

1. 会合名	第 45 回理事会
2. 日時	2020 年 3 月 31 日（火曜日） 午前 10 時 25 分～11 時 30 分
3. 議案	第 1 号議案 あっせん委員の選任について 第 2 号議案 運営審議委員会委員の選任について 第 3 号議案 2019 年度事業計画実施状況及び 2019 年度事業会計収支実績見込みについて 第 4 号議案 2020 年度事業計画案及び 2020 年度事業会計収支予算案について 第 5 号議案 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について 第 6 号議案 2019 年 4 月～12 月における紛争解決業務等の実施状況について 第 7 号議案 その他
4. 主な内容	<p>1. あっせん委員の選任について</p> <p>次期のあっせん委員の選任について、事務局から説明があり、これを全員に諮ったところ、原案どおり承認された。</p> <p>2. 運営審議委員会委員の選任について</p> <p>運営審議委員会委員の選任について、事務局から説明があり、これを全員に諮ったところ、原案どおり承認された。</p> <p>3. 2019 年度事業計画実施状況及び 2019 年度事業会計収支実績見込みについて</p> <p>2019 年度事業計画実施状況及び 2019 年度事業会計収支実績見込みについて、専務理事から説明があり、これを全員に諮ったところ、原案どおり承認された。</p> <p>4. 2020 年度事業計画案及び 2020 年度事業会計収支予算案について</p> <p>2020 年度事業計画案及び 2020 年度事業会計収支予算案について、専務理事から説明があり、これを全員に諮ったところ、原案どおり承認された。</p> <p>【主な意見等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 持ち回り理事会において、新たに請け負うこととなった暗号資産関連の取引にかかるシステム更新費用で 700 万円の費用が承認されたが、今後、センターの業務及びシステム上において、具体的にどのような対応すべきことが予想されるか。</li> </ul> <p>⇒ 今後の対応としては、システム開発とともに、業務規程の変更が必要となる。当理事会で御了解を得られれば、金融庁、法務省等に対して業務規程の認可申請等の手続に入る。また、相談員等に対して必要な研修等を行うほか、専門知識を持った相談員等を採用することも想定している。</p> <p>5. 「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について</p>

「苦情解決支援とあっせんに関する業務規程」の一部改正について、事務局から説明があり、これを全員に諮ったところ、原案どおり承認された。

#### 6. 2019年4月～12月における紛争解決業務等の実施状況について

2019年4月～12月における紛争解決業務等の実施状況について、事務局から報告があった。

##### 【主な意見等】

- ・ 金融庁の金融トラブル連絡調整協議会のホームページを拝見したところ、各団体、ADR機関全体を集計した商品別の内訳の集計がない。各団体、ADR機関の横断的な商品別の内訳により全体の相談や苦情動向が分かるのではないか。

#### 7. その他

親族からの不満を証券会社に伝達することについて、事務局から報告があった。

##### 【主な意見等】

- ・ 親族からの不満を証券会社に伝達することについて、その背景となった理由は何か。

⇒（理事からの回答）

- ・ 日本証券業協会では、FINMACに寄せられた苦情、相談を証券の経営改善、営業改善に生かすことを、顧客本位の業務運営の一環として熱心に取り組んでいる。また、高齢化への対応という問題もある。
- ・ 高齢者の親族が不満に思っているも本人が理解して取引しているのであれば問題ないが、内容も理解せずに過剰な取引をしているような営業主導のようなケースもあり、内部管理責任者等のところで情報を留めて、取引に何か異常がないかどうかを観察するなどFINMACからの情報が得られた場合の新たなフローを証券会社は考えている。
- ・ 親族の不満を証券会社の窓口だけでなく、外部窓口であるFINMACを通じてのチャンネルでも受けるとというのが、このデュアルチャンネルの趣旨である。

以上