

1. 会合名	第26回 運営審議委員会
2. 日時	平成27年6月3日(水) 午後3時30分～午後4時32分
3. 議案	<ol style="list-style-type: none"> 1. あっせん委員の選任について 2. 平成26年度事業報告及び収支決算について 3. 平成26年度の紛争解決業務等実施状況の検証について 4. 平成27年度事業計画案及び収支予算案について 5. その他
4. 主な内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. あっせん委員の選任について あっせん委員(紛争解決委員)の選任について、松川専務理事・センター長から説明が行われ、了承された。 2. 平成26年度事業報告及び収支決算について 3. 平成26年度の紛争解決業務等実施状況の検証について 平成26年度事業報告及び収支決算並びに同年度の紛争解決業務等実施状況の検証について、松川専務理事・センター長から一括して説明が行われ、大要以下のとおり意見交換が行われ、了承された(資料1及び資料2参照) <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成24年度から平成26年度までの間はあっせん件数が減少している一方、あっせん委員数は38名を維持しており、あっせん委員1人当たりのあっせん事案担当件数が少なくなっていると思う。今後もあっせん委員数を維持する方針か。 ⇒ 維持する方針である。金融商品取引を巡る環境が変化し、著しくあっせんの件数が増加した場合にも対応する必要があり、また、専門性のある事案にも適切に対応したい。 ・ 相談件数が増えたのは、新規に金融商品取引に参入する人が増えたことによるのか。それとも、別の要因があるのか。 ⇒ 商品性に関する相談や契約締結前交付書面制度以外の取引制度に関する相談は、新規投資家の方が中心だと思う。既存の投資家からも、「契約締結前交付書面が送られてきたが、どのように対応したらよいか」といった相談が増えているが、総じて、新規参入の投資家からの相談が増えていると思う。 ・ 勧誘に関する相談が結構あるようだが、これについて何か特殊要因はあるか。

⇒ 実際取引を行っている人（口座名義人）ではない方、つまり、親族や消費者センターからの相談が相談件数に含まれている。また、「不満足
の表明」という形ではなく、例えば、「証券会社から勧誘の電話が頻繁に
かかってくるが、どのように対応したらよいか」といった申出内容も勧
誘に関する「相談」として整理し、この場合、「証券会社の内部管理責任
者などに対して明確に現状や要望を伝えてはいかがか」といったアドバ
イスを行っている。

- 例えば、特定の業者による問題がある勧誘行為に対し、相談の段階では
その業者に対し、フィードバックはしないのか。

⇒ 個社別のフィードバックは行っていないが、業務委託元である自主規
制機関に対しては、個人情報等の固有名詞を伏せて報告している。

- 地区においてあっせん委員が足りない場合や適任者がいない場合、あっ
せん委員数が多い東京地区や大阪地区のあっせん委員が出張することはあ
るのか。

⇒ 申立人側が、例えば親族がいる地区でのあっせん期日開催を希望する
場合などに、他の地区のあっせん委員に出張をお願いしたこともあり、
個別の事情に応じ弾力的に対応している。

- 利用者アンケートの回答集計について感想を述べる。「あっせん委員によ
る説明」について「大変わかりやすかった」（38.1%）、「あっせん委員によ
る事情聴取」について「大変よく聞いてくれた」（40.5%）と、各々5段階
評価で最上位の評価割合が最多である。一般的なアンケート回答の傾向と
して、5段階のうち上から3番目か4番目の回答が多くを占めやすいこと
を考えると、これらの結果はかなり評価できる結果ではないか。その一方、
「あっせん終結までの期間」については、利用者の方々がかかなり高い期待
をお持ちのようだ。というのも、あっせんの平均所要期間は91.9日であり、
これは私としてはかなり短いという気がするが、アンケートの回答では「ふ
つう」が多い（58.3%）ということは、多少はいわゆる「期待ギャップ」
があると思われる。「事情をよく聞いてほしい、丁寧に説明してほしい」と
いう要請と、「短期間で終結してほしい」という要請の二律背反があるとは
思うが、あっせん手続を利用する方に、平均的にどの程度の手続期間を要
するかを知ってもらうことも意味があると思う。

4. 平成 27 年度事業計画案及び収支予算案について

平成 27 年度事業計画案及び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、大要以下のとおり意見交換が行われ、了承された（資
料 3 参照）。

【意見等】

- ・ 支出を要せずに努力していただけると良いと思うことを述べる。業務委託元の自主規制機関及び他の金融ADR機関との緊密な連携について、例えば、公的ADR機関の方々は「証券」や「あっせん」についての知識は少ないという悩みを持っているので、こうした方々に対する何らかの支援を行ってはいかがか。

⇒ 今後も様々な試みをする努力をしたい。なお、当センターは日本ADR協会に加入しており、同協会主催の研修プログラムに当センターの相談員が参加しており、あるいは、当センターの相談員が金融ADRの分野からの現場のレポートということで報告をし、かつ、討論に参加している。

以 上