【第三種郵便物認可】 日本経済新聞（夕刊） 2009年（平成21年）2月4日（水曜日）

らいふプラス

マル適マーク登場したが…

業界分裂 認証機関、2つに？

活用へ消費者も注視を

結婚情報サービスやプロの仲人などの、結婚相手紹介サービス。安心して利用できるよう認証制度（マル適マーク）が検討されてきた。このほどマークの交付が始まったが、もう一つ、別のマークも生まれそうな雲行きという。どうなっているのだろうか。

結婚情報サービス大手のツヴァイ東京本社。受付にはマル適マークの表示が掲げてある。特定非営利活動法人（NPO法人）である日本ライフデザインカウンセラー協会の審査を受け、二〇〇八年十二月に業界第一陣として取得した。「安心して利用できる企業であることを示すために、いち早く取った」と後藤寛一経営企画本部長は明かす。

料金巡り対立

だが、このマル適マークに業界大手のオーネット（東京都品川区）が異議を唱え、結婚相談所などを束ねる仲人会社とともに、別のNPO法人設立に向けた準備を始めた。理由は「日本ライフデザインカウンセラー協会の認証料金が高いから。業界の七～八割を占める個人経営の仲人さんはとても払えない」（折原昭男社長兼理事長）。

このマル適マーク、もともとは経済産業省が音頭をとり三、四年前から業界が検討してきた。事業者は約四千業者といわれるが、一部に「法令順守」一面で問題があると指摘されてきたからだ。国民生活センターによると、結婚相手紹介サービスをめぐる相談件数は〇七年度、二千九百七十五件。〇六年度より四・五%増えた。「解約を申し出たが、精算方式に納得できない」「解約金が返金されない」などが目立つ。

そこで中立な第三者機関が事業所を審査。法令順守、個人情報保護などの基準に合格した事業所にマル適マークを与える認証制度を作ることになった。〇八年夏までに大筋で合意したが、詰めの段階で分裂したかたちだ。

日本ライフデザインカウンセラー協会が示した認証料は、本社や支店など一事業所あたり年平均で約十五万円。出張審査や東京と大阪の中小企業診断士十人への業務委託など「経費を積み重ねるとこれだけの額になる」と原口博光理事長は説明する。

一方、仲人を束ねる企業の一つ、日本ブライダル連盟（東京都新宿区）の田中良三理事長は「何であんなにお金がかかるのか」と疑問視。オーネットから声がかかったのを機に新組織づくりに加わった。

ツヴァイ東京本社の受付に表示されたマル適マーク（東京都千代田区）

オーネットによれば、設立準備中の新しいNPO法人では経費を節約、料金を年平均で約五万円に抑える計画だ。

では、消費者はこの事態をどう受け止め、マークやサービスを活用したらいいのだろうか。

実は、認証制度をめぐっては〇八年七月、学識経験者や業界代表らでつくるサービス産業生産性協議会のワーキング・グループが、マル適マークのガイドラインを発表している。①中途解約ができる②解約時の費用精算方法が妥当③会員数の根拠資料を備えている――などだ。

日本ライフデザインカウンセラー協会だけでなく、新たなNPO法人も認証基準はガイドラインに沿った内容になる見通しだ。ただ大枠は同じでも、個々の運用方法は団体によって違ってくる可能性もある。

あくまで目安

日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会（東京都目黒区）の唯根妙子常任理事は、認証機関が二つになった場合、認証にあたり両者がどの程度深く企業を調査するのか目を凝らし、比べることが肝心と指摘する。

その上で「マークはあくまで、法令を順守しているかという観点からのもの。具体的なサービスの内容や、料金水準の適切さなどを保証するものではないことを知っておく必要がある」と話す。

一方、ガイドラインは「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」などとうたっている。

日本ライフデザインカウンセラー協会の原口理事長は「入会にあたって個人が提出する身上書に、宗教や健康状態を聞く欄がある例は少なくなかった。審査にあたっては項目に斜線を入れるなど、改善してもらっている」と話す。これを機に消費者側も個人情報の取り扱いに、より慎重になる必要がありそうだ。

（編集委員 須貝道雄）

結婚相手紹介サービス

ガイドラインのポイント

- 過去3年間の貸借対照表・損益計算書などを事業所に備え、求めに応じ閲覧させる
- ホームページやパンフで提供サービスの名称と内容、価格をわかりやすく記す
- 中途解約がいつでもできることを書面で示し、消費者が負担する金額を図表にする
- 会員数や成婚者数などを広告などで掲載する場合は、根拠となる資料を備える
- 独身確認は市町村長が発行する独身証明による。戸籍謄本・抄本提出を条件にしない
- 本人の許可なく個人情報を紹介相手に開示しない

（注）サービス産業生産性協議会内のワーキング・グループによる「結婚相手紹介サービス業認証制度に関するガイドライン」から

経産省は静観の構え

結婚相手紹介サービスのマル適マークが二種類でそうな状態に、旗を振ってきた経済産業省は「業界の取り組みを見守っている状況」（サービス産業課）と静観の構えだ。

一足早く認証活動を始めた日本ライフデザインカウンセラー協会は〇七年一月の設立で、原口理事長は経産省の元係長。〇三年に入省し、結婚情報サービス業界などを担当、三年で役所を辞め、同協会を立ち上げた。理事には話題の本「『婚活』時代」の著者の一人である山田昌弘中央大学教授らが名を連ねている。

原口理事長が業界に詳しいことから、マル適マークの認証機関として同協会が名乗りをあげたことに当初は「よかったと思った」と経産省。しかし料金説明などがされる中で、業界内から批判の声が出てきたため、態度を変えたという。

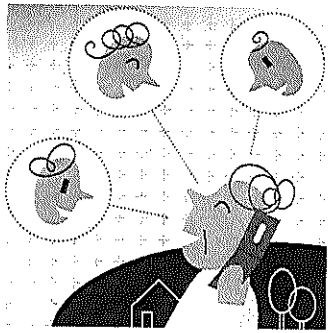
生活

こころのサプリメント

遠くに住む母が心配

A子さん（40代）の悩みは、遠くで暮らしている年老いた母のことである。兄夫婦と同居しているが、折り合いが悪くほとんど口をきかずに一日中過ごすこともあるという。ストレスから持病の糖尿病を悪化させ、心筋梗塞（こうそく）を起こして寝込んだこともあった。またいつストレスで倒れるかもしれないし、命取りにもなりかねない。

「家族の誰とも口をきかないことが、何よりこたえる」と憂痴をこぼす母の話をきいて、いてもたってもいられないというA子さん。かといって母を引き取り生活することが、母にもA子さん家族にもよい結果になるとも思えない。誰とも話さず、誰にも必要とされない生活が、母を認知症に近づけてしまうのではないかと心配する。


イラスト・ろぎ ふじえ

今できることをする

もし今の状況が少しよくなったとしたらどうなっているかをイメージしてもらった。「もっと母親と話す機会が増えれば少し安心できると思う」とA子さん。これまで母親に連絡する時、最初に電話口に出るのが兄嫁だったため、気を使ってしまい、気軽に話すのが難しかったという。

そこで、気兼ねなく連絡がとれるよう、母親に携帯電話をプレゼントすることにした。母親はその申し出を思いのほか喜んでくれたという。A子さんは、同様に離れて暮らす兄や姉にも協力してもらい、それぞれが無理のない範囲で母に電話を掛け合うようになった。すると母の憂痴もなくなり元気な声を聞かせてくれるようになって、A子さんの不安が消えていった。

◇◆◇

遠く離れた親を思い、自分がそばにいないため何もしてあげられないもどかしさを抱く人は多い。そばにいて支えてあげられれば、それはそれで素晴らしいが、離れているからこそできる支援もある。今の生活を一八〇度変えて何とかしようとするのではなく、今ある状況の中でできることは何かを考え、一つでも行動に移してみることが大切だ。相手を思う気持ちは必ず伝わるものである。

（ピースマインド臨床心理士 三上 道代）

個人のプライバシーに配慮し、設定や状況は実際とは変えてあります。