

1. 会合名	第 27 回 理事会
2. 日 時	平成 26 年 12 月 8 日 (月) 午前 10 時 00 分～午前 11 時 00 分
3. 議 案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正会員の入会について 2. 平成 26 年度上半期における紛争解決業務等の動向について 3. あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果について 4. 今後の財務面における留意事項について 5. 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方について 6. 書面表決による専務理事選任に関する提案について 7. その他
4. 主な内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 正会員の入会について 正会員の入会について、日野議長から説明が行われ、承認された。 2. 平成 26 年度上半期における紛争解決業務等の動向について 平成 26 年度上半期における紛争解決業務等の動向について、松川理事・センター長から説明が行われ、承認された（添付資料 1-1、1-2 及び 1-3 参照）。 3. あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果について あっせん手続利用者に対するアンケート調査結果について、松川理事・センター長から説明が行われ、承認された（添付資料 2 参照）。 【主な意見等】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 概ね高い評価であり、しっかり対応していただいているという印象を持った。一方で、「よく聞いてもらえなかった」という意見もありバラつきがあるのは、申出者の事情や性格によるものと思うが、相談員の性格の違いも関係するのかわ。 <p>⇒ その点は注意して見ているが、相談員の要因なのか、申出者の要因なのかは判別が難しい。厳しめの意見が出ている事案については、より適切に対応するため工夫が必要であると思う。厳しめに言えば、説明の仕方等をもう少し工夫すればよかったと思われる事案もないわけではないので、その点は反省材料として研修等の場で活用する等の対応を行っている。不満の件数が増えてくれば、もう少し全体的に対応しないとけないと思う。</p>

4. 今後の財務面における留意事項について

今後の財務面における留意事項について、松川理事・センター長から説明が行われ、承認された。

5. 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報提供のあり方について

相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報提供のあり方について、松川理事・センター長から説明が行われ、承認された（添付資料3参照）。

6. 書面表決による専務理事選任に関する提案について

書面表決による専務理事選任に関する提案について、日野議長から説明が行われ、承認された。

以 上