

# 差止請求関係業務規程

特定非営利活動法人 消費者ネット広島

## 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ネット広島（以下、「当法人」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61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17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 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 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15号に規定する行為を除く）のうち、当法人の決定に係る事項をいう。
- 3 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、本人が他に知らないことにつき相当の利益を有するもの）をいう。
- 4 規程において「役職員・委員」とは、定款第11条に定める役員、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40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。

### (検討委員会)

第4条 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、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双方を含むものとする。

3 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 前項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 検討委員会の構成、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。

（検討グループ）

第5条 検討グループは、差止請求関係業務に係る事項について、検討委員会に報告する。

2 検討グループの構成、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6条 当法人の理事会、理事、事務局、検討委員会は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 理事会の決定により、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、行政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）を行う。

二 事務局は、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 事務局は、各種会員から、随時、消費者被害情報の提供を受ける。

四 事務局は、その他、ホームページ、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等に関する情報提供を受ける。その受付作業は、事務局長から、事務局員以外に理事、監事、検討委員会委員、検討グループ員に委託することができる。

五 理事及び検討委員会は、法及びこの規程によって制限されていない消費者被害情報の調査収集を独自に行い、理事会で報告することができる。

第7条 前条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、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 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）を当法人に提出すること。ただし公務員、弁護士、司法書士、行政書士、医師等法律上守秘義務が課されている業務を行っているもの、理事、事務局員、検討委員又は監事が参加する場合には、あらためて守秘義務を説明すれば足り、誓約書を提出することを要しない。

第8条 第6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4）を締結し、本覚書にそって業務を行う。

第9条 第6条第三号の業務に際して、各種会員から、隨時消費者被害情報の提供を受ける場合及び第6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、相談受付様式例（別紙5）に沿った様式を準備し、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6条第四号の業務に際し、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。

第11条 国民生活センター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 検討委員会及び理事会及び理事は、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。

（差止請求権行使する業務の実施方法）

第13条 検討委員会は、第6条及び第11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検討グループを設置することができる。

- 2 検討委員会及び検討グループは、検討委員会運営規則（別紙1）及び検討グループ運営規則（別紙2）に基づいて業務を行う。
- 3 検討委員会及び検討グループが会議を行った場合は、その議事概要（別紙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、ならびに今後の対処方針等を議決する。

- 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項の理事会の議決とすることができます。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、発議者への質問・意見とそれへの回答の概要ならびにその取り扱い、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、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 国民生活センターならびに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 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、当法人事務局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、公表を通じて消費者に与える影響等
  - 五 交渉の状況
- 4 第1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。第2項に基づく公表の方法についても基本的に同様とする。

(役職員・委員及び検討グループメンバーの利害相反の対処)

第17条 役職員・委員及び検討グループメンバーに関する利害相反時の対処は、定款第15条の2にもとづき、以下のように定める。

- 一 役員は、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年間に事業者であった場合
  - ニ 役員が過去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・委員及び検討グループメンバーは、当該案件に関する業務（理事会、検討委員会、検討グループでの当該案件に係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・委員及び検討グループメンバーである弁護士・司法書士・行政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、当法人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業務に関与しない。
- 四 役職員・委員及び検討グループ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・委員又は検討グループ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、申し出に係る役職員・委員及び検討グループ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・委員又は検討グループメンバーに当該案件に関する業務（理事会、検討委員会、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。
- 2 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・委員及び検討グループメンバーは、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・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・委員又は検討グループ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・委員又は検討グループメンバーは、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 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。

(消費者被害情報の共有に関する基準と方法)

第20条 当法人は、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ようにしてはかる。

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、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会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。

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 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）・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、当法人の役員及び事務局員のみとし、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はパスワード入力を課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。

(文書等の管理責任者の配置)

第25条 前条第1項に定める消費者被害情報、規程第15条に定める資料、ならびに理事会・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。

(文書等の盗難防止策)

第26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、その鍵は事務局長が管理する。

(文書等へのアクセス制御)

第27条 役職員・委員及び検討グループメンバー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28条 規程の適用開始時に役職員・委員及び検討グループメンバー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・委員及び検討グループメンバー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。

(情報の管理及び秘密の保持に関する服務規程)

第29条 情報の管理及び秘密の保持に関する役職員・委員及び検討グループメンバーの服務規程として下記項目を定める。

- 一 役職員・委員及び検討グループメンバーは、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する。
- 二 役職員・委員及び検討グループメンバーは、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・委員及び検討グループメンバーは、差止請求関係業務を実施する以外の目的のため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・検討グループの資料・議事概要等、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、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ならびに磁気媒体等からの削除をもって、情報の廃棄とする。

(事業者に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30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

(役職員・委員及び検討グループメンバーの秘密保持)

第31条 役職員・委員及び検討グループメンバーは、差止請求関係業務に従事する中で得た秘密及び第12条第1項に関する業務の事項について未だ公表に至っていない事項を、在任中ならびに退任、退職後も、私的に利用したり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

(方法)

第32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（規程第15条第七号の詳細書類に該当）	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事務局または理事が、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"><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</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、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。（規程15条第八号の詳細書類に該当）	<p>事務局が下記事項を記載した記録を作成し、当該事案の代表者または代理人がその内容を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> 訴え提起の相手方である事業者等の氏名・名称</li> <li><input type="radio"/> 事案の概要及び主な争点</li> <li><input type="radio"/> 法的手手続きの種類</li> <li><input type="radio"/> 訴え提起等の日</li> <li><input type="radio"/> 係属裁判所（部）</li> <li><input type="radio"/> 訴え提起後の経緯及び結果 等</li> </ul>
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または理事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"> <li><input type="radio"/> 当該業務をした日時、場所及び方法</li> <li><input type="radio"/> 当該業務をした結果 等</li> </ul>
四 差止請求情報提供業務の概要を記録したもの（規程第15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"> <li><input type="radio"/> 当該業務をした日時、場所及び方法</li> <li><input type="radio"/> 当該業務をした結果 等</li> </ul>
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、一号ないし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、事務局が所定の場所にこれを保管する。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、事務局にてこれを所定の場所に保管する。</p>
六 理事会議事録	<p>会議を傍聴する事務局が議事録を作成する。理事会議事録については、理事会の議長と議事録署名人理事1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、業務規程第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、理事長及び議事録署名人理事1名以上の署名、押印をもって議事録として確定する。</p>
七 検討委員会及び検討グループの議事概要（会議以外で専門委員の意見聴取を行なった場合は、その記録）	<p>検討委員会の議事概要是、会議に参加する事務局または委員長が指名する委員が、検討グループの議事概要については、会議に参加する事務局または検討グループ長が指名するメンバーが、議事概要を作成する。検討委員会の議事概要については、委員長の確認で、検討グループの議事概要については、検討グループ長の確認で、その内容を確定する。検討委員会及び検討グループの議事概要の記載事項は、規程13条第3項による。</p>

	検討に緊急を要する等やむをえず、専門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、意見聴取を行った事務局が、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、意見聴取後最初の検討委員会又は検討グループで、意見聴取の結果を報告するものとする。
八 会計簿	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員が作成、事務局長が確認し、事業年度末に閉鎖する。 <input type="radio"/> 現金出納帳 <input type="radio"/> 精算表 <input type="radio"/> 合計残高試算表 <input type="radio"/> 総勘定元帳 <input type="radio"/> 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	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、毎月次に事務局長が確認し、事業年度末に閉鎖する。 <input type="radio"/> 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） <input type="radio"/> 当該会費等の金額 <input type="radio"/> 納入等の年月日
十 会費規定	会費規定は、定款第8条にもとづき、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。

#### （責任者の設置）

第33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34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、所定の情報開示請求書式（別紙7）に基づいて、当法人の業務時間内（月曜日から金曜日の14時から17時まで。但し、祝祭日、年末年始12/27～1/5、ゴールデンウィーク4/29～5/5、盆8/12～8/17、その他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、法同条第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。なお、業務時間外における閲覧・謄写の希望があった場合には、事務局において、なるべく閲覧・謄写が可能となるよう日程を調整する。月曜日から金曜日の各9時から17時までの間の業務時間外における連絡先として、事務局長

その他の者の連絡先電話番号を留守番電話の応答メッセージに録音し、業務時間外における上記の請求及び事業者等からの問い合わせ等に対し、できる限り誠実に対応することとする。

- 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、手数料一件当たり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との閲覧又は謄写
- 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35条 法第31条第2項ならびに規則第22条にもとづき、差止請求関係業務その他の業務が法に従い適正に遂行されているかどうかについて調査する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 規程の見直し

第36条 年に一度事務局で規程に照らして、業務運営に関する検証を行い、不合理な規程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。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. 当業務規程は2007年9月19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。

2018年10月29日改正附則

1. 同日付で改訂された規程は2018年11月1日から施行する。

## 別紙1

### 検討委員会運営規則

特定非営利活動法人消費者ネット広島

#### 第1条（総則）

当法人の定款第5条（1）6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、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・決定するための答申または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・経験を有する者であり、理事会の議を経て理事長が任命した者で構成し、消費者契約法13条3項5号イおよびロに掲げるものの双方を必ず含むものとし、その定数は3名以上20名以内とする。

#### 第4条（任期）

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（委員長）

1. 委員会に委員長を1名、副委員長を1名以上置く。
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。
3. 委員長に事故あるとき、または委任されたとき副委員長は委員長の職務を代行する。
4. 副委員長が複数名いるとき、委員長に事故あるときに委員長を代行する副委員長は理事長が指名する。

#### 第6条（委員会の招集）

委員会は、委員長が招集する。

#### 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（表決）

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。

#### 第9条（利害相反への対処）

1. 委員は、事業者および事業者団体の役員または職員である場合、または過去2年間に事業者および事業者団体の役員または職員であった場合、もしくは新たに事業者および事業者団体の役員または職員となる場合、その事業者および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. 事業者及び事業者団体の不当な約款・勧誘行為への差止ならびに損害賠償等に関して、当法人として対応の検討を開始して以降、その事業者及び事業者団体と前項の関係にある委員は、当該の案件について議決権を行使することができない。
3. 前2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で行う。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10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るなければならない。

- (1) 関係法令又は定款、業務規程若しくは本規則に違反したとき
- (2) 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11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2007年9月19日から実施する。

#### 第2条（経過措置）

規定実施初年度の委員の任期は、第4条の定めにかかわらず、2008年の通常総会後の翌日以降最初に開催される理事会までとする。

2018年11月1日 一部改定

## 別紙2

### 検討グループ運営規則

特定非営利活動法人 消費者ネット広島

#### 第1条（総則）

当法人の定款第5条（1）6号に定める事業を推進するために、検討委員会のもとに検討グループを設置し、関係法令および業務規程第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. 検討グループのメンバーは、消費者紛争の解決に資する知識・経験を有する者であり、団体正会員の構成員の中から当該団体に推薦された者または個人正会員の中から、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、検討グループのメンバーは、消費者紛争の解決に資する知識・経験を有する者であり、団体賛助会員の構成員の中から当該メンバーに推薦された者または個人賛助会員または当法人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）

検討グループのメンバーの任期は、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、検討グループのメンバーの内から互選する。

#### 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（利害相反への対処）

グループのメンバーに関する利害相反時の対処については、業務規程第17条及び18条の定めるところによる。

#### 第8条（解任）

検討グループのメンバーが、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。

- (1) 関係法令又は定款、業務規程若しくは本規則に違反したとき
- (2) 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9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2007年9月19日から実施する。

2018年11月1日 一部改定

別紙3

特定非営利活動法人消費者ネット広島  
理事長 吉富啓一郎 殿

誓 約 書

当法人が行う「110番」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洩せず、  
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4

### 消費者相談情報の提供に関する覚書

（以下「甲」という）と、  
特定非営利活動法人消費者ネット広島（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」「契約書・広告等の当該事業者が作成したもの」を指す。

#### 第2条（消費者相談情報提供の目的）

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が、乙の活動目的である。

甲は、乙の活動目的に資するため、乙に対して、必要な消費者相談情報を提供するものである。

#### 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」「契約書・広告等の当該事業者が作成したもの」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、個人情報については甲が責任を持って取り扱いを行う。

#### 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、遺漏がないよう、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とることとする。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。

以上

甲 住所 \_\_\_\_\_

団体名 \_\_\_\_\_

代表者名 \_\_\_\_\_ 印

乙 広島県広島市中区上八丁堀 7 番 1 号

特定非営利活動法人消費者ネット広島

理事長 吉富啓一郎

別紙5 相談受付様式例（業務規程第9条関係）

相談受付カード

情報提供方法：電話、書面、面談、その他（ ）

場所：NPO 法人消費者ネット広島事務局、その他（ ）

相談概要		受付日時：2007年		
窓口を何で知ったか？		担当		
名 前				
住 所				
連絡先 TEL				
契約内容	契約年月日			
	契約先	名称 住所 TEL		
	契約金額（請求金額）		既 払 金 額	
(相談内容)				
【緊急性】 1、至急（今日中） 2、なるべく早く（一週間以内） 3、いつでも良い				
【処理について】 1、弁護士相談（担当弁護士 ）…… FAX 未・済 2、その他（紹介機関 ） 3、助言（内容）				
契約書の コピー提供	可・ 不可	情報の 活用	可・ 不可	〒730-0014 広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル3階 NPO 法人消費者ネット広島 (TEL : 082-962-6181 FAX : 082-962-6182)

## 業務規程第13条第3項に定める議事概要

議事概要 (委員会・グループ)	
I. 年度 第 回	年 月 日 ( ) ~
II. 場 所	
III. 出席者	専門委員A(法13条3項5号イ) 専門委員B(法13条3項5号ロ) 専門委員以外の委員
	以上、委員 名中、 名出席
IV. 議 案	(1) (2) (3)
V. 内 容	<p>(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)</p> <p>(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</p>

業務規程第13条第3項に定める議事概要

	<p>③ 結論（議決した場合は賛否の数）</p>
	<p>(3) _____</p> <p>① 事業の概要と問題点（事実上の問題、法律上の問題）</p> <p>② 主な意見</p>
	<p>③ 結論（議決した場合は賛否の数）</p>

以上

\* この議事概要是、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 消費者ネット広島 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な内容

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ネット広島（以下「この法人」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 この法人は、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、この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 この法人に、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。

- (1) 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
  - (2) 弁護士、司法書士、公認会計士、税理士、行政書士
- 2 ただし、この法人の役員、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 この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 この法人は、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 この法人は、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 この法人は、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

(実施期日)

第13条 この規則は、2007年9月19日から実施する。