

1. 会合名	第 29 回 運営審議委員会
2. 日 時	平成 28 年 6 月 3 日 (金) 午後 3 時～午後 4 時
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 27 年度事業報告及び収支決算について 3. 平成 27 年度の紛争解決業務等実施状況の検証について 4. 平成 28 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 あっせん委員の選任について、「あっせん委員候補者推薦委員会」の岡田委員長から説明が行われ、了承された。 2. 平成 27 年度事業報告及び収支決算について 3. 平成 27 年度の紛争解決業務等実施状況の検証について 平成 27 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、青木専務理事兼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）。 <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争解決処理機関において利用者の納得感のある解決を図っていたただけることが、証券取引に対する信頼と発展につながっている。 紛争解決制度が導入されて数年経過したが、実際に紛争解決業務を行っていて、こうした手続きに対して、業者側の理解度や協力は浸透していると感じられるか。 ⇒ 業者側の理解は浸透していると感じられるし、協力もいただいている。 ・ 紛争解決制度に対する業者側の協力については、金融トラブル連絡調整協議会などで、一定の業者の対応について問題になっていることから、より一層の努力が必要である。 投資信託に関する苦情については、商品の販売手法や市況の方が問題点として注目が集まりやすいが、商品性や運用についても注視すべきである。また、2014年 1 月より、NISA（少額投資非課税制度）が始まり、今後とも投資未経験・初心者が投資信託を購入する形で新たに市場に参加してくることが見込まれることから、投資信託に関しては、フォローアップをしていただきたい。 ⇒ 投資信託に関するフォローアップについては、自主規制機関への情報

	<p>提供を引き続き行うことで対応したい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 自主規制機関はF I N M A Cからの情報提供を受けた後、傘下の業者とどのようなやり取りを行っているのか。業者の経営陣にこうしたトラブルの状況を届ける必要がある。 <p>顧客志向のマーケティングや経営をするためには、会社の営業方針だけでなく、販売する商品の開発部門等に顧客対応の経験があるメンバーが入っていることが必要だと考えられるが、比較的そういう方たちは少なく、営業で成績を上げてきた方が多いと感じる。F I N M A Cに寄せられるトラブル等を受けて、どういう経営をしていくかといったアプローチが弱いと感じている。</p> <p>⇒ まず情報を委託元の自主規制機関に提供している。提供した情報を基に各自主規制機関が分析を行い、傘下の業者の方を指導した事例があると承知している。</p> <p>4. 平成 28 年度事業計画案及び収支予算案について</p> <p>平成 28 年度事業計画案及び収支予算案について、青木専務理事兼センター長から説明が行われ、了承された（資料 3 参照）。</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>
--	--