

1. 会合名	第 37 回 理事会
2. 日 時	平成 29 年 6 月 14 日 (水) 午後 3 時～ 4 時 10 分
3. 議 案	<p>第 1 号議案 平成 28 年度事業報告及び収支決算 (案) について</p> <p>第 2 号議案 平成 28 年度紛争解決業務等実施状況の検証について</p> <p>第 3 号議案 平成 29 年度事業計画及び収支予算 (案) について</p> <p>第 4 号議案 あっせん委員の選任について</p> <p>第 5 号議案 運営審議委員会委員の選任について</p> <p>第 6 号議案 あっせん委員候補者推薦委員会委員の選任について</p> <p>第 7 号議案 法人賛助会員の会費の改定について (案)</p> <p>第 8 号議案 通常総会の開催について</p> <p>第 9 号議案 その他</p>
4. 主な内容	<p>1. 平成 28 年度事業報告及び収支決算 (案) について</p> <p>2. 平成 28 年度紛争解決業務等実施状況の検証について</p> <p>議長は、第 1 号議案及び第 2 号議案紛争解決業務等の検証の実施については関連していることから、一括での説明を求め、第 1 号議案平成 28 年度事業報告及び収支決算 (案) については青木専務理事から説明が行われ、紛争解決業務等の検証の実施については事務局から説明があり、また、坂井監事より、定款第 16 条第 4 項に基づき、平成 28 年度における業務執行の状況及び財産の状況について監査した結果、監査報告書の通り、業務報告に関する書類及び決算に関する書類はいずれも正しく記載されており、また、不正の行為や法令等に違反する重大な事実は認められないとの報告があった。</p> <p>これを全員に諮ったところ、全員異議なく原案どおり了承した。</p> <p><b>【主な意見等】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間の相談件数のうち、親族からの相談が 13% もあったということだが、高齢化社会に向かって、こういうのは増えるのかなと思う。例えば相談してきた方の属性に、年齢は分析されているのか。</li> </ul> <p>⇒必ずしもお客様の方から年齢をお話される訳ではなく、こちらも積極的に年齢を確認するような場面もなく、相談については年齢が必ずしも特定できていないという状況である。</p> <p>一方、苦情は事業者に取り次ぐということがあるので、年齢をある程度は把握できる。また、あっせんは当然、書面をもって申し立てていただくので、こちらは必ず年齢を把握できる。大凡 30%～35% くらいが 75 歳以上の方からの苦情、あっせんという状況である。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業報告書の相談別内容の中で、他業界に関する相談というのが 2 番目</li> </ul>

に多いということだが、これはどういったものか。

⇒当センターではお答えできない業種のことで、生損保、その他諸々のことである。

- ・障がいのある方についての御対応についてお話しいただいたが、高齢者の方が多いので、中々対応が難しいかもしれないが、将来的にはスマートフォンなどのICT（情報通信技術）を使い、スカイプで話をするなどの対応も考えてみてはどうか。

⇒検討したいと思う。

- ・日本には多くのADR機関があり、どのように業務をやっているかということ自分たちで検証するだけではなく、外部の目を活用して検証してもらうのが良いのではないか。ISOではADR機関の検証のために検証すべき項目を提案されているが、外部から検証してもらうとしても費用もかかり、そのような専門家はなかなか育たないということと言われており、やはり内部で検証がなされるということが第一歩である。日本のADR機関、ほかの金融ADRだけではなくて、法務省の認証ADRも含めて、全体として資質というものが向上する。「平成28年度紛争解決業務等実施状況の検証について」は非常に立派な資料であり、ホームページに掲載されると思うが、積極的にこういうものを金融トラブル連絡調整協議会も含めて率先してPRしていただければ、大変良いのではないかと思う。

### 3. 平成29年度事業計画及び収支予算（案）について

平成29年度事業計画及び収支予算（案）について青木専務理事から説明があり、原案どおり承認された。

### 4. あっせん委員の選任について

あっせん委員の再任について事務局から説明があり、原案どおり承認された。

### 5. 運営審議委員会委員の選任について

運営審議委員会委員の選任について、青木専務理事から説明があり、原案どおり承認された。

6. あっせん委員候補者推薦委員会委員の選任について

あっせん委員候補者推薦委員会委員の選任について、青木専務理事から説明があり、原案どおり承認された。

【主な意見等】

- ・ あっせん委員に女性を、という話があるということを伺っており、また、弁護士さんとか法曹界には女性で活躍してされている方も多いので、将来的には3人のうち1人は女性ということも、お考えいただければありがたい。

7. 法人賛助会員の会費の改定について（案）

法人賛助会員の会費の改定について、青木専務理事から説明があり、原案どおり承認された。

【主な意見等】

- ・ 10万円を70万円に上げるというのは相当の倍率であるが、法人の賛助会員に事前に御了承いただいているという理解でよろしいか。  
⇒事前に御説明し、御内諾はいただいている。

8. 通常総会の開催について

通常総会の開催について、青木専務理事から説明があり、原案どおり承認された。

9. その他

議長は、第9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。大要以下のとおり意見が出された。

【主な意見等】

- ・ 女性委員の件であるが、証券取引等監視委員会の御経験のある方に適任者がおられるかをお聞きするのも一つの方法である。
- ・ 委員を辞められる方がお一人の候補者を御推薦されるケースが多いと思うが、候補者を選ぶときに複数名でも良いから必ず女性の候補を上げていただくなど、色々と工夫していただきたい。  
⇒ あっせん委員に女性の先生をとすることは、常に意識している。昨年は委員の交代時に、後任に女性の推薦をいただいたところであり、引き続きそういう取り組みを行って参りたい。

以 上