

差止請求関係業務規程

消費者市民ネットとうほく

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市民ネットとうほく（以下、「ネットとうほく」という。）が、差止請求関係業務を消費者契約法（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（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条第1項に定める以下の業務をいう。

- (1) 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
 - (2) 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、「景景法」という）第35条に規定する要請を含む。）に係る業務
 - (3) 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、ネットとうほくの決定にかかる事項をいい、消費者被害等に関する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 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「役員」とは、定款第12条に規定する役員をいう。
- 5 規程において「役職員」とは、役員及び定款第19条第1項に規定する事務局長、事務担当責任者その他の職員をいう。
- 6 規程において「検討委員」とは、定款第39条第1項及び別に定める検討委員会運営規則（別紙1）第3条に規定する検討委員会の委員をいう。
- 7 規程において「検討グループメンバー」とは、定款第40条第1項及び別に定める検討グループ運営規則（別紙2）第3条に規定する検討グループのメンバーをいう。

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31条第3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、理事その他の者に委任できない。
- 3 理事の定数、選任、解任、任期および再任に関しては、定款の定めによる。

(検討委員会)

- 第4条 検討委員会は、定款第39条にもとづき、差止請求関係業務にかかる事項について検討し、適切と判断した事案について、その検討結果を理事会に具申する。
- 2 検討委員会の構成員には、法第13条第3項第5号イ及びロに掲げる者をいずれも含むものとする。
 - 3 本条第1項に定める検討においては、法第13条第3項第5号イ及びロに掲げる者いずれの意見をも聴取する。聴取する方法は、原則として会議による。ただし、検討に緊急を要する等やむを得ない場合は、書面また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、その議事概要を作成し、書面また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、任期および再任、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による。

(検討グループ)

- 第5条 検討委員会は、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、定款第40条にもとづき、検討グループを設置することができる。
- 2 検討グループは、差止請求関係業務にかかる事項について検討し、その結果を検討委員会に報告する。
 - 3 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による。

第3章 差止請求関係業務の実施の方法

(消費者被害情報収集業務の実施の方法)

- 第6条 消費者被害情報収集業務は、以下の方法によって行う。
- (1) 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、テーマを設定しての随時の電話相談（以下、「通報ダイヤル」という）を行う。
 - (2) 事務局は、団体正会員から継続的に消費生活被害情報の提供を受ける。
 - (3) 事務局は、各種会員から、随時、消費生活被害情報の提供を受ける。
 - (4) 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に関する情報提供を受ける。
- 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 前条第1号の業務に際しては、下記事項を遵守する。

- (1) 通報ダイヤルの案内に当たっては、次の事項を明示する。
 - イ 通報ダイヤルの趣旨は、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、その使用の仕方についてあらかじめ本人の同意を得ること
- (2) 通報ダイヤル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、通報ダイヤルの業務を通じて得た情報の目的外利用と第三者に提供しない旨の誓約書（別紙3）をネットとうほくに提出すること
 - ロ 法律にもとづく助言を正確に行なうために、アドバイザーとして法第13条第3項第5号ロに掲げる者の参加を得ること
- 2 通報ダイヤル終了後1ヶ月を目途に、消費者への情報提供のため、受け付けた相談・情報の概要と典型的事例を記載した報告書を作成し、ホームページにて公表する。

第8条 規程第6条第2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、その規定にそって業務を行う。

第9条 規程第6条第3号の業務に際し、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、同条第4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5）を準備し、日時、場所、相談者の氏名、事業者名、トラブルの概要、助言の内容、提供された情報の詳細及び対応者の氏名等を記録する。

第10条 規程第6条第4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。

- (1) 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。
- (2) 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 情報及び個別の消費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は、収集した消費者被害情報にもとづき、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、並びに、検討委員会及び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、この限りでない。

(差止請求権を行使する業務の実施方法)

第13条 検討委員会は、規程第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もとづき今後の対処方針を検討し、及び、差止請求の要否とその内容、対処方針等の基礎調査を実施する。

- 2 検討委員会は前項の措置を実施するために、検討グループを設置することができる。
- 3 検討委員会及び検討グループは、運営規則にもとづいて業務を行う。

- 4 検討委員会及び検討グループは議事概要を作成する。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。
- 5 検討委員及び検討グループメンバーは、差止請求関係業務を行うに際し、特定の事業者からの指示若しくは委託を受けて当該事業者と競合関係にある事業者に対して差止請求をし、又は特定の事業者と競合関係にある事業者に対して損害を加えることを目的として差止請求をするなど、適正を欠く行為をしてはならない。
- 6 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）、差止請求に係る講じた措置の開示要請（法第 12 条の 5）は、検討委員会において検討を行い、その承認を得た上で実施する。

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、今後の対処方針等を審議する。

- 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、出欠者の数と氏名、議題、審議事項、書面表決を含む賛否の数、議事の経過の概要、議事の結果、議事録署名人の選任に関する内容を明記する。
- 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に参加することができる。
- 5 緊急を要する事項について、理事長ないし理事長から指示を受けた事務局から全理事に、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る。この場合の議事録には、発議月日、送付方法、議決確定日時、通知した事項、各理事の評決結果と付記意見の内容等を記載する。
- 6 役職員は、差止請求関係業務を行うに際し、特定の事業者からの指示若しくは委託を受けて当該事業者と競合関係にある事業者に対して差止請求をし、又は特定の事業者と競合関係にある事業者に対して損害を加えることを目的として差止請求をするなど、適正を欠く行為をしてはならない。

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。

- (1) 提供された消費者被害情報の件名
- (2) 当該事業者名
- (3) 規程第 11 条に定めた業務により収集した情報の概要
- (4) 他の適格消費者団体から提供を受けた情報の概要
- (5) 検討グループ、検討委員会、理事会での審議経過
- (6) 申入れの趣旨
- (7) 事業者等との交渉の経過
- (8) 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
- (9) 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、ネットとうほく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1号ないし第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。
 - (1) 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
 - (2) 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
 - (3) 当該案件に関して、ネットとうほくが有する証拠を含む資料
 - (4) その他、公表が消費者に与える影響等
- 4 第1項及び第2項にもとづく公表をする場合は、消費者のプライバシーの侵害のおそれ等がある場合を除き、当該案件の概要のみならず内容についても、個人情報等の取扱いに留意した上で、消費者が理解しやすい方法で情報提供するように努める。
- 5 第1項及び第2項にもとづく公表をする場合において、当該情報に他の者の業務に関する情報が含まれているときは、当該他の者の業務がネットとうほくの業務と誤認されることのないように留意する。
- 6 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。

(役職員、検討委員及び検討グループメンバーの特別の利害関係)

第17条 役職員、検討委員及び検討グループメンバーに関する特別の利害関係に対する対処は、以下のように定める。

- (1) 役員は、次に該当する場合には、その事業者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若しくは職員である場合
 - 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若しく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
 - ヘ 新たに事業者又は事業者団体の役員若しくは職員となることが決定した場合
- (2) ネットとうほくが差止請求を検討又は実施する場合に、その相手方事業者と前号イないしへのいずれかの関係にある役職員、検討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、検討委員会及び検討グループにおけ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。
- (3) ネットとうほくが差止請求を検討又は実施する場合に、その相手方事業者から弁護士又は司法書士として業務を現に受任しているか、又は過去2年間の間に受任していた役職員、検討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を行うことができない。
- (4) ネットとうほくが差止請求を検討又は実施する場合に、その相手方事業者と次のいずれかの関係にある役職員、検討委員及び検討グループメンバー（ハに規定する場合については、理事に限る。）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年の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 年の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、当該相手方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その他、理事の兼職の状況や取引の内容が実質的に適格消費者団体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
- (5) 前号の場合、理事長は、その取引関係等の内容を検査し、申出にかかる役職員、検討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。

- 第 18 条 役職員、検討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、弁護士又は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、申出にかかる役職員、検討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、当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 項但書の場合には、当該役職員、検討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。

第 18 条の 2 ネットとうほく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には、その理事は、当該案件(当該取引を含む。)に関する理事としての業務(理事会における審議及び議決権行使を含む。)を行うことができない。

(適格消費者団体であることを疎明する方法)

第 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。

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 ネットとうほくは、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よってはかる。

- (1) ネットとうほくは、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、本業務規程を提示し、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。
- (2) 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。

- (3) 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。
- (4) 当該事案への対応が、法第23条第4項に定める段階へ進んだ時から、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ネットとうほく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。

- (1) 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（通報ダイヤル、団体からの提供、その他など）、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。
 - (2) 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。
 - (3) 前項の特定のドライブにアクセスできるのは、ネットとうほくの事務局員のみとし、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パスワード入力を要するシステムとする。
 - (4) 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 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ついては、この章の規程の趣旨に従い、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、事務局長又は事

務担当責任者とする。

(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保管し、その鍵は事務局長又は事務担当責任者が管理する。

(文書等へのアクセス制御)

第27条 役職員、検討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、事務局長又は事務担当責任者に通知し、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・検討委員・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、遅滞なく改定内容を上記の者に周知する。

2 新たに、役職員・検討委員・検討グループメンバーに就任する者に対しては、規程の内容について研修を実施するなどして周知する。

(情報の管理及び秘密の保持に関する服務規定)

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

(1) 役職員、検討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に、消費者被害情報を利用するものとする。

(2) 役職員、検討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。

(3) 役職員、検討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に、消費者被害情報を利用してはならない。

(4) 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、検討委員又は検討グループメンバーに配布される資料について、これをそれらの者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。

(5) 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。

2 役職員、検討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知り得た秘密及び規程第12条に規定する業務に従事する中で知り得た事項のうち未だ公表に至っていないものを、在任又は在職中及び退任又は退職後に、私的に利用し、又は第三者に提供してはならない。

3 役職員、検討委員及び検討グループメンバーは、第三者に明らかにしない条件の下で取得した情報を第三者に開示するなど、差止請求関係業務に従事する中で知り得た情報の管理及び秘密の保持に関し、ネットとうほくに対する信頼を損なう行為をしてはならない。

(消費者本人を識別しうる被害情報に関する本人の同意)

第30条 消費者被害情報を、事業者への申入れ、訴訟提起、公表等に活用する場合に

において、情報提供者が識別される可能性があるときは、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。

- (1) 活用する情報の内容
- (2) 当該情報を活用する理由
- (3) 当該情報を活用する範囲

(不適正な情報提供の禁止)

第31条 役職員、検討委員及び検討グループメンバーは、消費者の被害の防止及び救済に資することを目的とせず、事業者その他の者を誹謗・中傷したり、又は特定の事業者による営利事業の広告若しくは宣伝をすることなどを目的として、消費者に対する情報の提供を行ってはならない。

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2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。

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7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、事務局長又は事務担当責任者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、事務局長又は事務担当責任者がその内容を確認する。 ①交渉の相手方である事業者等の氏名・名称 ②事案の概要及び主な争点 ③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 ④交渉担当者 ⑤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、ネットとうほくが訴訟、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	当該手続を担当した弁護士又は事務局が下記事項を記載した記録を作成し、事務局長又は事務担当責任者がその内容を確認する。 ①訴え提起の相手方である事業者等の氏

第 15 条第 8 号の詳細書類に該当)	名・名称 ②事案の概要及び主な争点 ③法的手続きの種類 ④訴え提起等の日 ⑤係属裁判所（部、係） ⑥訴え提起後の経緯及び結果等
三 消費者被害等に関する情報収集業務の概要を記録したもの（規程第 7 条第 2 項の報告書を含む。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、事務局長又は事務担当責任者が確認する。 ①当該業務をした日時、場所及び方法 ②当該業務をした結果等
四 消費者被害等に関する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、事務局長又は事務担当責任者が確認する。 ①要請の相手方の氏名又は名称 ②要請を行った日時及び方法 ③要請の理由及び要請内容の概要 ④要請後の経緯及び結果
五 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 9 号の詳細書類に該当。法第 12 条の 5 に基づく事業者に対する要請を除く）	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、事務局長又は事務担当責任者が確認する。 ①当該業務をした日時、場所及び方法 ②当該業務をした結果等
六 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、事務局長又は事務担当責任者が確認する。 ①開示要請の相手方の氏名又は名称 ②相手方が負う義務の内容 ③開示要請を行った日時及び方法 ④開示要請の内容の概要 ⑤開示要請後の経緯及び結果
七 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	左欄の関係資料とは、第 1 号ないし第 4 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。
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、議事録署名人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。なお、やむをえず理事会の持ち回り決議を行った場合は、規程第14条第5項に定められた項目にそって事務局長又は事務担当責任者がその記録を作成し、理事長及び事務局長又は事務担当責任者の署名、押印をもって議事録として確定する。
九 検討委員会、検討グループの議事概要 (会議以外で検討委員の意見聴取を行なった場合は、その記録)	会議に参加する検討委員または検討グループメンバーが議事概要を作成する。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。議事概要の記載事項は、規程第14条第3項による。検討に緊急を要する等やむをえず、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、事務局長又は事務担当責任者が確認する。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。
十 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、事務局長又は事務担当責任者が確認し、事業年度末に閉鎖する。 ①現金出納帳 ②合計残高試算表 ③精算表 ④総勘定元帳 ⑤証憑書類
十一 会費の納入、寄付金その他これらに類するもの(以下、「会費等」という。)をした者の氏名、住所、職業、会費等の	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して、毎月次に事務局長又は事務担当責任者が確認し、事業年度

金額、納入等の年月日を記録したもの	末に閉鎖する。 ①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、業務の種類） ②当該会費等の金額 ③納入等の年月日
十二 会費規約	会費規約は、定款第8条にもとづき、総会において議決する。
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が記録を作成して、事務局長又は事務担当責任者がそれを確認し、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を事務局長又は事務担当責任者とする。

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2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6）にもとづいてネットとうほくの業務時間内（月曜から金曜までの10時から16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・盆等によりネットとうほくの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、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。

- (1) 当該書面の閲覧又は謄写
- (2) 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。）
- (3) 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
- (4) 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、電子メールでの送付（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 規程の見直し

第35条 理事長は、規程の改廃を必要と認めるときは、これを理事会に提案する。

2 理事会は、前項の提案がなされたときは、定款第31条第3号の規定にもとづき、規程の改廃を議決する。

3 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。
2. この規程は、2018年1月18日から変更とする。
3. この規程は、2018年11月19日から変更とする。
4. この規程は、2023年7月20日から変更とする。
5. この規定は、2023年10月1日から変更とする。
6. この規程は、2024年11月19日から変更とする。