

Press Release



2022年3月17日

特定非営利活動法人 結婚相手紹介サービス業認証機構

婚活アプリの信頼性を評価する「マル適マーク」制度開始に向け、

個人情報保護に関する認証基準の要求事項を強化しました。

本年7月の適正事業者への認証(マル適マーク)付与の開始を予定。

適正な事業を行なう結婚相手紹介サービス事業者を評価し、認証(マル適マーク)を付与する第三者機関「特定非営利活動法人 結婚相手紹介サービス業認証機構」(理事長:信州大学特任教授 茂木 信太郎)は、この度、婚活サイト・婚活アプリなどのインターネット型結婚相手紹介サービスの信頼性を評価する「マル適マーク」認証制度の開始に向けて、個人情報保護に関する認証基準の要求事項を従来以上に強化するため、認証基準の一部改定を実施いたしました。本年7月頃には適正事業者への認証(マル適マーク)付与を開始する予定です。



<認証マーク>

<婚活サイト・婚活アプリに関する認証制度の開始に向けた経緯について>

「婚活サイト」「婚活アプリ」などのインターネットマッチングサービスについては、気軽に利用できる婚活サービスとして近年急速に普及し、結婚相談所や婚活パーティなども含めた婚活サービス全体の利用経験者は結婚した人のうち16%を超える割合に達しています。(※注1)

一方で、未婚化・晩婚化が進む中で、独身者の結婚できない理由のうち最も多い理由としては「適当な相手に巡り合わないこと」が挙げられており(※注2)、様々な婚活サービスの一層の普及が求められており、少子化対策として広く婚活を促進する観点からも、「婚活サイト」「婚活アプリ」などのインターネットマッチングサービスを消費者が安心して利用することができる評価制度などの仕組みにより、信頼性向上が求められているところです。

このような社会的要請を踏まえ、当機構では、2017年7月よりインターネットマッチングサービスに関し、認証制度としての検討を開始し、インターネット型結婚相手紹介サービス業に関する認証制度の在り方について十分な調査・検討を行うため、第三者として外部の専門家（学識経験者、消費者、有識者、事業者など）を交えた「インターネット型結婚相手紹介サービス業認証制度に関する検討委員会」（座長：樋口一清法政大学客員教授（当時））を設置し検討を行いました。同委員会は、2019年5月より2019年11月までの期間に開催され、婚活サービス全体の信頼性の確保と、インターネット型結婚相手紹介サービスの一層の普及に向けて、消費者が安心してインターネット型結婚相手紹介サービスを利用できるための、適切な認証制度の在り方について検討を行いました。

当機構は、上記検討委員会による答申を受け、2020年7月にインターネット型結婚相手紹介サービス業に関する認証制度を開始し、認証申請事業者への認証審査を開始しました。

（※注1：2021年リクルートブライダル総研調べ）

（※注2：第15回出生動向基本調査（国立社会保障・人口問題研究所））

<個人情報保護に関する認証基準の要求事項の強化について>

近年、インターネットを通じて行われる不正アクセスなどの脅威や犯罪による企業の情報資産への被害は、一層深刻さを増しつつあり、多くの利用者の個人情報を保有するインターネット型結婚相手紹介サービス業においても、情報セキュリティ対策の重要性が一層高まりつつあります。

このような状況下、特定非営利活動法人結婚相手紹介サービス業認証機構においては、インターネット型結婚相手紹介サービス業認証制度においても、個人情報の一層の安全性確保に向けた、情報セキュリティ対策に関する追加的な検討を行うため、第三者として外部の専門家（学識経験者、消費者、有識者など）を交えた「インターネット型結婚相手紹介サービス業認証制度・個人情報保護に関する検討委員会」（座長：井内正敏帝京大学教授）を設置し検討を行いました。同委員会は、2021年11月12日に開催され、個人情報に関する適切な情報セキュリティの在り方について検討し、認証基準改訂案として取りまとめました。

当機構は、上記検討委員会による答申を受け、2022年1月にインターネット型結婚相手紹介サービス業に関する認証基準を改定しました。

<婚活サイト・婚活アプリに関する認証制度の概要>

本認証制度は、消費者への安心・安全なサービス提供のための以下の取組みを審査します。

- 1、特定商取引法・消費者契約法・個人情報保護法などの関係法令の遵守
- 2、サービス内容と料金、契約・解約・更新方法などの契約内容の明確化と情報開示
- 3、入会契約、更新契約、解約などの適正な手続き
- 4、適正な料金体系
- 5、結婚相手探しに関するサービスであることを明示し、入会資格を独身者に限定すること
- 6、不正利用・なりすまし登録防止のための本人確認の実施

- 7、結婚相手紹介サービスとしての健全な品質の確保、表現に関する規制
- 8、安全確保のための不正な外部サイトへの誘導防止や詐欺被害防止の取り組み
- 9、トラブル防止のためのサイト内の 24 時間 365 日常時監視体制の実施
- 10、情報セキュリティに関する規程の整備と従業員教育の実施
- 11、プライバシーマーク、TRUSTe などの情報セキュリティに関する認証の取得
- 12、個人情報の保有期間の制限
- 13、情報セキュリティに関する適切な運用の実施
- 14、サイバーセキュリティインシデント発生時の体制整備
- 15、顧客相談窓口の充実

<認証制度の今後のスケジュール>

インターネット型結婚相手紹介サービス認証制度に関するスケジュールは以下の通りです。

2022 年 7 月頃 認証マーク付与開始

「特定非営利活動法人 結婚相手紹介サービス業認証機構」の概要

1. 名称：特定非営利活動法人 結婚相手紹介サービス業認証機構
2. 所在地：〒113-0033 東京都文京区本郷 2 丁目 25 番 14 号
3. 設立：2009 年 3 月 23 日
4. 理事長 茂木信太郎（信州大学特任教授）

<当機構の取り組み>

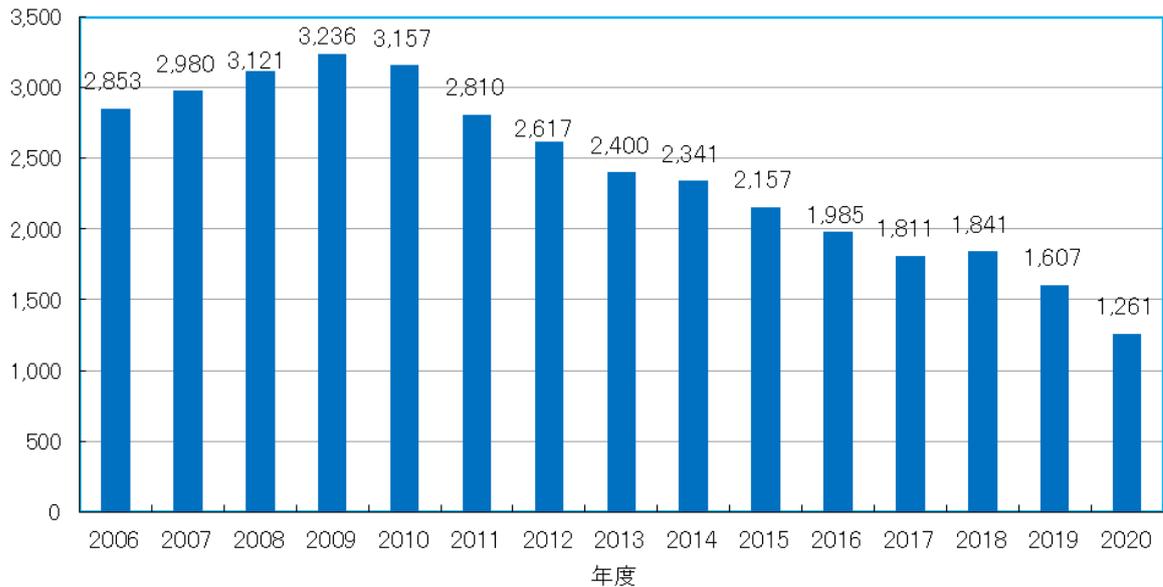
少子化の原因の過半が結婚そのものの減少によるものと言われるなかで、「婚活」を直接に支援する結婚相手紹介サービス業の社会的使命は、かつて無いほどに重要なものになっております。少子化対策としても結婚を希望する独身者の結婚を推進することが重要であるとの政府方針も発せられる中、消費者が安心して結婚相手紹介サービス業を利用できるよう、サービスの質や信頼性について第三者がこれを客観的に評価して認証を付与する制度として、サービス産業生産性協議会策定の「結婚相手紹介サービス業認証ガイドライン」（2008 年 7 月）に基づいて、結婚相手紹介サービス業における認証制度を運営する機関として当機構はスタートしました。

当機構から認証付与された結婚相手紹介サービス事業者は、当機構の発行する認証マークを店舗事業所や各種印刷物、広告、ホームページなどに表示することができ、消費者はこの認証マークを目印に、適切なサービスを提供する事業者を認識して選択することができるという制度です。当機構は設立以来、認証基準並びに当機構が定める認証運用規定に基づく認証付与活動を通じて、結婚相手紹介サービス業界のいっそうの健全化に取り組み、現在 203 事業所への認証審査・付与を実施しております。

<結婚相手紹介サービスに関する苦情はこの10年間に半減しました。>

全国の消費生活センターで受付、国民生活センターで集計される「結婚相手紹介サービス」に関する消費者からの苦情・相談件数は、2009年の当機構発足時には年間3237件が報告されていましたが、2020年度には年間1261件まで減少しております。

<図表 結婚相手紹介サービスに関する苦情・相談件数>



出典：国民生活センター PI0-NET 2021年5月21日

<本件に関する報道関係者からのお問い合わせ先>

特定非営利活動法人 結婚相手紹介サービス業認証機構 事務局 広報担当：菅原・北川

TEL：03-3868-6071 FAX：03-3868-6073 URL：<http://www.ims-npo.org>