

差止請求関係業務規程

第1章 総則

第2章 差止請求関係業務に関わる組織

第3章 差止請求関係業務の実施の方法

第4章 適格消費者団体との連携協力に関する事項

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6章 帳簿書類の作成及び保存に関する事項

第7章 書類の備置き及び閲覧等の方法に関する事項

第8章 規程の見直し

附 則

第1章 総則

第1条 (目的)

この業務規程（以下「本規程」という。）は、特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク（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（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。）にのっとり適切に実施するために、実施する組織、実施方法、情報の管理及び秘密の保持等について定めるものである。

第2条 (定義)

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等に関する情報収集（法第12条の3から第12条の5までに規定する要請並びに不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」という。）第35条に規定する要請を含む。）に係る業務
- 三 消費者の被害の防止又は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い、消費者被害情報収集業務及び差止請求情報収集提供業務の執行に係る事項の決定を含まない。
- 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つて、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12条に定める役員をいう。
- 5 本規程において「委員」とは、別に定める検討委員会運営規則（別紙1）第3条に定める検討委員をいう。
- 6 本規程において「検討チーム員」とは、別に定める検討チーム運営規則（別紙2）第3条に定める検討チームに属する者をいう。
- 7 本規程において「事務局員」とは、定款第35条に定める事務局長及び職員をいう。
- 8 本規程において「役職員」とは、役員及び事務局員をいう。

第2章 差止請求関係業務に関わる組織

第3条（理事会）

理事会は、定款第28条第2項に基づき、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、理事又はその他の者に委任してはならない。
- 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。

第4条（検討委員会）

当法人は、差止請求関係業務の要否及び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係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。

- 4 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。ただし、緊急やむをえない場合は書面、FAX又は電子メール（以下「書面等」という。）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、書面等による場合は、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。

第5条（検討チーム）

当法人は、検討委員会の下に、差止請求関係業務を行うための基礎調査を行う検討チームを設置することができる。

- 2 検討チームは、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。
- 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 差止請求関係業務の実施の方法

第6条（消費者被害情報収集業務の実施の方法）

消費者被害等の情報収集業務を実施する方法は以下のとおりとする。

- 一 消費生活相談員、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、随時の電話相談（以下「110番」という。）を行う方法。
 - 二 会員や当法人と消費者被害に関する情報提供協定を締結した団体から継続的に消費者被害の情報提供を受ける方法（以下「協定による情報収集」という。）。
 - 三 事務局において、ホームページ、電話、FAX、面談等により、消費者被害の情報を受ける方法（以下「事務局における情報収集」という。）。
- 2 差止関係業務を適切に遂行するため、必要に応じて、消費者契約の条項の開示要請（法第12条の3）及び損害賠償の額を予定する条項等に関する説明の要請等（法第12条の4）を行う。
 - 3 差止関係業務を適切に遂行するため、必要に応じて、差止請求に係る講じた措置の

開示要請（法第12条の5）を行う。

- 4 差止請求関係業務を適切に遂行するため、必要に応じて、表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の開示要請（景表法第35条）を行う。

第7条（110番の実施方法等）

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、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への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。
 - 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。
- 2 当法人は、110番終了後、消費者への情報提供のため、必要に応じて、受け付けた相談・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8条（協定による情報収集）

協定による情報収集業務に際しては、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、当該覚書に沿って業務を行う。

- 2 事務局は、協定による情報収集業務により得た消費者被害情報について、事務局が遅滞なく委員の中から任意に担当者1名又は2名を決定し、当該担当者に当該情報をFAX又は電子メールにより送信する。
- 3 前項の情報を受け取った委員は、当該情報について、必要な調査を行い、次に開催される検討委員会において、報告する。

第9条（事務局における情報収集）

事務局における情報収集業務に際し、消費者等から、電話、FAX、面談等ホームページ以外の方法により情報提供を受けるに当たっては、所定の聴取書（別紙5）に、日時、場所、相談者氏名、事業者名、トラブルの概要を記録する。

- 2 ホームページにより受けた情報及び前項の規定により聴取した情報について、事務局は、委員から担当者1名又は2名を決定し、ホームページにより受けた情報及び前項の聴取書の内容をFAX又は電子メールにより送信する。
- 3 前項の情報を受け取った委員は、当該情報について、必要な調査を行い、次に開催される検討委員会において報告する。
- 4 第2項の情報を受け取った委員が、消費者の求めに応じ助言又は受任等を行うことは妨げない。但し、助言又は受任した場合には、遅滞なく当法人に報告する。
- 5 事務局における情報収集業務に際し、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、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。

第10条（事業者に対する質問等の実施方法）

検討委員会及び理事会は、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。ただし、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。

第11条（国民生活センター等への情報提供の求め）

国民生活センター又は地方公共団体に対し、PIO-NET情報又は個別の消費者生活相談及び消費者紛争に関する情報の提供を求める場合には、法第40条及び規則第30条に従って行う。

第12条（差止請求権に関する検討委員会の運営方法）

検討委員会は、第6条ないし前条に定める業務により取得した消費者被害に関する情報

等（以下「消費者被害情報」という。）について今後の対処方針等を検討し、理事会に意見を具申する。

- 2 検討チームは、前項に定める対処方針等の基礎調査を行い、検討委員会にその結果を報告する。
- 3 検討委員会及び検討チームは議事を行った都度、議事の開催日時、場所、出欠者名簿、議題、主な意見の概要、検討の結果等を記録した議事概要を作成する。

第13条（差止請求権を行使する業務について理事会の運営方法）

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、及び今後の対処方針等を議決する。

- 2 理事会の議事録には、開催日時、場所、理事総数、出欠者名簿、議題、書面表決を含む賛否の数、及び議事の中で出された賛否の意見概要を明記する。
- 3 やむをえない理由のため、第1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をもって表決をすることができる。
- 4 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、第1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及び各理事の表決結果と付記意見の内容等を記載する。

第14条（差止請求権の行使に関する記録等）

差止請求権を行使する業務については、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 第6条に定めた業務によって収集した情報の概要
- 四 第11条により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、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等の概要及び結果

十 消費者への情報提供実施の有無及び実施の方法

第15条 (差止請求の結果についての情報提供等)

法第39条に基づき, 内閣総理大臣が公表する事項については, 当法人も公表する。

2 法第39条第1項により, 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1号乃至第3号及び第10号に定める事項については, 公表の是非, 公表の事項, 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 当該案件におけるこれまでの事業者との交渉の状況
- 五 公表を通じて消費者に与える影響等

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, ホームページに掲載する。

第16条 (役職員, 委員及び検討チーム員が差止請求の相手方と特別の利害関係を有する場合の措置)

役職員, 委員及び検討チーム員が差止請求の相手方と特別の利害関係を有する場合の措置を, 以下のように定める。

一 役職員, 委員及び検討チーム員は, 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 事業者である場合
- ロ 事業者又は事業者団体の役員又は職員である場合
- 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又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

- へ 新たに事業者又は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・勧誘行為等に対する差止請求に関して、当法人として対応の検討を開始した場合、相手方事業者と前号の関係にある役職員、委員、又は検討チーム員は、当該案件に関する業務（理事会、検討委員会、検討チームでの当該案件に係る審議及び議決権行使を含む。以下同じ。）を行うことができない。
- 三 事業者の不当な約款・勧誘行為等に対する差止請求に関して、当法人として対応の検討を開始した場合、当該相手方事業者から弁護士、司法書士、行政書士等として現に業務を受任している又は過去2年間の間に受任していた役職員、委員又は検討チーム員は当該案件に関する業務を行うことができない。
- 四 事業者の不当な約款・勧誘行為等に対する差止請求に関して、当法人としての対応の検討を開始した場合、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（但し、ハに規定する場合については理事に限る。）を有する場合、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。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ない。
- イ 現在及び過去2年間に、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年間に当該相手方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
- 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する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当法人の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、その取引関係の内容を検討し、申出に係る役職員、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を行わせない。

第17条（役職員、委員及び検討チーム員の特別の利害関係を有するおそれがある場合の措置）

役職員、委員及び検討チーム員は、前条のほか、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。ただし、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はない。

2 前項本文の場合、理事長は、申出に係る役職員、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を判断し、あ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項ただし書の場合、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あ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。

第18条（適格消費者団体であることを疎明する方法）

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

第19条（情報共有等）

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、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、当該事案に対する理事会での議決結果

(第10条第1項に関する事項を除く。)を、当該会議終了後速やかに報告する。

四 当該事案に対する対応が、法23条第4項に定める内容へ進展した段階から、情報共有の方法は、同条同項及び規則第13条に定める方法で行う。

第20条（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等）

差止請求権の行使に関する情報提供の内容については、法23条第4項並びに規則第14条、第16条及び第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、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については、法第23条第4項並びに規則第13条及び第15条の定めによる。
- 4 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・FAX・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

第21条（文書等の管理及び保持の方法）

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 消費者被害情報の受付簿を作成し、情報提供者名、受付日時、収集方法（110番、協定による情報収集、事務局における情報収集、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。ただし、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、委員及びこれらに該当しない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。
 - 五 申入れ等に至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 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関しては、この章の規定の趣旨に従い、適切に実施するものとする。

第22条（文書等の管理責任者の配置）

前条第1項に定める消費者被害情報、第14条に定める書面（添付資料を含む。）及び理事会・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。

第23条（文書等の盗難防止策）

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。

第24条（文書等へのアクセス制限）

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。）をできるのは役職員、委員及びこれらに該当しない検討チーム員であって理事長が許可した者とする。

- 2 役職員、委員及び理事長が許可した検討チーム員が管理資料の閲覧、謄写及びコピーを行うに当たっては、事務局長の承諾を得なければならない。

第25条（情報の管理及び秘密の保持に関する研修等の実施）

役員及び事務局長は、本規程の適用開始時に役職員、委員及び検討チーム員に本規

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 役員及び事務局長は、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、本規程の内容について研修を実施する。

第26条（情報の管理及び秘密の保持に関する服務規程）

役職員、委員及び検討チーム員は、差止請求関係業務その他当法人の活動に当たって知り得た秘密又は情報について、在任中又は在職中に限らず退任又は退職後であっても、以下の事項に従わなければならない。ただし、第二号については、在任又は在職中に限る。

- 一 消費者被害情報は、差止請求関係業務を実施する目的にのみ利用し、その他の目的で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 理事会、検討委員会又は検討チームにおいて利用するために配布される管理資料の写しなどの資料について、これを各役員、委員又は検討チーム員において保管する場合は、廃棄するまでの間、各自が定める施錠ができる所定の場所に保管すること。
 - 四 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こと。この場合において、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には、データを保管しているコンピュータのディスク及び磁気媒体等からの削除を行うこと。
 - 五 文書アクセスに必要なパスワードについて、厳重に管理し、第三者その他の者に漏洩しないこと。
 - 六 業務に当たって知り得た秘密、情報を利用して、自己又は第三者の業務に利用し、又は提供しないこと。
- 2 前項第六号の「情報」については、以下の各情報は含まないものとする。
 - 一 一般に公表されている情報
 - 二 役職員、委員又は検討チーム員が当法人の業務に関与する前に既に知っていた情報

三 消費者が、被害救済のために事件を委任した場合等であつて、当該消費者から提供された情報

四 法令に基づいて取得することができる情報

第27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）

消費者被害情報に関して、当該事業者への申入れ、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あたっては、予め下記事項について当該消費者ないし情報提供者に通知し、活用に関する同意を書面にて得なければならない。

- 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

第28条（方法）

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別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。

第29条（責任者の設置）

前条の帳簿書類の作成及び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30条（財務諸表等）

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項に定める以下の書面を5年間、主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、委員及び検討チーム員の氏名、役職及び職業その他

規則第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)及び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、寄付金に関する事項その他の経理に関する規則第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

3 前項各号の書類について、所定の書式(別紙6)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、法第31条第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 当該書類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5円のコピー代と送料実費及び振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う。ただし、1回の請求に付き手数料500円ならびに振込手数料を請求者の負担とする。

第8章 規程の見直し

第31条(規程の見直し)

事務局長は、年に一度以上、本規程に関し、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。

附 則

本規程は、2016（平成28）年7月16日より施行する。

附 則（2018（平成30）年4月17日改正）

本規程は、2018（平成30）年4月17日から施行する。ただし、適格消費者団体の認定を受けなければならない業務については、同認定を受けた日から施行する。

2 適格消費者団体の認定を受け、第2条第1項第一号の差止請求権を行使することができるまでの間、本規程における以下の用語は、それぞれ以下のとおり読み替えて適用する。但し、適格消費者団体の認定を受けなければならない業務・行為についてはこの限りでない。

- 一 第2条1項一号「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」とあるのは、「不特定かつ多数の消費者利益のために事業者が使用する不当条項や不当な勧誘方法等について、是正するよう申入れを行う業務」とする。
- 二 「差止請求」とあるのは、「是正申入」とする。
- 三 「差止請求権の行使」とあるのは、「是正申入行為」とする。
- 四 「差止請求権を行使する」とあるのは、「是正申し入れを行う」とする。
- 五 「差止請求関係」とあるのは、「是正申入行為関係」とする。

附則（2019（平成31）年1月24日改正）

本規則は、2019（平成31）年1月24日から施行する。

附則（2023（令和5）年10月27日改正）

本規則は、2023（令和5）年10月27日から施行する。

附則（2024（令和6）年12月12日改正）

本規則は、2024（令和6）年12月12日から施行する。

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク

法第30条及び規則第21条第1項に規定する帳簿書類の作成要領

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14条第八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。 * 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の当事者となった場合（法的手続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（規程第14条第九号の詳細書類に該当）	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。 * 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

三 消費者被害情報収集業務の概要を記録したもの（法第12条の3及び第12条の4並びに景表法第35条に基づく事業者に対する要請に係る業務を除く。）	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。 * 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 消費者被害情報収集業務のうち、法第12条の3及び第12条の4並びに景表法第35条に基づく事業者等に対する要請に係る業務の概要を記録したもの	当該業務を担当した事務局が要請を行った事案ごとに下記事項について記載した資料を作成し、事務局長が確認する。 * 要請の相手方の氏名又は名称 * 要請を行った日時及び方法 * 要請の理由及び要請内容の概要 * 要請後の経緯及び結果
五 差止請求情報収集提供業務のうち、情報収集に係る業務（法第12条の5に基づく事業者に対する要請）の概要を記録したもの	当該業務を担当した事務局が要請を行った事案ごとに下記事項について記載した資料を作成し、事務局長が確認する。 * 開示要請の相手方の氏名又は名称 * 相手方が負う義務の内容 * 開示要請を行った日時及び方法 * 開示要請の理由及び要請内容の概要 * 開示要請後の経緯及び結果
六 差止請求情報提供業務のうち、情報提供に係る業務の概要を記録したもの（規程第14条第十号の詳細書類に該当）	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。 * 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
七 前各号に規定する帳簿書類の作成に用いた関係	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

資料のつづり	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。
八 理事会の議事録	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，議長と議事録署名人2名以上の記名，押印をもって，その内容を確定する。議事録の記載事項は，規程第13条第2項による。なお，やむを得ず理事会の持ち回り決議を行った場合には，規定第13条第4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職員がその記録を作成し，理事長及び理事長が指名した理事2名が記名，押印をもって議事録として確定する。
九 検討委員会の議事概要 (会議以外で委員の意見聴取を行った場合は，その記録)	会議に参加する事務局または委員が議事概要を作成する。検討委員会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。検討に緊急を要する等やむをえず，委員から書面等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，検討委員会運営規則（別紙1）第9条第2項に定められた項目に従って，その記録を作成し，検討委員長が確認する。なお，意見聴取後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。
十 会計簿	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，事業年度末に閉鎖する。 * 現金出納帳 * 合計残高試算表 * 精算表

	* 総勘定元帳 * 証憑書類
十一 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、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
十二 会費規定	会費は、定款第8条にもとづき、総会で決定する。
十三 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の事務局員が記録を作成、事務局長がそれを確認し、事業年度末に閉鎖する。 ※ 法第28条第1項各号（相手方から受領できる財産上の利益） ① 訴訟費用 ② 間接強制金（民事執行法第172条第1項） ③ 執行費用 ④ 差止請求に係る相手方の債務の履行を確保するために約定された違約金の支払い

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク

検討委員会運営規則

第1条（総則）

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク（以下「当法人」という）の定款第5条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、関係法令及び差止請求関係業務規程第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、差止請求関係業務の要否並びにその内容を検討し、理事会に意見を具申することを目的とする。

第3条（構成）

委員会は、団体正会員の構成員の中から推薦された者または個人正会員の中から、理事会の議を経て理事長が任命した者（以下「委員」という。）で構成する。

2 委員には、消費者契約法（平成12年法律第61号）第13条第3項第五号イ及びロに掲げる者双方を必ず含むものとする。

第4条（任期）

委員の任期は2年とし、再任を妨げない。ただし、理事会の議決により任期を定めることができる。

第5条（委員長等）

委員会には、委員長を置き、また1名以上の副委員長を置くことができる。

2 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 副委員長は、委員の内から互選する。

第6条（委員会の招集）

委員会は、委員長が招集する。ただし、第1回の委員会は理事長が招集し、任期満了後最初の委員会は前委員長が招集する。

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。

2 予め通知された事項について、書面、FAX又は電子メール（以下「書面等」という。）により表決をしたときは、当該表決をした委員は出席したものとみなす。

第8条（議決）

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により議決する。

2 やむをえない理由のため、委員会に出席できない委員は、予め通知された事項について書面等をもって表決することができる。

3 緊急を要する事項について、委員長から全委員に書面等により通知し賛否を求めた場合には、委員総数の過半数を得た賛否をもって、第1項の委員会の議決とすることができる。

第9条（記録）

委員会は、開催日時、場所、出欠者名簿、議題、主な意見の概要、検討結果等を記録した議事概要を作成する。

2 前条第3項の議事概要には、発議日時、送付方法、議事確定日時、通知した事項、通知から表決までの経緯及び各委員の表決結果と付記意見の内容等を記載する。

第10条（利害相反の対処）

委員に関する利害相反時の対処については、差止請求関係業務規程第16条及び第17条の定めるところによる。

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）

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。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 関係法令又は当法人の定款、差止請求関係業務規程もしくは本規則に違反したとき
- 二 当法人の名誉を傷つけ、また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

（実施期日）

本規則は2016（平成28）年7月16日から実施する。

附 則（2018（平成30）年4月17日改正）

本規則は、2018（平成30）年4月17日から施行する。

附 則（2019（平成31）年1月24日改正）

本規則は、2019（平成31）年1月24日から施行する。

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク

検討チーム運営規則

第1条（総則）

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク（以下「当法人」という。）の定款第5条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。）のもとに検討チームを設置し、関係法令及び差止請求関係業務規程第5条の定めるところにより運営規則（以下「本規則」という。）を定める。

第2条（目的）

検討チームの活動は、差止請求関係業務を行うための基礎調査を行い、委員会にその結果を報告することを目的とする。

第3条（構成等）

検討チームは、委員会において、特に必要と認めるときに、議決により設置することとする。

2 検討チームは、当該事案の検討に資する知識・経験を有する者であり、団体正会員の構成員の中から推薦された者または個人正会員の中から、委員会の議を経て委員長が任命した者（以下「チーム員」という。）で構成する。ただし、その任命結果は理事会に報告しなければならない。

3 前項の規定のほか、チーム員は、当該事案の検討に資する知識・経験を有する者であり、役職員又は委員から推薦された者又は賛助会員若しくは当法人の活動に協力する者の中から、委員会の議を経て委員長が任命した者を加えることができる。ただし、その任命結果は理事会に報告しなければならない。

第4条（記録）

検討チームは、開催日時、場所、出席者名簿、議題、主な意見の概要、検討結果等を記録した議事概要を作成する。

- 2 本規則第8条第3項の方法によって議決をした場合には、その議事概要には、発議日時、送付方法、議事確定日時、通知した事項、通知から表決までの経緯ならびに各チーム員の表決結果と付記意見の内容等を記載する。

第5条（任期）

チーム員の任期は、当該検討チームにおいて対応する事案の処理が終了するまでとする。

第6条（チーム長等）

検討チームには、チーム長を置く。また1名以上の副チーム長を置くことができる。

- 2 チーム長および副チーム長は、チーム員の中から互選する。

第7条（会合の招集）

検討チームの会合は、チーム長が招集する。

第8条（表決）

第2条に定める委員会への報告は、チーム員の過半数の出席により、その出席した者の過半数をもって、決定する。

- 2 やむを得ない理由のため、検討チームの会合に出席できないチーム員は、予め通知された事項について、書面、FAX、電子メール（以下「書面等」という。）をもって表決することができる。この場合において、表決をした検討チーム員は、会合に出席した者とみなす。
- 3 緊急を要する事項について、チーム長から全チーム員に郵送等により通知し、賛否を求めた場合には、チーム員の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。

第9条（利害相反の対処）

チーム員に関する利害相反時の対処については、差止請求関係業務規程第16条及び第17条の定めるところによる。

- 2 前項に該当するチーム員がチーム員総数の3分の1を超える場合には、その欠員

補充を委員会にて行う。この場合において、欠員補充したチーム員について、理事会に報告をしなければならない。

第10条（解任）

チーム員が、次の各号のいずれかに該当する場合には、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。ただし、当該チーム員に対し、議決前に弁明の機会を与えなければならない。

- 一 関係法令又は当法人の定款、差止請求関係業務規程もしくは本規則に違反したとき
- 二 当法人の名誉を傷つけ、又は当法人の目的に反する行為をしたとき

第11条（規則の改廃）

本規則の改廃は理事会が行う。

附 則

本規則は2018（平成30）年4月17日から施行する。ただし、適格消費者団体の認定を受けなければならない業務については、同認定を受けた日から施行する。

附 則（2019（平成31）年1月24日改正）

本規則は、2019（平成31）年1月24日から施行する。

(別紙3)

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク

理事長 殿

誓 約 書

貴法人が行う「110番事業」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遂行後も第三者に漏洩致しません。
又、これを私的に利用する業務は一切行いません。

平成 年 月 日

住所 _____

氏名 _____ ⑧

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とちぎ消費者リンク (以下「乙」という。)とは、消費者被害情報の提供に関して、以下のとおり覚書を締結する。

(目的)

第1条 甲及び乙は、不特定多数の消費者の利益擁護・被害防止を図るために、甲が取得した消費者被害情報を乙に提供し、乙の是正申入れや消費者団体訴訟制度の活用に資するため、本覚書を提供する。

(消費者被害情報の内容)

第2条 本覚書における「消費者被害情報」とは、甲が、消費者より受け付けた被害、苦情その他の情報のうち、契約書・勧誘行為・広告等がその被害の要因となっていると判断した情報であって、当該消費者被害に関する「事業者・事業者団体名」「案件名」「相談内容」「処理概要」「契約書・広告等の証拠類」をいう。

(提供する情報の範囲・個人名の削除)

第3条 甲は、乙に対し、消費者被害情報を提供する場合には、相談者が同意する場合を除き、相談者個人の情報が特定できないように、相談者氏名を削除して提供することとする。提供の時期、提供の範囲については、案件の性質を考慮して、甲乙が協議の上決定する。

(提供された情報の活用範囲)

第4条 乙は、提供された消費者被害情報について、以下の目的のために使用するものとする。

- 一 約款・契約条項・勧誘行為・広告等について法違反の有無等を検討するため
- 二 同一事業者・事業者団体又は同種の事業者・事業者団体に関し、類似の消費者被害があるかどうか情報収集を行うため
- 三 第一号において違法・不当と判断した約款・契約条項・勧誘行為・広告等について、当該事業者・事業者団体に対し、是正等の申入れ及び差止請求訴訟を行うため

(提供された情報の管理)

第5条 乙は、提供された消費者被害情報について、第三者に漏えいしないよう適切に管理する。

(相談者への追加の情報提供の協力要請)

第6条 乙が、第4条に定める目的のために、提供された消費者被害情報に加え、更に情報が必要と判断した場合には、甲に対し、追加情報の提供を求めることができる。

2 甲に相談・情報を提供した消費者が、乙との間で、個別に連絡を取ることを承諾した場合には、乙は、当該消費者に追加情報を求めることができる。この場合において、乙は、当該相談者に対し、第4条に定める範囲で情報を利用すること及び個人情報については、本人の承諾なく開示しないことを約するものとする。

(消費者被害情報の取扱い結果報告)

第7条 甲が乙に対して提供した消費者被害情報に関し、取扱いの結果について甲が求めた場合には、乙は遅滞なく書面にてその概要を報告することとする。

以上

甲

乙

(別紙5)

聴 取 書

受付年月日	年 月 日	時間	:
受付方法	電話・FAX・面談（場所： ）・その他（ ）		
相談者 ()	住所	〒	
	電話		FAX
	Eメール		
事業者 ()	住所	〒	
	電話		FAX
	Eメール		
トラブルの概要			
備考			

(別紙6)

法第31条第4項請求書面

備え置き書類の閲覧等請求書

年 月 日

特定非営利活動法人とちぎ消費者リンク

理事長 殿

(ふりがな)
氏名又は名称 *法人その他の団体にあつてはその名称及び代表者氏名を記載：

住所又は居所 *法人その他の団体にあつては主たる事務所の所在地等を記載：

〒

TEL ()

(ふりがな)
連絡先 *連絡先を指定する場合は、当該連絡担当の氏名及び住所・電話番号・メールアドレス等を記載：

TEL ()

消費者契約法31条4項に基づき、次の書類の開示を求めます。

1 請求する文書の名称等

--

2 求める開示の実施の方法

*ア又はイに○印を付し、アを選択した場合は、実施方法、実施希望日も記載

ア 事務所における開示の実施を希望する。

<実施の方法> ① 閲覧 ② 写しの交付 ③ その他()

<実施の希望日> 年 月 日

イ 写しの送付を希望する。

3 開示請求手数料

--