

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 (2017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：2017年4月～2018年3月

申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	190	107	56%
不調	222	42	19%
その他	34	9	26%
計	446	158	35%

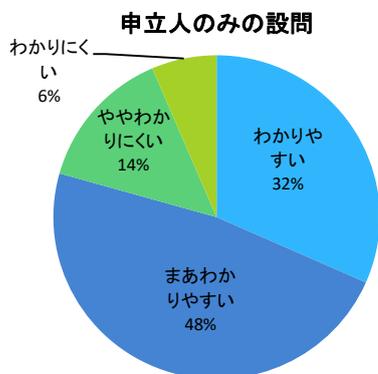
保険会社

	送付件数	回収件数	回収率
成立	190	153	81%
不調	222	179	81%
その他	34	27	79%
計	446	359	80%

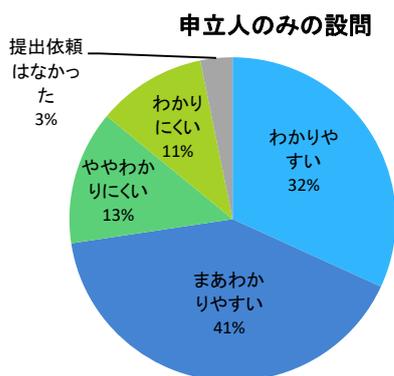
※その他：取り下げ等

3. アンケートの回答結果

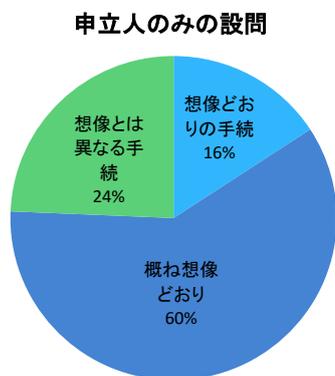
(1)紛争解決手続申立書の記入例はわかりやすいものでしたか。



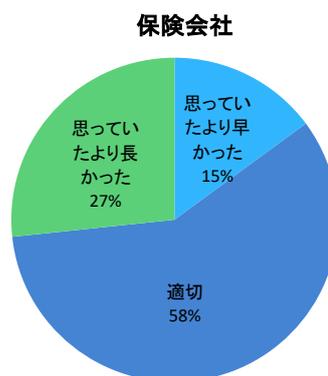
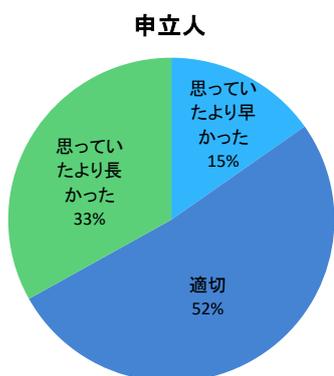
(2)申立書以外の書類（追加書類や反論書など）の提出依頼の案内はわかりやすいものでしたか。



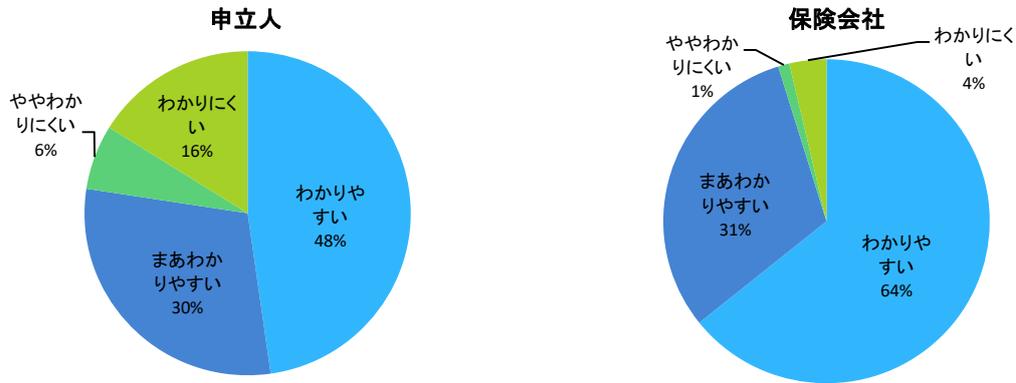
(3)紛争解決手続におけるお申立てから手続終了までの流れについて、いかがでしたか。



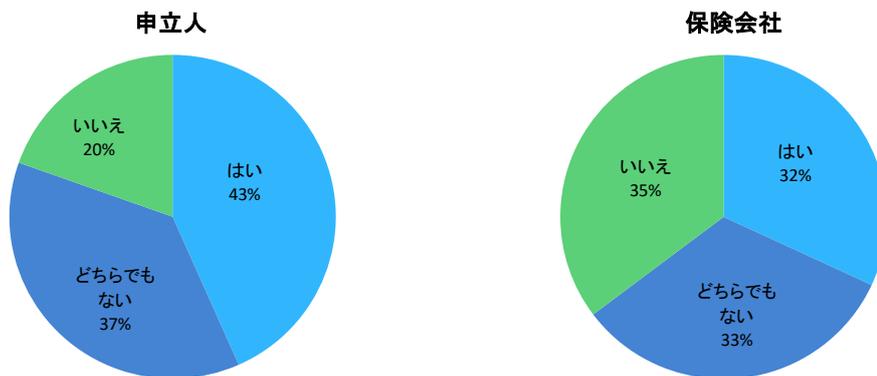
(4)お申立てから手続終了までに要した期間について、いかがでしたか。



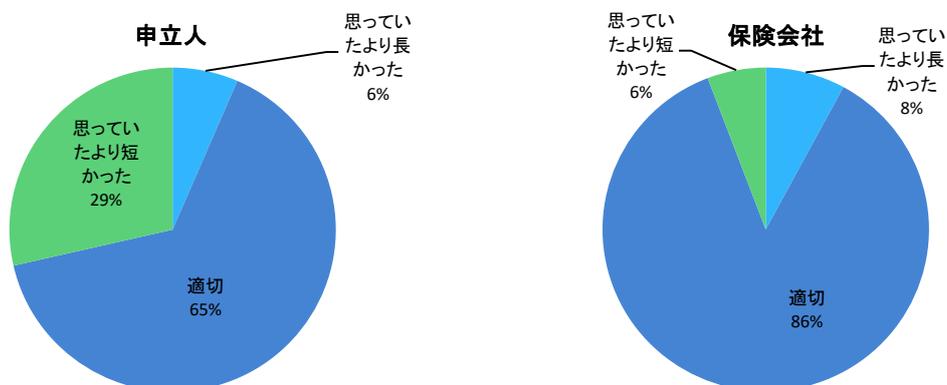
(5) 手続実施委員から提示された和解案（特別調停案）・手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。



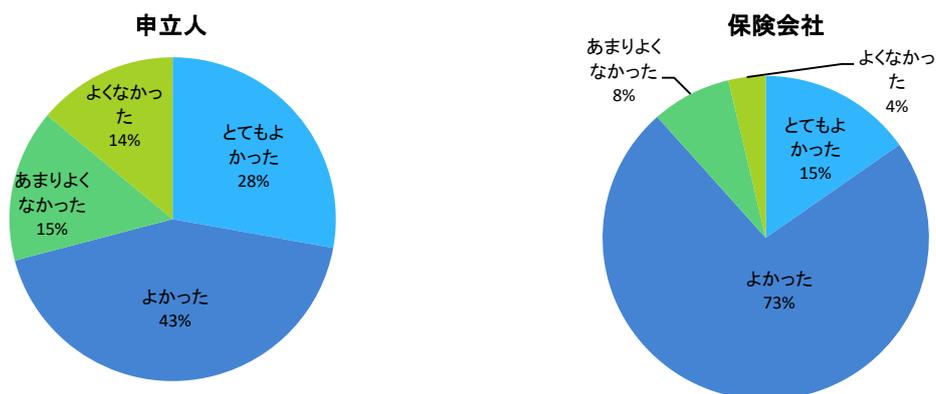
(6) 手続実施委員との面談は希望していましたか。



(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。



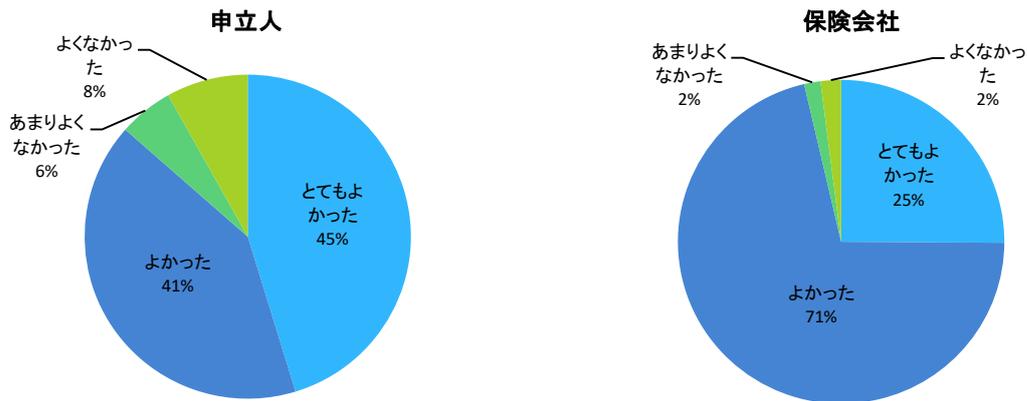
(8)面談を行った方にお訊ねします。面談の進め方について、いかがでしたか。



・上記を選択した理由（主なもの）

【申立人】	【保険会社】
<p>(とてもよかった・よかった)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勝手に分らず、先走りそうになった時など、丁寧にアドバイス等いただいてありがたかった。 ・委員が各分野の専門家であった。 ・ADRならではの柔軟な対応をしていただけ、説明が丁寧かつ分かりやすく納得しやすかった。 ・自分自身の今の状況を初めて理解できた。 ・反論書だけでは伝えづらい内容等も直接聞いてもらったので良かった。 <p>(あまりよくなかった・よくなかった)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相手に対しての強制力が全くないため、話がずっと平行線で、解決の方向に向かっていく気がしなかった。 ・事前に面談で聞く内容を知らせて欲しかった。 ・代理人でもよいと言う事だったが、行ってみたら本人しかわからない事が多く、より多く信実を伝えたかったので本人を連れてくれば良かったと思った。 ・証拠に基づく争点主義弁論主義であり、弁護士などの代理人がない場合や法律的知識がない場合は、面談が成立しない。 ・面談の案内に資料等を持参する旨の記載をもらいたかった。 	<p>(とてもよかった・よかった)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・長文にわたる申立てのポイントを整理の上議論を進めていただいた。 ・説明する時間を十分にいただけたこと、申立人の主張、手続実施委員の意見をしっかりと聞く事ができたため。 ・双方の立場を公平に処理しようとする姿勢が見受けられた。 ・理路整然とお話しいただき、とても分かりやすかったため。 ・当社が準備した資料類は精査いただけており、当社の説明にもよく耳を傾けていただけた。 <p>(あまりよくなかった・よくなかった)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・面談時の手続実施委員の発言について「中立公正」に欠けるものを感じた。 ・事前に質問内容が示されていないため、難しい質問に対して回答できなかった。 ・当社に譲歩を求めるような印象を受けた。 ・担当の弁護士の一方的なお話が多く、当方の主張ももう少し聞いていただきたかった。 ・6名に囲まれ、それぞれの方から高圧的な雰囲気の中で答弁を強いられ、あまり良い進め方とは感じられませんでした。

(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・よかった）
 ・担当者の対応がとても誠実で、事務的ではなく、真摯に対応していただいた。
 ・こちらのまとまりのない話を短時間に簡潔にまとめて、話を整理していただいた。
 ・中立的な立場を保持し、あくまでも委員との話の架け橋役に徹していた。
 ・紛争手続と聞くと日常では滅多に耳にすることもなく、法的な知識があるわけでもないのでも身構えてしまうが、個人でも気軽に相談や手続ができると知りとても助かった。
 ・待ちきれなくてお電話を何回もしましたが、都度やさしい対応で聞いてくださり、それで今まで待つことができたと考えております。厳しくされたら泣き寝入りをしたかもしれません。

（あまりよくなかった・よくなかった）
 ・書類提出について電話した時に出られた方は、「書類に書いてありますよね」と対応、分からないので質問したのに、不親切に感じた。
 ・電話で話をすると事務局なのでと言われてしまい、直接話せない私にとっては、どうしていいのかわからなかった。
 ・申立人の意見を無視し保険会社の意見のみ尊重され、保険会社を守るための機関に感じる。

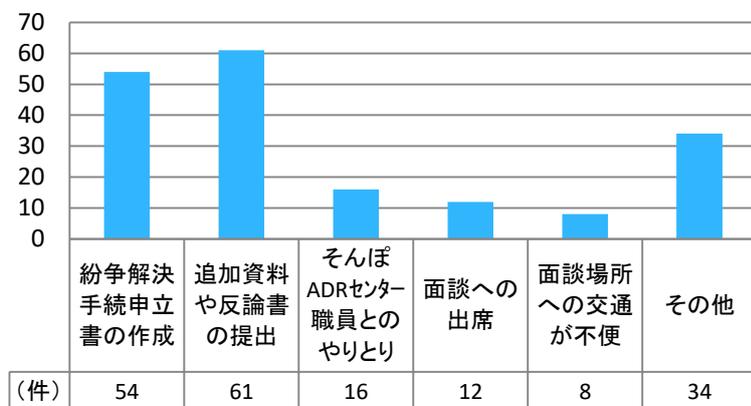
【保険会社】
（とてもよかった・よかった）
 ・対応は丁寧でスピーディーで、初めての往訪でしたが安心感が持てました。
 ・当方が伝えきれていない部分を補足してくれた部分があった。
 ・申立人とニアミスしないようご配慮をいただいた。
 ・弊社の見解を汲み取ろうとしていただいているのが感じられたから。
 ・待ち時間が長くかかってしまった件でしたが、職員の方からよく声をかけていただいた。

（あまりよくなかった・よくなかった）
 ・3名のうち1名の対応は高圧的と感じた。時間がオーバーして不機嫌になっていたのだと思った。
 ・手続実施委員の方々より、発言内容が中立性を欠いていたように思う。そもそも手続実施委員より前が出る姿勢に疑問が残る。
 ・入室早々、手続実施委員に自己紹介をさせられ、後方を職員3名に囲まれたこともあり、国会の証人喚問のような雰囲気であったから。

(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]

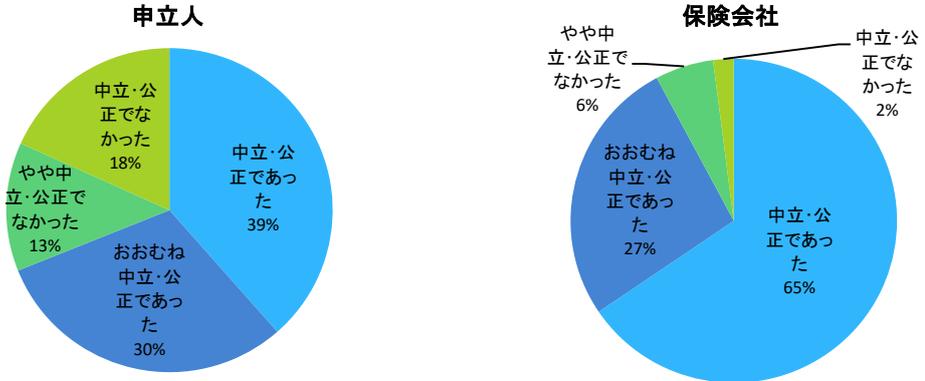
申立人のみの設問



・「その他」の主な意見

- ・何度となく提出させられた。ある程度まとめてほしい。煩わしい。
- ・個人では、申立書、追加資料、反論書は負担に感じたが仕方ない。
- ・相手方保険会社からの返答案の書類提出が期限ぎりぎり遅く感じた。

(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)
 ・当方の言い分を現実的な紛争の事例に落とし込んで説明いただき、相手との駆け引きを分かりやすく進めていただいた。
 ・非常にスピーディーでジャッジが公正に感じました。
 ・こちらの言い分を中立・公正に判断していただき、和解案の提示、紛争解決手続終了へと導いていただけた。
 ・一方通行でなく、こちらからの反論書も吟味いただき、非常に中立・公正・適切でした。

(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)
 ・時間ばかりかかり、何の納得も出来ないまま和解と言われても困る。
 ・中立であろうとするがゆえに論点の核心を浮き彫りに出来なかった。
 ・最初から足して2で割的な妥協案が出されたが、もっと主張したことに対する理解が欲しかった。
 ・素人である被保険者が保険会社と文書のやりとりのみで対抗するには、知識・経験共に不足している。どの様な争点に対しどの様な証明書類が必要なのか分からない。助言もないまま、保険会社の提出した証明によってのみ判断された感がある。

【保険会社】
(中立公正であった・おおむね中立公正であった)
 ・高度かつ正確な知見、社会的良識、公平の原則に基づく審議だったため。
 ・無理して和解させようとすることなく、客観的にかつ冷静に判断いただいたと思うから。
 ・申立人の目線、当社の立場・意見、中立公正な委員としての意見をきちんと説明のうえ進めてくれた。
 ・双方の主張を入念に確認された上で、本件は和解が成立する見込みがないと適正な判断をされたため。

(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)
 ・解決の為に必要なプロセスと理解しているが、申立人への配慮が色濃く感じられる結果となった。
 ・全く理屈の通じる交渉ができず、申立人の根拠の希薄な主張を当社に認定させようという意向が明白であったから。
 ・支払ありきの感が否めなかった。
 ・面談時に手続実施委員の「中立公正」を欠いた発言が少なからず認められた。