

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 (2013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、今後の利便性向上のため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。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：2013年4月～2014年3月

申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	123	56	46%
不調	264	51	19%
その他	25	6	24%
計	412	113	27%

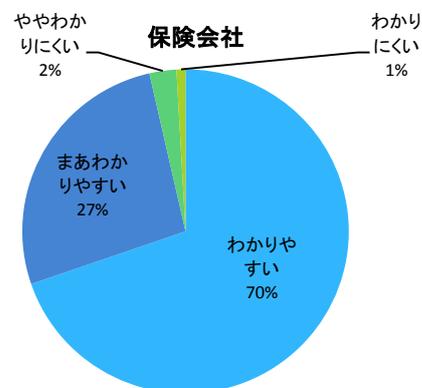
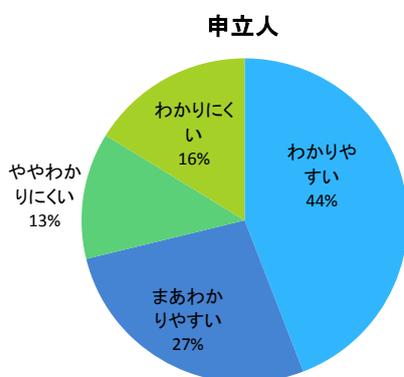
保険会社

	送付件数	回収件数	回収率
成立	123	98	80%
不調	264	220	83%
その他	25	19	76%
計	412	337	82%

※その他：取り下げ等

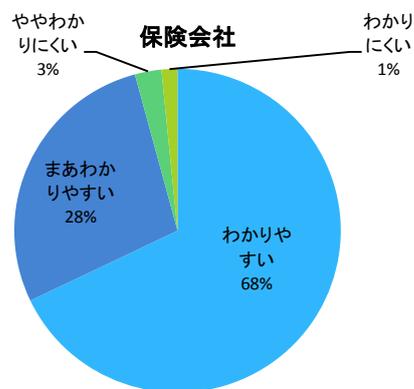
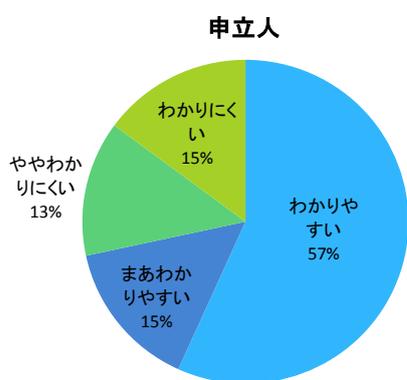
3. アンケートの回答結果

(1)手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。

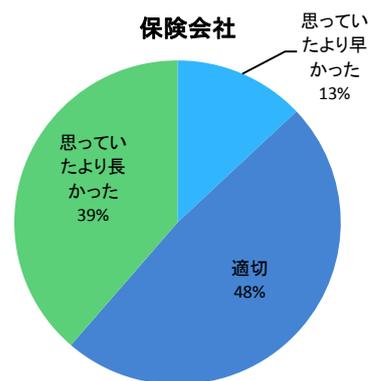
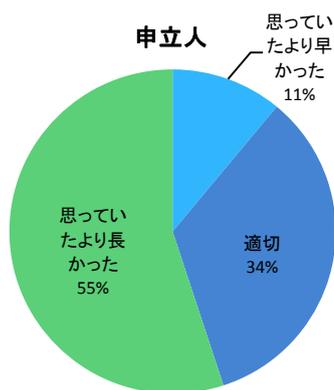


(2) 手続実施委員から提示された和解案（特別調停案）の記載内容はわかりやすいものでしたか。

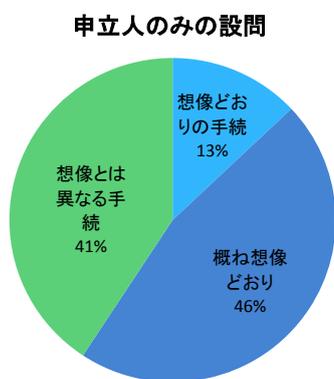
※和解案（特別調停案）が提示されていない場合を除く。



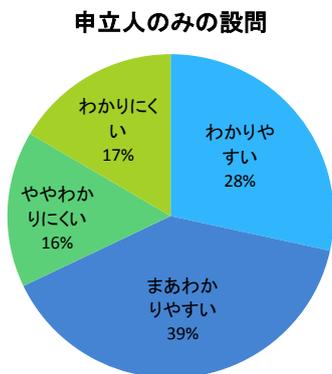
(3) お申立てから手続終了までに要した期間について、いかがでしたか。



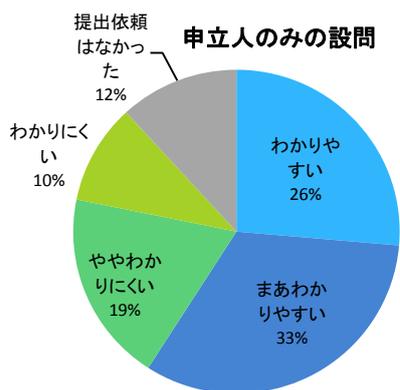
(4) 紛争解決手続におけるお申立てから手続終了までの流れについて、いかがでしたか。



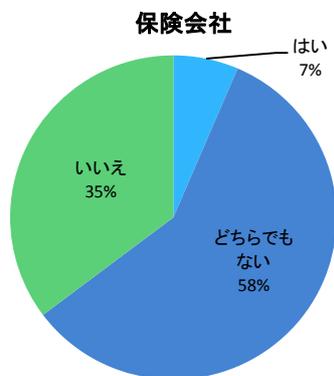
(5)紛争解決手続申立書の記入例はわかりやすいものでしたか。



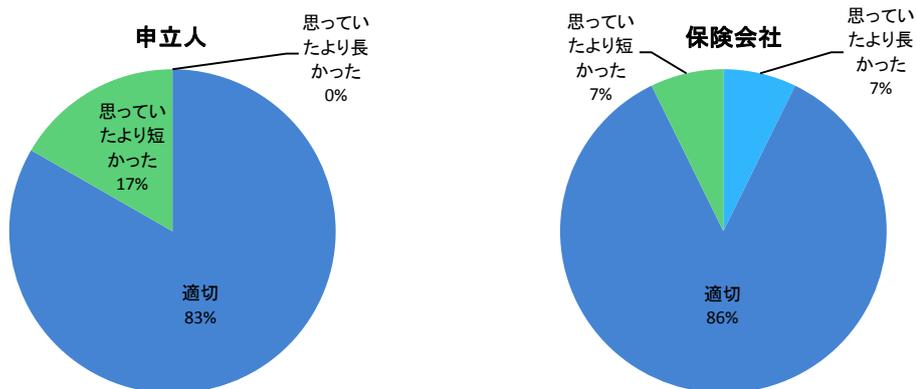
(6)申立書以外の書類（追加書類や反論書など）の提出依頼の案内はわかりやすいものでしたか。



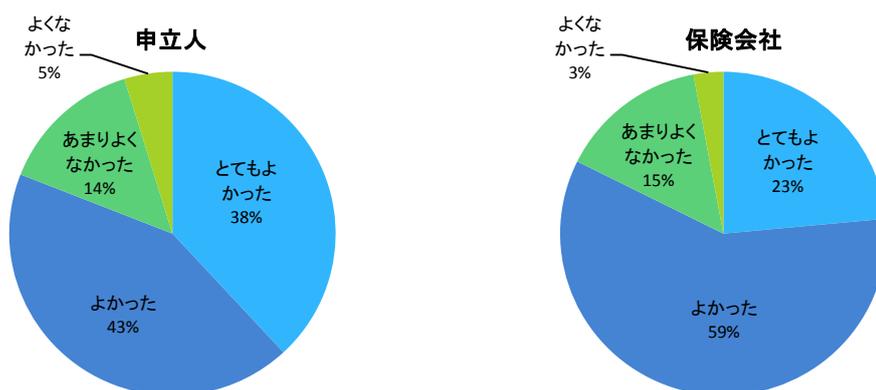
(7)手続実施委員との面談は希望していましたか。



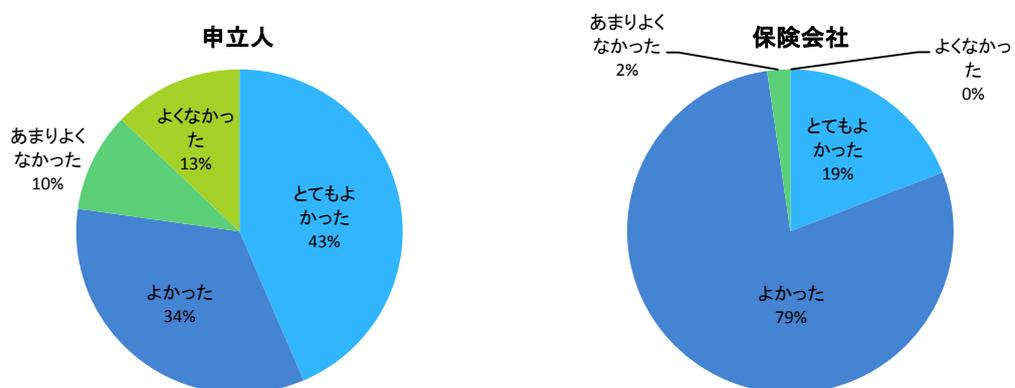
(8)面談を行った方にお訊ねします。面談回数・時間について、いかがでしたか。



(9)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。

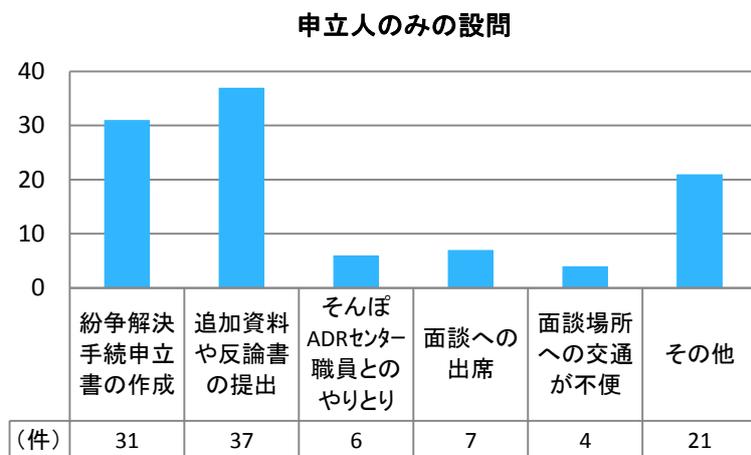


(10)そんぽADRセンター職員の対応・態度について、いかがでしたか。



(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：106件]



※その他の意見としては、負担はなかった、結果が出るまでの期間や提示額が低い等の精神的な負担があった等の回答がありました。

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
<ul style="list-style-type: none"> ・手続の進捗状況が分かりにくい。解決までの様子が少しでも申立人に分かるようにしてほしい。 ・申立書の記入に負担を感じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見を踏まえ、手続の流れや申立書の記入例分かりやすく記載した『紛争解決手続』ご利用の手引きを作成しました。 ※『紛争解決手続』ご利用の手引きは、紛争解決手続を希望する方にお送りしています。
<ul style="list-style-type: none"> ・もっと迅速に対応してほしい。 ・申立てから終了までに要した期間が思っていたより長かったと感じた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・申立てから手続終了までの期間につきましては、審査会を増設する等の対応を進め、引き続き所要期間の短縮に努力してまいります。