

# 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 (2025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。

※各数値は、端数処理の関係で100%にならないことがあります。

## 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**：2025年4月～2026年3月

### 申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	238	118	50%
不調	385	66	17%
その他	27	14	52%
計	650	198	30%

※その他：取り下げ等

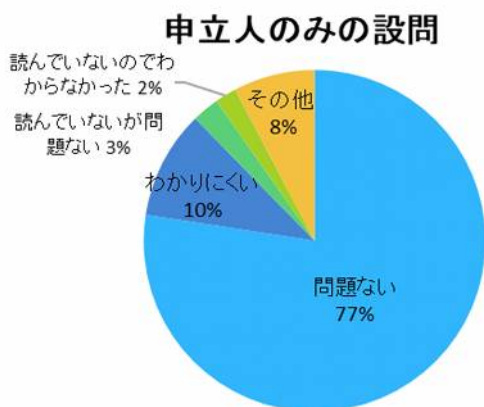
### 保険会社

	送付件数	回収件数	回収率
成立	238	163	68%
不調	385	260	68%
その他	27	15	56%
計	650	438	67%

## 3. アンケートの回答結果

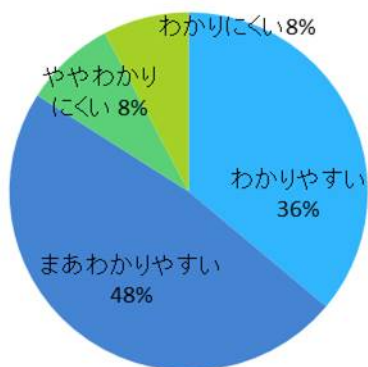
(1) 紛争解決手続における申立てから手続終了までの流れについてどう感じましたか。

※手続前に配付している「ご利用の手引き」で説明している手続と、実際の手続きの流れを比較しての感想



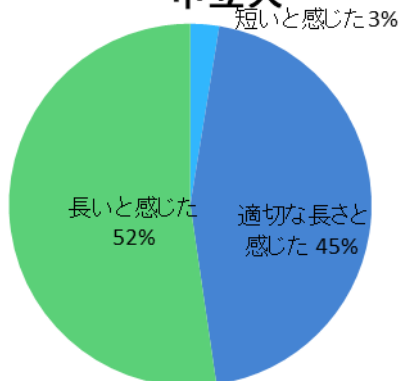
(2) 「ご利用の手引き」の内容（紛争解決手続申立書の記入例等）はわかりやすいものでしたか。

### 申立人のみの設問

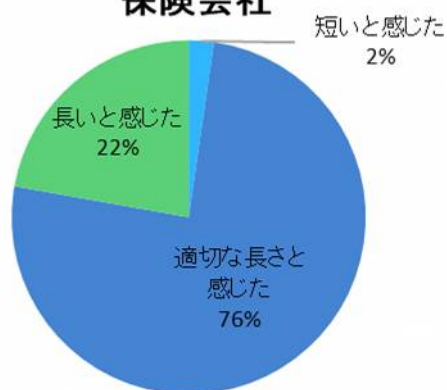


(3) 申立てから手続終了までに要した実際の期間についてどう感じましたか。

### 申立人

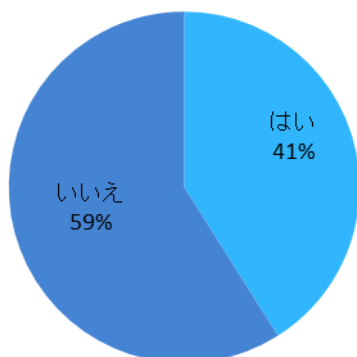


### 保険会社



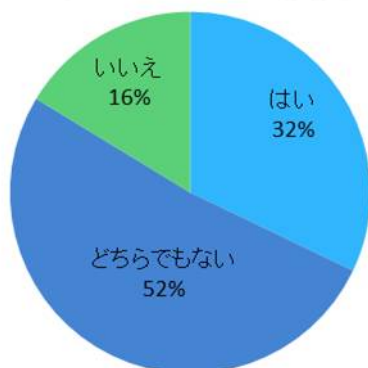
(4) 手続実施委員との面談を行いましたか。

### 申立人のみの設問



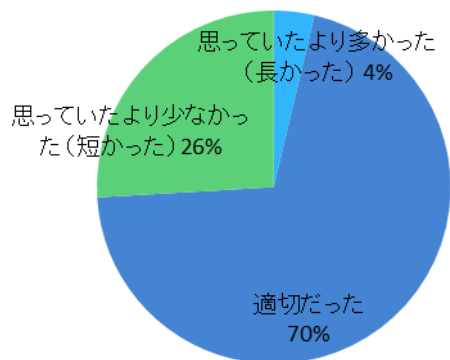
(5) 手続実施委員との面談（意見聴取）は希望していましたか。

### 申立人のみの設問



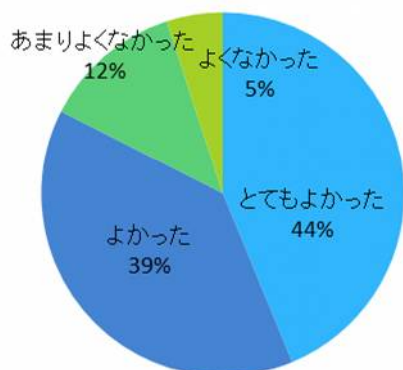
(6) 面談を行った方にお訊ねします。面談時間について、いかがでしたか。

### 申立人のみの設問

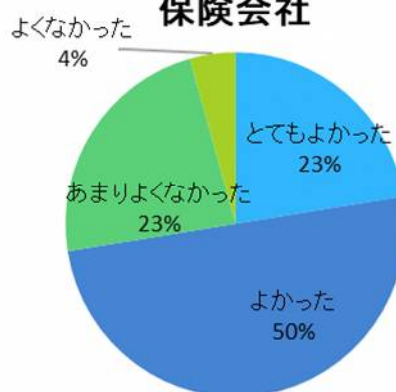


(7) 面談を行った方にお訊ねします。面談の進め方について、いかがでしたか。

### 申立人



### 保険会社



- ・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）

- ・申立てを読み、理解不十分だった点を面談の中で説明することで、妥当な判断をしていただいた。
- ・当方の意見を真摯に聞いて頂いたのと先方の意見も詳しく聞けた。
- ・スムーズに分かりやすく進めていただき、とても良かったです。
- ・効率よくアドバイスをもらえたため。

（あまりよくなかった・よくなかった）

- ・廻りを取り囲まれた面談形式と一歩踏む込んだ質問がなかった。
- ・申立て自体が成立しないとのことだったので、面談は不要だったと考える。
- ・追加資料も提出しているが、その意見もなく、ほとんど一方的な話し方であった。

**【保険会社】**

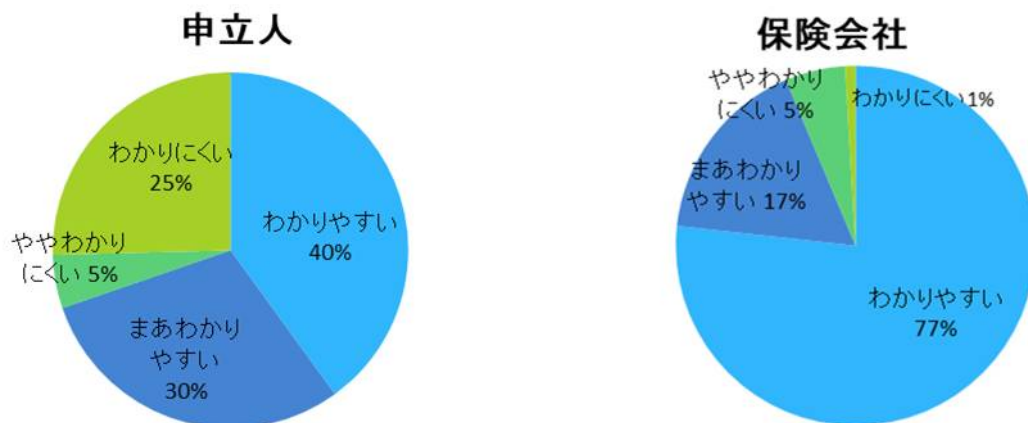
（とてもよかった・よかった）

- ・面談した弁護士の先生のお考えやご意見について直接お伺いでき、またこちらの意見についてもその都度確認いただけたので、コミュニケーションがしやすいように感じた。
- ・ここまでの経緯や当方の言い分を傾聴いただき、不明点は質問いただくことで当方の主張をご理解いただいたと思うため。また、質問の趣旨が不明な場合はその旨お伝えし丁寧に説明いただいたことで趣旨が理解できたため。
- ・質問の意図も分かりやすく、簡潔でした。また弊社（保険会社）の説明について、丁寧にお聞きいただけた印象を受けました。
- ・スムーズな進行であり、質問についてもわかりやすく回答が可能な内容だったため。威圧感なども感じられなかったため。

（あまりよくなかった・よくなかった）

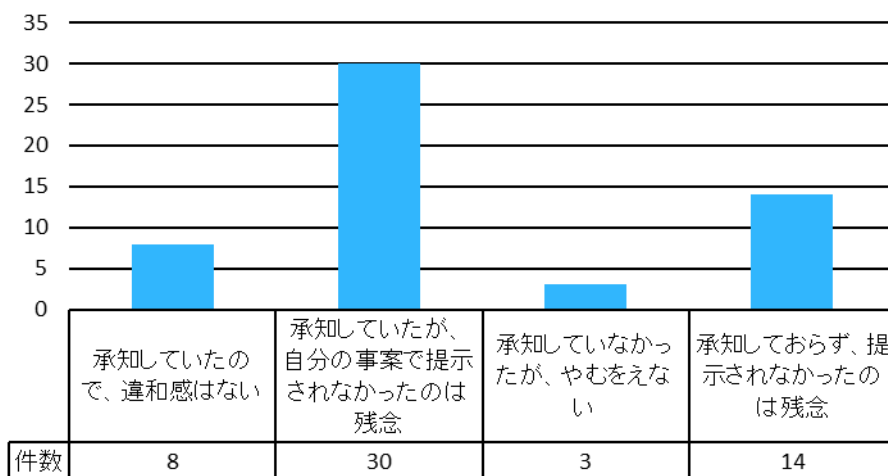
- ・弊社の意見について、何も聞いていただけなかった印象を受けました。
- ・保険会社側から譲歩を引き出したいということは十分理解できますが、保険会社の対応不備を半ば強引にも探し出そうとしているようにも感じられ、中立性の観点で適切なものなのかは疑問が残りました。
- ・争点を考えれば仕方ないと思うが、こちらの揚げ足を取って回答を誘導するような質問が多かったように感じたため。
- ・毎度のことであるが、客観的な損害評価ではなく、双方の主張の間をとるような和解斡旋案の作成となっており、紛争の公正な解決という観点から疑問が残るプロセスであった。

（8） 手続実施委員から提示された和解案・特別調停案・終了理由等の内容はわかりやすいものでしたか。



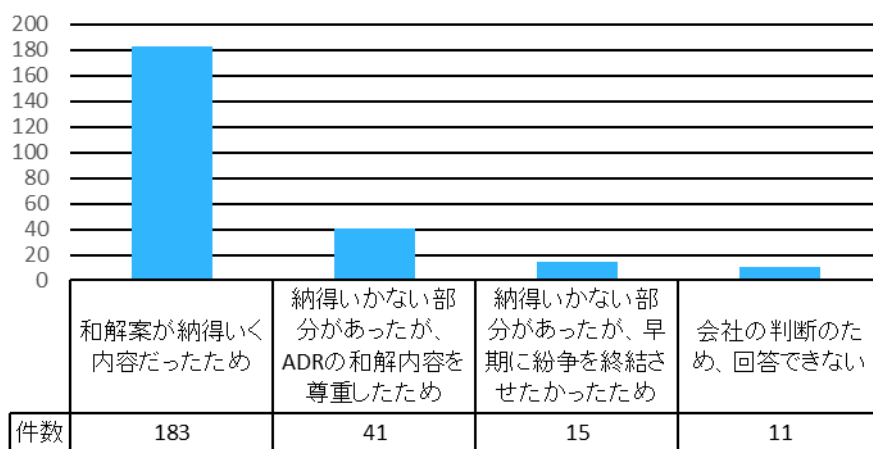
(9) 和解案が提示されなかった方にお訊ねします。和解案が提示されなかったことについて、どう感じましたか。

### 申立人のみの設問

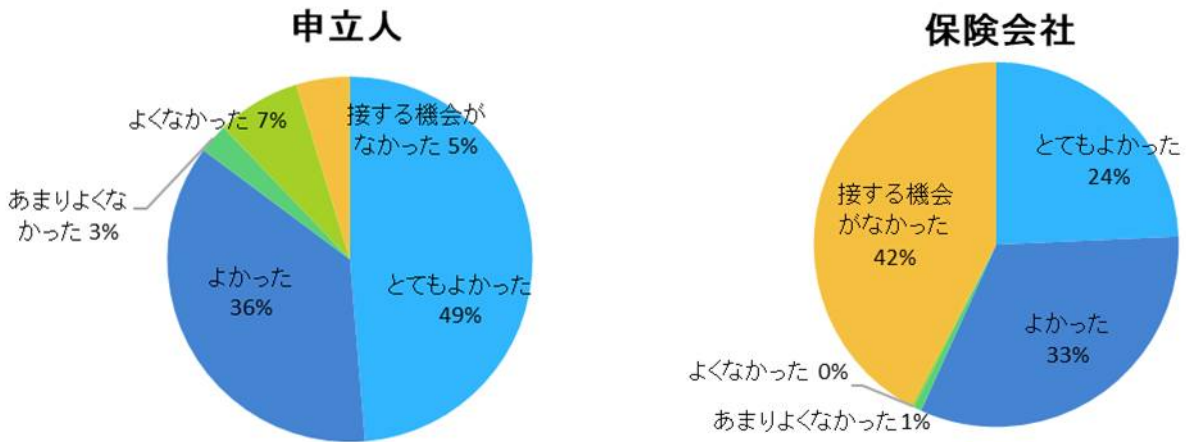


(9-A) 和解案、特別調停案の提示を受諾した場合、受諾理由をお聞かせください。

### 保険会社のみの設問



(10) 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）（申立人からのコメントのみ）

(とてもよかった・よかった)

- ・申立ての理由を中立的な立場で聞き取り、解決への方向へ導いていただいた。
- ・電話口ではあったが、ていねいな対応と感じた。
- ・皆さんとても礼儀正しく、とても気持ちよく対応いただいた。
- ・事案の保険会社、代理店の問題点や疑問点をしっかり聞いて対応してもらえた。

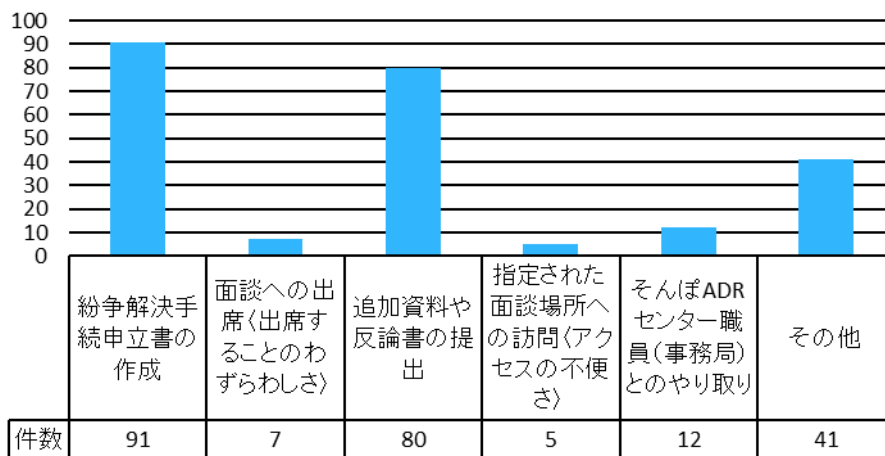
(あまりよくなかった・よくなかった)

- ・とにかく保険会社よりに感じた、とても残念。
- ・スピード感がない。最低最大の争点の確認を怠り交渉長期化。
- ・やる気がないように思えた。

(11) 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：108 件]

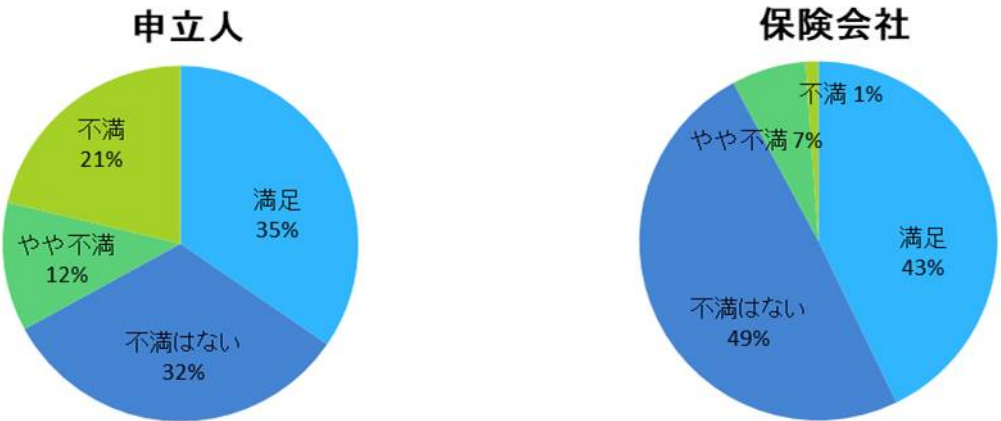
### 申立人のみの設問



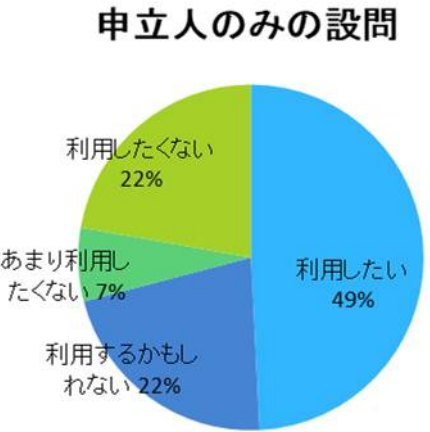
・「その他」の主な意見

- ・こちらから依頼したことであり、負担に感じたことはない。
- ・負担に感じたものはない。想定内である。
- ・保険会社側の主張が余りに稚拙であり、憤りを感じ精神的に負担となった。
- ・保険会社は担当者の上席から謝罪があったが、つらさや苦しみをじっと我慢していた。
- ・ADRセンターは申立人の一般人ではなく、全て保険会社が有利になるように操作されたことを各口コミで通達いたします。FAXもメールも受け付けず、毎回書面の郵送料が自己負担になるのはひどかった。結局、通信費送料、交通費で赤字になった。
- ・状況がわからず待つ時間が長い、送付した書類が処理されているのかすらわからない。全部紙ベースで不便。
- ・何をしても次のアクションは1か月後になる。

(12) 手続の進め方（センターからの連絡・手続実施委員からの指示の内容やタイミング等）はいかがでしたか。



(13) 新たな紛争が起こった場合、そんばADRセンターを再び利用したいと思いますか。



- ・上記を選択した理由（主なもの）（申立人からのコメントのみ）

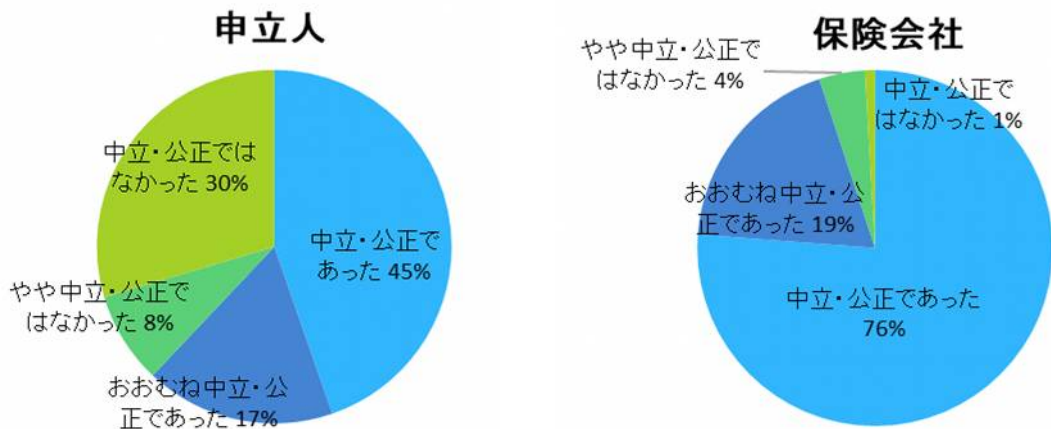
(利用したい・利用するかもしれない)

- ・結果はどうであれ、一個人が大きな保険会社にたたかう上で、本当にありがたい存在であった。
- ・第三者を入れることで冷静に思考し、先方の意見も冷静に判断できる。
- ・当事者間だけでは問題が整理されず、利用者は保険会社の言い分を受け入れるしかないから、たとえ和解につながらなくても納得できる方向が期待できると思った。
- ・今回ADRセンターに入っていたいなければ、和解出来なかったと思う。何かあれば又必ず利用したい。
- ・客観的に判断してもらえるのが良い。企業と個人の紛争では心強い。

(あまり利用したくない・利用したくない)

- ・保険会社に有利な和解案を出した。
- ・公正な判断をしないから。
- ・和解案すら提示しないのであれば、また提示できない理由を明確にできないのであれば、機能不全と言わざるを得ない。
- ・手間だけかかり、何の役に立たないから。
- ・損保会社サイドの対応になるため。

(14) 手続実施委員は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・公正な立場で審議しておりますが、中立・公正性についていかがでしたか。



(15) 手続全般についてのご意見（申立人からのコメントのみ）

（評価・謝意）

- ・書面の準備等に若干のハードルを感じるものの、かなり丁寧に審理して頂けると感じた。特別調停といった実効性を担保する仕組みがあり、非常に頼もしく感じた。
- ・保険会社とのやり取りではなかなかこちらの意見を聞いてもらえず、結局泣き寝入りするしかないと思っていました。向こうはプロで専門的な用語を使いきちんと説明してもらえなかったのが、ADRセンターに中立的に入って頂けて良かったと思います。とても助けて頂きました。ありがとうございました。
- ・相手側から言われたことに納得できずに何も出来ない人が多いと思います。何度も郵便にて書類を送っていたが本当に心強かったです。私はどうしても納得できず、こちらをネットで調べました。世間の多くの方を知ってほしい存在です。本当にありがとうございました。
- ・他の交通事故ADRに比べ、非常に迅速に進む印象。自転車同士の事故でも取り扱っていただけるのはありがたい。

（どちらでもない）

- ・紛争解決手続があるのはとてもありがたいですが、結局、保険会社が和解したくないと言い続ければ手続き終了に持ち込める。ユーザーには不利な制度に思えます。ただ手続実施委員の方々は公正にやってくれたと思います。

（不満・意見）

- ・弁護士を雇って損害賠償額の妥当性を確かめるほどの賠償額ではなかったため、ADRに相談しましたが、手続実施委員の弁護士は判例損害賠償額や弁護士費用を具体的に示すことができず、挙げ句申立て自体が成立しないと述べ、ADRの相談は全く無駄でした。失望しました。
- ・和解案の中に一般通念としておかしな対応が損保会社側にあるにもかかわらず、あえてその指摘を含めないで文章を作成されてた事が公平ではないと感じる。やり取りの中で音声もあるのに、嘘をつかれていたりという事に対して触れないのはおかしい。
- ・手続実施委員の方々の意見や和解案を示さないままで終了となるのは全く理解できません。会員損保会社とは意見交換されたかもしれませんが、一方的に終了したことは結果的には損保会社の意向に沿うものであり、損保会社に忖度しているのしか思えません。損害保険会社の機関である以上無理もないと考えますが、保険契約者保護の観点からすると全く機能していないと考えます。
- ・保険会社の意見だけが一方的に採用され、巨大資本に対して個人の意見は採用されなかった。特に物損については外国車のような安全性が高い車ではなく、安い国産のため安全性について精査されていない事について不満がある受傷者について話を聞いて欲しかった。