

## 消費者市民ネットとうほくの「申し入れ」等における活動方針と公表ルールについて

当団体の事業者に対する「申し入れ」等の活動は以下のような方針に従って行っています。

### 1 各手続の趣旨・手続概要について

#### (1) 照会手続（送付文書名：照会書）

ア 「照会」とは、事業者に対して、(ア) 営業活動に関連する資料の開示を求めたり、  
(イ) 違法・不当の疑問がある場合に質問を行ったり、改善の提案として問題点の指摘を行う手続です。

イ 回答や資料提供を頂き、当団体が相当と判断できる改善がなされた（あるいは既になされていたことが確認された）場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります）。

ウ 回答や資料提供がされなかったり、回答等はあるが、問題点があり、当団体が「申し入れ」ないし「要請」をすべきと判断した場合には、これら手続に移行します。

#### (2) 申し入れ手続（送付文書名：申入書）

ア 「申し入れ」とは、約款・勧誘行為・広告等が違法であり、適格消費者団体である当団体が法律に基づく差止請求権（※）を行使しうる場合に改善を求める手続です。

イ 「申し入れ」に対して、当団体が相当と判断することのできる改善がなされた場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります。）。

ウ 相当と判断できる改善がなされなかった場合、検討の上、訴訟相当と判断した場合には、消費者契約法41条に基づき催告の上、差止請求訴訟を提起します。

#### (3) 要請手続（送付文書名：要請書）

ア (ア) 法律に基づく差止請求権<sup>1</sup>はないが、違法ないし消費者の権利擁護の観点から著しく不当である場合、(イ) 照会に対し、回答や資料の開示がない場合、改善又は開示・回答を求める手続です。

イ 「要請」に対して、当団体が相当と判断することのできる改善がなされた場合、手続は終了します（その場合、合意書の締結をお願いすることがあります。）。

#### (4) 差止請求訴訟手続

裁判所に訴訟提起し、約款・勧誘行為・広告等の使用停止等を求める手続です

### 2 公表ルール

#### (1) 照会手続における公表について

ア 照会手続中は、「照会」を行っている事実含め非公表とします。

イ 照会手続終了後は、原則として事業者名を除いた概要を公表します。

ウ 他の手続に移行した場合、照会手続時の活動を公表する場合があります。

#### (2) 申し入れ手続における公表・要請手続における公表について

原則すべてのやりとり・資料が公開・公表となります（但し、非公開を条件に提供された営業秘密等、当団体が公開不相当と判断したものを除きます。）。

#### (3) 差止請求訴訟手続における公表について

訴訟の内容等当団体が必要と判断した事項は全て公開・公表します。

※<sup>1</sup>消費者契約法、不当景品類及び不当表示防止法、特定商取引法、食品表示法に基づき適格消費者団体が有する差止請求権

# ネットとうほく活動方針と公表ルール フローチャート

平成30年1月18日改訂

