

結婚相手紹介サービス業認証制度 認証基準

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

以下の事項が記載されたホームページが開設されているか、営業用パンフレット等の書面を常備し、契約希望者又は契約者（以下「顧客」という。）からの求めに応じて配布又は閲覧させていること。

- ①事業者概要（事業者名、代表者名、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

1.1.2 財務状況等を記載した書類の備え付けと開示

直近事業年度3年間の貸借対照表・損益計算書及び営業報告書（会社以外の者にあつては、これらに準ずる書類）を事業所に備え置き、顧客の求めに応じて閲覧させ、又は実費相当の手数料で謄本若しくは抄本を交付すること。

なお、これらの書類を備え付けない場合は、5万円（消費税を含む）を超える金額を一括で受領しないことの誓約を行うこと。

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

顧客にサービス内容を説明するための表示（ホームページ・営業用パンフレット・概要書面等。以下同じ。）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 概要書面及び重要事項説明書の交付と説明

1.3.1 概要書面の交付

契約希望者に対し、契約締結前に、1.3.2の事項を記載した概要書面を交付し、交付したことの確認として契約希望者の署名をもらい、記録として複写書面を保管するこ

と。

なお、インターネットを通じて申し込みを受け付ける場合は、署名に替わって書面の内容を確認した旨の同意を得た上、当該記録を保管すること。

また、2か月を超えかつ5万円（関連商品の販売金額を含む。）を超える契約を締結しない事業者は、書面の交付は電子メール等の方法により送付することができる。この場合にあっても交付したことの確認として署名をもらうことに準ずる手続きを取り、記録として保管すること。なお、この方法をとる事業者は、2か月を超えかつ5万円（関連商品の販売金額を含む。）を超える契約を締結しないことの誓約を行うこと。

1.3.2 概要書面の記載事項

概要書面には、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）が定める記載事項を満たすよう、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、法人にあつては代表者の氏名
- ② サービスの内容
- ③ サービスの提供に際し契約者が購入する必要がある商品（サービスを含む。以下「関連商品」という。）がある場合には、その商品名、種類、数量
- ④ サービスの対価（権利の販売価格）その他支払わなければならない金銭の概算額
- ⑤ ④の金銭の支払時期、方法
- ⑥ サービスの提供期間
- ⑦ クーリング・オフに関する「2.2」の内容
- 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 割賦販売法に基づく抗弁権の接続がある旨
- ⑩ 前受金の保全措置の有無、保全している場合はその内容
- ⑪ 特約があるときは、その内容

さらに、以下の事項について簡明かつ平易な表現で記載されていること。書面が複数になる場合は、同じ袋にいれるなど一体化させ、契約希望者に交付すること。

- ⑫ 提供サービス毎の名称とその内容、対応する価格、支払い時期
- ⑬ 費用が、年もしくは月毎に傾斜配分されている場合は、その合理的な根拠
- ⑭ 提供サービスの方法について、契約者側の活動が必要な場合は、その内容等、顧客がサービスを利用する具体的方法
- ⑮ 中途解約によって消費者が負担することとなる金額について、中途解約時期、サービスの提供状況に応じた図又は表（関連商品を販売する場合は、その返金ルールを含む）
- ⑯ クーリング・オフまたは中途解約を希望する場合の具体的方法及び連絡先、顧客

相談窓口（4.1 参照）の連絡先

⑰ 会員の個人情報保護に関する事項（5.1.2 参照）。

1.3.3 重要事項説明書面の交付と説明

1.3.2 の概要書面を交付する際には、サービス内容、消費者の権利等について契約希望者の理解を深めるため、概要書面の全項目の要点を一覧できる重要事項説明書面を交付し、概要書面を適宜参照しながら、各項目について丁寧に説明すること。説明の後、重要事項説明書面を交付し、説明したことの確認として署名をもらい、記録として複写書面を保管すること。

重要事項説明書面は、その内容が概要書面の要点となっており、必要に応じて概要書面で詳細を確認できるように該当箇所が明示されている構成になっていること。

また、重要事項説明書面は、概要書面と一体となっていること望ましいが、書面が複数になる場合は、同じ袋に入れるなど一体化させ、契約希望者に交付すること。

なお、インターネットを通じて申し込みを受け付ける場合は、署名に替わって書面の内容を確認した旨の同意を得た上、当該記録を保管すること。

2 か月を超え、かつ、5 万円（関連商品の販売金額を含む。）を超える契約を締結しない事業者は、要点一覧書面の交付は電子メール等の方法により送付することができる。この場合にあっても書面を交付し、説明したことの確認として署名をもらうことに準ずる手続きを取り、記録として保管すること。なお、この書面交付方法をとる事業者は、2 か月を超えかつ 5 万円（関連商品の販売金額を含む。）を超える契約を締結しないことの誓約を行うこと。

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

ホームページ、営業用パンフレット、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。

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 契約書面の説明と交付

契約を締結したときには、特定商取引法の規定に基づき、契約者に対し遅滞なく契約書面を交付し、説明すること。説明の後、交付し説明したことの確認として署名をもらい、記録として複写書面を保管すること。なお、インターネットを通じて申し込みを受け付ける場合は、署名に替わって書面の内容を確認した旨の同意を得た上、当該記録を保管すること。

2.1.2 契約書面の記載事項

契約書面の記載事項は、以下の特定商取引法が定める契約書面の記載事項及び個人情報保護に関する事項が記載されていること。

- ①サービス（権利）の内容
- ②サービスの対価（権利の販売価格）その他支払わなければならない金銭の額
- ③②の金銭の支払時期、方法
- ④サービスの提供期間
- ⑤クーリング・オフに関する「2.2」の内容
- ⑥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
- ⑦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
- ⑧契約の締結を担当した者の氏名
- ⑨契約の締結の年月日
- ⑩購入が必要な関連商品がある場合には、その商品名、その種類、数量
- ⑪購入が必要な関連商品がある場合には、その商品を販売する業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人にあっては代表者の氏名
- ⑫割賦販売法に基づく抗弁権の接続がある旨
- ⑬前受金の保全措置の有無、保全している場合はその内容
- ⑭特約があるときは、その内容
- ⑮会員の個人情報保護に関する事項（5.1.2 参照）。

2 クーリング・オフ

2.2.1 クーリング・オフの受付と期間

契約書面を契約者が受領した日から数えて8日間以内であれば、無条件に契約（関連商品販売契約を含む）の解除（クーリング・オフ）を認めていること。

2.2.2 クーリング・オフにおける契約者誤認時の対応

事業者がクーリング・オフについて不実告知または威迫したことで、契約者が誤認又は困惑してクーリング・オフしなかった場合は、上記期間を経過していても改めてクーリング・オフができる旨の書面を事業者が交付し、契約者は受領した日から8日間以内

はクーリング・オフを認めていること。

2.2.3 クーリング・オフの返金

クーリング・オフがなされた場合は、既にサービスが開始している場合を含め、すでに受領されている金銭については、速やかに全額返金していること。

2.2.4 クーリング・オフの手続き

クーリング・オフの申し出があった場合、直ちにこれを認め、迅速かつ確実な処理と社内手続きのため、申出の受け付けから返金までの処理を記載した文書を作成し、申し出書面とともに記録として保管すること。また、電話で受け付けた場合は日時等を記録し、保管すること。

2.3 中途解約

2.3.1 中途解約の受付

クーリング・オフ期間を経過した後であっても、理由の如何を問わず契約（関連商品販売契約を含む）の解除を認めていること。

2.3.2 中途解約時の損害賠償額

中途解約時の損害賠償金の額の上限が次のとおりになっていること。

①契約の解除がサービス提供開始前である場合

3万円（消費税を含む）を超えない金額

②契約の解除がサービス提供開始後である場合

「既に提供されたサービスの対価に相当する額」

＋「2万円または契約残額の20%のいずれか低い額」

なお、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が生ずべき平均的な損害の額を超えていないこと。

2.3.3 中途解約時の前受け費用の返金

「既に提供されたサービスの対価に相当する額」を算定するにあたって、「既にサービスを提供した」かどうかの判断は社会通念上相当なものであること。

また、月会費等もしくは月会費等に相当すると認められる前受け費用について、サービスの未経過月数分は全額返金することになっていること。

2.3.4 関連商品販売契約の中途解約時の損害賠償

関連商品を販売する場合には、関連商品販売契約の中途解約時の損害賠償額を明確

にするため、次の基準の範囲内で、返金基準を定めていること。

- ①関連商品（サービスを除く）が返還された場合には、当該関連商品の通常の使用料に相当する額（当該関連商品の販売価格に相当する額から当該関連商品の返還されたときにおける価額を控除した額が通常の使用料に相当する額を超えるときは、その額）
- ②関連商品（サービスを除く）が返還されない場合は、当該関連商品の販売価格に相当する額
- ③関連商品（サービスに限る）に係るサービスの提供開始後である場合
「既に提供されたサービスの対価に相当する額」

2.3.5 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と社内手続きのため、申出の受け付けから清算金の返金までの処理を記載した文書を作成し、記録として保管すること。

この際、清算金の積算明細を記載した書面を中途解約を申し出た者に交付することとし、その書面も併せて記録として保管すること。

3. 確実な本人確認と独身証明について

3.1 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・生年月日を確認すること。公的な証明書としては、健康保険証、運転免許証、年金手帳、旅券、住民票の写しなど、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。

3.2 独身証明の方法

契約希望者に、独身である旨を証明する書面の提出を求め、その写しを記録として保管すること。独身である旨を確認する書面は「独身証明（市町村長が発行する証明であって、民法の規定による重婚の禁止に抵触しない旨の証明）」とし、戸籍謄本・抄本の提出を契約条件にはしないこと。但し、事業者が独身証明書の提出を契約条件としているにも関わらず、契約希望者が戸籍謄本・抄本の提出を希望する場合は、本人が独身であることを証明する部分以外の情報は抹消するとともに、自主的に提出を希望した旨を書面により確認し、記録として保管すること。

また、独身証明が取得できない事情がある場合は、独身証明に準ずる公的書類によっ

て独身であることを担保すること。なお、住民票の写しや運転免許証、パスポート等は独身であることが担保されないので不可とする。

3.3 各種証明書類の取得と保管

最終学歴、職業については、卒業証明書や在職証明書または収入証明書等の写しを取得し、保管していること。

資格や免許を要する職業の場合は、その証明書の写しを取得し、保管していること。

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。

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について

4.1 顧客相談窓口の設置

営業とは区別された専用の電話番号の顧客相談窓口が常設され、契約書面、重要事項説明書、ホームページ等にその連絡先が明記されていること。

4.2 顧客相談窓口の委託

顧客相談窓口について、自社で常設できないときは所属する団体等に委託することができる。その場合、委託先の氏名又は名称を契約書面、重要事項説明書、ホームページ等に明記していること。

4.3 顧客相談内容の保管と対応策の検討

顧客相談窓口設置者は、問い合わせ、相談、苦情等を受け付けた場合、その日時と対応者、内容、解決の経過、及び最終結果を記録し、保管していること。委託している場合は、その記録を受領し、保管していること。また、問い合わせ、相談、苦情等の対応策などを検討し、それらの結果も文書として保管していること。

4.4 顧客相談への適切な対処

顧客相談窓口設置者は、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、自社のホームページに掲載し、又は事業所内の人目につくところに掲出し、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 that 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が記載されていること
- 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
- 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で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。

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

契約書面には、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種、民族、国籍、宗教、信条、思想、犯罪歴、病歴等が含まれた情報は、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。
- ②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。
- ③契約条項に、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。
- ④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。
- ⑤主たる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。
- ⑥認証機関の開催する研修等に従業者を参加させること。
- ⑦認証機関の行う調査等に協力すること。

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、事業に係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法
- 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。

附則

- 1 本基準は、平成 21 年 6 月 4 日より施行する。
- 2 この改正基準は、令和 2 年 7 月 30 日から施行する。

(改正履歴)

制定：平成 21 年 6 月 4 日

改正：令和 2 年 7 月 30 日