

1. 会合名	第24回 運営審議委員会
2. 日時	平成27年2月9日(水) 午後2時～午後3時
3. 議案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成26年4-12月における紛争解決業務等の状況について 2. 平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込みについて 3. 平成27年度事業計画(案)及び平成27年度事業会計収支予算(案)について 4. 相談と苦情の仕分けについて 5. 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正(案)について 6. その他
4. 主な内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成26年4-12月における紛争解決業務等の状況について 平成26年4-12月における紛争解決業務等の状況について、松川専務理事・センター長から説明が行われ、了承された(添付資料1参照)。 2. 平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込みについて 平成26年度事業計画実施状況及び平成26年度事業会計収支実績見込みについて、松川専務理事・センター長から説明が行われ、了承された(添付資料2参照)。 【主な意見等】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成26年度事業計画実施状況の「普及啓発活動」についてお伺いしたい。この事業は、そもそも紙ベースのものが主体で組み込まれていると思う。現在のあっせんは75歳以上の方からの申立てが多く、高齢者に偏っている状況である。新聞購読者が多い年齢層であるので、新聞等に広告を掲載するのは1つの方法であるが、実際の相談、苦情及びあっせん申立ては、高齢者が単独で行うより御家族が寄り添うケースが増えていると思う。そういう点を踏まえると、今後、スマートフォンやパソコン等を使って、インターネットを介して様々な情報を得ることが増えると思うし、広告経費が安くつく方法があるのではないかと思う。その辺のお考えを教えてください。 <p>⇒ 確かに御指摘のとおりであり、顧客層は様々であるので、それぞれにふさわしい広報を考えていくことは大事であると思う。</p> <p>今後、ウェブを利用される方が増えていくことを合わせて考えると、引き続き、当センターのホームページを通じた広報に力を入れていく必</p>

要があると認識している。予算の執行額で見ると、ウェブコンテンツの維持費用はあまりかからないため、資料に記載する内容としてはどうしても紙媒体のものが中心になる。實際上、当センター職員がウェブコンテンツのかなりの原稿を作って専門業者に委託しているが、その原稿の内容がほぼそのまま使えるので、経費はあまりかかっていない。今後、コンテンツ内容の充実とともに、分かりやすさという点も含め、改善に向けて努力していきたいと考えている。

- ・ 機関誌「FINMAC」は当センターホームページで閲覧できるようになっているが、紙ベースで配っているのは何部ぐらいか。
⇒ 特定事業者約1,000社、全国の消費生活センターなど約200箇所配付させていただいたので、配付部数は1,200部以上になると思う。

- ・ リーフレットはどのぐらい作ったのか。
⇒ 約10万部近く印刷させていただき、様々な団体に配付させていただいた。

また、事業者も顧客等に配付しているので、実際はさらに多くの部数が配付されている。なお、事業者が多数頒布される場合は、有料となるが、印刷を請け負った業者に直接発注することとなっている。

3. 平成 27 年度事業計画（案）及び平成 27 年度事業会計収支予算（案）について

平成 27 年度事業計画（案）及び平成 27 年度事業会計収支予算（案）について、松川専務理事・センター長から説明が行われ、了承された（添付資料 3 参照）。

【主な意見等】

- ・ 第二種金融商品取引業者関連では、投資型クラウドファンディングの導入やプロ向けファンドの見直し等様々な動きがあるが、第二種金融商品取引業者の協会加入率を高めて、自主規制が及ぶことはよいことと思っている。

新しい制度の導入によって、今年や来年あたりは様々な混乱もあると思うので、当センター管轄外の事業者に関する相談が寄せられることは否定できない。その前に、第二種金融商品取引業協会との棲み分け等の点について積極的に情報発信していくべきと思うが、如何か。

⇒ どの機関が何を行っているか等を含めて、関連する制度を理解してもらおうよう努力していくことは大事であると思っている。

ただし、どの機関がどの部分を担うかは個別事情もあるので、財政事情の許す範囲で、当センターの所掌内外にかかわらず、研修への講師派遣などあらゆる機会を通じて情報発信に努めたいと思っている。

4. 相談と苦情の仕分けについて

5. 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）について

「相談と苦情の仕分け」及び「『苦情解決支援とあっせんに関する業務規程』の一部改正（案）」について、松川専務理事・センター長から一括して説明が行われ、了承された（添付資料4及び5参照）。

【主な意見等】

- ・ 本人が不満であると言えば、苦情扱いになるということか。
⇒ そのとおりである。

- ・ 家族等本人以外からの申出の場合は、改めて本人に確認して、本人が不満を認めれば、苦情扱いとし、その扱いに統一するということか。
⇒ そのとおりである。

- ・ 相談と苦情の仕分けについて、お伺いしたい。
相手方事業者への取次ぎを希望した場合は、相手事業者に取り次ぎ、内容の経緯等を細かく記録すると理解した。本人が取次ぎを希望しない場合でも、苦情として統計上処理するという御説明であったと思うが、その記録は件数だけなのか。その内容を記録にとどめ、その内容によっては、個人を特定しない形で相手方事業者に情報を提供することがあるのか。
高齢者の方は言いたいことはあるが、相手方事業者に伝わると今後の取引に差し障る、あるいはこれ以上周囲に迷惑をかけたくないなどの思いから、様々な形で取次を拒否されることがあるだろう。一方、御家族の方は当然ながら再発防止のためにも伝えてほしいと思っても、御本人の意向となると伝わらないケースが出てくると思う。
同じような事案が数多く出てくる場合は、事業者に姿勢を正していただかなければならないことがかなりあると思う。当センターとしては、個人を特定されない形でその事業者にフィードバックする方法があるとよいと思う。現在行っているかもしれないので、その点を補足していただきたい。
⇒ 記録は詳細に残している。申出内容を伝えないでほしいと希望された場合は、個人名をつけて取り次ぐことはできないと考えている。御指摘のとおり、今後の参考となる情報として、マクロ的な形でお伝えすることは可能である。例えば、自主規制機関にフィードバックする際、相手

	<p>方事業者に取り次がなかったものも含めて、苦情としてどのようなものがあるかということが必要に応じて説明していくことになると思う。</p> <p>実際には取次ぎを希望しないケースはそれほど多くないと思うが、対応にずれが生じないよう個人名は取り次がないまでも情報は伝わるように考えていく必要があるのは御指摘のとおりであると思う。</p> <ul style="list-style-type: none">・ ADRの機能として救済が第一に挙げられるが、当然ながら再発防止のためには相談や苦情をうまくいかしていくかが大切であると思うので、様々な工夫をしていただきたいと思う。 <p style="text-align: right;">以 上</p>
--	---