

# 被害回復関係業務規程

特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道

## 目次

- 第1章 総則（1条－3条）
- 第2章 被害回復関係業務に係る組織、運営その他の体制（4条－7条）
- 第3章 被害回復関係業務の実施の方法
  - 第1節 総則（8条、9条）
  - 第2節 消費者被害情報の収集（10条－15条）
  - 第3節 消費者被害情報に関する調査（16条－18条）
  - 第4節 共通義務確認訴訟の実施（19条－21条）
  - 第5節 簡易確定手続に関する業務の実施の方法（22条－30条）
- 第4章 特別の利害関係を有する場合の措置その他業務の公正な実施の確保に関する措置（31条－33条）
- 第5章 特定適格消費者団体相互の連携協力に関する事項（34条－36条）
- 第6章 被害回復関係業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持の方法（37条－44条）
- 第7章 個人情報の管理（45条）
- 第8章 被害回復関係業務の実施に関する金銭その他の財産の管理の方法（46条）
- 第9章 帳簿書類及び財務諸表の作成及び保存に関する事項（47条－50条）
- 第10章 削除
- 第11章 雑則（52条－56条）
  - （別紙1）被害回復検討委員会運営規則
  - （別紙2）被害回復検討グループ運営規則
  - （別紙3）通報ダイヤルの実施に関する規則
  - （別紙4）情報受付記録票
  - （別紙5）簡易確定手続授權契約書及び訴訟授權契約書（書式）
  - （別紙6）授權証明書
  - （別紙7）費用・報酬規程
  - （別紙8）意思確認書面
  - （別紙9）個人情報保護基本規程
  - （別紙10）削除
  - （別紙11）本人確認をしたことの確認書面

## 第1章 総則

（目的）

第1条 この業務規程（以下「本規程」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。）が特定適格消費者団体として、消費者の財産的

被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号。以下、改正後のものを含めて「法」という。）及び消費者の財産的被害等の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律施行規則（平成27年内閣府令第62号。以下、改正後のものを含めて「施行規則」という。）に則り、被害回復関係業務を適正に実施するために、被害回復関係業務を実施する組織とその運営、実施の方法、被害回復関係業務に係る情報の管理と秘密の保持、金銭と財産の管理等について定めることを目的とする。

（定義）

第2条 本規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

一 被害回復関係業務 法第71条第2項に定める以下の業務をいう。

イ 被害回復裁判手続に関する業務（法第34条第1項又は法第57条第1項の授権に係る債権に係る裁判外の和解を含む。）

ロ イに掲げる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

ハ イに掲げる業務に付随する対象消費者等に対する情報の提供及び金銭その他の財産の管理に係る業務

本規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

二 秘密 被害回復関係業務に関して知り得た事実のうち一般に知られていない事実であって、関係者が他に知られていないことについて客観的に相当の利益を有するものをいう。

三 役員 ホクネットの理事及び監事をいう。

四 職員 ホクネットの事務局長、事務担当責任者及び事務局職員（有償ボランティアを含む。以下同じ。）をいう。

五 検討委員 被害回復検討委員会の委員をいう。

六 検討グループメンバー 被害回復検討グループのメンバーをいう。

七 役員等 役員、職員、検討委員及び検討グループメンバーをいう。

2 前項に定めるもののほか、本規程において特段の定義のない用語は、法及び施行規則において使用する用語の例による。

（他の定めとの関係）

第3条 本規程に定めのない事項は、法及び施行規則並びにホクネットの定款その他のホクネットが定めた規程及び細則による。

第2章 被害回復関係業務に係る組織、運営その他の体制

（理事会）

第4条 理事会は、被害回復関係業務の執行に係る事項の決定を行う。

2 理事会は、前項の決定のうち、次の各号に定める被害回復関係業務の執行に係る重要な事項についての決定を、理事、常任理事会その他の者に委任できない。

一 仮差押命令の申立て又はその取下げ

二 共通義務確認の訴えの提起又はその取下げ

- 三 共通義務確認訴訟における和解により解決する前提となる合意（共通義務確認の訴えの取下げや請求の放棄の前提となるものを含む。）をすること
- 四 共通義務確認訴訟に関し、請求の放棄、裁判上の和解
- 五 共通義務確認訴訟の判決に対する上訴又はその取下げ
- 六 共通義務確認訴訟の確定判決に対する再審の訴えの提起又はその取下げ
- 七 簡易確定手続開始の申立て若しくはその取下げを行い、又は法第15条各項に規定する特定適格消費者団体が同条各項に規定する「正当な理由」に基づき簡易確定手続開始の申立てを行わないこと
- 八 本規程に定められた具体的な理由以外の理由による、簡易確定手続授權契約及び訴訟授權契約の締結の拒絶、又はこの契約の解除
- 九 裁量の余地が乏しい業務及び被害回復裁判手続との関連性が乏しい業務以外の被害回復業務の一部についての消費者団体訴訟等支援法人以外の第三者への委託
- 十 被害回復裁判手続に係る相手方との間で、当該相手方が行うべき被害回復裁判手続における事務を消費者団体訴訟等支援法人が行うことについての合意（法第98条第2項第2号）をすること

（常任理事会）

- 第5条 常任理事会は、本規程の定め及び理事会から委任を受けた範囲で、被害回復関係業務の執行に係る事項について決定を行う。但し、第4条第2項各号に定める被害回復関係業務の執行に係る重要な事項についての決定はこの限りではない。
- 2 常任理事会の設置及び運営に関する事項は、定款第7章の定めるところによる。
  - 3 常任理事会の事務の遂行に従事する者に関する事項は、定款第7章の定めるところによる。
  - 4 常任理事会の人員配置の方針に関する事項は、定款第35条に定めるところによる。

（被害回復検討委員会）

- 第6条 被害回復検討委員会は、被害回復裁判手続その他の被害回復関係業務の要否、方針及びその内容について検討する。被害回復検討委員会の委員長は、その結果及び意見を理事会又は常任理事会に報告する。
- 2 被害回復検討委員会は、法第71条第4項第4号に定める専門委員を構成員として含まなければならない。
  - 3 第1項に定める検討においては、法第71条第4項第4号に定める専門委員の意見を聴取しなければならない。
  - 4 前3項に定めるほか、被害回復検討委員会の設置及び運営に関する事項は、被害回復検討委員会運営規則（別紙1）に定める。
  - 5 第1項から第3項に定めるほか、被害回復検討委員会の事務の遂行に従事する者に関する事項は、被害回復検討委員会運営規則（別紙1）に定める。
  - 6 第1項から第3項に定めるほか、被害回復検討委員会に係る人員の配置の方針に関する事項は、被害回復検討委員会運営規則（別紙1）に定める。

(被害回復検討グループ)

第7条 被害回復検討グループは、被害回復検討委員会の下で、被害回復関係業務に関する基礎調査を行い、その結果及び意見を被害回復検討委員会に報告する。

2 前項に定めるほか、被害回復検討グループの設置及び運営に関する事項は、被害回復検討グループ運営規則(別紙2)に定める。

3 第1項に定めるほか、被害回復検討グループの事務の遂行に従事する者に関する事項は、被害回復検討グループ運営規則(別紙2)に定める。

4 第1項に定めるほか、被害回復検討グループに係る人員の配置の方針に関する事項は、被害回復検討グループ運営規則(別紙2)に定める。

### 第3章 被害回復関係業務の実施の方法

#### 第1節 総則

(共通義務確認訴訟の提起までの手順)

第8条 ホクネットは、次の各号のとおり、法第71条第2項第2号に定める消費者の被害に関する情報(以下「消費者被害情報」という。)を収集し、調査を行い、被害回復裁判手続の要否及びその内容に関する検討を行い、共通義務確認訴訟の提起について決定する。

一 事務局は、本章第2節の方法により消費者被害情報を取得し、これを適正に管理する。

二 事務局長は取得した消費者被害情報を被害回復検討委員会委員長に報告する。

イ 被害回復検討委員会委員長が当該消費者被害情報につき被害回復裁判手続の対象となり得ると判断した場合、被害回復検討委員会を招集し、検討を行う。

ロ 被害回復検討委員会委員長が被害回復裁判手続の対象となり得ないと判断した消費者被害情報について、被害回復検討委員会委員長は理事会に対して当該消費者被害情報の概要及び被害回復裁判手続の対象となり得ないと判断した理由を報告する。

ハ 被害回復検討委員会委員長の報告に対して、理事会が当該消費者被害情報を被害回復裁判手続の対象となり得る旨を議決した場合は、被害回復検討委員会委員長は被害回復検討委員会を招集して当該消費者被害情報を検討する。

三 被害回復検討委員会は、前号イ又はハに基づき検討を求められた消費者被害情報について、共通義務確認訴訟提起の要否及びその内容について検討する。

四 被害回復検討委員会は、必要と判断した場合、被害回復検討グループ(以下「担当被害回復検討グループ」という。)を設置する。

イ 被害回復検討委員会委員長は、担当被害回復検討グループのグループ長に対して当該消費者被害情報を回付して基礎調査を求める。

ロ 担当被害回復検討グループのグループ長はグループ会議を招集し、当該消費者被害情報に関する基礎調査を行う。担当被害回復検討グループのグループ長は、調査の結果と意見を速やかに被害回復検討委員会に報告する。

五 被害回復検討委員会委員長は、理事会に対して、共通義務確認訴訟提起の要否及びその内容に関する検討の結果と意見を提出する。

- 六 理事会は、共通義務確認訴訟提起の要否及びその内容について審議する。理事会は、共通義務確認訴訟の提起が必要であると議決した場合、速やかに弁護士をホクネットの訴訟代理人として選任する。
- 七 ホクネットとの間で委任契約を締結した訴訟代理人は、被害回復検討委員会及び担当被害回復検討グループの間で協議を行いながら、共通義務確認訴訟の提起に必要な準備を進め、理事会の指示に基づいて、ホクネットの訴訟代理人として共通義務確認訴訟を提起する。
- 八 被害回復検討委員会は、訴訟代理人より訴訟追行の方針に関する報告を受けて、訴訟代理人とその方針を協議する。被害回復検討委員会委員長は理事会に対して協議結果を報告し、理事会は必要な議決を行う。
- 九 証拠保全の申立て、仮差押命令の申立て及び民事執行手続の申立てに関しては、本条第1号ないし第8号を準用する。

(業務委託の方法)

第9条 ホクネットは、郵便の送付、電話の受付その他第三者にその一部を委託しても業務の適正性が損なわれることのない裁量の余地の乏しい業務又は消費者からの情報提供を常時受け付けることができるウェブサイトの改修その他被害回復関係業務の一部には該当し得るが被害回復裁判手続との関連性が乏しい業務を除き、以下の要件を充たす場合に限り、第三者に被害回復関係業務の一部を委託することができる。ただし、被害回復関係業務の大半を第三者に委託するような業務委託は行わない。

一 委託先との契約において、次の条項が盛り込まれていること。

イ 委託先は、ホクネットの方針に従って、委託に係る業務を遂行しなければならないこと。

ロ 委託先は、ホクネットに対し、定期的に及びその求めに応じ、委託に係る業務の遂行状況について報告する義務を負うこと。

ハ ホクネットは、委託先の業務遂行が不適正な場合には、委託先に対して是正を求め、又は契約を解除できること。

ニ 委託先が受託した業務（裁量の余地が乏しいもの及び被害回復裁判手続との関連性が乏しいものを除く。）の大半を、自らの代わりに第三者に委託すること（以下「再委託」という。）が禁止されていること。但し、大半か否かは、委託先が自ら行った業務の内容と再委託先が行った業務の内容の比較、再委託に要する費用が当該委託先に委託するために要する費用に占める割合などを総合的に考慮して判断する。

ホ 委託先が再委託をする場合には、事前に、再委託する範囲を示してホクネットの了解を得る必要があること。

ヘ 再委託先は、本号イ、ロに定める委託先の義務と同一の義務をホクネットに対して負い、委託先は、再委託先の業務遂行が不適正な場合には再委託先に対して是正を求め、再委託に係る契約を解除することができること。

二 委託に要する費用は、それが適正であることが確認できるよう、ホクネットは委託先から詳細な開示を受けることができること。

三 委託先を選定した合理的な理由があること。

- 四 委託先の選定、委託内容、委託費用額は理事会の決議によること。
- 2 ホクネットが第三者に被害回復関係業務の一部を委託した場合は、委託に要する費用について、事業報告書に記載して内閣総理大臣に提出する。
- 3 ホクネットは、求めに応じて、内閣総理大臣に対して、その委託先を選定した合理的な理由を説明する。

(消費者団体訴訟等支援法人への委託)

第9条の2 ホクネットは、被害回復関係業務を遂行するに際して、その業務の一部を消費者団体訴訟等支援法人に委託する場合には、理事会の決議により決定する。

2 前項の場合には前条の規定を準用する。

第2節 消費者被害情報の収集

(消費者被害情報収集業務の実施の方法)

第10条 ホクネットは、消費者、ホクネットの会員、他の特定適格消費者団体、適格消費者団体等から、以下の各号によって消費者被害情報を取得する。

- 一 ホクネットのホームページの情報入力ページへの書き込みによる情報の提供
- 二 ホクネット事務局に対する電話による情報の提供
- 三 ホクネットがテーマを設定して臨時に行う電話相談（以下「通報ダイヤル」という。）での情報の提供
- 四 ホクネットに対する郵便やファクシミリその他の方法での文書による情報の提供
- 五 面談その他適宜の方法による情報の提供

(ホームページでの情報取得)

第11条 ホクネットは、第10条第1号の業務に際し、ホームページの情報入力ページを通じて情報提供を受ける場合には、情報の入力に先立って、ホクネットの個人情報保護基本規程に基づくプライバシーポリシーを明示し、同意を得た者のみから消費者被害情報を取得する。

2 ホクネットは、情報入力ページへの入力内容のデータを暗号化して送信するシステムを採用する。

(通報ダイヤルでの情報取得)

第12条 ホクネットは、第10条第3号の業務に際し、通報ダイヤルの実施に関する規則（別紙3）に従って、通報ダイヤルの実施及び運営を行う。

(消費者被害情報の情報提供に関する記録)

第13条 ホクネットは、第10条各号の業務に際して消費者被害情報の提供を受ける場合、情報受付記録票（別紙4）の書式に従って消費者被害情報の内容等を記録する。

(国民生活センター等からの情報の取得)

第14条 ホクネットは、消費者被害情報に関して必要に応じて独立行政法人国民生活セン

ター又は地方公共団体に PIO-NET 情報及び個別の消費生活相談情報の提供を求める場合には、法第 9 7 条並びに施行規則第 2 6 条及び同第 2 7 条に従って行う。

- 2 ホクネットは、前項の規定により提供を受けた情報を当該被害回復関係業務の用に供する目的以外の目的のために利用せず、又は提供しない。

#### (消費者庁からの書類の取得)

第 1 4 条の 2 ホクネットは、消費者庁に対して法 9 6 条 1 項に定める書類の提供を求める場合には、法第 9 6 条及び施行規則第 2 4 条及び同第 2 5 条に従って行う。

- 2 ホクネットは、前項の規定により提供を受けた書類を当該被害回復関係業務の用に供する目的以外の目的のために利用せず、又は提供しない。

#### (施行前事案に関する事項)

第 1 5 条 ホクネットは、施行前事案（法の施行前に締結された消費者契約に関する請求（不法行為に基づく損害賠償の請求については、施行前に行われた加害行為に係る請求）に係る事案をいう。以下同じ。）について消費者から情報の提供を受けた場合、当該消費者に対し、施行前事案は被害回復裁判手続の対象とならないことを説明し、消費生活センターその他の適切な機関を紹介する。

- 2 ホクネットは、消費者に対して、前項の説明及び紹介を行った際は、情報受付記録票（別紙 4）の書式に従ってその内容を記録する。

### 第 3 節 消費者被害情報に関する調査

#### (消費者被害情報に関する調査)

第 1 6 条 ホクネットは、収集した消費者被害情報に関して被害回復裁判手続の要否及びその内容を検討するため、次の各号に定める必要な調査を実施することができる。

- 一 情報提供者に対する電話、文書、面談その他の方法による照会
- 二 事業者に対する電話、文書、面談その他の方法による照会
- 三 公私の団体に対する電話、文書、面談その他の方法による照会
- 四 通報ダイヤル、アンケートその他の方法による調査

- 2 調査の対象が情報提供者である場合及び第 1 8 条に定める場合を除き、第三者に対する照会の方法による場合には、調査の方法及び内容に関して、被害回復検討委員会の意見により理事会が決定する。

#### (消費者特定事項への同意)

第 1 7 条 ホクネットは、前条の調査にあたって消費者被害情報を、事業者への申入れ、訴訟提起、公表その他の方法により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、上記の活用に先立って、次の各号の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得る。

- 一 相手方事業者の情報提供者として特定され得る旨
- 二 活用する情報の内容
- 三 当該情報を活用する理由

#### 四 当該情報を活用する範囲

(国民生活センター等からの調査のための情報の取得)

第18条 消費者被害情報に関する調査のために国民生活センター又は地方公共団体に PIO-NET 情報及び個別の消費生活相談情報の提供を求める場合には、法第97条並びに施行規則第26条及び同第27条に従って行う。

2 ホクネットは、前項の規定により提供を受けた情報を被害回復関係業務の用に供する目的以外の目的のために利用せず、又は提供しない。

(消費者庁からの書類の取得)

第18条の2 消費者被害情報に関する調査のために、消費者庁に対して法96条1項に定める書類の提供を求める場合には、法第96条及び施行規則第24条及び同第25条に従って行う。

2 ホクネットは、前項の規定により提供を受けた書類を当該被害回復関係業務の用に供する目的以外の目的のために利用せず、又は提供しない。

#### 第4節 共通義務確認訴訟の実施

(共通義務確認訴訟に関する書類の管理)

第19条 ホクネットは、訴訟代理人より、訴訟代理人が裁判所に提出した書面、書証その他の書面の写し、相手方が裁判所に提出した書面、書証その他の書面の写し、裁判所から交付された書面の写しを受け取った場合、事務局にてこれらを保管する。

(対象消費者等に対する情報の提供に係る業務の実施方法)

第20条 ホクネットは、法第3条第1項第1号から第6号までに規定する請求に関し、被害回復裁判手続の進行状況に応じ、以下の各号に掲げる事項を総合的に考慮し、対象事案の内容、当該手続の概要、進行状況、終了時期及び結果その他の被害回復裁判手続に関する事項のうち適切と判断される事項について、適時、ホクネットのホームページに掲載する方法その他の適切な方法により情報提供を行う。

- 一 提供しようとする情報の内容
- 二 被害を受けたと考えられる消費者の範囲
- 三 被害金額の多寡
- 四 今後の被害拡大のおそれ
- 五 対象となる事業者の対応状況
- 六 被害を与えたと考える根拠
- 七 被害を与えたと公表されることにより当該事業者に与える影響
- 八 当該事案に関し保有する資料

2 ホクネットは、前項の情報提供を行うに当たって、正確性及び分かりやすさに配慮する(対象消費者にとって法第68条の規定による時効の完成猶予を受ける機会が確保されるために必要な情報の提供を含む。)

- 3 ホクネットは、第1項の方法で情報提供を行った場合において、情報提供の必要性を基礎付ける事実に変更が生じたときは、以下の各号に定める事項を総合的に考慮した上で、速やかに、掲載の終了、情報の一部削除、匿名化その他の適切な対応を行う。
  - 一 手続の進行状況
  - 二 対象となる事業者又は他の事業者が今後も同種の被害を発生させる可能性の有無
  - 三 消費者への情報提供の必要性の有無
- 4 ホクネットは、ホクネットが提供した情報に関して対象となる事業者から訂正の申入れがあった場合、その内容が合理的と認められるときには訂正その他の適切な対応を行う。

#### (共通義務確認訴訟における和解)

- 第20条の2 ホクネットは、共通義務確認訴訟の被告である事業者等との間で法第11条各項に定める和解をする場合、理事会の議決により決定する。
- 2 前項の場合における対象消費者又は和解対象消費者との間の授權契約及び説明は、本規程第26条から第28条に準じる。
- 3 第1項の場合においてホクネットが対象消費者又は和解対象消費者から支払いを受ける費用及び報酬の基準及び算定方法は、本規程第29条に準じる。
- 4 第1項の場合において対象消費者又は和解対象消費者の意思確認の方法は、本規程第30条に準じる。

#### (施行前事案に関する事項)

- 第21条 ホクネットは、ホクネットが共通義務確認の訴えを提起している場合において、消費者からその訴えに関する施行前事案について問い合わせがあったときは、当該消費者に対して、簡易確定手続が開始した場合においても授權を受けることができないことを説明し、消費生活センターその他の適切な機関を紹介する。
- 2 ホクネットが前項の説明及び紹介を行った際は、情報受付記録票（別紙4）の書式に従ってその内容を記録する。

#### 第5節 簡易確定手続に関する業務の実施の方法

##### (簡易確定手続きの申立て)

- 第22条 ホクネットは、共通義務確認訴訟における請求を認容する判決が確定した場合、請求の認諾によって共通義務確認訴訟が終了した場合又は法93条2項に基づく内閣総理大臣の指定を受けた場合、理事長が直ちに理事会を招集し、招集された理事会において簡易確定手続の申立て及びその内容について議決する。ただし、法第15条各項に定める正当な理由がある場合で理事会の議決があるときにはこの限りではない。
- 2 ホクネットは、理事会が簡易確定手続の申立てを議決した場合、速やかに弁護士をホクネットの代理人として選任する。
- 3 ホクネットに選任された代理人は、被害回復検討委員会及び担当被害回復検討グループとの間で方針に関する協議を行いながら、簡易確定手続に関する必要な準備を進め、理事会の指示に基づき、ホクネットの代理人として簡易確定手続を実施する。ただし、簡易確定手続の取下げ及び法第31条第1項の求めに関する審議及び議決は理事会が行う。

- 4 被害回復検討委員会委員長は、前項の代理人との協議の結果を理事会に対して報告し、理事会が必要な議決を行う。
- 5 ホクネットは、代理人より、裁判所に提出した書面、書証その他の書面の写し、相手方が裁判所に提出した書面、書証その他の書面の写し、裁判所から交付された書面の写しを受け取った場合、事務局にてこれらを保管する。

(法第27条の通知)

第23条 ホクネットは、簡易確定手続開始決定がされた場合、正当な理由がある場合を除き、届出期間の末日の1月前までに、知れている対象消費者等に対して通知を行う。通知の事項及び方法は法第27条、施行規則第3条の2及び同第3条の3並びに消費者庁のガイドラインによる。

- 2 前項の通知の記載及び方法に関しては消費者庁の定めるガイドラインに従って行い、その通知にあたってはできる限り対象消費者等のプライバシーに配慮するよう努める。

(法第26条の公告)

第24条 ホクネットは、簡易確定手続開始決定がされた場合、正当な理由がある場合を除き、届出期間の末日の1月前までに、法第26条第1項各号及び施行規則第3条に掲げる事項並びに消費者庁のガイドラインに記載されている事項をホクネットのホームページに掲載する方法で公告する。

- 2 ホクネットは、前項の公告後、届出期間中に前項に掲げる事項に変更があったときは、遅滞なく、その旨をホームページに掲載する方法で公告し、裁判所及び相手方に通知する。
- 3 ホクネットは、前各項の公告のほか、ホクネットのホームページへの掲載以外の方法でも適宜の方法で周知活動を行う。

(施行前事案に関する事項)

第25条 ホクネットは、法第27条の通知又は法第26条の公告の後に、その通知又は公告に係る対象債権と同種の債権を有する消費者から施行前事案について問い合わせがあったときは、当該消費者に対し、授権を受けることができないことを説明し、独立行政法人国民生活センターの行う重要消費者紛争解決手続その他の適切な裁判外紛争解決手続を紹介する。

- 2 ホクネットは、前項の説明及び紹介を行った際は、情報受付記録票（別紙4）の書式に従ってその内容を記録する。

(授権をしようとする者に対する説明の方法、問合せへの対応に関する体制)

第26条 ホクネットは、授権に先立って、授権をしようとする者に対して、次条に定める説明を以下の各号に定める方法のいずれかにより行う。

- 一 授権をしようとする者と面談を行い、当該授権をしようとする者に対し書面を交付して説明する方法
- 二 授権をしようとする者に対して交付した書面又はその者に提供した電磁的記録に記載された事項が紙面又は映像面に表示されたものの閲覧を求めた上で、ホクネット又は代

理人及び当該授権をしようとする者が音声の送受信により同時に通話をすることができる方法により説明する方法

三 説明会を開催し、授権をしようとする者に対し書面を交付して説明する方法

四 授権をしようとする者の明示的な承諾がある場合には、次条に定める説明が掲載されているホクネットのホームページの閲覧を求め、説明事項を理解した旨の確認を記録する方法

但し、ホクネットは、授権をしようとする者が、ホクネットのホームページのうち簡易確定手続申立に関するページを閲覧した後、説明事項を理解したことを確認する措置を講じる。

2 ホクネットは、前項各号に規定する方法により次条の説明を行う場合は、授権をしようとする者からの問合せに以下のとおり対応する。

一 ホクネット及び代理人は、授権をしようとする者からの求めに応じて、郵便、電話、ファクシミリ、電子メール、面談の各方法による問合せに応じる。

二 上記の問合せに対応する体制として、想定される対象消費者の多寡に応じて適切な数の消費生活の専門家を配置し、消費生活の専門家が不在の場合には事務局員が対応する。事務局員が対応する場合、代理人から必要な助言が受けられるようにするとともに、事情によっては代理人から直接説明を行う。

三 ホクネットは、原則として、月曜日から金曜日の午前10時から午後4時までの時間に問合せに応じる。但し、祝祭日、毎年12月29日から翌1月4日までの期間のほか、ゴールデンウィーク、お盆休みその他の理由により、ホクネットの業務を休業する日時として1週間前までにホームページにて広報した日時はこの限りではない。対応時間以外の時間帯においては、電話をかけた者が伝言することができるよう録音機能付きの留守番電話を設置する。

四 ホクネットの代理人の対応時間は、代理人が所属する事務所の営業時間とする。

3 ホクネットは、ホクネットのホームページのうち簡易確定手続申立てに係るページを閲覧した者から求めがあるときは、次条に定める説明すべき事項を記載した書面の交付又は電磁的記録の提供をする。

(授権にあたり説明すべき事項)

第27条 ホクネットは、授権をしようとする者からの授権に先立って、当該授権をしようとする者に対して、法第35条に定める被害回復裁判手続の概要及び事案の内容その他施行規則に定める事項を説明する。

2 前項の被害回復裁判手続の概要の説明は、被害回復裁判手続の一般的な制度の説明をすることをいい、以下の事項を含む。

一 届出期間内に届出をしなければ被害回復裁判手続を利用することはできないこと

二 債権届出をしなくても他の手続等により請求することは妨げられないこと

三 債権届出をしてもそれが認められない可能性があること

四 共通義務確認訴訟の判決が一部勝訴の場合には敗訴部分についても届出消費者に判決の効力が及ぶなど債権届出をした場合に対象消費者に不利益が生じる可能性があること

五 簡易確定手続中に授権を撤回すると債権届出の取下げがあったものとみなされること

六 二以上の簡易確定手続申立団体がある場合、消費者は一つの簡易確定手続申立団体に  
限って授権をすることができること

七 一の共通義務確認の訴えで同一の事業者に対して請求の基礎となる消費者契約及び財  
産的被害を同じくする数個の請求がされた場合において、そのうち二以上の請求に係る  
法第2条第四号に規定する義務について簡易確定手続開始決定がされたときは、簡易確  
定手続申立団体は、一の対象消費者の一の財産的被害については、できる限り、当該二  
以上の請求に係る法第2条第4号に規定する義務に係る対象債権のうちから一の対象債  
権に限り、債権届出をしなければならないこと。この場合において、簡易確定手続申立  
団体が一の対象消費者の一の財産的被害について数個の対象債権の債権届出をするとき  
は、各債権届出は、順位を付して、又は選択的なものとしてしなければならないこと

- 3 第1項の施行規則で定める事項とは、施行規則第7条に定める事項とする。
- 4 ホクネットは、授権をしようとする者に対し、ホクネットが支払いを受ける費用又は報  
酬に関し、回収できる金額の見込み及び回収額がない場合であっても手続参加のための費  
用は返還されないものの、追加の負担も生じないことを説明する。この場合においては、  
ホクネットが債権届出までに要する費用の総額の見込み及びその内訳、授権をする対象消  
費者等の数の見込み並びに個々の対象消費者等に負担を求める手続参加のための費用の金  
額を明示する。併せて、債権届出より後の報酬及び費用の額又は算定方法並びにそれらの  
考え方、回収内容に影響する特段の事情が見込まれる場合にはその内容を説明する。
- 5 ホクネットは、授権をしようとする者に対し前各項に定める説明をする場合には、消費  
者庁が定めるガイドラインに従って行い、できる限り分かりやすく丁寧に説明するよう努  
める。

(簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の締結及びその内容)

- 第28条 ホクネットは、授権をしようとする者との間で、簡易確定手続授権契約及び訴訟  
授権契約を締結する。但し、ホクネットは、法第36条の定めるやむを得ない理由がある  
と認める場合には簡易確定手続授権契約について、また法第57条4項の定める正当な理  
由があると認める場合には訴訟授権契約について締結を拒絶し、又は契約を解除できる。
- 2 ホクネットは、授権をしようとする者との間で簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約  
を締結した際に、授権をしようとする者から、最高裁判所規則（平成二十七年六月二九日  
最高裁判所規則第五号）「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の  
特例に関する規則」第20条第1項の書面（以下「授権証明書」という。）2通を取得す  
る。
  - 3 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の書式は「簡易確定手続授権契約書及び訴訟授権  
契約書」（別紙5）、授権証明書の書式は「授権証明書」（別紙6）のとおりである。
  - 4 ホクネットは、簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の締結及び授権証明書の取得、  
第53条の本人確認措置を講じる。

(費用及び報酬)

- 第29条 ホクネットは、簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の締結時に授権をしよう  
とする者に対して、対象消費者から支払いを受ける費用及び報酬の基準と算定方法につい

て説明する。

- 2 ホクネットが対象消費者から支払いを受ける費用及び報酬の基準と算定方法は費用・報酬規程（別紙7）のとおりである。

（授権した者の意思の確認）

第30条 ホクネットは、請求の放棄、和解、債権届出の取下げ、認否を争う旨の申出、簡易確定決定に対して異議を申し立てる権利の放棄、簡易確定決定に対する異議の申立て、当該異議の申立ての取下げ、異議後の訴訟における訴えの取下げ又は上訴若しくは上訴の取下げをしようとする場合において法第34条第1項又は法第57条第1項の授権した者の意思を確認する。

- 2 ホクネットは、裁判所から簡易確定決定書の正本の送達を受けたときは、遅滞なく、授権があった消費者に対して、簡易確定決定書の写し又は電子データを送付するとともに、簡易確定決定書の送達の受領の日を通知する。

- 3 第1項の意思確認の方法は以下の方法によるものとする。

- 一 面談
- 二 電話
- 三 書面（郵送による方法を含む。）
- 四 ファクシミリ
- 五 電子メール

- 4 前項第1号及び第2号による意思確認の結果は、授権した者の意思確認を担当した者が下記の項目を記載した意思確認書面（別紙8）を作成し、事務局長が記載内容を確認する。

- 一 授権した者の氏名
- 二 日時
- 三 場所（前項第2号による場合は除く）
- 四 意思確認を担当した者の氏名
- 五 確認した意思の内容

- 5 以下の書類を帳簿書類として保存する。この帳簿書類は10年間保存する。

- 一 前項の記録
- 二 第3項第3号の書面
- 三 第3項第4号のファクシミリにより受信した書面
- 四 第3項第5号の受信した電子メールを出力して作成した書面

- 6 前項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とする。

第4章 特別の利害関係を有する場合の措置その他業務の公正な実施の確保に関する措置  
（役員等の特別の利害関係）

第31条 役員等は、次の各号のいずれか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。

- 一 事業者である場合
- 二 事業者又は事業者団体の役員若しくは職員である場合

- 三 過去2年の間に事業者であった場合
  - 四 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
  - 五 新たに事業者になることが決定した場合
  - 六 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 ホクネットが被害回復裁判手続の検討を開始した場合に、その相手方事業者との間で前項各号に該当する役員等は、当該案件に関する業務（理事会、常任理事会、被害回復検討委員会及び担当被害回復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。
  - 3 ホクネットが被害回復裁判手続の検討を開始した場合に、その相手方事業者から弁護士、司法書士、税理士、社会保険労務士、行政書士、公認会計士（以下、本条及び次条において「弁護士等」という。）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員等は、当該案件に関する業務を行うことができない。
  - 4 ホクネットが被害回復裁判手続の検討を開始した場合に、その相手方事業者と次のいずれかの関係にある役員等は、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。
    - 一 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（日常生活に必要な取引を除く。以下同じ。）を有する場合
    - 二 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
    - 三 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現在若しくは過去2年の間に営み又はこれに従事したことがある場合その他の役員等の兼職の状況や取引の内容が実質的に被害回復裁判手続の追行の適正に影響を及ぼし得る場合
  - 5 前項の申出があった場合、理事長は、その取引関係等の内容を検査し、申出にかかる役員等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。
  - 6 理事長が本条第4項各号のいずれかに該当する場合、本条第4項及び第5項にある「理事長」を「代表理事」に読み替える。

第32条 役員等は、前条の他、相手方事業者との間で特別の利害関係が生ず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、申出にかかる役員等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、当該役員等は、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。
- 4 理事長が相手方事業者との間で特別の利害関係が生ずると考えられる場合は、本条第1

項及び第2項にある「理事長」を「代表理事」に読み替える。

(理事についての業務の公正な実施の確保に関する措置)

第33条 ホクネットは、被害回復裁判手続の追行に関して理事との間で当該追行に係る相当な実費を超える支出を伴う取引をする場合は、当該理事は、理事会において、その取引に係る案件に関して議決権の行使をすることはできない。

## 第5章 特定適格消費者団体相互の連携協力に関する事項

(他の特定適格消費者団体への通知及び内閣総理大臣への報告)

第34条 ホクネットは、法が定める他の特定適格消費者団体への通知及び内閣総理大臣への報告に関して、通知及び報告の内容並びにその方法は法第84条第1項、施行規則第15条ないし第18条により行う。

- 2 施行規則第18条第15号に定める「攻撃又は防御の方法の提出その他の被害回復裁判手続に係る行為」のうち、ホクネットが提出した訴状、準備書面等の主張書面、証拠説明書、証拠申出書などは、他の特定適格消費者団体及び内閣総理大臣に通知及び報告する。証拠に関しては、当該事案にとって重要であると被害回復検討委員会委員長が判断したものと及び他の特定適格消費者団体から請求のあったものを通知及び報告する。

(被害回復関係業務一般における連携・協力)

第35条 ホクネットは、法第84条第1項で規定する事項に限らず、広く被害回復関係業務に関する事項について、他の特定適格消費者団体との間で、会議、書面、メールその他の適宜の方法で情報交換等を行い、連携及び協力して被害回復関係業務の推進に努める。

(他の特定適格消費者団体との被害回復裁判手続における連携・協力)

第36条 ホクネットは、ホクネットが追行する被害回復裁判手続と、対象債権及び対象消費者の範囲の全部又は一部並びに共通義務確認の訴えの被告とされる事業者が同一である被害回復裁判手続を他の特定適格消費者団体が追行するときは、被害回復裁判手続の円滑かつ迅速な進行のために相互に連携、協力する。

- 2 ホクネットは、他の特定適格消費者団体とともに、同一の相手方事業者に対して同一の社会的事実起因する共通義務確認の訴えを提起する場合には、手続の円滑かつ迅速な進行のために対象債権及び対象消費者の範囲の設定、事実関係に関する情報を共有するなど相互に連携、協力する。
- 3 ホクネットは、法第13条に規定する特定適格消費者団体が、ホクネットの他にも存在する場合には、他の特定適格消費者団体の簡易確定手続申立ての見込みを確認する。
- 4 ホクネットは、ホクネットの他に簡易確定手続申立団体がある場合、以下の事項に関して、情報を交換して協議を行う等、相互に連携、協力するものとする。
  - 一 対象消費者に対する通知・公告を行うか否か及びその方法に関する事項
  - 二 相手方事業者に対する情報開示の要求又は情報開示命令の申立てをするか否かに関する事項
  - 三 対象消費者が一人で複数の簡易確定手続申立団体に授権することを防止するための方

策等

- 5 ホクネットは、対象債権及び対象消費者の範囲の全部又は一部並びに共通義務確認の訴えの被告とされる事業者が同一である事案で、法第61条第1項の仮差押命令の申立てを既にしている（当該他の申立てが取り下げられ若しくは却下されたとき、又は当該他の申立てに係る仮差押命令が取り消されたときを除く。）か、又は今後行うことを予定している特定適格消費者団体との間で、ホクネットが既に行い又は他の特定適格消費者団体が既に行った仮差押の申立てに係る(ア)事件の表示、(イ)裁判所の表示、(ウ)手続の当事者である特定適格消費者団体、(エ)保全すべき権利及び(オ)仮に差し押さえるべき物に関する情報が共有できるよう連携協力する。但し、法第84条第1項本文後段又は同条第2項の措置が講じられて、情報共有に特段の連携協力が必要ないときはこの限りではない。

## 第6章 被害回復関係業務に関して知り得た情報の管理及び秘密の保持の方法

(文書等の管理及び保持の方法)

第37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、事業者名、情報概要、対処状況、保管方法等を記録する。
- 二 当該情報を電磁的記録で管理する場合には、事務局に設置するコンピューターにて保管する。
- 三 前号のコンピューターにアクセスできるのは、ホクネットの役員等とし、それ以外の者がアクセスできないよう、当該コンピューター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 被害回復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。

(情報の管理責任者の配置)

第38条 前条に定める消費者被害情報、並びに、理事会、常任理事会、被害回復検討委員会、被害回復検討グループの会議資料、議事録及び議事概要（以下まとめて「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39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40条 役員等が管理資料（電磁的記録を含む。）を閲覧する場合、これを指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41条 ホクネットは、本規程の適用開始時、役員等に対し、本規程の内容について研修を実施し、以後本規程の改定がなされた場合は、遅滞なく改定内容を役員等に周知する。

2 ホクネットは、新たに、役員等に就任する者に対して、本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程)

第42条 情報の管理及び秘密の保持に関する役員等の服務規程として下記項目を定める。

一 役員等は、被害回復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し、それ以外の目的には利用しない。ただし、差止請求関係業務を実施する目的のために利用する場合は除く。

二 役員等は、消費者から消費者被害情報の提供を受ける際には、被害回復関係業務の実施のために利用することを明示する。ただし、差止請求関係業務を実施する目的のために利用する場合は除く。

三 理事会、常任理事会の議事録その他の資料、被害回復検討委員会、担当被害回復検討グループの議事概要その他の資料、その他の役員等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、各自が定める指定の保管場所に保管する。

四 前号の資料のうち個人を特定し得る消費者被害情報が記録された資料には、「取扱注意」と記載し、管理及び廃棄等を容易にするため、その他の資料と別に保管する。秘密が含まれる資料又は施行規則第27条第1項第1号ロの情報を含む資料についても、同様とする。

五 個人を特定し得る消費者被害情報及び秘密と認められるもの又は施行規則第27条第1項第1号ロの情報を含むものが記録された資料を廃棄する場合は、細かく裁断するなど判読ができないようにしなければならない。当該情報が電子データとして提供された場合は、当該電子データを保管しているコンピューターのハードディスク、磁気媒体等からの削除をもって、情報の廃棄とする。

六 役員等、訴訟代理人及び代理人において保管している資料についても前号と同様とする。

2 役員等は、被害回復関係業務に従事する中で知り得た秘密又は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、又は正当な理由なく第三者に提供又は公表してはならない。

3 役員等は、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、被害回復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、ホクネットの信頼を損なう行為をしてはならない。

(情報の廃棄)

第43条 ホクネットでは、情報の保管期間を、被害回復裁判手続に至らなかった案件については情報提供を受けた事業年度の年度末から10年とし、被害回復裁判手続を行った案件については当該案件に関するすべての処理が終了した事業年度の年度末から10年とする。

2 ホクネットは、消費者又は相手方事業者から交付を受けた、当該消費者を特定し得る消費者被害情報が含まれる原本文書について、交付者から返還の申入れがあった場合には速やかに返還する。但し、簡易手続授権契約書及び訴訟授権契約書に特段の定めがある場合を除く。

(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44条 ホクネットは、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、上記の活用に先立って、以下の各号の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得る。

- 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
- 四 相手方事業者の情報提供者として特定され得る旨

## 第7章 個人情報の管理

(個人情報の取扱い)

第45条 ホクネットは、被害回復関係業務を実施するにあたって取り扱う個人情報に関して、ホクネットの定める個人情報保護基本規程(別紙9)を適用する。

## 第8章 被害回復関係業務の実施に関する金銭その他の財産の管理の方法

(金銭その他の財産の管理)

第46条 ホクネットは、法第71条第4項第2号及び同条第5項に基づき、被害回復関係業務の実施に関する金銭その他の財産の管理について、次のとおり定める。

- 一 預り金は被害回復関係業務の目的以外には使用しないものとする。
- 二 預り金専用口座を事案別に開設する。預り金口座は事案別の預り金であることが分かる名義とする。
- 三 金銭を一時的に現金で保管する際は専用の収納袋に入れて金庫に保管する。保管する現金は事務局長ともう一名の事務局員の2名で点検及び確認を行う。
- 四 対象消費者宛ての金銭を受領した場合は、あらかじめ対象消費者の了解を得たうえで、一定期間ごとにまとめて対象消費者に通知を行う。
- 五 事案ごとに預り金と預り金以外の金員とを区別し、預り金口座の入出金記録及び現金の出納記録を作成する。
  - イ 入出金記録及び現金の出納記録については、入出金又は出納の年月日、金額、支払先又は支払元、名目を記録する。
  - ロ 入出金記録及び現金の出納記録は金銭の動きがあった都度、事務局長の点検・確認を受けるものとする。
- 六 金銭その他の財産の管理を適切に行うため金銭管理責任者を設置する。
  - イ 金銭管理責任者は公認会計士、税理士、破産管財の実務等に精通した弁護士又は企業会計に従事した経歴のある者とし、理事会において経歴を確認したうえで任命する。

- ロ 金銭管理責任者は月次で通帳、金銭出納帳その他の書類により預り金の出納状況の点検・確認を行う。
- 七 預り金口座の通帳及び届出印鑑は金庫に保管し、管理者と取扱者の範囲を次のとおりとする。
  - イ 金庫の施錠と鍵の管理は事務局長が行う。
  - ロ 金銭を取扱いてできる者の範囲は事務局長と指定された事務局員のみとし、金銭の入出金は事務局長の指示に基づき当該事務局員が行う。

## 第9章 帳簿書類及び財務諸表の作成及び保存に関する事項

### (帳簿書類の作成及び保存の方法)

第47条 ホクネットは、差止請求関係業務に関し作成する帳簿書類のほか、消費者契約法第30条及び同法施行規則第21条第2項に定められた下表の帳簿書類を作成する。作成した帳簿書類は、毎年度末に閉鎖して閉鎖後10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10年間保存する

資料の種類	作成方法・記載事項等
一 被害回復関係業務に関し、事業者等との交渉の経過を記録したもの	<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次の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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 交渉の相手方である事業者等の氏名又は名称</li> <li>○ 事案の概要及び主な争点</li> <li>○ 交渉日時、場所及び方法</li> <li>○ 交渉担当者</li> <li>○ 交渉内容及び相手方事業者の対応等</li> </ul>
二 被害回復裁判手続の概要及び結果を記録したもの	<p>事務局が下記事項を記載した記録を時系列に従って作成し、当該事案の訴訟代理人及び代理人がその内容を確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 仮差押命令の申立をした場合           <p>係属裁判所、事件番号、申立日、債務者の氏名又は名称、当該申立てに係る保全すべき権利及び仮に差し押さえるべき物（なお、仮差押命令申立書の写しに事件番号を付記したものの添付で、これらの記載に代えることができる。）</p> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 仮差押命令の申立に係る決定があった場合 決定をした裁判所、事件番号、事件の表示（事件名）、決定日及び決定の主文（なお、仮差押命令の申立てに係る決定書の写しの添付で、これらの記載に代えることができる。）</li> <li>○ 上記以外の理由で仮差押命令の申立てに係る手続が終了した場合 終了した旨、終了の理由、終了した日時</li> <li>○ 共通義務確認の訴えを提起した場合 係属裁判所、事件番号、訴え提起日、被告の氏名又は名称、請求の趣旨（対象債権及び対象消費者の範囲を含む。）及び請求の原因の概要（なお、共通義務確認訴訟の訴状の写しに事件番号を付記したものの添付で、これらの記載に代えることができる。）</li> <li>○ 共通義務確認訴訟における当事者の主張の概要（なお、共通義務確認訴訟における当事者の準備書面（答弁書を含む。）の写しの添付で、これらの記載に代えることができる。）</li> <li>○ 共通義務確認訴訟において第1審判決があった場合 判決をした裁判所、事件番号、判決日、被告の氏名又は名称、主文、対象債権及び対象消費者の範囲並びに理由の概要（なお、判決書の写しの添付で、これらの記載に代えることができる。）</li> <li>○ 共通義務確認訴訟において上訴があった場合 上記に準じて作成された書類</li> <li>○ <u>共通義務確認訴訟の係属中に中間合意をした場合</u> <u>その旨</u></li> <li>○ 判決以外の理由により共通義務確認訴訟が終了した場合 終了した旨、終了の理由、終了した日時</li> <li>○ 簡易確定手続開始決定があった場合 決定をした裁判所、事件番号、決定日、主文、対象債権及び対象消費者の範囲（<u>共通義務確認訴訟において法第2条第4号に規定する義務が認められたとき</u>）又は和解金債権に係る法</li> </ul>
--	--

	<p><u>第11条第2項第1号及び第3号に掲げる事項（共通義務確認訴訟において和解金債権が存する旨を認める和解をしたとき）、債権届出をすべき期間並びに認否をすべき期間（なお、簡易確定手続開始決定書の写しの添付で、これらの記載に代えることができる。）</u></p> <p>○ 対象消費者等ごとに、その氏名、住所、請求の趣旨（債権届出をした金額）及び届出債権の帰趨が表示された一覧表</p> <p>なお、届出債権の帰趨は、ホクネットが知り得る範囲で、相手方による認否の結果、認否を争う旨の申出をしたか否か、認否を争う旨の申出をした場合は簡易確定決定の結果、簡易確定決定があった場合は異議の申出があったか否か、異議の申出があった場合はホクネットが訴訟授權契約を締結したか否か、ホクネットが訴訟授權契約を締結した場合は異議後の訴訟の結果、裁判上、裁判外の和解が成立した場合はその結果、上記以外に手続が終了した場合はその理由を記載する。</p> <p>○ <u>共通義務確認訴訟の係属中にされた中間合意や共通義務確認訴訟における和解に基づいて、裁判手続外で当該合意又は和解の内容の実現が図られた場合</u></p> <p>特定適格消費者団体が知り得る範囲で、当該合意又は和解により被害回復を受けた消費者の人数、氏名、住所、被害回復の内容（金銭支払請求の場合の金額等）</p> <p>○ <u>被害回復裁判手続に係る相手方との間で法第98条第2項に規定する合意をした場合</u></p> <p>その旨</p> <p>○ 簡易確定手続開始決定があった場合</p> <p>決定をした裁判所、事件番号、決定日、主文、対象債権及び対象消費者の範囲（共通義務確認訴訟において法第2条第4号に規定する義務が認められたとき）又は和解金再建に係る法第11条第2項第1号及び第3号に掲げる事項（共通義務確認訴訟において和解金再建が存する旨を認める和解をしたとき）、債権届出をすべき期間並びに認否をすべき期間（なお、簡易確定手続開始決定書の写しの添付で、これらの記載に代え</p>
--	--

	<p>ることができる。)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 対象消費者ごとに、その氏名、住所、請求の趣旨（債権届出をした金額）及び届出債権の帰趨が表示された一覧表</li> <li>○ <u>共通義務確認訴訟の係属中にされた中間合意や共通義務確認訴訟における和解に基づいて、裁判手続外で当該合意又は和解の内容の実現が図られた場合</u>  <u>特定適格消費者団体が知り得る範囲で、当該合意又は和解により被害回復を受けた消費者の人数、氏名、住所、被害回復の内容（金銭支払請求の場合の金額等）</u></li> <li>○ <u>被害回復裁判手続に係る相手方との間で法第98条第2項に規定する合意をした場合</u>  <u>その旨</u></li> </ul>
<p>三 被害回復裁判手続に関する業務の遂行に必要な消費者被害情報の収集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下記事項を記載した記録を作成し、事務局長が確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当該業務をした日時、場所及び方法</li> <li>○ 当該業務をした結果等</li> </ul>
<p>四 被害回復裁判手続に関する業務に付随して対象消費者に対する情報提供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下記事項を記載した記録を作成し、事務局長が確認する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 当該業務をした日時、場所及び方法</li> <li>○ 当該業務をした結果等</li> </ul>
<p>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>	<p>事務局が指定の場所にこれを保管する。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をいう。</p> <p>記録作成者が事務局でない場合、当該記録作成者は関係資料を速やかに事務局に提出し、事務局にてこれを指定の場所に保管する。</p>
<p>六 検討部門における検討の経過及び結果等を記録したもの</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 理事会議事録</li> </ul> <p>会議を傍聴した事務局が議事録を作成する。議事録の記載事項は定款第34条による。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、その内容を確定する。</p> <p>なお、やむをえず理事会の持ち回り決議を行っ</p>

	<p>た場合は、事務局長がその記録を作成し、理事長及び事務局長の署名、押印をもって議事録として確定する。</p> <p>○ 被害回復検討委員会、担当被害回復検討グループの議事概要</p> <p>会議に参加した者又は会議を傍聴した事務局が議事概要を作成する。被害回復検討委員会の議事概要については、委員長の確認により、担当被害回復検討グループの議事概要については、グループ長の確認により、その内容を確定する。</p> <p>検討に緊急を要する等やむをえず専門委員又は被害回復検討グループのメンバー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、事務局長が確認する。なお、意見聴取後最初の被害回復検討委員会又は被害回復検討グループで、意見聴取の結果を報告するものとする。</p>
七 法第35条により交付した書面の写し（電磁的記録に記録された事項を記載した書面）	<p>作成者が事務局長に提出し、事務局にてこれを保管する。電磁的記録で作成されている場合には、電磁的記録を出力して作成した書面を事務局にて保管する。</p>
八 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の契約書及び授権証明書のつづり	<p>授権をしようとする者との間で簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の契約書を取り交わし、授権証明書2通を取得した後、担当者が契約書及び授権証明書2通を事務局長に提出し、事務局にてこれを保管する。</p>
九 意思表示確認書のつづり	<p>確認者が被害回復検討委員会委員長の確認を受けた後、事務局長に提出し、事務局にてこれを保管する。</p>
一〇 被害回復裁判手続に係る金銭その他の財産の管理について記録したもの	<p>預り金と預り金以外の金員に関して、それぞれ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、金銭管理責任者が確認し、事業年度末に閉鎖する。</p> <p>○ 預金入出金記録</p> <p>○ 現金入出金記録</p> <p>○ 合計残高試算表</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 精算表</li> <li>○ 総勘定元帳</li> <li>○ 証憑書類</li> </ul>
<p>十一 被害回復関係業務の一部を委託した場合に事案ごとに委託を受けた者の氏名又は名称及びその者を選定した理由、委託した業務の内容並びに委託に要した費用を支払った場合にあってはその額</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 被害回復関係業務の一部を委託した場合委託を受けた者の氏名又は名称及びその者を選定した理由、委託した業務の内容並びに委託に要した費用を支払った場合にあってはその額（なお、業務委託に係る契約書の写しの添付で上記の記載に代えることができる。）</li> <li><u>ただし、消費者団体訴訟等支援法人に委託する場合には、上記の選定した理由を除く。</u></li> </ul>

(帳簿書類の作成及び保存の責任者)

第48条 ホクネットは、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とする。

(財務諸表等)

第49条 ホクネットは、消費者契約法第31条第1項に定める財務諸表等を、毎事業年度終了後3月以内に作成する。

2 ホクネットは、消費者契約法第31条第3項に定める書面を10年間、事務所に備え置き、所定の書式に基づいてホクネットの業務時間内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、謄本及び抄本の作成及び交付に要する必要経費として、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合算した金額を請求者の負担とする。

三 当該書面を電磁的記録で作成している場合、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提供の請求に対しては、電子メールでの送付を行う。但し、提供に要する必要経費として、手数料500円並びに振込手数料を請求者の負担とする。

3 前項のホクネットの業務時間は、原則として月曜日から金曜日の午前10時から午後4時までの時間とする。但し、祝祭日、毎年12月29日から翌1月4日までの期間のほか、ゴールデンウィーク、お盆休みその他の理由により、ホクネットの業務を休業する日時として1週間前までにホームページにて広報した日時はこの限りではない。

4 ホクネットは、以下の各号の場合、事業報告書に以下の各号で定めた事項を記載する。

一 第三者に被害回復関係業務の一部（消費者団体訴訟等支援法人以外の第三者に郵便の送付など裁量の余地が乏しい業務及び被害回復裁判手続との関連性が乏しい業務を除

く。)を委託した場合

イ 委託を受けた者の氏名又は名称及びその者を選定した理由 (消費者団体訴訟等支援法人に委託した場合には選定した理由を除く。)

ロ 委託した業務の内容

ハ 委託に要した費用を支払った場合にあっては、その額

二 被害回復裁判手続及びこれに付随する金銭の分配等に関する業務が終了した日(行方不明等のやむを得ない事由により金銭の分配等を行うことができない者がいる場合には、その者以外に対する金銭の分配等に関する業務が終了した日)を含む事業年度の場合

イ 被害回復裁判手続の概要及び結果を記録したもの(ただし、消費者の氏名及び住所を匿名化したもの)

ロ 授権した対象消費者等又は法第82条第2項に規定する契約を締結した消費者から支払われた報酬及び費用の総額並びに当該事案に要した費用の総額

ハ 簡易確定手続を利用した場合の報酬及び費用に関する以下の事項

(i) 手続参加のための費用に関する以下の事項

① 授権した対象消費者等から支払われた手続参加のための費用の総額

② 法第26条第1項の規定による公告等において記載した債権届出までに要する費用の見込み及びその内訳

③ 債権届出までに要した費用の総額及びその内訳

(ii) 債権届出より後の報酬及び費用に関する以下の事項

① 授権をした対象消費者等から支払われた債権届出より後の報酬及び費用の総額

② 債権届出より後に要した費用の総額及びその内訳

二 簡易確定手続を利用しない場合の報酬及び費用に関する以下の事項

(i) 手続参加のための費用に関する以下の事項

① 法第82条第2項に規定する契約を締結した消費者から支払われた手続参加のための費用の総額

② 情報提供等において記載した参加受付までに要する費用の見込み及びその内訳

③ 参加受付までに要した費用の総額及びその内訳

(ii) 手続参加より後の報酬及び費用に関する以下の事項

① 法第82条第2項に規定する契約を締結した消費者から支払われた参加受付より後の報酬及び費用の総額

② 参加受付より後に要した費用の総額及びその内訳

ホ 消費者のために被害回復関係業務の相手方(事業者等)から支払いを受け若しくは回収した総額又は提供を受けた財産的利益の内容

へ 金銭の分配等として消費者に引き渡した総額又は提供した財産的利益の内容

(収入の明細に関する資料等)

第50条 ホクネットは、消費者契約法施行規則第25条第2項第1号ロに規定する事項に関して、事案ごとに、消費者からの収入、被害回復関係業務の相手方(事業者等)からの収入、被害回復関係業務によるその他の収入に区分し、消費者からの収入については、簡

易確定手続を利用した場合の手続参加のための費用、債権届出より後の報酬、債権届出より後の費用、簡易確定手続を利用しない場合の手続参加のための費用、参加受付より後の報酬、参加受付より後の費用に細分して記載する。

- 2 ホクネットは、消費者契約法施行規則第25条第2項第2号イに規定する事項に関して、事案ごとに、消費者に対する支出とその他の被害回復関係業務に関する支出に区分し、消費者に対する支出については、消費者に対する回収金等の分配と消費者に対するその他の支出に細分して記載する。

## 第10章 削除

### 第51条 削除

## 第11章 雑則

(職務代行者の定め)

第52条 事務局長が欠けた場合、事務担当責任者が事務局長の職務を代行する。

- 2 事務担当責任者は、定款第42条第3項の定めにしたがい、事務局長選任時に選任する。

(本人確認に関する事項)

第53条 ホクネットは、以下のいずれかの方法にて、本人確認の手続を行うものとする。

- 一 対象消費者と対面のうえ、以下のいずれかの書類（有効期間内の書類に限る。）の提示を受けて確認する方法

イ 運転免許証

ロ 旅券（パスポート）

ハ 個人番号カード（マイナンバーカード）の表面

ニ 身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳又は療育手帳

ホ 在留カード又は特別永住者証明書

- 二 対象消費者から第1号の定める書類（有効期間内の書類に限る。）の写しの交付を受ける方法

- 三 次のイに定める書類のいずれかの写しに加えて、次のロに定める書類のいずれかの写しの交付を受ける方法

イ 国民健康保険証、健康保険証、船員保険証、後期高齢者医療保険若しくは介護保険の被保険者証、健康保険日雇特例被保険者手帳、国家公務員共済組合若しくは地方公務員共済組合の組合員証、町私立学校教職員共済制度の加入者証

ロ 住民票記載事項証明書（個人番号の記載があるものを除く。）、公共料金に関する領収書、官公庁発行の印刷物（納税通知書等）、本人名義の預金通帳の表紙（ただし、いずれも本人の氏名及び住所の記載があるものに限る。）

- 四 本人限定受取郵便を利用する方法

- 2 ホクネットは、本人確認を行った場合、本人確認をしたことの確認書面（別紙11）を作成する。

- 3 ホクネットは、本人確認にあたって対象者の個人番号を取得しない。

(特定適格消費者団体であることを疎明する方法)

第54条 ホクネットは、被害回復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、内閣総理大臣より特定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。

(障がい者に対する差別的取扱いの解消に関する事項)

第55条 ホクネットは、被害回復関係業務を遂行するに当たり、障がい者を理由として障がい者に対して、不当な差別的取扱いをしない。

2 ホクネットは、役員等が対面して授権を受ける場合には、拡大文字の利用、筆談、関係書類の代筆などにより、役員等が対面しない場合には、電話、ファクシミリ、電子メールなど複数の方法で連絡がとれるようにすることにより、障がい者が授権をすることができるように合理的な配慮をする。

3 前項のほか、ホクネットは、障がい者から現に社会的障壁の除去を必要としている旨の表明があった場合において、その実施に伴う負担が過重でないときは、社会的障壁の除去の実施について合理的な配慮をするように努める。

4 ホクネットは、前項の合理的な配慮をすることが困難であるときは、障がい者にその理由を説明し、理解を得るよう努める。

5 ホクネットは、以上のほか、「消費者庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応方針」に基づき合理的な配慮をする。

(本規程の改正)

第56条 理事長は、本規程の改正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、議決をもって本規程を改正する。

3 本規程を改正したときは、速やかに内閣総理大臣に届け出る。

附則

(施行日)

第1条 本規程は、ホクネットが特定適格消費者団体の認定を受けた日より施行する。

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。

(別紙1)

## 被害回復検討委員会運営規則

(目的)

第1条 この規則は、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。）が定款第5条第2号に定める事業を推進するために、定款第39条の2及び被害回復関係業務規程第6条第4項ないし第6項の定めるところにより、被害回復検討委員会（以下「委員会」という。）を設置し、被害回復関係業務において委員会が行う業務、委員会の構成及び運営に係る事項、事務の遂行に従事する者、人員の配置に関する方針等を定め、もって、関係法令に基づく委員会の適正な運営を確保することを目的とする。

(業務)

第2条 委員会は、被害回復関係業務規程に定められた次の業務を行う。

- 一 検討に付された消費者被害情報について被害回復裁判手続の要否、方針及びその内容について検討し、その結果及び意見を理事会に対して報告する。
- 二 ホクネットとの間で委任契約を締結した訴訟代理人より訴訟追行に関する方針に関する報告を受けて、訴訟代理人とその方針を協議する。被害回復検討委員会委員長は理事会に対して協議結果を報告する。

(選任及び構成)

第3条 委員会は、消費者紛争の解決に資する知識・経験を有し、団体正会員の構成員で被害回復委員会委員に推薦された者又は個人正会員の中から、理事会の審議を経て理事長が任命した者で構成する。

- 2 委員会は、消費者契約法第13条第3項第5号イおよびロに掲げる者をいずれも検討委員に含むものとし、その定数は30名以内とする。

(任期)

第4条 検討委員の任期は2年とする。

- 2 検討委員は再任することができる。

(委員長)

第5条 委員会に委員長1名及び副委員長2名を置く。

- 2 委員長及び副委員長は、検討委員の内から理事会の審議を経て理事長が任命する。
- 3 副委員長は、委員長に事故がある時に、そのうち1名がその職務を代行する。職務を代行する副委員長は、副委員長2名の間の協議によって決する。

(委員会の招集)

第6条 委員会は、委員長が招集する。

- 2 電子メールによる会議を行う場合は、委員長が以下の事項を明記した電子メールを検討

委員全員が参加するメーリングリスト（以下「検討委員会メーリングリスト」という。）に送信することにより、招集を行う。

- 一 電子メールによって委員会を開催する旨
- 二 委員会の議決期間
- 三 委員会の審議事項

3 前項に定めるほか、委員会に報告すべき事項および検討委員相互の意見交換は、検討委員会メーリングリストを用いていつでも行うことができる。

（定足数）

第7条 委員会の会議は、検討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 委員会への出席には、あらかじめ申し出て委員長の承諾を得た場合に限り、電話等の電気通信による方法を用い、委員会の開催場所に出席した委員全員と承諾を受けた委員全員が音声の送受信により同時に通話をすることができる方法によって参加する場合を含む。
- 3 委員会の会議に先立って委員長に対して委任状を提出した委員は、出席委員数に加える。
- 4 電子メールによる会議を行う場合は、検討委員会メーリングリストにメールを送信した検討委員は委員会に出席したとみなす。但し、審議事項について特別利害関係人に該当する検討委員については、委員長又は当該検討委員がその旨を検討委員会メーリングリストに送信する方法で通知することによって出席委員数から除外する。

（表決）

第8条 本規則第2条に定める理事会に対し報告する結果と意見は、出席委員の過半数をもって決する。

- 2 電子メールによる会議を行う場合は、招集メールにおいて定めた議決期間中に、審議事項ごとに賛成又は反対の意思を明示した電子メールを検討委員会メーリングリストに送信する方法で議決を行う。議決は、議決期間の終了時において、賛成の電子メールが出席委員の過半数に達したときに成立する。

（利益相反への対処）

第9条 利益相反への対処は、被害回復関係業務規程第31条ないし第33条の定めるところによる。

（解任）

第10条 検討委員が、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、その者を解任することができる。但し、当該検討委員に対し、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、定款、被害回復関係業務規程その他ホクネットの定める規程又は細則に違反したとき
- 二 ホクネットの名誉を傷つける行為又はホクネットの目的に反する行為をしたとき

（規則の改廃）

第11条 この規則の改廃は理事会が行う。

2 この規則を改廃したときは、速やかに内閣総理大臣に届け出るものとする。

附則

(実施期日)

第1条 この規則はホクネットが特定適格消費者団体の認定を受けた日から施行する。

(経過措置)

第2条 特定適格消費者団体の認定を受けた期の検討委員の任期は、第5条の定めにかかわらず、ホクネットが特定適格消費者団体の認定を受けた日の属する年度の終了後に最初に開催される通常総会の後に、最初に開催される理事会又は常任理事会までとする。

(別紙2)

## 被害回復検討グループ運営規則

(目的)

第1条 この規則は、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、定款第5条第2号に定める事業を推進するために、定款第40条の2及び被害回復業務規程第7条第2項ないし第4項の定めるところにより、被害回復検討委員会によって被害回復検討グループを設置し、被害回復関係業務において被害回復検討グループが行う業務、グループの構成及び運営に係る事項、事務の遂行に従事する者、人員の配置に関する方針等を定め、運営に係る事項等を定め、もって、関係法令に基づく被害回復検討グループの適正な運営を確保することを目的とする。

(業務)

第2条 被害回復検討グループは、被害回復関係業務規程に基づき、被害回復検討委員会の下で、被害回復関係業務に関する基礎調査を行い、その結果及び意見を被害回復検討委員会に報告する業務を行う。

(設置、選任及び構成)

第3条 被害回復検討グループは、必要に応じて被害回復検討委員会の決定により設置する。

- 2 被害回復検討グループの構成員を検討グループメンバー（以下「メンバー」という。）という。メンバーは、消費者紛争の解決に資する知識・経験を有する者であり、団体正会員の構成員の中から当該メンバーに推薦された者又は個人正会員の中から、被害回復検討委員会の審議を経てその委員長が任命した者で構成する。但し、その結果は理事会に報告しなければならない。
- 3 前項の規定の他、メンバーは、消費者紛争の解決に資する知識・経験を有する者であり、団体賛助会員の構成員の中から当該メンバーに推薦された者又は個人協力会員の中から、被害回復検討委員会の議を経てその委員長が任命した者を加えることができる。但し、その結果は理事会に報告しなければならない。

(任期)

第4条 メンバーの任期は、被害回復検討グループにおける調査の対象となった事案の処理が終わるまでとする。

(グループ長)

第5条 被害回復検討グループにグループ長1名及び副グループ長を2名置く。

- 2 グループ長及び副グループ長は、被害回復検討委員会の委員長が指名する。
- 3 副グループ長は、グループ長に事故がある時に、その職務を代行する。

(会合の招集)

第6条 被害回復検討グループの会合は、グループ長が招集する。

(表決)

第7条 本規則第2条に定める基礎調査の方法と内容及び被害回復検討委員会への報告は、被害回復検討グループの出席メンバーの過半数をもって決する。但し、緊急を要する審議事項について、グループ長から各メンバーに当該グループのメンバー全員が参加するメーリングリストで審議事項を通知し賛否を求めた場合、メンバーの過半数による議決を得ることにより、被害回復検討グループの議決とすることができる。

2 検討グループの会合への出席には、あらかじめ申し出てグループ長の承諾を得た場合に限る。電話等の電気通信による方法を用い、会合の開催場所に参加したメンバー全員と承諾を受けたメンバー全員が音声の送受信により同時に通話を行うことができる方法によって参加する場合を含む。

(利益相反への対処)

第8条 メンバーの利益相反の対処については、被害回復関係業務規程第31条ないし第32条の規定による。

(解任)

第9条 被害回復検討グループのメンバーが、次の各号のいずれかに該当する場合には、被害回復検討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。但し、当該メンバーに対し、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、定款、被害回復関係業務規程その他ホクネットの定める規程又は細則に違反したとき
- 二 ホクネットの名誉を傷つける行為又はホクネットの目的に反する行為をしたとき

(規則の改廃)

第10条 この規則の改廃は理事会が行う。

附則

(施行期日)

第1条 この規則はホクネットが特定適格消費者団体認定を受けた日から施行する。

(別紙3)

## 通報ダイヤルの実施に関する規則

(目的)

第1条 この規則は、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。）が定款第5条第2号に定める事業を推進するために、被害回復業務規程第12条の定めるところにより、広く消費者等から消費者被害情報を収集することを目的として実施する通報ダイヤルに関して、その体制及び運営に係る事項、事務の遂行に従事する者、人員の配置に関する方針等を定め、もって、関係法令等に照らして適正な通報ダイヤルの実施を確保することを目的とする。

(通報ダイヤルの実施)

第2条 通報ダイヤルは、ホクネットの被害回復検討委員会及び被害回復検討グループからの提案により、理事会の決定を得て実施する。

(収集の方法)

第3条 通報ダイヤルによる消費者被害情報の収集は、臨時に設置する電話番号への受電の方法による。

2 前項の方法だけでなく、同時に次の各号に掲げる方法でも受け付けるものとする。

- 一 ホクネットのホームページの情報入力フォームへの情報の提供
- 二 ホクネットの代表電話番号への情報の提供
- 三 郵便、ファクシミリ、電子メール、面談その他適宜の方法による情報の提供

(収集時の案内事項)

第4条 通報ダイヤルにより情報を収集する際には、次に掲げる事項を明示するものとする。

- 一 通報ダイヤルの目的は消費者被害情報の収集であり、入手した情報は被害回復関係業務のために利用すること。
- 二 消費者の個人情報を取得する場合には、取得した情報の管理や保持にあたってはホクネットの定める被害回復関係業務規程及び個人情報保護基本規程を遵守すること。
- 三 ホクネットの定める被害回復関係業務規程及び個人情報保護基本規程はホクネットのホームページで確認できること。

(通報ダイヤルの従事者)

第5条 通報ダイヤルにおける対応業務は、ホクネットの個人正会員又は団体正会員に所属する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、司法書士若しくは弁護士の資格を有する者、又はホクネットの正会員が推薦する前記の有資格者が行うものとする。

2 通報ダイヤルにおける対応業務を行う者に対して法的知見に基づく助言を行う場合には、弁護士が担当する。

3 通報ダイヤルの従事者は、通報ダイヤルを通じて知り得た情報の私的利用及び第三者提供を行ってはならない。

(情報の管理・保持方法)

第6条 通報ダイヤルにおいて収集した情報は、担当者が被害回復関係業務規程第13条に規定する情報受付記録票に記録する。

2 前項に定めるもののほか、通報ダイヤルで収集した情報の管理・保持方法は、被害回復関係業務規程の定めによる。

(改廃)

第7条 本規則は理事会の議決により改廃する。

附則

(施行期日)

第1条 この規則はホクネットが特定適格消費者団体認定を受けた日から施行する。

以上

(別紙4)

## 情報受付記録票

### 【情報の受付】

情報受付日時： 年 月 日 時 分

情報受付方法： 電話 ( 代表番号  通報ダイヤル)  ホームページの情報提供フォーム  
 文書 ( 郵送  ファクシミリ )  面談  その他

受付者：( )

受付時の説明： 利用目的・個人情報の取扱い等についてホームページを見るように確認した。  
 情報受付のみで個別のあっせんなしの説明をした。

### 【情報提供者】

氏名：( ) 年令：( ) 歳/代

住所：( )

電話：( ) e-mail：( )

秘匿希望 ( 氏名  住所  その他 ( ) )

ホクネットから連絡可 (連絡可能時間： 連絡手段： )

ホクネット個別通知が希望されないことを確認した。

※ 紹介元 ( 道立センター ・ 札幌市センター ・ その他 ( ) )

### 【消費者被害情報】 その他の情報提供

事業者名： (所在地： ) (商品名・サービスの名称： )			
契 約	<input type="checkbox"/> なし <input type="checkbox"/> あり ( 年 月 日 ) <input type="checkbox"/> 解約済 ( 年 月 日 ) <input type="checkbox"/> 未解約	取引の 特徴	
被害金額		支払方法	

#### ・被害の内容

--

#### ・処理の過程

--

(別紙5)

## 簡易確定手続授權契約書及び訴訟授權契約書

依頼者を「甲」、特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道を「乙」として、次のとおり簡易確定手続及び関連する訴訟についての授權契約（以下「本契約」という。）を締結する。

(授權を受けて行う被害回復業務の内容)

第1条 甲は、乙に対して、(1)記載の事件について、乙が甲の有する対象債権に関する債権届出をし、当該対象債権について以下の簡易確定手続に関する業務を行うこと（以下「本件業務」という。）を委任し、乙はこれを受任した。

(1) 簡易確定手続開始申立事件の表示

相手方 ●

裁判所 ●

事件番号 ●年(●)第●号

(2) 受任業務

a 対象債権に関する債権届出

b 当該対象債権について以下の手続を遂行すること。

認否を争う旨の申出、簡易確定決定に対する異議の申立て、上訴若しくは上訴の取り下げ及びこれらに関する一切の事項

c 請求の放棄、和解、債権届出の取下げ

d 民事執行手続、証拠保全手続

e 相手方からの弁済受領、相手方から支払いを受ける等した回収金の分配その他これに関する一切の事項

f 異議後の訴訟及びこれらに関する一切の事項

(3) 業務委託、再委託

甲は、乙が本件業務を遂行する際に、本件業務の一部を、乙との間で業務委託契約を締結する他の弁護士若しくは法律事務所に委託又は再委託する場合があることに同意する。

(授權をした甲の意思確認)

第2条 甲の有する対象債権に関して、乙が前条(2) b及びcに該当する行為を行おうとするとき、乙は、あらかじめ、甲に対し当該行為を行おうとすることについて異議がない旨の意思を確認するものとする。

2 前項の意思確認は、面談、電話、書面（郵送による方法を含む。）、ファクシミリ、電子メールの方法により行う。

3 第1項の意思確認をするにあたっては、あらかじめ甲に対して、行おうとする行為の内容及び甲において当該行為を行うとすることについて異議がない旨の意思を明らかにすべき期限を説明するものとする。以上の説明は、第2項に定めるところに準じた方法により行う。

4 授權した甲に対し、乙が第1項の意思確認を行ったにもかかわらず、第3項の期限内に異議がない旨の意思の確認ができなかった場合には、意思確認の対象となった行為を行わないものとする。ただし、認否を争う旨の申出、簡易確定決定に対する異議の申立て、即時抗告については、授權をした者の権利利益を保護するために必要であると認めるときは、授權をした者の意思に反することが明らかでない限り、意思確認の対象となった行為を行うことができるものとする。

(公平かつ誠実な取扱い)

第3条 甲は、乙が授權を受けた全ての対象消費者のために公平かつ誠実に本件業務を遂行すること、及び、乙が授權を受けた全ての対象消費者との間で統一的な条件による簡易確定手続授權契約及び訴訟授權契約を締結することに同意する。

(授權時支払金)

第4条 甲は、乙に授權をするにあたり、金●●円(消費税相当額金●●円を含む。)の授權時支払金を乙に支払う。

- 2 簡易確定手続において甲を含む対象消費者より受領した授權時支払金の合計金額が、当該簡易確定手続において実際に債権届出までに要した費用を上回るときは、甲を含む授權時支払金を支払った対象消費者に対し、負担した授權時支払金の金額に応じ按分して返金をする。
- 3 簡易確定手続において甲を含む対象消費者より受領した授權時支払金の合計金額が、当該簡易確定手続において実際に債権届出までに要した費用に不足するときであっても、甲を含む授權をした対象消費者に対し、その差額分の請求をしないものとする。
- 4 甲は、第2項の規定による返金を債権届出より後の報酬及び費用の負担の精算時に行うことに同意する。
- 5 甲は、第2項の規定による甲に対する返金額が返金に要する費用を下回るときは、乙が甲に対する第2項の返金をしないことに同意する。
- 6 乙は、債権届出後の簡易確定手続に要した実費については、甲を含む授權をした対象消費者に負担を求めない。
- 7 甲が授權時支払金について銀行送金により支払うときは、甲の費用で下記の口座に送金して支払うものとする。

記

●●銀行●●支店 ●●預金 口座番号●●●● 口座名義●●●●

(被害回復金を受領した場合の措置)

第5条 乙が本件業務により相手方から被害回復金を受領した場合、乙は、遅滞なく、その旨を甲ら対象消費者に通知する。但し、甲は、乙が半年を超えない限度でまとめて通知することに同意する。

- 2 相手方が、乙に対する委託者全員の届出債権総額に足りない金額を支払った場合及び民事執行手続による回収金額が乙に対する委託者全員の認められた債権総額に足りない場合において、次の各号に掲げるときは、当該各号に定める方法により分配する。
  - ① 相手方が充当する届出債権を指定したとき、その指定による方法
  - ② 相手方から前号の指定がないとき及び民事執行手続により回収したとき、相手方の支払い又は民事執行手続による回収の時から1年を超えない範囲で乙が公平に配慮して定める日までに認められた債権の総額に対する甲の債権額の割合に応じて分配する方法。ただし、甲がすでに分配を受けている場合は、その金額を控除して支払う。
- 3 乙が本件業務により相手方から被害回復金を受領し甲への分配が生じる場合、乙は、第4条第2項の規定に基づく授權時支払金の返金及び第6条第1項の規定に基づく被害回復時報酬金を精算した上で、甲名義の下記口座へ振り込む方法により支払う。ただし、振込手数料は、甲の負担とする。

記

●●銀行●●支店 ●●預金 口座番号●●●● 口座名義●●●●

- 4 甲は、乙による被害回復金の分配について、半年を超えない限度でまとめて振込支払いすることに同意する。

(被害回復時報酬金)

第6条 甲が対象債権の支払いを現実に受けたときは、甲は、乙に対し、甲が現実に支払いを受けた額に応じ、以下の割合による被害回復時報酬金を支払う。ただし、当該簡易確定手続において授権をした対象消費者の人数が1000人を超えるときは、それぞれ括弧内の割合による金額とする(いずれも消費税相当額を別途支払う。)

10万円以下の部分	30%(25%)
10万円を超え50万円以下の部分	20%(15%)
50万円を超え100万円以下の部分	15%(10%)
100万円を超える部分	10%(5%)

2 被害回復時報酬金は、第5条第3項の規定に基づく被害回復金の分配額よりこれを控除する方法により支払う。

(異議後の訴訟の着手金・報酬金)

第7条 乙が甲より異議後の訴訟について授権を受けるときは、甲は、乙に対し、争いのある対象債権の額の●%を着手金として支払う(消費税相当額を別途支払う。)

2 授権を受けた異議後の訴訟により甲が争いのある対象債権の支払いを現実に受けたときは、前条の規定による被害回復時報酬金とは別に、甲は、乙に対し、現実に支払いを受けた額に応じ、以下の割合による報酬金を支払う(ただし、前項の規定による着手金の支払いを受けた場合は、その額を控除する。いずれも消費税相当額を別途支払う。)

3000万円以下の部分	10%
3000万円を超える部分	6%

3 甲は、乙に委任した異議後の訴訟において生じた実費(当該異議後の訴訟を受任した弁護士に支払うべき報酬を除く。)については、第1項の着手金及び前項の報酬金とは別に、乙に支払う。

(民事執行手続の着手金・報酬金)

第8条 甲が乙に対し対象債権にかかる民事執行手続を委任するときは、執行を求める金額の●%を着手金として支払う(消費税相当額を別途支払う。)

2 乙に委任した民事執行手続により甲が対象債権の支払いを現実に受けたときは、甲は、乙に対し、第6条第1項の規定による被害回復時報酬金及び第7条第2項の規定による異議後の訴訟の報酬金とは別に、甲が現実に支払いを受けた額に応じ、以下の割合による報酬金を支払う(ただし、前項の規定による着手金の支払いを受けた場合は、その額を控除する。いずれも消費税相当額を別途支払う。)

3000万円以下の部分	10%
3000万円を超える部分	6%

3 甲は、乙に委任した民事執行手続に要した実費(当該民事執行手続を受任した弁護士に支払うべき報酬を除く。)については、別途乙に支払う。

(証拠保全手続の報酬)

第9条 甲が乙に対し対象債権にかかる証拠保全手続を委任するときは、着手金として●万円を支払う(消費税相当額を別途支払う。)

2 甲は、乙に委任した証拠保全手続に要した実費(証拠保全手続を受任した弁護士に支払うべき報酬を除く。)については、別途乙に支払う。

(甲が支払いをしない場合の措置)

第10条 甲が第4条第1項により乙に支払うべき授權時支払金を乙の定める期限までに支払わないときは、乙は、本件業務に着手せず、又はその処理を中止することができる。

2 甲が第4条第1項により乙に支払うべき授權時支払金を支払わないときは、乙は、甲に対する金銭債務(預り金、相手方から受領した金員等)と相殺し、又は本件業務に関して保管中の書類その他の物を甲に引き渡さないことができる。

3 第1項又は第2項の場合、乙は、速やかにその旨を甲に通知する。

(遵守事項)

第11条 甲及び乙は、本契約に定める事項のほか、以下の事項を遵守する。

(甲の遵守事項)

- ① 乙による本件業務の遂行に協力すること。
- ② 乙から本件業務を遂行するために必要な書類等の提出を求められたときは、これらの書類を提出すること。
- ③ 乙が定める報酬及び費用を乙に支払うこと。
- ④ 氏名、住所又は電子メールアドレスその他乙に連絡した事項に変更がある場合は、速やかに乙に変更の内容及び時期を通知すること。
- ⑤ 乙の申立てにより仮差押えの執行がされている場合で、仮差押えの執行がされている財産について強制執行の申立てをするとき又は配当要求をするとき、乙は、乙が取得した債務名義と取得することとなる債務名義に係る届出債権を平等に取り扱う必要があること、そのため、先に債務名義を取得した対象消費者に金銭を配分する時期が遅れることや、対象消費者が配分を受けた金額と債務名義の消滅額とが異なることがあり得ることについて了解すること。
- ⑥ 甲が暴力団、暴力団員、暴力団準構成員、暴力団員でなくなったときから5年を経過しない者、暴力団関係企業、総会屋、特殊知能暴力集団等の反社会的勢力(以下「反社会的勢力」という。)である者については、法律に定める正当な利益を得るために委託するものであることを表明すること。
- ⑦ 乙に本件業務を授權した後は、本契約における対象債権について、本契約を解除しないまま、重ねて他の簡易確定手続中の団体との間で授權契約を締結しないこと。
- ⑧ 甲が乙と連絡が取れなくなった際、甲が希望する場合は下記連絡先へ連絡することを了承すること。  
住 所  
氏 名  
続 柄  
電話番号  
メールアドレス
- ⑨ 本契約は、第3条で定めるとおり、乙が授權を受けた全ての対象消費者との間で統一的な条件で締結されるものであり、本契約の各条項を甲との間でのみ変更することはできないことを了承すること。

(乙の遵守事項)

- ① 乙は、甲を含む簡易確定手続授權契約を締結した対象消費者のために、公平かつ誠実に、簡易確定手続を迫行すること及びこれに伴い取得した金銭その他の財産の管理をすること。
- ② 乙は、善良な管理者の注意をもって本件業務を遂行すること。

(契約の解除に関する事項)

第12条 甲は、本契約を将来に向かって解除することができる。

2 乙は、以下に掲げる事項があるときは、本契約を解除することができる。

- ① 甲が、授權をするのに必要な書類や簡易確定手続授權契約書及び訴訟授權契約書を提出しない場合
  - ② 甲が、乙の定めた報酬及び費用の負担を拒否する場合
  - ③ 乙が定めた授權期間を経過したとき
  - ④ 乙の申立てにより仮差押えの執行がされている場合に、乙が当該仮差押えの執行がされている財産について強制執行の申立てをするとき、又は当該財産について強制執行若しくは担保権の実行の手続がされている場合において配当要求をするときは、乙が取得した債務名義及び取得することとなる債務名義に係る届出債権を平等に取り扱わなければならないことについて、甲が了解しない場合
  - ⑤ 甲が反社会的勢力に属する者であり、その活動の一環として授權をしているなど、不当な利益を得るために授權しようとしていることが明らかな場合
  - ⑥ 甲が合理的な理由なく必要な証拠書類を提出しない、甲との連絡がとれないなど、乙の適切な手続遂行に著しい支障が生じる場合
- 3 乙は、前項に定める事情がある場合に加えて、以下に掲げる事項があるときは、本契約第1条(2)fの業務に関する範囲における授權契約につき、解除することができる。
- ① 簡易確定決定で全部又は一部の棄却とされたところ、乙としても妥当な結論であり、それを覆すのが難しいと判断している場合
  - ② 従前の手続の経過に照らして主張立証の方針に大きな食い違いがある等、甲との信頼関係が維持できない場合

(契約が終了等した場合の処理)

第13条 乙は、本件業務の処理が終了したときは、第4条第2項による授權時支払金の精算を行う。

2 乙は、甲から本件業務を処理するにあたり預かった物品(以下「預り品」という。)を、速やかに返還する。但し、預り品の返還について、甲の住所が不明の場合はこの限りでなく、甲が死亡した場合は法定相続人のうちの一人に対してこれを行えば乙はその責を免れる。

3 乙は、本件業務の処理が途中で終了し、又は本契約が解除されたときは、以下のとおり精算する。

- ① 乙は、甲と協議の上、本件業務の処理の程度に応じて、受領済みの費用の全部若しくは一部を返還し、又は報酬の全部又は一部を請求するものとする。
- ② 本契約の終了につき、乙のみに重大な責任があるときは、乙は受領済みの費用の全部を返還しなければならない。但し、既に本件業務の重要部分の処理を終了しているときは、乙は、甲と協議の上、その全部又は一部を返還しないことができる。
- ③ 本契約の終了につき、乙に責任がないにもかかわらず、甲が乙の同意なく本件業務を終了させたとき、甲が故意又は重大な過失により本件業務の処理を不能にしたとき、その他の甲に重大な責任があるときには、乙は報酬の全部又は一部を請求することができる。但し、乙が本件業務の重要部分の処理を終了していないときは、その全部を請求することはできない。

(個人情報)

第14条 甲は、乙が甲から取得した個人情報について乙が定める個人情報保護基本規程により取り扱われることに同意する。

2 乙は、本契約の締結に伴って取得した甲の個人情報を甲への連絡その他本契約の目的の達成に必要な範囲で利用する。

(個人情報保護の解除)

第15条 甲は、乙が、甲に対する通知をするため、又は甲との本契約を終了させるため必要がある場合に、甲の住民票、戸籍謄本、外国人登録事項証明書等及びこれらの付票等を関係官庁等に対して請求することについて予め同意し、乙においてこれらの書類を入手し使用しても何ら異議の申し出をしない。

(費用・報酬規程の確認)

第16条 甲は、乙の定める費用・報酬規程について熟読し、この規程によることを承諾した。

第17条 (特約条項)

甲及び乙は、甲が本契約書を熟読し、本契約の内容を十分理解したうえで、この契約を締結したことを相互に確認し、その成立を証するため本契約書を2通作成し、各自これを保管するものとする。

年 月 日

(甲)

(住所) 〒

(氏名)

(連絡先)

(乙)

(住所) 〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目1番55 ほくろうビル3階

(名称) 認定特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

上記代表者代表理事

---

(連絡先) 電話 011-221-5884 FAX 011-221-5887

e-mail hocnet1222@alto.ocn.ne.jp

(別紙6)

年 月 日

住 所 〒

対象消費者 \_\_\_\_\_ 印

## 授 権 証 明 書

私は、下記1の事項を、下記2の簡易確定手続申立団体に対し、授權していることを証明いたします。

### 記

#### 1 授權事項

事件番号 ○年(集)第○号  
事件名 簡易確定手続開始申立事件  
裁判所 ○裁判所  
相手方 ○

上記事件に関し、簡易確定手続の追行、異議後の訴訟の追行、民事執行手続の追行及びこれらに関する一切の件

#### 2 簡易確定手続申立団体

住 所 〒060-0004 札幌市中央区北4条西12丁目1番55

ほくろうビル3階

団体名 認定特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

上記代表者代表理事 ○ ○ ○ ○

債権 番号	
----------	--

上記欄は、簡易確定手続申立団体使用欄

(別紙7)

## 費用・報酬規程

(目的)

第1条 この規程は、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、授権をする対象消費者から支払いを受ける費用及び報酬の基準並びに算定の方法を定めることを目的とする。

(授権時支払金)

第2条 ホクネットは、対象消費者より簡易確定手続の授権を受けるときは、授権をしようとする対象消費者に対し、手続参加のための費用に充てるため、授権時支払金の支払いを求めることができる。

2 授権時支払金の額は、原則として、次の(1)及び(2)の合算額とする。

(1) 次の①ないし⑧の合計額を、簡易確定手続に参加すると通知・公告の際に想定した委託者の人数で除した金額

① 共通義務確認訴訟に要した費用（申立手数料、予納郵券及び予納金のうち使用された部分、当事者、代理人、証人、通訳人、その他同訴訟の遂行に必要な関係者の出廷のための旅費・日当・宿泊費、書類作成提出費用、通信費、翻訳費用、弁護士費用等。ただし、相手方から償還された費用を除く。）

② 仮差押えを行った場合は、その手続に要した費用（弁護士費用を含む。）

③ 消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律（平成25年法律第96号。以下「法」という。）第25条第1項に基づく通知及び同法第26条第1項に基づく公告に要する費用の見込額

④ 法第32条に定められた授権に先立つ説明義務を果たすための費用（説明会の開催費用、電話等による問い合わせに対応する費用等）の見込額

⑤ 簡易確定手続開始の申立てに関する手数料、予納郵券、予納金

⑥ 簡易確定手続の債権届出に要する書類作成提出費用（弁護士費用を含む。）、通信費等

⑦ 共通義務確認訴訟から債権届出までの労務費の見込額

⑧ その他共通義務確認訴訟から債権届出までに発生すると考えられる費用の見込額

(2) 債権届出に要する印紙代の当事者分

3 事案の内容やその社会的影響、ホクネットの財務状況等を考慮し、適当と認めるときは、前項の規定による額を下回る授権時支払金の額を定めることができる。

(授権時支払金の精算)

第3条 簡易確定手続の授権をした対象消費者より受領した授権時支払金の合計額が、当該簡易確定手続において実際に債権届出までに要した費用を上回るときは、対象消費者に対し、その差額を按分する方法により返金する。

2 簡易確定手続において対象消費者より受領した授権時支払金の合計額が、当該簡易確定手続において実際に債権届出までに要した費用を下回るときであっても、対象消費者に対し、その差額の支払いは求めない。

3 第1項の規定による返金額が返金に要する費用を下回る対象消費者に対しては、第1項の返金を行わない。

4 第1項の規定による返金は、債権届出後の報酬金及び費用の精算時に行うことができる。

5 債権届出後の簡易確定手続に要した実費については、対象消費者に負担を求めないこととする。

(被害回復時報酬金)

第4条 簡易確定手続の授権をした対象消費者が対象債権の支払いを現実に受けたときは、その支払いを受けた額に応じて、対象消費者に対し、以下の割合による被害回復時報酬金の支払いを求めることができる。ただし、当該簡易確定手続において授権をした対象消費者の人数が1000人を超えるときは、それぞれ括弧内の割合による金額を上限とする。

10万円以下の部分	30% (25%)
10万円を超え50万円以下の部分	20% (15%)
50万円を超え100万円以下の部分	15% (10%)
100万円を超える部分	10% (5%)

2 被害回復時報酬金は、対象債権に対する支払いとして対象消費者に現実に支払われた額からこれを控除する方法により、支払いを受けるものとする。

(異議後の訴訟の着手金・報酬金)

第5条 対象消費者より異議後の訴訟の授権を受けるときは、争いのある対象債権の額の10%を上限とする着手金の支払いを受けることができる。ただし、争いのある対象債権の額の10%が6万円を下回るときは6万円を上限とし、13万円を超えるときは13万円を上限とする。

2 授権を受けた異議後の訴訟により対象消費者が争いのある対象債権の支払いを現実に受けたときは、前条の規定による被害回復時報酬金とは別に、対象消費者が現実に支払いを受けた額に応じ、以下の割合による報酬金の支払いを受けることができる(ただし、前項の規定による着手金の支払いを受けた場合は、その額を控除する。)

3000万円以下の部分	10%
3000万円を超える部分	6%

3 異議後の訴訟において生じた実費(当該異議後の訴訟を受任した弁護士に支払うべき報酬を除く。)については、第1項の着手金及び前項の報酬金とは別に、対象消費者に支払いを求めることができる。

(民事執行手続の着手金・報酬金)

第6条 対象消費者より民事執行手続の委任を受けるときは、執行を求める対象債権の額の10%を上限とする着手金の支払いを受けることができる。ただし、執行を求める対象債権の額の10%が4万円を下回るときは4万円を上限とし、7万円を超えるときは7万円を上限とする。

2 委任を受けた民事執行手続により対象消費者が対象債権の支払いを現実に受けたときは、第4条の規定による被害回復時報酬金及び第5条の規定による異議後の訴訟の報酬金とは別に、対象消費者が現実に支払いを受けた額に応じ、以下の割合による報酬金の支払いを受けることができる(ただし、前項の規定による着手金の支払いを受けた場合は、その額を控除する。)

3000万円以下の部分	10%
3000万円を超える部分	6%

3 民事執行手続において生じた実費(当該民事執行手続を受任した弁護士に支払うべき報酬を除く。)については、第1項の着手金及び前項の報酬金とは別に、対象消費者に支払いを求めることができる。

(証拠保全手続の着手金)

第7条 対象消費者より証拠保全手続の委任を受けるときは、8万円を上限とする着手金の支払いを受けることができる。

2 証拠保全手続において生じた実費(証拠保全手続を受任した弁護士に支払うべき報酬を除く。)については、前項の着手金とは別に、対象消費者に支払いを求めることができる。

(消費税)

第8条 対象消費者に対して第2条及び第4条ないし第7条の規定による金員の支払いを求めるときは、別途、消費税の支払いを求める。

(改廃)

第9条 本規程は理事会の議決により改廃する。

附則

(施行期日)

第1条 この規則はホクネットが特定適格消費者団体認定を受けた日から施行する。

以上

(別紙8)

## 意思確認書面

書面作成日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

書面作成者 \_\_\_\_\_

被害回復関係業務規程第30条に基づき、授権した者の意思を下記のとおり確認しました。  
記

No.	項目	内容
1	授権した者の氏名	ヨミガナ 氏 名 ( _____ )
2	確認した日時	_____ 年 _____ 月 _____ 日 ( ) ( _____ 時)
3	確認方法	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 書面 <input type="checkbox"/> 電話 (電話番号 _____ ) <input type="checkbox"/> ファクシミリ (FAX 番号 _____ ) <input type="checkbox"/> 電子メール (アドレス _____ )
	(面談時) 確認した場所	<input type="checkbox"/> ホクネットの事務所 <input type="checkbox"/> その他 ( _____ )
4	確認した意思の内容	<input type="checkbox"/> 和解 <input type="checkbox"/> 債権届出の取下げ <input type="checkbox"/> 認否を争う旨の届出 <input type="checkbox"/> 簡易確定決定に対する異議の申立て <input type="checkbox"/> 異議後の訴訟における請求の放棄 ※ <input type="checkbox"/> 上訴若しくは上訴の取下げ <input type="checkbox"/> その他 ( _____ )

事務局長 確認印	
-------------	--

## 個人情報保護基本規程

特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道

### 目次

- 第1章 総則（第1条―第3条）
- 第2章 個人情報の収集及び利用（第4条―第7条）
- 第3章 個人情報の管理（第8条―第11条）
- 第4章 個人データの提供（第12条―第16条）
- 第5章 本人からの請求に対する対応（第17条―第20条）
- 第6章 個人情報の廃棄（第21条）
- 第7章 特定個人情報に関する特則（第22条）
- 第8章 個人情報が漏えいした場合の対応（第23条）
- 第9章 個人情報管理責任者及び苦情窓口（第24条）
- 第10章 雑則（第25条）
  - （別紙1）個人情報の取扱いに関する確認書
  - （別紙2）保有個人データ開示請求書
  - （別紙3）保有個人データ訂正等請求書
  - （別紙4）保有個人データ利用停止等請求書

### 第1章 総則

#### （目的）

第1条 この個人情報保護基本規程（以下「本規程」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。）が保有する個人情報に関して、個人情報の保護に関する法律（平成15年法律第57号）（以下「法」という。）及びその関連法令に則り、個人の権利利益を保護するための基本となる事項を定めることを目的とする。

#### （定義）

第2条 本規程において、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

一 個人情報 生存する個人に関する情報であつて、次のイ又はロのいずれかに該当するもの

イ 当該情報に含まれる氏名、生年月日その他の記述等（文書、図画若しくは電磁的記録に記載され、若しくは記録され、又は音声、動作その他の方法を用いて表された一切の事項（個人識別符号を除く。）をいう。以下同じ。）により特定の個人を識別することができるもの（他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができることとなるものを含む。）

ロ 個人識別符号が含まれるもの

二 個人識別符号 次のイ又はロのいずれかに該当する文字、番号、記号その他の符号のうち、法の施行令（以下「施行令」という。）、施行規則（以下「施行規則」という。）で定めるものをいう。

イ 特定の個人の身体の一部の特徴を電子計算機の用に供するために変換した文字、番号、記号その他の符号であつて、当該特定の個人を識別することができるもの

ロ 個人に提供される役務の利用若しくは個人に販売される商品の購入に関し割り当てられ、又は個人に発行されるカードその他の書類に記載され、若しくは電磁的方式により記録された文字、番号、記号その他の符号であつて、その利用者若しくは購入者又は発行を受ける者ごとに異なるものとなるように割り当てられ、又は記載され、若しくは記録されることにより、特定

の利用者若しくは購入者又は発行を受ける者を識別することができるもの

三 要配慮個人情報 本人の人種、信条、社会的身分、病歴、犯罪の経歴、犯罪により害を被った事実その他本人に対する不当な差別、偏見その他の不利益が生じないようにその取扱いに特に配慮を要するものとして施行令及び施行規則で定める記述等が含まれる個人情報

四 個人情報データベース等 個人情報を含む情報の集合物であって、次のイ及びロに掲げるもの（利用方法からみて個人の権利利益を害するおそれが少ないものとして施行令で定めるものを除く。）

イ 特定の個人情報を電子計算機を用いて検索することができるように体系的に構成したもの

ロ 前号に掲げるもののほか、特定の個人情報を容易に検索することができるように体系的に構成したものとして施行令で定めるもの

五 個人データ 個人情報データベース等を構成する個人情報

六 保有個人データ ホクネットが、開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止を行うことのできる権限を有する個人データであって、その存否が明らかになることにより公益その他の利益が害されるものとして施行令で定めるもの又は6か月以内に消去することとなるもの以外のもの

七 本人 個人情報によって識別される特定の個人

八 個人情報管理責任者 ホクネットにおいて個人情報保護のための業務について統括的な責任と権限を有する者

2 本規程において特段の定義のない用語は、法、施行令、施行規則、個人情報保護委員会が定めたガイドライン、ホクネットの定款で定められた定義と同一として解釈する。

(適用対象及び適用順位)

第3条 本規程は、ホクネットの理事長、理事、監事、検討委員、検討グループメンバー、被害回復検討委員、被害回復検討グループメンバー、事務局長、事務担当責任者、職員その他ホクネットの業務に従事する者全てに対して適用される。

2 本規程以外の業務規程及び細則に本規程の定めと異なる定めがある場合、本規程以外の規程の定めが優先的に適用される。

## 第2章 個人情報の収集及び利用

(利用目的の特定)

第4条 ホクネットは、個人情報を取り扱う場合には、その利用の目的（以下「利用目的」という。）をできる限り特定する。

2 ホクネットは、利用目的を変更する場合には、変更前の利用目的と関連性を有すると合理的に認められる範囲を超えて行わない。

(利用目的による制限)

第5条 ホクネットは、あらかじめ本人の同意を得ないで、前条の規定により特定された利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱わない。

2 ホクネットは、他の特定適格消費者団体又は適格消費者団体からの承継に伴って個人情報を取得した場合は、あらかじめ本人の同意を得ないで、承継前における当該個人情報の利用目的の達成に必要な範囲を超えて、当該個人情報を取り扱わない。

3 前2項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。但し、次に掲げる場合にはこの限りではない。

一 法令に基づく場合

二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困

難であるとき。

- 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

(適正な取得)

第6条 ホクネットは、個人情報、偽りその他不正の手段により、取得しない。

- 2 ホクネットは、要配慮個人情報は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、取得しない。
  - 一 法令に基づく場合
  - 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
  - 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難である場合
  - 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合
  - 五 当該要配慮個人情報が、本人、国の機関、地方公共団体、報道機関、著述を業として行う者、大学その他の学術研究を目的とする機関若しくは団体又はそれらに属する者、宗教団体、政治団体、その他施行規則で定める者により公開されている場合
  - 六 本人を目視し、又は撮影することにより、その外形上明らかな要配慮個人情報を取得する場合
  - 七 合併その他の事由による事業の承継に伴って要配慮個人情報である個人データが提供される場合

(取得に際しての利用目的の通知等)

- 第7条 ホクネットは、個人情報を取得する場合には、あらかじめその利用目的を公表する。但し、利用目的をあらかじめ公表できなかった場合には、速やかに、その利用目的を、本人に通知し、又はホクネットのホームページを通じて公表する。
- 2 ホクネットは、本人との間で契約を締結することに伴って契約書その他の書面（電磁的記録を含む。以下この項において同じ。）に記載された当該本人の個人情報を取得する場合その他本人から直接書面に記載された当該本人の個人情報を取得する場合は、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示する。但し、人の生命、身体又は財産の保護のために緊急に必要がある場合は、この限りでない。
  - 3 ホクネットは、利用目的を変更した場合、変更された利用目的について、本人に通知し、又はホクネットのホームページで公表する。
  - 4 前三項の規定は、次に掲げる場合については、適用しない。
    - 一 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
    - 二 利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当法人の権利又は正当な利益を害するおそれがある場合
    - 三 国の機関又は地方公共団体が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、利用目的を本人に通知し、又は公表することにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

#### 四 取得の状況からみて利用目的が明らかである場合

### 第3章 個人情報の管理

#### (安全管理措置)

第8条 ホクネットは、個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人情報の安全管理のために必要かつ適切な措置を講じる。

- 2 個人データが記載された文書及び電磁的記録の管理、並びに、保有個人情報データベースの作成及び管理は、個人情報管理責任者が行う。個人情報管理責任者は、その業務の実施にあたり役員及び職員の補助を受けることができる。
- 3 個人情報管理責任者は、個人データへの不当なアクセス、個人データの紛失、改ざん、漏えいその他個人データに関するリスクに対処するために、個人データの管理に関するマニュアルを策定し、そのマニュアルの実施、周知、評価、改善に努める。
- 4 理事長、理事、監事、検討委員、検討グループメンバー、被害回復検討委員、被害回復検討グループメンバー、事務局長、事務担当責任者、事務局職員その他ホクネットの業務に従事する者は、ホクネットの業務に関して知り得た個人情報に関して利用及び第三者への開示をしてはならない。

#### (データ内容の正確性の確保等)

第9条 ホクネットは、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データを正確かつ最新の内容に保つように努める。

#### (従業者の監督)

第10条 ホクネットは、ホクネットの従業者が個人データを取り扱う場合には、当該個人データの安全管理が図られるよう、当該従業者に対する必要かつ適切な監督を行う。

- 2 ホクネットは、従業者に対して、法、施行令、施行規則、個人情報保護委員会が定めるガイドライン、及び情報セキュリティに関する研修を実施する。

#### (委託先の監督)

第11条 ホクネットでは、個人データの取扱いの全部又は一部を委託する場合には、個人情報管理責任者の許可を必要とする。但し、理事長、理事、監事、検討委員、検討グループメンバーが個人情報を取り扱う場合にはこの限りではない。

- 2 ホクネットは、個人データの利用を委託する場合には所定の確認書（別紙1）を受領する。
- 3 個人情報管理責任者は、本条に基づいて作成された確認書、報告書その他の文書を個人データの委託先における保存期間と同一期間にわたって保存する。
- 4 ホクネットは、委託先において個人データの安全管理が図られるよう、委託を受けた者に対する必要かつ適切な監督を行う。

### 第4章 個人データの提供

#### (個人データの第三者提供)

第12条 ホクネットは、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供しない。但し、次に掲げる場合はこの限りではない。

- 一 法令に基づく場合
- 二 人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
- 三 公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。

- 四 国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
- 2 要配慮個人情報を除き第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、個人情報保護委員会規則で定めるところにより、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置くとともに、個人情報保護委員会に届け出たときは、前項の規定にかかわらず、当該個人データを第三者に提供する。
- 一 第三者への提供を利用目的とすること。
  - 二 第三者に提供される個人データの項目
  - 三 第三者への提供の方法
  - 四 本人の求めに応じて当該本人が識別される個人データの第三者への提供を停止すること。
  - 五 本人の求めを受け付ける方法

(外国にある第三者への提供の制限)

第13条 外国（本邦の域外にある国又は地域をいう。以下同じ。）（個人の権利利益を保護する上で我が国と同等の水準にあると認められる個人情報の保護に関する制度を有している外国として個人情報保護委員会規則で定めるものを除く。以下この条において同じ。）にある第三者（個人データの取扱いについて法により個人情報取扱事業者が講ずべきこととされている措置に相当する措置を継続的に講ずるために必要なものとして施行規則で定める基準に適合する体制を整備している者を除く。以下この条において同じ。）に個人データを提供する場合には、前条第1項各号に掲げる場合を除くほか、あらかじめ外国にある第三者への提供を認める旨の本人の同意を得る。この場合においては、前条の規定は、適用しない。

(第三者提供に係る記録の作成等)

- 第14条 ホクネットは、個人データを第三者に提供したときは、以下の各号に関する記録を作成する。
- 一 当該個人データを提供した年月日
  - 二 当該第三者の氏名又は名称その他第三者を特定するに足りる事項（不特定かつ多数の者に対して提供したときはその旨）
  - 三 当該個人データによって識別される本人の氏名その他の当該本人を特定するに足りる事項
  - 四 当該個人データの項目
  - 五 本規程によりあらかじめ本人の同意を得て提供する場合に本人の同意を得ている旨
- 2 ホクネットは、前項の記録を、当該記録を作成した日から3年間保存する。

(第三者提供を受ける際の確認等)

- 第15条 ホクネットは、第三者から個人データの提供を受けるに際しては、施行規則で定めるところにより、次に掲げる事項の確認を行う。
- 一 当該第三者の氏名又は名称及び住所並びに法人にあっては、その代表者（法人でない団体で代表者又は管理人の定めのあるものにあつては、その代表者又は管理人）の氏名
  - 二 当該第三者による当該個人データの取得の経緯
- 2 ホクネットは、前項の規定による確認を行ったときは、施行規則で定めるところにより、当該個人データの提供を受けた年月日、当該確認に係る事項その他の施行規則で定める事項に関する記録を作成する。
- 3 前項の記録を、当該記録を作成した日から3年間保存する。

(保有個人データに関する事項の公表等)

第16条 ホクネットは、保有個人データに関し、本人の求めがあれば回答する。

- 一 当該個人情報取扱事業者の氏名又は名称
  - 二 全ての保有個人データの利用目的
  - 三 保有個人データの開示請求に要する費用
  - 四 ホクネットが行う保有個人データの取扱いに関する苦情の申出先
- 2 ホクネットは、本人から、当該本人が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、本人に対し、これを通知する。但し、次の各号のいずれかに該当する場合は、この限りでない。
- 一 前項の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合
  - 二 第7条第4項各号に該当する場合
- 3 ホクネットは、前項の規定に基づき求められた保有個人データの利用目的を通知しない旨の決定をしたときは、本人に対し、その旨を通知する。

第5章 本人からの請求に対する対応

(開示請求)

第17条 ホクネットは、ホクネットが保有している個人データに関して当該本人が識別される保有個人データの開示請求があった場合、当該本人に対して開示する。但し、開示することにより次の各号のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができる。

- 一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合
  - 二 ホクネットの業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合
  - 三 他の法令に違反することとなる場合
- 2 ホクネットは、第1項の規定による請求に係る保有個人データの全部又は一部について開示しない旨の決定をしたとき又は当該保有個人データが存在しないときは、本人に対し、その旨を通知する。
- 3 開示請求の方法は本人が所定の開示請求書(別紙2)をホクネットに送付する方法に限る。開示請求にあたり、本人から本人確認書類の提出がない場合、又は、本規程に定める開示手数料の納付がない場合には、ホクネットは保有個人データの全部を開示しない旨の決定をする。

(訂正等)

第18条 ホクネットは、本人から、当該本人が識別される保有個人データの内容が事実でないことを理由として、当該保有個人データの内容の訂正、追加又は削除(以下この条において「訂正等」という。)の請求があった場合、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報管理責任者が必要な調査を行い、その結果に基づき、当該保有個人データの内容の訂正等を行う。

- 2 ホクネットは、第1項の規定による請求に係る保有個人データの内容の全部若しくは一部について訂正等を行ったとき、又は訂正等を行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、その旨(訂正等を行ったときは、その内容を含む。)を通知する。
- 3 訂正等請求の方法は本人が所定の訂正等請求書(別紙3)をホクネットに送付する方法に限る。訂正等請求にあたり、本人から本人確認書類の提出がない場合、又は、本規程に定める開示手数料の納付がない場合には、ホクネットは訂正等を行わない旨の決定をする。

(利用停止等)

第19条 ホクネットは、本人から、当該本人が識別される保有個人データが本規程第5条及び第6条に違反していることを理由として当該保有個人データの利用の停止又は消去(以下この条において「利用停止等」という。)の請求があった場合、個人情報管理責任者の調査によって、その請求に

理由があることが判明したときは、違反を是正するために必要な限度で、当該保有個人データの利用停止等を行う。但し、当該保有個人データの利用停止等に多額の費用を要する場合その他の利用停止等を行うことが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

- 2 ホクネットは、本人から、当該本人が識別される保有個人データが本条に違反して第三者に提供されていることを理由として当該保有個人データの第三者への提供の停止の請求があった場合、個人情報管理責任者の調査により、その請求に理由があることが判明したときは、遅滞なく、当該保有個人データの第三者への提供を停止する。但し、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。
- 3 第1項の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について利用停止等を行ったとき若しくは利用停止等を行わない旨の決定をしたとき、又は第2項の規定による請求に係る保有個人データの全部若しくは一部について第三者への提供を停止したとき若しくは第三者への提供を停止しない旨の決定をしたときは、本人に対し、理由を付記してその旨を通知する。
- 4 利用停止等請求の方法は本人が所定の利用停止等請求書（別紙4）をホクネットに送付する方法に限る。利用停止等請求にあたり、本人から本人確認書類の提出がない場合、又は、本規程に定める開示手数料の納付がない場合には、ホクネットは利用停止等を行わない旨の決定をする。

（開示手数料及び請求先）

第20条 本章に定める手続に要する開示手数料は請求1回につき500円とし、実費の必要経費として交付書面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合算した金額を請求者の負担とする。

- 2 本章に定める手続の請求先はホクネット事務局の個人情報窓口宛てとし、請求への対応はホクネットの業務時間内とする。ホクネットの業務時間は原則として月曜日から金曜日の午前10時から午後4時までの時間とする。但し、祝祭日、毎年12月29日から翌1月4日までの期間、ゴールデンウィーク、お盆休み等により、ホクネットの業務を休業する日時として1週間前までにホームページにて広報した日時はこの限りではない

## 第6章 個人情報の廃棄

（個人情報の廃棄）

第21条 ホクネットは、個人情報を利用する必要がなくなったときは、当該個人情報を遅滞なく消去する。

- 2 個人情報が記載された書類及び電磁的記録について、個人情報管理責任者が適切に廃棄されたことを確認する。

## 第7章 特定個人情報に関する特則

（特定個人情報の取扱い）

第22条 ホクネットは、消費者からその特定個人情報を取得しない。

- 2 ホクネットは、ホクネットの理事長、理事、監事、検討委員、検討グループメンバー、被害回復検討委員、被害回復検討グループメンバー、事務局長、事務担当責任者、事務局職員その他ホクネットの業務に従事する者から、行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等の法律（以下「番号法」という。）に基き、特定個人情報の提供を求める場合、取得した特定個人情報を番号法、同法施行令、施行規則、個人情報保護委員会の定めるガイドラインに従って管理する。
- 3 ホクネットは、特定個人情報の取扱いを第三者に委託しない。
- 4 前記の3項のほか、特定個人情報に関する事項は、番号法及び同法施行令、施行規則の定めると

ころに従う。

## 第8章 個人情報漏えいした場合の対応

(個人情報漏えい時の対応)

第23条 ホクネットは、消費者に関する個人情報が漏えいした場合は、ホームページその他の適切な方法により、遅滞なく公表する。

- 2 ホクネットが差止請求関係業務又は被害回復関係業務に関して相手方事業者から提供された消費者に関する個人情報が漏えいした場合には、遅滞なく当該相手方事業者に対し通知する。
- 3 個人情報管理責任者は、第1項の場合において、被害の拡大防止のために必要な措置を講じる。

## 第9章 個人情報管理責任者及び苦情窓口

(個人情報管理責任者の責務)

第24条 個人情報管理責任者は、必要に応じて、ホクネットにおいて個人情報を保護するために必要な計画を立案して文書化して、理事会の承認を得て、実施しなければならない。

- 2 ホクネットの事務局長を個人情報管理責任者とする。ただし、事務局長が欠けた場合、事務担当責任者が事務局長の職務を代行する。

(苦情の処理)

第25条 ホクネットは、本人から苦情の申し出があった場合には、あらかじめ理事長が選任した苦情処理責任者が相談窓口として対応する。苦情処理責任者は、本人から申出の内容を聴取したうえで調査を行い、遅滞なく、本人に対して調査の結果を通知する。

## 第10章 雑則

(雑則)

第26条 ホクネットは、本規程に違反した者に対して懲戒その他必要な措置をとることができる。

## 附則

(施行期日)

第1条 本規程は平成30年9月15日から施行する。

平成30年9月14日 制定

平成30年9月15日 施行

令和3年4月27日 改正

(別紙9の別紙1)

## 個人情報の取扱いに関する確認書

特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道  
上記代表者理事長 ○○ ○○ 殿

年 月 日

住 所

氏 名 \_\_\_\_\_ ⑩

貴法人から委託を受けた下記1に関する業務（以下「本件業務」という）に関して当社が取得する個人情報につき、下記2のとおり遵守することを確認いたします。

記

### 1 委託業務の表示

○○○○

### 2 確認事項

- (1) 本件業務を処理するための個人情報の取扱いに当たっては、個人の権利利益を侵害しない。
- (2) 本件業務を処理する過程で知り得た個人情報の内容を他に漏らさないのみならず、従業員が本件業務を処理するために知り得た個人情報の内容を他に漏らさないよう監督する。  
前文の義務は、本件業務が終了または中途にて解除された後においても同様とする。
- (3) 本件業務に関する事務を処理するため、個人情報を収集し、または利用するときは、本件業務の目的の範囲内で行うものとし、目的外で利用しない。
- (4) 本件業務を処理するため貴法人から提供された個人情報が記録された資料等を第三者に提供しない。
- (5) 本件業務を処理するため貴法人から提供された個人情報が記録された資料等を、貴法人の承諾なく、複写し、または複製をしない。
- (6) 本件業務を処理するため貴法人から提供された個人情報が記録された資料等を、業務完了後、速やかに返還する。ただし、貴法人が別に指示したときは、当該方法による。
- (7) 当社が本確認書の内容に反した場合、貴法人は、本件業務に関する契約を催告なしに解除でき、また、貴法人から損害賠償請求をされても異議を述べない。
- (8) 本確認書での確認事項に関して貴法人より報告を求められた場合には、直ちに書面にて報告する。
- (9) (特約)

以 上

(別紙9の別紙2)

### 保有個人データ開示請求書

特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道  
上記代表者理事長 ○○ ○○ 殿

請求日 年 月 日

請求者 \_\_\_\_\_ ㊟

ホクネットの個人情報保護基本規程17条の規定にしたがって、下記のとおり、保有個人データの開示を請求します。

#### 記

1 請求者の区分	<input type="checkbox"/> ご本人 <input type="checkbox"/> 法定代理人（成年後見人等） <input type="checkbox"/> 任意代理人 ※ 該当する□に☑をご記入ください。	
2 ご本人の氏名等	(ふりがな) お名前	
	ご住所	〒
	電話番号	
3 代理人の氏名等	(ふりがな) お名前	
	ご住所	〒
	電話番号	
4 開示請求される保有個人データ	(情報の内容・時期等を詳しくご記入ください。)	
5 同封いただいた本人確認書類等		

## 【注意事項】

### 1 請求先及び請求方法

保有個人データの開示請求を行う場合は、当法人事務局の個人情報窓口宛てに本請求書と下記2の本人確認書類をご郵送ください。ご郵送の費用はご負担をお願いいたします。

### 2 本人確認書類等

#### (1) ご本人によるご請求の場合

以下の書類の写しを請求書と一緒に同封してください。

##### ア 1点だけの写しで本人確認ができる書類

①運転免許証 ②パスポート ③個人番号カードの表面 ④身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳又は療育手帳 ⑤在留カード又は特別永住者証明書

##### イ 次の①に定める書類のいずれかの写しに加えて、次の②に定める書類のいずれかの写しで本人確認ができる書類

① 国民健康保険証、健康保険証、船員保険証、後期高齢者医療保険若しくは介護保険の被保険者証、健康保険日雇特例被保険者手帳、国家公務員共済組合若しくは地方公務員共済組合の組合員証、町私立学校教職員共済制度の加入者証

② 住民票記載事項証明書、公共料金に関する領収書、官公庁発行の印刷物（納税通知書等）、本人名義の預金通帳の表紙（ただし、いずれも本人の氏名及び住所の記載があるものに限り、個人番号の記載がないものに限りません。）

#### (2) 代理人によるご請求の場合

ア 法定代理人の方は、本人の本人確認書類に加えて、法定代理人であることを示す書類の原本を請求書と一緒に同封してください。

イ 任意代理人の方は、本人の本人確認書類に加えて、印鑑登録された印鑑により押印された委任状と委任者（ご本人）の印鑑登録証明書（発行日から3か月以内のもの）を請求書と一緒に同封してください。

### 3 開示請求の手数料

開示に要する必要経費として、①手数料500円、②交付書面1ページあたり20円のコピー代、③送料実費及び④振込手数料を合算した金額をご負担ください。納付いただいた開示請求手数料は、開示できない場合や後日、請求を取り下げた場合にも返金いたしませんので、ご了承ください。

### 4 ご請求に応じられない場合

以下の場合には開示請求に応じることができませんので、ご了承ください。

- (1) 本請求者又は必要書類に不備があった場合
- (2) 開示請求に伴う手数料のお支払いがない場合
- (3) 開示請求の対象情報が保有個人データに該当しない場合
- (4) 保有個人データが存在しない場合
- (5) その他、当法人の個人情報保護基本規程において開示しないこととされている場合

### 5 開示の方法

ご請求に関しては書面の交付にてご回答いたします。現在、ご請求をいただいてから、開示または不開示のご連絡まで●●日程度をいただいておりますのでご了承ください。なお、本請求書に記載された個人情報開示請求手続に必要な範囲でのみ利用いたします。

(別紙9の別紙3)

### 保有個人データ訂正等請求書

特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道

上記代表者理事長 ○○ ○○ 殿

請求日 年 月 日

請求者 \_\_\_\_\_ 印

ホクネットの個人情報保護基本規程18条の規定にしたがって、下記のとおり、保有個人データの訂正等を請求します。

記

1 請求者の区分	<input type="checkbox"/> ご本人 <input type="checkbox"/> 法定代理人（成年後見人等） <input type="checkbox"/> 任意代理人 ※ 該当する□に☑をご記入ください。	
2 ご本人の氏名等	(ふりがな) お名前	
	ご住所	〒
	電話番号	
3 代理人の氏名等	(ふりがな) お名前	
	ご住所	〒
	電話番号	
4 ご請求の内容 (1) 請求区分 (2) 請求理由  (3) 訂正, 追加, 削除の具体的な内容	※ 該当する□に☑をご記入ください。 <input type="checkbox"/> 訂正 <input type="checkbox"/> 追加 <input type="checkbox"/> 削除	
	<input type="checkbox"/> ホクネットの保有する保有個人データが事実と異なるため <input type="checkbox"/> その他 ( )	
	※詳しくご記入ください。	
5 同封いただいた 本人確認書類等		

## 【注意事項】

### 1 請求先及び請求方法

保有個人データの訂正等請求を行う場合は、当法人事務局の個人情報窓口宛てに本請求書と下記2の本人確認書類をご郵送ください。ご郵送の費用はご負担をお願いいたします。

### 2 本人確認書類等

#### (1) ご本人によるご請求の場合

以下の書類の写しを請求書と一緒に同封してください。

##### ア 1点だけの写しで本人確認ができる書類

①運転免許証 ②パスポート ③個人番号カードの表面 ④身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳又は療育手帳 ⑤在留カード又は特別永住者証明書

##### イ 次の①に定める書類のいずれかの写しに加えて、次の②に定める書類のいずれかの写しで本人確認ができる書類

① 国民健康保険証、健康保険証、船員保険証、後期高齢者医療保険若しくは介護保険の被保険者証、健康保険日雇特例被保険者手帳、国家公務員共済組合若しくは地方公務員共済組合の組合員証、町私立学校教職員共済制度の加入者証

② 住民票記載事項証明書、公共料金に関する領収書、官公庁発行の印刷物（納税通知書等）、本人名義の預金通帳の表紙（ただし、いずれも本人の氏名及び住所の記載があるものに限り、個人番号の記載のないものに限りません。）

#### (2) 代理人によるご請求の場合

ア 法定代理人の方は、本人の本人確認書類に加えて、法定代理人であることを示す書類の原本を請求書と一緒に同封してください。

イ 任意代理人の方は、本人の本人確認書類に加えて、印鑑登録された印鑑により押印された委任状と委任者（ご本人）の印鑑登録証明書（発行日から3か月以内のもの）を請求書と一緒に同封してください。

### 3 訂正等請求の手数料

必要経費として、①手数料500円、②交付書面1ページあたり20円のコピー代、③送料実費及び④振込手数料を合算した金額をご負担ください。納付いただいた手数料は、訂正等ができない場合や後日、請求を取り下げた場合にも返金いたしませんので、ご了承下さい。

### 4 ご請求に応じられない場合

以下の場合には訂正等請求に応じることができませんので、ご了承ください。

- (1) 本請求者又は必要書類に不備があった場合
- (2) 請求に伴う手数料のお支払いがない場合
- (3) 請求の対象情報が保有個人データに該当しない場合
- (4) 保有個人データが存在しない場合
- (5) その他、当法人の個人情報保護基本規程において訂正等をしないこととされている場合

### 5 開示の方法

ご請求に関しては書面の交付にてご回答いたします。現在、ご請求をいただいてから、開示または不開示のご連絡まで●●日程度をいただいておりますのでご了承ください。なお、本請求書に記載された個人情報は訂正等請求手続に必要な範囲でのみ利用いたします。

(別紙9の別紙4)

### 保有個人データ利用停止等請求書

特定非営利活動法人 消費者支援ネット北海道

上記代表者理事長 ○○ ○○ 殿

請求日 年 月 日

請求者 \_\_\_\_\_ 印

ホクネットの個人情報保護基本規程19条の規定にしたがって、下記のとおり、保有個人データの利用停止等を請求します。

#### 記

1 請求者の区分	<input type="checkbox"/> ご本人 <input type="checkbox"/> 法定代理人（成年後見人等） <input type="checkbox"/> 任意代理人 ※ 該当する□に☑をご記入ください。	
2 ご本人の氏名等	(ふりがな) お名前	
	ご住所	〒
	電話番号	
3 代理人の氏名等	(ふりがな) お名前	
	ご住所	〒
	電話番号	
4 ご請求の内容 (1) 請求区分 (2) 請求理由	※ 該当する□に☑をご記入ください。 <input type="checkbox"/> 利用停止 <input type="checkbox"/> 消去 <input type="checkbox"/> 第三者への提供の停止 <input type="checkbox"/> ホクネットが利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱っているため <input type="checkbox"/> ホクネットが不正な手段により個人情報を取得したため <input type="checkbox"/> ホクネットが法令に反して要配慮個人情報を取得したため <input type="checkbox"/> ホクネットがあらかじめ同意を得ずに個人データを第三者に提供したため <input type="checkbox"/> その他 ( ) ※ 上記のように考えられた具体的な理由をご記入ください。	
5 本人確認書類等		

## 【注意事項】

### 1 請求先及び請求方法

保有個人データの利用停止等請求を行う場合、当法人事務局の個人情報窓口宛てに本請求書と下記2の本人確認書類をご郵送ください。ご郵送費用はご負担をお願いいたします。

### 2 本人確認書類等

#### (1) ご本人によるご請求の場合

以下の書類の写しを請求書と一緒に同封してください。

##### ア 1点だけの写しで本人確認ができる書類

①運転免許証 ②パスポート ③個人番号カードの表面 ④身体障害者手帳、精神障害者保健福祉手帳又は療育手帳 ⑤在留カード又は特別永住者証明書

##### イ 次の①に定める書類のいずれかの写しに加えて、次の②に定める書類のいずれかの写しで本人確認ができる書類

① 国民健康保険証、健康保険証、船員保険証、後期高齢者医療保険若しくは介護保険の被保険者証、健康保険日雇特例被保険者手帳、国家公務員共済組合若しくは地方公務員共済組合の組合員証、町私立学校教職員共済制度の加入者証

② 住民票記載事項証明書、公共料金に関する領収書、官公庁発行の印刷物（納税通知書等）、本人名義の預金通帳の表紙（ただし、いずれも本人の氏名及び住所の記載があるものに限り、個人番号の記載がないものに限りません。）

#### (2) 代理人によるご請求の場合

ア 法定代理人の方は、本人の本人確認書類に加えて、法定代理人であることを示す書類の原本を請求書と一緒に同封してください。

イ 任意代理人の方は、本人の本人確認書類に加えて、印鑑登録された印鑑により押印された委任状と委任者（ご本人）の印鑑登録証明書（発行日から3か月以内のもの）を請求書と一緒に同封してください。

### 3 利用停止等請求の手数料

必要経費として、①手数料500円、②交付書面1ページあたり20円のコピー代、③送料実費及び④振込手数料を合算した金額をご負担ください。納付いただいた手数料は、訂正等ができない場合や後日、請求を取り下げた場合にも返金いたしませんので、ご了承下さい。

### 4 ご請求に応じられない場合

以下の場合には利用停止等請求に応じることができませんので、ご了承ください。

(1) 本請求者又は必要書類に不備があった場合

(2) 請求に伴う手数料のお支払いがない場合

(3) 請求の対象情報が保有個人データに該当しない場合

(4) 保有個人データが存在しない場合

(5) その他、当法人の個人情報保護基本規程において利用停止等をしないとされている場合

### 5 開示の方法

ご請求に関しては書面の交付にてご回答いたします。現在、ご請求をいただいてから、開示または不開示のご連絡まで●●日程度をいただいておりますのでご了承ください。なお、本請求書に記載された個人情報は利用停止等請求手続に必要な範囲でのみ利用いたします。

(別紙10) 削除

## 本人確認をしたことの確認書面

書面作成日 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日

書面作成者 \_\_\_\_\_

1	【事案名】	
2	【確認者】	氏名 役職
3	【対象消費者】	
	氏名	フリガナ 氏名
	生年月日	_____ 年 _____ 月 _____ 日生
	住所	〒 _____
	電話番号	
4	【本人確認方法】	<input type="checkbox"/> 本人と対面の上、以下の本人確認資料を確認した。 <input type="checkbox"/> 以下の写しの交付により確認した。 <input type="checkbox"/> 運転免許証 <input type="checkbox"/> 旅券(パスポート) <input type="checkbox"/> 個人番号カード(マイナンバーカード)表面 <input type="checkbox"/> 身体障害者手帳 <input type="checkbox"/> 精神障害者保健福祉手帳 <input type="checkbox"/> 療育手帳 <input type="checkbox"/> 在留カード <input type="checkbox"/> 特別永住者証明書  以下の書類2点の写しの交付により確認した。 <input type="checkbox"/> イ号書類(健康保険証等) (確認した書類: _____ )  <input type="checkbox"/> ロ号書類(氏名, 住所確認書類) (確認した書類: _____ )  <input type="checkbox"/> 本人限定受取郵便にて確認した。
5	【保存書類】	