

差止請求関係業務規程

2020年6月18日改定版

消費者支援機構関西 差止請求関係業務規程 目次

第1章 総則（第1条～第2条）	P1
第1条（目的）	
第2条（定義）	
第2章 差止請求関係業務に関わる組織（第3条～第5条）	P1-P2
第3条（理事会）	
第4条（常任理事会）	
第5条（差止請求検討委員会）	
第6条（差止請求検討グループ）	
第3章 差止請求関係業務等の実施の方法（第7条～第19条）	P2-P6
第7条～第11条（消費者被害情報収集業務の実施の方法）	
第12条（事業者に対する質問等の実施方法）	
第13条～第15条（差止請求権を行使する業務の実施方法）	
第16条（差止請求の結果についての情報提供に関する事項）	
第17条～第18条（役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員の利害相反の対処）	
第19条（適格消費者団体であることを疎明する方法）	
第4章 適格消費者団体相互の連携協力に関する事項（第20条～第27条）	P6-P7
第20条～第21条（消費者被害情報の共有に関する基準と方法）	
第22条～第23条（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5章 情報の管理及び秘密の保持の方法に関する事項（第24条～第29条）	P7-P9
第24条（文書等の管理及び保持の方法）	
第25条（文書等の管理及び管理責任者の配置）	
第26条（文書等へのアクセス制御）	
第27条（情報の管理及び秘密の保持に関する研修等の実施）	
第28条（情報の管理及び秘密の保持に関する遵守事項）	
第29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）	
第6章 帳簿書類の作成及び保存に関する事項（第30条～第32条）	P9-P14
第30条（方法）	
第31条（特定認定を受けた後の帳簿書類の作成と保管の方法）	
第32条（責任者の配置）	
第7章 書類の備え置き及び閲覧等の方法に関する事項（第33条）	P14-P15
第8章 調査実施者の選任及び解任に関する事項（第34条）	P15
第9章 本規程の見直し（第35条）	P15
附則	P15-P16
【別紙】	
・別紙1	差止請求検討委員会運営規則
・別紙2	差止請求検討グループ運営規則
・別紙3	誓約書
・別紙4	受付票
・別紙5	差止請求検討委員会議事概要（ひな型）
・別紙6	差止請求検討グループ活動報告書（ひな型）
・別紙7	情報開示請求書
・別紙8	調査実施者の調査に関する規則

差止請求関係業務規程

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西

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消費者支援機構関西（以下「当機構」という。）が、差止請求関係業務を消費者契約法（平成12年法律第六十一号、以下「法」という。）、消費者契約法施行規則（平成19年内閣府令第十七号、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（平成19年2月16日制定、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」とは、法第23条第4項各号に規定する事項（規則第17条第十五号に規定する行為を除く）のうち、当機構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12条に定める役員、定款第49条第3項及び別に定める差止請求検討委員会運営規則（別紙1）第3条に定める検討委員及び定款第52条第2項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29条第1項第五号にもとづき、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、理事及び常任理事会を含む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。

(常任理事会)

第4条 常任理事会は、定款第36条にもとづき、差止請求関係業務に係る事項（同業務の執行に係る重要な事項を除く）について理事会に委任を受けた範囲で決定を行う。

2 常任理事会の構成は、定款の定めによる。

(差止請求検討委員会)

第5条 差止請求検討委員会は、定款第49条第1項第二号にもとづき、差止請求関係業務に係る事項について検討を行い、その結果を理事会又は常任理事会に報告する。

2 差止請求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双方を含むものとする。

3 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、会議を原則とする。但し、緊急やむをえない場合は書面若しくはファックス又は電子メールでの意見聴取もできる。

4 前号のうち会議による場合は、その議事概要を、書面若しくはファックス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。

5 差止請求検討委員会の資格、選任方法、任期、会議の方法については、別に定める差止請求検討委員会運営規則（別紙1）による。

(差止請求検討グループ)

第6条 差止請求検討グループは、定款第50条にもとづき、差止請求関係業務に係る事項について、差止請求検討委員会に報告する。

2 差止請求検討グループの構成、構成員の資格、選任方法、任期、会議の方法については、別に定める差止請求検討グループ運営規則（別紙2）による。

第3章 差止請求関係業務等の実施の方法

(消費者被害情報収集業務の実施の方法)

第7条 消費者被害情報収集業務を行なうものとし、その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、テーマを特定しての随時の電話相談（以下「110番」という。）を行なう。

二 職員は、団体正会員から継続的に消費者被害情報の提供を受ける。

三 職員は、各種会員から随時、消費者被害情報の提供を受ける。

四 職員は、その他、当機構ウェブサイト、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8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番の事前の周知に当たっては、110番の趣旨、概要などを明示する。

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私的利用と第三者提供を禁ずる旨の誓約書（別紙3）を当機構に提出すること。ただし、差止請求検討グループ等で同様の誓約書を提出した参加者に関しては、この限りではない。
 - ロ 相談に関する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。
- 2 110番終了後1月を目途に、消費者への情報提供のため、受付けた相談・情報提供の概要を所収した報告書を作成し、当機構ウェブサイトにて公表することができる。

第9条 第7条第三号の業務に際して、各種会員から、随時消費者被害情報の提供を受ける場合及び第7条第四号の業務に際し、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、提供された情報の明細及び対応者氏名等を記録する。

第10条 第7条第四号の業務に際し、当機構ウェブサイトを通じて情報提供を受ける場合には以下の方法による。

- 一 情報収集の趣旨、消費者の個人情報の取扱、受付方法を当機構ウェブサイト上に明示する。
- 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。

第11条 独立行政法人国民生活センター（以下「国民生活センター」という。）又は地方公共団体に、P I O - N E T情報ならびに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条ならびに施行規則第30条に従って行う。

（事業者に対する質問等の実施方法）

- 第12条 理事会・常任理事会は、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 差止請求討委員会及び差止請求検討グループは、事業者と面談協議を行う場合に限り、事業者に必要な質問をすることができる。その際、面談協議の概要を、理事会に報告する。
 - 3 第1項及び第2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及び差止請求検討委員会又は理事会・常任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、及び差止裁判外の申入れを行った以降はこの限りではない。

（差止請求権を行使する業務の実施方法）

第13条 差止請求検討委員会は、第7条及び第12条に定める業務その他の方法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等を検討し、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差止請求検討グループを設置する。

- 2 差止請求検討委員会及び差止請求検討グループは、運営規則にもとづいて業務を行う。
- 3 差止請求検討委員会及び差止請求検討グループの議事概要（別紙5、6）を作成する。その記載項目は、開催日時、場所、出欠者名簿、議題、主な意見の概要、検討の結果等とする。

第14条 理事会又は常任理事会は、差止請求検討委員会から報告を受けた事項を審議し、差止請求の要否とその内容、ならびに今後の対処方針等を議決する。

- 2 前項の報告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、出欠者名簿、議題、書面表決を含む賛否の数、ならびに議事の中で出された賛否の意見概要を明記する。
- 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又は常任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若しくはファックス又は電子メールをもって表決をすることができる。
- 5 緊急を要する事項について、理事長から全理事に書面若しくはファックス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項の理事会又は常任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、発議日時、送付方法、議決確定日時、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15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、保管する。

- 一 交渉の相手方の氏名または名称
 - 二 事案の概要及び主な争点
 - 三 交渉の日時（法第41条第1項に規定する書面を発送した場合の発送日を含む。）、場所及び手法（電話、訪問、電子メール及び書面発送等の別）
 - 四 交渉担当者（同席者等を含む。）
 - 五 交渉内容及び相手方の対応
- 2 当団体が法的手続きを起こしたとき、もしくは起こされたとき、案件ごとに下記事項を記載した書面を作成し、保管する。なお、前項の相手方との交渉を経て差止請求訴訟に至った場合、その旨下記六号の冒頭に記載するものとする。
- 一 訴えの提起等の相手方の氏名または名称
 - 二 事案の概要及び主な争点
 - 三 法的手続きの種類
 - 四 訴え提起等の日
 - 五 係属裁判所（部）
 - 六 訴え提起後の経緯及び結果

(差止請求の結果についての情報提供に関する事項)

第16条 法第39条にもとづき内閣総理大臣が公表する事項については、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、理事会又は常任理事会で議決する。

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、当機構が有する証拠を含む資料
- 四 その他、公表を通じて消費者に与える影響等
- 五 交渉の状況

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、当機構ウェブサイトに掲載する。

(役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員の利害相反の対処)

第17条 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員に関する利害相反時の対処は、定款第33条第2項、第25条第4項にもとづき、以下のよう定める。

一 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員は、次に該当する場合には、その事業名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・委員及び差止請求検討グループ構成員が事業者である場合

ロ 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成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 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員が過去2年間に事業者であった場合

ニ 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員が過去2年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・委員及び差止請求検討グループ構成員が新たに事業者になることが決定した場合

ヘ 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成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 前号に該当する役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員は、当該の案件に関する業務（理事会、常任理事会、差止請求検討委員会、差止請求検討グループでの当該案件に係る議決権行使を含む）を行うことができない。

三 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員である弁護士・司法書士が現在及び過去2年間に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、当機構として対応の検討を開始した場合には、その役職員・委員又は差止請

求検討グループ構成員は当該案件に関する業務に関与しない。

四 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員が差止請求の相手方事業者と現在及び過去2年の間に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・委員又は差止請求検討グループ構成員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 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 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、申し出に係る役職員・委員及び差止請求検討グループ構成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、その役職員・委員又は差止請求検討グループ構成員に当該案件に関する業務（理事会、常任理事会、差止請求検討委員会、差止請求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17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現在及び過去2年の間に営み又はこれに従事するものである場合、当機構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18条 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員は、前条の他、差止請求の相手方事業者と現在及び過去2年の間に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、当該義務にもとづいて、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、申し出に係る役職員・委員又は差止請求検討グループ構成員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、その者が当該案件に関する業務を行うことの可否を決する。

3 第1項但書の場合、当該役職員・委員又は差止請求検討グループ構成員は、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19条 当機構が適格消費者団体であることを疎明しなければならない場合には、内閣総理大臣より適格消費者団体を認定する旨の通知、認定の更新がされて以降は、更新を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に関する基準と方法)

第20条 当機構は、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21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てはかる。

- 一 当機構は、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・常任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項に定める内容へと進展した段階から、情報共有の方法は、同条同項ならびに規則第13条に定める方法に移行する。

(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22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機構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事務局長が判断する場合に法23条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。

第23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・ファックス・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24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 当該情報を電子媒体で管理する場合にはファイルにパスワードを設定し、当該パスワードは当機構の職員以外には知らせない。
 - 二 前号のファイルにアクセスできるのは、当機構の職員のみとし、それ以外の者がアクセスできないよう、当該ファイルにアクセスできる端末の立ち上げに際してはパスワード入力を課するシステムとする。
 - 三 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。又、情報が電子媒体として保管されている場合、保管しているデータの削除をもって、情報の破棄とする。
- 2 当機構は、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。

(文書等の管理及び管理責任者の配置)

- 第25条 前条に定める消費者被害情報、第15条に定める資料、ならびに理事会・常任理事会・差止請求検討委員会・差止請求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。
- 2 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。
 - 3 事務局長に事故があるとき、又は事務局長が欠けたときは、理事の互選により事務局長が選任されるまでの間、職員の中から理事長が管理者を指名する。

(文書等へのアクセス制御)

- 第26条 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成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27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・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遵守事項)

- 第28条 情報の管理及び秘密の保持に関する役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員は、以下の各号を遵守する。
- 一 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員は、差止請求関係業務を実施する目的のため、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。

- 二 役職員・委員及び差止請求検討グループ構成員は、差止請求関係業務に従事する中で得た秘密を、在任中並びに退任後も、私的に利用したり第三者に提供してはならない。

(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)

第29条 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

(方法)

第30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
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(第15条第1項第五号の詳細書類に該当)	<p>電話・電子メール・書面による交渉の場合は、その交渉を担当した職員が、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。また、面談による交渉の場合は、面談に随行した職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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 交渉の相手方である事業者等の氏名・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、当機構が訴訟、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	<p>当該事案の代理人となった弁護士が下記事項を記載した記録を作成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 訴え提起の相手方である事業者等の氏名・名称

<p>場合と起こされた場合の双方を含む。)、その概要及び結果を記録したもの(第15条第2項の詳細書類に該当)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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) ○ 訴え提起後の経緯及び結果 等
<p>三 消費者被害情報収集業務の概要を記録したもの(第8条第2項の報告書を含む)</p>	<p>当該業務を担当した職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
<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職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
<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</p>	<p>左欄の関係資料とは、一号ないし四号の記録作成に際して、職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、職員が所定の場所にこれを保管する。記録作成者が職員でない場合は、当該記録作成者は上記の基礎資料を速やかに職員に提出し、職員にてこれを所定の場所に保管する。</p>
<p>六 理事会ならびに常任理事会の議事録</p>	<p>会議を傍聴する職員が議事録を作成する。理事会議事録については、理事長と議事録署名人1名の署名をもって、その内容を確定する。常任理事会の議事録については、理事長の確認により、その内容を確定する。議事録の記載事項は、第14条第3項による。</p> <p>なお、やむをえず理事会の持ち回り決議を行った場合は、第14条第5項に定められた項目にそって事務局長がその記録を作成し、理事長及び事務局長の署名、押印をもって議事録として確定する。</p>
<p>七 差止請求検討委員会、差止請求検討グループの議事概要(会議以外で専門委員の</p>	<p>差止請求検討委員会は、会議に参加する職員が議事概要を作成する。差止請求検討</p>

意見聴取を行なった場合は、その記録)	<p>グループは会議の中で作成者を決める。差止請求検討委員会の議事概要については、差止請求検討委員長の確認で、差止請求検討グループの議事概要については、差止請求検討グループ長の確認で、その内容を確認する。議事概要の記載事項は、第13条第3項による。</p> <p>検討に緊急を要する等やむをえず、差止請求検討委員から書面又は電子メールで意見聴取を行った場合は、意見聴取を行った職員が、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、意見聴取後最初の差止請求検討委員会又は差止請求検討グループで、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、毎月次で以下の帳票を経理担当の職員が作成、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"> ○ 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職員が作成、毎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
十 会費規定	<p>会費規定は、事務局長が起案し、定款第8条にもとづき、理事会で確定する。</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が記録を作成、事務局長がそれを確認し、事業年度末に閉鎖する。</p>

(特定認定を受けた後の帳簿書類の作成と保管の方法)

第31条 当機構が特定認定（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手

続の特例に関する法律（平成25年法律第九十六号、以下「消費者裁判手続特例法」という。）第65条第1項に規定する特定認定をいう。）を受けて被害回復関係業務（消費者裁判手続特例法第65条第2項に規定する被害回復関係業務をいう。以下同じ。）を行うにつき、法第30条及び規則第21条第2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
一 被害回復関係業務に関し、相手方との交渉の経過を記録したもの	<p>電話・電子メール・書面による交渉の場合は、その交渉を担当した職員が、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。また、面談による交渉の場合は、面談に随行した職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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 交渉の相手方である事業者等の氏名・名称 ○ 事案の概要及び主な争点 ○ 交渉日時、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 被害回復裁判手続（消費者裁判手続特例法第2条第九号に規定する被害回復裁判手続をいう。第十号及び第24条第二号において同じ。）の概要及び結果を記録したもの	<p>当該事案の代理人となった弁護士が下記事項を記載した記録を作成する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 訴え提起の相手方である事業者等の氏名・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） ○ 訴え提起後の経緯及び結果 等 ○ 仮差押の申立てに係る決定があった場合は、仮差押命令の申立てに係る決定書の写し、国民生活センターが仮差押命令の担保を立てたときはその旨、担保の額及び方法
三 消費者裁判手続特例法第65条第2項第一号に掲げる業務の遂行に必要な消費者被害に関する情報の収集に係る業務の概要を記録したもの	<p>当該業務を担当した職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 消費者裁判手続特例法第65条第2項	対象消費者に送付した書面をもって記録す

<p>第一号に掲げる業務に付随する消費者裁判手続特例法第2条第六号に規定する対象消費者に対する情報の提供に係る業務の概要を記録したもの</p>	<p>る。電子メールのみで情報を通知した場合は、個人情報情報を消去して印刷したものを1部記録する。</p>
<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</p>	<p>左欄の関係資料とは、一号ないし四号の記録作成に際して、職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、情報提供業務に使用した報道発表資料 等）をいい、職員が所定の場所にこれを保管する。記録作成者が職員でない場合は、当該記録作成者は上記の基礎資料を速やかに職員に提出し、職員にてこれを所定の場所に保管する。</p>
<p>六 消費者裁判手続特例法第65条第4項第四号の検討を行う部門における検討の経過及び結果等を記録したもの</p>	<p>会議に参加する職員が議事概要を作成する。被害回復検討委員会の議事概要については、被害回復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、第13条第3項による。 検討に緊急を要する等やむをえず、被害回復検討委員から書面又は電子メールで意見聴取を行った場合は、意見聴取を行った職員が、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、意見聴取後最初の被害回復検討委員会又は被害回復検討グループで、意見聴取の結果を報告するものとする。</p>
<p>七 消費者裁判手続特例法第32条(消費者裁判手続特例法第53条第8項において準用する場合を含む。)により交付した書面の写し(電磁的記録を提供した場合は、その電磁的記録に記録された事項を記載した書面)</p>	<p>左記文書をそのまま記録する。</p>
<p>八 簡易確定手続授權契約(消費者裁判手続特例法第33条第1項に規定する簡易確定手続授權契約をいう。)及び訴訟授權契約(消費者裁判手続特例法第53条第4項に規定する訴訟授權契約をいう。)に関する契約書のつづり</p>	<p>提出された契約書をそのままファイルに綴って記録する。</p>
<p>九 特定適格消費者団体が消費者の財産的</p>	<p>書面で意思表示があった場合はその書面を</p>

<p>被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律施行規則（平成二十七年十一月十一日内閣府令第六十二号）第八条第一号ホに掲げる行為をすることについて、消費者裁判手続特例法第31条第1項及び第53条第1項の授権をした者の意思の表明があったことを証する書面（当該意思を確認するための措置を電磁的方法によって実施した場合にあっては、当該電磁的方法により記録された当該意思の表明があったことを証する情報を記載した書面）のつづり</p>	<p>もって記録する。面談もしくは電話で意思の表明を受けた場合は、担当した職員がその結果を記載した記録を作成し、事務局長が確認する。</p>
<p>十 被害回復裁判手続に係る金銭その他財産の管理について記録したもの</p>	<p>日次の適切な経理処理を基礎に、毎月次で以下の帳票を経理担当の職員が作成、事務局長が確認し、月次で被害回復関係業務規程第53条に規定する金銭管理責任者が確認する。</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
<p>十一 被害回復関係業務の一部を委託した場合にあっては、事案ごとに次に掲げる事項を記録したもの</p> <p>イ 委託を受けた者の氏名又は名称及びその者を選定した理由</p> <p>ロ 委託した業務の内容</p> <p>ハ 委託に要した費用を支払った場合にあっては、その額</p>	<p>業務委託契約書に委託者を選定した理由を書いたものを添付して記録する。</p>

（責任者の配置）

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。

2 事務局長に事故があるとき、又は事務局長が欠けたときは、第25条第3項を準用する。

第7章 書類の備え置き及び閲覧等の方法に関する事項

第33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7）にもとづいて当機構の業務時間内（月曜から金曜までの10時から17時まで。但し、祝祭日ならびに12月29日から1月4日まで、及びゴールデンウィーク・盆等により当機構の業務を休業する日として一週間前までに当機構ウェブサイト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り込み手数料を合算した金額を、請求者の負担とする。

三 当該書面を電磁的記録をもって作成している場合、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

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を行なう。但し、手数料500円ならびに振り込み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、別に定める調査実施者の調査に関する規則（別紙8）による。

第9章 本規程の見直し

第35条 本規程の改廃は、理事会において行う。本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

本規程は、適格消費者団体の認定を受けた日から施行する。

附則

本規程は、「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」改定に伴い、2013年9月27日理事会にて議決し、同年9月30日から施行する。

附則

本規程は、「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」改定に伴い、2016年9月28日理事会にて議決し、同年10月1日から施行する。

附則

本規程は、2017年10月23日理事会で議決し、同年11月1日から施行する。

附則

本規程は、2017年12月15日理事会で議決し、翌年1月1日から施行する。

附則

本規程は、2018年4月24日理事会で議決し、同年5月1日から施行する。

別紙 1

差止請求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機構関西（以下「当機構」という。）定款第5条一号に定める事業を推進するために、差止請求検討委員会（以下「検討委員会」という。）を設置し、ここにその運営規則を定める。

第2条（目的）

検討委員会の活動は、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、理事会が、事業者に対して申入書を発することまたは差止請求を発することに関して、その可否を審議・決定するための答申または意見を報告することを目的とする。

第3条（構成）

検討委員会は、団体正会員の構成員の中から当該委員に推薦された者または個人正会員、個人賛助会員の中から、理事会の議を経て理事長が任命した者で構成し、その定数は12名以内とする。

第4条（任期）

検討委員会の委員の任期は1年とする。但し、再任を妨げない。

第5条（検討委員長）

- 1 検討委員会に検討委員長を置く。また、検討副委員長を置くことができる。
- 2 検討委員長、検討副委員長は、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（検討委員会の招集）

検討委員会は、検討委員長が招集する。

第7条（定足数）

- 1 検討委員会は、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 検討委員は、Web会議システムによる参加をもって出席することができる。

第8条（表決）

1 本規則第2条に定める理事会への答申または意見は、出席した委員の過半数の議決で有効とする。

2 緊急を要する事項について、検討委員長が全検討委員に書面等（メール含む）により提案し賛否を求めた場合において、総数の3分の2の検討委員が、書面等（メール含む）により賛成の意思表示をしたときは、当該提案を可決する旨の検討委員会の議決があったものとする。

第9条（Web会議システムによる検討委員会の開催）

- 1 検討委員会は、Web会議システムによって開催することができる。
- 2 Web会議システムによる検討委員会の定足数及び表決については、第7条及び第8条に準拠するものとする。

第10条（利害相反への対処）

- 1 役員を兼務する委員、その他の委員の利害相反時の対処については、差止関係業務規程第17条の規定するところによる。
- 2 前項に該当する委員が委員総数の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。但し、補充された委員は当該事案の審議のみに参加することができる。

第11条（解任）

検討委員会の委員が、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。但し、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) 当機構の定款またはこの規則に違反したとき
- (2) 当機構の名誉を傷つけ、又は目的に反する行為をしたとき

第12条（規則の改廃）

この規則の改廃は理事会が行う。

附則

第1条（実施期日）

この規則は2005年12月27日から施行する。

第2条（経過措置）

当機構の設立初年度の委員の任期は、第4条の定めにかかわらず、2006年の通常総会後の最初に開催される理事会までとする。

附則

この規則は、「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」改定に伴い、2016年9月28日理事会にて議決し、同年10月1日から施行する。

附則

この規則は、2017年10月23日理事会で議決し、同年11月1日から施行する。

附則

この規則は、2020年6月18日理事会で議決し、同年6月18日から施行する。

別紙2

差止請求検討グループ運営規則

第1条（総則）

特定非営利活動法人消費者支援機構関西（以下「当機構」という。）定款第5条一号に定める事業を推進するために、差止請求検討委員会（以下「検討委員会」という。）のもとに差止請求検討グループ（以下「検討グループ」という。）を設置し、ここにその運営規則を定める。

第2条（目的）

検討グループの活動は、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を行い、その結果と意見を検討委員会に報告することを目的とする。

第3条（構成）

1. 検討グループの構成員は、団体正会員の構成員の中から当該構成員に推薦された者または、個人正会員及び個人賛助会員、または、個人正会員及び個人賛助会員から推薦された者の中から、検討委員会の議を経て検討委員長が任命した者で構成する。但し、その結果は理事会に報告しなければならない。
2. 前項の規定の他、検討グループの構成員は、団体賛助会員の構成員の中から当該構成員に推薦された者または個人賛助会員または当機構の活動に協力する者の中から、検討委員会の議を経て検討委員長が任命した者を加えることができる。但し、その結果は理事会に報告しなければならない。

第4条（任期）

検討グループの構成員の任期は、検討グループにおいて対応する事案の処理が終わるまでとする。

第5条（グループ長）

1. 検討グループにグループ長を置く。また、副グループ長を置くことができる。
2. グループ長、副グループ長は、検討グループの構成員の内から互選する。

第6条（会合の招集）

検討グループの会合は、グループ長が招集する。

第7条（定足数）

1. 検討グループの会合は、構成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. 検討グループの構成員は、Web会議システムによる参加をもって出席することができる。

第8条（表決）

本規則第2条に定める検討委員会への答申または意見は、出席した検討グループの構成員の過半

数の議決で有効とする。

第9条（Web会議システムによる検討グループの会合の開催）

1. 検討グループの会合は、Web会議システムによって開催することができる。
2. Web会議システムによる検討グループの会合の定足数及び表決については、第6条及び第7条に準拠するものとする。

第10条（利害相反への対処）

1. 役員を兼務する委員、その他の委員の利害相反時の対処については、差止関係業務規程第17条の規定するところによる。
2. 前項に該当する検討グループの構成員が構成員総数の3分の1を超える場合には、その欠員補充を検討委員会にて行う。但し、補充された構成員は当該事案の審議のみに参加することができる。

第11条（解任）

検討グループの構成員が、次の各号のいずれかに該当する場合には、検討委員会において出席委員の過半数の議決により、これを解任することができる。但し、その当該構成員に対し、議決前に弁明の機会を与えなければならない。

- (1) 当機構の定款またはこの規則に違反したとき
- (2) 当機構の名誉を傷つけ、又は目的に反する行為をしたとき

第12条（規則の改廃）

この規則の改廃は理事会が行う。

附則

第1条（実施期日）

この規則は2005年12月27日から施行する。

附則

この規則は、「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」改定に伴い、2016年9月28日理事会にて議決し、同年10月1日から施行する。

附則

この規則は、2017年10月23日理事会で議決し、同年11月1日から施行する。

附則

この規則は、2020年6月18日理事会で議決し、同年6月18日から施行する。

別紙3

特定非営利活動法人
消費者支援機構関西
理事長 榎 彰徳 殿

誓 約 書

当法人が行う110番活動で知り得た個人情報ならびに事業者に関わる情報を、公表された情報を除き、業務遂行中のみならず業務終了後も第三者に漏えいせず、また、これを私的に利用することは一切いたしません。

年 月 日

所属

住所

氏名

印

別紙5

様式例（規程第13条第3項の議事概要）

〇〇年度 第〇回 差止請求検討委員会 議事概要

I. 日時

II. 場所

- III. 出席者 相談員等 〇〇、・・・
 法律家等 〇〇、〇〇、〇〇、・・・
 上記以外の委員 〇〇、〇〇、・・・

以上、委員〇〇名中、〇〇名出席

※上記相談員等・法律家等とは、それぞれ消費者契約法第13条第3項五号イ、ロに該当するものである。

IV. 議案

- (1)
- (2)
- (3)

V. 内容

- (1)
 - ① 事案の概要と問題点（事実上の問題、法律上の問題）
 - ② 主な意見
 - ③ 結論（議決した場合は賛否の数）
- (2)
 - ① 事案の概要と問題点（事実上の問題、法律上の問題）
 - ② 主な意見
 - ③ 結論（議決した場合は賛否の数）
- (3)
 - ① 事案の概要と問題点（事実上の問題、法律上の問題）
 - ② 主な意見
 - ③ 結論（議決した場合は賛否の数）

以上

*この議事概要は、会議資料を添付して保管する。

別紙 7

情報開示請求書

特定非営利活動法人 消費者支援機構関西 宛

請求年月日 年 月 日

1. 請求者

お名前	
住所	〒
連絡先	TEL () -

2. 情報開示請求を求める事項

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もとづきご記入ください）	
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

別紙 8

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機構関西（以下「当機構」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 当機構は、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、当機構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 当機構に、調査実施者として1人を置く。

(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
- 2 ただし、当機構の役員、職員若しくは専門委員又は過去2年間にこれらのものであったものを除くものとする。

(調査の範囲)

第5条 当機構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又は不再任は、監事の同意を得て、理事会の決議をもって行う。

3 当機構は、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ときまでとする。
2 当機構は、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第6条第2項による決議が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)

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。

(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。

(調査契約書の締結)

第11条 当機構は、調査実施者を選任したときは、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。

(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。

附則

この規則は、2007年8月23日から施行する。

附則

この規則は、2017年10月23日理事会で議決し、同年11月1日から施行する。