

1. 会合名	第 36 回 運営審議委員会
2. 日 時	平成 30 年 11 月 12 日（月） 午後 4 時 00 分～ 5 時 10 分
3. 議 案	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平成30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</li> <li>2. 平成30年度予算の補正について</li> <li>3. あっせん苦情相談システムの更改について</li> <li>4. 平成30年度上半期における紛争解決業務等の状況について</li> <li>5. 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</li> <li>6. その他</li> </ol>
4. 主な内容	<p>1. 平成 30 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 1）</p> <p>平成 30 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、事務局より、資料 1 にもとづき説明が行われ、大要以下のとおり意見交換が行われた。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ V I X インバース E T N に関して、複数の会社が販売していたということだが、合計何社くらいあったのか。 ⇒ F I N M A C に寄せられた苦情の相手方の証券会社の社数は 10 社程度である。</li> <li>・ F I N M A C と証券会社が事前に協議しているような報道もあるのだが、それは事実か。もし協議したならどういふことを協議したのか。 ⇒ そのような事実はない。</li> <li>・ 主に販売勧誘に関する苦情ということだが、それ以外に何があったのか。今回の事例では、商品組成に問題、あるいは上場審査に問題についての苦情はあるのか。 ⇒ すべて勧誘時の説明不足に対する苦情であり、商品そのものに対する苦情、あるいは上場時の審査に対する苦情はない。</li> <li>・ V I X インバース E T N の発行体は具体的にどこか。また、早期償還条項がヒットしたことによって投資家はすごく損害を受けたということだが、その裏側で発行体に利益が発生しているという理解でいいのか。 ⇒ 発行体は、野村証券の欧州の現地法人である。利益が発生しているかどうかは承知していない。</li> </ul> <p>2. 平成 30 年度予算の補正について（資料 2）</p> <p>平成 30 年度予算の補正について、青木専務理事から説明が行われ、原案どおり了承された。</p>

3. あっせん苦情相談システムの更改について（資料3）

あっせん苦情相談システムの更改について、事務局より、資料3にもとづき説明が行われ、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】

- ・ 今回のシステム更改におけるリスクをどのように見ており、それに対してどういう対処をしようとしているのか。

⇒ システム開発において一般には大きなリスクとして2つある。1つは予算が思ったよりかかってしまうこと。もう1つは、期間が予定したより長くかかってしまうことである。

期間については、普通のシステムというのは、設計図を作って、順次作っていくものであるが、今回はプロトタイプを作成し、確認と修正を繰り返す反復型開発手法であるアジャイル的な開発としている。完成後に少しずつ直すことも可能であるので、期間的なリスクは余りない。

次に、金額的なリスクであるが、今回のシステムは数年前にでき上がったパッケージであり、数多くの会社・ユーザーがおり、開発の方面で余り重大な障害が起きるということは考えていない。

当然ながら委託請負契約とするので、出来上がるころまではベンダーに責任を持ってもらい、リスクに対してはある程度カバーできるものと考えている。

4. 平成30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4）

平成30年度上半期における紛争解決業務等の状況について、事務局から説明が行われた。

5. 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5）

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、事務局から説明が行われた。

議案4及び5を併せて意見交換が行われた。大要は以下のとおり。

【主な意見等】

- ・ 資料5について、あっせんの申立てから終結までの期間、それに対する満足度、あっせん当日の時間において、去年より全般的に数値的なものは悪くなっている。

	<p>⇒ 例えば、当日の運営に関して、あっせん委員が申立人の話を聴くというスタンスが欠けていた部分も事案によってはあったのかとは思っている。特別に大きな要因があるという訳ではないが、一つ一つの積み重ねに対して反省すべき点もあると考えている。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・ あっせん手続利用者から寄せられたご意見・ご要望について、それぞれの申立人の立場があると思うが、これをどういう形で今後に反映するという仕組みになっているのか。</li></ul> <p>⇒ あっせん業務研究会という勉強会において、あっせん委員に対してアンケート内容を披露しており、対応できる場所は対応していただくよう要請している。</p> <p style="text-align: right;">以 上</p>
--	---