

## 仲人・結婚相談業サービス標準化委員会 中間とりまとめ

平成 19 年 12 月

### 1. 入会時の本人確認

入会時に「独身」であることを確認する書類は「独身証明書」を原則とし、戸籍の提出を入会条件にすることは禁止する。

また、この趣旨を徹底するため、プロフィールシート等で本籍地の記載を求めている場合は、出身地・出生地などの記載に改め、都道府県までの記載とする。

住民票等の公的証明書の提出を求める場合は、提出日から 3 ヶ月以内に取得したものを有効なものとして認めることとする。

なお、独身証明書については、行政窓口でも存在を知らない職員がいて発行されないというケースも散見されることから、行政サイドでの周知をお願いしたい。また、独身証明書の名称を変更するなど、独身証明書の活用を促す環境整備もお願いしたい。

### 2. サービス内容・料金の明確化

入会前の情報開示のために、ホームページ開設されており、以下の事項が記載されていること。

事業者概要（代表者、住所、電話番号等）

提供サービス内容と価格（具体例については後述）

顧客相談窓口の連絡先

なお、上記の事項は営業用パンフレット等の印刷物においても同様とする。

小規模事業者は、上記の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明記し、相談の解決までのプロセスを示すこと。

中途解約金の計算の際は、合理的な期間案分をする。

### 【提供サービスの内容と価格に関する具体例】

- ・**入会金**：入会の際の書類作成やアカウント作成のための手続きのために発生する費用であり、入会手続き完了とともに費消されることから、中途解約の場合でも返金されない。（その他、「登録料」「初期費用」なども同義）
- ・**写真代**：プロフィールシート等に掲載するための写真撮影の費用であり、写真撮影とともに費消されることから、中途解約の場合でも返金されない。
- ・**データ提供料**：会員検索のためのシステムを利用するための費用であり、利用期間に応じて費消されることから、中途解約の場合には返金される。
- ・**月会費**：会員資格を維持し、会員として活動するための費用であり、当該月ごとに費消されることから、一括払いした場合には中途解約の場合には返金される。
- ・**お見合い料**：お見合いをするための連絡・調整などに必要となる費用であり、お見合いの実施により費消されることから、解約は想定されない。  
但し、お見合いがキャンセルされ、お見合いが実施できなかった場合のキャンセル料等については、契約等で明記する必要がある。
- ・**成婚料**：会員が成婚に至った場合に発生する成功報酬。成婚時に請求・支払いがなされることから、解約は想定されない。  
但し、成婚の定義については、契約等で明記する必要がある。

### 3. 特定商取引法の遵守

特定商取引法を遵守していること。具体的項目については以下の通り。

- (1) クーリング・オフ（顧客の契約書面の受領から8日間）を実施していること。  
なお、クーリング・オフの妨害行為があった場合は、妨害の事実が確認されたときから8日間もクーリング・オフを行っていること。（関連商品の販売契約を含む。）
- (2) 契約の締結前に契約の概要を記載した書面（概要書面）と契約締結後には契約内容について明らかにした書面（契約書面）の交付を行っていること。

概要書面については以下の事項が記載されていること。

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  
役務の内容

購入が必要な商品がある場合にはその商品名、種類、数量

役務の対価（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  
金銭の支払時期、方法

役務の提供期間

クーリング・オフに関する事項

中途解約に関する事項

割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項

前受金の保全に関する事項

特約があるときは、その内容

消費者に対する注意事項として、書面をよく読むべき旨を、赤枠の中に赤字で記載されていること。

契約書面におけるクーリング・オフの事項についても赤枠の中に赤字で記載されていること。さらに、書面の字の大きさは8ポイント以上であること。

契約書面には以下の事項が記載されていること。

役務（権利）の内容

役務の対価（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  
の金銭の支払時期、方法

役務の提供期間

クーリング・オフに関する事項

中途解約に関する事項

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

契約の締結を担当した者の氏名

契約の締結の年月日

購入が必要な商品がある場合には、その商品名、その種類、数量

購入が必要な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

割賦販売法に基づく抗弁権の接続に関する事項

前受金の保全措置の有無、その内容

特約があるときは、その内容

消費者に対する注意事項として、書面をよく読むべき旨を、赤枠の中に赤字で記載されていること。

契約書面におけるクーリング・オフの事項についても赤枠の中に赤字で記載されていること。さらに、書面の字の大きさは8ポイント以上であること。

(3) 広告等の表示において「著しく事実に相違する表示」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」を行っていないこと。（会員数や役務の成果については根拠ある資料で示すことができること。）

- (4) 貸借対照表・損益計算書等(個人経営にあってはそれに類する資料)を備置、閲覧の求めに応じること。
- (5) 将来に向かって契約を解除できる中途解約制度が存在し、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。
  - 契約の解除が役務提供開始前である場合  
3万円を超えない金額
  - 契約の解除が役務提供開始後である場合  
(既に提供された役務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)

#### 4. 個人情報保護

「個人情報取扱事業者」に該当しない事業者であっても、以下の項目を遵守すること。

- (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) 利用目的を変更した場合は、そのことについて本人に通知又は公表していること。
- (3) 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。
- (4) 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。
- (5) 従業者、委託先に対して適切な監督が行われていること。
- (6) 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ていないこと。
- (7) 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。(この場合は第三者提供に当たらない。)
- (8) 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。
- (9) 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。
- (10) 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。
- (11) 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。
- (12) 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。

但し、上記の各項目については、業務形態に応じて対応が異なることから、具体的な対処方法については、別紙「個人情報取扱ルール」に整理する通り。

#### 5. 仲人・カウンセラーの初期教育・継続教育

特定商取引法や個人情報保護法といった業態に関わらず遵守が必要な事項については、業界横断の資格制度や共通試験を実施する。

会員への対応方法や、各連盟・組合で独自に取り決めているルールについては、各自が定例会等を活用し教育・研修を行う。

#### 6. その他

認証基準は業態にかかわらず、一本化することが望ましい。

認証基準は、消費者・利用者に安心してもらえる内容にすることを目指し、単なる現状追認的な内容にはしない

国民から信頼の得られる業界として発展していくために、認証機関の設計に当たっては、業界一体となって協力して議論していく。

本委員会の構成は以下の通り。

##### 【委員】

株式会社 I B J	代表取締役	石坂 茂
ブライダルネット結婚相談業協同組合	理事長	高本 正子
有限責任中間法人結婚相談業サポート協会	監事	土橋 凌
NPO法人日本ライフデザインカウンセラー協会	理事長	原口 博光
株式会社全国仲人連合会	代表取締役	宮原 祐輔
関西仲人業協同組合	理事長	向山 高史
		( は座長 )

##### 【オブザーバー】

大阪府 商工労働部 産業労働企画室 総務課  
近畿経済産業局 産業部 サービス産業室  
結婚情報サービス協議会

以 上

### 個人情報取扱ルール

事業者等（連盟・組合等（名称、法人格の有無に関わらず結婚相手紹介サービス業の事業者を取りまとめることを目的とする組織を指す。以下同じ。）及びその加盟社・構成員等（名称、法人・個人に関わらず連盟・組合等に加盟、登録、参加している者を指す。以下同じ。）又は結婚相手紹介サービス業を営む個人及び事業者を指す。以下同じ。）が個人情報を取り扱う際のルールは以下の通り。

	個人情報保護法が定めるルール	システムを利用している場合	紙プロフィールを利用している場合
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。	個人情報取扱方針を定め、HP又は事業所に掲示する。 策定した個人情報取扱方針を遵守する。	
2	利用目的を変更した場合は、そのことについて本人に通知又は公表していること。	想定される利用目的をHP又は事業所に提示する。 取得した個人情報の利用目的は、HP又は事業所に掲示する。 会員と締結する個人情報保護に関する覚書等に明記する。	
3	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。	連絡相談窓口を有し、専用の電話番号・メールアドレスを公表する。 連絡相談窓口寄せられた情報は、個人情報管理責任者に集約し、必要な対応をする体制を構築する。	
4	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。	<p>【体制面】</p> <p>個人情報管理責任者を明確にする。 情報漏洩時の対応マニュアル、相応の保証体制（個人情報保険への加入等）がある。 個別対応時を除き、個人データは、施錠された格納庫にしまって管理している。 帰社時には、離席時に個人データを格納、施錠している。 鍵の管理は経営者・管理職が行っている。</p> <hr/> <p>【業務フロー】</p> <p>写真やプロフィールと個人情報の送付はメールでは行わない。 パソコン等で管理している個人情報については、退会者は削除すること、また余計な複製物を作らない。 個人情報の取得 保持管理 削除という情報（副生物も含む）の流れを図式化し、発生しうるリスクを把握している。</p> <hr/> <p>【システム設計】</p> <p>データベースがセキュアなデータセンターにあり、バックアップとサーバーダウン時のリカバリー対応が出来ていること。 ID・パスワードの他に認証システムを有しており、ID・パスワードが漏洩しても第三者が閲覧できないような仕組みになっている。 プロフィールや写真が安易に第三者送付されないようになっている（右クリックで画像を保存ができないようにしてある）。 プロフィールや写真の印刷に関しては相応の制限がある（印刷対象の会員又は相談室の許諾なしに印刷が出来ない。また、印刷した場合には、回収、廃棄までの管理をする）。</p>	<p>【紙プロフィールの仕様】</p> <p>通し番号を振るなど、複製物が作成された場合、複製元が特定できる仕組みを採用することが望ましい。 プロフィールシートに掲載する情報は、会員の紹介・お見合いのために必要な情報に限る。</p>

5	従業者、委託先に対して適切な監督が行われていること。	従業者に対して定期的に個人情報に関する研修や教育を実施し、実施記録を保管する。	
6	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ていないこと。	<p>個人情報管理責任者が明確になっている。</p> <p>「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」、「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」を明記した書面を交付、またはHPで公表する。</p>	
7	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。(この場合は第三者提供に当たらない。)		
8	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。		
9	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。	<p>連絡相談窓口を有し、専用の電話番号・メールアドレスを公表している。</p> <p>連絡相談窓口寄せられた情報は、個人情報管理責任者に集約し、必要な対応をする体制を構築している。</p>	
10	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。		
11	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。	<p>連盟・組合等の加盟社・構成員等が、退会者に関するプロフィールを削除していることを連盟・組合等の個人情報管理責任者が確認する。</p> <p>事業者等は、定期的に会員の活動状況を確認し、掲載されているプロフィールに退会者が含まれていないかをチェックする。</p>	<p>連盟・組合等は、退会者に関する情報を定期的にその加盟社・構成員等に報告させ、その報告に基づき、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プロフィールシートを再発行し、既発行のプロフィールシートは回収し、破棄する。</li> <li>・又は、退会者に関する情報の一覧を加盟社・構成員等に周知し、該当部分のマスキングを指示する。</li> </ul>
12	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。	連絡相談窓口を有し、専用の電話番号・メールアドレスを公表している。	