

差止請求関係業務規程

特定非営利活動法人 消費者支援かながわ

第1章 総則

(目的)

第1条 この業務規程（以下、「規程」という。）は、特定非営利活動法人消費者支援かながわ（以下、「当法人」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。

- 一 不特定かつ多数の消費者の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条に規定する役員をいう。

5 本規程において「役職員」とは、役員及び定款第54条第2項に規定する事務局長及び事務局員をいう。

6 本規程において「検討委員」とは、本規程第4条及び別に定める検討委員会運営規則（別紙1）第3条に規定する検討委員会の委員をいう。

第2章 差止請求関係業務に係わる組織

(理事会)

第3条 理事会は、定款第29条第1項第四号にもとづき、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、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。

(検討委員会)

第4条 当法人に差止請求関係業務の要否並びに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かか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。
- 4 本条第2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。）また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。
- 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の方法

(消費者被害情報収集業務の実施の方法)

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。

- 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（以下、「110番」という。）を行う。
- 二 事務局は、会員から随時又は継続的に消費者被害情報の提供を受ける。
- 三 事務局は、その他ホームページ、電話、書面及び面談等で、消費者被害情報の提供を受ける。

(110番による情報収集の際の遵守事項)

第6条 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、その使用の仕方について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

（覚書の締結）

第7条 規程第5条第二号の業務に際して、継続的に消費者被害情報の提供を受ける場合は、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、その規定にそって業務を行う。

（提供を受けた消費者被害情報の記録）

第8条 規程第5条第三号の業務に際し、電話、書面、又は、面談等により情報提供を受ける場合には、所定の様式（別紙4）を準備し、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載する。

（ホームページを通じての情報収集）

第9条 規程第5条第三号の業務に際し、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、消費者の個人情報の取扱い、受付方法をホームページ上に明示する。

二 消費者の個人情報を入力・送信する仕組みによる場合には、情報を暗号化して送信するシステムを採用する。

（国民生活センターまたは地方公共団体からの情報収集）

第10条 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条ならびに規則第30条に従って行う。

（事業者に対する質問等の実施方法）

第11条 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。但し、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、並びに、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。

(差止請求権を行使する業務の実施方法)

第12条 検討委員会は、規程第5条及び第10条に定める業務により取得した消費者被害情報について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、検討委員会運営規則に基づいて業務を行う。
- 3 検討委員会は、会議の開催日時、場所、出欠者名簿、議題、主な意見の概要、検討の経過及び結果等を記録した議事録を作成する。
- 4 検討委員は、差止請求関係業務を行うに際し、特定の事業者からの指示若しくは委託を受けて当該事業者と競合関係にある事業者に対して差止請求をし、又は特定の事業者と競合関係にある事業者に対して損害を加えることを目的として業務を行うなど適正を欠く行為をしてはならない。

(差止請求権行使に関する理事会の決議)

第13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、並びに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、出欠者の数と氏名、議題、審議事項、書面表決を含む賛否の数、並びに議事の経過の概要及び議事の結果、議事録署名人の選任に関する事項を明記する。
- 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、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、理事長ないし理事長から指示を受けた事務局から全理事に、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、議決確定日時、通知した事項、各理事の評決結果と付記意見の内容等を記載する。
- 6 役職員は、差止請求関係業務を行うに際し、特定の事業者からの指示若しくは委託を受けて当該事業者と競合関係にある事業者に対して差止請求をし、又は特定の事業者と競合関係にある事業者に対して損害を加えることを目的として差止請求をするなど、適正を欠く行為をしてはならない。

(差止請求権の行使に関する経過の記録)

第14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。

- 一 提供された消費者被害情報の件名
- 二 相手方事業者名
- 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ならびに実施の方法

(差止請求の結果についての情報提供に関する事項)

第15条 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、当法人もすみやかに公表する。

2 法第39条第1項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係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。

5 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、ホームページに記載する。

(役職員、検討委員が特別の利害関係を有する場合の対処)

第16条 役職員、検討委員に関する特別の利害関係に対する対処は、以下のよう定める。

- 一 役職員、検討委員は、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 事業者である場合
 - ロ 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 過去2年の間に事業者であった場合
 - ニ 過去2年の間に事業者又は事業者団体の役員若しくは職員であった場合
 - ホ 新たに事業者になることが決定した場合
 - ヘ 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、当該相手方事業者と前号イないしへの関係にある役職員及び検討委員は、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係る審議並びに議決権行使を含む。以下同じ。）を行うことができない。
- 三 役職員及び検討委員である弁護士若しくは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、その者は、当該案件に関する業務を行うことができない。
- 四 役職員及び検討委員（ハに規定する場合については、理事に限る。）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はない。
- イ 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
 - 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つて、当該相手方事業者との取引の担当者または責任者である場合
 - ハ 事業の内容や市場の地域性等を勘案して、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権の行使の適正に影響を及ぼし得る場合
- 五 前号の場合、理事長は、その取引関係等の内容を検査し、申出にかかる役職員、検討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。

（特別の利害関係を有するおそれがある場合の措置）

第17条 役職員及び検討委員は、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、弁護士又は司法書士等としてその業務上守秘義務を負う者であつて、当該業務に基づいて、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、申出にかかる役職員又は検討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、当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項但書の場合には、当該役職員又は検討委員は、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18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

(適格消費者団体間の連携の促進)

第19条 当法人は、他の適格消費者団体と、会議や書面等・電子メール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20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。

- 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、この業務規程を提示し、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11条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ときから、情報共有の方法は、同条同項ならびに規則第13条に定める方法で行う。

(差止請求権の行使の状況に関する情報ならびに意見交換の実施の基準と方法)

第21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、ならびに規則第14条、第16条、第17条の定めによる。

- 2 規則第 17 条第十五号に定める「攻撃また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法人が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 23 条第 4 項の通知および報告をする。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、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、ならびに規則第 13 条又は規則第 15 条の定めによる。

(差止請求権行使の状況に関する意見交換の方法)

第 2 2 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・文書等・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

(文書等の管理及び保持の方法)

第 2 3 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。

- 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 前号の特定のドライブにアクセスできるのは、当法人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 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、この章の規程の趣旨に従い、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 2 4 条 前条第 1 項に定める消費者被害情報、第 14 条に定める資料ならびに理事会・検討委員会の会議資料・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25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、その鍵は事務局長または事務局長の指定する事務局員が管理する。

(文書等へのアクセス制御)

第26条 役職員及び検討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、理事長又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27条 規程の適用開始時に役職員及び検討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、遅滞なく改定内容を上記の者に周知する。

2 新たに、役職員及び検討委員に就任する者に対しては、規程の内容について研修を実施するなどして周知する。

(情報の管理及び秘密の保持に関する服務規程)

第28条 情報の管理及び秘密の保持に関する役職員及び検討委員の服務規定として下記項目を定める。

一 役職員及び検討委員は、差止請求関係業務を実施する目的のために、消費者被害情報を利用するものとする。

二 役職員及び検討委員は、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。

三 役職員及び検討委員は、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。

四 理事会の資料・議事録等、検討委員会の資料・議事概要等、各々の役職員及び検討委員に配布される資料について、これをそれらの者において保管する場合は、各自が定める所定の場所に保管する。

五 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などからの削除をもって、情報の廃棄とする。

2 役職員及び検討委員は、差止請求関係業務に従事する中で知り得た秘密及び第11条に規定する業務に従事する中で知り得た事項のうちいまだ公表に至っていないものを、

在任又は在職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。

- 3 役職員及び検討委員は、第三者に明らかにしない条件の下で取得した情報を第三者に開示するなど、差止請求関係業務に従事する中で知り得た情報の管理及び秘密の保持に関し、当法人に対する信頼を損なう行為をしてはならない。

(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29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。

- 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

(不適正な情報提供の禁止)

第30条 役職員及び検討委員は、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 帳簿書類の作成および保存に関する事項

(帳簿書類の作成、保存方法)

第31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記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。

| 資料の種類 | 作成方法・記載事項等 |
|--|--|
| 一 差止請求の行使に関し、事業者等との交渉の経過を記録したもの（規程第14条第7号の詳細書類に該当） | 電話・電子メール・書面等による交渉の場合は、その交渉を担当した事務局が、下記事項を記載した記録を作成し、事務局長がその内容を確認する。また、面談による交渉の場合は、面談に随行した事務局員又は面談担当者が下記事項を記載した記録を作成し、事務局長がその内容を確認する。 |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ○交渉の相手方である事業者の氏名・名称 ○事案の概要及び主な争点 ○交渉日時（法第 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 ○交渉担当者 ○交渉内容及び相手方事業者の対応等 |
| 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、仮処分命令の申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（規程第 14 条第八号の詳細書類に該当） | <p>当該手続きを担当した弁護士又は事務局員が下記事項を記載した記録を作成し、事務局長がその内容を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○訴え提起の相手方である事業者の氏名・名称 ○事案の概要及び主な争点 ○法的手続きの種類 ○訴え提起等の日 ○係属裁判所（部、係） ○訴え提起後の経緯及び結果等 |
| 三 消費者被害情報収集業務の概要を記録したもの | <p>当該業務を担当した事務局員が下記事項を記載した記録を作成し、事務局長が確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○当該業務をした日時、場所及び方法 ○当該業務をした結果等 |
| 四 差止請求情報提供業務の概要を記録したもの（規程第 14 条第九号の詳細書類に該当） | <p>当該業務を担当した事務局員が下記事項を記載した記録を作成し、事務局長が確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○当該業務をした日時、場所及び方法 ○当該業務をした結果等 |
| 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 | <p>左欄の関係資料とは、第一号ないし第四号の記録作成に際して、事務局員が参照した基礎資料（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、消費者被害情報収集記録、差止請求情報提供業務に使用した報道発表資料等）をいい、事務局員が所定の場所にこれを保管する。記録作成者が事務局員でない場合は、当該記録作成者は上記の基礎資料を速やかに事務局員に提出し、事務局員にてこれを所定の場所に</p> |

| | |
|---|--|
| | 保管する。 |
| 六 理事会の議事録 | <p>会議を傍聴する事務局員が議事録を作成する。理事会議事録については、議事録署名人2名の署名をもって、その内容を確定する。議事録の記載事項は、規程第13条第3項による。なお、やむをえず理事会の持ち回り決議をおこなった場合は、規程第13条第5項に定められた項目にそって事務局長又は事務局長が指定した事務局員がその記録を作成し、理事長及び事務局長又は事務局長が指定した事務局員の署名、押印をもって議事録として確定する。</p> |
| 七 検討委員会の議事概要（会議以外で検討委員会の意見聴取を行った場合は、その記録） | <p>会議に参加する検討委員が議事概要を作成する。検討委員会の議事概要については、検討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、規程第12条第3項による。</p> <p>検討に緊急を要する等やむを得ず、検討委員から書面等または電子メールで意見聴取を行った場合は、意見聴取を行った事務局員が、その概要と結果を記載した記録を作成し、事務局長が確認する。なお、意見聴取最初の検討委員会で、意見聴取の結果を報告するものとする。</p> |
| 八 会計簿 | <p>日次の適切な経理処理を基礎に、月次で以下の帳票を経理担当の事務局員が作成、事務局長が確認し、事業年度毎に閉鎖する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○現金出納帳 ○合計残高試算表 ○精算表 ○総勘定元帳 ○証憑書類 |
| 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。)を納入等をした者の氏名、住所、職業、会費等の金額、納入年月日を記録したもの | <p>会計簿とは別に下記の内容の記録を経理担当の事務局員が作成して、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"> ○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) ○当該会費等の金額 ○納入等の年月日 ○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 |
| 十 会費規程 | 会費規程は、事務局長が起案し、理事会で確定する。 |
| 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 | 会計簿とは別に、収入が発生した時点で経理担当事務局員が記録を作成して、事務局長がそれを確認し、事業年度末に閉鎖する。 |

(責任者の設置)

第32条 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を事務局長とする。

第7章 書類の備置き及び閲覧などの方法に関する事項

(書類の作成・備置きと閲覧謄写の方法)

第33条 法第31条第1項に定める財務諸表等を、毎事業年度終了後3カ月以内に作成する。

2 法第31条第3項に定める書面を5年間、事務所に据え置き、所定の書式(別紙5)に基づいて当法人の業務時間内(月曜日、水曜日及び金曜日の13時から17時00分まで。但し、祝祭日並びに12月29日から1月4日まで、及びゴールデンウィーク、夏季休業等により当法人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500円、交付書面1ページあたり20円のコピー代と送料実費ならびに振込手数料を合算した金額を請求者の負担とする)。
- 三 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と解任に関する事項

(調査実施者)

第34条 法第31条第2項ならびに規則第22条にもとづき、調査実施者を選任する。

- 2 調査実施者の要件、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、別に定める調査実施者の調査に関する規則（別紙6）による。

第9章 規程の見直し

(規程の改廃)

第35条 理事長は、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29条第4号の規定に基づき、規程の改廃を議決する。
- 3 規程を改廃したときは、すみやかに内閣総理大臣に届け出るものとする。

附則

1. 規程は、当法人が適格消費者団体の認定を受けた日より施行する。

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支援かながわ（以下「当法人」という。）の定款第5条第3項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、ここに運営規則を定める。

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・契約条項、事業者の不当な勧誘行為等を差止めるために必要な対応措置を審議し、理事会が、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）

委員会を構成する委員は、消費者紛争の解決に資する知識・経験を有する者とし、理事会の承認を得て、理事長が任命する。

2 委員会は定数を20名以内とし、弁護士、司法書士、消費生活相談員等相談業務の専門家、各々5名以上を含むものとする。

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場合、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、委員の互選により選定する。

第6条（委員会の招集）

委員会は、委員長が召集する。

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、召集をおこなう。

- 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及び議決期間
- 三 委員会の協議事項

3 前項に定めるほか、委員相互の意見交換は、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。

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時は、出席委員数に数える。
- 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に召集メールを送信することにより、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した委員については、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、出席委員数から除外する。

第8条（表決）

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により決する。

- 2 電子メールによる会議を行う場合は、召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。議決は、賛成の電子メールが出席委員の過半数に達した時、または反対の電子メールが議決期間内に出席委員の半数に達しなかった時に成立する。

第9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、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、当法人の定款、差止請求関係業務規程又は本規則に違反したとき
- 二 当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10条（規則の改廃）

この規則の改廃は理事会が行う。

別紙2

特定非営利活動法人
消費者支援かながわ
理事長 武井共夫様

誓約書

当法人が行う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。

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

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(以下「甲」という)と、特定非営利活動法人消費者支援かながわ(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)

乙は、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、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、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について、以下の活動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、遺漏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取ることとする。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

平成 年 月 日

甲

乙 神奈川県横浜市港南区上大岡西1-6-1
ゆめおおおかオフィスタワー5階

特定非営利活動法人 消費者支援かながわ
理事長 武井共夫

受付メモ

受付No.

| 消費者トラブル情報受付 | | |
|--|--------------------------|----|
| 受付年月日 | 年 月 日 (電話 書面 FAX メール 面談) | |
| 受付担当者氏名 | 場所 | |
| 情報提供者 | | |
| フリガナ(*) | | |
| 氏名(*) | | |
| 住所 | 〒 | |
| 年代 | 性別 男・女 | 職業 |
| 電話番号(*) | 自宅・携帯電話 | |
| Eメールアドレス | | |
| その他一連絡先を伝えたくない情報提供者には、対応可能なこちらの連絡先・時刻を連絡 | | |
| 情報提供内容 | | |
| 事業者名(*) | | |
| 住所・電話番号 | | |
| 情報の詳細・トラブルの概要 | | |
| 助言の内容 | | |
| 備考 | | |

(*) 印は必須項目

別紙5

特定非営利活動法人
消費者支援かながわ
理事長 武井共夫 宛て

請求日 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

| 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 | | | | |

調査実施者の調査に関する規則

(目的)

第1条 この規則は、特定非営利活動法人消費者支援かながわ（以下「当法人」という。）の調査実施者による調査に関する基本事項を定めるものである。

(調査実施者による調査の意義)

第2条 当法人は、会員及び社会の一層の信頼の向上に資するため、監事による監査のほか、当法人と特別の利害関係のない調査実施者による調査を受けるものとする。

(調査実施者)

第3条 当法人に、調査実施者を一人置く。

(調査実施者に係る要件)

第4条 調査実施者は、次のいずれか1に該当するものとする。

- 一 監査役若しくは会計検査又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、税理士、法律学の教授又は准教授

2 ただし、当法人の役員、職員若しくは検討委員会委員、又は過去2年間にこれらのものであった者を除くものとする。

(調査の範囲)

第5条 当法人が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。

(選任並びに解任等)

第6条 調査実施者は、監事の同意を得て、理事会において選任する。

2 調査実施者が法令違反を行った場合または調査について怠慢であった場合の解任は、監事の同意を得て、理事会の決議をもって行う。

3 当法人は、調査実施者の選任、解任又は不再任について、当該調査実施者に対して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は、第1項に規定する調査実施者の選任の手続きを行わなければならない。

(任期及び再任)

第7条 調査実施者の任期は、就任後1年以内の決算期に係る総会終了の時までとする。

2 当法人は、調査実施者について、通常総会終了後の最初に開催される理事会において解任または不再任との決議がなされなかったときは、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8条 調査実施者は、調査を行うため必要があると認めた場合は、質問し若しくは報告を求め又は帳簿書類その他の物件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。

(役職員の義務)

第9条 役職員は、調査実施者の調査に対して迅速・誠実に対応しなければならない。

(調査報告書の開示)

第10条 理事は、調査実施者の調査報告書を、監事の調査報告書と共に総会に開示しなければならない。

(調査契約の締結)

第11条 当法人は、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、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。

(本規則の改廃)

第12条 この規則の改廃は、監事の同意を得て理事会が行う。

2 この規則を改廃したときは、すみやかに内閣総理大臣に届け出るものとする。

附則

(実施期日)

第13条 この規則は、当法人が適格消費者団体の認定を受けた日より施行する。

活動委員会運営規程

第1条(総則)

特定非営利活動法人 消費者支援かながわ(以下「消費者支援かながわ」という)の定款第5条に定める事業を推進するために、活動委員会(以下「委員会」という)を設置し、この運営規程を定める。

第2条(目的)

委員会の活動は、不特定かつ多数の消費者に不利益を及ぼすおそれがあると認められる消費者問題について、市場調査、アンケート調査その他の方法で消費者被害等に関する情報を収集し、これについて調査・分析・学習を行い、事業者に対して改善を要望すべき事項を検討する。そして、必要に応じて事業者に改善提案をしたり、検討委員会に対して報告をする。また、得られた情報をもとに消費者啓発活動を行う。

第3条(構成)

委員会の委員は団体会員の推薦及び個人会員の中から、もしくは公募により30名以内の消費者被害について問題意識を持ち、かつ意欲のある者とし、理事会の承認を得て、理事長が任命する。

第4条(委員長)

委員会に委員長を置く。委員長は、委員の互選により選定する。

第5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場合、その他の委員の任期と同じとする。また、再任を妨げない。

第6条(規程の改廃)

この規程の改廃は理事会が行う。

平成 27 年 10 月 22 日