

# 特定非営利活動法人 消費者市民サポートちば

## 差止請求関係業務規程

### 第1章 総則

#### 第2章 差止請求関係業務に関わる組織

#### 第3章 差止請求関係業務等の実施の方法

#### 第4章 適格消費者団体との連携協力に関する事項

#### 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6章 帳簿書類の作成及び保存に関する事項

#### 第7章 書類の備置き及び閲覧等の方法に関する事項

#### 第8章 調査実施者の選任及び解任に関する事項

#### 第9章 規程の見直し

### 附 則

### 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消費者市民サポートちば（以下「当法人」という。）が消費者契約法（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。）にのっとり適切にその業務を実施するために、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）

- 1 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の被害に関する情報の収集に係る業務
  - 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の提供に係る業務
- 2 本規程において「差止請求関係業務の執行にかか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、当法人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「役員」とは、定款第13条に定める役員をいう。
  - 5 本規程において「検討委員」とは、別に定める検討委員会運営規則（別紙1）第3条に定める検討委員をいう。
  - 6 本規程において「検討チームメンバー」とは、別に定める検討チーム運営規則（別紙2）第3条に定める検討チームに属する者をいう。
  - 7 本規程において「職員」とは、定款第54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

### 第3条（理事会）

- 1 理事会は、定款第31条に基づき、差止請求関係業務の執行にかか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かか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してはならない。

### 第4条（検討委員会）

- 1 当法人に、差止請求関係業務の要否及びその内容を検討するため、検討委員会

を設置する。

- 2 検討委員会は、差止請求関係業務に関わる事項について検討し、その結果を理事会に具申する。
- 3 検討委員会の構成員は、法第13条第3項第五号イ及びロに掲げる者双方を含むものとする。
- 4 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双方の意見を聴取する。その方法は、会議（ウェブ会議を含む、以下同じ。）を原則とする。ただし、緊急を要する等やむをえない場合は書面（ファクシミリを利用して送信する書面を含む。）又は電子メールでの意見聴取もできる。
- 5 前項のうち会議による場合は、その議事概要を作成し、書面又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。
- 6 検討委員会の構成、検討委員の選任・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5条（検討チーム）

- 1 当法人は、検討委員会の下に、差止請求関係業務を行うための基礎調査及び検討委員会の業務の円滑化に資する事項であって差止請求の要否及びその内容以外の事項に関する検討を行う検討チームを設置することができる。
- 2 検討チームは、調査・検討した結果について、検討委員会に報告する。
- 3 検討チームの構成、検討チームメンバーの選任・解任とその方法その他運営に関する事項については、別に定める検討チーム運営規則（別紙2）による。

#### 第6条（事務局）

- 1 事務局は、当会の業務に関する事務処理を遂行するために設置する。
- 2 事務局は、総会、理事会及び検討委員会の運営、その他当会の業務に関する日常的な事務処理を担当する。

### 第3章 差止請求関係業務等の実施の方法

#### 第7条（消費者被害情報収集業務の実施の方法）

消費者被害情報の収集業務を実施する方法は以下のとおりとする。

- 一 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、弁護士、司法書士等が窓口となって、随時の面談相談（以下「相談会」という。）、随時の電話相談（以下「110番」という。）を行う方法。
- 二 事務局において、消費者相談情報の提供に関する協定を締結した者から継続的に消費者被害情報の提供を受ける方法。
- 三 事務局において、ホームページ、電話、FAX、書面、面談等により、消費者被害の情報を受ける方法。
- 四 事務局において、検討委員である弁護士又は司法書士からその扱う業務等に関連して知りえた消費者被害の情報を受ける方法。ただし、これらの者の守秘義務に違反しない提供に限る。

#### 第8条（相談会、110番の実施方法等）

1 前条第一号の業務に際しては、下記事項を遵守する。

一 相談会、110番の事前の周知に当たっては、次の事項を明示する。

イ 相談会、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わず、助言対応であること。

ハ 消費者の個人情報は、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 相談会、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、相談会、110番の業務を通じて得た情報の私的利

用と第三者への提供をしない旨の誓約書（別紙3）を当法人に提出すること。

ロ 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 当法人は、相談会、110番終了後、消費者への情報提供のため、必要に応じて、受け付けた相談・情報提供の概要と典型的事例を所収した報告書を作成し、ホームページその他の広報を利用して公表することができる。

#### 第9条（協定による情報収集）

第7条第二号により、消費者被害情報を収集するに際しては、個人情報保護や情報管理等について規定した覚書（別紙4）を締結し、当該覚書に沿って業務を行う。

#### 第10条（消費者等からの情報収集）

- 1 第7条第三号により、消費者被害情報を、電話、郵送、FAX、面談等、ホームページ以外の方法により収集する場合には、所定の受付簿（別紙5）に、日時、場所、相談者氏名、事業者名、トラブルの概要を記録する。
- 2 第7条第三号の規定によりホームページを通じて情報提供を受ける場合には情報収集の趣旨、情報収集の利用目的、消費者の個人情報の取扱、受付方法をホームページ上に明示する。

#### 第11条（被害情報の処理等）

- 1 第7条第二号又は第三号の規定により被害情報を取得した場合には、事務局は、検討委員会及び理事会に対し、その内容を報告することとする。
- 2 事務局において、被害の概要を把握することが困難な場合など専門的知見が必要と判断した場合には、検討委員の中から、担当者1名又は2名を任意に決定し、当該検討委員に被害情報の把握を委ねることができる。

- 3 前項により、被害情報の把握を担当した検討委員は、提供された情報の概要及び差止請求の対象となるか否かを検討し、遅滞なく、検討委員会において、報告することとする。
- 4 検討委員会において、提供された被害の内容につき、更に情報を取得する必要があると判断した場合には、検討委員の中から担当者を選定した上、当該情報提供者が許容した方法で情報を取得することができる。
- 5 第2項又は前項の規定により、担当となった検討委員が、消費者の求めに応じ助言又は具体的な事件として受任等を行うことは妨げない。ただし、助言又は受任した場合には、守秘義務に違反しない限度で、その旨を当法人に報告しなければならない。

#### 第12条（事業者に対する質問等の実施方法）

- 1 検討委員会及び理事会は、収集した消費者被害情報に基づき、当該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。
- 2 前項の行為は、原則として非公開にて行う。ただし、同種事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検討委員会又は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はない。

#### 第13条（国民生活センター等からの情報提供）

国民生活センター又は地方公共団体に対し、P I O - N E T情報又は個別の消費者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。

#### 第14条（差止請求権を行使する業務の実施方法）

- 1 検討委員会は、第7条又は第13条に定める業務により取得した消費者被害情

報を、第5条に定める調査・検討のために、検討チームに回送することができる。

2 検討委員会及び検討チームは、各運営規則に基づいて業務を行う。

#### 第15条（差止請求権に関する理事会の運営方法）

1 理事会は、第4条第2項に基づいて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議決する。

2 理事会の議決は、定款第35条に則って行う。ただし、緊急を要するやむを得ない場合は、定款36条に基づき持ち回り議決を行うことができる。

3 理事会の議事録には、開催日時、場所、理事総数、出席者数及び出席者氏名（書面、ファクシミリ又は電磁的方法による表決者にあつては、その旨を付記する。）、審議事項、議事の経過の概要及び議決の結果、議事録署名人の選任に関する事項を明記する。

4 理事会の持ち回り議決の議事録には、理事長が全理事に通知した事項、通知から表決までの経緯及び各理事の表決結果と付記意見の内容等を記載する。

#### 第16条（差止請求権の実施に関する記録等）

差止請求権を行使する業務については、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 第7条に定めた業務によって収集した情報の概要

四 国民生活センター及び消費生活センターから提供を受けた情報の概要

五 他の適格消費者団体から提供を受けた情報の概要

六 検討チーム、検討委員会、理事会での審議経過

七 申入れの趣旨

八 事業者等との交渉の経過

- 九 訴訟、調停、仲裁、和解、強制執行、仮処分命令の申立ての概要及び結果
- 十 消費者への情報提供実施の有無及び実施の方法

#### 第17条（差止請求の結果についての情報提供等）

- 1 法第39条第1項に基づき、内閣総理大臣が公表する事項については、当法人も公表する。
- 2 内閣総理大臣が公表することが法定されていない法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、公表の事項、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なら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 当該案件又は類似案件に関わるこれまでの被害者の数と金額の多寡
  - 二 当該案件又は類似案件に関わ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 当該案件におけるこれまでの事業者との交渉の状況
  - 五 その他、公表を通じて消費者に与える影響等
- 4 第1項及び第2項にもと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。
- 5 第1項及び第2項に基づく公表をする場合は、消費者のプライバシーの侵害のおそれ等がある場合を除き、当該案件の概要のみならず内容についても、個人情報等の取扱いに留意した上で、消費者が理解しやすい方法で情報提供するように努める。

#### 第18条（役職員・検討委員及び検討チームメンバーの利害相反の対処）

役職員・検討委員及び検討チームメンバーに関する利害相反時の対処は、定款第



37条第4項に基づき、以下のよう定める。

一 役員は、次に該当する場合には、その事業者名又は事業者団体の名称及び役職名を理事会に申し出なければならない。

イ 役員が事業者である場合

ロ 役員が事業者又は事業者団体の役員又は職員である場合

ハ 役員が過去2年の間に事業者であった場合

ニ 役員が過去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 役員が新たに事業者になることが決定した場合

ヘ 役員が新たに事業者及び事業者団体の役員又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・勧誘行為等への差止請求に関して、当法人として対応の検討を開始して以降、その事業又は事業者若しくは事業者団体と前号の関係にある役職員、検討委員及び検討チームメンバーは、当該案件に関する業務（理事会、検討委員会での当該案件に関わる議決権行使を含む。以下同じ。）を行うことができない。

三 役職員、検討委員又は検討チームメンバーである弁護士、司法書士、行政書士等が業務を受任している事業者の不当な約款・勧誘行為等への差止請求に関して、当法人として対応の検討を開始した場合には、その役職員、検討委員又は検討チームメンバーは当該案件に関する業務に関与しない。

四 役職員、検討委員及び検討チームメンバーが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、前号に該当する場合を除き、当該役職員、検討委員又は検討チームメンバーはその旨を遅滞なく理事長に申し出なければならない。

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討し、申し出に関わる役職員、検討委員及び検討チームメンバー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、その役職員・検討委員又は検討チームメンバーに当該案件に関する業務を行わせない。

#### 第19条（役職員・委員及び検討チームメンバーの利害相反の申告等）

- 1 役職員・検討委員及び検討チームメンバーは、前条のほか、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。ただし、弁護士、司法書士、行政書士等として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はない。
- 2 前項本文の場合、理事長は、申出に関わる役職員、検討委員又は検討チームメンバーが当該相手方事業者と特別の利害関係を有する者にあたるかを判断し、あた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。
- 3 第1項ただし書の場合、当該役職員、検討委員又は検討チームメンバーは、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あ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。
- 4 理事が事業の内容や市場の地域性等を勘案して相手方事業者と実質的に競合する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場合、当法人が差止請求権の行使に関し理事との間で当該行使に係る相当の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の行使の適正に影響を及ぼす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。
- 5 前項の場合、理事長は、その取引関係等の内容を検討し、申出にかかる理事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は、その理事に当

該案件に関する業務を行わせない。

## 第20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 適格消費者団体との連携協力に関する事項

### 第21条（情報共有等）

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て図る。

- 一 当法人は、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。
- 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、当該事案に対する理事会での議決結果（第12条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。
- 四 当該事案に対する対応が、法23条第4項に定める内容へ進展した段階から、情報共有の方法は、同条同項及び規則第13条に定める方法で行う。

### 第22条（差止請求権の行使の状況に関する情報及び意見交換の実施の基準等）

- 1 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条及び第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関わる行為」のうち、差止請求訴訟において当法人から提出され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関わる行為」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、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条及び第15条の定めによる。
- 4 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・FAX・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23条（文書等の情報管理）

- 1 事業者名又は消費者個人を特定することができる第7条で定める方法で取得した消費者被害情報、消費生活センター等の行政機関から提供を受けた情報、第16条で定める差止請求関係業務に関する資料、ならびに理事会・検討委員会・検討チームの会議資料・議事録・議事概要（これらの資料すべてを「管理資料」という。）については、文書又はこれらを記載した電磁的記録（電子データ。以下同じ。）は、事務局長を管理責任者とする。
- 2 管理資料については、取得（作成）時期、取得方法、情報の項目及び数量を記録した上で、指定キャビネットに施錠して保管し、その鍵は事務局長が保管する。管理資料のうち、情報提供者個人が特定できる消費者被害情報は、「取扱注意」

と表記し、管理・廃棄等を容易にするため、その他の資料と別冊にする。

- 3 管理資料のうち、電磁的記録化しているものについては、特定のドライブに保管し、事務局員以外の者がアクセスできないように、電磁的記録にパスワードを付して管理する。
- 4 事務局長が、情報提供者個人が特定できる消費者被害情報を含む管理資料を廃棄する場合は、判読ができない方法で廃棄しなければならない。また、個人が特定できる消費者被害情報が電磁的記録として提供された場合には、電磁的記録を保管しているコンピュータのディスク及び磁気媒体等からの削除を持って、情報の廃棄とする。
- 5 事務局長は管理資料の電磁的記録へのアクセスに必要なパスワードについて、厳重に管理し、第三者その他の者に漏洩しないこと。
- 6 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。

#### 第24条（情報の閲覧等）

- 1 管理資料の閲覧，所定の保管場所からの持ち出し、または謄写（電磁的記録のコピーを含む。）ができるのは、役員・事務局並びに検討委員・検討チームメンバーとする。
- 2 役員・事務局並びに検討委員・検討チームメンバーが、管理資料の原本を閲覧または謄写（電磁的記録のコピーを含む。）するため、所定の保管場所より持ち出す場合には、事務局長の承諾を得た上、所定の管理簿に持ち出す資料の名称と日にちを記載し、署名する。事務局長は、管理資料の返却時には、同管理簿に返却日を記載し、確認欄に署名又は押印をする。

#### 第25条（情報の管理及び秘密の保持に関する服務規程）

- 1 理事長及び事務局長は、本規程の運用開始時並びに役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員の情報管理及び秘密保持等に関する遵守規定として服務規程（別紙6）を定める。
- 2 理事長及び事務局長は、本規程の運用開始時並びに役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員の新規就任時に、差止請求関係業務に関する情報管理義務，財産上の利益受領の禁止，特別関係人の排除，秘密保持義務その他の遵守事項を周知するために，これらの者に対し，服務規程（別紙6）の内容について研修を実施するものとし，以後服務規程の改定がなされた場合には，遅滞なく改定内容を上記の者に周知する。
- 3 前項の研修を受けた者は、服務規程に定める事項を遵守する旨の誓約書（別紙7）を作成し、提出する。
- 4 理事長・事務局長は年に一度、業務状況の振り返りを行い、理解度を確認し、その水準を確保するための研修を行う。
- 5 役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員は、差止請求関係業務その他当法人の活動に当たって知り得た秘密又は情報について、在任中に限らず退任又は退職後であっても、本規程及び服務規程（別紙6）に従わなければならない。

## 第26条（事業者が消費者本人が識別されうる可能性がある場合の本人同意の方法）

消費者被害情報に関して、当該事業者への申入れ、訴訟提起、公表等に活用する場合に、情報提供者が特定されうる可能性がある場合は、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6章 帳簿書類の作成及び保存に関する事項

### 第27条（方法）

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記の資料を作成するものとし、規則第21条第3項に沿って作成する。この帳簿書類は、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関わる帳簿書類は、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
一 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	電話・電子メール・書面・面談などでの交渉を担当した検討委員が、下記項目の記録を作成し、検討委員会委員長がその内容を確認する。 <ul style="list-style-type: none"><li>○ 交渉の相手方である事業者等の氏名・名称</li><li>○ 事案の概要及び主な争点</li><li>○ 交渉日時（法41条第1項に規定する書面を発送した日を含む）、場所及び方法</li><li>○ 交渉担当者</li><li>○ 交渉内容及び相手方事業者の対応等</li></ul>
二 差止請求権の行使に関し、当法人が訴訟、調停、仲裁、和解、強制執行、	当該事案の代理人となった弁護士が以下の事項の記録を作成し、検討委員

<p>仮処分命令の申し立てその他の手続きの当事者となった場合（法的手続きを起こした場合と起こされた場合の双方を含む）、その概要および結果を記録したもの</p>	<p>長がその内容を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 訴え提起の相手方である事業者等の氏名・名称</li> <li>○ 事案の概要及び主な争点</li> <li>○ 法的手続きの種類</li> <li>○ 訴え提起等の日</li> <li>○ 係属裁判所(部)</li> <li>○ 訴え提起後の経緯及び結果 等</li> </ul>
<p>三 消費者被害情報収集業務の概要を記録したもの</p>	<p>当該業務を担当した消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタント、弁護士、司法書士等及び事務局職員が下記事項について記載した資料を作成し、事務局長が確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当該業務をした日時、場所及び方法</li> <li>○ 当該業務をした結果 等</li> </ul>
<p>四 差止請求情報提供業務の概要を記録したもの</p>	<p>当該業務を担当した事務局職員が下記事項について記載した資料を作成し、事務局長が確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当該業務をした日時、場所及び方法</li> <li>○ 当該業務をした結果 等</li> </ul>
<p>五 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・ファイル</p>	<p>左欄の関係資料とは、事業者等との交渉の際の手控え、訴状、準備書面、消費者被害情報収集業務の手控え、差止請求情報提供業務を実施した際の手控</p>



	<p>えなどをいう。前各号の資料を作成した担当者が関係資料を資料集にまとめ、検討委員会委員長もしくは事務局長の確認を得た上で事務局職員に渡す。事務局職員は資料集を綴りにまとめ、事務局長の確認の上、所定の場所に保管する。</p>
<p>六 理事会の議事録</p>	<p>会議を傍聴する事務局職員が議事録を作成する。議事録の記載事項は定款の定めるところによる。理事会議事録については、議長と議事録署名人2名以上の記名押印又は署名をもって、その内容を確定する。持ち回り決議を行う場合には、理事長が全理事に通知した事項と通知から表決までの経緯、各理事の表決結果と付記意見の内容等を記載し、理事長及び副理事長が記名押印又は署名する。</p>
<p>七 検討委員会の議事概要（会議以外で検討委員の意見聴取を行った場合は、その記録）</p>	<p>検討委員会委員長に指名された検討委員が議事概要を作成する。委員会の議事概要については、検討委員会委員長の確認で、その内容を確定する。議事概要の記載事項は検討委員会運営規則（別紙1）による。検討に緊急を要する等やむをえず、検討委員から書面もし</p>

	<p>くはファックスまたは電子メールで意見聴取を行う場合は、検討委員会委員長に指名された検討委員が実施のうえ、検討委員会運営規則(別紙1)に定める記載事項について記載し、検討委員会委員長が確認する。なお、意見聴取後初の検討委員会で、意見聴取の結果を報告するものとする。</p>
<p>八 会計簿</p>	<p>日時の適切な経理処理を基礎に、月次で以下の帳簿を経理担当事務局職員が作成、事務局長が確認し、事業年度末に閉鎖する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○現金出納帳</li> <li>○合計残高試算表</li> <li>○証憑書類</li> <li>○財産目録</li> <li>○貸借対照表</li> <li>○合計収支計算書</li> </ul>
<p>九 会費、寄付金その他これらに類するもの(以下「会費等」という)を納入等した者の氏名、住所、職業、会費の金額、納入年月日を記録したもの</p>	<p>会計簿とは別に下記内容の記録を事務局職員が作成し、月次に事務局長が確認し、事業年度末に閉鎖する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○氏名、住所、職業(法人その他の団体の場合は、名称、主たる事務所の所在地、代表者の氏名、業務の種類)</li> <li>○当該会費等の金額</li> </ul>

	<p>○納入等の年月日</p> <p>○消費者契約法施行規則第21条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</p>
十 会費規定	<p>定款第8条にもとづき、総会で確定する。</p>
十一 法第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	<p>会計簿とは別に、収入が発生した時点で経理担当事務局職員が記録作成、事務局長がそれを確認し、事業年度末に閉鎖する。</p>

## 第28条（責任者の設置）

前条の帳簿書類の作成ならびに保存に関する業務の責任者は事務局長とする。

## 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（財務諸表等）

- 1 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項に定める以下の書面を5年間、事務所に備え置く。
  - 一 定款
  - 二 業務規程
  - 三 役職員等名簿（役員、職員及び専門委員の氏名、役職及び職業その他規則第24条で定める事項を記載した名簿）
  - 四 当法人の社員数（個人正会員の数と団体正会員の数）及び正会員である団体の構成員の数

- 五 前項に定める財務諸表等
  - 六 収入の明細その他の資金に関する事項、寄付金に関する事項その他の経理に関する規則第25条で定める事項を記載した書類
  - 七 差止請求関係業務以外の業務を行う場合には、その業務の種類及び概要を記載した書類
  - 八 法第31条第2項による第三者調査の方法及び結果が記載された調査報告書
- 3 前項各号の書類について、所定の書式（別紙8）に基づき、当法人の業務時間内（月曜から金曜までの10時から16時まで、但し祝祭日ならびに12月29日から1月3日まで、及び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、法第31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 当該書類が書面をもって作成されているときは、当該書面の閲覧又は謄写。ただし、1件の請求につき手数料500円（税別）を請求者の負担とする。
  - 二 当該書類の謄本又は抄本の交付。ただし、必要経費として、1件の請求につき手数料500円（税別）、交付書面1ページあたり5円のコピー代と送料実費及び振込み手数料を合算した金額を、請求者の負担とする。
  - 三 当該書面が電磁的記録をもって作成されているときは、当該電磁的記録に記録された事項を紙面又は映像面に表示したものの閲覧又は謄写。1件の請求につき手数料500円（税別）、交付書面1ページあたり5円のコピー代と送料実費及び振込み手数料を合算した金額を、請求者の負担とする。
  - 四 前号の電磁的記録に記録された事項の提供の請求に対しては、電子メールでの送付。ただし、1回の請求につき手数料500円（税別）ならびに振込手数料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）

- 1 理事会は、法第31条第2項及び規則第22条に基づき、当法人の差止請求関係業務等の運営が適正に遂行されているか否かについて調査を行う者（以下「調査実施者」）を選任する。
- 2 当法人の調査実施者の要件、選任及び解任とその方法、任期、再任、その他の運営に関する事項は、別に定める調査実施者の調査に関する規則（別紙9）による。

## 第9章 規程の見直し

### 第31条（規程の見直し）

- 1 事務局長は、年に一度以上、本規程に関し、業務運営に関する検証を行い、不合理な規定については改廃を理事会に提案する。
- 2 理事会は前項の提案に基づき、改廃を決定する。

### 附 則

- 1 本規程は、平成29年9月7日から施行する。但し、適格消費者団体の認定を受けなければならない業務については、同認定を受けた日から施行する。
- 2 適格消費者団体の認定を受け、本規程第2条第1号の差止請求権を行使することができるまでの間、本規程における以下の用語は、それぞれ以下のとおり読み替えて適用する。但し、適格消費者団体の認定を受けなければならない業務・行為についてはこの限りでない。
  - 一 第2条1項1号「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」とあるのは、「不特定かつ多数の消費者利益のために事業者が使用する不当条項や不当な勧誘方法等について、是正するよう申入れを行う業務」とする。
  - 二 「差止請求権」とあるのは、「是正申入行為」とする。
  - 三 「差止請求関係」とあるのは、「是正申入行為関係」とする。

附 則（平成31年1月10日改正）

- 1 本規程は、平成31年1月10日から施行する。但し、適格消費者団体の認定を受けなければならない業務については、同認定を受けた日から施行する。

以上

消費者市民サポートちば  
検討委員会運営規則

第1条（総則）

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば（以下「当法人」という。）の定款第5条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、関係法令及び差止請求関係業務規程第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、差止請求関係業務の要否及びその内容を検討し、理事会に意見を具申することを目的とする。

第3条（構成）

- 1 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「検討委員」という。）で構成する。
- 2 検討委員には、消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条第3項第五号イ及びロに掲げる者双方を必ず含むものとする。

第4条（任期）

検討委員の任期は1年とし、再任を妨げない。但し、理事会の議決により任期の期間を別途定めることができる。

第5条（委員長等）

- 1 委員会には、委員長を置き、また1名以上の副委員長を置くことができる。
- 2 委員長及び副委員長は、検討委員の内から互選して選定する。

第6条（委員会の招集）

委員会は、委員長が招集する。但し、選任後初回の委員会については、理事長が招集する。

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。

## 第8条（議決）

- 1 第2条に定める理事会への意見の具申は、出席した検討委員の過半数により議決する。
- 2 やむをえない理由のため、委員会に出席できない検討委員は、予め通知された事項について郵送、ファックス又は電子メールをもって表決することができる。
- 3 緊急を要する事項について、委員長から全検討委員に郵送等により通知し賛否を求めた場合には、委員総数の過半数を得た賛否をもって、第1項の委員会の議決とすることができる。

## 第9条（記録）

- 1 委員会は、開催日時、場所、出席者、議題、主な意見の概要、検討結果等を記録した議事概要を作成する。
- 2 前条第3項の方法によって、議決をした場合には、その議事概要には、発議日時、送付方法、議事確定日時、通知した事項、通知から表決までの経緯及び各委員の表決結果と付記意見の内容等を記載する。

## 第10条（利害相反の対処）

検討委員に関する利害相反時の対処については、差止請求関係業務規程第18条及び第19条の定めるところによる。

## 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、これを解任することができる。ただし、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。

- 一 関係法令又は当法人の定款、差止請求関係業務規程もしくは本規則に違反したとき。
- 二 当法人の名誉を傷つけ、または目的に反する行為をしたとき。

## 第12条（規則の改廃）

この規則の改廃は理事会が行う。

## 附 則

本規則は平成29年9月7日から実施する。但し、適格消費者団体の認定を受けなければならない業務については、同認定を受けた日から施行する。



附 則（平成31年1月10日改正）

本規則は平成31年1月10日から実施する。但し、適格消費者団体の認定を受けなければならない業務については、同認定を受けた日から施行する。

特定非営利活動法人 消費者市民サポートちば  
検討チーム運営規則

第1条（総則）

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば（以下「当法人」という。）の定款第5条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。）のもとに検討チームを設置し、関係法令及び差止請求関係業務規程第5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）

検討チームの活動は、差止請求関係業務を行うための基礎調査及び委員会の業務の円滑化に資する事項であって差止請求の要否及びその内容以外の事項に関する検討を行い、委員会にその結果及び意見を報告することを目的とする。

第3条（構成等）

- 1 検討チームは、委員会において、特に必要と認めるときに、議決により設置することとする。
- 2 検討チームは、団体正会員の構成員の中から推薦された者または個人正会員の中から、委員会の議を経て委員長が任命した者（以下「検討チームメンバー」という。）で構成する。ただし、その結果は理事会に報告しなければならない。
- 3 前項の規定のほか、検討チームメンバーは、当該事案の検討に資する知識・経験を有するものであり、役職員又は検討委員から推薦された者又は賛助会員若しくは当法人の活動に協力する者の中から、委員会の議を経て委員長が任命した者を加えることができる。ただし、その結果は理事会に報告しなければならない。

第4条（記録）

検討チームは、開催日時、場所、出席者名簿、議題、主な意見の概要、検討結果等を記録した議事概要を作成する。

第5条（任期）

検討チームメンバーの任期は、当該検討チームにおいて対応する事案の処理が終了するまでとする。

第6条（チームリーダー等）

- 1 検討チームにチームリーダーを置き、また1名以上の副チームリーダーを置くことができる。
- 2 チームリーダーおよび副チームリーダーは、検討チームメンバーの内か

ら互選する。

#### 第7条(利益相反の対処)

検討チームメンバーに関する利害相反時の対処については、差止請求関係業務規程第18条及び第19条の定めるところによる。

#### 第8条(解任)

検討チームメンバーが、次の各号のいずれかに該当する場合には、委員会において出席委員の過半数の議席により、これを解任することができる。ただし、当該チームメンバーに対し、議決前に弁明の機会を与えなければならない。

- 一 関係法令又は当法人の定款、差止請求関係業務規定もしくは本規則に違反したとき
- 二 当法人の名誉を傷つけ、又は当法人の目的に反する行為をしたとき

#### 第9条(規則の改廃)

本規則の改廃は理事会が行う。

##### 附 則

1. 本規則は平成29年9月7日から施行する。但し、適格消費者団体の認定を受けなければできない業務については、同認定を受けた日から施行する。

##### 附 則(平成30年4月5日改正)

1. 本規則は平成30年4月5日から施行する。但し、適格消費者団体の認定を受けなければできない業務については、同認定を受けた日から施行する。

##### 附 則(平成31年1月10日改正)

1. 本規則は平成31年1月10日から施行する。但し、適格消費者団体の認定を受けなければできない業務については、同認定を受けた日から施行する。

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば  
理事長 殿

## 誓約書

貴法人が行う事業で知り得た個人情報及び個別事業者に関わる情報については、  
業務遂行中のみならず業務遂行後も第三者に漏洩致しません。

また、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

所属 \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_

氏名 \_\_\_\_\_

## 消費者相談情報の提供に関する協定に基づく覚書

\_\_\_\_\_ (以下「甲」という) と特定非営利活動法人消費者市民サポートちば (以下「乙」という) とは、乙の差止請求関係業務規程第9条に基づき、消費者被害情報の提供に関して、以下のとおり覚書を締結する。

### (目的)

第1条 乙が是正申入れや消費者団体訴訟制度を活用して、不特定多数の消費者の利益擁護・被害防止を図るために、甲が取得した消費者被害情報を乙に提供する。

### (消費者被害情報の内容)

第2条 本覚書における「消費者被害情報」とは、甲が、消費者より受け付けた被害、苦情その他の情報のうち、契約書・勧誘行為・広告等がその被害の要因となっていると判断した情報をいう。

### (提供する情報の範囲・個人名の削除)

第3条 甲は、乙に対し、消費者被害情報を提供する場合には、「事業者・事業者団体名」、「案件名」、「相談内容」、「処理概要」、「契約書・広告等の証拠類」等を内容とする情報を提供するものとするが、提供する情報の範囲及び提供の時期は、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、相談者が同意する場合を除き、相談者個人の情報が特定できないように、甲は、相談者氏名を削除するものとする。

### (提供された情報の活用範囲)

第4条 乙は、提供された消費者被害情報について、以下の目的のために使用するものとする。

- 一 約款・契約条項・勧誘行為・広告等について法違反の有無等を検討するため
- 二 同一事業者・事業者団体又は同種の事業者・事業者団体に関し、類似の

消費者被害があるかどうか情報収集を行うため

三 第一号において違法・不当と判断した約款・契約条項・勧誘行為・広告等について、当該事業者・事業者団体に対し、是正等の申入れ及び差止請求訴訟を行うため

(提供された情報の管理)

第5条 乙は、提供された消費者被害情報について、第三者に漏えいしないよう適切に管理する。

(相談者への追加の情報提供の協力要請)

第6条 乙が、第4条に定める目的のために、提供された消費者被害情報に加え、更に情報が必要と判断した場合には、甲に対し、追加情報の提供を求めることができる。

2 甲に相談・情報を提供した消費者が、乙との間で、個別に連絡を取ることを承諾した場合には、乙は、当該消費者に追加情報を求めることができる。この場合において、乙は、当該相談者に対し、第4条に定める範囲で情報を利用すること及び個人情報については、本人の承諾なく開示しないことを約するものとする。

(消費者被害情報の取扱い結果報告)

第7条 甲が乙に対して提供した消費者被害情報に関し、取扱いの結果について甲が求めた場合には、乙は遅滞なく書面にてその概要を報告することとする。

以上

甲

乙

### 被害情報受付簿

受付担当者名 ( )

受付日時	年 月 日 時 時 時	受付方法 電話・FAX・面談 (場所 )		
提供者氏名		匿名希望 有 ・ 無		
被害者氏名		提供者との関係 本人・その他 ( )		
住所				
連絡先	電話		FAX	
	メール			
認知契機	HP / 紹介 ( ) / その他 ( )			
今後の連絡の可否	可 ・ 否			
事業者名称				
住所				
連絡先	電話		FAX	
	メール			
トラブルの概要				
証拠関係				
当会への希望・その他				
専門家による法律相談希望 有 (紹介先 ) ※当法人の活動とは無関係であることを必ず告知すること				

特定非営利活動法人消費者市民サポートちば  
サービス規程

消費者市民サポートちば業務規程第25条第1項に基づき、以下のとおりサービス規程を定める。

1 差止請求関係業務に関する情報の管理について

- (1) 役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員は、差止請求関係業務を実施する目的のためだけに消費者被害情報を利用するものとし、それ以外の目的のために利用してはならない。
- (2) 役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員は、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しなくてはならない。
- (3) 役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員は、理事会、検討委員会又は検討チーム、その他活動に関わる会議等で配布される管理資料の写しについては、廃棄するまでの間、各自が定める施錠ができる所定の場所に保管しなくてはならない。
- (4) 役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員は、理事会、検討委員会又は検討チーム、その他活動に関する会議等で配布された管理資料の写しを持ち出した場合、差止請求以外の目的で謄写もしくはデータ化してはならない。また、万一データ化をする場合は、必ず文書アクセスに必要なパスワードを設定し、秘密保持を図らなくてはならない。
- (5) 役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員は、業務に当たって知り得た秘密、情報を利用して、自己又は第三者の業務に利用し、又は提供してはならない。

2 財産上の利益受領の禁止について

役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員は、差止請求関係業務その他当法人の業務に関し、寄付金・賛助金その他名目の如何を問わず、金銭その他の財産上の利益を受領し、或いは第三者に利益を受領させてはならない。

3 特別利害関係人の排除について

役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー及びその他活動に関わる会員は、差止請求関係業務その他当法人の業務に関し、利益相反が生じ、または生じる恐れがある場合には、その旨を理事長に報告しなければならない。この場合、当該会員は当該業務に関わってはならない。

平成29年 9月 7日制定



特定非営利活動法人  
消費者市民サポートちば  
理事長 殿

## 誓約書

本日、貴法人のサービス規程の説明を受け、その内容を確認しましたので、以下のとおり誓約します。

- 1 110番事業・アンケート調査、その他消費者被害情報の収集業務によって知り得た個人情報並びに個人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業務は一切行いません。
- 2 個人情報を含む関係資料の保管には、特段の注意を払います。
- 3 以上を含め、当法人のサービス規程を遵守します。

年 月 日

住所

氏名

印

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)

印

### 備え置き書類の閲覧等請求書

消費者契約法第31条第4項にもとづき、下記の請求を行います。A23

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				
業務規程				
役職員名簿				
当法人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、貸借対象表、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、寄付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には、その業務の種類及び概要を記載した書類				
第三者調査の方法及び結果が記載された調査報告書				

書面の閲覧および電磁的記録の閲覧は請求1件につき手数料500円(税別)、また書面および電磁的記録の謄本・抄本を希望の場合、請求1件の手数料500円(税別)+コピー1枚5円+A8×コピー枚数+送料+振込手数料が必要です。電磁的記録の画像を電子メールで送付希望の場合、請求1回の手数料500円(税別)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。

## 調査実施者の調査に関する規則

### (目的)

第1条 この規則は、関係法令及び特定非営利活動法人消費者市民サポートちば(以下「当法人」という。)差止請求関係業務規程(以下「規程」という。)第30条第2項に基づき、調査実施者による調査に関する基本事項を定めることを目的とする。

### (調査実施者)

第2条 当法人に調査実施者1人を置く。

### (調査実施者に係る要件)

第3条 調査実施者は、当法人の役員・事務局職員・検討委員・検討チームメンバー又は過去2年の間にこれらの地位にあった者でない者で、次の各号のいずれか一に該当する者とする。

- 一 監査役又は会計検査若しくは監査に従事した経歴を有する者
- 二 弁護士、司法書士、公認会計士又は税理士

### (調査の範囲)

第4条 調査実施者に委嘱する調査の対象は、差止請求関係業務その他の業務の遂行状況とする。

### (選任及び解任)

第5条 調査実施者は、理事会において、これを選任する。

- 2 調査実施者が、法令に違反し、又は調査について怠慢であったときは、理事会において、これを解任し、又は再任しないことができる。
- 3 理事会は、調査実施者の選任、解任又は再任若しくは不再任について、当該調査実施者に対し、理事会に出席し意見を述べる機会を与えるものとする。
- 4 調査実施者が任期途中において欠けたとき、理事会は、新たな調査実施者を選任しなければならない。

### (任期)

第6条 調査実施者の任期は、就任後1年以内の決算期に係る定時総会終了のとき

までとする。

- 2 調査実施者について、定時総会終了後の最初に開催される理事会において解任又は不再任と決定されない限り、その理事会で再任されたものとみなす。

(調査実施者の権限と責務)

第7条 調査実施者は、必要があると認めたときは、役員若しくは事務局員、検討委員に質問し又は報告を求めることができるほか、帳簿書類その他の書類を調査することができる。

- 2 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。

(役員、事務局員の義務)

第8条 役員及び事務局員、検討委員は、調査実施者の調査に対し、迅速かつ誠実に対応しなければならない。

(調査報告書の開示)

第9条 理事長は、調査実施者の調査報告書について、これを会員に開示するとともに、定時総会において報告しなければならない。

(調査契約の締結)

第10条 当法人は、調査実施者を選任したときは、当該調査実施者との間において、遅滞なく、当該調査人と調査を受けること並びに当該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するものとする。

- 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法人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。なお調査契約に基づく調査においては、業務規程第29条第3項は適用しない。

(規則の改廃)

第11条 この規則の改廃は、理事会において行う。

附 則

本規則は、適格消費者団体の認定を受けた日から施行する。