

被害回復関係業務規程

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機構日本（以下「当機構」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（以下「法」という。）及び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施行規則（以下「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、被害回復関係業務の実施の方法、被害回復関係業務を実施する組織とその運営、被害回復関係業務に係る情報の管理及び秘密の保持並びに金銭及び財産の管理等について定める。

(定義)

第2条 本規程において、「被害回復関係業務」とは、法第65条第2項に定める以下の業務をいう。

- 一 被害回復裁判手続に関する業務（法第31条第1項又は法第53条第1項の授権に係る債権に係る裁判外の和解を含む。）
 - 二 前号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
 - 三 第一号に掲げる業務に付随する対象消費者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
- 2 本規程において、「秘密」とは、被害回復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、本人が他に知られていないことにつき相当の利益を有するもの）をいう。
- 3 前2項に定めるもののほか、本規程において使用する用語は、法及び規則において使用する用語の例による。

第2章 被害回復関係業務の実施の方法等

(被害回復裁判手続の実施に関する検討の方法)

第3条 当機構は、入手した消費者の被害に関する情報（以下「消費者被害情報」という。）を以下の手順により分析し、被害回復裁判手続の要否及びその内容について検討を行い、被害回復裁判手続の実施について決定をする。

- 一 事務局は、法律専門家の助言を受け、被害回復裁判手続の対象となり得ると判断した消費者被害情報について、検討チーム（被害回復）に回送する。この場合において、当該事案を検討するために新たに検討チーム（被害回復）を設置する必要がある。

- あるときは、被害情報対応委員会（被害回復）の議を経る。
- 二 事務局は、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の概要について、被害情報対応委員会（被害回復）に報告する。
 - 三 被害情報対応委員会（被害回復）は、前号の報告の内容を検討し、被害回復裁判手続の対象となり得ると判断する消費者被害情報があった場合又は検討チーム（被害回復）による検討が必要と判断する消費者被害情報があった場合は、事務局に対し、当該情報を検討チーム（被害回復）に回送するよう指示する。
 - 四 検討チーム（被害回復）は、第一号及び前号により回送された情報について分析し、被害回復裁判手続の実施の要否及びその内容について検討し、その結果を被害情報対応委員会（被害回復）に提案する。
 - 五 被害情報対応委員会（被害回復）は、前号の提案を審議し、被害回復裁判手続の実施が必要であると判断したものについて、理事会に提案する。
 - 六 被害情報対応委員会（被害回復）は、前号による提案のほか、消費者被害情報について自ら検討し、被害回復裁判手続の実施の要否及びその内容について理事会に提案することができる。
 - 七 理事会は、前二号の提案を審議し、被害回復裁判手続の実施の要否及びその内容を議決する。
 - 八 理事会は、被害回復裁判手続の実施が必要であると議決した場合は、速やかに弁護士を当機構の訴訟代理人として選任する。
 - 九 被害情報対応委員会（被害回復）は、訴訟代理人が提案する訴訟遂行に関する方針及びその内容を審議し、理事会に提案するとともに、検討チーム（被害回復）に報告する。
 - 十 理事会は、前号の提案を審議し、当該方針及びその内容について議決する。

（業務委託）

第4条 当機構が第三者に被害回復関係業務の一部を委託する場合は、以下の要件を満たすものとする。ただし、第三者にその一部を委託しても直ちに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もの（例えば、郵便物の送付など）については、この限りでない。

- 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、当機構の方針に従って、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、当機構に対し、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 当機構は、委託先の委託に係る業務の遂行が不適正な場合には、委託先に対して是正を求め、契約を解除することができること。

- ニ 委託先が受託した業務（裁量の余地が乏しいものを除く。）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。）に関して、受託した業務の大半を再委託することが禁止されていること（大半か否かは、委託先が自ら行う業務の内容と再委託先が行う業務の内容の比較、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当機構の了解を得る必要があること。
 - ヘ 再委託先は、当機構の方針に従って再委託に係る業務を遂行しなければならず、当機構の求めに応じ再委託に係る業務の遂行状況について当機構に対し報告する義務を負い、委託先は、再委託先の再委託に係る業務の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 委託に要する費用について、それが適正であることが確認できるよう、委託先から詳細な開示を受けること。
 - 三 委託をするに際して、法第 65 条第 4 項第三号イ(2)に規定する「被害回復関係業務の執行に係る重要な事項の決定」として理事会の決議を経ること。
 - 四 その委託先を選定した合理的な理由があること。
- 2 当機構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 当機構は、求めに応じ、その委託先を選定した合理的な理由を説明する。

（授権をしようとする者への説明等）

- 第 5 条 当機構は、規則第 6 条第 1 項又は第 2 項に規定する方法により法第 32 条に規定する説明を行う。
- 2 当機構は、規則第 6 条第 2 項に規定する方法により法第 32 条に規定する説明を行う場合は、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 郵便、電話、ファクシミリ、電子メール、面談など複数の方法による問合せに対応する。
 - 二 電話又は面談の対応時間は、原則として平日の 10 時から 16 時までとする。また、対応時間以外の時間帯における電話については、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。
 - 三 問合せに対応する体制は、以下のとおりとする。
 - イ 事案の規模に応じ適切な数の消費生活の専門家を配置すること。
 - ロ 消費生活の専門家が不在の場合は、専務理事を責任者として事務局が問合せに対応すること。

ハ 必要に応じ、当該事案の代理人弁護士の助言が得られるようにするとともに、事情によっては代理人弁護士から直接説明を行うこと。

- 3 当機構は、規則第6条第2項に規定する方法により法第32条に規定する説明を行った場合は、授権をしようとする者が当機構の簡易確定手続申立てに係るウェブサイトを開覧した後、説明事項を理解したことを確認する措置を講ずる。なお、この措置において確認がなされない場合は、当該授権をしようとする者との関係では、法第32条の規定に基づく説明はなされていないこととなる。
- 4 前項の場合において、当該授権をしようとする者から求めがあるときは、当機構は、次条第1項から第3項まで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。

(説明すべき事項)

第6条 当機構が簡易確定手続申立団体として授権に先立ち当該授権をしようとする者に対し説明すべき事項は、法第32条に規定する「被害回復裁判手続の概要及び事案の内容その他内閣府令に定める事項」である。

- 2 前項の「被害回復裁判手続の概要」の説明とは、被害回復裁判手続の一般的な制度の説明をいい、以下の事項の説明が含まれているものとする。
 - 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認容判決の場合には棄却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4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同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を限り、債権届出をしなければならないこと（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19条第1項参照）。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（同条第2項参照）。

- 3 第1項の「その他内閣府令で定める事項」とは、規則第7条に規定する以下の事項である。
- 一 共通義務確認訴訟の確定判決の内容（請求の認諾がされた場合には、その内容）
 - 二 対象債権及び対象消費者の範囲
 - 三 簡易確定手続申立団体の名称及び住所
 - 四 簡易確定手続申立団体が支払を受ける報酬又は費用がある場合には、その額又は算定方法、支払方法その他必要な事項
 - 五 対象消費者が簡易確定手続申立団体に対して法第31条第1項の授権をする方法及び期間
 - 六 消費者からの問合せを受けるための簡易確定手続申立団体の連絡先及びこれに対応する時間帯
 - 七 簡易確定手続授権契約の締結を拒絶し、又は簡易確定手続授権契約を解除する場合の理由
 - 八 簡易確定手続申立団体が二以上ある場合にあっては、他の簡易確定手続申立団体が法第14条の規定による簡易確定手続開始の申立てをしていること並びに当該他の簡易確定手続申立団体の名称及び電話番号その他の連絡先
 - 九 法第31条第1項の授権により簡易確定手続申立団体が行う業務の範囲
 - 十 個人情報の取扱いに関する事項
 - 十一 簡易確定手続授権契約終了時の精算に関する事項
 - 十二 仮差押命令に係る仮差押えの執行がされている場合にあっては、その内容及び法第59条の規定に基づき平等に取り扱わなければならないこと。
- 4 当機構は、当該授権をしようとする者に対し、当機構が支払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ものとする。この場合においては、当機構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の数の見込み並びに個々の対象消費者に負担を求める手続参加のための費用の金額を明示しなければならない。
- 5 当機構は、当該授権をしようとする者に対し、前四項に定める説明すべき事項について、分かりやすく丁寧に説明する。

（消費者被害情報の収集に係る業務の実施の方法）

第7条 当機構は、消費者、当機構の会員、他の特定適格消費者団体等から、以下の方法により消費者被害情報を収集する。

- 一 当機構のウェブサイトへの書込み
- 二 次に掲げる電話相談業務

- イ 日常の電話相談業務
 - ロ 臨時の電話相談業務
 - 三 郵便、電話、ファクシミリ
 - 四 電子メール
 - 五 面談等
- 2 当機構は、被害回復関係業務を適切に遂行するため、前項の方法により入手した消費者被害情報に関し、必要に応じて、法第 91 条及び規則第 24 条に則り、国民生活センター又は地方公共団体に対して、消費生活に関する消費者と事業者との間に生じた苦情に係る相談に関する情報の提供を求める。

第 8 条 当機構は、前条第 1 項の方法により消費者被害情報を収集するに当たり、以下の事項を当機構のウェブサイト上に明示する。

- 一 消費者被害情報を収集する目的
- 二 収集情報の利用範囲
- 三 収集情報に個人情報が含まれる場合の取扱い
- 四 個別のあっせん解決は行わず、助言対応のみを行う場合がある旨
- 五 収集情報の管理・保持方法

第 9 条 当機構は、第 7 条第 1 項第一号の方法により消費者被害情報を収集するに当たっては、情報提供者による情報の入力に先立ち、前条第一号から第四号までに掲げる事項を明示することとし、当該事項について同意を得た者のみから消費者被害情報を収集する。この場合において、当該ウェブサイトに入力された情報は、暗号化され送信されるものとする。

第 10 条 当機構は、第 7 条第 1 項第二号ロの臨時の電話相談業務を、別に定める「臨時の電話相談業務の実施に関する規則」（別紙 1）に従って企画・実施する。

(対象消費者に対する情報の提供に係る業務の実施方法)

第 11 条 当機構は、法第 3 条第 1 項第 1 号から第 5 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、終了時期及び結果等のうち適切と判断される事項について、適時、当機構のウェブサイト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 対象消費者の範囲
- 二 被害金額の多寡
- 三 今後の被害拡大のおそれ
- 四 当該事業者の対応状況

五 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

六 当該事案に関し保有する資料

- 2 当機構は、前項の情報提供を行うに当たっては、その正確性及び分かりやすさに配慮する。
- 3 第1項によりウェブサイトに掲載する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、以下の事項を総合的に考慮した上で、速やかに、掲載の終了又は情報の一部削除、匿名化等の適切な対応を行う。
 - 一 手続の進行状況
 - 二 当該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 当機構が提供した情報に関し、当該事業者から合理的な根拠を示して訂正の申入れがあった場合には、訂正その他の適切な対応を行う。

(簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の内容)

第12条 簡易確定手続授権契約及び訴訟授権契約の契約書のひな形は、(別紙2)のとおりとする。

(費用及び報酬)

第13条 対象消費者から支払を受ける費用及び報酬の基準と算定については、(別紙3)による。

(授権をした者の意思の確認)

第14条 当機構は、被害回復関係業務に係る請求の放棄、和解、債権届出の取下げ、認否を争う旨の申出、簡易確定決定に対する異議の申立て又は上訴若しくは上訴の取下げをしようとする場合は、授権をした者の意思を確認する。

- 2 前項の意思確認は、以下の方法により行う。
 - 一 面談
 - 二 電話
 - 三 書面
 - 四 ファクシミリ
 - 五 電子メール
- 3 前項第一号及び第二号による意思確認の結果は、当該意思確認を行った者が、下記項目を記載して専務理事の確認を受けた書面(別紙4参照)を作成することにより記録する。
 - 一 授権をした者の氏名
 - 二 意思確認を行った日時

- 三 意思確認を行った場所
 - 四 意思確認を行った者の氏名
 - 五 確認をした意思の内容
- 4 当機構は、第1項の意思確認を行った場合は、以下の書類を帳簿書類として保存する。
この帳簿書類は5年間保存する。
- 一 前項の書面
 - 二 第2項第三号から第五号までの方法により意思確認を行った場合の当該意思確認の内容を示す記録
- 5 前項の帳簿書類の作成及び保存に関する業務については、専務理事をその責任者とする。

(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)

第15条 当機構の役員及び職員（以下「役職員」という。）並びに被害情報対応委員（被害回復）及び検討チーム（被害回復）のメンバー（以下「委員等」という。）に関する利害相反時の対処を以下のとおり定める。

- 一 役職員が特定の事業者の役員若しくは職員である場合、過去2年の間に特定の事業者の役員若しくは職員であった場合又は役職員が新たに特定の事業者の役員若しくは職員となる場合は、当該役職員は、その事業者の名称及びその事業者における自らの役職名を理事長に遅滞なく届け出なければならない。
- 二 特定の事業者に対する被害回復裁判手続に関して当機構として対応の検討を開始した際、委員等がその事業者の役員若しくは職員である場合又は過去2年の間にその事業者の役員若しくは職員であった場合において、当該委員等がその事業者に関する検討を当機構が開始したことを知ったときは、当該委員等は、その事業者の役員若しくは職員である旨又はあった旨を理事長に遅滞なく届け出なければならない。
- 三 特定の事業者に対する被害回復裁判手続に関して当機構として対応の検討を開始した際、役職員又は委員等である弁護士又は司法書士がその事業者から業務を受任している場合又は過去2年の間に受任していた場合において、当該弁護士又は司法書士がその事業者に関する検討を当機構が開始したことを知ったときは、当該弁護士又は司法書士は、その事業者に関与している旨又はしていた旨を理事長に遅滞なく届け出なければならない。
- 四 役職員又は委員等が被害回復裁判手続の相手方である事業者と次のような関係を有する場合には、当該役職員又は委員等は、その旨を理事長に遅滞なく届け出なければならない。
 - イ 個人事業主として当該事業者と取引関係（日常生活に必要な取引を除く。）を有する場合又は過去2年の間に有していた場合
 - ロ 当該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、当該事業者との取

引の担当者若しくは責任者である場合又は過去2年の間に当該事業者との取引の担当者若しくは責任者であった場合

- ハ 事業の内容や市場の地域性等を勘案して当該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又は過去2年の間に営み若しくは営んでいた場合若しくはこれに従事し若しくは従事したことがある場合
 - ニ イからハマまでに掲げる場合のほか、役職員又は委員等の兼職の状況が実質的に当機構の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
- 五 前各号の場合において、当該役職員又は委員等は、当該事業者に係る案件に関する職務（理事会、被害情報対応委員会（被害回復）又は検討チーム（被害回復）における当該案件に係る議決権の行使を含む。）を行うことができない。

（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16条 当機構が被害回復裁判手続の追行に関し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する審議（議決権の行使を含む。）に関与しない。

（臨機に設置する検討チーム（被害回復）の構成）

第17条 特定の事業者に係る被害回復裁判手続について検討するために検討チーム（被害回復）を結成する場合は、検討チーム（被害回復）のメンバーとなる者は、現在又は過去2年の間のいずれの時期においても下記事項を満たしていなければならない。

- 一 当該事業者の役員又は職員でないこと
- 二 当該事業者から業務を受託しておらず、当該事業者と取引関係（日常生活に必要な取引を除く。）を有しないこと
- 三 当該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、当該事業者との取引の担当者又は責任者でないこと
- 四 事業の内容や市場の地域性等を勘案して当該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していないこと

（特定適格消費者団体であることを疎明する方法）

第18条 当機構は、特定適格消費者団体であることを疎明する方法として、内閣総理大臣より特定適格消費者団体として認定又は認定の有効期間を更新する旨の通知を受けた書面の写しを提示する。

第3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 19 条 当機構に係る被害回復裁判手続に関す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は、法第 78 条第 1 項及び規則第 15 条から第 18 条までの規定により行う。

- 2 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、訴状、準備書面等の主張書面、証拠説明書、証拠申出書などの提出については、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専務理事が判断したもの及び他の特定適格消費者団体から請求のあったものについて通知及び報告する。

(被害回復関係業務一般における連携・協力)

第 20 条 当機構は、法第 78 条第 1 項に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、会議や書面、電子メールなどにより情報の交換等を行い、連携・協力して被害回復関係業務の推進に努める。

(被害回復裁判手続における他の特定適格消費者団体との連携・協力)

第 21 条 当機構が追行する被害回復裁判手続と対象債権、対象消費者の範囲の全部又は一部及び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、相互に連携を図り、協力する。

- 2 当機構は、他の特定適格消費者団体とともに同一の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、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の共有等について他の特定適格消費者団体との連携・協力を図る。
- 3 当機構は、法第 12 条に規定する特定適格消費者団体が当機構の他にも存在する場合は、他の特定適格消費者団体の簡易確定手続開始の申立ての見込みを確認する。
- 4 当機構の他に簡易確定手続申立団体がある場合は、以下の事項に関して、情報を交換して協議を行う等連携を図り、相互に協力する。
 - 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 一人の対象消費者が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 当機構は、法第 56 条第 1 項の仮差押命令の申立てをするに当たり、同項の規定による他の申立てであって、対象債権及び対象消費者の範囲の全部若しく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ものが既にされているとき（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。)又は今後行われることが予定されているときは、当該他の申立てに係る特定適格消費者団体との間で、当機構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(a)事件の表示、(b)裁判所の表示、(c)手続の当事者である特定適格消費者団体、(d)保全すべき権利及び(e)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(ただし、法第78条第1項本文後段又は同条第2項の措置が講じられたことにより情報共有のための特段の連携協力が必要ないときはこの限りではない)。

第4章 役員及び専門委員の選任及び解任その他被害回復関係業務に係る組織、運営その他の体制に関する事項

(組織の設置及び運営に関する事項)

第22条 被害情報対応委員会(被害回復)及び検討チーム(被害回復)の設置及び運営に関する事項は、(別紙5・6)に定める。

2 理事会の設置及び運営に関する事項は、定款第35条から第43条までに定めるところによる。

3 法第65条第4項第三号イ(2)に規定する「被害回復関係業務の執行に係る重要な事項の決定」は、必ず理事会で決定し、理事その他の者に委任してはならない。

(事務の遂行に従事する者に関する事項)

第23条 被害情報対応委員会(被害回復)及び検討チーム(被害回復)の事務の遂行に従事する者に関する事項は、(別紙5・6)に定める。

2 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14条から第23条までに定めるところによる。

(人員配置の方針に関する事項)

第24条 被害情報対応委員会(被害回復)及び検討チーム(被害回復)に係る人員の配置の方針に関する事項は、(別紙5・6)に定める。

2 理事会に係る人員の配置の方針に関する事項は、定款第14条に定めるところによる。

第5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

(情報の管理・保持等の方法)

第25条 当機構は、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得る情報について、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(第7条第1項各

号に定める方法の別)、事業者名、情報の概要、対処状況等を記録する。

二 個別の消費者被害情報は、受付順に紙媒体で保管する。

三 保管期間は、被害回復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5年とし、被害回復手続を行った案件については当該案件に関する結果が得られた事業年度の年度末から5年とする。

四 個人を特定し得る消費者被害情報が含まれる消費者個人又は相手方事業者から交付を受けた原本文書は、交付者から返還の申入れがある場合は速やかに返還する。

ただし、(別紙2)の「簡易確定手続及び異議後の訴訟の授権契約書」第8条第4項に定める場合を除く。

2 当機構は、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)

第26条 前条第1項に定める消費者被害情報及び同条第2項に定める被害回復関係業務に関して知り得た情報であって秘密と認められるもの又は規則第25条第1項第1号ロの情報を含むもの並びに理事会、被害情報対応委員会(被害回復)及び検討チーム(被害回復)の会議資料、議事録及び議事概要(以下「管理資料」という。)については、専務理事をその管理責任者とする。

(情報の盗難防止策)

第27条 管理資料のうち次項の資料に当たらないものは、指定のキャビネットに施錠して保管し、その鍵は管理責任者が管理する。

2 管理資料のうち電子データ化しているものについては、特定のドライブに保管する。

3 前項のドライブにアクセスできるのは、当機構の役職員のみとし、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起動に際してはパスワード入力が必要とするシステムとする。

(情報の閲覧等)

第28条 管理資料を閲覧できるのは役職員及び委員等のみとする。

2 役職員又は委員等が前条第1項の管理資料を閲覧するため同項のキャビネットから持ち出す場合は、管理責任者の承認を得なければならない。

3 役職員又は委員等が管理資料の謄写及び複製等(ハードコピーと電子データのコピーの作成を含む。)を行う場合は、管理責任者にその目的を通知し承認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説明の実施)

第 29 条 管理責任者は、本規程の施行時及び必要な時に、役職員及び委員等を対象に、情報の管理及び秘密の保持に関する事項その他の本規程の内容に関する説明を行う。

2 管理責任者は、新たにその任に就く役職員及び委員等を対象に、情報の管理及び秘密の保持に関する事項その他の本規程の内容に関する説明を行う。

(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及び委員等の服務規定として下記項目を定める。

- 一 役職員及び委員等は、被害回復関係業務を実施する以外の目的のために被害回復関係業務に関して知り得た情報を利用してはならない。
- 二 役職員及び委員等は、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。
- 三 理事会の資料及び議事録、被害情報対応委員会（被害回復）及び検討チーム（被害回復）の資料、議事概要等であって各々の役職員及び委員等に配付された資料については、各自が定める所定の場所に保管する。特に、各職員が当該資料を保管する場所は、施錠ができる所定の場所とし、退勤時には各自施錠する。
- 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ものは、取扱注意と表記し、管理・廃棄等を容易にするため、その他の資料と別に保管する。被害回復関係業務に関して知り得た情報であって秘密と認められるもの又は規則第 25 条第 1 項第 1 号口の情報を含むものについても、同様とする。
- 五 個人を特定し得る消費者被害情報及び被害回復関係業務に関して知り得た情報であって秘密と認められるもの又は規則第 25 条第 1 項第 1 号口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。

(情報提供者が特定され得る場合の本人同意の方法)

第 31 条 当機構は、債権届出より前の段階で消費者被害情報を訴訟提起、公表等に活用する場合であって相手方事業者において情報提供者を特定し得るときは、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。

- 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

(役職員等の秘密保持義務)

第 32 条 役職員及び委員等は、被害回復関係業務に従事する中で知り得た秘密を、正当な理由なく、在任・在職中及び退任・退職後、私的に利用したり、第三者に提供してはならない。

(個人情報の利用目的)

第 33 条 当機構が被害回復関係業務を実施するに当たって個人情報を取得する場合は、被害回復関係業務に利用する目的で取得するものとし、当機構のウェブサイトでその利用目的や利用範囲等を公表する。

2 前項の利用目的を変更する場合は、変更前の利用目的と相当の関連性を有すると合理的に認められる範囲で変更する。

3 当機構は、あらかじめ本人の同意を得ることなく、前 2 項の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。

(個人情報保護責任者)

第 34 条 専務理事を個人情報保護責任者とする。

(個人情報保護相談窓口の設置)

第 35 条 当機構は、個人情報の開示請求、訂正請求、利用停止請求及び相談等に対応する窓口として、個人情報保護相談窓口を置く。

(苦情処理)

第 36 条 個人情報保護責任者は、当機構における個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

(保有個人データの開示)

第 37 条 当機構は、本人、未成年者若しくは成年被後見人の法定代理人又は開示請求をすることにつき本人が委任した代理人（以下「代理人」という。）から第 40 条の手数料を納付して当機構が保有する個人情報（以下「保有個人データ」という。）について書面により開示請求を受けた場合は、遅滞なく、当該者が当該情報の本人又はその代理人であることを確認した上で、当該本人又は代理人が開示を求めてきた範囲内でこれに応ずる。

2 当機構は、前項の開示請求を受けた場合において、次の事由に該当するときは、当該開示請求の全部又は一部を不開示とすることができる。

- 一 本人又は第三者の生命、身体、財産その他の重要な権利利益を害するおそれがある場合
- 二 当機構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

- 3 前項により不開示の決定を行った場合には、遅滞なくその旨を本人又は代理人に通知する。

(保有個人データの訂正等)

第 38 条 当機構は、保有個人データの内容が事実でないことを理由に当該本人又は代理人から訂正、追加又は削除（以下「訂正等」という。）を求められた場合は、その内容の訂正等に関して他の法令の規定により特別の手續が定められている場合を除き、利用目的の達成に必要な範囲において、遅滞なく必要な調査を行い、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 当機構は、訂正等を行ったとき、又は行わないことを決定した場合は、本人又は代理人に対し、遅滞なくその旨（訂正等を行ったときはその内容を含む）を通知する。
- 3 個人情報保護責任者は、保有個人データの訂正等の内容を記録し、当該記録の作成時から 1 年間保管する。

(保有個人データの利用停止等)

第 39 条 当機構は、本人又は代理人から、保有個人データが個人情報の保護に関する法律第 16 条の規定に違反して取り扱われているとの理由又は同法第 17 条の規定に違反して取得されたものであるとの理由によって、当該保有個人データの利用の停止、消去又は第三者への提供の停止（以下この条において「利用停止等」という。）を求められた場合であって、利用停止等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、遅滞なく保有個人データの利用停止等を行う。

(開示等手数料)

第 40 条 当機構は、実費を勘案して合理的であると認められる範囲において保有個人データの開示等の手数料を定めることができる。

(安全管理措置)

第 41 条 当機構は、保有個人データの漏えい、滅失又はき損の防止その他の個人データの安全管理のために必要かつ適切な措置を講じる。

- 2 当機構は、被害回復関係業務終了後 5 年を経過した保有個人データについては、第 30 条第五号の方法により廃棄する。

(従業者の監督)

第 42 条 当機構は、その従業者に保有個人データを取り扱わせるに当たっては、当該保有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。

(委託先の監督)

第 43 条 当機構は、保有個人データの全部又は一部の取扱いを委託する場合は、その取扱いを委託された保有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。

(第三者提供の制限)

第 44 条 当機構は、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、保有個人データを第三者に提供しない。

- 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に規定す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。

(個人情報漏えいした場合)

- 第 45 条 当機構は、消費者に関する個人情報が漏えいした場合は、遅滞なく公表する。
- 2 前項において、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報告する。
 - 3 個人情報保護責任者は、第 1 項の場合において、被害の拡大防止及び復旧等のために必要な措置を講じなければならない。

(特定個人情報の取扱い)

第 46 条 当機構は、対象消費者の特定個人情報（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に関する法律第 2 条第 8 項に規定する情報をいう。）については、これを取得しない。

(個人情報の取扱い)

第 47 条 この章に定めるもののほか、当機構が被害回復関係業務に関し知り得た個人情報の取扱いについては、個人情報の保護に関する法律に定める内容に適合したものとなるようにする。

第6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48条 当機構は、法第65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使用しない。
- 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金庫で保管する。保管する現金は専務理事及び経理担当事務員の複数で点検・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上で、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、それぞれ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とともに、以下の措置を構ずる。
 - 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、支払先又は支払元及び名目を記録する。
 - ロ 入出金記録及び現金の出納記録は金銭の動きがある度に、専務理事の点検・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し、金銭管理責任者については次のとおりとする。
 - 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から選任するものとし、理事会において審議の上任命する。
 - 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、その管理者及び金銭の取扱いができる者の範囲は次のとおりとする。
 - イ 金庫の施錠及び鍵の管理は専務理事が行う。
 - ロ 預り金口座の通帳及び届出印鑑の取扱いができる者の範囲は専務理事及び経理担当職員のみとし、金銭の入出金は専務理事の指示に基づき経理担当職員が行う。

第7章 その他被害回復関係業務の実施に関し必要な事項

(施行前事案に関する事項)

第49条 当機構が施行前事案（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)に係る請求。以下同じ。)について消費者から情報の提供を受けたときは、当機構は、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、消費生活センター等適切な機関を紹介する。

- 2 当機構が共通義務確認の訴えを提起している場合において、その訴えに係る施行前事案に係る消費者から施行前事案について問合せがあったときは、当機構は、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ため、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、消費生活センター等適切な機関を紹介する。
- 3 法第 25 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合せがあったときは、当機構は、当該消費者に対し、授權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。

(障害を理由とする差別の解消に関する事項)

第 50 条 当機構は、被害回復関係業務を遂行するに当たり、障害を理由として障害者に対して、不当な差別的取り扱いをしない。

- 2 当機構は、職員が対面して授權を受ける場合には、拡大文字の利用、筆談、関係書類の代筆などにより、職員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、障害者が授權をすることができるよう、「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。
- 3 前項のほか、当機構は、障害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 当機構は、前項の合理的な配慮をすることが困難であるときは、障害者にその理由を説明し、理解を得るよう努める。

(本人確認に関する事項)

第 51 条 当機構は、対象消費者から授權を受けるに際しては、以下のいずれかの方法にて、本人確認を行う。

- 一 対象消費者と対面の上、以下のいずれかの書類の提示を受けて確認する方法
 - イ 運転免許証
 - ロ パスポート
 - ハ 写真付きの住民基本台帳カード
 - ニ 個人番号カード (マイナンバーカード)

- ホ 身体障害者手帳、療育手帳又は精神障害者保健福祉手帳
 - へ 在留カード又は特別永住者証明書
- 二 本人限定受取郵便を利用する方法
- 三 対象消費者から第一号の書類の写しの交付を受ける方法
- 四 対象消費者から健康保険証の写し及び以下のいずれかの書類の写しの交付を受ける方法
- イ 住民票記載事項証明書
 - ロ 公共料金領収書
 - ハ 官公庁発行の印刷物（納税通知書等）
 - ニ 本人名義の預金通帳の表紙
- 2 前項の本人確認を行った場合には、(別紙7)に定める本人確認書面を作成する。

(専務理事の代理)

第52条 専務理事に事故があるとき又は専務理事が欠けたときは、あらかじめ理事長が指定する者が、本規程に定める専務理事の職務を行う。

附則

(施行日)

第1条 本規程は、特定適格消費者団体の認定を受けた日（2016年12月27日）から施行する。

(規程の改廃)

第2条 本規程の改廃は、理事会において行い、本規程の改廃を行ったときは、法第70条に基づき、遅滞なくその旨を記載した届出書を内閣総理大臣に提出する。