

差止請求関係業務規程

目次

- 第1章 総則（第1条～第2条）
- 第2章 差止請求関係業に関わる組織
- 第3章 差止請求関連業務等の実施方法
- 第4章 適格消費者団体相互の連携協力
- 第5章 情報の管理及び秘密の保持の方法
- 第6章 帳簿書類の作成及び保存
- 第7章 書類の備え置き及び閲覧等の方法
- 第8章 調査実施者の選任及び解任
- 第9章 規程の見直し

第1章 総則

（目的）

第1条

この規程は、特定非営利活動法人消費者ネットワークかごしま（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に従って、差止請求関係業務を適切に実施するための組織、実施方法、情報の管理及び秘密の保持等について定めることを目的とする。

（定義）

第2条

- 1 この規程において「差止請求」とは、法第12条第1項乃至第4項の規定、特定商取引法第58条の18乃至第58条の24の規定、不当景品類及び不当表示防止法第30条及び食品表示法第11条に基づく差止請求権の行使（訴えの提起を含む）をいう。
- 2 この規程において「差止請求関係業務」とは、法第13条の定めるところに従い、次の各号に掲げる業務をいう。
 - 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
- 3 この規程において「差止請求関係業務の執行に係る重要な事項」とは、前項第1号の業務の執行に係る事項のうち、法第23条第4項各号に規定する行為（規則第17条第15号に規定する行為を除く）を当法人が行うか否かの判断に係る事項をいう。
- 4 この規程において「秘密」とは、差止請求関係業務に関して知り得た事実であって、一般に知られておらず、かつ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。
- 5 この規程において、「役員」とは、当法人の定款（以下「定款」という。）第13条1項に定める役員をいう。
- 6 この規程において、「理事会」とは、定款第31条に定める理事会をいう。
- 7 この規程において、「専門部会」とは、定款第47条に定める専門部会をいう。
- 8 この規程において、「事務局」とは、定款第54条に定める事務局をいう。
- 9 この規程において定めるほか、この規程における用語の定義は、法第2条に定めるところによる。

第2章 差止請求関係業務に関わる組織

（理事会）

第3条

- 1 理事会は、定款第31条から第37条までの規定に従って、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、定款第35条第4項に従って、理事総数の過半数をもって差止請求関係業務の執行に係る事項を決定する。

- 3 理事会は、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、理事その他の者に委任することができない。

(専門部会)

第4条

- 1 専門部会は、定款第47条第4項により理事会において定めた専門部会運営規則に従って、差止請求関係業務に係る事項についての検討等を行い、その検討結果及び意見を理事会に報告する。
- 2 専門部会の構成員（以下「専門部会委員」という。）は、専門部会運営規則に従い、消費者トラブルの解決に資する知識及び経験を有する当法人の個人正会員から、これを選任する。ただし、理事会が特に必要と認めた場合には、当法人の会員でない者から、これを選任することができる。
- 3 専門部会委員には、専門部会運営規則に従い、法第13条第3項第5号イ及びロに掲げる者を共に含まなければならない。
- 4 専門部会は、差止請求関連業務に係る事項についての検討等を行うための基礎調査を、専門部会委員より選任した者又はあらかじめ班分けした専門部会委員の班に担当させることができる
- 5 専門部会の構成及び運営については、専門部会運営規則においてこれを定める。

(事務局)

第5条

この法人の事務は、事務局がこれを処理する。

(事務局長)

第6条

- 1 事務局は、必要により事務局長を置くことができる。
- 2 理事は、事務局長を兼ねることができる。
- 3 事務局長は、理事長が任免する。

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

- 1 消費者被害情報の収集に係る業務については、次の各号に掲げる方法によって、これを実施するものとする。
 - 一 法第13条第3項第5号イ及びロに掲げる者により、随時、電話による情報収集活動（以下「110番活動」という）を行うこと
 - 二 事務局において、随時、会員から消費者被害情報の提供を受けること
 - 三 事務局において、インターネット、電話、書面及び面談等により、広く消費者被害情報の提供を受けること
- 2 理事会は、法第40条第1項及び規則第30条に基づいて、独立行政法人国民生活センター及び地方公共団体に対し、消費者被害情報の提供を求めることができる。

(110番活動)

第8条

- 1 前条第1項第1号の業務については、次の各号に掲げる事項を遵守するものとする。
 - 一 110番活動の事前周知において、次に掲げる事項を明示すること
 - イ 110番活動の趣旨は、被害の要因となった契約条項、勧誘行為、不当表示等の差止請求の対象となる条項・行為・表示に関する情報の収集であり、入手した消費者被害情報を検討のうえ、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 110番活動によって入手した消費者の個人情報、本人への連絡に限って使用し、それ以外に使用するときは、あらかじめ本人の同意を得ること
 - 二 110番活動の運営については、次に掲げる事項を遵守すること

- イ 110番活動においては、法第13条第3項第5号イ及びロに掲げる者が相談にあたること
 - ロ 110番活動の業務に従事する者は、110番活動の業務を通じて得た情報の私的利用及び第三者提供を禁ずる旨の誓約書を理事長に提出すること
 - ハ 理事会において、110番活動の実施責任者を決定すること
- 2 前項第2号ロに定める誓約書の書式については、理事会が別にこれを定める。

(消費者からの消費者被害情報収集に関するホームページへの明示事項)

第9条

第7条第1項第3号の業務については、消費者被害情報の受付方法のほか、次の各号に掲げる事項を当法人のホームページ上において明示するものとする。

- 一 被害の要因となった契約条項、勧誘行為、不当表示等、差止請求の対象となる行為に関する情報の提供を求めるものであり、入手した情報を検討のうえ、差止請求関係業務の実施のために利用すること
- 二 入手した消費者の個人情報、当法人において厳重に管理及び保管すること
- 三 入手した消費者の個人情報は、法令に基づく手続によって公的機関より強制された場合又は事前に本人の同意を得た場合を除き、これを第三者に提供又は開示することはないこと
- 四 入手した消費者の個人情報は、情報提供者本人への連絡に限って使用し、それ以外に使用する場合には、事前に本人の同意を得ること
- 五 入手した消費者の個人情報の利用目的に対する問合せ、当該個人情報の開示、訂正、追加又は削除並びに利用停止等についての連絡方法
- 六 ホームページ全般について内容を保障するものではなく、実際の手続きについては、ホームページの閲覧者が法律専門家に相談して自己責任において行うこと。

(消費者被害情報の処理)

第10条

- 1 第7条第1項第1号の業務について、消費者被害情報の提供を受けた110番活動の実施責任者又は事務局職員は、消費者被害情報提供書を事務局長に提出するものとする。
- 2 第7条第1項第2号及び第3号の業務について、消費者被害情報の提供を受けた事務局職員は、消費者被害情報提供書を事務局長に提出するものとする。
- 3 第7条第1項第2号及び第3号の業務について、事務局は、被害情報を把握するために専門的知見が必要であると判断した場合には、専門部会委員の中から任意に決定した者に被害情報の把握を委ねることができる。
- 4 前項の専門部会委員より消費者被害情報の報告を受けた事務局職員は、消費者被害情報提供書を事務局長に提出するものとする。
- 5 第1項、第2項及び第4項に定める消費者被害情報提供書の書式については、別にこれを定める。
- 6 第7条の規定により消費者被害情報を取得した場合には、事務局は、理事会及び専門部会に対し、その概要を報告する。

(差止請求権を行使する業務の実施方法)

第11条

- 1 専門部会は、第4条第1項に従い、第7条に定める業務により取得した消費者被害情報のうち理事長、専門部会の委員長又は110番活動の実施責任者が差止請求の検討等の対象にすべきと判断したものについて、差止請求の要否及びその内容並びに今後の対処方針等につき検討を行ったうえ、その検討結果及び意見を理事会に報告する。
- 2 専門部会は、前項の検討のために必要なときは、理事会の承認を得たうえで、事業者に対し、必要な質問を行うほか、情報の提供を求めることができる。
- 3 専門部会における分析及び検討においては、会議（WEB（ウェブ）会議を含む。以下同じ。）を開催して、法第13条第3項第5号イ及びロに掲げる者の意見を聴取しなければならない。ただし、緊急を要する等のやむをえない事情がある場合においては、書面、FAX又は電磁的方法（以下「書面等」という。）により、その意見聴取をすることができる。
- 4 前項に基づいて、会議を開催して意見聴取がなされたときは、事務局において議事録を作成し、書面

等による意見聴取がなされたときは、その意見聴取の概要と結果を記載した記録を作成するものとする。

(理事会の決定)

第12条

- 1 理事会は、専門部会の報告に基づき、第3条第2項に従って、差止請求の可否及び内容を決定する。
- 2 前項における理事会の決定については、定款第37条に基づいて作成される議事録に、次の各号に掲げる事項を記載する。
 - 一 可否の意見の概要
 - 二 表決（書面表決を含む。）における可否の数
 - 三 差止請求が可と決定された場合におけるその内容

(案件ファイルの整備)

第13条

差止請求権を行使する業務について、事務局は、各案件につき、次の各号に掲げる事項を記載した書面につき、関連する資料を添付して、各案件ファイルに編綴したうえ、事務局長がこれを管理する。

- 一 提供された消費者被害情報の件名
- 二 事業者の氏名又は名称
- 三 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
- 四 他の適格消費者団体から提供を受けた情報の概要
- 五 専門部会及び理事会における審議経過
- 六 事業者に対する申入れの趣旨
- 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の概要及び結果
- 九 消費者に対する情報提供の有無及びその方法

(差止請求の結果についての情報提供に関する事項)

第14条

- 1 法第23条第4項第4号から第9号まで及び第11号に定める場合について、理事長は、速やかに、当該差止請求の相手方の氏名又は名称、当該差止請求に係る判決（確定判決と同一の効力を有するもの及び仮処分命令の申立てについての決定を含む。）又は裁判外の和解の概要等を公表する。
- 2 前項に定めるほか、理事会は、差止請求の結果について、その公表の可否、公表する事項、公表の方法等について決定するものとする。
- 3 前項の決定にあたって、理事会は、消費者被害の拡大防止及び消費者被害の回復に資する観点から、次の各号に掲げる事項を総合的に考慮するものとする。
 - 一 当該案件又は類似案件に係る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 当該事業者との交渉の状況
 - 五 その他、公表を通じて消費者及び事業者に与える影響
- 4 第1項及び第2項に基づく公表の方法については、情報提供の必要性及び緊急性に応じ、報道機関又はインターネットの利用その他適切な方法による。

(役職員及び専門部会委員の利害相反の対処)

第15条

- 1 差止請求権を行使する業務に関して、役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員が、相手方事業者との間において特別の利害関係を有する場合については、次の各号の定めるところによる。
 - 一 役員は、当該役員が次に掲げるところに該当するときは、当該事業者の氏名又は名称及び当該事業者との関係を書面により理事会に届け出なければならない。
 - イ 相手方事業者の役員又は被用者である場合
 - ロ 過去2年以内に相手方事業者の役員又は被用者であった場合

- ハ 相手方事業者の役員又は被用者となることが予定されている場合
 - 二 相手方事業者と前号に定める特別の利害関係を有する役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員は、当該案件に関する差止請求権を行使する業務（理事会及び専門部会における議決権行使を含む。）に関与することができない。
 - 三 役員、事務局長・事務局職員若しくは専門部会委員である弁護士又は司法書士は、相手方事業者から事件を受任している場合において、当該案件に関する差止請求権を行使する業務（理事会及び専門部会における議決権行使を含む。）に関与することができない。
 - 四 役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員は、前号に定める場合を除き、相手方事業者と次に掲げる関係を有する場合において、遅滞なくその旨を書面により理事会に申し出なければならない。
 - イ 事業として、相手方事業者と契約当事者の関係にあるとき、過去2年の間に契約当事者の関係にあったとき、又は契約当事者関係になることが予定されているとき
 - ロ 相手方事業者と契約当事者の関係にある団体の役員又は被用者であって、相手方事業者との契約の担当者又は責任者であるとき、過去2年の間において担当者または責任者であったとき、又は担当者または責任者になることが予定されているとき
 - 五 前号に定める場合において、理事会は、当該契約関係の内容を検討し、申し出に係る役員、事務局長・事務局職員又は専門部会委員が、相手方事業者と特別の利害関係を有すると認めるときは、当該役員、事務局長・事務局職員又は専門部会委員を当該案件に関する差止請求権を行使する業務（理事会及び専門部会における議決権行使を含む。）に関与させてはならない。
- 2 前項の規定は、役員、事務局長・事務局職員又は専門部会委員と相手方事業者が属する事業者団体との関係について、これを準用する。

(同前)

第16条

- 1 役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員は、前条に定める場合を除き、相手方事業者と特別の利害関係を有するものと思慮するときは、遅滞なくその旨を書面により理事会に申し出なければならない。ただし、弁護士又は司法書士等として業務上守秘義務を負う者であって、当該義務に基づいてその旨を理事会に申し出ることができない場合は、この限りでない。
- 2 前項本文に定める場合において、理事会は、当該役員、事務局長・事務局職員又は専門部会委員が相手方事業者と特別の利害関係を有するものと認めるときは、当該案件に関する差止請求権を行使する業務（理事会及び専門部会における議決権行使を含む。）に関与させてはならない。
- 3 第1項ただし書に定める場合において、当該役員、事務局長・事務局職員又は専門部会委員は、自己が当該相手方事業者と特別の利害関係を有するものと判断したときは、当該案件に関する差止請求権を行使する業務（理事会及び専門部会における議決権行使を含む。）に関与してはならない。

(同前)

第17条

理事、事務局長・事務局職員及び専門部会委員は、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に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者である場合、当法人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ともなう取引をする場合、その他の当該理事の兼職の状況が当法人による差止請求権の行使の適正に影響を及ぼし得る場合において、当該案件に関する差止請求権の行使に係る理事会での審議（議決権行使を含む）に関与することができない。

(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実施するにあたって、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

(消費者被害情報の共有に関する基準と方法)

第19条

当法人は、他の適格消費者団体との間において、会議、書面又は電磁的方法等による情報の交換を行うことにより、適格消費者団体相互の連携を促進するよう努めるものとする。

第20条

理事会は、消費者団体訴訟制度の効果的な活用を促進するため、次の各号に掲げるところにより、他の適格消費者団体との間において、消費者被害情報の共有をはかるものとする。

- 一 必要に応じ、他の適格消費者団体に対し、差止請求関係業務に係る案件の概要及び検討の趣旨等を明示し、かつ、この規程を提示して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したうえ、当該相手方事業者に関する消費者被害情報の提供を求めること
- 二 他の適格消費者団体から、差止請求関係業務に係る案件の概要及び検討の趣旨等を明示したうえで、当該相手方事業者に関する消費者被害情報を請求された場合において、当該団体の規程に照らし、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、当該消費者被害情報を提供すること

(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と方法)

第21条

- 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条の定めるところによる。
- 2 規則第17条第1項第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事者双方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うえ、法第23条第4項に基づく通知及び報告を行う。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、当該案件における他の適格消費者団体との協力の実情や及び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ものと理事会が判断する場合において、法第23条第4項に基づく通知及び報告を行う。
- 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項及び規則第13条又は規則第15条の定めるところによる。
- 4 適格消費者団体間における差止請求権の行使の状況に関する意見交換については、必要に応じ、電話、電磁的方法又は面談等により、これを行うものとする。

第5章 情報の管理及び秘密の保持の方法

(消費者被害情報の管理及び保管の方法)

第22条

情報提供者である消費者を識別できる消費者被害情報は、次の各号に掲げるところにより、これを管理及び保管する。

- 一 受付番号、受付日時、収集方法、事業者名、情報概要、対処状況等を受付簿に記載したうえ、受付番号に従って管理・保管する。
- 二 前号の受付簿を電磁的方法によって作成するときは、当該受付簿を保存しているコンピュータにパスワードを設定し、事務局長及び事務局職員にのみアクセス権を付与する。
- 三 紙媒体に記載された消費者被害情報を破棄するときは、判読不能となるよう処理する。

(文書等の管理責任者の配置)

第23条

消費者被害情報、理事会及び専門部会の会議資料、理事会の議事録、専門部会の議事録並びに専門部会の検討資料（以下「管理資料」という。）は、事務局長が、これを管理する。

(文書等の管理方法)

第24条

紙媒体に記載又は印刷された管理資料は、所定のキャビネットに施錠して保管し、事務局長が、その鍵を管理する。

(文書等へのアクセス制御)

第25条

役員、事務局長・事務局職員、又は専門部会委員が、管理資料を閲覧し、所定の保管場所よりこれを持ち出し、若しくはコピーするときは、事務局長の承諾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理解の促進)

第26条

- 1 役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員は、この規程についての理解を深めるよう努力しなければならない。
- 2 前項の目的を達成するため、役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員に対し、その就任又は登録時に、この規程の内容についての研修を実施するとともに、この規程の改定がなされたときには、その内容を通知する。

(情報の管理及び秘密の保持に関する服務規程)

第27条

情報の管理及び秘密の保持に関し、役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員は、次の各号に掲げる事項を遵守しなければならない。

- 一 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こと
- 二 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こと
- 三 役員及び専門部会委員は、理事会の議事録、専門部会の議事録及びその配付資料について、各自が定める所定の場所にこれを保管すること
- 四 前号に定める資料のうち個人を識別することのできる消費者被害情報を含む資料を廃棄するときは、判読不能となるよう裁断すること。ただし、その消費者被害情報が電子データによるものであるときは、当該データが保存されているコンピュータのディスク又は磁気媒体等から当該データを削除することをもって、廃棄されたものとみなす。

(情報提供者の識別可能な情報の利用に対する本人の同意)

第28条

情報提供者を識別することができる消費者被害情報を事業者に対する申入れ、訴訟提起又は情報の公表等に利用するときは、その利用に先立って、次の各号に掲げる事項について情報提供者本人に通知し、利用についての書面等による同意を得なければならない。

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

(役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員の秘密保持義務)

第29条

役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員は、在任中及び退任又は退職後において、差止請求関係業務の実施その他当法人の活動において知った秘密を私的に利用し、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

(帳簿書類の作成及び保存の方法)

第30条

法第30条及び規則第21条に基づいて、別表1に掲げる帳簿書類を作成したうえ、毎年度末に閉鎖し、閉鎖後5年間保存するものとする。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。

(帳簿の管理責任者)

第31条

前条に規定する帳簿書類の作成及び保存に関する業務については、事務局長が、これを管理する。

第7章 書類の備え置き及び閲覧等の方法

(書類の備え置き及び閲覧等の方法)

第32条

- 1 法第31条第1項に定める財務諸表等については、毎年度事業終了後3月以内に作成するものとする。
- 2 法第31条第3項に定める書面については、5年間、これを当法人の事務所に備え置き、その業務時間内に請求があったもの（郵送又は電磁的方法による請求を含む。）につき、次の各号に定める請求に応じるものとする。ただし、正当な理由がある場合には、その請求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。ただし、1件につき550円、交付書面1ページあたり20円のコピー代及び送料実費並びに振込手数料（振込送金の場合。以下同じ。）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で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する電磁的方法による送付。ただし、1件につき550円及び振込手数料を請求者の負担とする。
- 3 前項に基づく請求を行うための書式については、これを別に定める。

第8章 調査実施者の選任及び解任

(調査の実施)

第33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、法第31条第2項及び規則第22条に従って、調査実施者による調査を受けるものとする。

(調査実施者の職務及び資格)

第34条

- 1 当法人は、調査実施者1名を置く。
- 2 調査実施者は、毎事業年度、当法人の差止請求関連業務その他の業務が法令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、次の各号のいずれかに該当する者で、前項の調査に必要な学識経験を有し公正な判断をできるものでなければならない。
 - 一 監査役、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
- 4 当団体の役員、事務局長・事務局職員及び専門部会委員並びに過去2年の間にこれらの者であった者は、調査実施者になることはできない。

(調査実施者の選任及び解任)

第35条

- 1 調査実施者は、理事会において、これを選任する。
- 2 調査実施者の任期は、就任後1年以内に終了する事業年度に関する総会終了の時までとする。
- 3 調査実施者について、前項の総会終了後の最初に開催される理事会において選任の決議及び不再任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。
- 4 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、これを解任することができる。
- 5 理事会は、調査実施者を解任するにあたって、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なければならない。
- 6 調査実施者が任期途中で欠けたときは、理事会は、新たな調査実施者を選任しなければならない。

(調査実施者の権限及び義務)

第36条

- 1 調査実施者は、調査を行うために必要があると認めるときは、役員、事務局長・事務局職員又は専門部会委員にその必要な限度で質問を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 役員、事務局長・事務局職員又は専門部会委員は、前項の調査実施者の質問、報告の求め、又は調査に対し、迅速かつ誠実に応じなければならない。
- 3 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。
- 4 調査実施者は、事業年度終了後遅滞なく、当法人に対し、調査の方法及び結果並びに調査実施者の署名又は記名押印がなされた調査報告書を提出する。

(調査契約)

第37条

- 1 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、当法人が法31条2項の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契約（以下「調査契約」という。）を締結しなければならない。
- 2 調査契約には、前条第1項及び第2項を内容とする条項が含まれていなければならない。

(調査報告書の開示)

第38条

- 1 理事長は、調査実施者の調査報告書を、監事の監査報告書と共に総会において報告する。
- 2 調査実施者の調査報告書は、第32条2項に基づき開示する。

第9章 規程の見直し

(規程の改廃)

第39条

- 1 理事会、事務局及び専門部会は、業務運営に照らしてこの規程の改廃の必要を見出した時は、その規程の改廃を理事会に提案する。
- 2 この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 この規則は2021年8月18日から実施する。ただし、差止請求権を行使する業務に係わる規程については、適格消費者団体の認定を受けた日より運用を開始する。

(別表1) 帳簿書類 (第30条関係)

資料の種類	作成方法・記載事項等
<p>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13条、規則第21条第1項第1号)</p>	<p>電話・電磁的方法・書面による交渉の場合は、その交渉を担当した者が、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。また、面談による交渉の場合は、面談をした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
<p>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。)、その概要及び結果を記録したもの。(規則第21条第1項第2号)</p>	<p>事務局が下記事項を記載した記録を作成し、当該事案の代理人となった弁護士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等の氏名・名称等 ○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(規則第21条第1項第3号)</p>	<p>当該業務を担当した者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(規則第21条第1項第4号)</p>	<p>当該業務を担当した事務局が下記事項を記載した記録を作成し、事務局長が確認したうえ、これを所定の場所に保管する。</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(規則第21条第1項第5号)</p>	<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、事務局長が確認したうえ、これを所定の場所に保管する。なお、記録作成者が事務局でない場合は、当該記録作成者は上記の基礎資料を速やかに事務局に提出し、事務局長がこれを所定の場所に保管する。</p>
<p>六 理事会の議事録(規則第21条第1項第6号)</p>	<p>定款第37条に基づいて議事録を作成し、事務局長が確認したうえ、これを所定の場所に保管する。</p>

七 専門部会の議事録(規則第21条第1項第6号)	専門部会運営規則第10条に基づいて、議事録を作成し、事務局長が確認したうえ、これを所定の場所に保管する。
八 会計簿(規則第21条第1項第7号)	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事務局長・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。 ○現金出納帳 ○合計残高試算表 ○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(規則第21条第1項第8号)	会計簿とは別に下記の内容の記録を経理担当の事務局長・事務局職員が作成、毎月次に事務局長が確認し、事業年度末に閉鎖する。 ○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 ○納入等の月日
十 会費規程(規則第21条第1項第8号)	会費は、定款8条に基づき、総会において決定する。
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(規則第21条第1項第9号)	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。

専門部会運営規則

第1条（目的）

この規則は、特定非営利活動法人消費者ネットワークかごしま定款（以下「定款」という）第47条第4項及び消費者ネットワークかごしま差止請求関係業務規程（以下「業務規程」という。）第4条第5項に基づき、専門部会の構成及び運営に係る事項について定めることを目的とする。

第2条（構成）

- 1 専門部会は、定款第47条第4項並びに業務規程第4条第2項に従い、当法人の消費者トラブルの解決に資する知識及び経験を有する個人正会員の中から理事会において選任された者（以下、これらの者を「専門部会委員」という）によって構成する。
- 2 前項にかかわらず、理事会は、特に必要と認める場合において、当法人の個人正会員でない者を専門部会委員として選任することができる。
- 3 専門部会委員は、定数を6名以上とする。
- 4 専門部会委員には、定款第47条第4項及業務規程第4条第3項に従い、消費者契約法第13条第3項第5号イ及び同号ロに掲げる者を共に含まなければならない。
- 5 理事会は、専門部会委員の定数を欠くに至ったときは、遅滞なくこれを補充しなければならない。

第3条（任期）

- 1 専門部会委員の任期は2年とする。ただし、再任を妨げない。
- 2 補欠又は増員により選任された専門部会委員の任期は、前任者又は現任者の残任期間とする。

第4条（委員長等）

- 1 専門部会には、委員長1人を置くほか、1人以上の副委員長を置くことができる。
- 2 委員長は、専門部会委員の中から理事会において選任する。
- 3 副委員長は、専門部会委員の互選によって選出し、理事会に報告するものとする。
- 4 委員長の任期及び副委員長の任期は、2年とする。

第5条（専門部会委員の利害相反の対処）

専門部会委員に関する利害相反時の対処については、業務規程第15条、第16条及び第17条の定めるところによる。

第6条（専門部会の招集及び主宰）

- 1 専門部会は、委員長が会議（WEB（ウェブ）会議を含む。）を招集し、これを主宰する。
- 2 会議を行う場合には、書面、FAX又は電磁的方法（以下「書面等」という。）により、以

下の事項を専門部会委員に通知することにより招集する。

- 一 開催日時
 - 二 開催場所
 - 三 審議事項
- 3 緊急を要する等のやむを得ない事情がある場合には、会議に代えて、書面等による専門部会を招集することができる。
 - 4 前項の場合には、書面等により以下の事項を専門部会委員に通知することにより招集する。
 - 一 書面等によって専門部会を開催する旨
 - 二 意見交換及び議決期間
 - 三 意見交換及び議決権行使の方法
 - 四 審議事項

第7条(定足数)

- 1 専門部会は、専門部会委員の3分の1以上かつ5名以上が出席しなければ会議を開くことができない。
- 2 会議出席者には、WEB（ウェブ）会議出席者も含む。
- 3 書面等による専門部会を行う場合には、専門部会委員の前条第4項4号の意思を専門部会が受信・受領することをもって、会議に出席したものとみなす。

第8条（専門部会の権限）

- 1 専門部会は、業務規程第4条第1項に従って、業務規程第7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差止請求の要否及びその内容並びに今後の対処方針等につき検討を行ったうえ、その検討結果及び意見を理事会に報告する。
- 2 専門部会は、前項の検討のために必要なときは、理事会の承認を得たうえで、事業者に対し、質問又は情報の提供を求めることができる。
- 3 専門部会は、差止請求関係業務についての第1項及び第2項の検討等を行うため、その基礎調査を、専門部会委員より選任した者又はあらかじめ専門部会委員を班分けしてある班（以下「基礎調査担当」という）に担当させることができる。
- 4 基礎調査担当は、専門部会において、担当した案件に関する差止請求対象となる条項・行為・表示に関して、専門部会が第1項の検討等に必要な資料の提出並びに検討経過及び担当班としての意見の報告を行う。

第9条(表決)

- 1 定款第47条第2項、業務規程第4条第1項及び同第11条1項に定める理事会への報告、並びに、業務規程第11条第2項の承認の求めは、会議に出席した専門部会委員の過半数による議決に基づき、これを行う。
- 2 やむをえない理由のため専門部会に出席できない専門部会委員は、予め通知された事項について、書面等をもって審議に参加することができる。
- 3 書面等による専門部会を行う場合には、専門部会委員総数の過半数を得た賛否をもって、第

- 1項の議決とすることができる。
- 4 相手方事業者又は相手方事業者が属する事業者団体と特別の利害関係を有する専門部会委員は、業務規程第15条第1項第2号、第3号、第5号及び第2項、第16条第2項及び第3号、並びに第17条に基づき、当該案件に関する差止請求権を行使する業務に関する議決権を行使することができない。

第10条(議事録)

- 1 専門部会の会議の議事については、事務局において、次の事項を記載した議事録を作成する。
- 一 開催日時及び場所
 - 二 出席者数及び出席者氏名(書面表決者、電磁的方法による表決者がある場合にあつては、それぞれその数を付記すること)
 - 三 審議事項
 - 四 主な意見の概要及び検討の結果等
- 2 書面等による専門部会の議事については、事務局において、次の事項を記載した議事録を作成する。
- 一 書面等によって専門部会を開催する旨の通知をした日及びその方法
 - 二 意見交換及び議決期間
 - 三 書面等により議決権を行使した者の数
 - 四 審議事項
 - 五 主な意見の概要及び検討結果等

第11条(解任)

- 1 理事会は、専門部会委員が次の各号のいずれかに該当する場合において、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。
- 一 関係法令又は当法人の定款、業務規程又はこの規則に違反したとき
 - 二 当法人の名誉を傷つけ又はその目的に反する行為をしたとき
- 2 前項の議決については、その議決に先立って、当該専門部会委員に対し、弁明の機会を与えなければならない。

第12条(規則の改廃)

理事会は、この規則の改廃を行うことができる。

(附則)

- 1 この規則は、2021年8月18日から実施する。ただし、差止請求権を行使する業務に係わる規程については、適格消費者団体の認定を受けた日より運用を開始する。
- 2 この規則の施行により時点の専門部会委員の任期は、第3条第1項の規定にかかわらず、2023年の総会后最初の専門部会までとする。

個人情報保護指針

消費者ネットワークかごしま（以下、「当法人」といいます）は、個人情報保護の重要性と社会的役割と責任を認識し、当法人に関する個人情報の適切な保護に配慮するとともに、「個人情報の保護に関する法律・ガイドライン」をふまえ、以下の基本方針に基づいて個人情報保護に努めます。

- 1 個人情報は、利用目的を明らかにし、適正な手段で取得します。
 - ①当法人は、業務遂行するために必要最小限の範囲で個人情報を取得するよう努めます。
 - ②当法人が個人情報を取得するときは、利用目的を明らかにし、適正かつ公正な手段によって行います。
- 2 利用目的の範囲内で利用します。

当法人は、取得した個人情報を利用目的の範囲内に限って利用します。
- 3 本人の同意を得ることなく第三者に情報を提供しません。

当法人は、個人情報保護法その他の法令が定める場合等を除き、本人の同意を得ないで保有個人データを第三者に提供することはありません。
- 4 安全に管理します。
 - ①当法人は、保有個人データの漏えい、滅失又はき損の防止、その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じます。
 - ②当法人は、差止請求関係業務終了後5年を経過した保有個人データについては、紙媒体であるときは判読不能となるよう裁断し、電子データによるものであるときは当該データを削除するなど適当な方法により適切に廃棄します。
- 5 本人から求められたときは開示、訂正・追加・削除に対応します。
 - ①当法人は、本人又はその代理人から手数料を納付して個人情報の開示請求を受けた場合には、遅滞なく、本人確認を行った上で、これに対応します。
 - ②当法人は、本人又はその代理人から、内容が事実でないことを理由に訂正、追加又は削除を求められた場合は、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手續が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲において、遅滞なく必要な調査を行い、その結果に基づき、訂正等を行います。
- 6 苦情の申し出に対応します。

個人情報保護責任者は、当法人における個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。
- 7 個人情報保護責任者と管理責任者、相談窓口については次の通りです。
 - ①個人情報保護責任者は理事長です。また、個人情報の管理責任者は事務局長となります。
 - ②個人情報の開示請求、訂正請求、利用停止請求及び相談等に対応する窓口として、個人情報保護相談窓口を事務所内に置きますので、そちらにお問い合わせください。

特定非営利活動法人消費者ネットワークかごしま

(消ネットかごしまフォーマットNo. 号)

(書式) 法 31 条第 3 項に定める書面閲覧・謄写等請求書

書類等閲覧・謄写等請求書

請求者	氏 名 :
	住 所 :
	電 話 :
	メールアドレス :
開示希望日	即 時 ・ 年 月 日 時ころ
対象書類	
希望する 開示情報	
希望する 開示方法	閱 覧 ・ 謄 本 の 交 付 謄本の交付（郵送） ・ 電磁的方法による送付
利用目的 (簡潔に)	
備 考	

※ 郵送・電磁的方法による送付の場合には、実費及び手数料の振込みが確認できてからの処理となります。

特定非営利活動法人
消費者ネットワークかごしま
理事長殿

誓約書

貴法人が行う「110番活動」で知り得た個人情報なら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行為は一切行いません。

年 月 日

住 所 _____

氏 名 _____ (印)