

1. 会合名	第 23 回 運営審議委員会
2. 日 時	平成 26 年 11 月 27 日 (木) 午後 3 時～3 時 45 分
3. 議 案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成 26 年度上半期における紛争解決業務等の動向について 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. 今後の財務面における留意事項について 4. 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方について 5. その他
4. 主な内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成 26 年度上半期における紛争解決業務等の動向について 平成 26 年度上半期における紛争解決業務等の動向について、松川理事・センター長から説明が行われ、了承された（添付資料 1-1～1-4 参照）。 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 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、松川理事・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"> ・ あっせん手続利用者に対するアンケート結果で「申立人の主張を聴くのに相当の時間を割かれた」との意見が被申立人の金融機関から寄せられている。経験上、申立人の大半は個人であり、事案を正確に理解していないことも多いため、申立人の主張聴取にある程度時間が割かれることはやむを得ない。この点は、被申立人に御理解いただきたい。 3. 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、松川理事・センター長から説明が行われ、了承された。 4. 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方について 相談・苦情解決・あっせん業務の実施状況に関する情報開示のあり方について、松川理事・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】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 一般向けのあっせん事例のホームページ掲載や相談・苦情分析情報の充実はとても有効である。今までの提供情報は、どちらかと言えば学識者等

のプロ向けの情報が主であった。文字より動画やドラマ仕立て等のようなものがよいのではないか。もちろん、財政面を考慮しつつ、中長期的に検討していただきたい。

- ・ イラストや漫画仕立てにすると、より幅広く理解していただけるのではないかと思う。

5. その他

松川理事・センター長から、平成 26 年度金融商品取引法改正に伴い、業務委託元の自主規制機関が定款等の改正を予定しているため、当センターでも必要な規則改正を予定していること等について説明が行われた。

以 上