

差止請求関係業務規程

特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道

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支援ネット北海道（以下、「ホクネット」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の被害に関する情報の収集に係る業務（法第12条の3及び法第12条の4に規定する要請等を含む。）（以下、「消費者被害情報収集業務」という。）
 - 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の収集及び提供に係る業務（法第12条の5に規定する要請を含む。）（以下、「差止請求情報収集提供業務」という。）
- 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、ホクネット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 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42条第2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3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3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29条第2項第3号に基づき、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、理事及び常任理事会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、定款第35条第3項に基づき、差止請求関係業務に係る事項（同業務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 検討委員会は、定款第39条に基づき、差止請求関係業務にかかる事項について検討し、その結果を理事会又は常任理事会に具申する。

- 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 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。但し、検討に緊急を要する等やむを得ない場合は、書面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、その議事概要を作成し、書面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・解任及びその方法、任期、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6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条に基づき、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（別紙2）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7条 消費者被害情報収集業務は、以下の方法によって行う。

- 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。

- 二 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。
- 三 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。
- 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。
- 五 ホクネットは、法第12条の3に基づき、事業者又はその代理人に対する消費者契約の条項の開示要請により情報を収集する。
- 六 ホクネットは、法第12条の4に基づき、事業者に対し、損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項に係る算定根拠を説明するよう要請することで情報を収集する。

第8条 前条第1号の業務に際しては、下記事項を遵守する。

- 一 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、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
 - 二 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）をホクネットに提出すること
 - ロ 法律に基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 消費者への情報提供のために必要がある場合には、通報ダイヤル終了後1ヶ月を目途に、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ことができる。

第9条 規程第7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10条 規程第7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、規程第7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11条 規程第7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。

- 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12条 国民生活センター又は地方公共団体にPIO-NET 情報、個別の消費生活相談情報の提供及び消費者紛争に関する情報を求める場合には、法第40条及び規則第30条に従って行う。

(事業者に対する質問等の実施方法)

第13条 検討委員会、理事会及び常任理事会は、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、理事会又は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、この限りでない。

(法第12条の3に基づく要請の実施方法)

第13条の2 規程第7条第5号の業務に際しては、検討委員会、理事会及び常任理事会は、事業者又はその代理人に対して、法第12条の3に基づき、消費者契約の条項の開示要請の要否について検討を行い、その要請を行うことを決定する。

2 前項の要請を行う場合は、法第12条の3及び規則第1条の3にしたがって行う。

(法第12条の4に基づく要請の実施方法)

第13条の3 規程第7条第6号の業務に際しては、検討委員会、理事会及び常任理事会は、事業者に対して、法第12条の4に基づき、損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項に係る算定根拠を説明するよう要請する要否について検討を行い、その要請を行うことを決定する。

2 前項の要請を行う場合は、法第12条の4及び規則第1条の4にしたがって行う。

(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、規程第7条及び第12条に定める業務により取得した消費者被害等に係る情報に基づく今後の対処方針等の検討、並びに差止請求の要否及びその内容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、運営規則に基づいて業務を行う。

3 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。

4 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。

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に関し、差止請求

の要否及びその内容、並びに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、議題及び審議事項、書面表決を含む賛否の数、並びに議事の経過の概要及び議事の結果、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、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対し、書面、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 国民生活センター又は地方自治体の相談窓口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、常任理事会、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等の概要及び結果
- 九 消費者への情報提供実施の有無及び実施の方法

(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、ホクネット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及び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、ホクネットが有する証拠を含む資料
 - 四 その他、公表が消費者に与える影響等
- 4 第1項及び第2項に基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項に基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ホクネット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項に基づく公表の方法について、情報提供の必要性及び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。

(法第12条の5に基づく要請の実施方法)

- 第17条の2 ホクネットは、事業者又はその代理人に対して、差止請求に係る相手方の対応等を踏まえ、法第12条の5に基づく要請を行う。
- 2 前項の要請に際しては、検討委員会、理事会及び常任理事会は、事業者又はその代理人に対して、法第12条の5に基づき、法第12条第3項又は第4項の規定による請求により事業者又はその代理人がこれらの規定に規定する行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとる義務を履行するために講じた措置の内容を開示するよう要請する要否について検討を行い、その要請を行うことを決定する。
 - 3 前項の要請を行う場合は、法第12条の5及び規則第1条の5にしたがって行う。

(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18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。
- 一 役職員、検討委員及び検討グループメンバーは、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 現在又は過去2年の間に事業者である場合
 - ロ 現在又は過去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る場合
 - ハ 新たに事業者になることが決定した場合
 - ニ 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
 - 二 ホクネット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ニ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、常任理事会、検討委員会及び検討グループにおける審議並びに議決権行使を含む。以下、この条及び次条において同じ。）を行うことができない。
 - 三 ホクネット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年の間に受任していた役職員、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を行うことができ

ない。

四 ホクネット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 現在又は過去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 現在又は過去2年の間に当該相手方事業者と取引関係を有する組織の役員又は職員であつて、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がホクネット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

五 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19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つて、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19条の2 ホクネット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、当該取引に係る案件に関して議決権の行使をすることができない。

（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つた場合には、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 ホクネットは、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よって図る。

- 一 ホクネットは、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。
- 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・常任理事会での議決結果（規程第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、同項及び規則第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及び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、法第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ホクネットが提出した主張書面及び証拠説明書については、消費者の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項並びに規則第13条及び第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、面談等の方法で行う。

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、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。
 - 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 前号の特定のドライブにアクセスできるのは、ホクネットの事務局のみとし、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。
 - 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26条 前条に定める消費者被害情報、規程第16条に定める資料、並びに理事会・常任理事会・検討委員会・検討グループの会議資料、議事録及び議事概要（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28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（電子データを含む。）を閲覧する場合、所定の保管場所より持ち出す場合又は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29条 規程の適用開始時に、役職員、検討委員及び検討グループメンバーに対し、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、検討委員及び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30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。

- 一 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。
- 二 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。

- 三 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。
 - 四 理事会・常任理事会の資料及び議事録等、検討委員会・検討グループの資料及び議事概要等、その他役員、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。
 - 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及び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 13 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、ホクネット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 3 1 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ものとする。

- 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

(不適正な情報提供の禁止)

第 3 2 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 3 3 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
<p>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16条第7号の書類に該当）</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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
<p>二 差止請求権の行使に関し、ホクネットが訴訟、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16条第8号の書類に該当）</p>	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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、係） ○ 訴え提起後の経緯及び結果等
<p>三 消費者被害情報収集業務の概要を記録したもの（規程第8条第2項の報告書を含み、法第12条の3及び法第12条の4に基づく事業者に対する要請に係る業務を除く。）</p>	<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、事務局長又は事務担当責任者が確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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
<p>三の二 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</p>	<p>当該業務を担当した事務局が事業者等に対する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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 要請の相手方の氏名又は名称

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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
三の三 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	<p>当該業務を担当した事務局が事業者又はその代理人に対して要請を行った事実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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>ただし、一に定める事業者等との交渉又は二に定める訴えの提起等を経た結果、相手方が差止請求に係る措置をとる義務を負い、講じた措置の開示要請に至った場合には、その旨④の冒頭に付記する。</p>
四 差止請求情報収集提供業務のうち、情報提供に係る業務の概要を記録したもの（規程第16条第9号の書類に該当）	<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、事務局長又は事務担当責任者が確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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
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、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。</p>
六 理事会及び常任理事会の議事録	<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、理事長と議事録署名人2名の署名をもって、その内容を確定する。常任理事会の議事録については、理事長の確認により、その</p>

	<p>内容を確定する。議事録の記載事項は、規程第15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、規程第15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。</p>
七 検討委員会、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>会議に参加する者又は会議を傍聴する事務局が議事概要を作成する。委員会の議事概要については、委員長の確認により、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により、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。</p> <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。</p>
八 会計簿	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 現金出納帳 ○ 合計残高試算表 ○ 精算表 ○ 総勘定元帳 ○ 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。）の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	<p>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、事業年度末に閉鎖する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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）

	<ul style="list-style-type: none"> ○ 当該会費等の金額 ○ 納入等の年月日 ○ 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 会費規定	会費規定は、事務局長又は事務担当責任者が起案し、定款第8条に基づき、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の事務局員が記録を作成して、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34条 前条の帳簿書類の作成及び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35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、所定の書式(別紙6)に基づいてホクネットの業務時間内(月曜から金曜までの10時から16時まで。但し、祝祭日及び12月29日から1月4日まで、及びゴールデンウィーク・盆等によりホクネットの業務を休業する日として1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。

- 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500円、交付書面1ページあたり20円のコピー代、送料実費及び振込手数料を請求者の負担とする。
- 三 当該書面を電磁的記録によ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
- 四 前号の電磁的記録に記録された事項の電子メールによる送付。但し、必要経費として、手数料500円及び振込手数料を請求者の負担とする。

第8章 削除

第36条 削除

第9章 規程の見直し

第37条 理事長は、規程の改廃を必要と認めたときは、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29条第2項第3号の規定に基づき、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。

附則（平成25年9月5日）

- 1 規程は、平成25年9月6日から施行する。

附則（平成28年9月30日）

- 1 規程は、平成28年10月1日から施行する。

附則（平成30年9月14日）

- 1 規程は、平成30年9月15日から施行する。

附則（令和3年4月27日）

- 1 規程は、令和3年4月28日から施行する。

附則（令和5年10月1日）

- 1 規程は、令和5年10月1日から施行する。