

2007/12/17 理事会決議  
2008/10/20 理事会変更・訂正決議  
2010/1/11 理事会改訂決議  
2013/9/17 理事会改訂決議  
2016/9/26 理事会改訂決議  
2018/9/18 理事会改訂決議

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海  
**差止請求関係業務規程**

第1章 総則	1
第2章 差止請求関係業務に関わる組織	2
第3章 差止請求関係業務等の実施の方法	3
第4章 適格消費者団体相互の連携協力に関する事項	7
第5章 情報の管理及び秘密の保持の方法に関する事項	8
第6章 帳簿書類の作成及び保存に関する事項	9
第7章 書類の備置き及び閲覧等の方法に関する事項	10
第8章 調査実施者の選任及び解任に関する事項	10
第9章 規程の見直し	11
附則	11

**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被害防止ネットワーク東海（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23条4項各号に規定する事項（規則17条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 規程において「秘密」とは、法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 規程において「役職員・委員」とは、定款13条に定める役員、別に定める検討委員会運営規則（別紙1）3条に定める検討委員及び定款19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**

### **（理事会）**

第3条 理事会は、定款31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40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）について決定を行う。

2 常任理事会の構成は、定款の定めによる。

### **（検討委員会）**

第5条 当法人に差止請求関係業務その他一定の行動等の要否並びにその内容を検討するための検討委員会を設置する。

2 検討委員会は、差止請求関係業務その他一定の行動等にかかる事項について、理事会又は常任理事会に具申する。

3 検討委員会の構成員には、法13条3項五号イ及びロに掲げる者双方を含むものとする。

4 1項に定める検討においては、法13条3項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。

5 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。

6 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。

### **（検討チーム）**

第6条 検討委員会の下に、差止請求関係業務その他一定の行動等を行うための基礎調査

及び検討を行う検討チームを設置する。

2 検討チームは、差止請求関係業務その他一定の行動等にかかる事項について、検討委員会に報告する。

3 検討チームの構成、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、別に定める検討チーム運営規則（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・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、各種会員その他から、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。

第8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、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番当日の運営に当たっては、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への提供を禁ずる旨の誓約書（別紙3）を当団体に提出すること

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13条3項五号ロに掲げる者の参加を得ること

2 110番終了後1か月を目途に、消費者への情報提供のため、受付けた相談・情報提供の概要と典型的事例を所収した報告書を作成し、ホームページにて公表する。

第9条 7条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、この規定にそって業務を行う。

第10条 7条三号の業務に際し、電話、書面又は面談等により情報提供を受けるに当たっては、所定の様式（別紙5様式例）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の氏名等を記録する。

第11条 7条三号の業務に際し、ホームページを通じて情報提供を受ける場合には以下

の方法による。

一 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。

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12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40条ならびに規則30条に従って行う。

#### (事業者に対する質問等の実施方法)

第13条 検討委員会及び理事会・常任理事会は、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及び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14条 検討委員会は、7条及び12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チームを設置することができる。

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。

3 検討委員会は議事概要(別紙6様式例)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15条 理事会又は常任理事会は、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、1項又は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も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等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、1項又は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、通知から表決までの経緯ならびに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 規程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
- 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、常任理事会、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17条 法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、当法人もすみやかに公表する。

2 法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23条4項一号ないし三号及び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 1項及び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。

#### (役職員・委員及び検討チーム員の利害相反及び差止請求権の行使の適正に影響を及ぼし得る場合の対処)

第18条 役職員・委員及び検討チーム員に関する利害相反時の対処は、定款37条4項、同条5項、28条4項及び同条5項にもとづき、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年以内に事業者であった場合

ニ 役員が過去2年以内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、当団体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・委員及び検討チーム員は、当該の案件に関する業務（理事会、常任理事会、検討委員会、検討チーム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・委員及び検討チーム員である弁護士・司法書士が業務を受任している事業者の不当な約款・勧誘行為への差止請求に関して、当団体として対応の検討を開始した場合には、その役職員・委員又は検討チーム員は当該案件に関する業務に関与しない。

四 役職員・委員及び検討チーム員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・委員又は検討チーム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 個人事業主として現在当該事業者と取引関係を有する場合又は過去2年間の間に有していた場合

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、過去2年間の間に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、申し出にかかる役職員・委員及び検討チーム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・委員又は検討チーム員に当該案件に関する業務（理事会、常任理事会、検討委員会、検討チームでの当該案件に係る議決権行使を含む）を行わせない。

2 前項四号及び五号の規定は、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営み又はこれに従事するものである場合、当団体が差止請求権の行使に関して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当該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にこれを準用する。

第19条 役職員・委員及び検討チーム員は、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・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、申し出にかかる役職員・委員又は検討チーム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 1項但書の場合、当該役職員・委員又は検討チーム員は、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20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**

##### **(消費者被害情報の共有に関する基準と方法)**

第21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22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、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・常任理事会での議決結果（規程13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23条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23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23条4項、ならびに規則14条・16条・17条の定めによる。

2 規則17条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上、法23条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23条4項、ならびに規則13条又は規則15条の定めによる。

第24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25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、情報提供者名、受付日時、収集方法(110番、団体からの提供、その他の別)、事業者名、保管方法等を記録する。

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、役職員、委員及び検討チーム員のうち、理事長が特に許可した者のみとし、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。

五 申入れ等にいたらなかった案件の保管については情報提供を受けた事業年度の年度末より5年とし、申入れ等を行なった案件の保管については当該案件に関する結果が得られた事業年度の年度末より5年とする。

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26条 前条第1項に定める消費者被害情報、規程16条に定める資料、ならびに理事会・常任理事会・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、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27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28条 管理資料を閲覧、謄写及びコピー(ハードコピーと電子データのコピーの双方をいう)できるのは役職員・委員および特に理事長が許可した検討チーム員のみとする。

2 役職員・委員が、管理資料を閲覧するため所定の保管場所より持ち出す場合は、事務局長の了解を得たうえで、所定のノートに持ち出す資料の名称と持ち出す日を記述し、記名または押印する。返却時には、同じノートに返却日を記録し、記名または押印する。

3 管理資料の謄写、コピーを行うに当たっては、事務局長にその目的を通知し承認を得なければならない。事務局長は、その通知をした者の氏名と、謄写・コピーの目的、承認の日時を所定のノートに記録する。

### **(情報の管理及び秘密の保持に関する研修等の実施)**

第29条 規程の適用開始時に役職員・委員及び検討チーム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・委員及び検討チーム員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定)**

第30条 情報の管理及び秘密の保持に関する役職員・委員並びに検討チーム員の服務規定として下記項目を定める。

- 一 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 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 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・常任理事会の資料・議事録等、検討委員会・検討チームの資料・議事概要等、各々の役員、検討委員、検討チーム員に配布される資料について、これを各役員、検討委員、検討チーム員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31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、その相手方その他の第三者が当該被害にかかる消費者ないし情報提供者を識別することができる方法で利用するに当たっては、予め当該消費者ないし情報提供者の同意を得なければならない。

#### **(役職員・委員及び検討チーム員の秘密保持)**

第32条 役職員・委員及び検討チーム員は、差止請求関係業務に従事する中で得た秘密及び第13条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33条 法30条及び規則21条1項に定められた帳簿書類として別表1の資料を作成するものとし、規則21条3項に従って毎事業年度末に閉鎖し、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

#### **(責任者の設置)**

第34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等の方法に関する事項

第35条 法31条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31条3項に定める以下の書面を5年間、主たる事務所ならびに従たる事務所に備え置く。

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)ならびに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、寄附金に関する事項その他の経理に関する規則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31条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7)に基づき、当法人の業務時間内に請求があったものにつき、法31条4項に定める以下の請求に対応する。ただし、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

二 当該書面の謄本又は抄本の交付。ただし、必要経費として、1回の請求につき手数料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 当該書類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

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。ただし、1回の請求につき手数料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36条 法31条2項ならびに規則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 規程の見直し

第37条 年に一度以上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。

3 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 規程は、適格消費者団体の認定を受けた日より施行する。