたか。



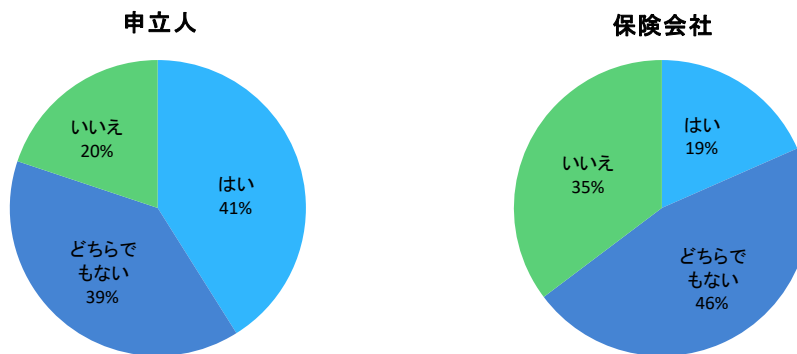
(4)お申立てから手続終了までに要した期間について、いかがでしたか。



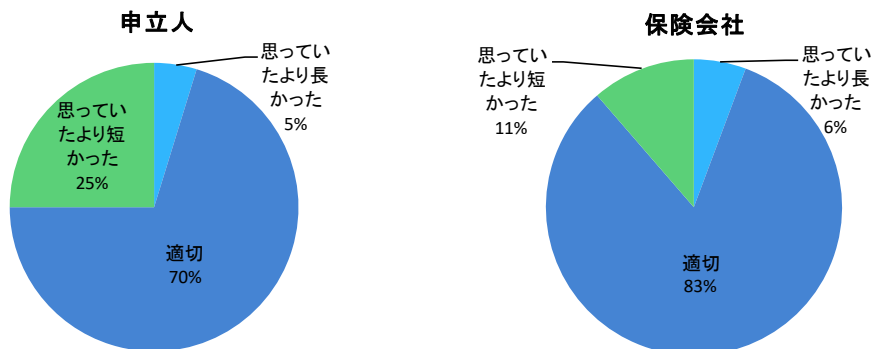
(5) 手続実施委員から提示された和解案（特別調停案）・手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。



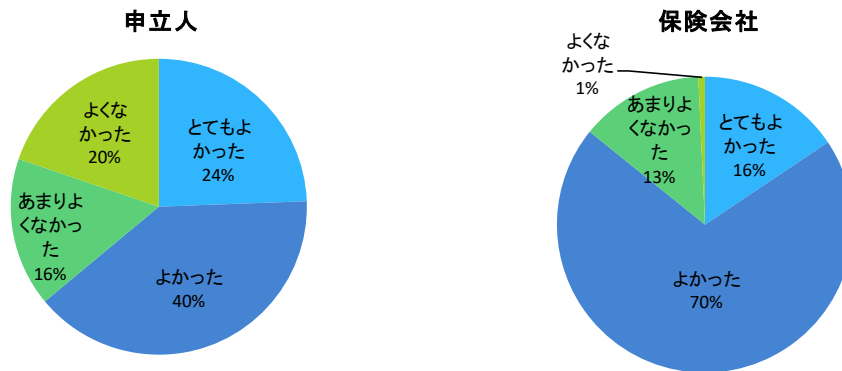
(6) 手続実施委員との面談は希望していましたか。



(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)

- ・各専門の先生方が質問し話を聞いてくださり、このような所があって良かったと痛感しました。
- ・争点が絞られており、簡明であった。
- ・理路整然と話を進めて、私が感情的になっても冷静に対応して、とても安心できました。
- ・こちらの話もよく聞いてもらい、ありがたかった。
- ・スムーズに進んでいったと思います。

(あまりよくなかった・よくなかった)

- ・争点のポイントを具体的に示してほしかった。
- ・手続実施委員は、相手保険会社担当者の根拠を欠く言い分をメッセージのように申立人へ伝え、申立人の言い分や反論を相手保険会社へ伝えていなかった。面談進行の公平性に疑問を感じる場面であった。
- ・和解案と面接の内容が、ほとんど関係のないものであった。
- ・面談回数2回では少なく感じました。

【保険会社】

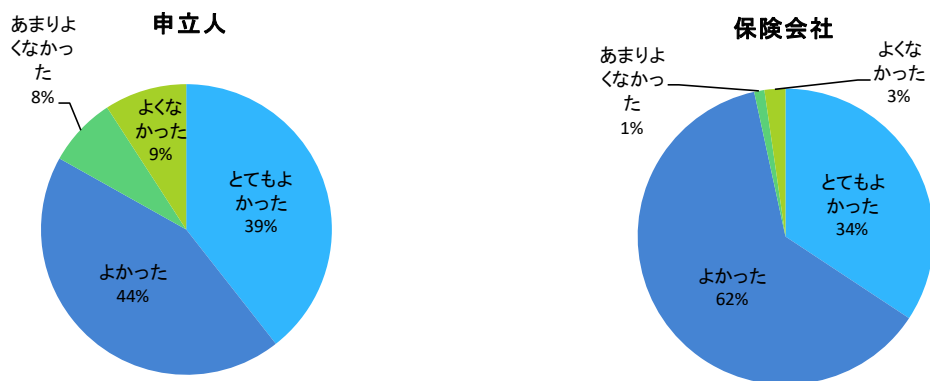
(とてもよかった・よかった)

- ・要点、争点、ポイントを絞って意見を述べやすかった。
- ・双方の立場をよく理解いただいた上で、和解案の調整をされていたため。
- ・事前に提出した資料もお目通しいたいており、わかり易い説明をいただいて納得感もありました。また、遠方からの出席だったため、1回で済むように話をまとめていただき、大変助かりました。
- ・事実関係を整理しながら、中立・公正な立場で面談をしていただけた。

(あまりよくなかった・よくなかった)

- ・実施委員は、保険会社の不備や落ち度をあぶり出そうという姿勢が強く、公平な立場とは思えなかった。
- ・経緯確認等は質疑応答形式であったが、一部分において回答が遮られたり、回答時間が与えられなかったり、不自由な進行の印象があります。
- ・聴取内容にかかわらず、結論ありきの話の進め方があった。

(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】

(とてもよかった・よかった)

- ・手続の流れ全般を丁寧に説明してくれた。
- ・最初の電話対応が、申立人の身になって話をしてくださり、不安のなか相談したが、安心感が持てた。
- ・親身に話を聞いてくださり、こちらの思いを受け止めていただき、精神的に楽になりました。

(あまりよくなかった・よくなかった)

- ・初めて電話をした時、我々は大したことにはできないと遠回しに言われた。
- ・相手方が保険会社なので、約款ありきで、結果は変わることはない旨の返答が最初からされた。
- ・専門用語が多かったり、どうしたらいいかわからない状態なのに、説明を聞いても理解しづらかった。

【保険会社】

(とてもよかった・よかった)

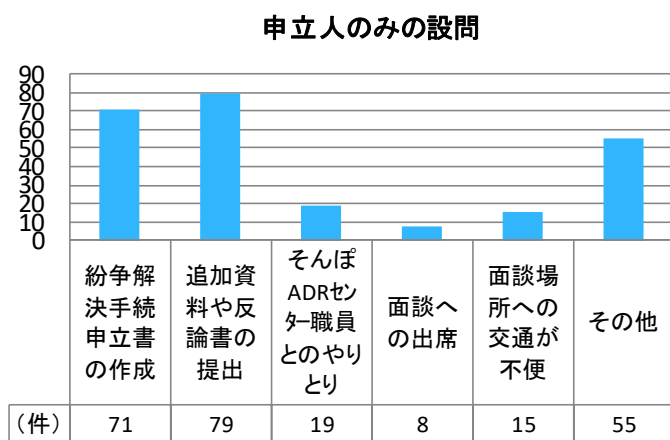
- ・意見を整理しながら進めていただきました。
- ・手続について照会した際、丁寧にご教授いただきました。また、和解案の早期履行に向けご配慮いただくなど、きめ細かく対応していただきました。
- ・当日受付や事前の文面提出もスムーズに進めることができました。

(あまりよくなかった・よくなかった)

- ・横柄であった。
- ・終盤に名乗りもせず、一方的かつ威圧的にしゃべり続けた事務局員。
- ・本件の本質とは関係ない質問をしてくる。
- ・事務局からの質問が多く感じたため。

(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)

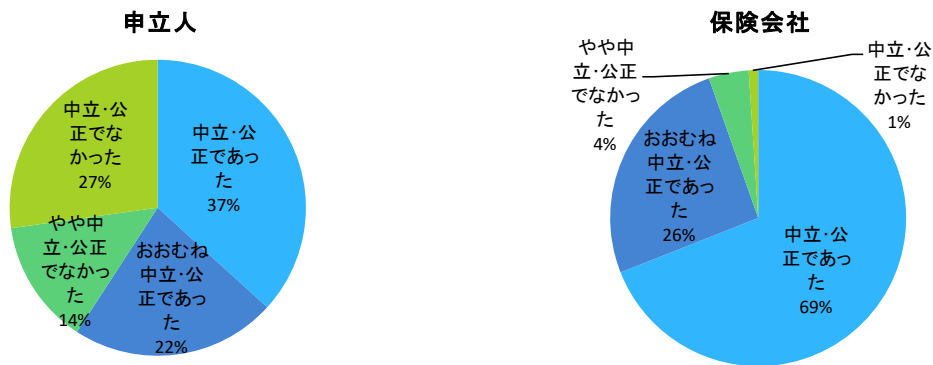
[有効回答数：139件]



・「その他」の主な意見

- ・高速代も生じたし、場所が分かりづらかった。
- ・資料提出後の回答が遅く、どのような動きかわからず不安だった。
- ・このような文章作成に慣れておらず、文章だけでは伝わらないので、一度くらい直接話を聞いてほしかった。
- ・平日に行ったため、面談のために仕事を休まなければならなかった。
- ・正しい判断をするうえで必要不可欠だとは思いますが、反論書作成の回数が多く感じられたことと、それにかかる郵送費が申立額の割に高額となった。

(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)

- ・訴訟手続を基準にしつつも、申立人の主張をある程度斟酌してくれました。調停手続よりは、全般的に利用しやすいかと思えます。
- ・こちらの要望が相手側に伝わり、結果的に納得いく内容で手続を終了できました。
- ・資料をよく精査してくださったと感じました。
- ・考え方が正しい方向に向いているのか迷っていたので、要点を指摘してもらったことは力になった。

(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)

- ・まず書面でのやり取りに慣れておらず、文章ですべて伝えられないので、このことは損保会社は慣れており、弁護士もサポートできる状況である。更に和解案が損保会社に有利な条件であり、相手の和解案に和解しない場合に、そこで終了となることを損保会社は知っているの、どちらにしてもこちら側の話は通らない。
- ・当事者の互譲の精神による解決になっていない。

【保険会社】

(中立公正であった・おおむね中立公正であった)

- ・客観的な視点で早期に和解案を出していただきました。
- ・双方の主張を偏りなく検証いただいた。
- ・適切な時間経過で解決に向かうことが進んだため。
- ・専門家による客観的な資料に基づく所見をいただくことができたため。

(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)

- ・弁護士委員の説明で、早期解決を目的とし、申立人有利に考えてほしいという気持ちが強く伝わってきた。もう少し中立な立場で対応いただけると良いと感じました。
- ・和解を優先される気持ちは理解できないが、保険会社が譲歩することを前提としており申立人の気持ちベースでの斡旋であったように感じられた。
- ・やや申立人寄りだと感じた。