

1. 会合名	第 28 回 理事会
2. 日 時	平成 27 年 2 月 20 日 (金) 午前 10 時～午前 10 時 45 分
3. 議 案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成 26 年度 4-12 月における紛争解決業務等の状況について 2. 平成 26 年度事業計画実施状況及び平成 26 年度事業会計収支予算 (案) について 3. 平成 27 年度事業計画 (案) 及び平成 27 年度事業会計収支実績見込みについて 4. 相談と苦情の仕分けについて 5. 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正 (案) について 6. 平成 26 年度中間会計監査及び中間事業監査報告について 7. その他
4. 主な内容	<ol style="list-style-type: none"> 1. 平成 26 年度 4-12 月における紛争解決業務等の状況について 平成 26 年度 4-12 月における紛争解決業務等の状況について、松川専務理事・センター長から説明が行われ、承認された (添付資料 1 参照)。 【主な意見等】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 資料 1 にあるように、当センターの和解率は 63% と高く、非常によいことと思うが、当センターでは和解に至っていない事案も必ず面談をしているという理解でよいか。 ⇒ そのとおりである。当センターで行うあっせんは、全て面談をしている。 2. 平成 26 年度事業計画実施状況及び平成 26 年度事業会計収支実績見込みについて 平成 26 年度事業計画実施状況及び平成 26 年度事業会計収支実績見込みについて、松川専務理事・センター長から説明が行われ、承認された (添付資料 2 参照)。 【主な意見等】 <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 26 年度事業計画実施状況の「【6】業務の質の向上に向けた継続的な取組み」の中に、「あっせん事例集及び判例一覧を全あっせん委員に配布」とあるが、毎年作成し、配付しているのか。 ⇒ 紛争解決業務の資質向上のために非常に重要であるので、毎年作成し、配付していく予定である。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 本事例集は理事に提供していただくことは可能であるか。

⇒ これは、あっせん委員の紛争解決業務の資質向上を目的に作成しているものであるが、理事には提供させていただいている。

3. 平成 27 年度事業計画（案）及び平成 27 年度事業会計収支予算（案）について

平成 27 年度事業計画（案）及び平成 27 年度事業会計収支予算（案）について、松川専務理事・センター長から説明が行われ、承認された（添付資料 3 参照）。

4. 相談と苦情の仕分けについて

5. 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）について

「相談と苦情の仕分け」及び「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正（案）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、承認された（添付資料 4 及び 5 参照）。

【主な意見等】

- ・ 相談と苦情の仕分けについては、従前より様々な問題提起があり、金融庁の「金融トラブル連絡調整協議会」でも議論になっていたようである。これまで、あっせんについては非常に明確であった一方で、相談及び苦情はどこまでが相談で、どこからが苦情処理であるのかが明確ではなかったと思われる。今後、このような仕分けで、相談と苦情がきちんと定義され、全ての金融ADR機関において同じ基準で統計が出てくることは、大変有益なことと思われる。

- ・ 苦情の取次ぎについて、例えば、単なる「不満足の表明」であったとしても事業者がその内容をきちんと把握できるようになっているのか。「不満足の表明」であっても、事業者に取り次がないでほしいという申出者の要請があれば、それに対応するのは理解できるが、個別具体的な内容でなくても、一般論として、事業者に情報伝達できるとよいと思う。情報伝達の方法について、何か工夫等をしていることがあれば教えていただきたい。

⇒ 御質問の点は、おっしゃるとおりであり、先般の「運営審議委員会」でも同様の意見があった。申出者が事業者への取次ぎを希望しない苦情について、相手方事業者にどこまでの内容を伝えるかは十分考慮する必要があるが、苦情として取り扱った以上、それは情報として委託元の各自主規制機関に報告する形で反映していきたいと考えている。ただし、内容があまりに抽象的であれば単なる情報になってしまうので、事業者にも可能な限り具体的に伝達するためにも抽象的になり過ぎた内容となら

ないよう勘案して対応する必要があると考えている。

今回の仕分けの見直しによって、苦情として取扱いながら、事業者に取り次がない事案が生じることになるが、そのような事案はなるべく少なくしなければならないと考えている。事業者に取り次がない「苦情」と、事業者に取り次ぐ「苦情処理」の差は僅かと見込んでいるが、事業者に取り次ぐ場合には、相応の情報を事業者に伝達しなければならないため、事業者への取次ぎを望まない事案を敢えて取り次ぐという難しさはあると思われる。

また、苦情ではない相談についても、例えば、勧誘に関する相談や売買取引に関する相談は不満足の表明までは至っていないが、申出者が事業者とのやり取りの中で疑問に感じた部分があり、それについて当センターに問い合わせをしてきているので、そのような内容のものも情報として発していくことが大事であると思っている。

- ・ 平成 26 年 4 月から 12 月までの相談件数 6,076 件の一部が今後は苦情件数にカウントされるということか。

⇒ そのとおりである。今後は相談件数のうち一部が苦情としてカウントされ、事業者に取り次がない事案はそれを内訳で示すことになる。

苦情と判断した以上は、何らかの形で申出者の意向確認をして、可能な限り事業者に伝えた方がよいと思っている。ただし、事業者は一切伝えないでほしいと要請された場合、ADR 機関としては苦情として扱う以上、事業者に伝える努力をすべきであるが、伝えられないものは伝えるわけにはいかないもので、やむを得ず苦情扱いにして記録に残し、取り次がなかったものが何件あるという形で報告することになる。

6. 平成26年度中間会計監査及び中間事業監査報告について

平成 26 年度中間会計監査及び中間事業監査報告について、伊地知監事から報告が行われた後、承認された。

7. その他

松川専務理事・センター長から、本年 1 月下旬から 2 月上旬にかけて新聞 8 紙に広告を掲載した旨報告が行われた。

以 上