

**インターネット型
結婚相手紹介サービス業認証制度
認証基準**

2025 年 8 月 1 日 改定

**特定非営利活動法人
結婚相手紹介サービス業認証機構**

1. 消費者への十分かつ適切な情報提供について

1.1 情報開示

1.1.1 基本情報の開示

以下の事項がウェブサイトに表示され、契約希望者又は契約者（以下「顧客」という。）に閲覧させていること。

- ① 事業者概要（事業者名、代表者名又は通信販売に関する業務の責任者の氏名、住所、電話番号等）
- ② 提供サービス内容と価格
- ③ 顧客相談窓口の連絡先

1.2 サービス内容の明確化

1.2.1 提供サービス内容と価格の明確化

インターネット型結婚相手紹介サービス認証制度で定義づける対象サービスであることを消費者に分かりやすく明示するために、「結婚相手探し」または「結婚を前提とした交際相手探し」に関するサービスであることをウェブサイトの目立つ位置および利用規約へ明示していること。また、「入会資格は独身者であること」をウェブサイトおよび利用規約へ明示していること。

顧客にサービス内容を説明するための表示については、提供サービス毎の名称とその内容、対応する価格をわかりやすく明記していること。

1.3 契約内容の概要の表示

1.3.1 契約内容の概要の表示

サービス申込前の消費者や契約希望者が、契約内容の概要を、入会申込前に容易に確認できるよう、入会申込画面に契約内容の概要を記載したページへのリンクが設置されていること。

1.3.2 契約内容の概要の記載事項

契約内容の概要を記載したページには、以下の事項が記載されていること。

- ① 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人にあっては代表者の氏名
- ② サービスの利用目的が「結婚相手探し」または「結婚を前提とした交際相手探し」であること
- ③ 入会資格・会員資格は独身者であること（1.2.1 参）
- ④ 無料サービスと有料サービスの違いを含むサービスの内容
- ⑤ 有料サービスの料金と、その課金が始まるポイント
- ⑥ サービスの提供期間

- ⑦ クーリング・オフの制度が適用されないこと
- ⑧ 中途解約がいつでもできる旨、及び、中途解約時の費用の精算に関する事項
- ⑨ 解約の方法
- ⑩ 契約の自動更新の有無
- ⑪ 独身に疑義が生じた場合に、書面により独身証明書の提出要請（3.2 参）
- ⑫ 独身の誓約違反の場合の除名措置（3.2 参）
- ⑬ 独身の誓約違反の場合に損害賠償請求を予定すること（3.2 参）
- ⑭ 個人情報保護規程に定められる一定の事項（5.1.2 参）

1.4 誇大広告の禁止

1.4.1 広告・宣伝に表示される要素の根拠

ウェブサイト、広告又は宣伝等において、会員数や成婚者数等の具体的な数値、会員の職業などの属性等を掲載する場合は、その基準日を表示すること。また、根拠として相当であると認められる資料等を備え、認証機関からの要求に応じ提出できるようにしていること。

誇大広告や著しく事実と相違する内容の広告による消費者トラブルを未然に防止するため、表示事項等について、「著しく事実と相違する表示」や「実際のものより著しく優良であり、もしくは有利であると人を誤認させるような表示」を行わないこと。

1.4.2 広告・宣伝に表示される実績数値の定義の表示

成婚率などの実績数値を宣伝・広告等に用いる場合、その計算根拠である分子と分母の意味も併せて表示すること。

2. 消費者との適正かつ明解な契約・解約について

2.1 契約締結

2.1.1 適正かつ明解な契約手続き

入会申込に際しては、契約希望者が利用規約に明示的に同意して入会申込みをする方式としていること。また、消費者の操作ミスの救済措置として、申込画面で申し込みの後に、最終確認画面による申し込み確認を行っていること。また、契約者に対しては、電子メールによる方法や会員の個人ページへの通知により、利用規約を交付していること。認証審査に際しては、一般消費者、契約希望者および顧客が実際に閲覧する画面を、パソコン・スマートフォンそれぞれの実際の画面遷移に従って確認できること。

2.1.2 利用規約の記載事項

利用規約の記載事項は、以下の事項が記載されていること。

- ① 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人にあっては代表者の氏名
- ② サービスの利用目的が「結婚相手探し」または「結婚を前提とした交際相手探し」であること
- ③ 入会資格・会員資格は独身者であること（1.2.1 参）
- ④ 無料サービスと有料サービスの違いを含むサービスの内容
- ⑤ 有料サービスの料金と、その課金が開始するポイント
- ⑥ サービスの提供期間
- ⑦ クーリング・オフの制度が適用されないこと
- ⑧ 中途解約がいつでもできる旨、及び、中途解約時の費用の精算に関する事項
- ⑨ 解約の方法
- ⑩ 契約の自動更新の有無
- ⑪ 独身に疑義が生じた場合に、書面により独身証明書の提出要請（3.2 参）
- ⑫ 独身の誓約違反の場合の除名措置（3.2 参）
- ⑬ 独身の誓約違反の場合に損害賠償請求を予定すること（3.2 参）
- ⑭ 個人情報保護規程に定められる一定の事項（5.1.2 参）"

2.2 契約更新と中途解約

2.2.1 中途解約の受付

理由の如何を問わず契約の解除を認めていること。

2.2.2 中途解約時の損害賠償

中途解約時の額を予定し、又は違約金を定める条項において、これらを合算した額が、当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該契約と同種の契約の解除に伴い当該事業者に生ずべき平均的な損害の額を超えていないこと。

2.2.3 中途解約方法の明示

顧客が解約方法を容易に確認できるように、解約方法をウェブサイトの分かりやすい位置に表示されていること。

2.2.4 自動更新の有無の明示

自動更新される場合には、自動更新の前に、顧客に対して自動更新を通知するメールの送付やアラートの表示を行っていること。

2.2.5 中途解約の手続き

中途解約の申し出があった場合、迅速かつ確実な処理を行っていること。

3. 確実な本人確認と独身証明について

3.1.1 本人確認の方法

契約希望者が本人である旨を確認するために、公的な証明書を用いて、氏名・住所・生年月日などをもって本人を確認すること。公的な証明書としては、マイナンバーカード、健康保険証、運転免許証、年金手帳、旅券の写しなど、契約希望者が提出を希望するいずれかの証明書を用いて確認し、その写しを記録として保管すること。なお、証明書の提出の際には、証明事項を証明するのに必要不可欠な情報以外の情報は抹消して提出させるようにすること。

また、不正に加工された証明書の画像が提出されることを排除するため、アップロードする画像は携帯端末で撮影した証明書の画像を直接アップロードする方法に限定し、予め携帯端末のライブラリーに保存されている画像はアップロードの対象としない措置を講じること。

なお、証明書の保管期間は必要最低限の期間とし、最長でも契約終了後 1 年間までの保管期間とすること。

3.1.2 不正なアカウント取得の排除

契約希望者がアカウントを取得する際には、契約希望者が利用する携帯端末に紐づいた「電話番号」または「SNS アカウント」を利用してアカウント認証を行うものとし、容易に多数のアカウント取得が可能である「メールアドレス」によるアカウントの認証を行わないこと。

また上記に加えて、1 台の端末で複数のアカウントを取得できないような制限を設けることや、不正利用により除名した顧客の端末の再利用を制限するための端末固有の ID を識別すること、および携帯端末からのアクセスを装った PC からのアクセスを排除する措置などを、併せて実施することが望ましい。

3.1.3 不正利用の疑いがある場合の措置

会員登録後・本人確認済のアカウントが売却され、他者に不正利用されることを防ぐため、不正利用の疑いが生じた顧客に対しては、利用中の携帯端末で撮影した「自撮り写真」の提出を求め、①「公的証明書の写真」および②「プロフィール登録写真」と③「提出された自撮り写真」の 3 点を照合し会員登録時の顧客と実際の利用者が同一人物であることを確認すること。顧客の同一性が確認できない場合には、当該顧客によるサービス利用を停止すること。

なお、本人確認画像を取得から 1 カ月以内に削除する事業者においては、上記の照合を行うため「自撮り写真の提出」と同時に、「本人確認書類の画像」の再提出を求めること。

3.2 独身証明の方法

入会申込みに際して、「独身であることに誓約の上、入会を申し込みます」などの表示に本人がチェックし同意の上、入会申し込みを行う方法など、契約希望者が明示的に独身であることの誓約を行って入会申込みをする方式とすること。

また、入会審査に際して契約希望者の独身に疑義が生じた場合や、活動中の契約者に他の契約者から苦情申し立てがあった場合には、独身である旨を確認する書面として、書面により独身証明書の提出を求めること。但し、戸籍謄本・抄本の提出は求めないこと。なお、独身の誓約事項に違反した場合には、当該顧客を除名により契約終了することとし、また、独身の誓約事項違反に対する損害賠償額を予定すること。

3.3 各種証明書類の取得と保管

資格や免許を要する職業について、その証明書の写しを取得する場合には、証明事項を証明するのに必要不可欠な情報以外の情報は抹消して提出させるようにすること。

3.4 本人確認情報の開示範囲と制限

本人確認時に入手した情報については、紹介相手方に開示する情報の範囲について説明を行い、本人の許可なく紹介相手などに開示しないこと。また出身地等の情報開示は都道府県までとすること。

3.5 プロフィール情報の維持・管理

契約後に契約者のプロフィール（職業や収入など）に重大な変更があった場合は、それを告知することを契約者に義務づけ、それが判明次第迅速に訂正すること。

4. 顧客相談窓口の充実と消費者への安全なサービス提供のための措置

4.1 顧客相談窓口の設置

顧客相談窓口として、電話または電子メールや問い合わせフォームによる窓口を設置していること

4.2 安全なサービス提供のための措置

インターネット型結婚相手紹介サービスとしての健全な役務の品質を確保するために、性的表現や目的外利用に関する表現の規制及び監視を行い、また利用者への注意喚起を行っていること。また、なりすまし・悪用防止のため本人確認書類による認証を行い、健全な利用に関する 24 時間 365 日常時監視体制をとっていること。

4.3 情報セキュリティ対策

4.3.1 情報セキュリティ関連規程

情報セキュリティに関する以下の事項について、情報セキュリティ規程などの文書に定め社内に周知していること。

- ① 組織的対策： 情報セキュリティ対策を推進する組織および情報セキュリティの監査・点検責任者を設置すること。
- ② 人的対策： 従業員との秘密保持契約を締結すること。また、情報セキュリティに関する従業員の遵守事項を定め定期的な教育を実施すること。
- ③ 情報資産管理： 情報資産の管理のために、情報資産を特定し、機密性の評価基準を定めること。また、情報資産の社外持ち出しのルールと記録媒体の廃棄方法、および情報資産のバックアップ方法を定めること。
- ④ アクセス制御及び認証： 情報資産へのアクセス権は必要最低限の範囲とし、利用者の認証方法、およびアカウント・パスワードの設定条件を定めること。
- ⑤ 物理的対策： 取扱う情報資産の重要度に応じて社内の領域を区分し、セキュリティ領域内への入出管理やセキュリティ領域内での注意事項などのセキュリティ対策を定めること。
- ⑥ IT機器利用： パソコン利用時のウイルス対策を実施し、ソフトウェアの利用制限、机上の整理、離席時の画面ロックなどのルールを定めること。また、インターネット・オンラインサービス・SNS・電子メールなどの利用に関するルールを定めること。
- ⑦ IT基盤運用管理： サーバー機器のセキュリティ対策、ネットワーク機器のセキュリティ対策、IT基盤の運用方法、クラウドサービス導入方法などについてのルールを定めること。
- ⑧ システム開発及び保守： システム開発時および変更時の承認プロセスを定めること。また、システム開発時の脆弱性対策の実施方法を定めること。また、情報システムの開発及び改修を行う環境は運用環境とは分離すること。
- ⑨ 委託管理： 委託先評価基準を定め、委託先の選定・契約締結に際しては、委託先の情報セキュリティ管理について、評価基準に基づく評価を実施すること。
- ⑩ 個人番号及び特定個人情報の取り扱い： 個人番号及び特定個人情報の取り扱いに関する基本方針及び取り扱い規程を定めること。

4.3.2 情報セキュリティマネジメントに関する認証の取得

個人情報保護や情報セキュリティマネジメントに関する適切な対策が講じられ運用されていること。これらの対応として、個人情報保護や情報セキュリティマネジメントに関する認証を取得していること。

4.3.3 情報セキュリティに関する運用方法

顧客情報を取り扱う情報システムに関して、情報セキュリティに関する基本的な対策として以下の対応を行うこと。

- ①顧客情報へのアクセス権は委託先も含め必要最低限の範囲とすること
- ②個人情報暗号化して保管すること
- ③情報システムの脆弱性対策を適切に実施すること。

なお、入会申込者の氏名・住所・生年月日の全てを含む個人情報または本人確認画像について、その取得から 1 か月間を超える期間にわたりインターネットに接続された環境において保有する事業者においては、適正なセキュリティレベルを確保するために、顧客情報を取り扱う情報システムを対象範囲として、以下の対応を行うように努めること。

(1) 情報セキュリティに関する組織内の監査・点検責任者の力量を定め、少なくとも年 1 回以上の内部監査・点検を実施すること。

(2) 情報システムの脆弱性診断・情報セキュリティ監査・セキュリティ監視の 3 つの外部のサービスを利用するときは、経済産業省が公表する「情報セキュリティサービス基準」への適合性が認められた以下のサービスを利用すること。

「情報セキュリティサービス基準適合サービスリスト」に記載される

- ①情報セキュリティ監査サービス
- ②脆弱性診断サービス
- ③セキュリティ監視・運用サービス

(3) システム運用委託の際には、セキュリティ上の適切な対応を行う責任を求めることを明確にし、設定ミスによる情報漏洩等を防ぐようにすること。

(4) クラウドサービスを利用する際には、クラウド事業者と自社の間で、クラウド上のシステム開発を委託する場合には委託先事業者等も含めて、セキュリティに関する責任分担を明確にすること。

(参考 1：クラウドサービスの利用については、「政府情報システムのためのセキュリティ評価制度 (ISMAP (イスマップ))」が公開する「ISMAP クラウドサービスリスト」に記載されるクラウドサービスを利用することが推奨される)

(参考 2： 情報セキュリティの監査・点検責任者の力量を定める方法については、「情報セキュリティ内部監査人能力認定制度」の合格者とするか、または「情報セキュリティマネジメント試験」合格者と IT 担当者による内部監査チームを編成することが推奨される)

4.3.4 情報セキュリティインシデント発生時の体制

顧客情報の漏洩など、情報セキュリティに関するインシデント発生時に、迅速かつ適切

な初動対応を行うための対応責任者と全社横断的な組織またはチームを設置し、インシデントの検知、被害拡大防止、関係者との情報共有などの対応方法を定めること。また、認証基準 9.8「事故報告」にある「事故等」には、情報セキュリティに関するインシデントが発生した場合が含まれる。

4.4 顧客相談への適切な対処

顧客からの問い合わせ、相談、苦情等について、その対応に関するマニュアルを作成し、保管していること。また、過去の問い合わせ、相談、苦情等への対応策の検討結果を反映させ、随時改善していること。

5. 個人情報の保護について

5.1 個人情報保護規程等

5.1.1 個人情報保護方針（プライバシーポリシー）の策定と掲載

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）が定められ、ウェブサイトに掲載し、顧客が知りうる状態にあること。

5.1.2 個人情報保護規程

以下の事項が満たされており、具体的な対処方法の記載がなされた個人情報保護規程を有すること。

- ① 個人情報が適正に取得され、利用目的があらかじめ公表されていること。
- ② 契約書・調査票等の書面により個人情報の提供を求めるときは、その書面に、個人情報の利用目的
- ③ 当初の利用目的の範囲を超えて利用する場合は、あらかじめ本人の同意を得る取り扱いであることが記載されていること
- ④ 個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めていること。
- ⑤ 個人データの漏洩、滅失又は毀損の防止等安全管理措置を講じていること。
- ⑥ 従業者、委託先に対して適切な監督が行われていること。
- ⑦ あらかじめ本人の同意を得ない個人データを第三者に提供しないこと。
- ⑧ 特定の事業者と個人データを共同で利用する場合、その旨並びに共同して利用される個人データの項目、共同して利用する者の範囲、利用する者の利用目的及び当該個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称について、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おいていること。
- ⑨ 本人から同意のない目的外使用、不正な取得、又は同意のない第三者提供があったとして個人情報の利用停止、消去等が求められた場合、その求めに理由がある場合は遅滞なく利用停止等を行っていること。

- ⑩ 本人から自己の個人情報の開示や利用目的の開示を求められたときは、遅滞なく開示していること。また、この場合に手数料を徴収することができるが、その額が実費を勘案して合理的と認められる範囲となっていること。
- ⑪ 本人から個人情報の内容の訂正、追加、削除を求められた場合には、遅滞なく調査を行い、その結果に基づき内容の訂正等を行っていること。
- ⑫ 契約が終了した顧客の個人データは、一定期間後に抹消する等の措置が講じられていること。その期間は顧客に明示すること。なお、保管期間は必要最低限の期間とし、最長でも契約終了後1年間までの保管期間とすること。
- ⑬ 個人情報に関する苦情や相談の申出先を公開し、申出に対して適切かつ迅速な処理の体制を有すること。

5.2 個人情報保護体制

5.2.1 個人情報保護のための体制

個人情報保護のための社内体制を有すること。また、個人情報保護の管理者（個人情報保護規程の実施及び運用に関する責任者）は、事業者の代表者もしくは、事業者の代表者に任命された者が就任していること。

5.2.2 個人情報の管理方法

個人情報を適正に管理するため、以下の内容を顧客毎に記録し管理すること。また、個人情報の取得から廃棄までのプロセスを記録し、保管しておくこと。

- ① 個人情報の内容及び利用目的
- ② 入手形態、社内での取り扱い経路
- ③ 情報の形態、保管場所
- ④ 保管期間
- ⑤ 提供先／委託先
- ⑥ 廃棄方法

5.2.3 会員の個人情報守秘義務の明記

利用規約には、サービス提供により知り得た紹介相手の個人情報を守秘する義務があること、及び当該義務に反した場合には損害賠償等の請求の対象となりうる旨を明記していること。

6. 基本的人権の尊重について

6.1 基本的人権の尊重

顧客の基本的人権を尊重し、それらを侵害する恐れのある人権、民族、国籍、宗教、信

条、思想、犯罪歴、病歴などが含まれた情報は、原則として取り扱わないこと。また、基本的人権を侵害する恐れがあるような表現や表示は行わないこと。

6.2 入会時、サービス提供時の基本的人権の配慮

顧客から個人情報の収集等に当たっては、基本的人権を侵害することのないように配慮していること。また、契約希望者に対して、基本的人権擁護の観点から、収集する情報の取り扱いおよびサービスの提供内容について十分に説明し、誤解等が生じることのないように対応していること。

7. 誓約事項について

認証審査に際して、以下の事項について認証機関に誓約する書面を提出すること。

- ①日本国内の消費者を対象とする「結婚相手探し」または「結婚を前提とした交際相手探し」に関するサービスであること。
- ②特定商取引法・特定継続的役務の要件に該当しない（5万円を超え、かつ2カ月を超える契約締結を行わない）サービスであること。
- ③5万円（消費税を含む）を超える金額を一括で受領するサービスではないこと。
- ④サービスの利用に必要な関連商品の販売を行わないサービスであること。
- ⑤18歳未満の消費者との契約を締結していないこと。
- ⑥契約の締結について勧誘を行う場合、不実告知、重要事項の故意の不告知及び威迫困惑行為を絶対に行わないこと。
- ⑦勧誘において不実告知、重要事項の故意の不告知及び威迫困惑行為があった場合には、契約の取り消しに応じること。
- ⑧利用規約に、消費者の利益を一方的に害する契約条項を設けないこと。
- ⑨顧客からの苦情・相談については、然るべき立場の責任者が誠意を持って解決に努力すること。
- ⑩営業エリアの消費生活センターとの連絡を密にし、自社の顧客相談内容を把握の上、改善策を講じること。それらを全て記録し、保管しておくこと。
- ⑪認証機関の開催する研修等に従業者を参加させること。
- ⑫認証機関の行う調査等に協力すること。
- ⑬課金方式は月額料金などの定額方式とし、従量制課金としていないこと。
- ⑭認証機関の行う国民生活センターからの情報収集に同意し、苦情件数の低減に取り組むこと。
- ⑮申請者は、日本の法規が適用される日本法人の事業者であること。

8. 教育について

事業者は、その代表者、管理職及び営業担当従業者全員に対して、サービスの質の向上に向けて、事業に関係する法令及び人権に関する問題並びに認証基準等の知識を十分に理解させるため、少なくとも年間1回の教育を実施し、教育計画書と結果報告書は文書化して記録し、保管すること。なお、業界団体等の教育活動を活用することをもって自社内の教育に振り替えることができる。

9. 認証基準を遵守した運営状況の確認と自律的な改善について

9.1 運営管理責任者の任命

事業者の代表者が自ら運営管理責任者になっていること、もしくは運営管理責任者を別途任命していること。

9.2 認証基準遵守状況の確認方法

運営管理責任者は年1回以上、認証基準を遵守した運営状況の確認のための計画書を作成し、それに基づいて遵守状況の確認を実施し、その結果に基づき実施報告書を作成すること。

9.3 認証基準遵守状況確認計画書

認証基準遵守状況計画書は、以下のことが記載されていること。なお、その計画書は、事業者の代表者の承認を得ていること。

- ① 対象範囲
- ② 責任者と担当者
- ③ 確認時期
- ④ 確認すべき事項とその方法

9.4 認証基準遵守状況確認実施報告書

認証基準遵守状況確認実施報告書は、以下のことが記載されていること。なお、その報告書は、事業者の代表者の承認を得ていること。

- ① 対象範囲
- ② 責任者と担当者
- ③ 確認時期
- ④ 確認した事項とその方向
- ⑤ 改善すべき点と改善策

9.5 事業者の代表者の責任

事業者の代表者は、運営管理責任者が作成する認証基準状況確認実施報告書を踏まえ、同報告書中に提示された改善策を適時・適切に履行すること。加えて、これらの履行状況を記録として残しておくこと。

9.6 認証基準遵守状況の保管と提出

計画書と実施報告書は、少なくとも次回の認証更新審査が完了するまでの間は保管していること。更新審査の際は、これらの計画書と実施報告書を認証機関に提出すること。

9.7 起こり得るミスや苦情・相談の予防処置

起こり得るミスや相談及び苦情が発生することを防止するために、その原因を除去する予防処置を決めること。また、予防処置は、起こり得るミスや相談及び苦情の影響に見合ったものであること。予防処置の結果は、記録して保管されていること。

9.8 事故等の報告

事業者は、認証基準に抵触する事故等が発生した場合、速やかに認証機関に報告をすること。特に個人情報の漏洩等の事案が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点及び本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、事実関係等を公表すること。

以上