

1. 会合名	第 53 回理事会（Hybrid 会議方式）
2. 日時	2023 年 6 月 21 日（水） 午前 10 時 35 分～11 時 55 分
3. 議案	（報告事項） 第 1 号議案 2022 年度紛争解決業務等実施状況の検証について （審議事項） 第 2 号議案 2022 年度事業報告（案）及び収支決算（案）について 第 3 号議案 2023 年度事業計画（案）及び収支予算（案）について 第 4 号議案 役員の選任について 第 5 号議案 通常総会の開催について 第 6 号議案 正会員の入会について 第 7 号議案 運営審議委員会委員等の選任について 第 8 号議案 あっせん委員の選任について 第 9 号議案 あっせん委員候補者推薦委員会委員等の選任について 第 10 号議案 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程等の改正について
4. 主な内容	1. 2022 年度紛争解決業務等実施状況の検証について 2022 年度紛争解決業務等実施状況の検証について、事務局から報告が行われた。 【主な意見等】 ・ 本人以外の親族からの相談が増えていると思うが、相談の件数がどのくらい増えているのかわかるような集計を行うと良いのではないかと？ ⇒（事務局からの回答） ・ 高齢化が進んでいく中で、かつ資産を持っている割合は高齢者が多く、今後の調べ方、調査の仕方について、申し立ての内容と親族による申し立てとの関係が、ある程度、区別できるような形で調査をしていくことを検討したい。 ・ 仕組債の案件は増えているのか？ ⇒（事務局からの回答） ・ 仕組債だけで見ると、あっせん申立て、苦情、相談ともに、大きく増加しており、あっせんは、ほぼ仕組債で占められている状況である。 報道等がなされる機会が多かったことが一因ではあると考える。 2. 2022 年度事業報告（案）及び収支決算（案）について 2022 年度事業報告（案）及び収支決算（案）について、事務局より説明が行われた後、審議したところ、全員異議なく原案どおり承認された。 3. 2023 年度事業計画（案）及び収支予算（案）について 2023 年度事業計画（案）及び収支予算（案）について、事務局より説明が行われた後、審議したところ、全員異議なく原案どおり承認された。 【主な意見等】 ・ 賃上げ率は物価上昇率を上回るところまでという考え方もあるのではないかと？

⇒（事務局からの回答）

- ・ 賃上げ率が消費者物価上昇率を下回るという状況は中期的に放置してはいけないという問題意識は持ちつつ、委託元団体とも情報交換をしていきたい。

4. 役員の選任について

役員の選任について、事務局より説明が行われた後、審議したところ、全員異議なく原案どおり承認された。

5. 通常総会の開催について

通常総会の開催について、事務局より説明が行われた後、審議したところ、全員異議なく原案どおり承認された。

6. 正会員の入会について

正会員の入会について、事務局より説明が行われた後、審議したところ、全員異議なく原案どおり承認された。

7. 運営審議委員会委員等の選任について

運営審議委員会委員等の選任について、事務局より説明が行われた後、審議したところ、全員異議なく原案どおり承認された。

8. あっせん委員の選任について

あっせん委員の選任について、事務局より説明が行われた後、審議したところ、全員異議なく原案どおり承認された。

9. あっせん委員候補者推薦委員会委員等の選任について

あっせん委員候補者推薦委員会委員等の選任について、事務局より説明が行われた後、審議したところ、全員異議なく原案どおり承認された。

10. 苦情解決支援とあっせんに関する業務規程等の改正について

苦情解決支援とあっせんに関する業務規程等の改正について、事務局より説明が行われた後、審議したところ、全員異議なく原案どおり承認された。

【主な意見等】

- ・ カスタマーハラスメントに対して何らかの対応は取っているのか？

⇒（事務局からの回答）

- ・ 粗暴な相談者に対する対応はマニュアルに則し、複数回対応できない旨を宣言したうえで、電話対応を終了している。

以 上