

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 (2020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：2020年4月～2021年3月

申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	167	87	52%
不調	59	45	76%
その他	184	5	3%
計	410	137	33%

保険会社

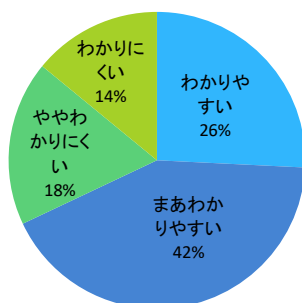
	送付件数	回収件数	回収率
成立	167	110	66%
不調	59	132	224%
その他	184	15	8%
計	410	257	63%

※その他：取り下げ等

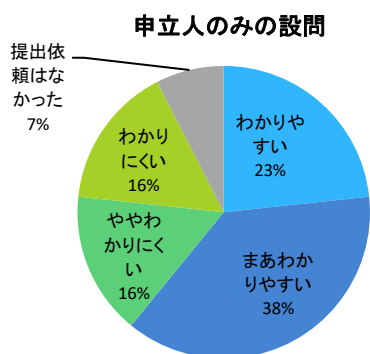
3. アンケートの回答結果

(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。

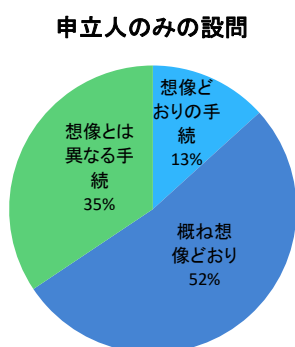
申立人だけの設問



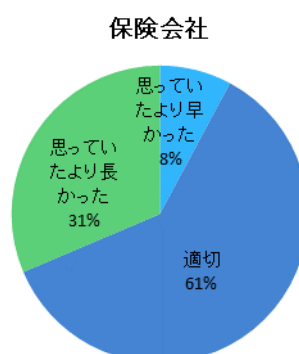
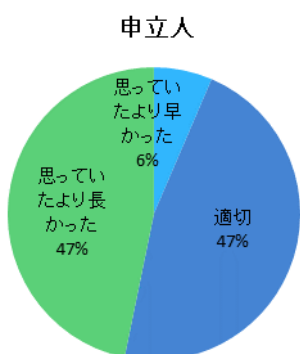
(2)申立書以外の書類（追加書類や反論書など）の提出依頼の案内はわかりやすいものでしたか。



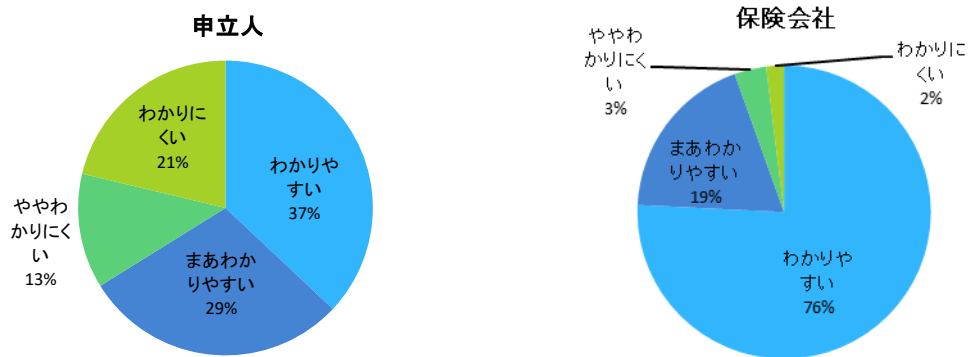
(3)紛争解決手続におけるお申立てから手続終了までの流れについて、いかがでしたか。



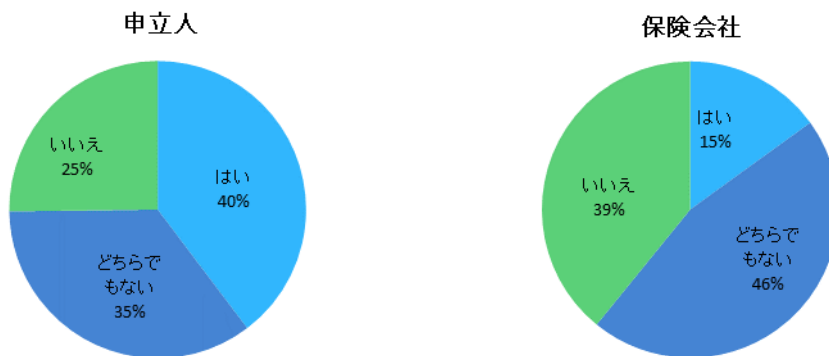
(4)お申立てから手続終了までに要した期間について、いかがでしたか。



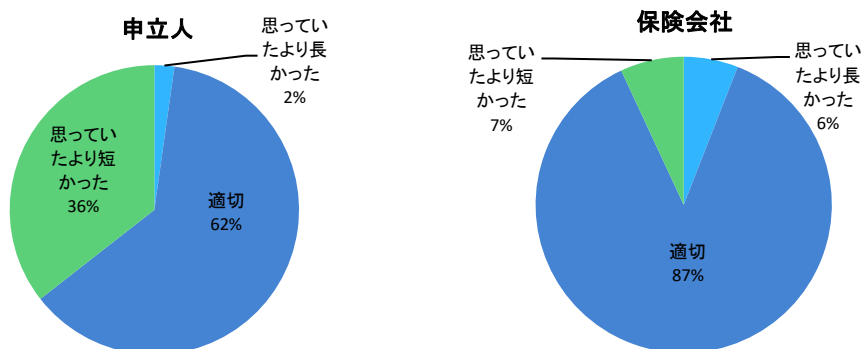
(5) 手続実施委員から提示された和解案（特別調停案）・手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。



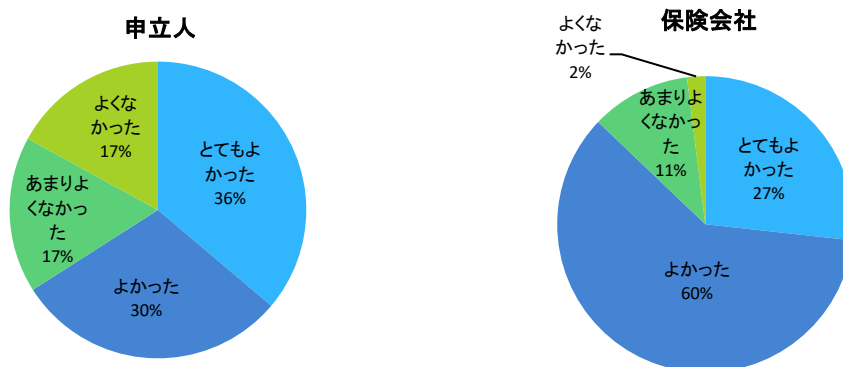
(6) 手続実施委員との面談は希望していましたか。



(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)

- ・弁護士の先生、たくさんの方々6:1でしたので緊張しましたが、親切で理解しやすかったです。
- ・実務、裁判例をもとに、中立の立場から事案の見込みを示していただいた。

(あまりよくなかった・よくなかった)

- ・住民票の提出で終わらせようとの一点張り、面談の必要はなく書面で済んだ事だと感じた。
- ・こちらの言いたいことが思うようにいかず、半分位しか言えなかった。
- ・用意した資料を見てもらえなかった。聞き取るのみであった。
- ・委員は保険会社有利の意見しか言わなかった。公平さや正義を感じなかった。

【保険会社】

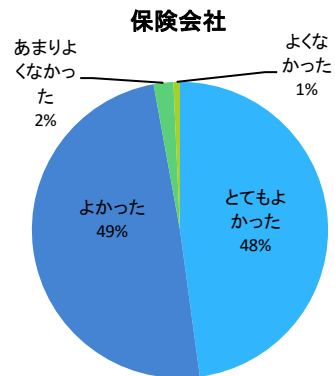
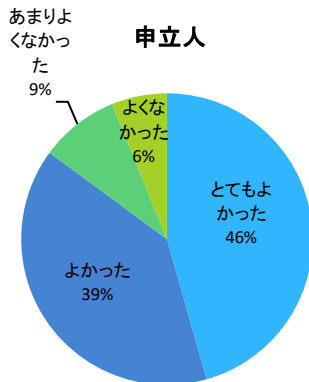
(とてもよかった・よかった)

- ・最初に詳しく説明をしていただき、進行内容が分かりやすかった。
- ・当社主張も十分傾聴していただき、またADRセンターとしてのご見解も明確に示していただいたため。
- ・ご不明点を明確に伝えていただき、関係者の理解度が揃った段階で、見解に関する意見交換ができたので、無駄なく効果的な場になった。
- ・複数名いることにより、様々な視点からヒアリングが行われたため。

(あまりよくなかった・よくなかった)

- ・当社の根拠を伝えた時に、判例では違うなどの見解を述べられました。そうであれば事前に質問を開示してもらいたかった。
- ・オンラインでは声がよく聞こえず、質問内容がなかなか理解出来なかった。
- ・どのような形式で始まるのか、事前情報がほしい。

(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）

- ・ADRセンターの職員の方々は、いろいろ話を聞いてくれて、親切に対応してくださいました。
- ・中立な立場で、双方の話を聞いていることが伝わってきたため。
- ・丁寧でわかりやすくゆっくりと、とても聞き取りやすかった。
- ・個別の質問等も丁寧に説明いただいた。

（あまりよくなかった・よくなかった）

- ・こちらから連絡する必要が多かった。
- ・説明がわかりにくく保険会社寄りの話しかたに思えた。

【保険会社】

（とてもよかった・よかった）

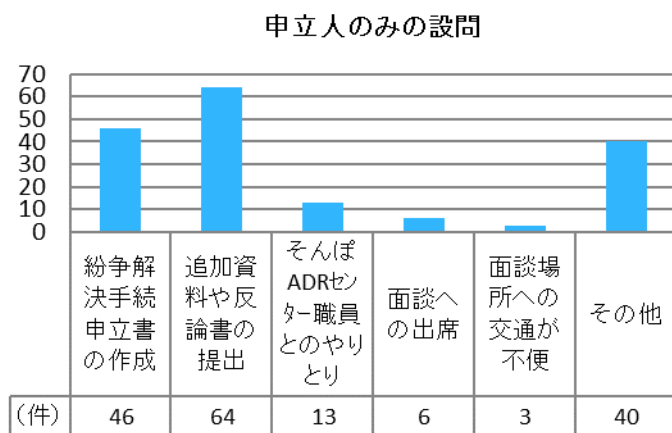
- ・新型コロナウイルスの影響による会社の事情等も考慮し対応していただいた。
- ・TV会議での面談でしたが、案内・準備ともスムーズに対応いただきました。
- ・文書による依頼ではあったが、記載が丁寧でわかりやすかったため。
- ・面談者の皆様・事務局の皆様それぞれ非常に対応が丁寧でした。

（あまりよくなかった・よくなかった）

- ・本件の争点は、結論として「できる」「できない」という解決案しかないものと考えておりましたが、お話しの内容が和解案（和解金の支払）が前提としてあるような印象を受けてしまいました。

(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)

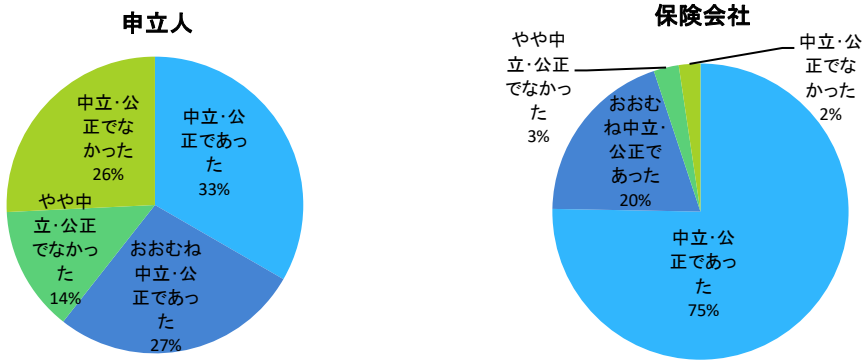
[有効回答数：113件]



・「その他」の主な意見

- ・連絡が無い。もしくはどのくらいかかるのかの目処が知りたかった。
- ・1円も戻らず、交通費・通信費の負担。
- ・写真や説明文など、郵送のみでなく、メール等が使えると非常に助かります。書類の重要性を考えると仕方がないかと思いますが、書類をいただく際、書留であることが個人的に負担に感じました。
- ・文書にすることで伝えたいことが伝わらないように感じ、できれば面談がよかった。
- ・書面ででのやりとりで時間がかかり、解決まで時間がかかった事。

(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)

- ・弱者（法律的な知識の少ない）寄りの対応に感謝しております。
- ・公平性が保たれていた。大きな損害保険会社に対しても、私一個人の考えを反映してくれた。
- ・中立・公正な立場で判断してもらったと思う。和解案は疑問だが、手続後相手側の弁護士があきらかに変わった。手続前は強気な態度だった。主張も変わり、電話も一切かかってこなくなった。

(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)

- ・手続実施委員の解決に向けた見解を聴くことができないまま、和解案を作成されたように感じます。面談を希望しても非常識な案内しかない。双方に寄り添った中立・公正な立場の組織なら、意見に対し回答をする姿勢を一度でも聴かせてほしかったです。
- ・とても不満です。相手側に有利な、大会社には勝てないのを感じた。和解とは言えない。和解とは互いに譲歩することではないでしょうか。こちらに有利なことはまったくありません。
- ・中立・公正な審議のプロセスが不明確。

【保険会社】

(中立公正であった・おおむね中立公正であった)

- ・当事者の互譲の精神に基づいて紛争の解決を図ることが目的である点を踏まえての面談が実施され、提示された和解案も受諾をすることが出来たため。
- ・双方の主張について中立性を持ってヒアリングが行われたと認識しております。
- ・保険会社として金融知識のない一般契約者をどのように守っていくのかという議論で当社も公正な判断ができたため。
- ・本来当社が主張すべき点を独自調査により補充いただき、納得感のある内容であったため。

(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)

- ・専門医の判断根拠が不明であり、単に双方主張の中間を取ったような和解案であったため。
- ・申立人への配慮がやや過剰な気がした。一般的な訴訟では、ありえない調停案だと思料。
- ・若干消費者よりだったような気がします。