

一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会

## 自主規制基準



制定：2008年（平成20年）10月 1日  
改正：2015年（平成27年） 7月27日  
改正：2016年（平成28年） 6月 6日  
改正：2017年（平成29年）12月 4日  
改正：2019年（令和元年） 12月11日

## 【目 次】

目 的	2
第1章 基本的人権尊重の徹底	3
第2章 広告における表現、表示等に関する基準	4
第3章 入会勧誘基準	5
第4章 入会基準	6
第5章 サービス基準	7
第6章 会費基準	7
第7章 契約及び解約についての基準	8
第8章 個人情報の保護	13
附 則	18
中途解約時の精算方法【別表】	19

## 【目 的】

一般社団法人日本結婚相手紹介サービス協議会（以下「協議会」という。）は、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）、個人情報保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）、消費者契約法、等の関係法令を遵守し、基本的人権を尊重し、業界の信頼性を向上させ、その健全な発展を図るため、以下のとおり自主規制基準を設け、加盟会社はこれを遵守するものとする。

### 第1章 基本的人権尊重の徹底

加盟会社は広告宣伝・販売促進、入会勧誘、役務提供等の企業活動に当たり、基本的人権を尊重し、個人情報保護を厳守しなければならない。

#### 1. 広告宣伝・販売促進

新聞、雑誌、電話帳等の広告媒体出稿、入会案内、パンフレット等の自社制作を問わず、全ての広告表現は人権尊重の意識をもって行い、基本的人権を侵害するおそれがあるような表現や表示を行わないこと。

#### 2. 入会勧誘

基本的人権を侵害するおそれがあるような勧誘行為を行わないこと。

#### 3. 入会登録

「第4章 入会基準」に従い、公的に独身を証明する書類の提出を求めるに当たっては、入会者の意思・心情に配慮し、市区町村等において一般行政証明として独身であることの証明を行っている場合にはこれの活用を図ること。

役務提供のために提出・開示を求める入会者の個人情報は本人の同意に基づくこと。また、その際、基本的人権を侵害するおそれがあるような内容や本来の目的から逸脱したことを求めないこと。

※「政令」とは、「特定商取引に関する法律施行令」を指す。

※「省令」とは、「特定商取引に関する法律施行規則」を指す。

特に本籍については都道府県名のみとすること。

#### 4. 役務提供

入会者（会員）の個人情報を相手会員に役務提供として開示する際、入会者が開示を同意した情報に限定すること。

#### 5. その他

従業員他業務に携わる者に基本的人権を尊重して業務を遂行させること。

### 第2章 広告における表現、表示等に関する基準

結婚相手紹介サービスの会員募集、システム内容、企業イメージなどの広告、宣伝、広報を行う場合の基本原則は、

- ・公正で真実なものでなければならない。
- ・基本的人権を尊重したものでなければならない。
- ・個人情報保護を厳守したものでなければならない。
- ・品位を保ち、健全な風俗習慣を尊重したものでなければならない。
- ・関係法令と社会秩序を守るものでなければならない。

新聞、雑誌、電波、インターネット等の媒体を使用して広告（募集広告も含む。）、販売促進（自社制作のパンフ等を含む。）を行うときは次の基準に従うものとする。

1. 媒体の選択に当たっては、各社の良識に従って選択する。

#### 2. 広告と表示

(1) 「業界NO. 1」「業界最大」などの優位差を表示する場合は、その根拠も明示するなど、景品表示法等の関係法令を遵守する。

(2) 会員数、男女バランス、成婚率等の顧客の判断に影響を与える具体的数値を表示する場合は、算出時期や計測期間も表示するとともに、客観的根拠となる資料を備え、関係者からの要請に応じて対応できるようにし

ていること。

### 3. 禁止事項

特商法（\*1）及び省令（\*2）に基づき、役務の内容または効果について、著しく事実に相違する内容を表示したり、実際のものよりも優良、有利であると誤認させるような広告表示は行わないこと。

\*1) 特商法第 43 条  
及び 46 条  
\*2) 省令第 37 条

## 第 3 章 入会勧誘基準

1. 会員の勧誘活動については、協議会の社会的責任を十分認識してこれを行い、以下の条項を遵守して顧客の誤解や不利益をもたらすような方法や行動をとってはならない。

（1）加盟会社は、常に事業の社会的責任を自覚し、会員を募集する際には、顧客の正しい理解と信頼を得るよう努力しなければならない。

（2）加盟会社は、営業担当者に営業活動を行わせる場合、次の事項を遵守しなければならない。

①営業担当者が会の仕組み、運用等を正しく説明できるよう教育を行なうこと。

②営業担当者が顧客との間に、入会の契約をするときは、契約に至るまでの間に、特商法（\*3）で定められた「概要書面」と「契約書面」や会員規約等重要事項の内容を説明し、書面を交付し、確認を得ること。

\*3) 特商法第 42 条  
第 1 項及び第 42 条  
2 項

（3）加盟会社は特商法および消費者契約法などに基づき以下の行為を行ってはならない。

①入会勧誘に際しては、入会後の役務の提供による出会いや結婚といった将来における不確実な事項に対して、断定的判断を示して誤解を与えること。

②顧客の意に反して、長時間説得するなど執拗な勧誘を行うこと。

③勧誘に際し、同業他社を誹謗・中傷すること。

④特商法（\*4）及び省令（\*5）に基づき、勧誘に際し、あるいは、契約の解除を妨げるために、不実を告げ、あるいは、顧客の判断に影響を及ぼす重要事項を故意に告げず、詐術を用い、威迫して顧客を困惑させ、

\*4) 特商法第 44 条  
\*5) 省令第 39 条

あるいは顧客に迷惑を覚えさせるなどの行為を行うこと。

⑤勧誘に際し、過大な不安を持つ消費者の不安をあおり、断定的な表現などにより困惑させること。（＊6）

⑥勧誘に際し、靈感などの合理的な実証が困難な知見により、消費者を困惑させること。（＊7）

⑦事前の同意なく、契約締結前に役務の一部を実施すること。（＊8）

⑧契約締結前に、契約締結を目指して行った事業活動の損失の補償を請求すること。（＊9）

（4）加盟会社は、勧誘に際し、個々の消費者の知識及び経験を考慮して必要な情報を提供することに努めなければならない。（＊10）

＊6) 消費者契約法  
第4条3項第3号・  
第4号

＊7) 消費者契約法  
第4条3項第6号

＊8) 消費者契約法  
第4条3項第7号

＊9) 消費者契約法  
第4条3項第8号

＊10) 消費者契約法  
第3条1項第2号

#### 第4章 入会基準

1. 入会の諾否は、顧客第一主義に立って、かつ、次の基準により審査の上、その決定をしなければならない。

（1）顧客が結婚できる状態にあること。

（2）顧客との契約条件に見合った十分なサービスが提供できること。

（3）顧客が入会された場合、他の会員に迷惑をかける行動をとるおそれがないこと。

2. 前項の審査の確実を期するため、他に確認する手段のある場合のほか、次の書類の提出または提示を顧客に求めること。

公的に独身を証明する書類の提出を求めるに当たっては、市区町村等において一般行政証明として独身であることの証明を行っている場合にはこれの活用を図ること。

（1）公的に独身を証明する書類（原本またはコピー）。

（2）契約書面等で明記する基準に基づく書類（原本またはコピー）。

①卒業証明書

②収入証明書または在職証明書

③写真

④資格や免許についての証明書

⑤その他必要書類

## 第5章 サービス基準

1. 顧客が入会后、契約内容に盛り込まれた役務提供が履行される組織体制を有していなければならない。
2. 加盟会社内部に、苦情や相談に対応するための顧客相談窓口を設置する。
3. 加盟会社は、消費者センターをはじめとする関係機関と良好な関係を築き、適宜必要な情報を収集して、顧客からの苦情等を低減するための改善への取り組みを行わなければならない。
4. 苦情処理体制については以下の点を遵守すること。  
加盟会社の顧客窓口で解決できない苦情の処理は、この自主規制基準の精神に則り、加盟会社の責任ある立場にあるものが誠意をもって対処すること。  
なお、協議会は契約に関する苦情について、加盟会社、会員のいずれかの申し出により問題の適切な措置をとるものとする。

## 第6章 会費基準

1. 入会時に授受される金員の
  - (1) 費目構成とその内訳
  - (2) 支払時期とその方法
  - (3) 退会時の精算についての条件と精算内容を明確に表示し、かつ、入会時に的確に説明を行わなければならない。費目の構成においては、「契約の締結及び履行に要する費用」と「役務の対価」を明確に区別すること。「契約の締結及び履行に要する費用」を「初期費用」として徴収する

際、できるだけ具体的に「入会手続き費用」、「登録費用」、「マッチングシミュレーション費」等の内訳を明示することが望ましい。なお、現実に発生する「初期費用」が3万円を超えている場合であっても、役務提供開始前の中途解約時に請求できる「損害賠償金」としては、特商法（\*11）と政令（\*12）に基づき、「契約の締結及び履行に要する費用」としての上限である3万円を超えて請求することはできない。なお、中途退会時の精算方法等については、「第7章 契約及び解約についての基準」を参照のこと。

\*11) 特商法第 49  
条第 2 項第 2 号

\*12) 政令第 16 条

2. 入会後に授受される金員の
  - (1) 内訳として定めてある費目とその内容。
  - (2) 支払時期とその方法を明確に表示し、かつ、入会時に的確に説明を行うこと。(例) 成婚料、見合料、パーティー参加費、継続会員費等
3. 入会金等支払のために、顧客がローンまたはクレジットを利用する場合、ローンまたはクレジットの支払いが会費等の分割払い（月会費等）であるとの誤解が生じないよう書面を交付し的確に説明し、かつ、三者間契約の内容の明確な説明を行うこと。また、顧客が中途解約をした場合や、退会（会員期間終了）後にもローンまたはクレジットの債務履行が継続する可能性がある場合、それについての規定を明確に表示し説明を行うこと。

なお、中途解約時の精算に当たっては、残債を一括で精算させる等の顧客に過度な負担を強いてはならない。
4. 会費総額及びその費目構成は、社会通念上、妥当性のある金額とするとともに、特に役務の対価については、合理的な根拠が示され、その説明がなされていなければならない。

## 第7章 契約及び解約についての基準

1. 契約は顧客と加盟会社との間の相互の権利・義務関係を正しく示すものでなければならない。



特商法（\*13）に基づき、契約締結前に契約を締結するにあたってその判断材料となる十分な情報の提供のために、契約の概要について記載した書面（以下「概要書面」という。）を交付しなければならない。

さらに、契約締結時には特商法（\*14）に基づき、提供役務の内容やその履行に関する事項、会員期間、支払うべき金銭の額とその時期、クーリングオフ及び中途解約に関する事項、遵守事項等の重要事項について明確に記載した契約書面（以下「契約書面」という。）を交付しなければならない。契約書面の作成に当たっては、解釈に疑義が生じない条項の作成に努めなければならない。（\*15）

また、事業者の損害賠償責任の全部を免除する条項など、消費者の利益を一方的に害する条項が、契約条項に含まれてはならない。（\*16）

2. 「概要書面」に記載すべき事項として、省令（\*17）で定められた内容を含んだ以下の項目については必ず明記しなければならない。

- (1) 会社名、代表者名、所在地及び電話番号等
- (2) 役務の内容
- (3) 支払わなければならない費用の概算額
- (4) 費用の支払い時期及び方法
- (5) 役務の提供期間（会員期間）
- (6) 契約から役務提供開始までの手続き
- (7) 契約の解除に関する事項（クーリングオフ及びクーリングオフ妨害の解消、無条件の中途解約等）
- (8) 抗弁権の接続に関する事項（クレジット契約を利用する場合）
- (9) 前受金が5万円を超える場合は、その保全措置を講じているか否か、及び講じている場合にはその内容  
※但し、保全措置を講じていることが望ましい。
- (10) 役務に伴い購入する必要がある商品がある場合にはその商品名、種類及び数量
- (11) その他の特約がある時にはその内容

なお、書面の内容を十分に読むべき旨を赤枠の中に赤字で記載す

\*13) 特商法第 42 条第 1 項

\*14) 特商法第 42 条第 2 項

\*15) 消費者契約法 第 3 条 1 項第 1 号

\*16) 消費者契約法 第 8 条、消費者契約法第 8 条の 2

\*17) 省令第 32 条 及び第 33 条

ること。また、書面の文字及び数字の大きさは8ポイント以上とすること。

3. 「契約書面」に記載すべき事項として、省令（\*18）で定められた内容を含んだ以下の項目については必ず明記しなければならない。

- (1) 契約締結の年月日
- (2) 会社名、代表者名、契約担当者名、所在地及び電話番号等
- (3) 提供する役務の目的
- (4) 提供する役務の内容（種類、形態、方法、数量等）
- (5) 役務提供開始の定義
- (6) 役務の提供期間（会員期間）
- (7) 入会時に授受される費用の費目構成とその内訳金額
- (8) 入会後に授受される費用の内容
- (9) 費用の支払い時期及び方法
- (10) クーリングオフ及びクーリングオフ妨害の解消の実施
- (11) 無条件の中途解約の受理
- (12) 中途解約時の各費用ごとの精算方法と返金時期と方法
- (13) 中途解約時の損害賠償金の明示
- (14) 会員の義務
- (15) 会員情報の管理方法
- (16) 退会と除名規定
- (17) 苦情処理体制
- (18) 役務提供及び会員活動上の規定の改正と通知方法
- (19) 抗弁権の接続に関する事項（クレジット契約を利用する場合）
- (20) 前受金が5万円を超える場合は、その保全措置を講じているか否か、及び講じている場合にはその内容  
※但し、保全措置を講じていることが望ましい。
- (21) 役務に伴い購入する必要のある商品がある場合にはその商品名、種類及び数量、当該商品を販売する者の氏名又は名称、住所及び電話番号並びに法人にあっては代表者の氏名。  
なお、この商品がいわゆる「消耗品」であるため、当該商品の売買契約の解除を行うことができないときは、商品の名称その他当該商品を特定しうる事項と当該商品を全部若しくは一部を消費したときは契約の解除を行うことができな

\*18) 省令第33条  
及び第34条

いこと

(22) その他の特約がある時にはその内容

なお、クーリングオフ及びクーリングオフ妨害の解消に関すること及び書面の内容を十分に読むべき旨を赤字の中に赤字で記載すること。また、書面の文字及び数字の大きさは8ポイント以上とすること。

4. 特商法（\*19）に基づき、5万円を超える金銭を役務提供に先立って受領する加盟会社は、省令（\*20）で定められたその業務及び財産の状況を示した書類を事業所に備え置くとともに、顧客の求めに応じて閲覧やその謄本若しくは抄本の交付に応じなければならない。但し、謄本若しくは抄本の交付は加盟会社の定める費用（実費相当額）を顧客から徴収することができる。

\*19) 特商法第 45 条

\*20) 省令第 38 条

5. 中途解約時の前受金の精算及び損害賠償金（解約手数料）等については、以下の通りとする。（別表参照）

(1) クーリングオフ

特商法（\*21）に基づき、加盟会社は、顧客が「契約書面」を受領した日からその日を含む8日（消印有効）以内に、書面により入会申込みの撤回または解除の申し入れを行った場合には、無条件でこれに応じ、顧客から受領した金銭を速やかに全額返金するとともに損害賠償金（解約手数料）等の請求をしてはならない。また、クーリングオフについて不実告知または威迫したことにより、会員が誤認または困惑してクーリングオフを行わなかった場合においては、クーリングオフ期間を経過した場合であってもいつでもクーリングオフに応ずることとし、当該加盟会社が、改めてクーリングオフができる旨の法令で定められた書面を説明の上交付し、会員がこの書面を受領した日から8日間以内に契約の解除の申し入れを行った場合は、無条件でこれに応じ、受領した金銭を全額返金するとともに損害賠償金（解約手数料）等の請求をしてはならない。

\*21) 特商法第 48 条

※書面以外によりクーリングオフの申し入れがあった場合も、無条件でこれに応じなければならない。

(2) クーリングオフ期間終了後で役務提供開始前の中途解約  
特商法(\*22)に基づき中途解約に対する損害賠償金(解  
約手数料)は、契約の締結及び履行のために通常要する  
費用として政令(\*23)で定められた額(3万円)以内し  
か請求できない。前受金を受領していた場合は、当該金  
額を差し引いた額を返金する。

\*22) 特商法第 49  
条第 2 項第 2 号

\*23) 政令第 16 条

(3) 役務提供開始後の中途解約

役務提供開始後、会員からの解約の申し出があった場合、  
将来に向かった解約希望日をもって契約を終了させるも  
のとし、既に提供した役務の対価(上限3万円の「契約  
の締結及び履行に要する費用」を含む)と特商法(\*24)  
に基づく損害賠償金(解約手数料)を徴収できる。この  
損害賠償金(解約手数料)は政令(\*25)により、2万円  
または役務未提供分の20%に相当する額のいずれか低  
い額としなければならない。前受金を受領していた場合  
は、当該合計金額を差し引いた額を返金する。

\*24) 特商法第 49  
条第 2 項第 1 号

\*25) 政令第 15 条

なお、加盟会社の役務の成果として、婚姻またはそれに  
準じる関係に入ることに当該男女会員同士で合意に達し  
て退会する場合は、所期の契約目的が達成されたため、  
契約総額を受領することを妨げない。但し、このことは  
「契約書面」に記載された契約内容となっていなければ  
ならない。

(4) 特別な事由による中途解約

役務提供開始後、会員が疾病等あるいは不慮の事故によ  
り正常な会員活動ができない旨申し出があり、かつ、客  
観的に証明される書類が提出された場合、既に提供した  
『役務の対価』(上限3万円の「契約の締結及び履行に要  
する費用」を含む)を徴収するが、特商法(\*26)に基づ  
く損害賠償金(解約手数料)は請求しない。前受金を受  
領していた場合は、当該合計金額を差し引いた額を返金  
する。

\*26) 特商法第 49  
条第 2 項第 1 号

(5) 除名等による退会者

契約書面の「除名」条項に基づき除名した当該会員については、特商法の定めによる精算ではなく加盟会社が契約で定める規定で精算することができる。但し、このことは契約書面に記載しておかなければならない。

## 第8章 個人情報の保護

結婚相手紹介サービス業の社会的責任と特性に鑑み、加盟会社は、保有する個人情報（会員データ、見込み客データ等）によって識別される特定の個人の数に関する個人情報保護法の定め（\*27）にかかわらず、個人情報保護法の「個人情報取扱事業者の義務等」を遵守しなければならない。

\*27) 個人情報保護法第2条、政令第2条

### 1. 個人情報の管理体制

(1) 加盟会社は、個人情報の漏えい、滅失又は毀損の防止等個人情報の安全管理のため、適切な安全管理措置を講じること。（\*28）

\*28) 個人情報保護法第20条

(2) 加盟会社は、社内の個人情報管理体制の責任者として、代表権のある責任者を総括責任者に指定するとともに、安全管理責任者を選任し、協議会に届けること。

(3) 加盟会社は、個人情報の取扱いの全部又は一部を外部に委託する場合は、安全管理措置を講じている委託先を選定するとともに、安全管理措置を遵守させるよう、受託者に対して必要かつ適切な監督を行うこと。なお、委託契約書には以下の事項を記載することが望ましい。

①委託者及び受託者の責任の明確化

②個人情報の漏えい、盗用禁止と委託契約範囲外の加工、利用、複写、複製の禁止

③委託契約終了後の個人情報の返還・消去・廃棄に関する事項

④委託契約期間の定め

⑤再委託を行う場合の委託者への文書による報告（\*29）

\*29) 個人情報保護法第22条

(4) 加盟会社は、個人情報の漏えいや紛失等が生じた場合は、速やかに協議会へ報告し、協議会の指示に従うこと。

## 2. 広告等の販売促進活動における個人情報の保護

- (1) 加盟会社は、顧客開発に当っては、個人情報の適正な手段により取得を行わなければならない。広告により個人情報を取得する際は、利用目的をできるだけ具体的に示すこと。また、取得した個人情報の訂正や削除等を受け付ける窓口の連絡先を明記すること。（\*30）
- (2) 加盟会社は、取得した個人情報を利用範囲を超えて利用したり、第三者に提供する可能性がある場合は、その旨明記し、同意を得ること。（\*31）
- (3) 加盟会社は、広告販売促進活動に当たり、役務の提供を受けている顧客（以下「会員」という。）を特定できる個人情報を利用する場合には、事前に書面等の適切な方法により、会員の同意を得ること。

\*30) 個人情報保護  
法第 15, 17, 24, 25,  
26, 27 条  
\*31) 個人情報保護  
法第 16, 23 条

## 3. 応募者の個人情報の保護

- (1) 加盟会社は、一旦応募した見込み客（以下「応募者」という。）が、自己の個人情報に関する事項について訂正や削除の申し出があった場合は、速やかに行うこと。（\*32）
- (2) 加盟会社は、あらかじめ、応募者本人の同意を得ないで、その個人情報を第三者に提供しないこと。なお、個人情報保護法で定められた規定に基づく場合は、本人の同意なく第三者に提供することができる。（\*33）
- (3) 加盟会社は、応募者本人から、自己が識別される個人情報の開示（存在しないときにはその旨を知らせることを含む。）を求められたときは、「8. 開示等の求めに応じる手続等」に従って、書面や本人が同意した方法でその求めに応じること。（\*34）
- (4) 加盟会社は、応募者本人から、同意のない目的外利用、不正な取得、同意のない第三者提供を理由に保有する個人情報の利用停止等を求められたときは、速やかに利用停止等を行い、その旨当該応募者に通知すること。（\*35）
- (5) 加盟会社は、応募者に対して以下の情報を応募者本人の知り得る状態に置くこと。
  - ①会社の氏名又は名称
  - ②個人情報保護法の規定する場合を除き、全ての保有する

\*32) 個人情報保護  
法第 24, 25, 26, 27  
条  
\*33) 個人情報保護  
法第 23 条  
\*34) 個人情報保護  
法第 24, 25, 26, 27,  
28, 29 条  
\*35) 個人情報保護  
法第 27 条

個人情報の利用目的

- ③保有する個人情報の利用目的の通知、及び保有する個人情報の開示に係る手数料の規定がある場合はその金額と開示等の求めの手續
- ④保有する個人情報の取扱いに関する苦情及び問い合わせの申出先（\*36）

(6) 加盟会社は、明確な入会の拒絶（クーリングオフを含む。）等、以降見込み顧客とみなされない応募者の個人情報は、原本、コンピュータデータとも、見込み顧客でないと判断した後、できるだけ速やかに当該顧客の情報を抹消または利用停止にすること。

#### 4. 契約時における個人情報の取扱いに関する同意及び会員の守秘義務

- (1) 加盟会社は、契約時に役務提供のための個人情報開示の範囲、手段、方法について入会申込者の同意を得ること。また、契約上の役務の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を得ないこと。（\*37）
- (2) 加盟会社は、契約の目的以外に個人情報を利用する場合や、個人情報を第三者に提供する場合は、本人の同意を得ること。（\*38）
- (3) 加盟会社は、会員が会員期間中に知り得た相手会員等の個人情報については、他に漏らさぬ義務を負う旨契約書面等に明示し、同意を得ること。

#### 5. 会員の個人情報の保護

- (1) 加盟会社は、会員に対して応募者と同様、以下の情報を会員本人の知り得る状態に置くこと。
  - ①会社の氏名又は名称
  - ②個人情報保護法の規定する場合を除き、全ての保有する個人情報の利用目的
  - ③保有する個人情報の利用目的の通知、及び保有する個人情報の開示に係る手数料の規定がある場合はその金額と開示等の求めの手續
  - ④保有する個人情報の取扱いに関する苦情及び問い合わせの申出先（\*39）

\*36) 個人情報保護  
法第24条

\*37) 個人情報保護  
法第16条

\*38) 個人情報保護  
法第23条

\*39) 個人情報保護  
法第24条

- (2) 加盟会社は、会員を他の会員に紹介する際に提供する会員紹介データは、当該会員を特定できない範囲に留めること。但し、会員が同意したものについては、契約の範囲内において開示することができる。
- (3) 加盟会社は、会員の個人情報について記した書類やコンピュータのファイルや入出力データの管理について、データ別の保存期間等を定めること。
- (4) 加盟会社は、会員データベース内の個人情報について、会員から自己の個人情報の訂正や変更の求めがあった時は速やかに行い、常に正確性を確保するよう努めること。  
(\*40)
- (5) 加盟会社は、会員の個人情報保護のため、会員向けのサービスイベントに参加者の同意なく非会員を参加させないこと。
- (6) 加盟会社は、契約上の役務提供以外の目的で、個人情報を第三者に提供する場合は、その都度会員の同意を得ること。(\*41)

\*40) 個人情報保護  
法第19条

\*41) 個人情報保護  
法第23条

## 6. 退会者の個人情報の保護

- (1) 加盟会社は、退会者の個人情報に関わる書類、コンピュータのファイルや入出力データ、役務提供履歴及び入会時に提出した公的書類や写真等の管理については、データ別の保存期間等を定め、一定期間後に廃棄処分すること。
- (2) 加盟会社の退会者の個人情報の保存期間については、業務上関連する法令で保管を義務づけられたものは当該法令の定める期間、その他については、役務提供に係る訴訟に対抗する資料として必要なものは最長で時効まで、その他については最長6ヵ月までとする。なお、廃棄までの期間も、安全管理措置を講じること。
- (3) 加盟会社は、退会者の個人情報を第三者に提供する場合は、事前に必ず本人の同意を得ること。(\*42)

\*42) 個人情報保護  
法第23条

## 7. 外部からの個人情報データベースへの侵入の防止

- (1) 加盟会社は、外部の第三者によって、個人情報データベースに侵入されることがないように安全管理のため、物理



- 的、技術的な合理的保護措置を講じること。(\*43)
- (2) 特に、コンピュータ・ネットワークを利用する加盟会社は、定期的なシステム監査を行うことが望ましい。

\*43) 個人情報保護  
法第20条

#### 8. 開示等の求めに応じる手続等

- (1) 加盟会社は、応募者本人から保有する個人情報の開示等の求めがあったときは、その受付方法として、以下の事項を定めることができる。但し、本人が知り得る状態にしておかなければならない。この開示手続に従わなかった場合は、開示等を拒否できる。

- ①開示等の求めの受付先
- ②提出すべき書面の様式と受付方法
- ③本人又は代理人であることの確認方法
- ④手数料の定めがある場合は、手数料の額と徴収方法 (\*44)

\*44) 個人情報保護  
法第29条

- (2) 加盟会社は、開示等の求めに応じる手続は、必要以上に煩雑な書類を求めたり、本人に過度な負担を課すことのないよう配慮すること。また、手数料は実費を勘案して合理的であると認められる範囲内の額とすること。(\*45)

\*45) 個人情報保護  
法第30条

- (3) 加盟会社は、会員から自己の個人情報について開示等の求めがあったときは、上記の開示手続によらない迅速な対応を行うこと。

#### 9. 苦情の処理等

- (1) 加盟会社は、個人情報の取扱いに関する苦情・相談窓口を設置し、苦情や相談があった場合は、適切かつ迅速な処理に努めること。(\*46)
- (2) 加盟会社は、応募者、会員及び退会者から直接、協議会や公的な消費者相談機関等に寄せられた個人情報の取扱いに関する苦情や相談にも適切かつ迅速な処理に努めること。

\*46) 個人情報保護  
法第31条

附 則

1. この自主規制基準は、平成20年10月1日から実施する。
2. 文中の金額は全て消費税を含んだ額である。
3. この自主規制基準は、平成27年7月27日から変更する。
4. この自主規制基準は、平成28年6月6日から変更する。
5. この自主規制基準は、平成29年12月4日から変更する。
6. この自主規制基準は、令和元年12月11日から変更する。

中途解約時の精算方法

【別表】

	初期費用※1	提供済みの 役務の対価	未提供の 役務の対価
クーリングオフ	×	×	×
役務提供開始前の 解約	○	×	×
役務提供開始後の 解約	○	○	△※2 2万円または 20%の違約金
特別解約	○	○	×
除名等	○	○	△※3

○・・・受領する、 ×・・・受領しない、 △・・・以下の※2、3参照

※1 3万円以内

※2 2万円または契約残額の20%のいずれか低い額を受領できる

※3 各社の契約書面に定められた内容に従う