

NPO法人消費者支援群馬ひまわりの会における 適格消費者団体としての活動指針とWebページ公表指針

2021年10月6日 理事会承認

内閣総理大臣の認定を受け、適格消費者団体となったNPO法人消費者支援群馬ひまわりの会（以下単に「会」略記します。）では、消費者契約法、特定商取引法、不当景品類及び不当表示防止法及び食品表示法に基づき、適格消費団体に権限が付与されている差止請求権を行使することができます。

この差止請求権の行使の対象となりうる場合、会は、事業者に対して、個別に、照会手続、申入手続、訴訟手続等を行い、改善を求め、これに関する事実を公表する活動をしています。

これらの活動の指針は次の通りです。

1 差止請求権に関する手続についての指針

① 「照会書」による事業者への照会手続の指針

ア	会として、消費者被害に関する情報提供を受けて検討を行い、特定の事業者に対して、違法・不当との評価をなすうる勧誘行為・約款条項・表示の可能性があると判断した場合、それらに関する資料提供を求めるため、あるいは、不明瞭な約款条項の趣旨を確認するために「照会書」を送ります。
イ	事業者に対しては、「照会書」への書面による回答をお願いします。あわせて、回答の根拠となる資料の提供をお願いします。これを受けて、会として、さらに違法・不当の評価をすべきかどうか、さらに検討を進めます。
ウ	なお、事業者からの書面による回答の段階（前記イ）で、事業者の自主的な判断により、違法・不当との評価をなすうる勧誘行為・約款条項・表示が改善されたことの報告を受ける場合があります。その場合には、改善の実情を確認したうえで、会としての対応を終了させるのが、原則的な取り扱いとなります。
エ	事業者からの書面による回答（前記イ）がない場合、あるいは、お願いした資料の提供に協力してもらえない場合には、会としての検討を進め、次の手続へ移行します（後記1, ②）。 また、一定の改善に関する報告を事業者から受けたものの、違法・不当の問題点が残存する場合には、会としての検討を進め、再び「照会書」を送るか、あるいは、次の手続きに移行することになります。

② 「申入書」による事業者への改善申入手続における公表指針

ア	「申入書」による改善申入れは、適格消費者団体としての差止請求権が行使できるとの判断のもと、それに先立ち、事業者に改善を求める手続です。
イ	事業者からの書面による回答を求めますが、その回答において、事業者が自主的な判断により、違法・不当との評価をしていた勧誘行為・約款条項・表示が改善されたとの報告を受けることがあります。その場合には、改善の実情を確認したうえで、不特定多数の消費者被害の未然防止が図られたと判断されれば、会としての手続を終了させます。
ウ	事業者からの書面による回答を踏まえても、なお改善が図られず、あるいは、改善が不十分である場合、会として検討を進め、訴訟による解決が相当と判断した事案については、消費者契約法41条に基づく催告手続を行い、差止請求訴訟の提起を行います。

③ 「差止請求訴訟」による手続

	会として、裁判所に対し、訴訟を提起して、事業者の不当勧誘行為、不当条項、不当広告表示等の使用停止等を求める手続を進めます。
--	---

2 「要請書」による手続についての指針

① 差止請求権行使に関連する要請手続の指針

「照会書（前記1，①）」や「申入書（前記1，②）」に対し、事業者から書面による回答がない場合、あるいは、必要な資料提供がない場合、「要請書」によって回答や資料提供を促します。

② 差止請求権の行使が認められていない分野に関する要請手続の指針

適格消費者団体として差止請求権を行使することが認められていない分野については、「照会書（前記1，①）」や「申入書（前記1，②）」を发出できません。

ただし、消費者の権利擁護の観点から著しく不当、あるいは、違法が認められる場合には、これを放置せず、「要請書」によって、事業者に対し、その自主的な改善を求めます。

3 Webページでの公表指針

① 「照会書（前記1，①）」による照会手続における公表指針

照会手続中は、照会を行っている事実を含め、Webページで公表しません。

ア 「照会書」への応答がないか、不十分なため、「要請書（前記2，①）」を提出した場合についても同様に、Webページで公表しません。

イ 照会手続中、事業者による自主的な改善により手続きが終了した場合には、それに至る手続の概要を、Webページで公表します。ただし、事業者名は公表しません。

ウ 照会手続を終え、段階的に他の手続に移行した場合、必要かつ相当な事案については、照会手続の内容をWebページで公表することがあります。

② 「申入書（前記1，②）」による事業者への改善申入手続における公表指針

会と事業者との書面によるやり取りの内容及び資料を、Webページで公表します。

ア 「申入書」への応答がない等の事情で、「要請書（前記2，①）」を提出した場合についても、同様に、Webページで公表します。

イ なお、上記アの公表にあたり、営業秘密に直結する内容・資料等公表になじまない部分があると会が判断した場合には、当該部分についてのみ非公表（黒塗り等）とします。

③ 「差止請求訴訟（前記1，③）」における公表指針

上記②と同様、原則としてすべてがWebページで公表されます。

例外的に非公表となるものがあります。

④ 差止請求権が行使できない分野の問題点に対する「要請書（2，②）」による手続の公表指針

「要請書」のうち上記2，②に該当するものについては、不特定多数の消費者被害予防の観点から公表することが相当と会で判断した場合に、その相当と判断した理由を添えて、Webページで公表します。

以上