

# 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 (2021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**：2021年4月～2022年3月

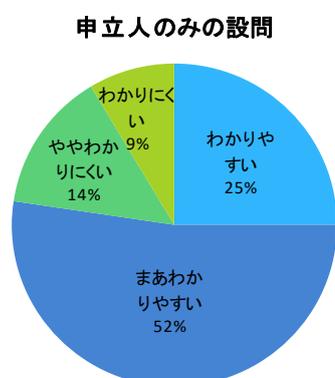
| 申立人 | 送付件数 | 回収件数 | 回収率        |
|-----|------|------|------------|
| 成立  | 164  | 75   | 46%        |
| 不調  | 266  | 50   | 19%        |
| その他 | 33   | 9    | 27%        |
| 計   | 463  | 134  | <b>29%</b> |

| 保険会社 | 送付件数 | 回収件数 | 回収率        |
|------|------|------|------------|
| 成立   | 164  | 127  | 77%        |
| 不調   | 266  | 177  | 67%        |
| その他  | 33   | 21   | 64%        |
| 計    | 463  | 325  | <b>70%</b> |

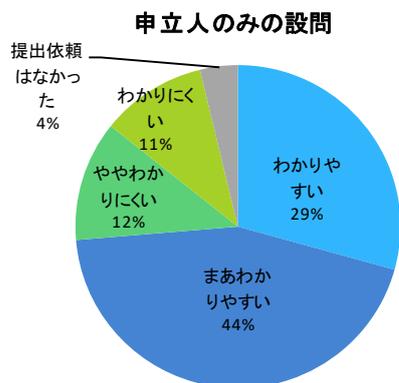
※その他：取り下げ等

## 3. アンケートの回答結果

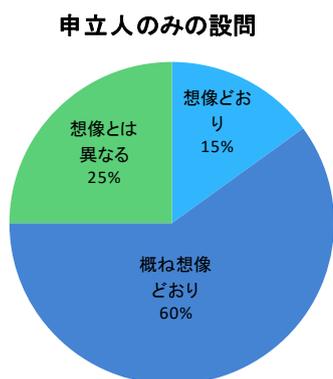
(1)紛争解決手続申立書の記入例はわかりやすいものでしたか。



(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。



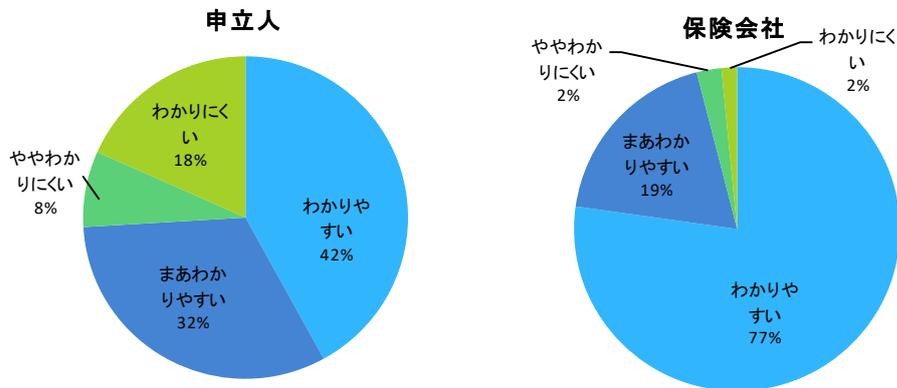
(3)紛争解決手続におけるお申立てから手続終了までの流れについて、いかがでしたか。



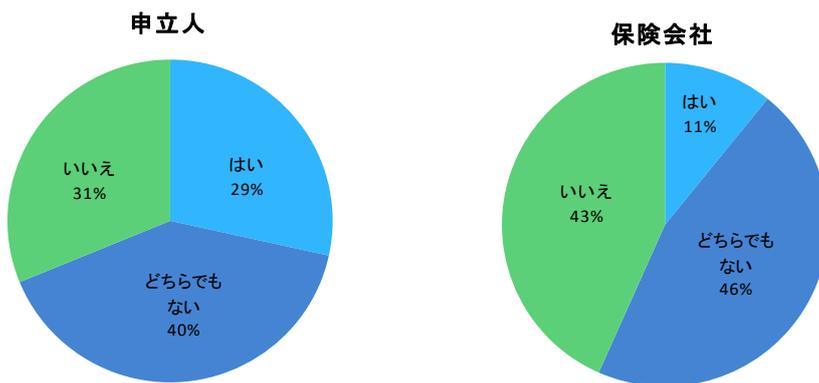
(4)お申立てから手続終了までに要した期間について、いかがでしたか。



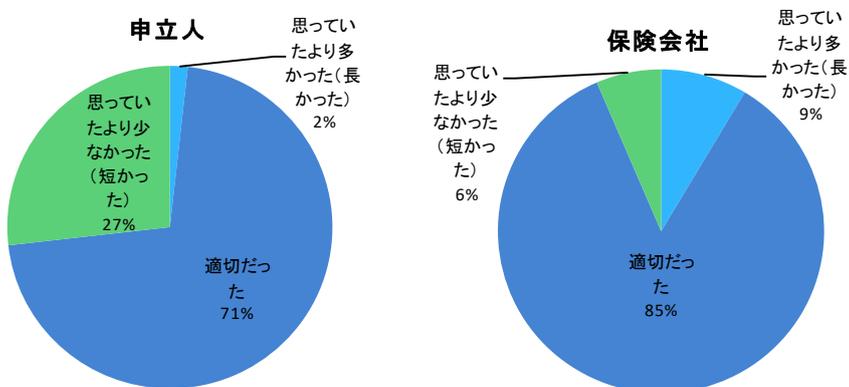
(5) 手続実施委員から提示された和解案（特別調停案）・手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。



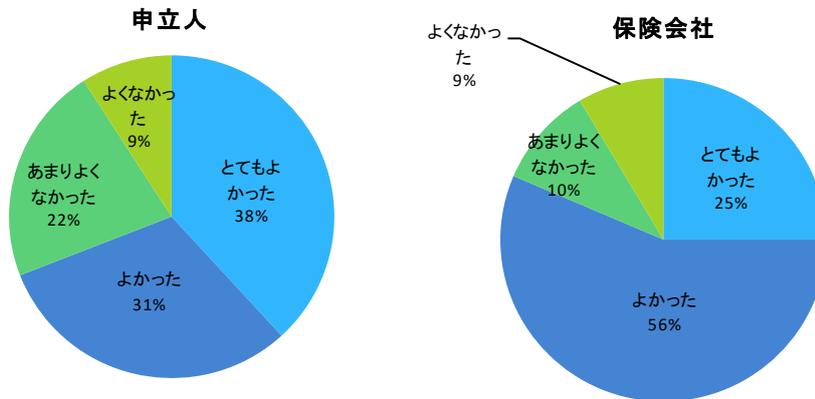
(6) 手続実施委員との面談は希望していましたか。



(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】**

**(とてもよかった・よかった)**

- ・手続実施委員は記録を非常によく読まれていて、どこに問題があるか良く理解して、かつ高所大所から和解を考えてくれて非常に優秀であった。
- ・こちらの説明を最後まで真摯に聞いてくれ、質問も適切なものだったため。
- ・親身になって話を聞いてくれたので、話しやすかった。

**(あまりよくなかった・よくなかった)**

- ・時間が短く自分の意見が伝えられなかった。
- ・手続実施委員(弁護士)が中立でなく相手寄りの発言が多い。私が尋問されるようで中立とは思えない。面談中に指摘するとイライラしているようで落ち着きがなくなる。
- ・当方の意見が反映されない。

**【保険会社】**

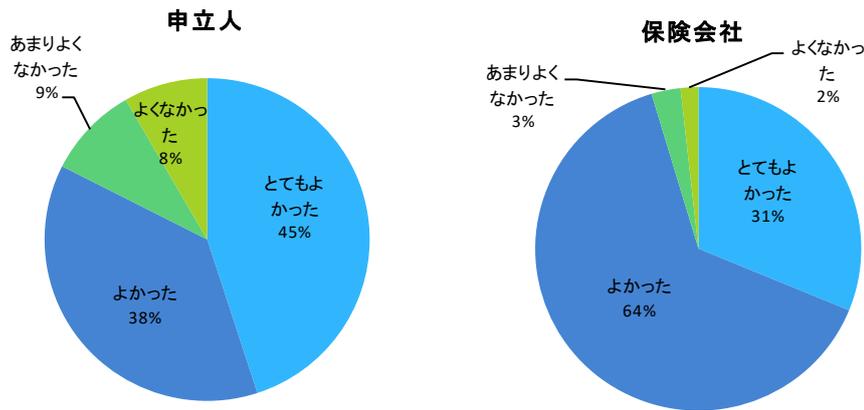
**(とてもよかった・よかった)**

- ・弊社の主張について丁寧に聴取をいただき、手続実施委員のお考えも知ることができたから。
- ・手続実施委員の方が進めてくださったが、委員側の見解と当社の見解を交互に聴取するスタイルであり、論点の明確さが出てよかった。
- ・中立の立場で面談していただいている姿勢がよく伝わってきたため。
- ・面談での聴取内容が分かりやすく、聴取の意図も明確であったため。

**(あまりよくなかった・よくなかった)**

- ・事前の書類提出で理解できることを再度確認を受けた印象があるため。文書で十分確認可能な内容であった。
- ・申立人寄りの内容で進行し、説得させられた印象を受けた。
- ・30分以上の待ち時間があり、段取りが良いとは言えないと感じた。面談自体の内容は、先方主張を十分理解し、当方主張をお伝えするのに必要十分な回数、時間であったと考える。

(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)**

- ・初めての申し立てであったが、最初電話をかけた時も非常に感じが良く、この案件の担当になった方も非常に親切にしてくれた。
- ・何度か電話で質問させていただいたが、いつも丁寧に対応していただけのため。
- ・不安があったが、丁寧に対応していただいた。

**(あまりよくなかった・よくなかった)**

- ・対応が事務的で素人には分かりにくい説明であった。(書類に記載してあると言われた。)
- ・紛争申立に対し、積極的に受理しようとせず、根拠なく無理な条件を課してきた。そのため不服申立した末によりやく受理された。
- ・まず、こちらの話を上からかぶせて勝手に話し始めた。数人と話したが、対応に不満あり。対処できないので、裁判所に行くべきと言われた。

**【保険会社】**

**(とてもよかった・よかった)**

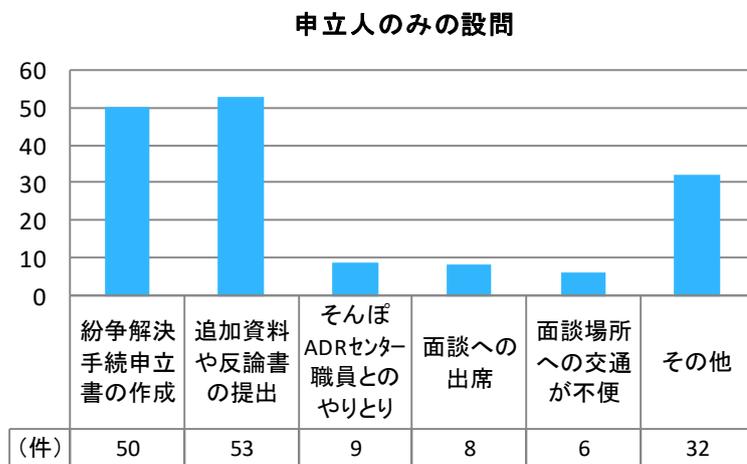
- ・入室する際から退出するまで終始丁寧な対応であった。
- ・面談会場への案内、テレビ会議システムの使用法や面談の進め方の説明など、適切にご対応していただいた。
- ・面談の流れの説明が分かりやすかったため。

**(あまりよくなかった・よくなかった)**

- ・手続実施委員による面談の案内を受けていたが、事務局から、質問意図が不明な質問を受けた。
- ・経緯の書面等を見れば、立会を実施していないことはわかると思うが、立会時の資料を提出するように求められたりと、ちぐはぐなところがあったため。
- ・一部高圧的な職員がいた。

(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)

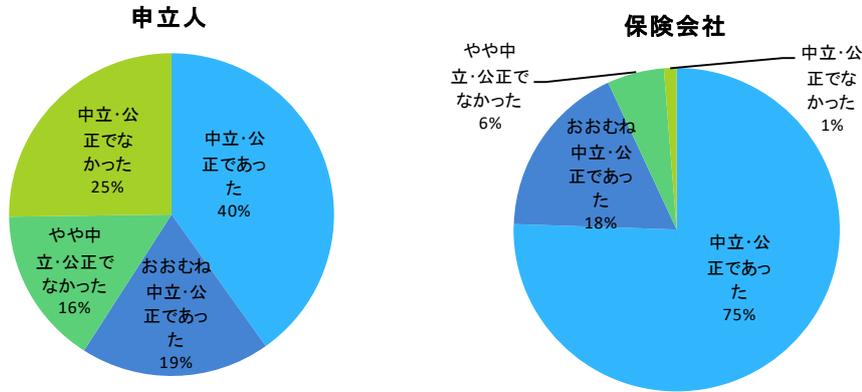
[有効回答数：101件]



・「その他」の主な意見

- ・簡易書留による書類の送付料金が高く、回数が多い。
- ・メールではないこと。
- ・反論書提出までの時間が無い。
- ・和解提案書まで、必要以上の滞りであった。
- ・面談のための東京までの距離が負担に感じた。
- ・長期間かかる点。
- ・コロナ禍のために外出はしたくない。

(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)**  
 ・保険会社の意見を鵜呑みにせず、こちらの意見にもきちんと耳を傾けてくれたため。  
 ・消費生活相談員もいて消費生活者の立場を考慮していただけたと思った。  
 ・保険会社が全く取り計らってくれなかった案件だったが、全てが納得出来るようなものではなかったけど、少しでも私の立場を汲んでもらえ、中立、公正な判断をしていただけたと思う。

**(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)**  
 ・申立人の主張と相手方損保の言い分を擦り合わせて、妥協点を模索するのではなく、初めから損保寄りの対応に感じられた。賠償法理の重要性は理解するも、話し合いによる示談解決には柔軟な思考が必要だと思った。  
 ・申立人は素人であるにもかかわらず何のアドバイスもなく、専門知識のある保険会社が有利となる仕組みになっているため。親身になって検討したとは思えない結果であった。  
 ・損保会社の2回目の反論書に対する反論を申立人が出来ないのは公正ではない。申立人はこの手続になれておらず争点や論点の不備を反論書で知ることになった。相手はプロである。

**【保険会社】**  
**(中立公正であった・おおむね中立公正であった)**  
 ・申立人・弊社双方の主張に基づき、早期円満解決の斡旋案をご提案いただけたため。  
 ・双方の主張を中立な立場でヒアリングし、事実をもとに公正に判断いただけたから。  
 ・中立かつ公正に終始手続を進めていただき、納得感のある判断をお示しいただいたため。  
 ・ADR紛争解決手続の趣旨である「関係者の相互互譲に基づく迅速な事案解決を目指す」に則り、手続実施委員が申立人および保険会社の双方の主張に平等に耳を傾け、早期事案解決に向けて、面談の実施、和解案の提示、受諾勧告を適切なタイミングで実施していたため。

**(あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった)**  
 ・面談も実施せず、「総合考慮」としか記載しない和解金算出根拠も曖昧であり、和解案の不受諾も検討せざるを得なかった。極めて不満である。  
 ・面談時に申立人側に立った発言が多いと感じたこと。  
 ・初めから当社側に非があるような威圧的な質問が多いと感じたため。