

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 (2023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。

※各数値は、端数処理の関係で100%にならないことがあります。

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：2023年4月～2024年3月

申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	195	112	57%
不調	285	55	19%
その他	30	17	57%
計	510	184	36%

※その他：取り下げ等

保険会社

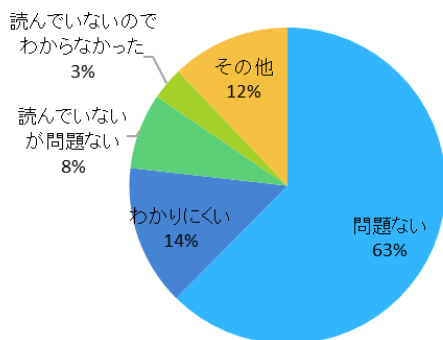
	送付件数	回収件数	回収率
成立	195	131	67%
不調	285	174	61%
その他	30	19	63%
計	510	324	64%

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。

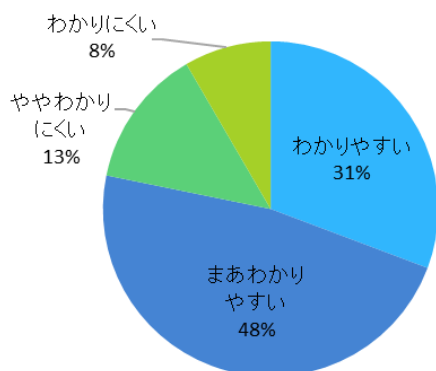
※手続前に配付した「ご利用の手引き」に記載されています。

申立人のみの設問



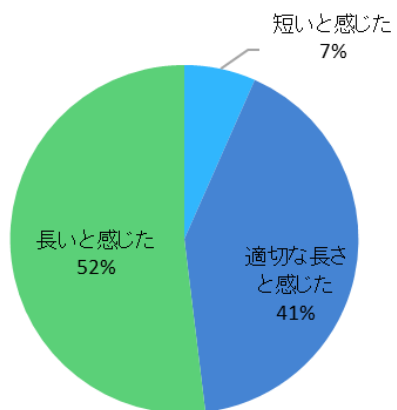
(2) 「ご利用の手引き」の内容（紛争解決手続申立書の記入例等）はわかりやすいものでしたか。

申立人のみの設問

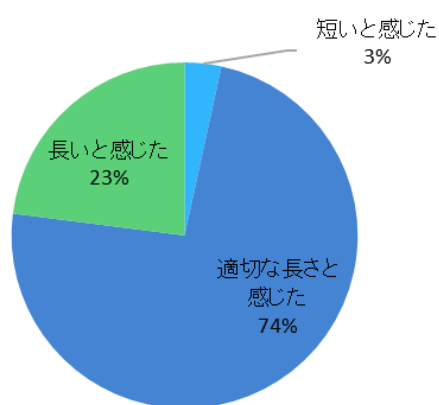


(3) 申立てから手続終了までに要した実際の期間についてどう感じましたか。

申立人

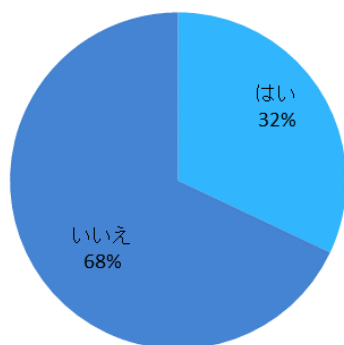


保険会社



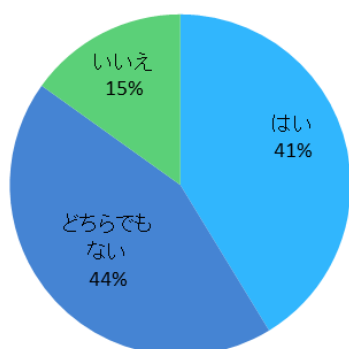
(4) 手続実施委員との面談を行いましたか。

申立人のみの設問



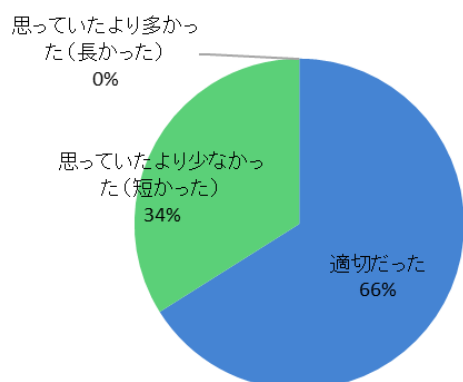
(5) 手続実施委員との面談（意見聴取）は希望していましたか。

申立人のみの設問



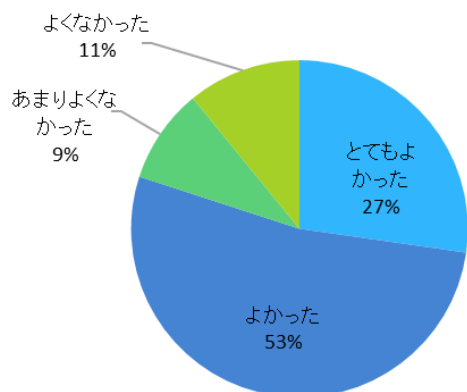
(6) 面談を行った方にお訊ねします。面談時間について、いかがでしたか。

申立人のみの設問

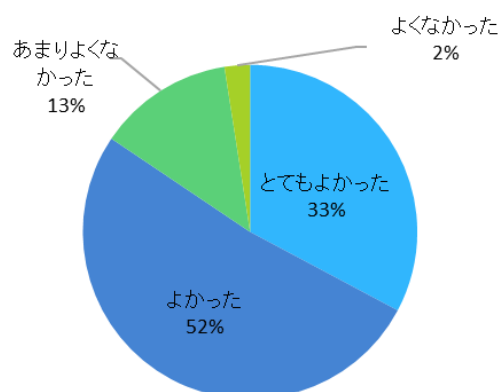


(7) 面談を行った方にお訊ねします。面談の進め方について、いかがでしたか。

申立人



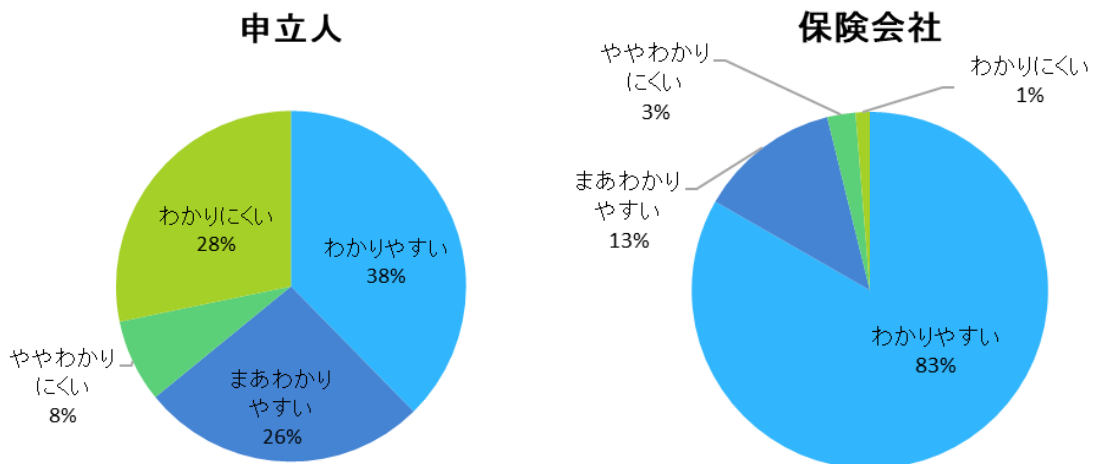
保険会社



・上記を選択した理由（主なもの）

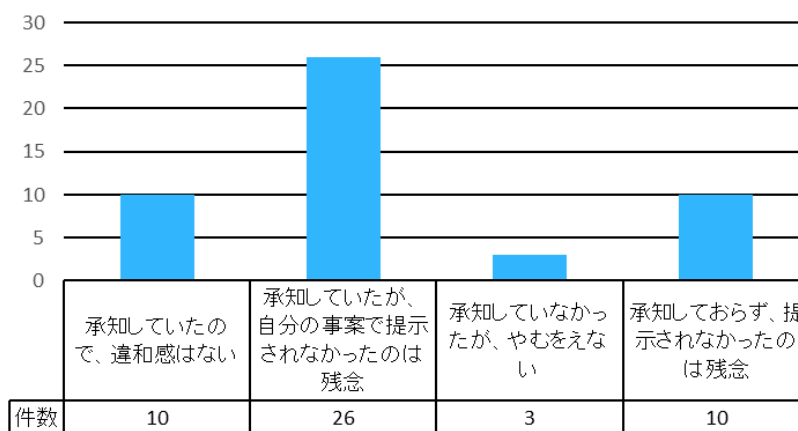
<p>【申立人】 (とてもよかった・よかった) ・話を聞いてもらえ、余計な話はなく、大事なところだけを抜粋して話してもらえた。</p> <p>・判断の基準を分かりやすく話してもらえたため。</p> <p>・被害者の話や疑問を真摯に聞いてくれ、わかりやすく丁寧に説明してもらったので、相談できてよかった。</p> <p>・思った以上に事情の把握が行われた上での面談だった。</p> <p>(あまりよくなかった・よくなかった) ・事前に内容を知っておけばよいと思った。</p> <p>・和解が最終目的と言われ、保険会社の不法なやり方を訂正させることができないと分かりその点が残念だった。</p> <p>・怖かったから。こちらの意見ももう少し詳しく聞いてほしかった。</p> <p>・こちらが意見を言う場面が少なく、今回の場合複雑だったので、それを理解してくれているのか疑問だった。</p>	<p>【保険会社】 (とてもよかった・よかった) ・争点があらかじめ明確になっており、Web面談だったが、非常にスムーズな運営だと感じたため。</p> <p>・当社で気づかなかった問題点が把握でき、論点整理いただけただけのため。</p> <p>・申立人の主張だけではなく、保険会社の考え方も傾聴いただき、適切な解決に導いていただいたため。</p> <p>・申立人側の温度感やどこまで主張をされているのかを事務実施委員の方より感じ取ることが出来、弊社がどこまで歩み寄れるのかを検討しやすかったため。</p> <p>(あまりよくなかった・よくなかった) ・意見聴取に参加の方々が聴取前に方針の目線合わせをしている印象があり、当方発言を純粋に受取ってもらえている様子が見受けられなかったため。</p> <p>・質問事項が事前に把握できないため、回答に苦慮する。事案に関する情報がすべて記憶されていればよいが、必ずしもそうではないため、想定していない質問に関してスムーズに回答するのは難しい。</p> <p>・2回の期日の間に双方の意見調整を行う機会がなく、非効率であると感じたため。</p>
--	--

(8) 事務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。



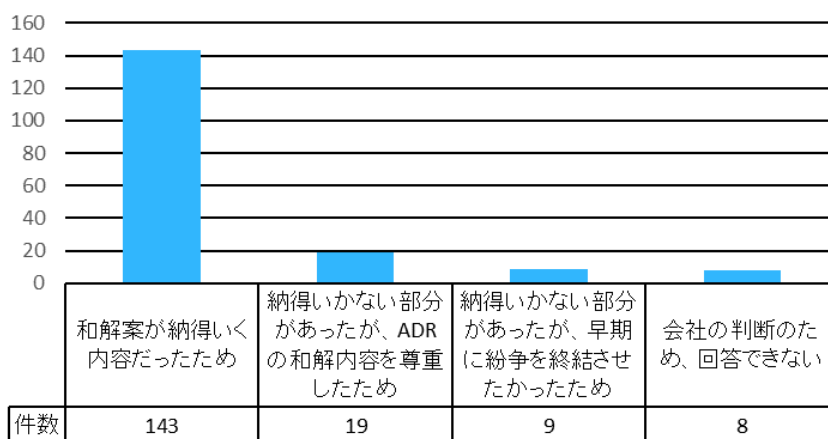
(9) 和解案が提示されなかった方にお訊ねします。和解案が提示されなかったことについて、どう感じましたか。

申立人のみの設問

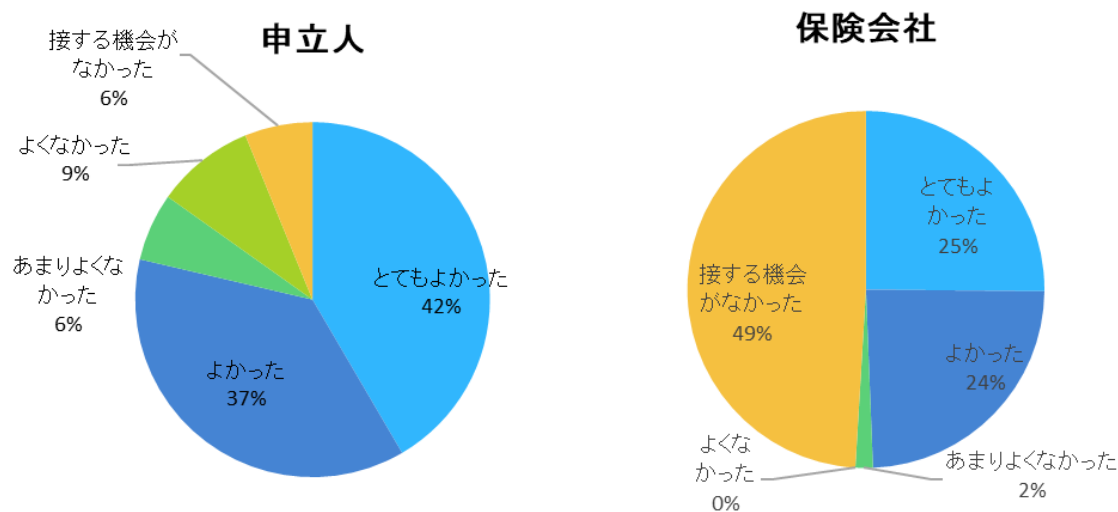


(9-A) 和解案、特別調停案の提示を受諾した場合、受諾理由をお聞かせください。

保険会社のみの設問



(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）

- ・不明点や書類の書き方、考え方などを相談に乗ってくれたため。
- ・電話対応など丁寧に对应いただき、質問に対して適切に答えてもらったため。
- ・担当者の説明はとてもわかりやすく、対応がよかったため。
- ・事務的ではなく、親身になって丁寧に对应してもらったため。

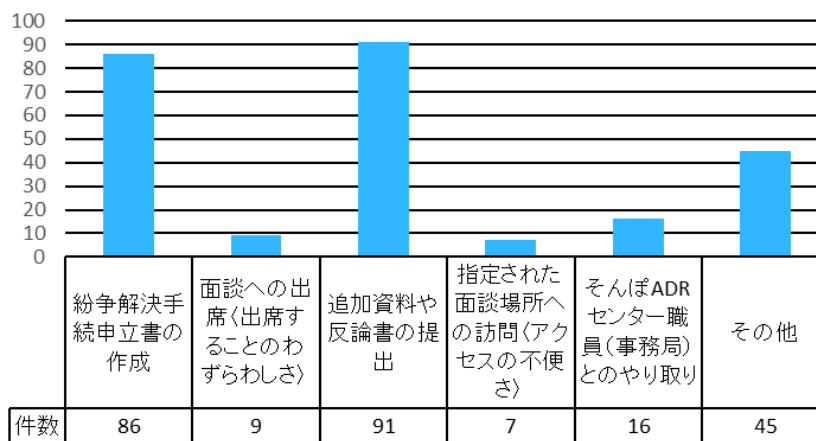
（あまりよくなかった・よくなかった）

- ・決してフェアな対応、態度を見る機会がなかったため。
- ・面倒くさい態度だった。最後の書類提出後の期間が長かったため電話をしたが、月末頃にはと回答後、翌日には書類が届き、不信感が出た。
- ・一度電話にて相談したが、何も相談に乗ってもらえなかったため。
- ・事務局の質問に答えるという方式で、今回の経緯や自分の意見が理解されていないと感じたから。

(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]

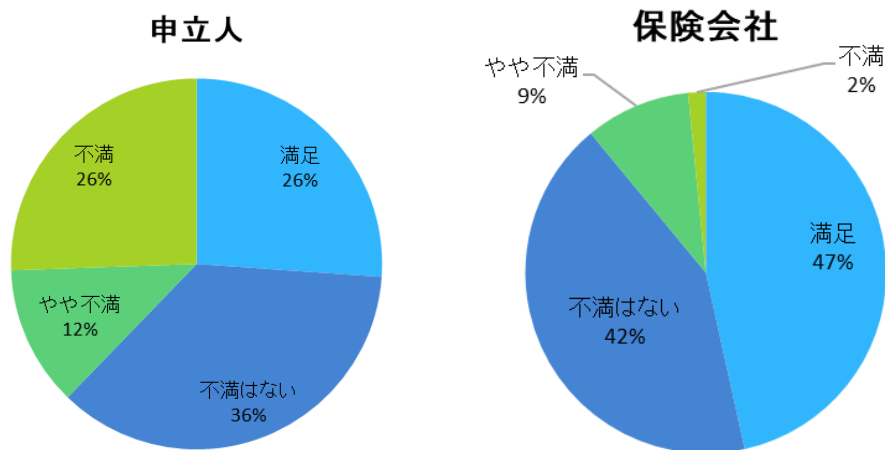
申立人のみの設問



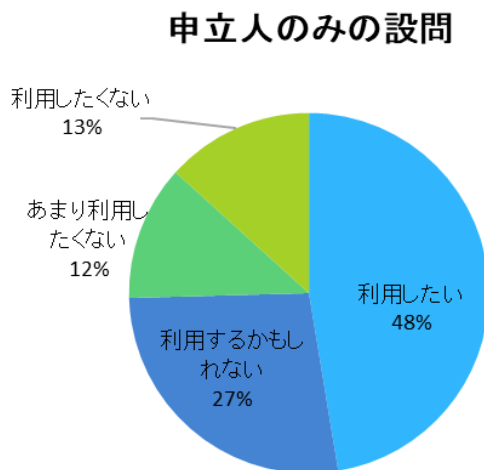
・「その他」の主な意見

- ・会社員で平日の指定日は負担が大きい。
- ・そんぽADRセンターの受付時間になかなか電話をできなかったこと。
- ・交通費、電話代、郵便局へ行く回数。
- ・タクシーでそんぽADRセンターへの往復をしたため、Zoomのほうがありがたかったと思う。
- ・電子媒体が使えない。E-mailやWebでの対応ができない。
- ・素人でも書類作成ができるように模範記入例を入れてほしい。反論書で何にどう反論すればよいか分からなかった。
- ・反論書の提出は更に意見を述べられて良かった。ただし、提出期限が少し短かったので、仕事の合間を見つけての作成が大変だった。もう1週間あったらと思った。

(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。



(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われますか。



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）

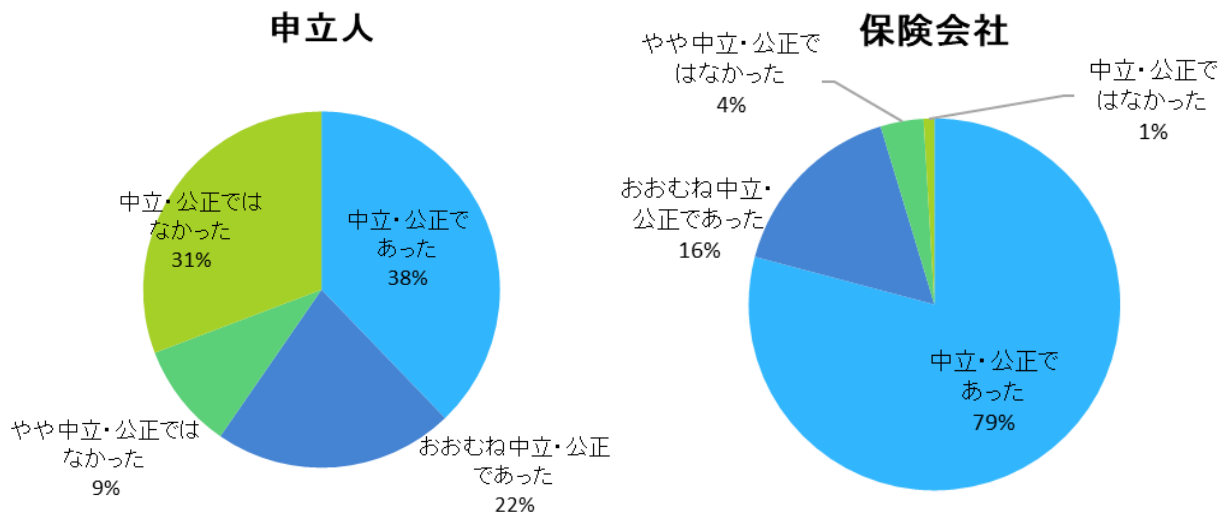
（利用したい・利用するかもしれない）

- ・こちらの心情や気持ちを理解してくれただけでなく、最短で解決できるように進めてくれて、本当に感謝しているため。
- ・複数の専門家が審議するので妥当な結論であると考えられるため。
- ・不当と思うことにつき申立書や反論書などで訴えることができ、不当、不公平感が取り除かれたため。
- ・無償で相談や話をするができるため。

（あまり利用したくない・利用したくない）

- ・裁判などと違い、事実の検証が不十分と感じたため。
- ・あまり中立・公正性が感じられなかったため。かなり保険会社寄りの判断だと思った。
- ・ただ仲介をするだけだったため。
- ・時間と労力の割に理解された満足感がないから。

(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・公正な立場で審議しておりますが、中立・公正性についていかがでしたか。



(15) 手続全般についてのご意見（申立人からのコメントのみ）

（評価・謝意）

- ・中立・公正な立場で理解し、意見してくれた。裁判へ進んだ際のメリット・デメリットも丁寧に説明してくれた。
- ・保険会社からいい加減な対応をされ、泣き寝入りするしかない、自分が間違っているのかという思いに陥るところだったが、唯一そんぽADRセンターの方に相談した際、自分は間違っていないと思える言葉をもらい、相談して良かったと思った。同じ思いをする方が少しでも救われることを願う。本当に感謝している。
- ・今回、和解案の提示とならず残念だったが、第三者の立場の意見を聞くことができ納得できた。お世話になり感謝している。
- ・中立・公正な判断をしてもらい大変感謝している。被保険者は保険会社と比べ不利な立場にあるので、損保ADRセンターは重要な役割を担っていると思う。

（どちらでもない）

- ・遠方からの出席だったので、電話で相手方からの言い分や提示内容を連絡いただいたが、やはり書面なりを見ながら直接話を聞ける機会をもう少し増やしてもらいたい。東京以外に場所があるとそれも叶うと思う。今回は私の負担を考えていただき、電話でのやりとりにしていただけたことに感謝している。
- ・和解案を提示いただいてからもう少し長めに考える時間をいただけるとありがたかった。今後の参考にしてほしい。この度はお世話になり感謝している。

（不満・意見）

- ・中立・公正に審議したのだと思うが、申立人に専門的な助言をしてもらいたかった。保険会社は、知識と経験で対応も慣れているだろうし、当事者外秘の状況で手続を進め、面談もない終了通知では専門用語も多く、結果を納得するのは難しいと思う。対等な二者間での手続ではなかったため中立とは思えない。
- ・申立書と反論書を何往復かさせただけで、和解案の提示などなにもなかった。素人が書類作成するなどとても負担であった。
- ・反論書を提出してから結果がでるまでの時間が3か月かかり、その間全く連絡がなく、どうなっているか分からず、結果が出るのが遅かった。結論については、到底納得ができるものでは全くなかった。
- ・まず、職員は申立人の趣旨をきちんと理解して、適切なアドバイス・説明が必要だが、一方的で高圧的である。一方、手続実施委員との面談は1回ではなく、当初からアドバイス等も含めて必要性を感じる。

以上