

特定非営利活動法人えひめ消費者ネット 差止請求関係業務規程

第1章 総則

(目的)

第1条 この業務規程（以下「本規程」という。）は、特定非営利活動法人えひめ消費者ネット（以下「当団体」という。）が、差止請求関係業務を消費者契約法（以下「法」という。）、消費者契約法施行規則（以下「規則」という。）、及び適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン（以下「ガイドライン」という。）に則り適切に実施するために、実施する組織、実施方法、情報の管理・秘密の保持等について定めるものである。

(定義)

第2条 本規程において「差止請求関係業務」とは、法第13条第1項に定める以下の業務をいう。

- (1) 不特定かつ多数の消費者利益のために差止請求権を行使する業務
- (2) 前号の業務の遂行に必要な消費者被害情報収集に係る業務
- (3) 消費者の被害の防止及び救済に資する差止請求権の行使の結果に関する情報提供に係る業務

2 本規程において「差止請求関係業務の執行に係る重要な事項の決定」とは、法第23条第4項各号に規定する事項（規則第17条第15号に規定する行為を除く）のうち、当団体の決定に係る事項をいう。

3 本規程において「秘密」とは、法第25条に規定する「差止請求関係業務に関して知り得た秘密」（一般に知られていない事実であって、本人が他に知られないことにつき相当の利益を有するもの）をいう。

4 本規程において「役職員・委員」とは、定款第13条に定める役員、別に定める検討委員会運営規則第3条に定める検討委員並びに定款第20条に定める職員をいう。

第2章 差止請求関係業務に関わる組織

(理事会)

第3条 理事会は、定款第32条第1項第3号に基づき、差止請求関係業務に係る事項について決定を行う。

2 理事会は、前項の決定のうち、差止請求関係業務の執行に係る重要な事項の決定については、理事又はその他の者に委任できない。

3 理事の定数、選任、解任、任期及び再任に関しては、定款の定めによる。

(検討委員会)

第4条 検討委員会は、差止請求関係業務に係る事項について検討し、その結果を理事会に具申する。

2 検討委員会の構成員には、法第13条第3項第五号イ及びロに掲げる者をいずれも含むものとする。

3 本条第1項に定める検討においては、法第13条第3項第五号イ及びロに掲げる者いずれの意見をも聴取する。聴取する方法は、原則として会議による。ただし、検討に緊急を要する等やむを得ない場合は、書面若しくはFAX又は電子メール（以下「書面等」という。）での意見聴取もできる。

4 前項のうち会議による場合は、その議事概要を作成し、書面等による場合は、意見聴取の概要と結果を記載した記録を作成する。

5 検討委員会は、差止請求の要否とその内容、対処方針等の基礎調査のために、検討グループを設置することができる。

6 検討委員会の構成、委員の選任・解任とその方法、任期及び再任、その他運営に関する事項については、別に定める検討委員会運営規則（別紙1）による。

第3章 差止請求関係業務の実施方法

(消費者被害情報収集業務の実施方法)

第5条 消費者被害情報収集業務は、以下の方法によって行う。

(1) 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー・コンサルタント、弁護士、司法書士等が窓口となって、テーマを設定しての随時の電話相談等の消費者被害情報収集（以下「110番」という。）を行う。

(2) 事務局は、団体正会員から継続的に消費生活被害情報の提供を受ける。

(3) 事務局は、各種会員から、随時、消費生活被害情報の提供を受ける。

(4) 事務局は、その他、電話、書面及び面談等で、不当と考えられる約款の使用と勧誘行為等に関する情報提供を受ける。

(消費者被害情報収集業務実施の際の遵守事項)

第6条 前条(1)の業務に際しては、下記事項を遵守する

(1) 110番の案内に当たっては、次の事項を明示する。

① 110番の趣旨は、被害の要因となった約款・勧誘行為等に関する情報収集であり、入手した情報を検討し、差止請求関係業務の実施のために利用すること。

② 原則としてあっせん解決は行わず、助言対応であること。

③ 消費者の個人情報、追加の助言やヒアリング等、本人への連絡に限って使用し、それ以外に使用する場合は、あらかじめ本人の同意を得ること。

(2) 110番当日の運営については、次の事項を遵守する。

- ① 当日の業務従事者は、110番の業務を通じて得た情報の目的外利用と第三者に提供しない旨の誓約書(別紙2)を当団体に提出すること。
 - ② 法律に基づく助言を正確に行うために、アドバイザーとして法第13条第3項第五号ロに掲げる者の参加を得ること。
- 2 前条(2)の業務に際しては、個人情報保護や情報管理等について規定した覚書(別紙3)を締結し、同覚書にそって業務を行う。
 - 3 前条(3)及び(4)の業務に際しては、所定の様式(別紙4)を準備し、情報提供を受けた日時、場所、相談者の氏名、事業者名、トラブルの概要、助言の内容、提供された情報の詳細及び対応者の氏名等を記録する。

(PIONEER情報等の利用)

第7条 国民生活センター又は地方公共団体に、PIONEER情報及び個別の消費生活相談情報の提供を求める場合には、法第40条及び規則第30条に従って行う。

(差止請求権を行使する業務の実施方法)

- 第8条 検討委員会は、本規程第5条及び同第7条に定める業務により取得した消費者被害情報に対する今後の対処方針を検討し、理事会に意見を具申する。
- 2 検討委員会は、前項の対処方針検討のために必要な場合、相手方事業者に必要な質問をし、情報提供を求めることができる。
 - 3 前項の行為は、原則として非公開にて行う。ただし、同種業者を対象とする一般的な実態調査をアンケートその他の方式で行う場合、及び理事会において消費者利益確保のために公開で行うことが適当であると判断した場合はこの限りでない。
 - 4 検討委員会は、基礎的調査を実施するために、検討グループを設置することができる。
 - 5 検討委員会及び検討グループは、検討委員会運営規則に基づいて業務を行う。
 - 6 検討委員会及び検討グループは、会議の開催日時、場所、出欠者名簿、議題、主な意見の概要、表決結果等を記録した議事概要を作成する。

(差止請求権行使についての理事会決議)

- 第9条 理事会は、検討委員会から具申を受けた事項を審議し、差止請求の要否とその内容、及び今後の対処方針等を審議する。
- 2 前項の具申を受けた事項のうち、差止請求関係業務の執行に係る重要な事項の決定については、理事会で議決しなければならない。
 - 3 理事会の議事録には、開催日時、場所、理事総数、出席者数、出席者氏名、議事録署名人選任事項、審議事項、議事の経過概要及び書面表決等を含む議決の結果を明記する。
 - 4 やむを得ない理由のため、第1項又は第2項の決議に係る理事会に出席できな

い理事は、あらかじめ通知された事項について書面等をもって表決に参加することができる。

- 5 緊急を要する事項について、理事長から全理事に書面等により通知し賛否を求めた場合には、理事総数の過半数を得た賛否をもって、第1項又は第2項の理事会の議決とすることができる。この場合の議事録には、発議月日、送付方法、表決締切月日、通知した事項、各理事の表決結果と付記意見の内容等を記載する。

(差止請求権行使に関する記録作成)

第10条 差止請求権を行使する業務の実施について、案件ごとに下記事項を記載した書面を作成し、各事項に該当する資料を添付して保管する。

- (1) 提供された消費者被害情報の件名
- (2) 当該事業者名
- (3) 国民生活センター又は地方自治体の相談窓口から提供を受けた情報の概要
- (4) 他の適格消費者団体から提供を受けた情報の概要
- (5) 検討グループ、検討委員会、理事会での審議経過
- (6) 申入れの趣旨
- (7) 事業者等との交渉の経過
- (8) 訴訟、調停、仲裁、和解、強制執行、仮処分命令の申立て等の概要及び結果
- (9) 消費者への情報提供実施の有無及び実施の方法

(差止請求の結果についての情報提供)

第11条 法第39条に基づき内閣総理大臣が公表する事項については、当団体も速やかに公表する。

- 2 法第39条によって内閣総理大臣が公表することが法定されていない法第23条第4項第一号ないし第三号及び第十号に定める事項については、公表の是非、公表する事項、公表の方法について、理事会で議決する。
- 3 前項の議決に当たっては、消費者被害の拡大防止並びに消費者被害の回復に資する観点から、以下の事項を総合的に勘案する。
 - (1) 当該案件又は類似案件に係るこれまでの被害者の数と金額の多寡
 - (2) 当該案件又は類似案件に係る今後の被害拡大のおそれの有無とその緊急性
 - (3) 当該案件に関して、当団体が有する証拠を含む資料
 - (4) その他、公表が消費者に与える影響等
- 4 第1項及び第2項に基づく公表の方法について、情報提供の必要性・緊急性が高いものについては、随時、記者発表を実施する。その他の事案については、ホームページに掲載する。

(役職員・委員が特別の利害関係を有する場合の措置)

第12条 役職員・委員が差止請求に係る相手方と特別の利害関係を有する場合の措置は、以下のように定める。

- (1) 役職員・委員は、次に該当する場合には、その事業者又は事業者団体の名称

及び役職名を理事会に届け出なければならない。

- ① 事業者である場合
- ② 事業者又は事業者団体の役員若しくは職員である場合
- ③ 過去2年の間に事業者であった場合
- ④ 過去2年の間に事業者又は事業者団体の役員又は職員であった場合
- ⑤ 新たに事業者になることが決定した場合
- ⑥ 新たに事業者又は事業者団体の役員若しくは職員となることが決定した場合

(2) 当団体が差止請求を検討又は実施する場合に、その相手方事業者と前号①ないし⑥のいずれかの関係にある役職員・委員は、当該案件に関する業務（理事会、検討委員会、検討グループでの当該案件に係る審議及び理事会、検討委員会での議決権行使を含む。以下同じ。）を行うことができない。

(3) 当団体が差止請求を検討又は実施する場合に、その相手方事業者から弁護士又は司法書士として業務を現に受任しているか、又は過去2年間の間に受任していた役職員・委員は、当該案件に関する業務を行うことができない。

(4) 当団体が差止請求を検討又は実施する場合に、その相手方事業者と次のいずれかの関係にある役職員・委員は、その旨を遅滞なく理事長に申出なければならない。ただし、前号により当該案件に関する業務に関与しないときはこの限りでない。

① 現在及び過去2年の間に個人事業主として当該相手方事業者と取引関係を有する場合

② 現在及び過去2年の間に当該事業者と取引関係を有する組織の役職員であって、当該相手方事業者との取引の担当者又は責任者である場合

(5) 前号の場合、理事長は、その取引関係等の内容を検査し、申出に係る役職員・委員が当該相手方事業者と特別の利害関係を有すると認められる場合には、その者に当該案件に関する業務を行わせない。

2 前項(4)及び(5)の規定は、理事が、事業の内容や市場の地域性等を勘案して差止請求に係る当該相手方事業者と実質的に競合関係にあると認められる事業を営み又はこれに従事するものである場合、当団体が差止請求権の行使に関して理事との間で当該行使に係る相当な実費を超える支出を伴う取引をする場合その他の当該理事の兼職の状況が差止請求権の行使の適正に影響を及ぼし得る場合にこれを準用する。

(特別の利害関係を有するおそれがある場合の措置)

第13条 役職員・委員は、前条の他、差止請求の相手方事業者と特別の利害関係を有すると考えられる場合は、その旨を遅滞なく理事長に申出なければならない。ただし、弁護士・司法書士等その業務上守秘義務を負う者であって、当該義務に基づいて、特別の利害関係が疑われる関係を理事長に申出ることができない場合はこの限りでない。

2 前項本文の場合、理事長は、申出に係る役職員・委員が当該相手方事業者と特

別の利害関係を有する者に当たるか否かを判断し、特別の利害関係を有する者に当たると認められた場合には、その者に当該案件に関する業務を行わせない。

- 3 第1項ただし書の場合には、当該役職員・委員は、自ら、自己が当該相手方事業者と特別の利害関係を有する者に当たるか否かを判断し、特別の利害関係を有すると認められる場合には、当該案件に関する業務を行わない。

(適格消費者団体であることを疎明する方法)

第14条 差止請求関係業務を行うに際し、相手方事業者からの請求があった場合には、内閣総理大臣より適格消費者団体を認定する旨の通知を受けた書面の写しを提示する。

第4章 適格消費者団体相互の連携協力に関する事項

(消費者被害情報の共有の促進)

第15条 当団体は、他の適格消費者団体と、会議や書面等での情報交換等を行い、適格消費者団体間の連携を促進するよう努める。

(消費者被害情報の共有に関する基準と方法)

第16条 消費者団体訴訟制度の効果的活用のため、他の適格消費者団体との消費者被害情報の共有を以下の方法によってはかる。

- (1) 当団体は、必要に応じて、他の適格消費者団体に対し、事案の概要・検討の趣旨等を明示のうえ、当該事業者に関する消費者被害情報の提供を請求する。その場合は、本規程を提示し、情報の管理及び秘密の保持の方法に関する事項について説明する。
- (2) 他の適格消費者団体から、事案の概要・検討の趣旨等を明示のうえ、当該事業者に関する消費者被害情報を請求された場合、当該団体の業務規程に照らし、情報の管理及び秘密の保持が適切に行われることを確認したうえで、請求に該当する消費者被害情報があれば、それを提供する。
- (3) 情報提供を受けた適格消費者団体に対し、当該事案に関する理事会での議決結果（本規程第8条第3項に関する事項を除く）を、当該会議終了後速やかに報告する。
- (4) 当該事案への対応が、法第23条第4項に定める段階へ進んだときから、情報共有の方法は、同条同項並びに規則第13条に定める方法に移行する。

(差止請求権の行使の状況に関する通知及び報告)

第17条 差止請求権の行使の状況に関する情報提供の内容については、法第23条第4項、並びに規則第14条、第16条、第17条の定めによる。

- 2 規則第17条第15号に定める「攻撃又は防御の方法の提出その他の差止請求に関する手続に係る行為」のうち、差止請求訴訟において当団体から提出した主

張書面及び証拠説明書については、消費者等に関する個人情報等を削除したうえ、法第23条第4項の通知及び報告をする。その他の「攻撃又は防御の方法の提出その他の差止請求に関する手続に係る行為」については、差止請求権の適切な行使又は適格消費者団体相互の連携をはかる見地から当該案件における他の適格消費者団体との協力の実状や、類似案件に関する他の適格消費者団体の活動状況をふまえ、すべての適格消費者団体との情報共有の必要性があると理事長が判断する場合に法第23条第4項の通知及び報告をする。

- 3 差止請求権の行使の状況に関する情報提供の方法については、法第23条第4項、並びに規則第13条又は規則第15条の定めによる。

(差止請求権の行使の状況に関する意見交換)

第18条 差止請求権の行使の状況に関する意見交換については、適格消費者団体間において、必要に応じ、電話、面談、書面等で行う。

第5章 情報の管理及び秘密の保持の方法に関する事項

(文書等の管理及び保持の方法)

第19条 消費者被害情報のうち、情報提供者である消費者を特定しうる情報については以下の方法で管理・保持する。

- (1) 消費者被害情報受付簿を作成し、受付順、受付日時、収集方法(110番、団体からの提供、その他など)、事業者名、情報概要、対処状況、保管方法等を記録する。
 - (2) 当該情報を電子媒体で管理する場合には特定のドライブで保管する。ただし、事案検討に移行した段階においてはこの限りでない。
 - (3) 前項の特定のドライブにアクセスできるのは、当団体の事務局員のみとし、それ以外の者がアクセスできないよう、当該ドライブにアクセスできる端末の立ち上げに際してパスワード入力を要するシステムとする。
 - (4) 紙媒体に記載された情報を破棄する場合には判読できないようにする。
- 2 前項の情報を含む差止請求関係業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持については、この章の規定の趣旨に従い、適切に実施するものとする。

(文書等の管理責任者の配置)

第20条 前条第1項に定める消費者被害情報、本規程第10条に定める資料、並びに理事会・検討委員会・検討グループの会議資料・議事録・議事概要(これらの資料すべてを、以下「管理資料」という。)については、その管理責任者を事務局長とする。

(文書等の盗難防止策)

第21条 紙媒体に印刷された管理資料は、指定のキャビネットに施錠して保管し、

その鍵は事務局長が管理する。

(文書等へのアクセス制御)

第22条 役職員・委員が管理資料を閲覧し、又はこれを所定の保管場所より持ち出す場合、コピーする場合、電子データを持ち出す場合若しくは電子データをコピーする場合には、事務局長に通知し、その了承を得なければならない。

(情報の管理及び秘密の保持に関する研修等の実施)

第23条 本規程の適用開始時に役職員・委員に本規程の内容について研修を実施するものとし、以後本規程の改訂がなされた場合は、遅滞なく改訂内容を上記の者に周知する。

2 新たに、役職員・委員に就任する者に対し、本規程の内容について研修を実施する。

(情報の管理及び秘密の保持に関する服務規程)

第24条 情報の管理及び秘密の保持に関する役職員・委員の服務規定として下記項目を定める。

(1) 役職員・委員は、消費者から消費者被害情報の提供を受ける際には、差止請求関係業務の実施のために利用することを明示する。

(2) 役職員・委員は、差止請求関係業務を実施する以外の目的のために、消費者被害情報を利用してはならない。

(3) 理事会、検討委員会及び検討グループの会合において、各々の役員、検討委員、検討グループメンバーに配布される資料について、これを各役員、検討委員、検討グループメンバーにおいて保管する場合は、紛失しないよう各自保管場所を定めて保管する。

(4) 前号の資料を廃棄する場合は、当該資料のうち個人が特定できる消費者被害情報については、判読ができないようにする。また個人が特定できる消費者被害情報が電子データとして提供された場合、データを保管しているコンピューターのディスク並びに磁気媒体等からの削除をもって、情報の廃棄とする。

2 役職員・委員は、差止請求関係業務に従事する中で得た秘密及び本規程第8条第2項が規定する業務で得た事項のうち未だ公表に至っていないものを、在任中及び退任又は退職後に、私的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

(消費者本人を識別しうる被害情報に関する本人の同意)

第25条 消費者被害情報を、事業者への申入れ、訴訟提起、公表等に活用する場合において、情報提供者が識別される可能性があるときは、情報活用に先立って、下記事項について情報提供者本人に通知し、活用に関する同意を書面にて得ることとする。

(1) 活用する情報の内容

(2) 当該情報を活用する理由

(3) 当該情報を活用する範囲

(不適正な情報提供の禁止)

第26条 役職員・委員は、消費者の被害の防止及び救済に資することを目的とせず、事業者その他の者を誹謗、中傷したり、又は特定の事業者による営利事業の広告若しくは宣伝をすることなどを目的として、消費者に対する情報の提供を行ってはならない。

第6章 帳簿書類の作成及び保存に関する事項

(帳簿書類の作成及び保存の方法)

第27条 法第30条及び規則第21条第1項に定められた帳簿書類として下表の資料を作成するものとし、規則第21条第3項に従って毎年度末に閉鎖し、閉鎖後5年間保存する。ただし、複数年度にわたって継続する事案に係る帳簿書類は、当該事案が終了した年度の年度末に閉鎖し、閉鎖後5年間保存する。

資料の種類	作成方法・記載事項等
1 差止請求権の行使に関し、事業者等との交渉の経過を記録したもの	【記載事項】交渉の相手方である事業者等の氏名・名称、交渉日時、場所、手法、事前請求のときは書面発送日、交渉担当者名、事案の概要、主な争点、交渉内容及び相手方事業者等の対応等 【作成方法】交渉担当者が作成し、事務局長が確認する。
2 差止請求権の行使に関し、当団体が訴訟、調停、仲裁、和解、強制執行、仮処分命令の申立てその他の手続の当事者となった場合、その概要及び結果を記録したもの	【記載事項】訴え提起の相手方である事業者等の氏名・名称、法的手続の種類、訴え提起等の日、係属裁判所(部・係)、事案の概要、主な争点、訴え提起等以後の経緯、訴え提起等の結果 【作成方法】事務局長が作成し、当該事案の代理人となった弁護士が確認する。
3 消費者被害情報収集業務の概要を記録したもの	【記載事項】業務をした日時、場所、方法、業務の種類、業務担当者名、業務の結果 【作成方法】業務担当者が作成し、事務局長が確認する。

<p>4 差止請求情報提供業務の概要を記録したもの</p>	<p>【記載事項】業務をした日時、場所、方法、業務担当者名、業務の結果 【作成方法】業務担当者が作成し、事務局長が確認する。</p>
<p>5 前各号に規定する帳簿書類の作成に用いた関係資料のつづり</p>	<p>【資料の内容】表の第1号から第4号までの記録の基礎となる資料をいう。例えば、事業者等との交渉の際に提供・受領した資料、訴状等の写し、110番受付簿、記者会見資料等 【保管方法】交渉担当者又は業務担当者が事務局に提出し、事務局が所定の場所に保管する。</p>
<p>6 理事会の議事録</p>	<p>【記載事項】開催日時、場所、理事総数、出席者数出席者氏名、議事録署名人選任事項、審議事項、議事の経過概要及び書面表決等を含む議決の結果 なお、書面等による決議の場合は、発議月日、送付方法、表決締切月日、通知した事項、各理事の表決結果と付記意見の内容 【作成方法】理事会で選任した議事録署名人が作成し、事務局が所定の場所に保管する。</p>
<p>7 検討委員会の議事概要、検討グループの会議の議事概要</p>	<p>【記載事項】開催日時、場所、出欠者名簿、議題、主な意見の概要、表決結果等 【作成方法】検討委員又は検討グループのメンバーが作成し、検討委員長又は検討グループ長が確認し、事務局が所定の場所に保管する。</p>
<p>8 会計簿</p>	<p>【記載事項】現金出納帳、合計残高試算表、総勘定元帳、精算表、証憑書類 【作成方法】事務局が、日次の適切な経理処理を基礎に、月次で上記帳票を作成し、事務局長が確認し、事業年度末で閉鎖する。</p>
<p>9 会費、寄附金その他これらに類するもの（以下「会費等」という。）を納入した者の氏名、住所、職業、会費等の金額、納入年月日を記録した</p>	<p>【記載事項】左欄のとおり 【作成方法】事務局が、会計簿とは別に上記を記録し、月次に事務局長が確認し、事業年度末で閉鎖する。</p>

もの	
10 会費等関係規定（会費等について定めた定款、規約その他これらに類するもの）	【記載事項】 会員の種類、入会金、年会費 【作成方法】 理事会の議決により、事務局長が作成する。
11 法28条第1項各号に規定する財産上の利益の受領について記録したもの	【記載内容】 受領年月日、該当条文、支払いの名目及び根拠、相手方の名前・住所等、金額 【作成方法】 事務局が、会計簿とは別に上記を記録し、月次に事務局長が確認し、事業年度末で閉鎖する。

（責任者の設置）

第28条 前条の帳簿書類の作成及び保存に関する業務の責任者を事務局長とする。

第7章 書類の備置き及び閲覧等の方法に関する事項

（書類の作成期限、閲覧謄写）

第29条 法第31条第1項に定める財務諸表等を、毎年度事業終了後3月以内に作成する。

2 法第31条第3項に定める書面を5年間、事務所に備え置き、所定の書式（別紙5）に基づいて当団体の業務時間内（月曜・水曜・金曜日の10時から15時まで（ただし、祝祭日及び12月28日から1月4日まで、並びにゴールデンウィーク・夏季休業等など当団体の業務を休業する日として1週間前までにホームページにて広報した日を除く））に請求があったものにつき、同条第4項に定める以下の請求に対応する。ただし、正当な理由がある場合は、これを拒むことができる。

（1）当該書面の閲覧又は謄写。

（2）当該書面の謄本又は抄本の交付（ただし、必要経費として、手数料1件当たり500円、交付書面1ページ当たり20円のコピー代及び送料実費並びに振込手数料を合算した金額を、請求者の負担とする。）。

3 前項の請求に対し、電磁的記録として保管されている書面については電子データにより提供することができる。この場合、手数料500円を請求者の負担とする。

第8章 調査実施者の選任及び解任に関する事項

(調査実施者の職務及び資格)

第30条 当団体は、法第31条第2項及び規則第22条に基づき、調査実施者を選任する。

- 2 調査実施者は、毎事業年度、当団体の差止請求関係業務その他の業務が消費者契約法の規定に従い適正に遂行されているかどうかについて、調査を行う。
- 3 調査実施者は、公認会計士、税理士、弁護士、司法書士のいずれかの資格をもつ者又は監査に関する事務に従事した経歴がある者であつて、前項の調査に必要な学識経験を有し、公正な判断をすることができる者でなければならない。
- 4 当団体の役職員・委員、又は過去2年間にこれらの者であつた者は、調査実施者になることはできない。
- 5 調査実施者の人数は1人とする。

(調査実施者の選任及び解任)

第31条 調査実施者は、理事会の議決によって選任する。

- 2 調査実施者が法令違反行為をしたり、法又は規則等に基づいた調査活動を実施しないなど、著しく不適格であることが判明した場合には、理事会の議決によってこれを解任する。

(調査契約)

第32条 調査実施者を選任したときは、遅滞なく、当該調査実施者との間で、当団体が第30条第2項の調査を受けとること並びに調査の方法及び結果が記載された調査報告書の提出を受けることを内容とする調査契約を締結しなければならない。

- 2 調査契約には、調査実施者が調査を行うため必要があると認めた場合においてその必要な限度で質問をし、報告を求めることができること、及び調査実施者が帳簿書類その他の物件を調査しようとする場合に当団体がこれに応じなければならないことを規定した条項が含まれていなければならない。

(調査実施者の義務)

第33条 調査実施者は、調査契約の履行に当たっては、常に公正不偏の態度を保持し、自らの判断と責任において調査をしなければならない。

- 2 調査報告書には、調査の方法及び結果を記載し、調査実施者が署名又は記名押印しなければならない。

第9章 本規程の見直し

(提案及び改廃)

第34条 理事長は、本規程の改廃を必要と認めたときは、これを理事会に提案する。

- 2 理事会は、前項の提案がなされたときは、定款第32条第1項第3号の規定に

に基づき、本規程の改廃を議決する。

- 3 本規程を改廃したときは、速やかに内閣総理大臣に届け出るものとする。

附則

- 1 本規程は、適格消費者団体の認定を受けた日より施行する。

特定非営利活動法人えひめ消費者ネット
検討委員会運営規則

(別紙1)

第1条 (総則)

特定非営利活動法人えひめ消費者ネット（以下「当団体」という。）の定款第5条第5号に定める事業を推進するために、検討委員会（以下「委員会」という。）を設置し、関係法令及び当団体の差止請求関係業務規程（以下「業務規程」という。）第4条の定めるところによりこの運営規則を定める。

第2条 (目的)

委員会の活動は、事業者が使用する不当な約款・条項、事業者の不当な勧誘行為等を差止るために必要な対応措置を審議し、当団体が、事業者に対して差止請求権を行使することに関して、その可否を審議・決定するための意見を具申することを目的とする。

第3条 (構成)

委員会は、団体正会員の構成員の中から推薦された者又は個人正会員の中から、理事会の議を経て理事長が任命した者（以下「委員」という。）で構成する。

- 2 委員会は、消費者契約法第13条第3項第5号イ及びロに掲げる者を共に含むものとする。

第4条 (任期)

委員の任期は1年とする。ただし、増員・補充により選任された委員の任期は、その他の委員の任期と同じとする。

- 2 委員は再任することができる。

第5条 (委員長)

委員会に委員長を置く。また、副委員長を置くことができる。

- 2 委員長、副委員長は、委員の内から理事会の議を経て、理事長が任命する。

第6条 (委員会の招集)

委員会は、委員長が招集する。

- 2 委員会を招集するときは、会議の日時、場所、目的及び協議事項等を記載した書面若しくはFAX又は電子メール（以下「書面等」という。）によって、通知しなければならない。
- 3 書面等による会議を行う場合は、委員長若しくは指名された委員が前項の招集事項の他、以下の事項を明記して招集を行う。
 - (1) 書面等によって検討委員会を開催する旨
 - (2) 委員会の意見交換期間及び議決期間

第7条（定足数）

委員会は、委員の過半数が出席しなければ開会することができない。

- 2 委任状が提出されたときは、出席委員数に数える。
- 3 書面等による会議を行う場合は、本規則第6条第3項に定める招集をすることにより、委員は、会議に出席したものとみなす。ただし、協議事項について特別利害関係人に当たると判断された委員については、出席委員数から除外する。

第8条（表決）

本規則第2条に定める理事会への意見の具申は、出席した委員の過半数の議決をもって行う。

- 2 書面等による会議を行う場合は、招集通知において定めた議決期間中に、協議事項ごとに賛成又は反対の意思を明示した書面等をもって議決を行う。
- 3 書面等による会議の議決は、賛成の書面等が出席委員の過半数に達したとき、又は反対の書面等が議決期間内に出席委員の半数に達しなかったときに、成立する。

第9条（議事の記録）

委員会開催ごとに、委員の互選により作成者を定め、会議の開催日時、場所、出欠者名、議題、主な意見の概要、評決結果等を記載した議事概要を作成する。

- 2 委員長は、議事概要の内容を確認の上、これを理事会に提出する。

第10条（委員の兼職の通知と職務の禁止）

委員は、事業者又は事業者団体の役員又は職員である場合、過去2年の間に事業者又は事業者団体の役員又は職員であった場合、新たに事業者又は事業者団体の役員又は職員となる場合には、その事業者又は事業者団体の名称並びに役職名を、理事会に届け出なければならない。

- 2 委員が差止請求にかかる相手方と特別の利害関係を有する場合、又はその恐れがある場合は、業務規程第12条及び第13条の規定に従う。
- 3 前項により、業務を行うことができない委員が委員総数の3分の1を超える場合には、その欠員補充を理事会にて行う。ただし、補充された委員は当該事案の審議にのみ参加することができる。

第11条（解任）

委員が、次の各号のいずれかに該当する場合には、理事会において出席理事の過半数の議決により、その者を解任することができる。ただし、その当該委員に対し、議決前に弁明の機会を与えなければならない。

- (1) 関係法令又は当団体の定款、業務規程若しくは本規則に違反したとき
- (2) この法人の名誉を傷つけ、又は目的に反する行為をしたとき

第12条（検討グループ）

委員会は、委員の一部で構成する検討グループを設置し、事業者が使用する不当な約款・条項及び事業者の不当な勧誘行為等の事例の収集及び分析、これらに係わる判例の収集及び分析、消費者被害情報の収集及び分析等、委員会の審議に資する基礎的調査を、これに担わせることができる。

- 2 委員会の決議により、検討グループにグループ長1名を置く。
- 3 グループ長は、検討グループの会議の開催日時、場所、出欠者名、議題、主な意見の概要、検討結果等を記載した議事概要を作成し、検討委員会に提出する。
- 4 委員相互の連絡・意見交換は、電話や書面等を用いていつでも行うことができる。

第13条（規則の改廃）

この規則の改廃は理事会が行う。

附則

- 1 本規則は、適格消費者団体の認定を受けた日より施行する。

(別紙2)

特定非営利活動法人
えひめ消費者ネット
理事長 松田 裕二 様

誓 約 書

当法人が行う業務で知りえた個人情報ならびに個別事業者に関わる情報を、
業務遂行中のみならず業務終了後も第三者に漏洩いたしません。

又、これを私的に利用することは一切行いません。

平成 年 月 日

住所

氏名

印

消費者相談情報の提供に関する覚書

〇〇〇〇〇〇〇〇 (以下「甲」という。)と、特定非営利活動法人えひめ消費者ネット (以下「乙」という。)とは、消費者相談情報の提供に関して、以下のとおり覚書を締結する。

第1条 (消費者相談情報の概念)

本覚書における消費者相談情報とは、甲が消費者より受け付けた消費者相談に関する、「事業者・事業者団体名」「案件名」「相談内容」「処理概要」「当該事業者が作成した契約書・広告等」を指す。

第2条 (消費者相談情報の提供の目的)

乙は、消費者全体の利益養護のために、消費者契約法・特定商取引に関する法律・不当景品類及び不当表示防止法等の消費者関連法に抵触すると考えられる約款・勧誘行為について、当該事業者・事業者団体に対して是正を申し入れるとともに、必要に応じて消費者団体訴訟制度を活用し、消費者被害の拡大防止をはかることを目的として、活動する。

消費者相談を受け付け、助言・あっせんを行っている甲は、乙の活動目的に資するため、乙に対して、必要な消費者相談情報を提供する。

第3条 (提供する情報の範囲・個人名の削除)

甲は、受け付けた消費者相談情報の中から、契約書・勧誘行為・広告等がその相談の要因となっていると判断した案件に関する資料について、乙に提供する。

「事業者・事業者団体名」「案件名」「相談内容」「処理概要」「当該事業者が作成した契約書・広告等」等が提供する情報の範囲及び提供時期は、当該案件の性質等を考慮に入れて、甲・乙協議の上決定する。

なお、提供の際には、相談者個人が特定できないよう、甲は、相談者個人の氏名を削除する。

第4条 (提供された情報の活用範囲)

乙は、提供された消費者相談情報について、以下の活動のために使用するものとする。

- (1) 約款・勧誘行為・広告等の不当性の検討
- (2) 同一事業者・事業者団体の類似案件に関する情報収集
- (3) 不当と判断される約款・勧誘行為・広告等について、当該事業者・事業者団体に対する是正等の申入れ、並びに差止め請求訴訟

第5条 (提供された情報の管理について)

乙は、提供された消費者相談情報について、漏洩することがないように適切に管理を行う。

第6条（相談者への追加情報提供の協力要請について）

乙が、追加の情報提供を求める場合には、まず甲が相談者と連絡をとり、相談者の了解を得られた場合に、乙が相談者に連絡をとることとする。その際、乙は相談者に、第4条の範囲において相談情報を活用すること、個人が特定されるような情報については本人の承諾なく開示しないことを約しなければならない。

第7条（消費者相談情報の取扱い結果報告数）

甲が乙に対して提供した相談情報に関する取扱い結果について、乙は書面にて甲に報告することとする。

以上

平成 年 月 日

甲

乙 愛媛県松山市朝生田町七丁目2番22号大興ビル305号
特定非営利活動法人えひめ消費者ネット
理事長 松 田 裕 二

消費者被害情報提供書

・情報提供方法： 電話 ・ 書面 ・ メール ・ 面談 ・ その他()
・日時： 年 月 日() 時 分 ~ 時 分
・場所： えひめ消費者ネット事務所・その他()
・相談者氏名： (男 ・ 女 歳) 連絡先： 住所：
・事業者名：
・トラブルの概要：
・助言の内容：
・提供された情報の詳細：
・対応結果 ① 助言のみで終了 ② 継続相談 ③ 他へ紹介(紹介先：) ④ その他

対応者：

特定非営利活動法人
えひめ消費者ネット
理事長 松田 裕二 宛

請求年月日 年 月 日

住所

氏名

連絡先 (電話・メールアドレス等)

備え置き書類の閲覧等請求書

消費者契約法 31 条 4 項にもとづき、下記の請求を行います。

書類の種類	提供方法 (請求に該当するところに○を記入)			
	書面の閲覧・謄写	書面の謄本又は抄本の交付	電磁的記録の閲覧・謄写	電磁的記録の電子メールでの送付
定款				
業務規定				
役職員名簿				
当団体の社員数ならびに正会員である団体の構成員数				
財務諸表 財産目録 貸借対照表 収支計算書 事業報告書				
収入の明細その他の資金に関する事項、寄附金に関する事項その他の経理に関する事項を記載した書類				
差止請求関係業務以外の業務を行う場合の、その業務の種類及び概要を記載した書類				
調査実施者による調査の方法及び結果が記載された調査報告書				

※網掛け部分は有料となります。

書面の謄本・抄本を希望の場合、

請求1回の手数料 500 円 + コピー1枚 20 円 × コピー枚数 + 送料 + 振込み手数料が必要です。

電磁的記録の電子メールでの送付を希望の場合

請求1回の手数料 500 円が必要です。

※書面の抄本請求の場合は、閲覧のうえ、コピー必要部分を指定してください。