

特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム

差止請求関係業務規程

第1章 総則

第1条（目的）

この業務規程（以下、「本規程」という。）は、特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム（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。

第2条（定義）

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。

- 一 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
 - 二 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
 - 三 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、当団体の決定にかかる事項をいう。
- 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11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45条に定める事務局長及び事務局員をいう。

第2章 差止請求関係業務に関わる組織

第3条（理事会）

理事会は、定款第28条第2項にもとづき、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、任期および再任に関しては、定款の定めによる。

第4条（検討委員会）

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（ファクシミリを利用して送信す

- る書面を含む。以下「書面等」という。)又は電子メール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、書面等または電子メールによる場合は、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、任期および再任、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

第5条（消費者被害情報収集業務の実施方法）

消費者被害情報収集業務は、以下の方法によって行う。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 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に関する情報提供を受ける。

第6条（消費者被害情報収集業務実施の際の遵守事項）

前条第一号の業務に際しては、下記事項を遵守する。

- 一 110番の案内に当たっては、次の事項を明示する。
 - イ 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。
 - ロ 原則としてあっせん解決は行なわず、助言対応であること。
 - ハ 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
- 二 110番当日の運営については、次の事項を遵守する。
 - イ 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
 - ロ 法律に基づく助言を正確に行なうために、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 前条第二号の業務に際しては、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 前条第三号及び第四号の業務に際しては、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。

第7条（PIO-NET 情報等の利用）

国民生活センター又は地方公共団体に、PIO-NET 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条及び施行規則第30条に従って行う。

第8条（差止請求権を行使する業務の実施方法）

検討委員会は、規程第6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。但し、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。

第9条（差止請求権行使についての理事会決議）

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、出欠者の氏名、議題、書面表決を含む賛否の数、並びに議事の経過の概要を明記する。
- 4 やむをえない理由のため、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、予め通知された事項について書面等又は電子メール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又は電子メール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。

第10条（差止請求権行使に関する記録作成）

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。

- 一 提供された消費者被害情報の件名
- 二 当該事業者名
- 三 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
- 四 他の適格消費者団体から提供を受けた情報の概要
- 五 検討グループ、検討委員会、理事会での審議経過
- 六 申入れの趣旨
- 七 事業者等との交渉の経過
- 八 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
- 九 消費者への情報提供実施の有無及び実施の方法

第11条（差止請求の結果についての情報提供）

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、当団体もすみやかに公表する。

- 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 前項の議決にあたっては、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。

- 一 当該案件または類似案件に係るこれまでの被害者の数と金額の多寡
- 二 当該案件また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
- 三 当該案件に関して、当法人が有する証拠を含む資料
- 四 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。

第12条（役職員・委員が特別の利害関係を有する場合の措置）

役職員・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の措置は、定款第16条に加え、以下のよう定める。

一 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。

- イ 役職員・委員が事業者である場合
- ロ 役職員・委員が事業者又は事業者団体の役員若しくは職員である場合
- ハ 役職員・委員が過去2年の間に事業者であった場合
- ニ 役職員・委員が過去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
- ホ 役職員・委員が新たに事業者になることが決定した場合
- ヘ 役職員・委員が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

二 事業者の不当な約款・勧誘行為への差止請求に関して、当団体として対応の検討を開始して以降、その事業者又は事業者団体と前号の関係にある役職員・委員は、当該の案件に関する業務（理事会、検討委員会、及び検討グループでの当該案件に係る審議及び議決権行使を含む）を行うことができない。

三 役職員・委員である弁護士・司法書士が業務を受任している事業者の不当な約款・勧誘行為への差止請求に関して、当団体として対応の検討を開始した場合には、その役職員・委員又は検討グループメンバーは、当該案件に関する当法人の業務に関与しない。

四 役職員・委員は、差止請求の相手方事業者と次のような関係を有する場合には、その旨を遅滞なく理事長に申し出なければならない。

但し、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。

- イ 現在及び過去2年の間に個人事業主として当該事業者と取引関係を有する場合。
- ロ 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、当該事業者との取引の担当者又は責任者である場合

五 前号の場合、理事長は、その取引関係の内容を検査し、申し出にかかる役職員・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た場合には、その役職員・委員に当該案件に関する業務（理事会、検討委員会及び検討グループでの当該案件に係る議決権行使を含む）を行わせない。

第13条（特別の利害関係を有するおそれがある場合の措置）

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し出なければならない。但し、

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し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、申し出にかかる役職員・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項但書の場合には、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。

第13条の2 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相手方である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、当団体との間において差止請求権の行使に関し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うる場合は、その理事は理事会における当該場合が生ずる案件に関する審議（議決権行使を含む）に関与しない。

第14条（適格消費者団体であることを疎明する方法）

差止請求関係業務を行なうに際し、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

第15条（消費者被害情報の共有の促進）

当団体は、他の適格消費者団体と、会議や書面・電子メール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。

第16条（消費者被害情報の共有に関する基準と方法）

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。

一 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、本業務規程を提示し、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。

二 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な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。

三 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（第8条第2項に関する事項を除く）を、当該会議終了後すみやかに報告する。

四 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時から、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。

第17条（差止請求権の行使の状況に関する通知及び報告）

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上、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図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、全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。

第18条（差止請求権の行使の状況に関する意見交換）

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、書面・電子メール・面談等で行う。

第5章 情報の管理及び秘密の保持の方法に関する事項

第19条（文書等の管理及び保持の方法）

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。

- 一 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、その他などの別）、事業者名、情報概要、対処状況、保管方法（受付順保管か事業者別保管か）等を記録する。
 - 二 当該情報を電子媒体で管理する場合にはインターネットに接続しない特定のドライブで保管する。但し、事案検討に移行した段階においてはこの限りでない。
 - 三 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。
 - 四 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 差止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。

第20条（文書等の管理責任者の配置）

前条第1項に定める消費者被害情報、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。

第21条（文書等の盗難防止策）

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。

第22条（文書等へのアクセス制御）

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。

第23条（情報の管理及び秘密の保持に関する研修等の実施）

本規程の適用開始時に役職員・委員に規程の内容について研修を実施するものとし、以後規程の改定がなされた場合は、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、規程の内容について研修を実施する。

第24条（情報の管理及び秘密の保持に関する服務規程）

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。

- 一 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。
- 二 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。
- 三 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。
- 四 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。

第25条（消費者本人を識別しうる被害情報に関する本人の同意）

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。

- 一 活用する情報の内容
- 二 当該情報を活用する理由
- 三 当該情報を活用する範囲

第26条（役職員・委員の秘密保持義務）

役職員・委員は、差止請求関係業務に従事する中で得た情報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。

第6章 帳簿書類の作成及び保存に関する事項

第27条（帳簿書類の作成及び保存の方法）

法第30条及び規則第21条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。但し、複数年度にわたって継続する事案にかかる帳簿書類は、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

書類の種類	記載事項・作成方法等
1 差止請求権の行使に関し、事業	[記載事項] 交渉の相手方である事業者等の氏

<p>者等との交渉の経過を記録したもの</p>	<p>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、交渉内容およ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。</p>
<p>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</p>	<p>[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）、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。</p>
<p>3 消費者被害情報収集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>
<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（報道記事等） [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。たとえば、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] 交渉担当者また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、出欠者の氏名、議題、書面表決を含む賛否の数、並びに議事の経過の概要 [作成方法] 理事会で選任した議事録作成人が作成し、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] 会議の開催日時、場所、出欠者の氏名、議題、主な意見の概要、表決結果等 [作成方法] 検討委員または検討グループのメンバーが作成し、検討委員長また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、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もの</p>	<p>[記載事項] 左欄の事項及び消費者契約法施行規則第21条第1項第8号ロに掲げる寄付金を受け入れた場合には、受け入れた年月日、受け入れた寄付金の募集の方法及びその金額 [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</p>

	閉鎖する。
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のも	[記載内容] 相手方の氏名・名称、訴訟費用の償還・間接強制・強制執行費用・約定違約金の種別、財産上の利益額 [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。

第28条（責任者の設置）

前条の帳簿書類の作成並びに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

第29条（書類の作成期限、閲覧謄写）

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（月曜から金曜までの13時から17時まで（但し、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・夏季休業等当団体の業務を休業する日として一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。但し、正当な理由がある場合は、これを拒むことができる。

- 一 当該書面の閲覧又は謄写
- 二 当該書面の謄本又は抄本の交付。但し、必要経費として、手数料一件あたり500円及び交付書面1ページあたり20円のコピー代並びに送料実費を合算した金額を、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

第30条（調査実施者の職務及び資格）

当団体は、法第31条第2項並びに規則第22条にもとづき、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、司法書士等の資格を持ち、監査に関する事務に従事した経歴があり、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 当団体の役員、職員、検討委員、または過去2年間にこれらの者であった者は、外部調査人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。

第31条（調査実施者の選任及び解任）

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行ったり、法または施行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。

第32条（調査契約）

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。

第33条（調査実施者の義務）

調査実施者は、調査契約の履行にあたっては、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、調査実施者が署名または記名押印しなければならない。

第9章 本規程の見直し

第36条（提案及び改廃）

理事及び事務局員は、業務運営に照らして本規程に改訂の必要を見出したときは、これを理事会に提案する。

2 理事会は前項の提案に基づき、改訂の要否を決定する。この規程を改訂したときは、すみ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、平成26年10月6日の理事会にて決定され、適格消費者団体の認定を受けた日より施行する。

2. 平成27年11月16日の臨時理事会にて一部改正

3. 平成28年11月21日の定例理事会にて一部改正

4. 平成28年12月5日の臨時理事会にて一部改正

5. 平成30年9月3日の理事会にて一部改正

(別紙1)

特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム
検討委員会運営規則

第1条 (総則)

特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム(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)を設置し、関係法令およ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条第6項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し止めるために必要な対応措置を審議し、当団体が、事業者に対して申入書を発することその他の差し止め請求を発することに関して、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、消費者紛争の解決に資する知識・経験を有し、団体正会員の構成員の中から当該委員に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検討委員で構成する。

- 2 委員会は、消費者契約法第13条第3項第5号イおよびロに掲げる者を共に含むものとし、その定数は30名以内とする。

第4条 (任期)

検討委員の任期は2年とする。但し、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 電子メールによる会議を行う場合は、委員長が以下の事項を明記した電子メールを検討委員全員が参加するメーリングリスト(以下、検討委員会メーリングリストという)に送信することにより、招集をおこなう。
 - 一 電子メールによって検討委員会を開催する旨
 - 二 委員会の意見交換期間および議決期間
 - 三 委員会の協議事項
- 3 前項に定めるほか、検討委員相互の連絡・意見交換は、検討委員会メーリングリストを用いていつでも行うことができる。

- 4 委員会は、検討に緊急を要する等やむを得ない場合は、会議（電子メールによる会議を含む。）に参加していない委員の意見を、書面（ファクシミリを利用して送信する書面を含む。）又は電子メールを用いて聴取することができる。

第7条（定足数）

委員会は、検討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、出席検討委員数に数える。
- 3 電子メールによる会議を行う場合は、検討委員会メーリングリストへ、本規則第6条第2項に定める招集メールを送信することにより、会議に出席したものと見なす。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した検討委員については、当該委員または委員長がその旨を検討委員会メーリングリストに送信することにより、出席検討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は、出席した検討委員の過半数の議決をもって行う。

- 2 電子メールによる会議を行う場合は、招集メールにおいて定めた議決期間中に、協議事項ごとに賛成または反対の意思を明示した電子メールを検討委員会メーリングリストに送信して議決を行う。
- 3 議決は、賛成の電子メールが出席検討委員の過半数に達したとき、または反対の電子メールが議決期間内に出席検討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）

委員会開催毎に、検討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、議案概要の内容を確認の上、これを理事会に提出する。

第10条（検討委員の兼職の通知と職務の禁止）

検討委員は、過去2年の間に事業者または事業者団体の役員もしくは職員であった場合（現にその地位にある場合を含む。）、または新たに事業者または事業者団体の役員または職員となる場合、その事業者または事業者団体の名称ならびに役職名を、理事会に届け出なければならない。

- 2 検討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、また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検討委員が検討委員総数の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。但し、補充された検討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）

検討委員が、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。但し、その当該検討委員に対し、議決前に弁明の機会を与えなければならない。

- 一 関係法令又は当団体の定款、差止請求関係業務規程若しくは本規則に違反したとき
- 二 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）

検討委員会は、検討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、検討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 検討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、出欠者名簿、議題、主な意見の概要、表決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。

第13条（規則の改廃）

この規則の改廃は理事会が行う。

附則

第1条（施行期日）

この規則は適格消費者団体認定の日から施行する。

附則

1. 平成30年9月3日理事会にて一部改訂

(別紙 2)

特定非営利活動法人
佐賀消費者フォーラム
理事長 岩本 諭 様

誓 約 書

佐賀消費者フォーラムが行う「110番業務」で知り得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

(別紙3)

消費者相談情報の提供に関する覚書

〇〇〇〇〇〇〇〇〇 (以下「甲」という) と、特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム (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通り覚書を締結する。

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 (消費者相談情報提供の目的)

消費者相談の受け付け及び助言・あっせんを活動目的とする甲は、消費者全体の利益擁護のために、消費者契約法・特定商取引法・景品表示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て消費者被害の拡大防止をはかる活動を目的とする乙に対し、乙の活動目的に資するため、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」等の提供する情報の範囲および提供時期は、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を、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し入れ、なら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適切に管理を行なう。

第6条（相談者への追加情報提供の協力要請について）

乙は、甲経由で相談者の了解が得られた場合に限り、追加の情報提供を求めるために相談者に連絡することができる。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及び個人が特定され得る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結果報告）

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

以上

年 月 日

甲

乙 佐賀県佐賀市開成三丁目3番28号
特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム

理事長 岩本 諭

特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム

NO. _____

消費者被害情報提供書

・情報提供方法： 電話 ・ 書面 ・ 面談 ・ ホームページ ・ その他()			
・日時： 年 月 日() 時 分 ~ 時 分			
・場所： 佐賀消費者フォーラム事務所 ・ 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：			
・提供された情報の明細：			
・対応者氏名等：	申入案件への可否		受付者
	採用	不採用	

情報開示請求書

特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム 宛

請求年月日 年 月 日

1. 請求者

お名前	
住所	〒
連絡先	TEL () -
	FAX () -
	E-mail

2. 情報開示を求める事項

① 開示請求事項 (消費者契約法第 31 条第 3 項に定める情報の項目に基づいてご記入ください)	
② 開示を希望する具体的内容	
③ 希望する開示の方法 (閲覧のみ ・ 写しを希望)	
④ 開示・閲覧 (希望) 日	年 月 日

3. その他 (手数料)

(1) 書面の謄本・抄本を希望する場合

手数料として請求 1 件あたり 500 円及び交付書面 1 ページあたり 20 円のコピー代、並びに送料実費を合算した金額が、請求者の負担となります。

(2) 電磁的記録の電子メールでの送付を希望する場合

手数料として請求 1 件あたり 500 円が、請求者の負担となります。

特定非営利活動法人 佐賀消費者フォーラム
旅費等支給規程

第1条（目的）

この規程は、特定非営利活動法人佐賀消費者フォーラム（以下「当法人」という）の業務のために、当法人の正会員（当法人との関係において正会員たる団体を代表する者として当該団体が任命した者を含む）が出張する場合の旅費、宿泊費及び出張手当（以下、「旅費等」という）の支給方法を定める。

第2条（支給基準）

予め理事会の承認を得た出張に対して、発生した旅費等の実費（特別席利用料を除く）を支給する。ただし、宿泊費は一泊1万円を上限とする。

- 2 宿泊を伴わない出張の場合は3千円、宿泊を伴う出張の場合は一泊あたり5千円の出張手当を支給する。
- 3 出張行程中に当法人の業務以外の目的を含む場合は、当法人の業務のみを遂行した場合に生ずべき旅費等を支給する。
- 4 当法人の業務に関するものとして理事会が承認した出張であっても、旅費等のうち、出張者が他団体の予算等から受給できる部分については、支給しないことができる。
- 5 予め理事会の承認を得ていない出張についても、理事会の決議により旅費等の支給対象とすることができる。

第3条（支給方法）

出張者は出張後遅滞なく、支給を受けようとする旅費等について、区間、種別（JR運賃、特急料金、航空運賃などの別）、金額の明細書を事務局長に提出する。

- 2 出張者は、タクシー料金及び宿泊費については、領収書の写しを前項の明細書に添付しなければならない。
- 3 出張者が自動車を自ら運転して出張した場合は、ガソリン代に代えて、出発地及び到着地にそれぞれ最も近いJR駅間の普通運賃を旅費実費として支給することができる。
- 4 旅費等の支給を求める出張が予め理事会の承認を得たものでない場合は、出張者は、理事を通じて理事会に対して当該出張を旅費等の支給対象とする旨の決議を求めなければならない。
- 5 事務局長は、明細書に明白な誤りがないことを確認した後（前項の場合にあつては理事会の承認決議の後）、出張者に対して明細書の金額を払い出す。
- 6 事務局長は、前項の事務を経理担当者に委任することができる。

第4条（理事会への委任）

この規程に定めがない場合、またはこの規程に疑義を生じた場合は、理事会の決議により処置するものとする。

第5条（規程の改廃）

この規程の改廃は、理事会の決議により行う。

附則

1. 平成 27 年 5 月 11 日の定例理事会にて一部改正
1. 平成 29 年 5 月 15 日の定例理事会にて一部改正