

# 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 (2022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。

※2022年4月のアンケート改定により、設問順序および設問内容などを変更しています。

## 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**：2022年4月～2023年3月

### 申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	162	71	44%
不調	306	53	17%
その他	28	6	21%
計	496	130	26%

※その他：取り下げ等

### 保険会社

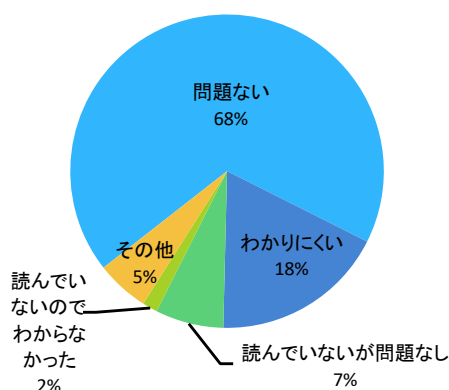
	送付件数	回収件数	回収率
成立	162	94	58%
不調	306	167	55%
その他	28	9	32%
計	496	270	54%

## 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。

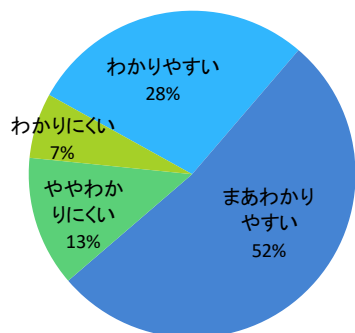
※手続前に配付した「ご利用の手引き」に記載されています。

### 申立人のみの設問

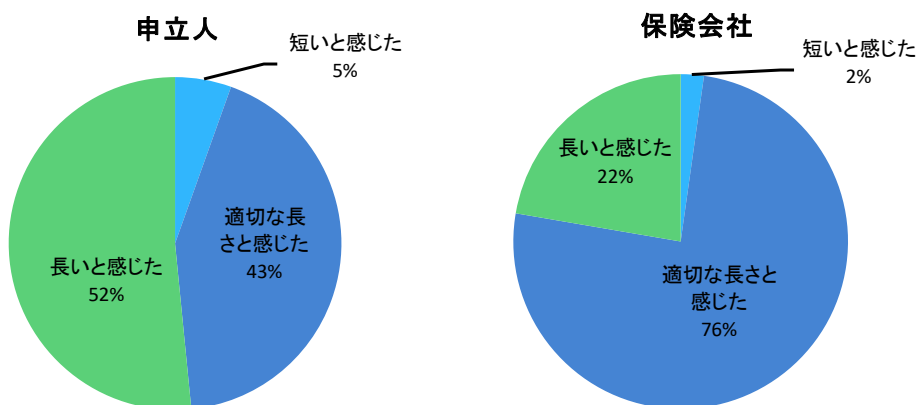


(2) 「ご利用の手引き」の内容（紛争解決手続申立書の記入例等）はわかりやすいものでしたか。

申立人のみの設問

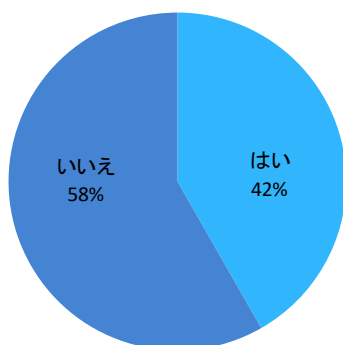


(3) 申立てから手続終了までに要した実際の期間についてどう感じましたか。



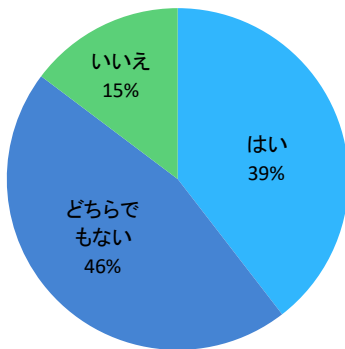
(4) 手続実施委員との面談を行いましたか。

申立人のみの設問



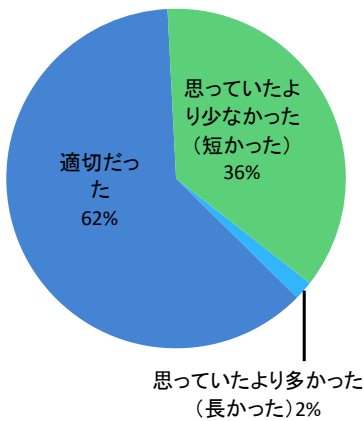
(5) 手続実施委員との面談（意見聴取）は希望していましたか。

**申立人のみの設問**



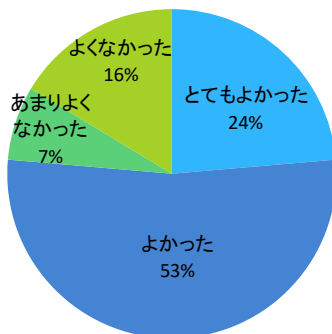
(6) 面談を行った方にお訊ねします。面談時間について、いかがでしたか。

**申立人のみの設問**

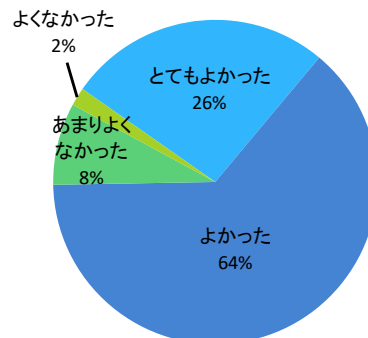


(7) 面談を行った方にお訊ねします。面談の進め方について、いかがでしたか。

**申立人**



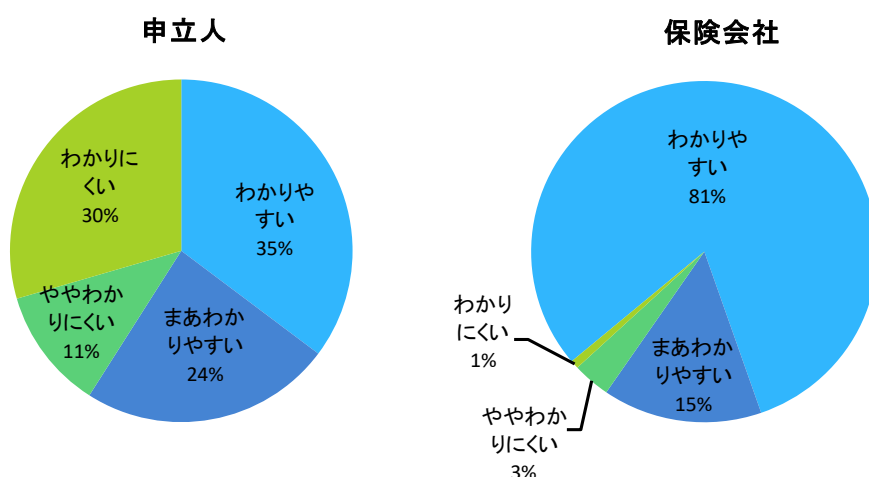
**保険会社**



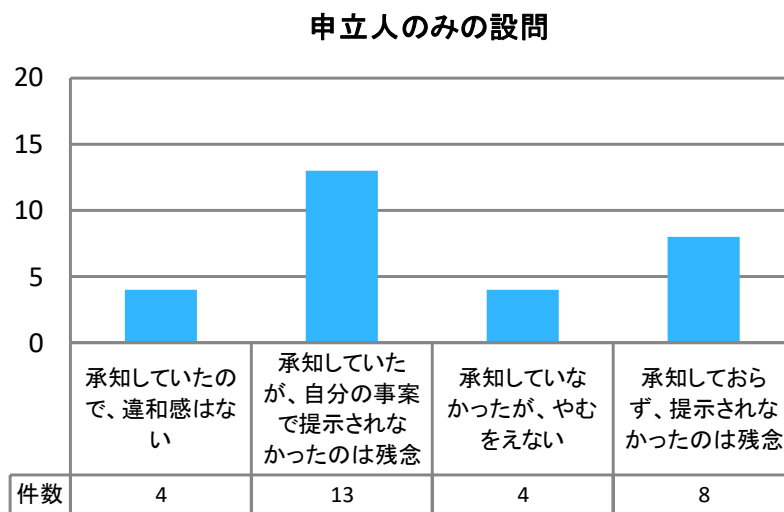
・上記を選択した理由（主なもの）

<p><b>【申立人】</b>  <b>(とてもよかった・よかった)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・こちらの辛い思いをしっかりと聞いていただいたため。</li> <li>・事前に質問内容が整理され、時間の無駄がなかったため。</li> <li>・今後の進め方について聞くことができたため。</li> </ul> <p><b>(あまりよくなかった・よくなかった)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・私が相手に聞きたいことや見せていただきたい書類の事に触れられていなかったため。</li> <li>・保険会社の主張が一方的であったため。</li> <li>・和解案の決定根拠となる箇所のヒアリングが全くなかったため。</li> </ul>	<p><b>【保険会社】</b>  <b>(とてもよかった・よかった)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公平な目線で、円滑に面談を進めていただいたため。</li> <li>・限られた時間で段取り良く進めていただき、かつ当方の見解もじっくり聞いていただいたため。</li> <li>・申立人に提示される答弁書には記載できないような当方の主張を口頭で説明する機会を与えていただいたため。</li> </ul> <p><b>(あまりよくなかった・よくなかった)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・その場で妥協案があるのか意見を求められたことは、面談の進め方としてふさわしくないと考える。また、公平な立場というより申立人の立場に立った進め方と感じた。</li> <li>・Zoom開催ということもあり、弊社の主張を伝えきれなかったと感じたため。</li> <li>・申立人の意向寄りで、結論ありきで進められた印象を受けた。</li> </ul>
---	---

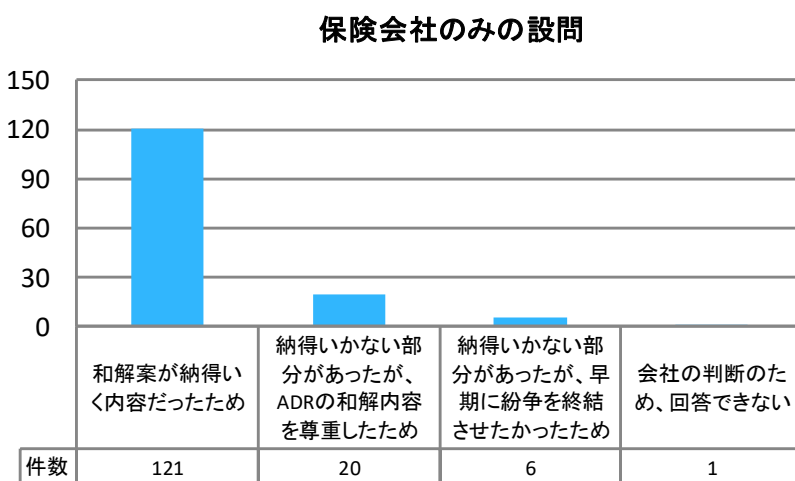
(8) 手続実施委員から提示された和解案・特別調停案・終了理由等の内容はわかりやすいものでしたか。



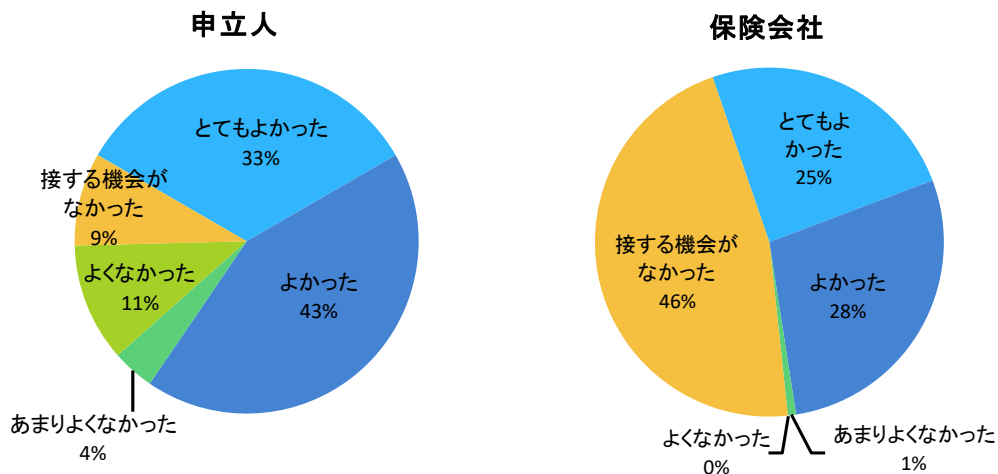
(9) 和解案が提示されなかった方にお訊ねします。和解案が提示されなかったことについて、どう感じましたか。



(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。



(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）**

- ・電話での対応もとても良かった。中立の立場で対応してくださっていたので安心出来た。
- ・公平な立場でアドバイスをしてくださり、非常に良かったため。
- ・電話ですぐ手続に入ることができ、丁寧な説明だったため。
- ・申立人に寄り添ってくれている感じがしたため。
- ・中立公正の立場に立った上で終始懇切で、親身になって助言、指導をいただいた。

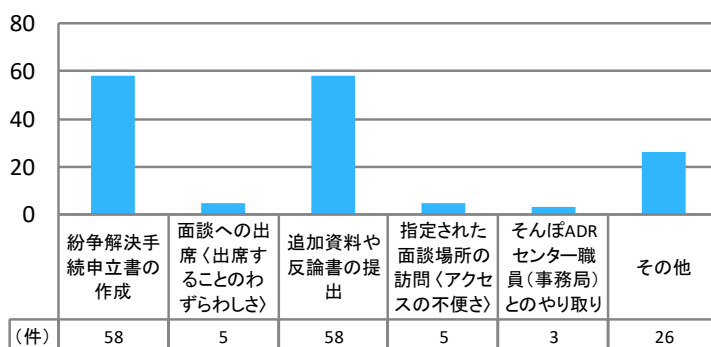
**（あまりよくなかった・よくなかった）**

- ・紛争手続後、対応が目に見えて悪くなった。（必要と思えば提出して下さい等）
- ・申立書に不備があるとして、申立書自体を突き返すのは失礼。
- ・態度が横柄でやってやってる感が常に電話でも伝わり、仕事なのにきちんと対応してくれないと思ったため。
- ・電話で話をした人の話し方が悪かったため。

(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：155件]

申立人のみの設問

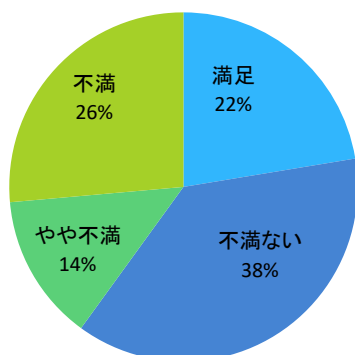


・「その他」の主な意見

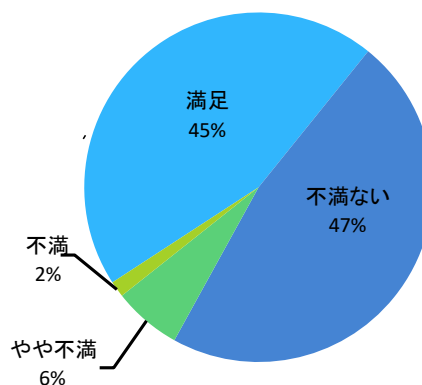
- ・紛争解決手続申立書、追加資料や反論書について、どのようなものなのか見本があれば書きやすかった。
- ・自宅でZoom面談ができると良い。
- ・紛争解決手続申立書、追加資料、反論書について、紙でなくネット上で出来ると助かる。
- ・文章を書くのは苦手ではないが、それでも申立書や反論書の作成には何時間もかかった。
- ・書類の返答(回答)期間が短かった。
- ・すべてWEBで出来れば良かった。
- ・負担とかではなく、面接をしない場合はこちらが送付した書類について電話などで再確認が欲しかった。

(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。

申立人

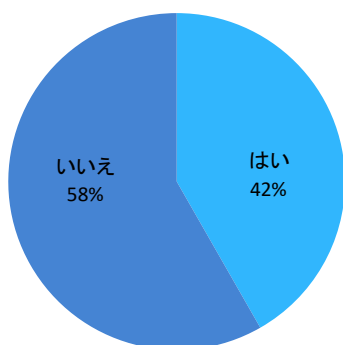


保険会社



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

**申立人のみの設問**

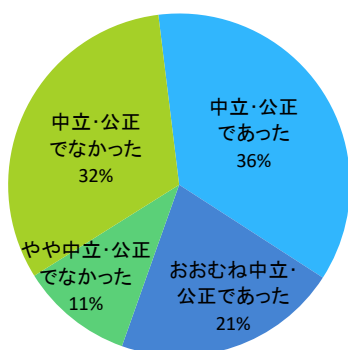


「利用したい・利用するかもしれない」を選んだ主な理由。

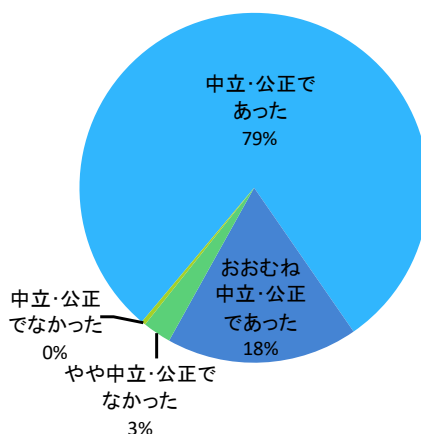
- ・こちらで対応しきれない問題に力になっていただけるから。
- ・結果はどうあれ、客観的な意見なども確認。事例としても勉強になる。
- ・当事者間の意見に食い違いがある場合、仲裁機関が必要であると考えため。
- ・中立公正な立場で評価していただけると思われるため。
- ・アドバイスなどをしていただき、相談の話を親切に聞いていただけたため。

(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。

**申立人**



**保険会社**





- ・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）

**（中立公正であった・おおむね中立公正であった）**

- ・とても不快な気分の中、いろいろ調査したり、相談に乗ってもらい良い気晴らしになった。知人達が損保案件で悩んでいる時は今回の経験を伝えたいと思う。ありがとうございました。
- ・真摯に対応されており、信頼できるADRだと思った。また利用したい。他にも薦めます。
- ・保険会社と何度も話してもだめだった件が、こちらを利用することにより大幅に解決したので、とても有り難かった。このサービス自体を知らない人が多いので、もっと周知すればよいのにと考えた。お世話になり、ありがとうございました。
- ・申立人の主張に対し、手続実施委員の皆さんが、その妥当性についてどのようにお考えなのかを伺える機会があれば有難いと感じた。
- ・保険会社及び弁護士の不正直で不誠実な対応に怒りを感じ、警察及び消費者センターに相談して、初めて御社の存在を知った。最初から最後まで、とても親切に誠実に対応いただき、とても感謝している。私はとても助けていただいたので、もっと世間に広く御社の事が広まる事を願っている。
- ・紛争手続は少々手間のかかるものだったが、弁護士の意見などが示されており、概ね納得できる結果となり満足している。また、裁判のような弁護士費用もかからず、申立人にとって大変ありがたい制度だと思った。大変お世話になりありがとうございました。
- ・やや保険会社寄りなのかなと思いつつ申請書を提出したが、泣き寝入りにせず、ADRセンターに電話して良かった。

**（あまり中立公正でなかった・中立公正でなかった）**

- ・和解案はほぼ業者側に沿った内容で、当方の意見、反論は全く反映されなかったことが残念。とても中立・公正な立場とは思えない。
- ・手続が面倒で、相手がいい加減な対応ばかりで誠意がなく、時間ばかりかかったため、正直結果には満足していない。
- ・文書だけのやり取りなので、お互い伝わらないことばかりであった。納得できるものがなかった。

**（どちらでもない）**

- ・和解案を作成するにあたり、文書だけでは伝えられない事もあるので、ヒアリングはして欲しいと感じた。また解決案の根拠も少しわかりづらいつつ思った。全般においては丁寧な対応と感じ、安心できた。