

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 (2024 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：2024 年 4 月～2025 年 3 月

申立人

	送付件数	回収件数	回収率
成立	203	80	39%
不調	374	57	15%
その他	30	8	27%
計	607	145	24%

※その他：取り下げ等

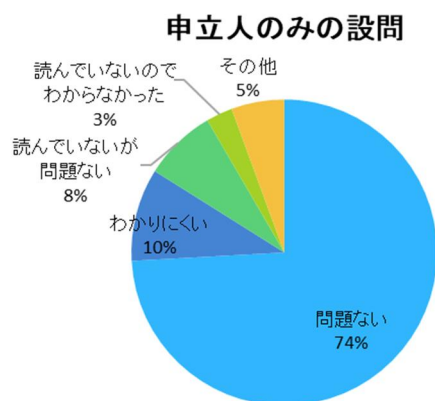
保険会社

	送付件数	回収件数	回収率
成立	203	129	64%
不調	374	233	62%
その他	30	17	57%
計	607	379	62%

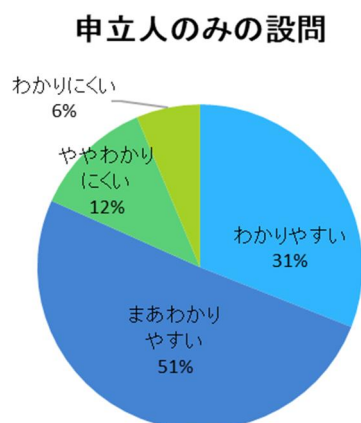
3. アンケートの回答結果

(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。

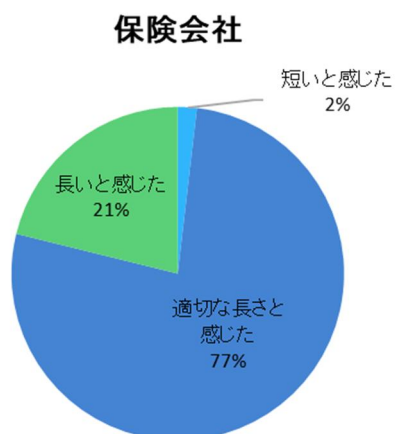
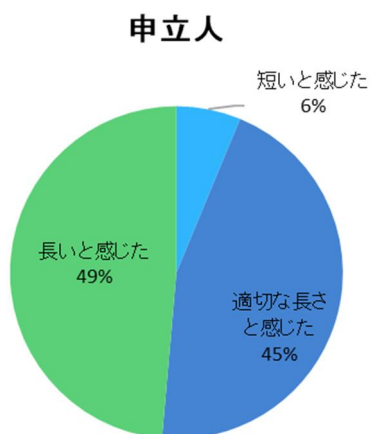
※手続前に配付している「ご利用の手引き」に記載しています。



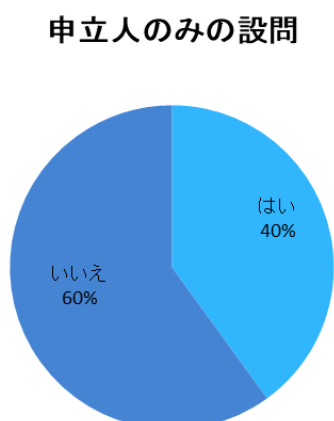
(2) 「ご利用の手引き」の内容（紛争解決手続申立書の記入例等）はわかりやすいものでしたか。



(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。

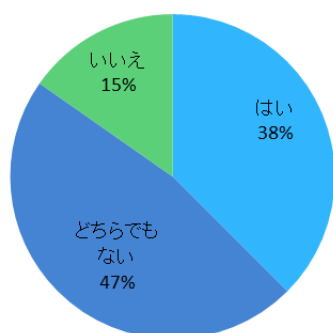


(4) 手続実施委員との面談を行いましたか。



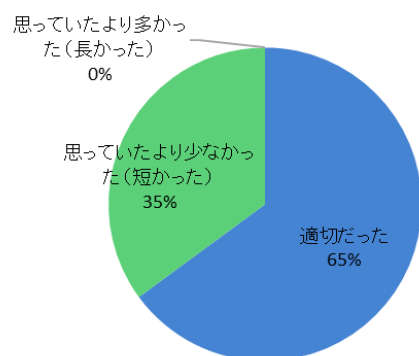
(5) 手続実施委員との面談（意見聴取）は希望していましたか。

申立人のみの設問



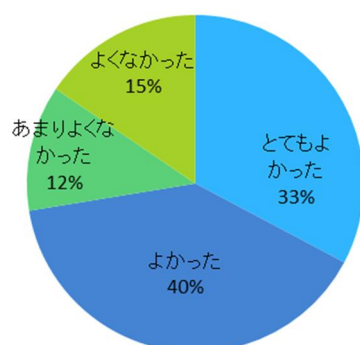
(6) 面談を行った方にお訊ねします。面談時間について、いかがでしたか。

申立人のみの設問

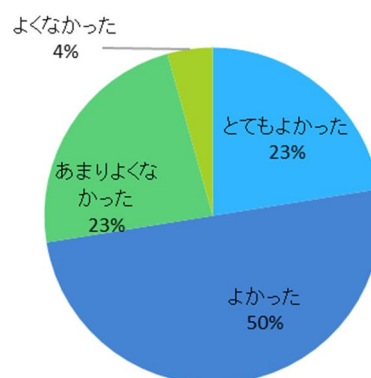


(7) 面談を行った方にお訊ねします。面談の進め方について、いかがでしたか。

申立人



保険会社



- ・上記を選択した理由（主なもの）

【申立人】

（とてもよかった・よかった）

- ・こちらの意見がうまく伝えられているか不安だったが、委員の方に確認いただき不安が和らいだ。
- ・申立てに対し、納得のいく答え（良い面、悪い面を出していただき自分で判断する）を出してくれた。
- ・組織がしっかりしていて、打合せもしていたと感じ、信頼できると思った。

（あまりよくなかった・よくなかった）

- ・結論を当方が聞くことで分かり、もう少し早く結論を言ってほしかった。
- ・率直な感想として手続実施委員は相手方保険会社の代弁者でしかなく、当方意見の根拠を示し質問しているが誠意のある説明はなかった。当方が主張している事に回答がなく強引に一方的に閉会となってしまった。面談実施の実績作りの開催と感じた。
- ・和解案の打診が中心で、事案の問題点について十分に話ができなかった。

【保険会社】

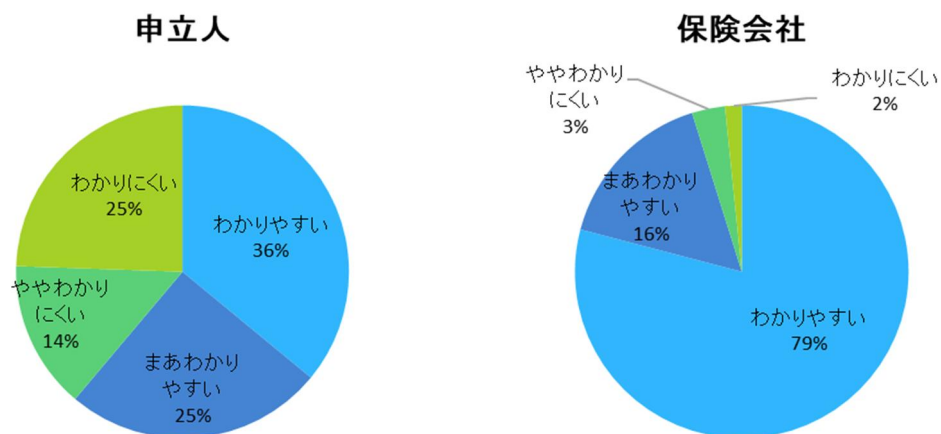
（とてもよかった・よかった）

- ・丁寧な事実確認をいただき、お伝えしたい事項を全て話すことができた。また疑問点にも明快な回答をいただき、大変ありがたく思っている。
- ・当社の主張について誠実に傾聴いただいた。また、質疑応答では、即答しかねる内容について、資料を確認して回答する時間を十分に取っていただいた。
- ・限られた時間の中で、手続実施委員の皆様と正確かつ効率的な質疑応答やご説明をさせて頂くために最適な内容や進め方だった。
- ・弁護士が無理に和解に持っていくスタンスでなく、バランス感良く双方の言い分をよく聞いてくれた。
- ・司会の方から、丁寧な面談（意見聴取）内容・進行についてのご説明を受けたため、安心感があった。また、弊社からの回答に対し丁寧にお聞きいただいたという印象を持ったため。

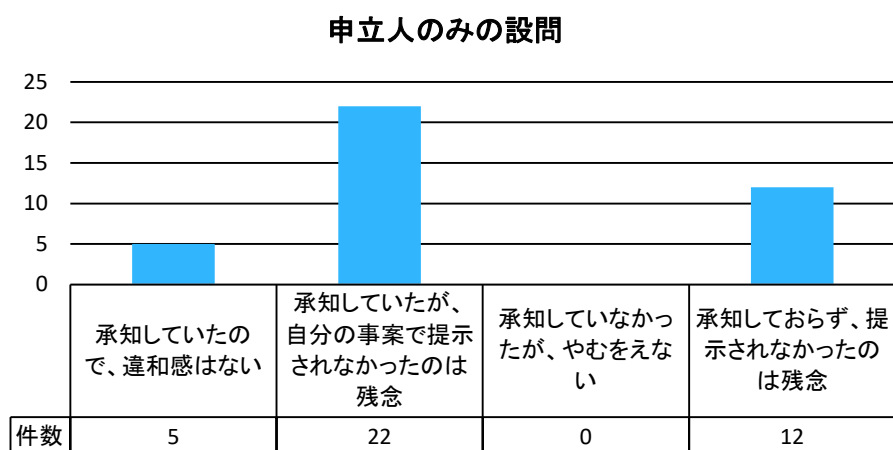
（あまりよくなかった・よくなかった）

- ・委員からの質問に答えるのみだったため、当方の意見を述べる機会が欲しかった。一方的に意見聴取が終了したように感じたため。
- ・明らかに ADR 紛争にて和解できないような内容にもかかわらず面談対応が必要であったため。
- ・被保険者側の意見に寄っていて、一方的かつ高圧的に感じた。
- ・最初から金額（示談金）ありきで、事故態様や交渉経緯に関するフィードバックがなされず（互譲の精神のこののみ強調された）、手続実施委員の考えがよくわからなかった。
- ・今回は相手聴取前の面談だったが、消費者優位で保険会社の話はあまり聞いて頂けない印象を持った。

(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。



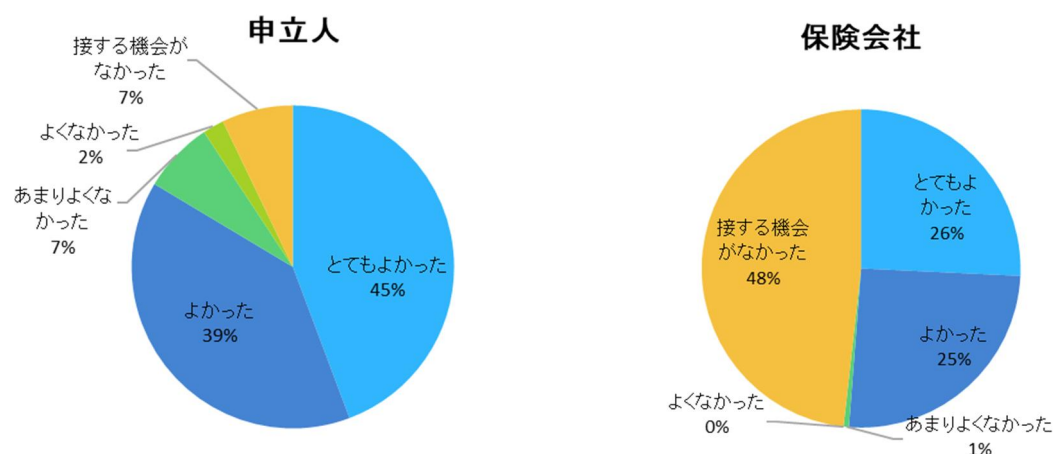
(9) 和解案が提示されなかった方にお訊ねします。和解案が提示されなかったことについて、どう感じましたか。



(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）

- ・丁寧な事実確認をいただき、お伝えしたい事項を全て話すことができた。また疑問点にも明快な回答をいただき、大変ありがたく思っている。
- ・当社の主張について誠実に傾聴いただいた。また、質疑応答では、即答しかねる内容について、資料を確認して回答する時間を十分に取っていただいた。
- ・限られた時間の中で、手続実施委員の皆様と正確かつ効率的な質疑応答やご説明をさせて頂くために最適な内容や進め方だった。
- ・弁護士が無理に和解に持っていくスタンスでなく、バランス感良く双方の言い分をよく聞いてくれた。
- ・司会の方から、丁寧な面談（意見聴取）内容・進行についてのご説明を受けたため、安心感があつた。また、弊社からの回答に対し丁寧に聞きいただいたという印象を持ったため。

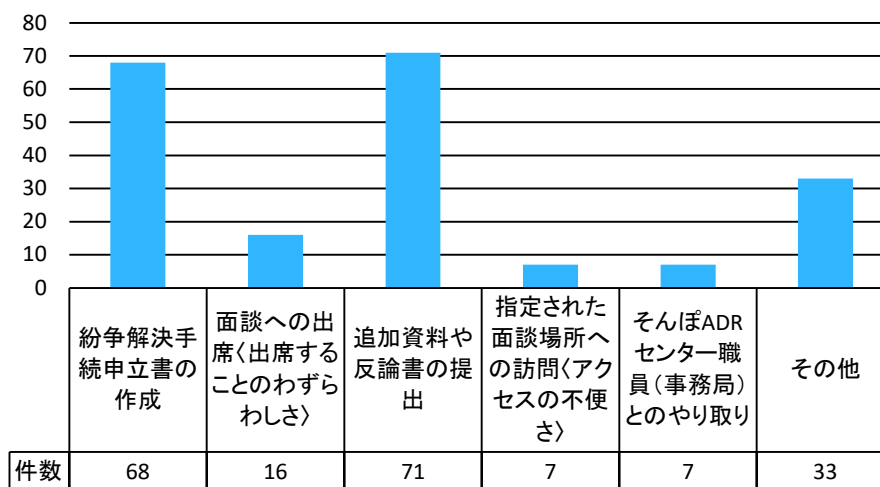
（あまりよくなかった・よくなかった）

- ・中立的な立場でなく相手方保険会社の意見の伝達者と感じた。
- ・初めて相談しようとしているのに、命令口調で怒鳴られ、これは何なのか、と思った。
- ・判断意見を具申していただく立場で指導してほしかった。一個人の力の限界を感じている。
- ・長期に判断が延長したため、進行具合等の連絡をもう少し頂きたいと思った。

(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：115 件]

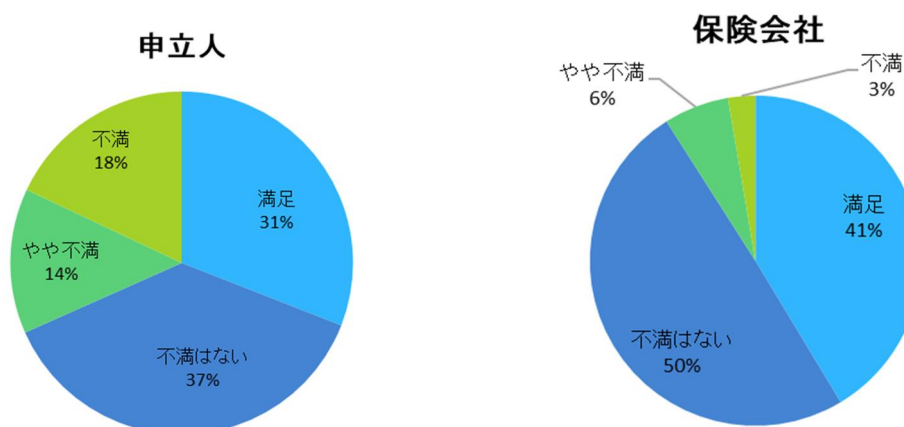
申立人のみの設問



・「その他」の主な意見

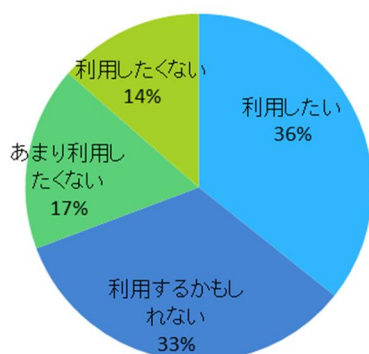
- ・主張・反証の後ろ盾として圧倒的に有利な立場にある保険会社への反証を一般人が実践しなければならない労力を考慮すれば、個々の回答期限が短すぎる。
- ・出勤日の調整に苦勞するため、複数の出頭日を提示してほしかった。
- ・パソコンを使用できず、あまりにも古い体質とを感じる。
- ・仕方がないかもしれないが、追加の依頼や確認事項が発生した場合に郵送が必要なこと。
- ・保険会社は同じ主張を繰り返すのみ。当方の主張に対して後から追加説明をするなど不誠実。申立人の追加資料や反論書の提出にかかる負担と比べ著しく不公平。
- ・素人ではわかりかねることが多く提出物、写真不鮮明など、面談もなく判断されたことに対し納得できない。

(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。

申立人のみの設問



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）

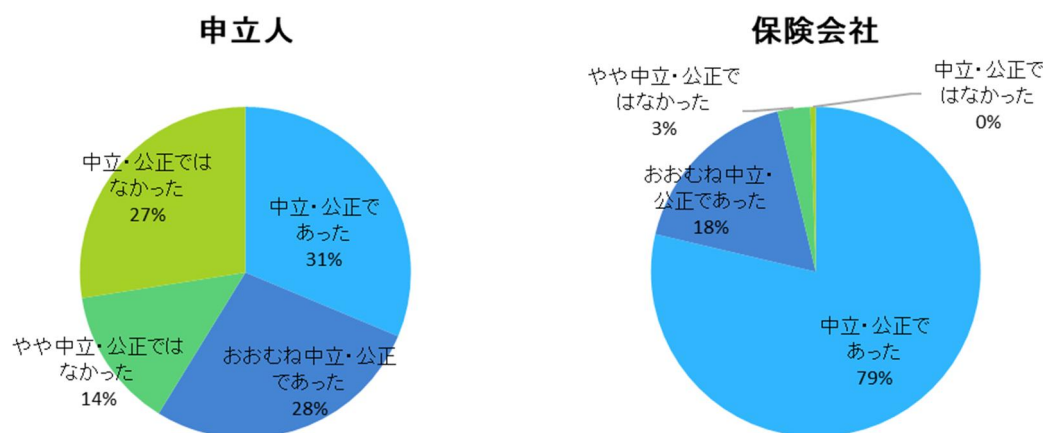
（利用したい・利用するかもしれない）

- ・自力での保険会社の説得には限界があり、第三者の力が必要だから。
- ・中立の立場からしっかり相談に乗っていただけたことがありがたかった。
- ・ADR は具体的な金額調整のみに終始することがあるが、和解案において具体的な理由を示していただけたから。
- ・弁護士への依頼も考えたが、煩わしさを感じた。そんぽ ADR は親身に話を聞いていただけた。
- ・相手方との話し合いは全く相手にされず、困っていた。そんぽ ADR センターが入ってくれたことにより、相手方が話を進めてくれた。本当に感謝している。

（あまり利用したくない・利用したくない）

- ・中立的な立場の組織ではない、あくまで損害保険会社業界の下部組織で損害保険会社の利益を守る組織であると思う。申立時点から苦情に至った経緯を法的、金融庁の方針等根拠を示しているが、相手方保険会社の都合の悪い点は手続実施委員からも説明がない。
- ・和解案が提示されないのであれば、利用する意味がない。公正な判断がされず、損害保険会社が有利になる判断をしているとしか思えない。
- ・保険会社寄りの判断で、面談もなく全く理解してくれていないため。
- ・お互いの意見が平行線を辿っているから ADR を利用したのに、和解案すら提示されなかったのは、非常に残念である。
- ・保険会社の意見は聴取したのに私の意見は聴取しないようなやり方や、理由を質問しても答えられないような和解案で紛争を解決しようとするなら、二度と利用したくない。

(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）

- ・申立書作成は不慣れなため、とても大変でした。また、申立が受理されるのかとの不安もありましたが、進行の途中経過も都度知らせてくださり、和解となった今では解決して本当に良かったと思っております。ありがとうございました。
- ・証拠など少ない中、状況判断で、中立な立場であっても公正な判断をしていただき感謝している。
- ・初めてのことでわからないうちで、担当の方や委員の方にとっても親身にご対応いただき、感謝しております。また法律的なことなど私自身もとても勉強になりいい機会になりました。ありがとうございました。
- ・個人と大企業の紛争で不安でしたが、満足がいく結果となり喜んでいきます。交通事故で多くの事を失いましたが、少し気が晴れました。ありがとうございました。

（どちらでもない）

- ・反論書提出後約 3 か月、何も連絡がないとやや不安を感じたが(届いているのか…。)、中立かつ公正な判断をして頂き、本当によかったと思っています。

（不満・意見）

- ・こちらの話を聞いてくれたものの、それに対する見解、アドバイス等はいただけなかったのが残念であった。先方が主張を曲げず、双方言った言わないのやり取りになるだけで紛争解決の糸口が見えなかった。弁護士等の専門知識を持つ方がいるならば、事案についての中立的な意見がほしかった。
- ・保険会社の言い分に偏っており、こちらの主張は完全無視だった。公正中立ということならそのとおりにしてほしい。
- ・被害者の損害と保険会社のルールでの算定値との間を取った和解案であった。もう少し被害者側の「弱い立場の方を守る」内容であるとありがたい。
- ・面談の機会を作るべきである。保険会社とは面談し、申立人には面談の機会を与えないことは不満。特に和解案を提示しない場合はそれが必要。

以上