

自 主 規 制 基 準

經濟産業大臣認定個人情報保護団体

一般社団法人結婚相談業サポート協会

制定 : 2006年4月1日

改定 : 2009年5月1日

【目 次】

目的	3
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	6
第4章 入会基準	7
第5章 サービス基準	7
第6章 会費基準	8
第7章 契約及び解約についての基準	9
第8章 会員規約基準	13
第9章 個人情報保護の遵守	14
附 則	19

【目 的】

結婚相談業サポート協会は、特定商取引に関する法律(以下「特商法」と略す。)、特定商取引に関する法律施行令(以下「政令」と略す。)、特定商取引に関する法律施行規則(以下「省令」と略す。)等の関係法規を遵守し、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、会員募集、営業、役務提供の各段階にわたり、以下のとおり自主規制基準を設け、協会員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

結婚相談業サポート協会協会員は広告宣伝・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に足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はかること。なお、この証明の取得のための市区町村等への申請は、入会希望者が申請を行うこと。

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。

特に出身地については都道府県名のみとすること。

4. 役務提供

協会の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。
- ・受け手に不利益を与えることのない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。
- ・関係法規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)、販促(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、業界に対する信頼性を著しく損なう恐れのある媒体は選択せず、各社の良識にしたがって選択する。
2. 広告と表示
 - (1)「無料サービス」を表示する場合は、そのサービス対象となるものを具体的に明示すると共に、あわせて「入会は有料」であることも明示する。
 - (2)「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規を遵守する。

- (3) 会員募集の広告を行う場合、社名またはサークル(クラブ)名・連絡先(所在地、電話番号等)・業態(役務内容等)を明示しなければならない。
- (4) 原則的に広告出稿するときは、広告中に結婚相談業サポート協会会員の表示を行わなければならない。
- (5) 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、客観的根拠となる資料を結婚相談業サポート協会に届け出ること。

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、著しく事実と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。

具体的には

- (1) 事実と異なる役務の内容や役務の対価等、あるいは客観的根拠のない効果に関することは表示しない。
- (2) 「結婚や出会いを保証する」など誤解を与える表現はしない。
- (3) 「100%」「完全」などの完璧性を示す表現をするなど、事実と反する誇大広告はしない。
- (4) モデルがあたかも会員のような表現はしない。
- (5) 他を誹謗、中傷する内容の表現はしない。
- (6) 消費者に誤解を与えないよう、紹介内容、方法、紹介人数に関する表現については、データによる情報提供と実際の引き合わせによる紹介を混同させるような表現はしない。

4. その他

- (1) 上記以外のパンフレットなど販促物を作成、使用する場合は、上記2. 3. の各項目に準じて広告または表示する。
- (2) 各相談室が事業、催事を行うときに結婚相談業サポート協会の協賛、後援等を依頼するときは、事前に教育研修委員会にて内容などを審査して諾否を決定する。

* 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、結婚相談業サポート協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) 協会員は、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) 協会員は、営業担当者に対し、過大な報奨等を約束したりして、過重なノルマを課してはならない。
 - (3) 協会員は営業担当者に対して、原則として結婚相談業サポート協会所定の教育プログラムを履修させること。
 - (4) 協会員は、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よう教育を徹底すること。
 - 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。
 - (5) 協会員は営業担当者に以下の行為を行わせてはならない。
 - ① 契約締結に際しては、会員との基本的な権利義務関係につき、文書で提示した契約条件以外の約束条件を設けること。
 - ② 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。
 - ③ 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。
 - ④ 勧誘に際し、同業他社を誹謗・中傷すること。
 - ⑤ 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

*3) 特商法第 42 条
第 1 項及び第 42 条 2 項

* 4) 特商法第 44 条
* 5) 省令第 39 条

意に告げず、詐術を用い、威迫して顧客を困惑させ、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。

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。

なお、公的に独身を証明するに足る書類の提出を求めるに当たっては、「第1章 基本的人権尊重の徹底」の「3. 入会登録」の趣旨に鑑み、個人情報を保護し、入会希望者の意思・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。また、この証明の取得のための市区町村等への申請は、入会希望者が申請を行うこと。

 - (1) 公的に独身を証明するに足る書類(原本)
 - (2) 卒業証明書またはそのコピー
 - (3) 収入証明書または在職証明書
 - (4) 写真
 - (5) 資格や免許が必要な職業についてはその証明書

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、十分に履行される組織体制を有していなければならない。

2. 協会員内部に、社内内部から、直接、間接に影響を受けない中立的な立場を有する顧客相談窓口を設置する。

3. 定期間(別に定める)に、主たる営業拠点の公的機関等に寄せられた、協会の顧客からの、クレームの実態と対応結果及び、改善状況などを結婚相談業サポート協会へ報告しなければならない。
4. 結婚相談業サポート協会は、各都道府県の消費者センター等との、定期的または必要に応じてミーティングを行い、協会に対し、その内容を報告すると共に、必要な場合、改善提案、または勧告を行う。
5. 苦情処理体制については以下の点を遵守すること。
 - (1) 協会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、協会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。
 - (2) 結婚相談業サポート協会は契約に関する苦情について、協会、会員のいずれかの申し出により問題の適切な解決を図るものとする。

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」、「発送手続き費用」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(*6)と政令(*7)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

*6) 特商法第49
条第2項第2号
*7) 政令第16条

約についての基準」を参照のこと。

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、継続会員費登録料等

3. 基本的な退会(会員期間終了)区分とそれによる入会後に授受された金員の精算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) 会員同士成婚、会員外成婚、自己都合退会、期間満了退会、除名等と各々の場合の入会金や登録料の扱いと前受金のそれぞれの精算方法、または金額

4. 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。

5. 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. 契約は顧客と協会員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(*8)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、

*8) 特商法第 42
条第 1 項

契約の概要について記載した書面(以下「概要書面」と言う。)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(*9)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。

2. 『概要書面』に記載すべき事項として、省令(*10)で定められた内容を含んだ以下は必ず明記しなければならない。

- (1) 相談室名、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
- (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(*11)で定められた内容を含んだ以下は必ず明記しなければならない。

- (1) 契約締結の年月日
- (2) 相談室名、代表者名、契約担当者名、所在地及び電話番号等

*9) 特商法第 42 条第 2 項

*10) 省令第 32 条及び第 33 条

*11) 省令第 33 条及び第 34 条

- (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) 会員活動上の規約改正に関する規定と改正の通知方法
- (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
- (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枠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(*12)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協会員は、省令(*13)で定められたそ

*12) 特商法第 45 条

*13) 省令第 38 条

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なければならない。但し、謄本若しくは抄本の交付は協会の定める費用(実費相当額)を顧客から徴収することができる。

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。(別紙1参照)

(1) 入会申込み後のクーリングオフ

特商法(*14)に基づき、協会は、顧客が「契約書面」を受理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、名称の如何を問わず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、当該協会が、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付し、会員がこの書面を受理した日から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。

*14) 特商法第48条

(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(*15)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(*16)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。

*15) 特商法第49条第2項第2号

*16) 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(*17)に基づく損

*17) 特商法第49条第2項第1号

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(*18)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。

なお、協会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(裏づけのある)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(*17)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。

(5) 除名等による退会者

契約時に会員が承認した会員活動上の『会員規約』で定める『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協会員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 会員規約基準

1. 会員規約は、会員と協会員との間の相互権利、義務の関係を正しく示すものであるとともに、入会後の協会員と会員間及び会員相互の内部規定でもある。入会した会員に対しては、契約書面とともに以下の条項を含む内容を記載した会員規約を必ず交付しなければならない。

- (1) 規約の名称
- (2) 本部(事務局)の名称、所在地
- (3) 目的

*18) 政令第15条

*17) 特商法第49条第2項第1号

- (4) 提供するサービス
- (5) 会員の提出すべき必要書類
- (6) 提供された個人情報の保護義務
- (7) 会員期間
- (8) 退会
- (9) 除名
- (10) 会員の自己責任原則の範囲
- (11) 規約改正と通知

第9章 個人情報保護の厳守

結婚相談業サポート協会の社会的責任と特性に鑑み、協会員は、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法の定め(*18)にかかわらず、「個人情報の保護に関する法律」(以下「個人情報保護法」と略す。)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。そして、経済産業省の「個人情報の保護についての経済産業分野を対象とするガイドライン」(以下「ガイドライン」と略す。)を踏まえた以下の各条項を遵守して協会員の責任において保有する個人情報を厳重に管理し、その保護を徹底しなければならない。

1. 個人情報の管理体制

- (1) 協会員は、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、組織的・人的・物理的・技術的安全管理措置を講じること。(*19)
- (2) 協会員は、「個人情報保護法」の「個人情報取扱事業者の義務等」と「ガイドライン」に基づく「個人情報保護に関する社内管理規程」を制定すること。
- (3) 協会員は、杜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、結婚相談業サポート協会に届けること。
- (4) 協会員は、少なくとも年1回定期的に、個人情報の管理に関する監査を実施し結婚相談業サポート協会にその監査結果を報告すること。
- (5) 協会員は、従業者(役員・従業員・パート・アルバイト)

*18) 個人情報保護法第2条、政令第2条

*19) 個人情報保護法第20条

イト・業務委託契約者・派遣社員等事業活動に従事するもの全て)に対して、個人情報の保護に関する教育を定期的に行い、また、必要かつ適切な監督を行うこと。なお、個人情報保護に関する教育活動の報告も、上記監査結果に付記すること。(※20)

(6) 協会員は、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。

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 (※21)

(7) 協会員は、個人情報の漏えいや紛失等重大な事件が生じた場合は、速やかに当業界の個人情報安全管理責任者である経済産業省サービス産業課長に報告するとともに、結婚相談業サポート協会に対しても報告を行うこと。

2. 広告販促活動における個人情報の保護

(1) 協会員は、顧客開発に当たっては、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。広告により見込み客の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。(※22)

(2) 協会員は、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。(※23)

(3) 協会員は、広告販促活動に当たり、役務の提供を受けている顧客(以下「会員」と略す。)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、会員の了解を得ること。

*20) 個人情報保護第 21 条

*21) 個人情報保護
法第 22 条

*22) 個人情報保護
法第 15,17,24,25,
26,27 条

*23) 個人情報保護
法第 16,23 条

3. 応募者の個人情報の保護

- (1) 協会員は、一旦応募した見込み客(以下「応募者」と略す。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。

(※24)

- (2) 協会員は、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、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を行うことができる。(※25)

- (3) 協会員は、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。(※26)

- (4) 協会員は、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。

(※27)

- (5) 協会員は、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続

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 (※28)

- (6) 協会員は、応募者の個人情報を、各社で定めた「個人情報保護に関する社内管理規程」に従って管理し、一定期間後に廃棄処分すること。特に、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2ヶ月以内に全て抹消すること。

*24)個人情報保護
法第24,25,26,27条

*25)個人情報保護
法第23条

*26)個人情報保護
法第24,25,26,27,
28,29条

*27)個人情報保護
法第27条

*28)個人情報保護
法第24条

4. 契約時における個人情報に関する了解の取付け及び会員の守秘義務

- (1) 協会員は、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了解を得ること。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。（*29）
- (2) 協会員は、契約の目的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。（*30）
- (3) 協会員は、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会員規約等に明示し、了解を得ること。

*29)個人情報保護
法第 16 条

*30)個人情報保護
法第 23 条

5. 会員の個人情報の保護

- (1) 協会員は、契約が成立した顧客(以下「会員」と略す。)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相談室の氏名又は名称
 - ②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(*31)
- (2) 協会員は、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、会員の了解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) 協会員は、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カデータの管理について、データ別の保存期限等を「個人情報保護に関する社内管理規程」に定めること。
- (4) 協会員は、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。（*32）

*31)個人情報保護
法第 24 条

*32)個人情報保護
法第 19 条

- (5) 協会員は、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) 協会員は、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。(※33)

*33)個人情報保護
法第 23 条

6. 退会者の個人情報の保護

- (1) 協会員は、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カデータ、役務提供履歴及び入会時、提出した公的書類や写真等の管理については、データ別の保存期限等を「個人情報保護に関する社内規程」に定め、一定期間後に廃棄処分すること。
- (2) 協会員の退会者の個人情報の保存期間については、業務上関連する法規で保管を義務づけられたものは法の定める期間、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法的時効まで、その他については最長 6 ヶ月までとする。なお、廃棄までの期間も・安全管理措置を講じること。
- (3) 協会員は、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。(※34)

*34)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) 協会員は、会員及び応募者の個人情報の収集意図を持った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。(※35)
- (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よう努めること。

*35)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) 協会員は、応募者本人からの、保有する個人情報の開示等の求めがあったときは、その求めを受け付ける方法として、以下の事項を定めることができるが、本人が知り得る状態において行かなければならない。求めを行ったものが、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け付け方法
- 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(*36)

*36)個人情報保護
法第 29 条

- (2) 協会員は、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。

*37)個人情報保護
法第 30 条

(*37)

- (3) 協会員は、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) 協会員は、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。(*38)
- (2) 協会員は、応募者、会員及び退会者から直接結婚相談業サポート協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。

*38)個人情報保護
法第 31 条

附 則

- 1. この自主規制基準は、平成18年4月1日から実施する。
- 2. なお、文中の金額は全て消費税を含んだ額である。