

各指定紛争解決機関の「利用者利便性 向上に向けたアンケート」の実施状況 【各指定紛争解決機関の提出資料】

- ①全国銀行協会・・・・・・・・・・・・・・・・P. 1 ～ P. 6
- ②信託協会・・・・・・・・・・・・・・・・P. 7 ～ P. 14
- ③生命保険協会・・・・・・・・・・・・・・・・P. 15 ～ P. 26
- ④日本損害保険協会・・・・・・・・・・・・・・・・P. 27 ～ P. 31
- ⑤日本少額短期保険協会・・・・・・・・・・・・・・・・P. 32 ～ P. 38
- ⑥証券・金融商品あっせん相談センター・・・・・・・・P. 39 ～ P. 53
- ⑦日本貸金業協会・・・・・・・・・・・・・・・・P. 54 ～ P. 56

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート結果について

一般社団法人全国銀行協会

1. アンケート概要

開始時期・対象事案	○ 平成 23 年 10 月 1 日・事情聴取を実施した事案(不調事案含む)
目的・内容	○ 紛争解決手続を利用した申立人および被申立人(相手方銀行)からの意見等を踏まえ、紛争解決手続等の改善を図る。 ○ 内容は、全銀協相談室相談員、あっせん委員会事務局担当者の対応を含む手続全般の丁寧さ、あっせん委員の説明の分かりやすさ、手続全般について。
実施のタイミング	○ 申立人: 和解契約書の調印依頼、または、打切り通知等の発出に併せて依頼 ○ 相手方銀行: 四半期に 1 回実施

2. 申立人からのアンケート結果の概要(自由回答)

【評価・謝意等】
○ 相談員・事務局の手続の説明や対応が親切・丁寧・中立であり感謝している。 ○ あっせん委員会の説明が分かりやすく、短期間で解決できた。 ○ 申立人と銀行の双方の主張を尊重し、判断していただいたので納得できた。 ○ 初めての経験で緊張したが、あっせん委員から穏やかに質問していただき、リラックスして話をすることができた。
【不満・意見・要望等】
○ 手続をもう少し早く進めて欲しかった。 ○ あっせん委員会には申立人本人が出席しないといけないのか。 ○ あっせん委員の説明が十分ではなく、判断の理由などがよくわからなかった。 ○ 電話による事情聴取を実施したがあっせん委員の顔が見えずにうまく主張できなかった。

3. 主な改善対応

○ 必要に応じて、あっせん委員や職員の増員を図るなどし、迅速な運営を徹底。 ○ 事情に詳しい契約者ご本人(申立人)からお話を伺うことを原則としつつ、ご高齢の方、車椅子をご利用される方など、出席に負担がある方については、十分配慮して対応することを徹底。 ○ あっせん委員への意見は、都度、あっせん委員に伝えるなどして、対応の改善を図っている。 ○ 電話会議による事情聴取においても、あっせん委員と申立人がお互いに顔を見て話ができるように、タブレット端末を導入。 ○ その他、アンケート結果を分析・共有する会議を毎月開催し、必要に応じて、手続の改善を実施。
--

以上

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケートのお願い

紛争解決手続をご利用された皆様へ

一般社団法人全国銀行協会
あっせん委員会事務局

当協会あっせん委員会事務局では、当協会の紛争解決手続をご利用いただきました皆様に、苦情対応および紛争解決手続に関するアンケートへのご協力をお願いいたしております。当協会の紛争解決手続に係る利便性等をより一層向上させるべく、皆様から頂戴いたしましたご意見等を踏まえて改善に努めてまいりたいと考えておりますので、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

アンケートの目的等

本アンケートは、紛争解決手続をご利用された皆様からご意見等をお伺いし、お寄せいただいたご意見等を踏まえて、当協会の紛争解決手続等の改善を図ることを目的としております。

ご回答いただきました内容は、苦情対応・紛争解決手続の改善を検討する目的で使用し、個人情報につきましては、当協会のプライバシーポリシー（当協会ウェブサイト http://www.zenginkyo.or.jp/individual_info/ 参照）にもとづき、安全かつ適正に管理させていただきます。

【ご回答に当たっての留意事項】

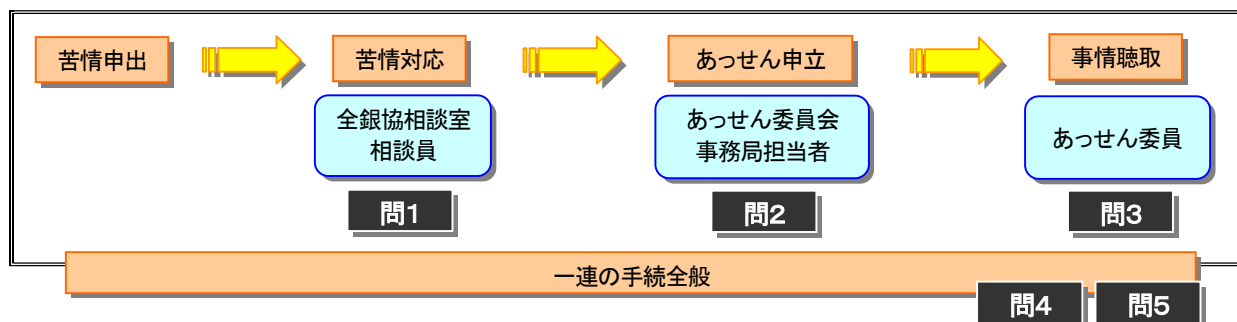
- アンケートの問は、「5問」あります。問5では、具体的なご意見をご記入いただくかたちとしておりますので、ぜひご回答いただければ幸いです。
- ご回答いただきました「苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート 回答用紙」は、同封の返信用封筒に和解契約書等と一緒に封入のうえ、全国銀行協会あっせん委員会事務局宛ご返送くださいますようお願い申し上げます（切手貼付不要）。
- ◆ ご不明な点等がございましたら、以下の連絡先までお問い合わせください。

全国銀行協会あっせん委員会事務局
電話：050-3532-9505

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート 回答用紙

申立人ご氏名 _____

【アンケート項目の構成】



※ご回答に当たりましては、☐欄にチェック（「レ」）を入れてください。

○ 全国銀行協会相談室（全銀協相談室）の対応に関するご質問

問 1 苦情の申出に対する「全銀協相談員」の対応は、親切・丁寧でしたか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|---|---|
| ☐ ① 親切・丁寧だった | ☐ ② どちらかと言えば親切・丁寧だった |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば不親切・丁寧ではなかった |
| ☐ ⑤ 不親切・丁寧ではなかった | |

問 2 事情聴取前（申立書や追加の主張書面の提出段階）の「あっせん委員会事務局担当者」による書面の書き方などの手続に関する説明は、親切・丁寧でしたか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|---|---|
| ☐ ① 親切・丁寧だった | ☐ ② どちらかと言えば親切・丁寧だった |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば不親切・丁寧ではなかった |
| ☐ ⑤ 不親切・丁寧ではなかった | |

問 3 「あっせん委員」の説明（事情聴取の進め方、あっせん結果に係る説明等）は、分かりやすいものでしたか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ ① 分かりやすかった | ☐ ② どちらかと言えば分かりやすかった |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば分かりにくかった |
| ☐ ⑤ 分かりにくかった | |

問 4 全銀協相談室（あっせん委員会事務局）が行う一連の手續全般に係る対応は、親切・丁寧でしたか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|---|---|
| ☐ ① 親切・丁寧だった | ☐ ② どちらかと言えば親切・丁寧だった |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば不親切・丁寧ではなかった |
| ☐ ⑤ 不親切・丁寧ではなかった | |

問 5 全銀協相談室（あっせん委員会事務局）の苦情対応・紛争解決手續において、お気づきの点等がございましたら、以下のご回答欄にご自由にご記入ください。

【 問 5 ご回答欄 】

〔 良かった点 〕

〔 改善すべき点 〕

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。ご回答いただきました回答用紙は、同封の返信用封筒に和解契約書等と一緒に封入のうえ、「全国銀行協会あっせん委員会事務局」宛ご返送くださいますようお願い申し上げます（**切手貼付不要**）。

以 上

苦情対応・紛争解決手続改善等のためのアンケートのお願い

紛争解決手続をご利用された加入銀行のご担当者 殿

一般社団法人全国銀行協会
あっせん委員会事務局

当協会あっせん委員会事務局では、当協会の紛争解決手続をご利用いただきました皆様に、苦情対応および紛争解決手続に関するアンケートへのご協力をお願いいたしております。当協会の紛争解決手続に係る利便性等をより一層向上させるべく、皆様から頂戴いたしましたご意見等を踏まえて改善に努めてまいりたいと考えております。

また、金融庁が策定した「指定紛争解決機関向けの総合的な監督指針」および「金融トラブル連絡調整協議会」において、指定機関は、苦情処理・紛争解決手続の状況等について、業者等にフィードバックし、苦情・紛争の未然防止の取組みに努めることが求められております。

このため、あっせん委員会からの指摘を受けて、各銀行が改善した取組みについても、把握させていただきたいと考えておりますので、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

アンケートの目的等

本アンケートは、紛争解決手続をご利用された皆様からご意見等をお伺いし、お寄せいただいたご意見等を踏まえて、当協会の紛争解決手続等の改善を図ること、苦情・紛争を未然に防止する観点から、各銀行における改善の取組みを把握させていただくことを目的としております。

ご回答いただきました内容は、苦情対応・紛争解決手続の改善を検討する目的で使用し、個人情報につきましては、当協会のプライバシーポリシー（当協会ウェブサイト http://www.zenginkyo.or.jp/individual_info/ 参照）にもとづき、安全かつ適正に管理させていただきます。

【ご回答に当たっての留意事項】

- アンケートの問は、「3問」あります。ご回答につきましては、「当該四半期中に事情聴取を実施した事案のある銀行」を対象とさせていただきます。
- 本アンケートは、四半期毎に回答対象銀行に対して当協会あっせん委員会事務局からご依頼させていただきます。また、ご回答につきましては、別紙の回答用紙（エクセルファイル）にご記入（入力）いただき、「当該四半期の末日から20営業日」までに電子メールまたはFAXにより全国銀行協会あっせん委員会事務局宛ご返送くださいますようお願い申し上げます。
- ◆ ご不明な点等がございましたら、以下の連絡先までお問い合わせください。

全国銀行協会あっせん委員会事務局
電話：050-3532-9505

苦情対応・紛争解決手続改善等のためのアンケート

※ 本アンケートへのご回答は、別紙の回答用紙（エクセルファイル）にご記入（ご入力）いただいたうえ、電子メールまたはFAXによりご返送ください。

○ 全国銀行協会相談室（全銀協相談室）の対応に関するご質問

問 1 あっせん委員の対応や一連の手続につきましては、どのようにお感じになりましたか（あてはまるもの1つをお選びください）。

（1）「あっせん委員」の説明は、分かりやすいものでしたか。

【（1）選択肢】

- ① 分かりやすかった ② どちらかと言えば分かりやすかった ③ どちらとも言えない
④ どちらかと言えば分かりにくかった ⑤ 分かりにくかった

（2）全銀協相談室（あっせん委員会事務局）が行う一連の手続全般に係る対応は、親切・丁寧でしたか。

【（2）選択肢】

- ① 親切・丁寧だった ② どちらかと言えば親切・丁寧だった ③ どちらとも言えない
④ どちらかと言えば不親切・丁寧ではなかった ⑤ 不親切・丁寧ではなかった

問 2 全銀協相談室（あっせん委員会事務局）の苦情対応・紛争解決手続において、お気づきの点等がございましたら、ご記入ください。

問 3 あっせん委員会からの指摘を受けて、今期に貴行が取り組んだ、または、今後、取り組むことが予定されている販売体制等の改善内容について、ご記入ください。

以 上

苦情対応・紛争解決手続に関するアンケートのお願い

一般社団法人 信託協会
信託相談所

信託協会 信託相談所では、紛争解決手続に係る利便性等をより一層向上させるべく、紛争解決手続をご利用された方のご意見等を踏まえて改善に努めてまいりたいと考えておりますので、アンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご回答いただきました内容は、苦情対応・紛争解決手続の改善を検討する場合のみに使用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。ご提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情等の事例として利用させていただきます。

【ご回答に当たっての留意事項】

- 具体的なご意見をご記入いただく間もごさいますが、出来るだけご回答くださいますようお願いいたします。
- ご回答いただきました「苦情対応・紛争解決手続に関するアンケート 回答用紙」は、同封の返信用封筒に封入のうえ、信託協会 信託相談所宛にご返送くださいますようお願い申し上げます（切手貼付不要）。
- ◆ ご不明な点等は、以下にお問い合わせください。

信託協会 信託相談所

電話：０１２０－８１７３３５（フリーダイヤル）

または０３－３２４１－７３３５

苦情対応・紛争解決手続に関するアンケート 回答用紙

ご氏名 _____

※□欄にチェック（「レ」）をご記入ください。

I. 信託協会 信託相談所等に関するご質問

問 1 信託相談所をお知りになったきっかけは何ですか（あてはまるもの 1 つをお選びください）。

- | | |
|--|--|
| ☐ ① 信託銀行等または信託会社からの紹介 | ☐ ② 信託相談所のポスター・リーフレット |
| ☐ ③ 信託協会のホームページ | ☐ ④ 他の相談機関からの紹介 |
| ☐ ⑤ 知人からの紹介 | ☐ ⑥ その他（以下にご記入ください） |

〔「⑥その他」ご回答欄〕

（問 1 で「③信託協会のホームページ」をお選びになられた方のみご回答ください。）

問 1－1 どのようにして信託協会のホームページを知りましたか（あてはまるもの 1 つをお選びください）。

- | |
|---|
| ☐ ① 信託協会のホームページを直接検索 |
| ☐ ② 「紛争」、「あっせん」、「ADR」などのキーワードで検索して |
| ☐ ③ 信託銀行等または信託会社のホームページからのリンクをたどって |
| ☐ ④ その他（以下にご記入ください） |

〔「④その他」ご回答欄〕

（問 1 で「④他の相談機関からの紹介」をお選びになられた方のみご回答ください。）

問 1－2 どのような相談機関から紹介を受けましたか（あてはまるもの 1 つをお選びください）。

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☐ ① 消費生活センター | ☐ ② 金融庁「金融サービス利用者相談室」 |
| ☐ ③ 法テラス | ☐ ④ その他の機関（以下にご記入ください） |

〔「④その他の機関」ご回答欄〕

(信託協会のホームページをご覧になられたことのある方はご回答ください。)

問 2-1 当協会ホームページ「信託相談所」の情報量は十分でしたか（あてはまるもの 1 つをお選びください）。

- ☐ ① 十分な内容 ☐ ② 普通
☐ ③ 不足している（不足している内容：_____）

問 2-2 文章等は、分かりやすいものでしたか（あてはまるもの 1 つをお選びください）。

- ☐ ① 分かりやすい ☐ ② 普通
☐ ③ 分かりにくい（分かりにくい部分：_____）

問 2-3 そのほか、お気づきの点等がございましたら以下にご記入ください。

〔ご回答欄〕

Ⅱ. 苦情のお申出への対応に関するご質問

問 3 苦情をお申出の際の信託相談所の相談員の対応は親切でしたか（あてはまるもの 1 つをお選びください）。

- ☐ ① 親切だった ☐ ② どちらかと言えば親切だった
☐ ③ どちらとも言えない ☐ ④ どちらかと言えば不親切だった
☐ ⑤ 不親切だった

問 4トラブルを解決するうえで、信託相談所の相談員のアドバイスは役に立ちましたか（あてはまるもの 1 つをお選びください）。

- ☐ ① 役に立った ☐ ② どちらかと言えば役に立った
☐ ③ どちらとも言えない ☐ ④ どちらかと言えば役に立たなかった
☐ ⑤ 役に立たなかった

問 4-1 具体的にはどのように役に立ちましたか（あてはまるものすべてをお選びください）。

- ☐ ① 信託に係る一般的な知識が得られた
☐ ② 今後の対応の進め方について参考になった
☐ ③ 相手方の信託銀行等または信託会社にどのような要求ができるか見当がついた
☐ ④ 第三者に話を聞いてもらいスッキリした
☐ ⑤ その他（以下にご記入ください）

〔「⑤その他」ご回答欄〕

Ⅲ. 紛争解決手続に関するご質問

問4 信託相談所 相談員による紛争解決手続等の説明は分かりやすかったですか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ ① 分かりやすかった | ☐ ② どちらかと言えば分かりやすかった |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば分かりにくかった |
| ☐ ⑤ 分かりにくかった | |

問5 申立書や主張書面の作成・提出について、信託相談所 相談員による書面の書き方等の説明は役に立ちましたか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ ① 役に立った | ☐ ② どちらかと言えば役に立った |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば役に立たなかった |
| ☐ ⑤ 役に立たなかった | ☐ ⑥ 説明は受けていない |

問6 あっせん委員会における事情聴取に係る質問や、あっせんの提案内容・理由等は分かりやすかったですか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ ① 分かりやすかった | ☐ ② どちらかと言えば分かりやすかった |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば分かりにくかった |
| ☐ ⑤ 分かりにくかった | |

問7 あっせん委員の対応は誠実・丁寧でしたか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|--|--|
| ☐ ① 誠実・丁寧だった | ☐ ② どちらかと言えば誠実・丁寧だった |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば誠実・丁寧ではなかった |
| ☐ ⑤ 誠実・丁寧ではなかった | |

問8 申立てから和解契約書の締結までに要した時間はいかがでしたか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|--|--|
| ☐ ① 思ったよりも早かった | ☐ ② どちらかと言えば早かった |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば時間がかかった |
| ☐ ⑤ 思ったよりも時間がかかった | |

問9 信託相談所およびあっせん委員会の対応には満足されましたか（あてはまるもの1つをお選びください）。

- | | |
|--------------------------------------|---|
| ☐ ① 満足している | ☐ ② どちらかと言えば満足している |
| ☐ ③ どちらとも言えない | ☐ ④ どちらかと言えば不満足である |
| ☐ ⑤ 不満足である | |

問 9－1 問 9 においてご回答された理由をご記入ください（以下にご記入ください）。

〔「問 9－1」ご回答欄〕

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。ご回答いただきましたアンケート回答用紙は、同封の返信用封筒に入れ、「信託協会 信託相談所」宛にご返送くださいますようお願い申し上げます（切手貼付不要）。

以 上

苦情対応・紛争解決手続に関するアンケートのお願い

一般社団法人 信託協会
信託相談所

信託協会 信託相談所では、紛争解決手続に係る利便性等をより一層向上させるべく、紛争解決手続をご利用された方のご意見等を踏まえて改善に努めてまいりたいと考えておりますので、アンケートにご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、ご回答いただきました内容は、苦情対応・紛争解決手続の改善を検討する場合のみに使用し、ご本人の同意を得ずに他の目的で利用することはいたしません。ご提供いただいた情報は、特定の個人を識別できる情報を除いて、統計資料、相談・苦情等の事例として利用させていただきます。

【ご回答に当たっての留意事項】

- 具体的なご意見をご記入いただく間もごさいますが、出来るだけご回答くださいますようお願いいたします。
- 本アンケートへのご回答は、アンケート用紙の回答欄に直接ご記入（入力）いただき、電子メールまたはFAX（03-3241-7200）にて信託協会 信託相談所宛にご返送くださいますようお願い申し上げます。
- ◆ ご不明な点等は、以下にお問い合わせください。

信託協会 信託相談所
電話：03-3241-7335

苦情対応・紛争解決手続に関するアンケート

※ 本アンケートへのご回答は、本アンケート用紙の回答欄に直接ご記入（入力）いただき、電子メールまたはFAX によりご返送ください。

社 名 _____
部 署 名 _____
担 当 者 名 _____
電話連絡先 _____

○ 紛争解決手続に関するご質問

問1 申立書や答弁書、主張書面の作成・提出について、信託相談所による書面の書き方等の説明は役に立ちましたか（あてはまるもの1つをお選びください）。 **【ご回答：_____】**

- | | |
|-------------|--------------------|
| ① 役に立った | ② どちらかと言えば役に立った |
| ③ どちらとも言えない | ④ どちらかと言えば役に立たなかった |
| ⑤ 役に立たなかった | ⑥ 説明は受けていない |

問2 あっせん委員会における事情聴取に係る質問や、あっせんの提案内容・理由等は分かりやすかったですか（あてはまるもの1つをお選びください）。 **【ご回答：_____】**

- | | |
|-------------|--------------------|
| ① 分かりやすかった | ② どちらかと言えば分かりやすかった |
| ③ どちらとも言えない | ④ どちらかと言えば分かりにくかった |
| ⑤ 分かりにくかった | |

問3 あっせん委員の対応は誠実・丁寧でしたか（あてはまるもの1つをお選びください）。 **【ご回答：_____】**

- | | |
|---------------|-----------------------|
| ① 誠実・丁寧だった | ② どちらかと言えば誠実・丁寧だった |
| ③ どちらとも言えない | ④ どちらかと言えば誠実・丁寧ではなかった |
| ⑤ 誠実・丁寧ではなかった | |

問4 申立てから和解契約書の締結までに要した時間はいかがでしたか（あてはまるもの1つをお選びください）。 **【ご回答：_____】**

- | | |
|-----------------|-------------------|
| ① 思ったよりも早かった | ② どちらかと言えば早かった |
| ③ どちらとも言えない | ④ どちらかと言えば時間がかかった |
| ⑤ 思ったよりも時間がかかった | |

問5 信託相談所およびあっせん委員会の対応には満足されましたか（あてはまるもの1つをお選びください）。 **【ご回答：_____】**

- | | |
|-------------|------------------|
| ① 満足している | ② どちらかと言えば満足している |
| ③ どちらとも言えない | ④ どちらかと言えば不満足である |
| ⑤ 不満足である | |

問 5－1 問 5 においてご回答された理由をご記入ください。

--

以 上

「相談所リポート」（平成 24 年度版）より抜粋
【生命保険協会】

（３）利用者アンケートのご意見等を踏まえた対応・改善状況等

当協会では、生命保険相談所をご利用いただいた方の率直な声（感想・意見・要望等）を今後の苦情解決手続および紛争解決手続の運営見直し等に活かし、より中立性・公正性、利便性等の高い相談所業務運営（質的向上）を図っていくことを目的に、平成 24 年 4 月より、裁定審査会に申立てをされた方（申立人）や相手方の保険会社を対象（※）にアンケートを実施している。

アンケートは、苦情解決手続を含めた、裁定審査会への申立て受付から裁定結果決定（通知）に至るまでの手続面に関する設問（評価、意見等）を中心としている。

利用者から寄せられた主なご意見・ご要望の内容および当相談所の対応状況等は、次のとおり。

※申立てが受理されなかった方、審理手続途中で打ち切りとなった方および申立てを取り下げた方等は、裁定結果までの最終手続まで至っていないので、アンケートの対象としていない。

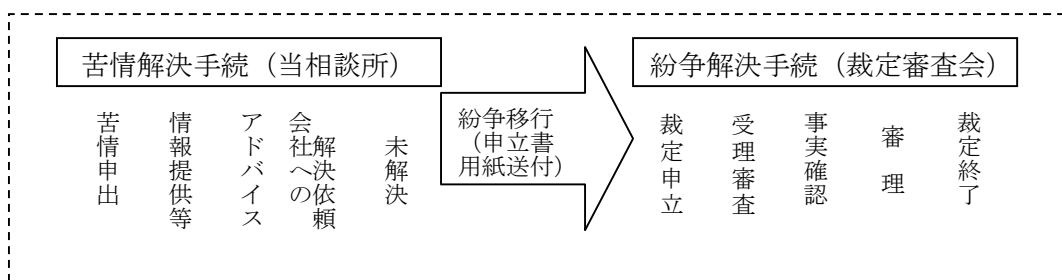
ご意見・ご要望の内容	対応・改善状況等
苦情解決手続（相談員の対応）について 「大変親切、丁寧にアドバイスしていただき助かった」「もっと相談者の立場に立った対応が必要であると感じた」（申立人）	相談員に対しアンケートの内容をフィードバックするとともに、相談者の立場に立ってできるだけ丁寧な対応を心がけるよう研修会等を通じあらためて指導しています。今後とも、お客様への応対力を含め人材育成に努めてまいります。
裁定申立書の作成について 「慣れていないので、どのように作成してよいか分からなかった」「専門用語もありとても負担であった」（申立人）	申立書送付事務全般を見直し、申立書用紙に同封する作成要領を充実させるとともに、「記入例」「証拠書類一覧」等を別途提供することにより、申立書の記入や証拠書類等の収集について負担感の軽減を図りました。
裁定審査会委員の構成等について 「相談所は業界団体による運営のため、委員が公正に判断するか不安であった」（申立人）	当協会のホームページや申立書用紙の送付状にて、裁定審査会委員の構成だけでなく、①いずれの委員も個別の生命保険会社と特別な利害関係を有しない中立・公正な第三者であること、②審理手続にあたり、当事者（申立人、生命保険会社）と特別な利害関係を有する委員は、当該案件の手続・審理に参加することができない仕組みになっていることを明記しました。
裁定審査会委員による事情聴取について 「一方的な質問ばかりで自分の主張があまり言えなかった」「委員にいろいろ聞いてもらい大変良かった」（申立人） 「質問のトーンが厳しく感じられ緊張した」（相手方）	裁定審査会委員に対しアンケートの内容をフィードバックするとともに、事情聴取を行う際の留意点等について確認を行いました。今後とも、被聴取者の立場に立った話し合い環境作りに努めてまいります。
「委員 3 名のつもりで参加したが、実際は事務局職員が多くいて圧倒された気分だった」（申立人）	事情聴取の案内文書のなかに「委員の他に事務局スタッフが運営補佐のため同席している」旨記載するようにしました。
終結までの手続期間について 「初めての申立てであり、期間のイメージが分からない」「概ねの終了目途を教えてほしい」（申立人、相手方）	当協会のホームページや申立書用紙の送付状にて、手続期間の平均期間などの目安を明記しました。 また、審理の迅速性の観点から、案件毎の手続期間を意識した運営を心がけるよう努めてまいります。
裁定書の内容について 「法律的な専門用語ばかりで分かりにくい」「もっと素人に分かり易く納得できるように書いてほしい」「裁定書の内容をみて中立の立場をとっていることを感じた」（申立人）	これまでも、「です・ます」調で記載する、可能な限り専門用語の使用を控える、専門用語には注記を入れるなど分かり易い記載を行うようにしてきましたが、今後とも、裁定結果に至った経緯、理由等が利用者十分にご理解いただけるよう、分かり易い納得感のある内容とするよう努めてまいります。
「和解内容の判断基準をもっと明確にしてほしい」 「法的観点からの記載があまり見られない」（相手方）	ADR（裁判外紛争解決手続）の特長として、「柔軟な解決」があります。裁定審査会では、当事者双方の主張を検討のうえ、必ずしも法律的な根拠に基づかない解決を図ることもあります。

苦情手続・裁定手続運営改善のためのアンケート回答用紙

申立人氏名 _____

以下の質問について、ご回答ください。全部で質問項目が「10問」（付属の問いのある質問もあり）あります。（該当する番号を1つお選びいただき番号に○を付けてください）

【苦情から紛争へのご利用手続の流れ】



1. 苦情対応段階（苦情解決手続）に関するご質問

<質問1>

（1－1）

当生命保険相談所（以下、当相談所）への苦情申出に対する当相談所（地方事務室含む）の相談員の対応（話法・態度等）は親切（丁寧）でしたか。（該当番号に○を1つ付けてください）

- ① 親切（丁寧）だった
- ② どちらかと言えば親切（丁寧）だった
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば親切（丁寧）ではなかった
- ⑤ 親切（丁寧）ではなかった

（1－2）

トラブルを解決するうえで、当相談所（地方事務室含む）相談員からのアドバイスや当相談所における手続等の説明について、どの程度役に立ったとお考えですか。（該当番号に○を1つ付けてください）

- ① 役に立った
- ② どちらかと言えば役に立った
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば役に立たなかった
- ⑤ 役に立たなかった

(1-3)

上記(1-1)(1-2)の番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。(特に記載することがない場合は、記載いただかなくとも構いません。以下同じです)

<質問2>

(2-1)

当相談所から相手方会社に苦情申出の解決依頼を行ってから当相談所より裁定申立書用紙が送付(作成・提出依頼)されるまでに要した時間についていかがでしたか。(該当番号に○を1つ付けてください)

- ① 思っていたよりも早かった
- ② どちらかと言えば早かった
- ③ どちらとも言えない(会社との交渉や相談所からの解決依頼など必要な時間であった等)
- ④ どちらかと言えば時間がかかった
- ⑤ 思っていたよりも時間がかかった

(2-2)

上記番号を選択した理由等をご記入ください。

2. 裁定審査会運営(紛争解決手続)に関するご質問

<質問3>

(3-1)

裁定申立書(添付の証拠書類等の整備を含む)作成にあたり、参考として、申立書用紙に作成要領や記入例、提出書類一覧等を同封しておりますが、どの程度役に立ったとお考えですか。(該当番号に○を1つ付けてください)

- ① 役に立った
- ② どちらかと言えば役に立った
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば役に立たなかった
- ⑤ 役に立たなかった

(3-2)

上記番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。

--

(3-3)

書類作成や手続き問合せにあたり、裁定審査会事務局職員による書類作成方法や手続等の説明はどの程度役に立ったとお考えですか。(該当番号に○を1つ付けてください)

- ① 役に立った
- ② どちらかと言えば役に立った
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば役に立たなかった
- ⑤ 役に立たなかった
- ⑥ 書面のみで説明は受けていない(照会しなかった)

(3-4)

上記番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。

--

<質問4>

(4-1)

裁定審査会の委員は、弁護士、消費生活相談員、生命保険相談室職員(いずれの委員も個別の生命保険会社と利害関係を有しない第三者)で構成(合議制)され、中立・公正な立場からの審理に努めておりますが、委員の構成や手続について、どのようにお考えですか。(該当番号に○を1つ付けてください)

- ① 特に問題ない
- ② 中立性・公正性の面で問題がある
- ③ その他

(4-2)

上記番号を選択した理由等をご記入ください。

--

<質問5>

(5-1)

申立事案の審理にあたり、事実確認のため事情聴取を実施いたしましたが、実施方法（裁定審査会委員の進め方、実施場所、実施時間、事務局職員のサポート等）について、いかがでしたか。（該当番号に○を1つ付けてください）

- ① 特に問題なかった
- ② 問題がある
- ③ その他改善の余地を感じた

(5-2)

上記番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。

--

(5-3)

※本質問は、当会地方事務室にてテレビ会議を利用した方のみご回答ください。

当会では遠隔地からの申立人の利便性の観点から、最寄りの当会事務室にてテレビ会議を実施いたしましたが、テレビ会議による実施方法（東京にいる委員とのやりとり、地方事務室職員のサポート等）について、いかがでしたか。（該当番号に○を1つ付けてください）

- ① 特に問題なかった（不便を感じなかった）
- ② 問題がある
- ③ その他改善の余地を感じた

(5-4)

上記番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。

--

<質問6>

(6-1)

申立てが受理されてから和解契約書が締結されるまでに要した時間について、いかがでしたか。（該当番号に○を1つ付けてください）

- ① 思っていたよりも早かった
- ② どちらかと言えば早かった
- ③ どちらとも言えない（書面や事情聴取等による審理等から必要な時間であった等）

④ どちらかと言えば時間がかかった

⑤ 思っていたよりも時間がかかった

(6-2)

上記番号を選択した理由等をご記入ください。

--

<質問7>

(7-1)

裁定審査会作成の裁定書の記載内容については、分かり易かったですか。(該当番号に○を1つ付けてください)

① 分かり易かった

② どちらかと言えば分かり易かった

③ どちらとも言えない

④ どちらかと言えば分かりにくかった

⑤ 分かりにくかった

(7-2)

上記番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。

--

3. その他

<質問8>

(8-1)

今後、自分の知り合いが生命保険会社とトラブルになった場合、当相談所（裁定審査会）を紹介してもよいと考えますか。(該当番号に○を1つ付けてください)

① 紹介してもよい

② 紹介しない

③ どちらとも言えない

(8-2)

上記番号を選択した理由等をご記入ください。

--

<質問 9>

裁定審査会をどのようなきっかけでお知りになりましたか。(該当番号に○を1つ付けてください)

- ① インターネット（協会ホームページ等）
- ② 消費者行政機関（消費生活センター、国民生活センター、法テラス等）
- ③ 当会相談所（生命保険相談室・地方事務室）の相談員
- ④ 生命保険会社（職員、代理店等）
- ⑤ 生命保険会社の募集資料
- ⑥ 金融庁金融サービス利用者相談室、財務局・財務事務所
- ⑦ その他（具体的に記入ください：)

<質問 10>

最後に、上記の質問項目以外で、手続面において、当相談所をご利用いただいた全体的な感想（良かった点、悪かった点など）を含めまして、お気づきの点、改善事項等がございましたら、ご自由にご記入ください。

--

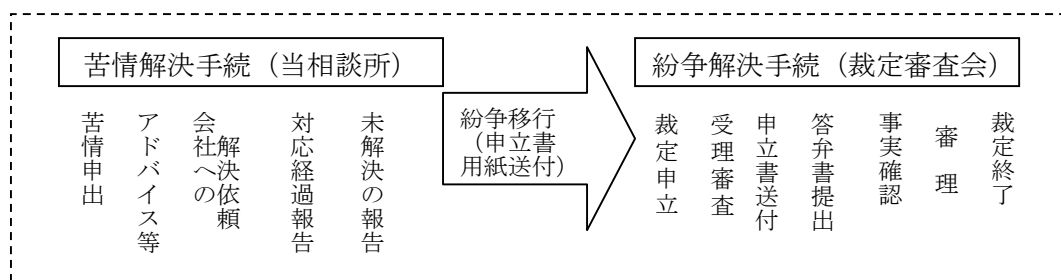
— 以上、ご協力ありがとうございました —

苦情手続・裁定手続運営改善のためのアンケート回答用紙

会社名 _____

以下の質問について、ご回答ください。全部で質問項目が「7問」（付属の問いのある質問もあり）あります。（該当する番号を1つお選びいただき番号に○を付けてください）

【苦情から紛争への利用手続の流れ】



1. 苦情対応段階（苦情解決手続）に関するご質問

<質問1>

（1－1）

お客様から苦情申出を受けた当相談所（生命保険相談室）の相談員からの申立人へのアドバイス等について、当事者間でのトラブルを解決するうえで、どの程度役に立っているとお考えですか。（該当番号を1つ記入してください）

- ① 役に立っている
- ② どちらかと言えば役に立っている
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば役に立っていない
- ⑤ 役に立っていない

（1－2）

当相談所（生命保険相談室）の相談員作成の苦情解決依頼の書面である「苦情受付連絡票」の記載内容等について、分かり易いですか。（該当番号を1つ記入してください）

- ① 分かり易い
- ② どちらかと言えば分かり易い
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば分かりにくい
- ⑤ 分かりにくい

(1-3)

上記(1-1)(1-2)の番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。(上記質問項目以外の苦情解決手続に関する内容でも構いません。特に記載することがない場合は、記載いただかなくとも構いません。以下同じです)

2. 裁定審査会運営(紛争解決手続)に関するご質問

<質問2>

(2-1)

書類作成や手続き問合せ(裁定審査会事務局からの手続の依頼等を含む)にあたり、裁定審査会事務局職員による書類作成方法や手続等の説明は、どの程度役に立っているとお考えですか。(該当番号を1つ記入してください)

- ① 役に立っている
- ② どちらかと言えば役に立っている
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば役に立っていない
- ⑤ 役に立っていない
- ⑥ 書面のみで説明は受けていない(照会しなかった)

(2-2)

上記番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。

<質問3>

(3-1)

裁定審査会の委員は、弁護士、消費生活相談員、生命保険相談室職員(いずれの委員も個別の生保会社と利害関係を有しない第三者)で構成(合議制)され、中立・公正な立場からの審理に努めておりますが、委員の構成や手続について、どのようにお考えですか。(該当番号を1つ記入してください)

- ① 特に問題ない
- ② 中立性・公正性の面で問題がある

③ その他

(3-2)

上記番号を選択した理由等をご記入ください。

--

<質問4>

※質問4は、募集人に対し事情聴取を実施した会社のみご回答ください。

(4-1)

申立事案の審理にあたり、事実確認のため事情聴取を実施いたしましたが、実施方法（裁定審査会委員の進め方、実施場所、実施時間、事務局職員のサポート等）について、いかがでしたか。(該当番号を1つ記入してください)

- ① 特に問題なかった
- ② 問題がある
- ③ その他改善の余地を感じた

(4-2)

上記番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。

--

(4-3)

※本質問は、当会地方事務室にてテレビ会議を利用した会社のみご回答ください。

当会では遠隔地からの募集人の利便性の観点から、最寄りの当会事務室にてテレビ会議を実施いたしましたが、テレビ会議による実施方法（東京にいる委員とのやりとり、地方事務室職員のサポート等）について、いかがでしたか。(該当番号を1つ記入してください)

- ① 特に問題なかった（不便を感じなかった）
- ② 問題がある
- ③ その他改善の余地を感じた

(4-4)

上記番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。

--

<質問5>

(5-1)

答弁書を提出してから裁定書を受領されるまでに要した時間について、いかがでしたか。

(該当番号を1つ記入してください)

- ① 思っていたよりも早かった
- ② どちらかと言えば早かった
- ③ どちらとも言えない(裁定審査会での書面や事情聴取等による審理から必要な時間であった等)
- ④ どちらかと言えば時間がかかった
- ⑤ 思っていたよりも時間がかかった

(5-2)

上記番号を選択した理由等をご記入ください。

--

<質問6>

(6-1)

裁定審査会作成の裁定書の記載内容(裁定結果自体ではなく表現・体裁等)については、分かり易いですか。(該当番号を1つ記入してください)

- ① 分かり易い
- ② どちらかと言えば分かり易い
- ③ どちらとも言えない
- ④ どちらかと言えば分かりにくい
- ⑤ 分かりにくい

(6-2)

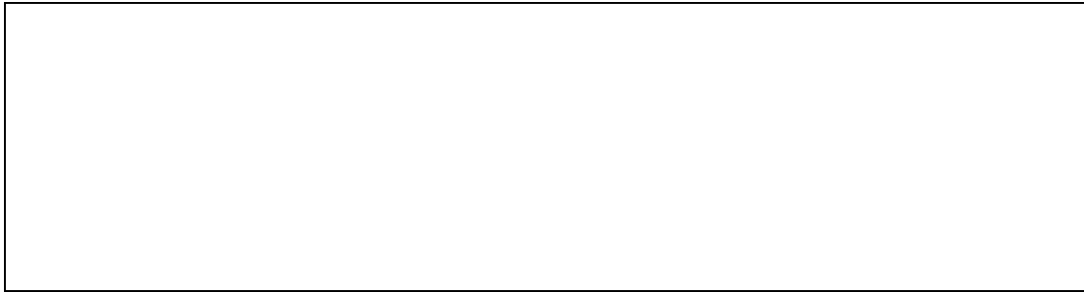
上記番号を選択した理由・改善点等をご記入ください。

--

3. その他

<質問7>

最後に、上記の質問項目以外で、手続面において、当相談所の苦情解決手続および裁定審査会運営等について、お気づきの点、改善事項等がございましたら、ご自由にご記入ください。



— 以上、ご協力ありがとうございました —

「紛争解決手続の利便性向上のためのアンケート調査」へのご協力をお願い

このたびはそんぽADRセンター(以下「当センター」)の紛争解決手続をご利用いただき誠にありがとうございました。当センターでは、ご利用いただいた皆様を対象として利便性向上のためのアンケート調査を実施しております。お手数ではありますが、ご回答にご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、お寄せいただいたご意見等は利便性向上のための検討にのみ使用し、他の目的には利用いたしません(ただし、統計処理を行った上で、個別事案を特定しない範囲で公表等することがあります)。また、ご回答いただいた内容への回答も行っておりませんので、あらかじめご了承ください。

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター

〔手続実施委員からの書面連絡(手続終了通知、和解案など)について〕

1 手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい

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

※手続実施委員が和解成立の見込みがないと判断した場合には、和解案(特別調停案)は提示されません。

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい ⑤ 提示されていない

和解案が提示されずに手続が終了する場合があることについて、手続開始前の説明(書面または口頭)はわかりやすいものでしたか。

【 はい・いいえ 】

〔所要期間について〕

3 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。

- ① 思っていたより早かった ② 適切な長さだった ③ 思っていたより長かった

標準手続期間(お申立日から原則として4か月以内に和解案を作成)について、手続開始前の説明(書面または口頭)はわかりやすいものでしたか。

【 はい・いいえ 】

〔手続進行(お申立てから手続終了までの流れ)について〕

4 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。

- ① 想像どおりの手続だった ② おおむね想像どおりの手続だった ③ 想像とは異なる手続だった

手続の標準的な流れについて、手続開始前の説明(書面または口頭)はわかりやすいものでしたか。

【 はい・いいえ 】

〔申立書などの作成について〕

5 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。

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい

申立書の記入にあたって事務局からのサポートはありましたか。

【 はい・いいえ 】

6 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。

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい ⑤ 提出依頼はなかった

[裏面のアンケートにもご協力ください]

〔面談(意見聴取)について〕

7 手続実施委員と面談を行いましたか。

- ① はい ※面談(意見聴取)は、お申立て事案の特性を踏まえ、手続の簡易・迅速性やご出席いただくお客様のご負担(日程確保や交通費の発生等)も考慮した上で、手続実施委員が実施するかどうかを個別に判断しています。

② いいえ

面談(意見聴取)は手続実施委員が必要と判断した場合に実施されることについて、手続開始前の説明(書面または口頭)はわかりやすいものでしたか。 【 はい ・ いいえ 】

8 手続実施委員との面談は希望していましたか。

- ① はい ② どちらでもない ③ いいえ

9 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。

- ① 思っていたより多かった(長かった) ② 適切だった ③ 思っていたより少なかった(短かった)

10 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。

- ① とてもよかった ② よかった ③ あまりよくなかった ④ よくなかった

(上記を選択した理由をご記入ください。)

.....

.....

〔そんぽADRセンター職員(事務局)の対応・態度について〕

11 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。

- ① とてもよかった ② よかった ③ あまりよくなかった ④ よくなかった

(上記を選択した理由をご記入ください。)

.....

.....

〔手続の負担感について〕

12 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)

- ① 紛争解決手続申立書の作成 ④ 面談への出席〈出席することのわずらわしさ〉
② 追加資料や反論書の提出 ⑤ 指定された面談場所の訪問〈アクセスの不便さ〉
③ そんぽADRセンター職員(事務局)とのやり取り ⑥ その他 (_____)

*「お客様の声」を活用するため、お差支えのない範囲でご記入ください。

個人情報については日本損害保険協会のプライバシーポリシー(<http://www.sonpo.or.jp/about/guideline/individual/>)に基づき安全・適正に管理いたします。

〔ご回答いただいた方のご氏名〕

〔申立人名〕 (ご回答者と同じ場合は記入不要です)

(事案番号: _____)

【ご回答にあたっての留意事項】

本アンケート用紙は、同封の返信用封筒に封入いただき、当センター本部企画グループあて直接ご返送ください。集計の都合上、返送先は今回ご案内しております書面の発信元とは異なりますのでご注意ください。

また、このアンケート調査に関しご不明な点等がありましたら、当センター本部企画グループ(電話 03-4335-9291)までお問合せください。

「紛争解決手続の利便性向上のためのアンケート調査」へのご協力をお願い

このたびはそんぽADRセンター(以下「当センター」)の紛争解決手続をご利用いただき誠にありがとうございました。当センターでは、ご利用いただいた皆様を対象として利便性向上のためのアンケート調査を実施しております。お手数ではありますが、ご回答にご協力くださいますようお願い申し上げます。

なお、お寄せいただいたご意見等は利便性向上のための検討にのみ使用し、他の目的には利用いたしません(ただし、統計処理を行った上で、個別事案を特定しない範囲で公表等することがあります)。また、ご回答いただいた内容への回答も行っておりませんので、あらかじめご了承ください。

一般社団法人日本損害保険協会 そんぽADRセンター

〔手続実施委員からの書面連絡(手続終了通知、和解案など)について〕

1 手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい

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

※手続実施委員が和解成立の見込みがないと判断した場合には、和解案(特別調停案)は提示されません。

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい ⑤ 提示されていない

和解案が提示されずに手続が終了する場合があることについて、手続開始前の説明(書面または口頭)はわかりやすいものでしたか。

【 はい ・ いいえ 】

〔所要期間について〕

3 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。

- ① 思っていたより早かった ② 適切な長さだった ③ 思っていたより長かった

標準手続期間(お申立日から原則として4か月以内に和解案を作成)について、手続開始前の説明(書面または口頭)はわかりやすいものでしたか。

【 はい ・ いいえ 】

〔手続進行(お申立てから手続終了までの流れ)について〕

4 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。

- ① 想像どおりの手続だった ② おおむね想像どおりの手続だった ③ 想像とは異なる手続だった

手続の標準的な流れについて、手続開始前の説明(書面または口頭)はわかりやすいものでしたか。

【 はい ・ いいえ 】

〔申立書などの作成について〕

5 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。

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい

申立書の記入にあたって事務局からのサポートはありましたか。

【 はい ・ いいえ 】

6 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。

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい ⑤ 提出依頼はなかった

[裏面のアンケートにもご協力ください]

〔面談(意見聴取)について〕

7 手続実施委員と面談を行いましたか。

- ① はい ※交通事故等の賠償問題に関する紛争(交通事故等の被害者からのお申立て)では、お申立て事案の特性を踏まえ、原則として手続実施委員による面談(意見聴取)を実施することとしています。

② いいえ

面談(意見聴取)は手続実施委員が必要と判断した場合に実施されることについて、手続開始前の説明(書面または口頭)はわかりやすいものでしたか。 【 はい ・ いいえ 】

8 手続実施委員との面談は希望していましたか。

- ① はい ② どちらでもない ③ いいえ

9 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。

- ① 思っていたより多かった(長かった) ② 適切だった ③ 思っていたより少なかった(短かった)

10 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。

- ① とてもよかった ② よかった ③ あまりよくなかった ④ よくなかった

(上記を選択した理由をご記入ください。)

.....

.....

〔そんぽADRセンター職員(事務局)の対応・態度について〕

11 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。

- ① とてもよかった ② よかった ③ あまりよくなかった ④ よくなかった

(上記を選択した理由をご記入ください。)

.....

.....

〔手続の負担感について〕

12 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)

- ① 紛争解決手続申立書の作成 ④ 面談への出席〈出席することのわずらわしさ〉
② 追加資料や反論書の提出 ⑤ 指定された面談場所の訪問〈アクセスの不便さ〉
③ そんぽADRセンター職員(事務局)とのやり取り ⑥ その他 ()

*「お客様の声」を活用するため、お差支えない範囲でご記入ください。

個人情報については日本損害保険協会のプライバシーポリシー(<http://www.sonpo.or.jp/about/guideline/individual/>)に基づき安全・適正に管理いたします。

〔ご回答いただいた方のご氏名〕

〔申立人名〕 (ご回答者と同じ場合は記入不要です)

(事案番号:)

【ご回答にあたっての留意事項】

本アンケート用紙は、同封の返信用封筒に封入いただき、当センター本部企画グループあて直接ご返送ください。
集計の都合上、返送先は今回ご案内しております書面の発信元とは異なりますのでご注意ください。

また、このアンケート調査に関しご不明な点等がありましたら、当センター本部企画グループ(電話 03-4335-9291)までお問合せください。

2013.02 紛争アンケート(交通)

紛争解決手続の利便性向上のためのアンケート(保険会社用) 回答票

(2013.04)

〔手続実施委員からの書面連絡(手続終了通知、和解案など)について〕

1 手続終了通知の記載内容はわかりやすいものでしたか。

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい

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

- ① わかりやすい ② まあわかりやすい ③ ややわかりにくい ④ わかりにくい ⑤ 提示されていない

〔所要期間について〕

3 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。

- ① 思っていたより早かった ② 適切な長さだった ③ 思っていたより長かった

〔面談(意見聴取)について〕

7 手続実施委員と面談を行いましたか。

- ① はい ② いいえ

8 手続実施委員との面談は希望していましたか。

- ① はい ② どちらでもない ③ いいえ

9 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。

- ① 思っていたより多かった(長かった) ② 適切だった ③ 思っていたより少なかった(短かった)

10 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。

- ① とてもよかった ② よかった ③ あまりよくなかった ④ よくなかった

(上記を選択した理由をご記入ください。)

.....
.....

〔そんぽADRセンター職員(事務局)の対応・態度について〕

11 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。

- ① とてもよかった ② よかった ③ あまりよくなかった ④ よくなかった

(上記を選択した理由をご記入ください。)

.....
.....

〔保険会社名〕 _____ 〔事案番号〕 _____ (一般・交通)
〔ご担当者〕 氏名: _____ 連絡先(電話番号): _____

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケートのお願い

紛争解決手続をご利用された皆様へ

一般社団法人日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室事務局

当協会少額短期ほけん相談室事務局では、当協会の紛争解決手続をご利用いただきました皆様に、苦情対応および紛争解決手続に関するアンケートへのご協力をお願いしております。皆様から頂きましたご意見を踏まえ、当協会の紛争解決手続に係る利便性の向上・改善に努めてまいりたいと考えております。ご協力くださいますようお願い申し上げます。

(アンケートの目的等)

本アンケートは、紛争解決手続をご利用された皆様からご意見をお伺いし、頂きましたご意見を踏まえて、当協会の紛争解決手続等の改善を図ることを目的としております。

尚、本アンケートにご回答いただきました内容は、苦情・紛争解決手続の改善を検討する目的でのみ使用し、個人情報につきましては、当協会のプライバシーポリシー（当協会のウェブサイト <http://www.shougakutanki.jp/general/privacy/index.html> 参照）にもとづき、安全かつ適正に管理させていただきます。

(ご回答に際しての留意事項)

○アンケートの内容は全部で「9問」ございます。具体的にご意見をご記入いただく間もあります。

○ご回答いただきました苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート回答用紙は同封の返信用封筒にて少額短期ほけん相談室事務局宛にご返送くださいますようお願い申し上げます。

○ご不明な点は以下の連絡先までお問い合わせください。

一般社団法人日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室事務局
電話：0120・82・1144

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート回答用紙

あてはまるものを一つお選び頂き、□欄にチェック（「レ」）を入れて下さい。

I. 日本少額短期保険協会の相談室に関するご質問

(問1) 「少額短期ほけん相談室」をどのようなきっかけでお知りになりましたか

- ☐①少額短期事業者から紹介された ☐②知人から紹介された
☐③少額短期保険協会のウェブサイトを見て ☐④他の関係機関から紹介された
☐⑤その他（以下にご記入ください）

☐⑤その他の場合ご記入ください。

(問1-1) 問1で「③少額短期保険協会のウェブサイトを見て」をお選びになられた方のみ
ご回答ください。具体的には、どのようにして当協会のウェブサイトをご覧になり
ましたか（あてはまるものを1つお選びください）

- ☐①日本少額短期保険協会のウェブサイトを直接検索
☐②「紛争」「ADR」「あっせん」「相談」などのキーワードより検索
☐③少額短期保険事業者のウェブサイトからのリンクから
☐④その他（以下にご記入ください）

☐④その他の場合ご記入ください。

(問1-2) 問1で「④他の関係機関から紹介された」をお選びになられた方のみご回答く
ださい。具体的には、どのような機関から紹介を受けましたか（あてはまるも
のを1つお選びください）

- ☐①消費生活センター ☐②金融庁（金融サービス利用者相談室）
☐③損害保険協会（そんぽADRセンター） ☐④生命保険協会（生命保険相談所）
☐⑤その他の機関（以下にご記入ください）

☐⑤その他の場合ご記入ください。

(問1-3) 少額短期保険協会のウェブサイトをご覧になられた方はご回答ください（あては
まるものを1つお選びください）

(1) 当協会のウェブサイト（少額短期ほけん相談室）の情報量は十分でしたか。

- ☐①十分だった ☐②普通 ☐③不足している

(2) 文章等は分かりやすいものでしたか。

☐①分かりやすい ☐②普通 ☐③分かりにくい

(3) そのほか改善のご提案等がございましたら以下にご記入ください。

(3) そのほか改善のご提案等の回答欄

Ⅱ. 苦情対応段階に関するご質問

(問2) 苦情の申出に対する協会相談員の対応は親切でしたか（あてはまるものを1つお選びください）

☐①親切だった ☐②どちらかと言えば親切であった ☐③どちらとも言えない

☐④どちらかと言えば不親切であった ☐⑤不親切であった

(問3) トラブルを解決するうえで、協会相談員のアドバイスは役に立ちましたか（あてはまるものを1つお選びください）

☐①保険に係る一般的な知識が得られた

☐②法的な知識が得られた

☐③今後の交渉の参考となった

☐④第三者に話を聞いてもらいスッキリした

☐⑤その他

⑤その他の回答欄

Ⅲ. 紛争解決手続段階に関するご質問

(問4) 申立書や主張書面の作成、照会事項への回答についての書面作成に負担を感じましたか（あてはまるものを1つお選びください）

☐①負担は感じなかった ☐②どちらともいえない ☐③負担に感じた

(問4-1) 申立書の作成段階で、相談員による書面の書き方等の説明は役に立ちましたか（あてはまるものを1つお選びください）

☐①役に立った

☐②どちらかと言えば役に立った

☐③どちらとも言えない

☐④どちらかと言えば役に立たなかった

☐⑤役に立たなかった

☐⑥説明は受けていない

(問5) 事情聴取における裁定委員や相談員からの質問や、裁定案の内容について理由等の説明は分かりやすかったですか（あてはまるものを1つお選びください）

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ ①分かりやすかった | ☐ ②どちらかと言えば分かりやすかった |
| ☐ ③どちらとも言えない | ☐ ④どちらかと言えば分かりにくかった |
| ☐ ⑤分かりにくかった | |

(問6) 提示された書面の裁定案の内容について、興味を持ち注意深くお読みになった部分はどの部分でしたか (あてはまるものを全てお選びください)

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ ①裁定案の要旨 | ☐ ②事案の概要及び当事者の主張 |
| ☐ ③裁定委員会の判断 | ☐ ④裁定案 (裁定委員会の結論部分) |

(問7) 裁定委員や相談員の対応は誠実・丁寧でしたか (あてはまるものを1つお選びください)

- | | |
|--------------------------------------|--|
| ☐ ①誠実・丁寧だった | ☐ ②どちらかと言えば誠実・丁寧だった |
| ☐ ③どちらとも言えない | ☐ ④どちらかと言えば誠実・丁寧でなかった |
| ☐ ⑤誠実・丁寧でなかった | |

(問8) 申立から和解・解決までに要した時間はいかがでしたか (あてはまるものを1つお選びください)

- | | |
|--|---|
| ☐ ①思ったより早かった | ☐ ②どちらかと言えば早かった |
| ☐ ③どちらとも言えない | ☐ ④どちらかと言えば時間がかかった |
| ☐ ⑤思ったより時間がかかった | |

(問9) 少額短期ほけん相談室の対応や紛争解決手続に関する対応に満足されましたか (あてはまるものを1つお選びください)

- | | |
|-------------------------------------|--|
| ☐ ①満足している | ☐ ②どちらかと言えば満足している |
| ☐ ③どちらとも言えない | ☐ ④どちらかと言えば不満足である |
| ☐ ⑤不満足である | |

(問9-1) 問9においてご回答された理由をご記入ください (以下にご記入ください)

問9-1 ご回答欄

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。

ご回答いただきましたアンケート用紙は、同封の返信用封筒にて「少額短期ほけん相談室事務局」宛にご返送くださいますようお願い申し上げます。

以上

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケートのお願い

紛争解決手続をご利用された事業者のご担当者 殿

一般社団法人日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室事務局

当協会少額短期ほけん相談室事務局では、当協会の紛争解決手続をご利用いただきました皆様に、苦情対応および紛争解決手続に関するアンケートへのご協力をお願いしております。皆様から頂きましたご意見を踏まえ、当協会の紛争解決手続に係る利便性の向上・改善の努めてまいりたいと考えております、ご協力くださいますようお願い申し上げます。

(アンケートの目的等)

本アンケートは、紛争解決手続をご利用された皆様からご意見をお伺いし、頂きましたご意見を踏まえて、当協会の紛争解決手続等の改善を図ることを目的としております。

尚、本アンケートにご回答いただきました内容は、苦情・紛争解決手続の改善を検討する目的でのみ使用し、個人情報につきましては、当協会のプライバシーポリシー（当協会のウェブサイト <http://www.shougakutanki.jp/general/privacy/index.html> 参照）にもとづき、安全かつ適正に管理させていただきます。

(ご回答に際しての留意事項)

○アンケートの内容は全部で「6問」ございます。具体的なご意見をご記入いただく問もあります。

○ご回答いただきました苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート回答用紙は電子メールにて（メールアドレス：）少額短期ほけん相談室事務局宛にご返送くださいますようお願い申し上げます。

○ご不明な点は以下の連絡先までお問い合わせください。

一般社団法人日本少額短期保険協会
少額短期ほけん相談室事務局


電話：03-6222-4422

苦情対応・紛争解決手続改善のためのアンケート回答用紙

あてはまるものを一つお選び頂き、□欄にチェック（「レ」）を入れて下さい。

I. 紛争解決手続段階に関するご質問

（問１）申立書（答弁書）や主張書面の作成、照会事項への回答についての書面作成に負担を感じましたか（あてはまるものを一つお選びください）

- ☐①負担は感じなかった ☐②どちらともいえない ☐③負担に感じた

（問１・１）申立書（答弁書）の作成段階で、相談員による書面の書き方等の説明は役に立ちましたか（あてはまるものを一つお選びください）

- ☐①役に立った ☐②どちらかと言えば役に立った
☐③どちらとも言えない ☐④どちらかと言えば役に立たなかった
☐⑤役に立たなかった ☐⑥説明は受けていない

（問２）事情聴取における裁定委員や相談員からの質問や、裁定案の内容について理由等の説明は分かりやすかったですか（あてはまるものを一つお選びください）

- ☐①分かりやすかった ☐②どちらかと言えば分かりやすかった
☐③どちらとも言えない ☐④どちらかと言えば分かりにくかった
☐⑤分かりにくかった

（問３）提示された書面の裁定案の内容について、興味を持ち注意深くお読みになった部分はどの部分でしたか（あてはまるものを全てお選びください）

- ☐①裁定案の要旨 ☐②事案の概要及び当事者の主張
☐③裁定委員会の判断 ☐④裁定案（裁定委員会の結論部分）

（問４）裁定委員や相談員の対応は誠実・丁寧でしたか（あてはまるものを一つお選びください）

- ☐①誠実・丁寧だった ☐②どちらかと言えば誠実・丁寧だった
☐③どちらとも言えない ☐④どちらかと言えば誠実・丁寧でなかった
☐⑤誠実・丁寧でなかった

（問５）申立から和解・解決までに要した時間はいかがでしたか（あてはまるものを一つお選びください）

- ☐①思ったより早かった ☐②どちらかと言えば早かった
☐③どちらとも言えない ☐④どちらかと言えば時間がかかった

☐⑤思ったより時間がかかった

(問6) 少額短期ほけん相談室の対応や紛争解決手続に関する対応に満足されましたか(あてはまるものを1つお選びください)

☐①満足している

☐②どちらかと言えば満足している

☐③どちらとも言えない

☐④どちらかと言えば不満足である

☐⑤不満足である

(問6-1) 問6においてご回答された理由をご記入ください(以下にご記入ください)

問6-1 ご回答欄

アンケートは以上となります。ご協力ありがとうございました。

ご回答いただきましたアンケート回答用紙は、電子メールにて(メールアドレス: XXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX) 少額短期ほけん相談室事務局宛にご返送くださいますようお願い申し上げます。

以上