

インターネット型
結婚相手紹介サービス業認証制度
ガイドライン

令和7年1月1日

特定非営利活動法人
日本ライフデザインカウンセラー協会

－ 目 次 －

- I 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証制度に関するガイドラインの考え方と範囲
 - 1. 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証制度に関するガイドライン策定の目的
 - 2. 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証制度の範囲
 - 3. 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）の認証基準構成案策定に係る基本的な考え方
- II 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）の認証基準構成案
 - 1. 消費者への十分かつ適切な情報提供について
 - 2. 消費者との適正かつ明解な契約・解約について
 - 3. 確実な本人確認と独身証明について
 - 4. 顧客相談窓口の充実について
 - 5. 提供するサービスについて
 - 6. 個人情報の保護について
 - 7. ウェブサイトの管理について
 - 8. 基本的人権の尊重について
 - 9. 誓約事項について
 - 10. 教育について
 - 11. 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
- III 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証制度のスキーム
 - 1. 審査の方法について
 - 2. 認証機関について
 - 3. 認証機関がとりうる措置

I 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証制度に関するガイドラインの考え方と範囲

1. 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証制度に関するガイドライン策定の目的

既に未婚化・晩婚化の進展が著しい2008年において、結婚を希望する独身者に対して異性を紹介することを業とする結婚相手紹介サービス業の役割は多大と思われる中、同業界は社会的な認知度の低さや、消費者からの苦情・相談など、指摘される問題点が多い状況にあった。

このような状況を改善すべく、結婚を希望する独身者が安心してサービスを受けられることを目的とした、結婚相手紹介サービス業認証制度が策定され、現在に至っている。

そして近年においては、結婚を希望する独身者に、出会いの機会を提供する結婚相手紹介サービス業が多様化している状況にある。特に従来から存在するインターネット型の結婚相手紹介サービス業の他、いわゆる婚活アプリと呼ばれるサービスなども広く認知され、結婚を希望する消費者の利用は増加傾向にあると思われる。

しかしロマンス詐欺といわれる、結婚を希望する消費者を対象とした詐欺事件が多発するに至り、インターネット型の結婚相手紹介サービス業においても、消費者がより安心して、安全に利用できるサービスの目安たり得ることを目的として、結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証ガイドラインを策定する

2. 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証制度の範囲

（1）結婚相手紹介サービス業（インターネット型）の定義

本ガイドラインの対象は、「結婚相手紹介サービス業（インターネット型）」を想定しており、具体的には「結婚を希望する者に対し、結婚相手との出会いの機会を提供するサービス」を、インターネットを利用して業として行っているものである。

（2）認証を受ける主体

事業者（消費者へ役務を提供する契約主体）は認証を受けたいサービスを特定して認証申請を行い、審査の結果、認証基準を満たしていると判断された場合、そのサービスに対して認証を付与される。

3. 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証制度の認証基準構成案

策定に係る考え方

本ガイドラインにおいては、次のような考え方に基づき、認証基準構成案を策定する。

- 苦情・相談を低減することができる認証基準とすることによって、消費者が安心してサービスを受けられるようにする。
- 認証基準には、特定商取引に関する法律、個人情報保護法等の法令に規定されている事項も含むものとして策定することにより、認証の取得が法令遵守にも資するものとする。

ただし、法令への適合性にかかる判断は、個別案件毎に規制当局が行うこととなるため、認証の取得自体が法令遵守を保証するものとはならないことに留意する必要がある。

なお、当該サービスは、提供されるサービスの効果や目的の実現が不確実であることから、認証の取得がサービス提供の結果や品質について保証するものではない。

II 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）の認証基準構成案

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

認証を受けるサービスにおいて、以下の事項を契約希望者、契約者が閲覧できるようにしていること。

- 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 消費者への伝達事項の明示

1.2.1 結婚相手を探すことが目的のサービスである旨の伝達

認証を受けるサービスにおいて、結婚相手を探すことが目的である旨の文言が掲載されていること。

また、契約できる条件・資格として、契約希望者、契約者が独身でなければならない旨が掲載されていること。

1.2.2 児童が利用してはならない旨の伝達

認証を受けるサービスにおいて、18歳未満の児童が利用できない旨の文言が掲載されていること。

1.3 サービス内容の明確化

1.3.1 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。

1.4 契約内容の概要の表示

1.4.1 契約内容の概要の表示

契約希望者に対し、契約締結前に1.4.2の事項を、契約希望者が使用する電子計算機の画面に表示し、内容を閲覧したことの確認としてその旨を明示的に意思表示させること。

なお、この場合には、契約希望者が内容を閲覧・確認したことの記録を保管すること。または契約希望者が契約の概要を確認した後に、契約締結に進む画面遷移等になっていること。

また、電子計算機の画面の表示に代えて、1.4.2の事項を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契約希望者が内容を閲覧・確認したことの記録を保管すること。または契約締結に進む画面遷移等になっていること。

1.4.2 契約内容の概要の記載事項

契約内容の概要として、以下の事項が契約希望者の電子計算機の画面に記載されていること。

- ①契約対象となる消費者が独身であり、その利用においては結婚相手を探すことが目的であること
- ②18歳未満の児童が利用できないこと
- ③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
- ④サービスの内容
- ⑤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

無料サービスがある場合は、無料サービスと有料サービスの違いについて（契約方法・有料への切り替え等を含む）

⑥の金銭の支払時期、方法

⑦サービスの提供期間

サービスの提供期間とサービス提供期間が過ぎた場合の更新について

⑧クーリング・オフ制度の有無

⑨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

⑩中途解約の方法

⑪特約があるときは、その内容

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

⑭契約者の個人情報保護に関する事項（5.1.2 参照）。

⑮①②に疑義が生じた場合の対応措置について

⑯契約者がサービスの提供を受ける前に、対価の全部あるいは一部を払う前払式の場合であり、契約者がサービスを利用できるようになるまでに一定程度の時間が掛かるときは、次の事項も表示すること。

- ・受領した金銭の額

- ・対価を受領した年月日

- ・申込みを受けたサービス内容

- ・サービスが提供開始される年月日または提供開始までの期間の目安

1.5 誇大広告の禁止

1.5.1 広告・宣伝に表示される要素の根拠

ホームページ、広告又は宣伝等において、サービス内容やサービスを利用した結果について、著しく事実に相違する、又は実際より優良若しくは有利であると契約者を誤認させるような表示をしていないこと。

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。

1.5.2 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。

1.5.3 広告・宣伝に表示される契約者の条件の表示

サービスを利用できるのが独身者であり、18歳未満の児童は利用できないことを表示すること

1.5.4 広告・宣伝の表示

サービスを利用中でない者を、サービスを利用中であるかのように、消費者誤認させるような表示・表現をしないこと

1.5.5 電子メール広告

予め承諾や請求を得た場合を除き、契約希望者、契約者に対し、事業者は電子メール広告を送信しないこと。但し以下の場合を除くものとする。また承諾、請求を受けた場合であっても、電子メール広告を送信した日から最大3年間とする。

- ・契約の成立、契約・申込内容の確認、役務提供に関する通知等のメールの一部に広告が含まれる場合
- ・電子メール広告の送信について、契約希望者、契約者の承諾を得ている場合。または請求を受けた場合。
- ・インターネット上で、無料でメールアドレスを取得できるサービスで、無料の条件として、利用者がそのアドレスからメールを送ると、当該メールに広告が記載されるものなどの一部に広告を記載する場合

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 契約締結の手続き

契約を締結するときは、契約希望者が契約内容の記載事項について、閲覧・同意したことの確認としてその旨を明示的に意思表示させること。

また契約締結の前に、特定商取引法の規程に基づき、最終確認画面を表示し、契約締結となる操作については、契約希望者が契約締結となることを容易に理解できる表示となっていること。

2.1.2 契約内容の記載事項

契約内容の記載事項は、以下の事項が記載されていること。

①契約対象となる消費者が独身であり、その利用においては 結婚相手を探すこ

- とが目的であること
- ②18歳未満の児童が利用できないこと
- ③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
- ④サービスの内容
- ⑤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
無料サービスがある場合は、無料サービスと有料サービスの違いについて(契約方法・有料への切り替え等を含む)
- ⑥の金銭の支払時期、方法
- ⑦サービスの提供期間
サービスの提供期間とサービス提供期間が過ぎた場合の更新について
- ⑧クーリング・オフ制度の有無
クーリング・オフ制度が無い場合にはその旨
クーリング・オフ制度が有る場合には、主に以下の内容
 - ・申し出の方法
 - ・有効となる申し出期間
 - ・返金等に関する内容
- ⑨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
- ⑩中途解約の方法
- ⑪特約があるときは、その内容
- 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
- ⑭契約者の個人情報保護に関する事項（5.1.2 参照）。
- ⑮①②に疑義が生じた場合の対応措置について
- ⑯契約者が結婚以外を目的とした勧誘行為や、その内容に公序良俗に反するもの、また児童を対象とする誘引行為などを行った場合の対応措置について

2.1.3 最終確認画面の記載事項

最終確認画面には、特定商取引法が定める以下の事項から、該当する記載がされていること。

- ①役務の対価について
- ②対価の支払時期、方法
- ③役務の提供時期
- ④申込みの期間に関する定めがあるときは、その旨及びその内容

- ⑤契約の申込みの撤回又は解除に関する事項
- ⑥利用可能回数等に制限がある役務の場合、その回数

2.2 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 中途解約の手続き

契約者が中途解約する手続きは、理解しやすい、容易にできる表示等となっていること。また中途解約の申し出方法を説明する文等についても、容易に理解できる表示となっていること。

2.2.3 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について、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。

2.2.4 損害賠償の請求

中途解約の損害賠償金を契約者に請求する場合には、以下について契約者に通知等が行われること。または予め契約者が容易に確認できる表示があること。

2.2.5 役務提供期間の更新

契約者が契約時に明示された役務提供期間を超えてサービスを利用する場合には、役務提供期間を更新する操作を契約が明示的に理解して操作することになっていること。

また役務提供期間が自動で更新される場合には、更新される旨を契約者が知りうる通知等を行うこと。

2.2.6 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うようになっていること。

3. 確実な本人確認と独身証明について

3.1 本人確認の方法

契約希望者が本人である旨を公的な証明書を用いて確認すること。

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、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や、改正マイナンバー法や健康保険法をはじめとする医療保険各法において、告知を求めることや収集が禁止される情報については、抹消したものを持出されること。

3.2 独身証明の方法

契約希望者に、独身である旨、18歳未満の児童でないとの誓約を求め、契約希望者が宣誓したことの記録を保管すること。または誓約を回避することができない画面遷移等になっていること。

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る場合には、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。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。

また、将来的にマイナンバーカードのICチップ、マイナーポータルAPIによる独身である旨の証明方法についても可とする。

3.3 証明書類の取得

最終学歴、職業、資格や免許を要する職業、年収等について、それらを証明する書類等を取得する場合には、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れること。

3.4 本人確認・独身証明の虚偽に対する規定

前項まで顧客が提出した各証明書類の内容等に虚偽であった場合、強制退会措置の他、損害賠償についてなどの規定が設けられていること。

3.5 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。

3.6 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

顧客相談窓口として、ウェブサイトにその連絡先や問い合わせフォーム等が、契約者にとって分かり易いよう設置されていること。

4.2 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、また独身ではない、18歳未満である、プロフィール情報に虚偽がある等の通報を受け付けた場合、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、また独身ではない、18歳未満である、プロフィール情報に虚偽がある等の通報の対応策などを検討し、それらの結果の記録も保管していること。

4.3 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、また独身ではない、18歳未満である、プロフィール情報に虚偽がある等の通報について、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、また独身ではない、18歳未満である、プロフィール情報に虚偽がある等の通報について、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. 提供されるサービスの運用と監視について

5.1 顧客のサービス利用規定

顧客の提供サービス利用においては、無料・有料に関わらず、会員登録が必要であること。

5.2 システムの利用状況の監視

提供するウェブサイト等を介して契約者同士が連絡を取り合う場合、結婚以外を目的とした勧誘行為や、その内容に公序良俗に反するもの、また児童を対象とする

誘引行為などが含まれていないか監視できる仕組みを有し、常時監視が行われていること。

5.3 公序良俗に反する利用内容に対する規定

前項5.2にある利用状況の監視において、顧客の公序良俗に反する利用内容を確認した場合、必要に応じて会員資格の停止又は退会の措置を講じた規定が設けられていること。

5.4 契約者の認証・管理

契約者がサービスを利用する際の認証方法について、十分なセキュリティ対策が講じられていること。

5.5 運営に使用する機器・サービスの安全性

サービスの運営に使用する機器・サービスについて、十分なセキュリティ対策を講じられる基準を設けていること。

5.6 システム運用の委託

事業者のシステム運用を外部に委託する場合には、個人情報の取り扱い、情報セキュリティ上の観点から委託先に対する基準を設けていること。

5.7 システム・システム運用の変更

新たなシステム・サービスを開発する、または既存のシステム・サービスを変更する際ににおいても、5.1～5.6の基準を遵守した運用とすること。またシステム・サービスの移行に際しては、不測の事態を想定し、従来のサービスを別途保全、または従来のサービスと異なる環境において開発し、従来のサービスに対する安全性を確保した環境とすること。

5.8 個人情報漏洩の疑い・漏洩の発生に対する備え

個人情報漏洩しないよう、各項に定める事項の遵守したうえであっても、外部からの不正アクセスや犯罪行為により契約者情報の漏洩・漏洩した可能性が発生した場合に備え、予め対応する責任者と対応体制等を任命・設置しておくこと。

6. 個人情報の保護について

6.1 個人情報保護規程等

6.1.1 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又はウェブサイト上に掲載し、顧客が知りうる状態にあること。

個人情報保護方針（プライバシーポリシー）の内容については、個人情報保護法を遵守した内容となっていること。

6.1.2 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し、事業者内で周知されていること。

- 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契約時及び契約希望者、契約者への調査等により個人情報の提供を求めるときは、個人情報の利用目的が明示的に表示されていること。または記載された個人情報保護方針（プライバシーポリシー）のページへ遷移できるようになっていること。
- 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となっており、同意を得る方法についても規定されていること。
- 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、遅滞なく抹消する等の措置をすること。また契約終了後も顧客の個人データを保管する場合は、その期間を定め、期間経過後は抹消する等の措置をし、その期間について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。

6.2 個人情報保護体制

6.2.1 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）、及び個人情報保護に関する監査・点検の責任者について、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。

6.2.2 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

6.3 安全管理措置

6.3.1 組織的の安全管理措置

個人情報の取扱いに関する責任者を設置するとともに、個人データを取り扱う従業者及び当該従業者が取り扱う個人データの範囲を明確化し、法や取扱規程に違反している事実又は兆候を把握した場合の責任者への報告連絡体制を整備していること。個人情報の取扱状況について、定期的に自己点検を実施するとともに、他部署や外部の者による監査を実施すること。

6.3.2 人的の安全管理措置

従業員に対し、個人情報の取り扱い・秘密保持に関する就業規則を設けていること。また個人情報の取り扱い・秘密保持に関する定期的な研修を実施すること。

6.3.3 物理的の安全管理措置

個人情報を取り扱う区域において、従業者の入退室管理及び持ち込む機器等の制限を行うとともに、権限を有しない者による個人データの閲覧を防止する措置

を実施していること。個人情報を取り扱う機器、電子媒体及び書類等の盗難又は紛失等を防止するための措置を講じるとともに、事業所内の移動を含め、当該機器、電子媒体等を持ち運ぶ場合、容易に個人情報が判明しないよう措置を実施すること。

また個人情報を取り扱う危機、電子媒体及び書類等については、廃棄の方法と記録、また必要に応じたバックアップの方法と器機またはサービスを定めること。

6.3.4 技術的の安全管理措置

個人情報や管理システムへは、アクセス制御を実施していること。担当者及び取り扱う個人情報データベース等については、適正な範囲で限定されていること。個人情報を取り扱う情報システムを外部からの不正アクセス又は不正ソフトウェアから保護する仕組みを導入していること。

6.3.5 外的環境の把握

個人情報を保管先が外国である場合には、その国における個人情報の保護に関する制度を把握した上で安全管理措置を実施していること。

6.3.6 会員の個人情報守秘義務の明記

契約内容には、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る旨を明記していること。

7. 基本的人権の尊重について

7.1 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。

7.2 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な説明し、誤解等が生じることのないように対応していること。

8. 申請条件・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条件を満たしていること。また認証機関に誓約する書面を提出すること。

8.1 申請条件

8.1.1 法人、代表者、役員について

- ①成年被後見人若しくは被保佐人又は破産手続き開始の決定を受け復権できない者でないこと。
- ②禁固以上の刑に処せられ、又は出会い系サイト規制法、児童福祉法第60条第1項若しくは児童買春、児童ポルノに関する行為等の处罚及び児童の保護等に関する法律に規定する罪を犯して罰金の刑に処せられ、その執行を終わり、又は執行を受けることがなくなった日から起算して5年を経過しない者でないこと。
- ③最近5年間に出会い系サイト規制法第14条（事業の停止等）又は第15条第2項第2号（处分移送通知後の事業の停止）の規定による命令に違反した者でないこと。
- ④暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条第6号に規定する暴力団員（以下「暴力団員」という）である者又は暴力団員でなくなった日から5年を経過しない者でないこと。
- ⑤未成年者（児童でない未成年者にあっては、営業に関し成年者と同一の行為能力を有する者及び結婚相手紹介サービス業（インターネット型）者の相続人でその法定代理人が前記①から④のいずれにも該当しないものを除く。）でないこと。
- ⑥法人である場合、その役員が前期①から⑤のいずれにも該当しないこと。
- ⑦日本国内法を遵守する、日本法人、または代表者が運営していること。

8.1.2 運営サービスについて

- ①独身の消費者が対象であり、その結婚相手を探すことが目的のサービスであること
- ②18歳未満の児童は利用できないサービスとなっていること
- ③契約者同士のやり取りについて、前項の①②に違反したものでないか、契約者同士が連絡を取り合う場合、結婚以外を目的とした勧誘行為や、その内容に公序良俗に反するもの、また児童を対象とする誘引行為などが含まれていないか監視できる仕組みを有していること
- ④前項に該当する契約者がいた場合の対応措置を設けていること。
- ⑤契約総額が5万円を超える、かつ契約期間が2ヶ月を超えるサービスを提供し

ていないこと

- ⑥サービスの対価については、月額課金制であり、従量課金制でないこと。

8.1.3 個人情報保護に関する認証取得と利用する外部サービスについて

- ①個人情報保護に関する認証を取得していること。
- ②経済産業省が公表する「情報セキュリティサービス基準」に適合する各サービスを利用していること。
- ③クラウドサービスを利用する場合には、セキュリティについて一定基準以上またはそれに準じるセキュリティを有するサービスを利用していること。

8.2 効誘について

- ①契約の締結について効誘を行う場合、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効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。

8.3 消費者保護、苦情・相談等について

- ①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。
- ②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。
- ③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。

8.4 認証機関への協力について

- ①認証機関の開催する研修等に従業者を参加させること。
- ②認証機関の行う調査等に協力すること。

9. 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。

10. 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

10.1 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。

10.2 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。

10.3 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

10.4 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

10.5 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。

10.6 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。

10.7 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。

10.8 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。

III 結婚相手紹介サービス業（インターネット型）認証制度のスキーム

1. 審査の方法について

認証については、客觀性、信頼性の観点から、第三者機関が事前審査を実施して判断するべきである。この事前審査は、書類審査と事業所の現場において実際に確認する現地審査によって行う。また、サービスが認証基準を遵守しているかどうかを判断する上で必要な範囲でサービスの認証を申請した事業者（以下「申請事業者」という。）、共同して利用する会員情報を管理する者等の関連する者を審査することが必要である。

なお、事前審査が困難な基準（「7. 誓約事項について」に記載されている基準等）については、申請事業者が、認証基準を守る旨の誓約を行い、第三者機関が、苦情・相談の受付状況等を参考に、その誓約を守っているかどうかを事後的に確認することが必要と思われる。

また、認証を付与したサービス（以下「認証サービス」という。）が認証基準を遵守していることについて定期的・継続的に確認することとする。

2. 認証機関について

認証機関となる第三者機関は、認証のための基準を策定・公表することはもちろん、中立かつ公平で透明性のある組織であること、認証の付与、維持、拡大、一時停止及び取り消しに関し責任を持ち、その運用が恣意的にならないよう運用ガイドラインを設けることが必要である。

また、この認証機関は、認証サービス及び申請事業者が、認証及び認証マークを顧客

に誤解を与えるような仕方で活用をしないように契約を締結するなどの措置を講じることも必要である。特に、認証サービス及び申請事業者が認証の取得を広告・宣伝活動や営業活動に用いる場合、当該認証サービス名を明示するなど、本認証が特定のサービスを認証するものであることを明示させる措置をとることが必要である。

この認証機関は、認証マークの冒用を防ぐため商標登録をすることが必要である。さらに、認証機関には、認証サービスの認証基準の遵守について、顧客から苦情・相談を受け付ける体制を整備し、そこに寄せられる苦情・相談を分析・整理することにより、認証基準を遵守について検証することが重要である。

今後は、結婚相手紹介サービス業（インターネット型）の認証機関を認定する中立的な組織により認定を受けることにより、客観性や透明性のある第三者認証機関として信頼性を確保することが重要である。

3. 認証機関がとりうる措置

認証機関は、認証サービス及び申請事業者に対して以下の措置を取ることができる。

①認証機関に直接寄せられた顧客からの苦情・相談や、消費生活センター等の行政機関からもたらされた情報等により、必要に応じて、認証サービス及び申請事業者に報告を求める等調査を行うことができる。また、特に必要があるときには、実地調査の受入を求めることができる。

②調査の結果、制度の的確な運営のために必要があるときは、改善その他必要な措置を勧告、又は要請することができる。

③以下の各事項に該当したときは、認証の停止措置をとることができる。

- a) 認証サービス及び申請事業者に著しい認証基準違反があると認められる場合
- b) 認証サービス及び申請事業者が、勧告又は要請に従わないとき
- c) 顧客・事業者間の解決処理において、仲裁または裁判の手続がとられた場合で、その結果により、認証機関が認証の停止の必要があると判断したとき
- d) その他、認証制度の信頼を損ねた場合等、認証機関が認証の停止が相当と判断したとき

※認証の停止措置をとった場合は、その旨を認証機関のホームページ等を通じて公示する。また、認証機関は、認証の停止措置の事由が改善されたと判断した場合、認証の停止措置を解除することができる。

※認証の停止措置をとられたサービス及び事業者は、認証機関の措置に基づき、認証マークや認証書の返上などに応じなければならない。

④以下の各事項に該当したときは、認証を取り消すことができる。

- a) 申請書類の内容に虚偽があったことが明らかになった場合
- b) 認証サービス及び申請事業者が正当な理由なく、認証機関の調査に応じない場合または調査に際して虚偽の報告をした場合

- c) 認証サービス及び申請事業者が正当な理由なく、認証の使用停止措置に従わない場合
- d) 解散又は破産した認証サービス及び申請事業者
- e) その他、認証制度の信頼を著しく損ねた場合等、認証機関が取消に該当すると判断したとき

※認証の取消があった場合は、当該認証サービスに対する認証は取消の日から効力を失う。また、その旨を機関のホームページ等を通じて公表する。

※認証を取り消されたサービス及び事業者は、認証機関の措置に基づき、認証マークや認証書の返上などに応じなければならない。

※認証サービス及び申請事業者が、認証の停止措置と認証の取り消しの処分については異議申し立てなどの不服申立方法を整備しておくこと。

※なお、認証を取り消す場合であって、消費者被害の拡大防止の観点から必要と認めるときは、可能な範囲で、把握した事実関係に基づく資料を添えて、申出を行うことが有効である。

以 上