

1. 会合名	第33回 運営審議委員会
2. 日時	平成29年11月21日(火) 午後1時30分～2時30分
3. 議案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成29年度上半期における紛争解決業務等の状況について 2. 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 3. 平成29年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証について 4. 今後の財務面における留意事項について 5. その他
4. 主な内容	<p>1. 平成29年度上半期における紛争解決業務等の状況について(資料1) 平成29年度上半期における紛争解決業務等の状況について三森センター長から説明が行われ、原案どおり了承された。</p> <p>2. 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 (資料2-1・資料2-2) 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、茂木業務部長から報告が行われ、原案どおり了承された。</p> <p>議案1及び2を併せて意見交換が行われた。大要は以下のとおり。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査結果では、あっせんの期間、事情聴取、あっせん委員の説明のいずれも満足という回答が8割程度であるが、その一方で、2割ほど不満という回答があったのも調査結果に出ている。どのような不満の声があったのか。また、何か分析されているようなものはあるか。 ⇒不満については、例えば、あっせん結果に対し、固定概念のような形で非常に強く不満を抱いていた感じが否めない等、自分の努力とといったものを分かっていたきたいというような御意見等もいただいている。様々な御指摘をいただいているので、そういった部分を我々も参考にさせていただき、改善を図っていければと考えている。 ・クラウドファンディングの勢いが非常に出てきていると思うが、特にそれに絡む苦情、相談といったものの件数が増えてきている等、そのような傾向を何か掴んでいるのか。 ⇒苦情、相談はゼロではないが、目立つ状況にはなっていない。要因として考えられるのは、クラウドファンディングはインターネットを介して取引するという特性が挙げられる。インターネット取引であることで、いわゆる対面営業との比較からみると、適合性や説明

義務といった事項での相談・苦情は少ないのではないかと思われ、総じて当センターに申出が寄せられることがあまりないのではないかと考えている。

3. 平成 29 年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証について

(資料 3-1、資料 3-2)

平成29年度上半期における紛争解決業務等実施状況の検証についての報告が三森センター長から行われ、原案どおり了承された。

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、青木専務理事から説明が行われ、大要以下のとおり意見交換が行われ、原案どおり了承された。

【主な意見等】

- ・収入面では1カ月分のクッション（繰越金）しかないという現在の状況のもとで、第二種金融商品取引業者の個別利用登録の見通しとか、年度途中で多発事案等の発生リスクといった変動要素がある。最後は諸団体負担金で調整することは可能なのかもしれないが、途中で流動性、キャッシュが欠けたときは、どのような対応を行うのか。

⇒四半期乃至半年程度を見越して資金管理を行っている。もし不足が見込まれるようであれば、諸団体負担金を予算枠の範囲内で随時請求できる形になっており、その都度お願いすることとなる。

5. その他

委員長は、第5号議案については特に予定はしていないが、全員からの意見を求めたところ、意見・発言はなされなかった。

以 上