

(資料 3—4)

利用者利便性向上に向けたアンケート様式

- 生命保険協会 . . . . . P 1
- 日本損害保険協会 . . . . . P 7
- 日本少額短期保険協会 . . . . . P 15

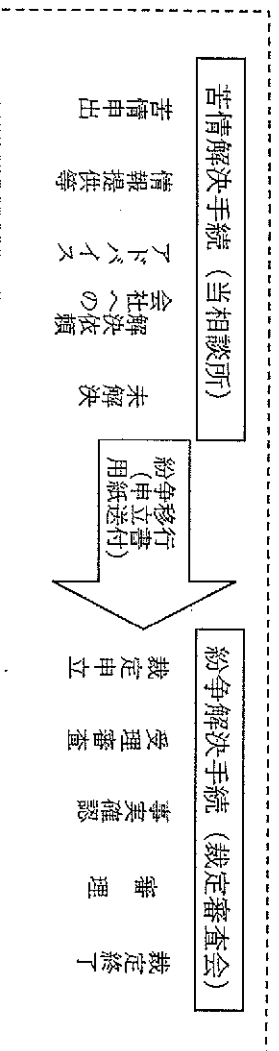
※ 全国銀行協会、信託協会及び証券・金融商品あっせん相談センターに係るアンケート様式については、第 42 回金融トラブル連絡調整協議会資料（参考資料 3）に添付してある。

# 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）相談員の対応（話し方・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。(特記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)

当相談所への苦情申出受付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) や答弁書等に対する主張書面の作成にあたり、負担感をどの程度感じましたか。(該当番号に○を1つ付けてください)

- ① あまり負担には感じなかった
- ② どちらとも言えない (手続上必要な範囲内での負担であった等)
- ③ 必要以上の負担を感じた

(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、委員の構成や審理の進め方について、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(裁定審査会委員の質問方法、実施場所、実施時間等)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。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)を勧めますか。(該当番号に○を1つ付けてください)

- ① 勧める
- ② 勧めない
- ③ その他

(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、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 —

## 紛争解決手続ご利用者向けアンケートのお願い

紛争解決手続をご利用された皆さまへ

日本損害保険協会  
そんぼADRセンター

そんぼADRセンターでは、紛争解決手続の利便性向上を目的として、お申立  
ていただいた方からのご意見を、今後の同手続の見直し検討を行う際の参考にさ  
せていただきたいと思います。

つきましては、皆さまの忌憚のないご意見をお聞かせいただきたく、アンケ  
ートを用意いたしましたので、大変恐縮ですが、是非ともご協力下さいますようお  
願い申し上げます。

なお、頂戴したご意見については、紛争解決手続の利便性向上のための検討の  
みに使用させていただきます、また、ご返信はいたしかねますことをご了承下さいま  
すようお願いいたします。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（当協会ホームページ<http://www.sonpo.or.jp/about/guideline/individual/>  
参照）に基づき、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】

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封入のうえ、日本損  
害保険協会そんぼADRセンター企画グループ宛にご返送くださいますようお願いいたし  
ます。

※ ご不明な点等がございましたら、日本損害保険協会そんぼADRセンター企画グル  
ープ（電話：03-4335-9291）までお問い合わせください。



## 紛争解決手続ご利用者向けアンケート

ご氏名： \_\_\_\_\_

(紛争事案番号<お分かりであれば>)： \_\_\_\_\_

1. 「そんぼADRセンター」を、どのようにしてお知りになりましたでしょうか。  
該当する項目の左端の□印にチェックをお願いします(複数回答可)。

- ① 当協会の冊子・HP・パンフレット等を見て
- ② 保険会社等のパンフレットを見て
- ③ インターネット、テレビ、新聞等を見て
- ④ 知人等からの紹介を受けて
- ⑤ 保険会社・代理店等からの紹介を受けて
- ⑥ 金融庁・財務局からの紹介を受けて
- ⑦ 消費生活センター等の行政機関からの紹介を受けて
- ⑧ その他 (具体的にご記入下さい)

2. 紛争解決手続(申立～終結まで)についてお伺いします。該当する項目の左端の□印にチェックをお願いします。

- ① 大変満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通である
- ④ やや不満足である
- ⑤ 不満足である

3. 手続実施委員の対応についてお伺いします。該当する項目の左端の□印にチェックをお願いします。

- ① 大変満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通である
- ④ やや不満足である
- ⑤ 不満足である

<理由(複数回答可)>

- a. 対応が誠実・丁寧だった
- b. 申立等を丁寧に聞き、適切に理解してくれた
- c. 説明が分かりやすかった
- d. 対応が誠実・丁寧ではなかった
- e. 申立等を丁寧に聞き、適切に理解していないようだった
- f. 説明が分かりにくかった
- g. その他 (具体的にご記入下さい)

4. 紛争解決手続担当事務局（センター職員）の対応についてお伺いします。該当する項目の左端の□印にチェックを1つお願ひします。

- ①大変満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通である
- ④やや不満足である
- ⑤不満足である

<理由（複数回答可）>

- a. 対応が誠実・丁寧だった
- b. お申立等を丁寧に聞き、適切に理解した
- c. 説明が分かりやすかった
- d. 迅速に対応してくれた
- e. お申立等を丁寧に聞き、適切に理解していないようだった
- f. 説明が分かりにくかった
- g. 迅速に対応したとは言えない
- h. その他（具体的に記入下さい）

5. 紛争解決手続申立書の作成についてお伺いします。該当する項目の左端の□印のーつにチェックをお願ひします。

- ①記入例を参考にして作成したので、記入しやすかった
- ②記入例を参考にして、なんとか作成することができた
- ③記入例を参考にしたが、何をどのように記述したらよいか分からなかった
- ④記入することに精神的な負担を感じた
- ⑤記入することに精神的な負担を特に感じなかった

6. 申立てから和解案（特別調停案）が提示されるまでの期間についてお伺いします。該当する項目の左端の□印のーつにチェックをお願ひします。

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

7. 「そんなADRセンター」を知人の方にも紹介してもよいと思われたでしょうか。該当する項目の左端の□印のーつにチェックをお願ひします。

- ①紹介してもよい
- ②どちらとも言えない
- ③紹介しない（その理由を具体的に記入下さい）

---

---

---

---

8. その他 ご意見・ご要望等ございましたら、ご記入願います。

---

---

---

---

---

---

---

---

ご多用のところアンケートにご協力下さり、ありがとうございました。

以 上

## 紛争解決手続ご利用者向けアンケートのお願い

紛争解決手続をご利用された皆さまへ

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、紛争解決手続の利便性向上を目的として、お申立いただいた方からのご意見を、今後の同手続の見直し検討を行う際の参考にさせていただきたいと考えております。

つきましては、皆さまの忌憚のないご意見をお聞かせいただきたく、アンケートを用意いたしましたので、大変恐縮ですが、是非ともご協力下さいますようお願い申し上げます。

なお、頂戴したご意見については、紛争解決手続の利便性向上のための検討のみにご使用させていただき、また、ご返答はいたしかねますことをご了承下さいますようお願いいたします。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（当協会ホームページ：<http://www.sonpo.or.jp/about/guideline/individual/>参照）に基づき、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】

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封入のうえ、日本損害保険協会そんぽADRセンター企画グループ宛にご返送くださいますようお願いいたします。

※ ご不明な点等がございましたら、日本損害保険協会そんぽADRセンター企画グループ（電話：03-4335-9291）までお問い合わせください。

## 紛争解決手続ご利用者向けアンケート

ご氏名： \_\_\_\_\_

(紛争専案番号<お分かりであれば>)： \_\_\_\_\_

1. 「そんぼADRセンター」を、どのようにしてお知りになりましたでしょうか。  
該当する項目の左端の□印にチェックをお願いします(複数回答可)。

- ① 当協会の冊子・HP・パンフレット等を見て
- ② 保険会社等のパンフレットを見て
- ③ インターネット、テレビ、新聞等を見て
- ④ 知人等からの紹介を受けて
- ⑤ 保険会社・代理店等からの紹介を受けて
- ⑥ 金融庁・財務局からの紹介を受けて
- ⑦ 消費生活センター等の行政機関からの紹介を受けて
- ⑧ その他 (具体的に記入下さい)

2. 紛争解決手続 (申立～終結まで) についてお伺いします。該当する項目の左端の□印にチェックをお願いします。

- ① 大変満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通である
- ④ やや不満足である
- ⑤ 不満足である

3. 手続実施委員の対応についてお伺いします。該当する項目の左端の□印にチェックをお願いします。

- ① 大変満足している
- ② ほぼ満足している
- ③ 普通である
- ④ やや不満足である
- ⑤ 不満足である

<理由 (複数回答可) >

- a. 対応が誠実・丁寧だった
- b. 申立等を丁寧に聞き、適切に理解してくれた
- c. 説明が分かりやすかった
- d. 対応が誠実・丁寧ではなかった
- e. 申立等を丁寧に聞き、適切に理解していないようだった
- f. 説明が分かりにくかった
- g. その他 (具体的に記入下さい)

4. 紛争解決手続担当事務局（センター職員）の対応についてお伺いします。該当する項目の左端の□印にチェックを1つお願ひします。

- ①大変満足している
- ②ほぼ満足している
- ③普通である
- ④やや不満足である
- ⑤不満足である

<理由（複数回答可）>

- a. 対応が誠実・丁寧だった
  - b. お申立等を丁寧に聞き、適切に理解した
  - c. 説明が分かりやすかった
  - d. 迅速に対応してくれた
  - e. お申立等を丁寧に聞き、適切に理解していないようだった
  - f. 説明が分かりにくかった
  - g. 迅速に対応したとは言えない
  - h. その他（具体的に記入下さい）
- 
- 
- 
- 

5. 紛争解決手続申立書の作成についてお伺いします。該当する項目の左端の□印のーつにチェックをお願ひします。

- ①記入例を参考にして作成したので、記入しやすかった
- ②記入例を参考にして、なんとか作成することができた
- ③記入例を参考にしたが、何をどのように記述したらよいか分からなかった
- ④記入することに精神的な負担を感じた
- ⑤記入することに精神的な負担を特に感じなかった

6. 申立てから和解案（特別調停案）が提示されるまでの手続実施委員との面談回数についてお伺いします。該当する項目の左端の□印のーつにチェックをお願ひします。

- ①思っていたより面談回数が多かった
- ②適切な面談回数であった
- ③思っていたより面談回数が少なかった

7. 申立てから和解案（特別調停案）が提示されるまでの期間についてお伺いします。該当する項目の左端の□印のーつにチェックをお願ひします。

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

8. 「そんぽADRセンター」を知人の方にも紹介してもよいと思われたでしょうか。  
該当する項目の左端の□印の一つにチェックをお願いします。

- ① 紹介してもよい  
 ② どちらとも言えない  
 ③ 紹介しない（その理由を具体的にご記入下さい） \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9. その他 ご意見・ご要望等ございましたら、ご記入願います。

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ご多用のところアンケートにご協力下さり、ありがとうございました。

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は、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、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。具体的なご意見をご記入いただく間もありません。

○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)
- ⑥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)
- ⑤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 (金融サービズ利用者相談室)
- 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)
- ⑥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負担を感じた

(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
- ③ どちらとも言えない
- ⑤ 分かりにくかった

- ② どちらかと言えば分かりやすかった
- ④ どちらかと言えば分かりにくかった

(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
- ③ 裁定委員会の判断

- ② 事案の概要及び当事者の主張
- 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
- ③ どちらとも言えない
- ⑤ 誠実・丁寧でなかった

- ② どちらかと言えば誠実・丁寧だった
- ④ どちらかと言えば誠実・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
- ③ どちらとも言えない
- ⑤ 思ったより時間がかった

- ② どちらかと言えば早かった
- ④ どちらかと言えば時間がかった

(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
- ③ どちらとも言えない
- ⑤ 不満足である

- ② どちらかと言えば満足している
- ④ どちらかと言えば不満足である

(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ますと考えております、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、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を<http://www.shoungakutanki.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せん。

○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：[info@shoungakutanki.org](mailto:info@shoungakutanki.org)）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  
担当 齋藤  
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 □⑤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1つお選びください）
- ①分かりやすかったです □②どちらかと言えば分かりやすかったです
- 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です
- ⑤分かりにくかったです

- (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: [info@](mailto:info@shougakutananki.org)

[shougakutananki.org](mailto:info@shougakutananki.org)) 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