



第三者評価

学習塾認証の活用を

リスクマネジメントは「学習塾認証」の取得から

学習塾に限らず、広く顧客にサービスを提供する業を営む事業者にとって、顧客を含む消費者とのトラブルやクレーム事案は非常に悩ましい問題です。また、場合によっては一つのトラブルが自社の信用を失墜させてしまうことも否定できません。こうしたリスクに対して事業者はどう具体的な対策をとったらよいのでしょうか。

例えば、事業者が「学習塾認証」取得に取り組むことで、自ずと法令を遵守し顧客トラブルの発生・拡大リスクを回避するマネジメントシステム構築が可能になります。

学習塾業では特定商取引法に加え、取り扱う情報に個人の機密事項が多く含まれるという特性があり、個人情報保護法等の法令の遵守が必須とされる一方、サービス内容等の消費者への適切な情報提供、顧客相談窓口の充実など、消費者からの苦情・相談を低減する取り組みも必要不可欠です。

そこで、社団法人全国学習塾協会では、消費者からの苦情・相談内容や業界の実態を踏まえ、子どもたち

及びその保護者が安心してサービスを受けられることを目的とした『学習塾業認証基準』を昨年10月に策定しました。

「学習塾認証」は、それらの法律への適合性を含む学習塾業認証基準に基づいて第三者が客観的に評価する制度であることから、事業者にとっては法律への適合性はもろろんのこと、公正で適切な管理運営システムを確立し運用していることを直接顧客層にアピールする有効なツールとして活用できます。

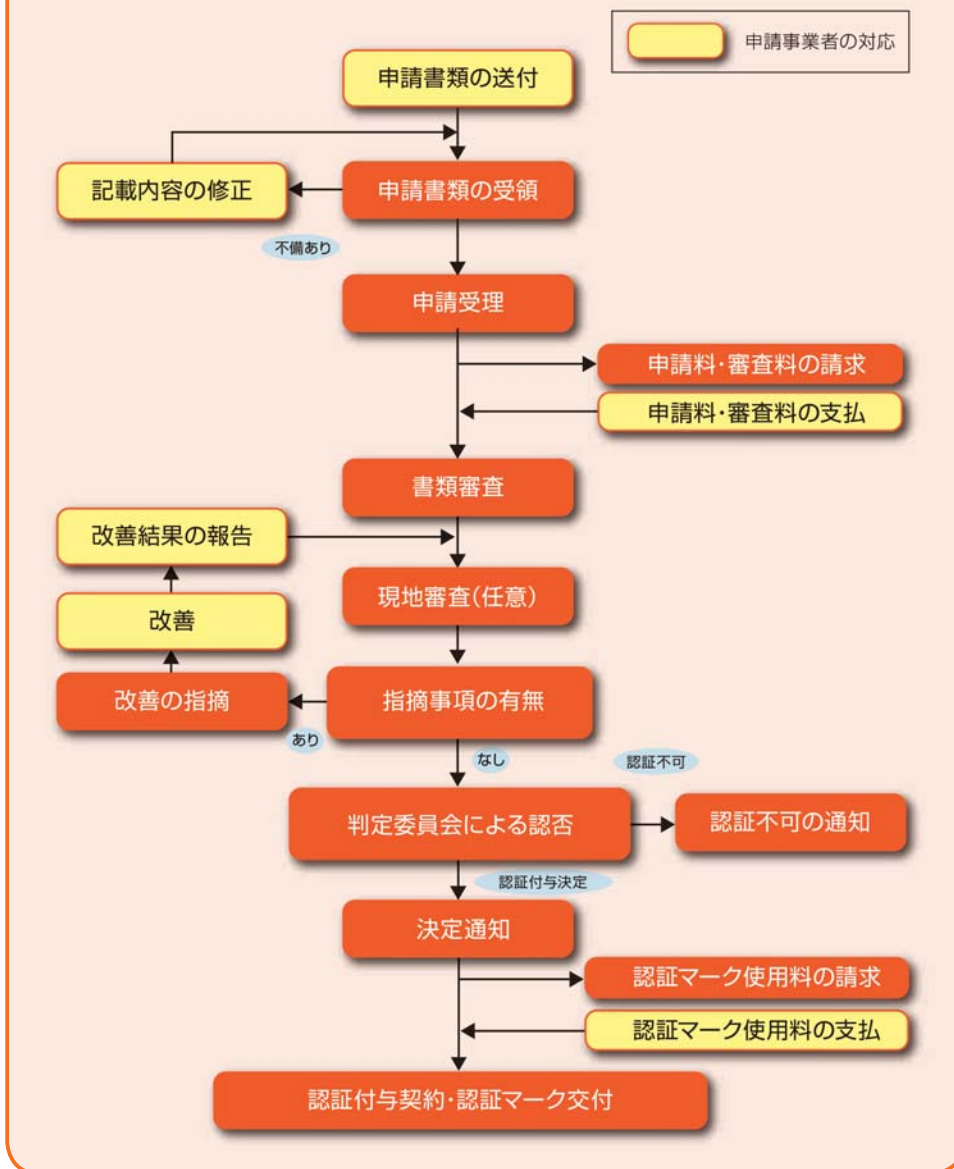
- 消費者へ十分に適切な情報提供をしています！
- 消費者と適正で明解な契約（解約）を行っています！

- 通塾する子どもの安全確保を行っています！
- お客様相談窓口を設置してその充実を図っています！
- 消費者へ十分に適切な個人情報保護を行っています！
- こうしたことが、継続的に守られ、改善されています！

学習塾認証取得を希望される皆様に具体的にさせていただくことは、認証基準を満たしていることを証明していただくこととなります。

認証の付与対象は、国内の学習塾事業者（消費者へ役務を提供する契約主体）です。また、認証付与の単位は法人（個人経営の場合は個人事業主）単位となります。

学習塾認証制度新規申請審査のフロー



学習塾事業者は認証を受けたい事業所（本社や教室等）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、その事業所に対して認証を付与します。

一回の認定による学習塾認証付与の有効期間は、二年間です。ただし、更新の手続きによって二年

間の延長を行うことができます。以降は、二年ごとの更新を行うことができます。

◆ 今年度は前期申請期間が終了し、後期申請期間は9月1日から10月31日まで（認証決定は2013年2月上旬予定）です。

認証マークは、事業所、契約約款、封筒、宣伝・広告用資料、説明書、便箋、名刺、ホームページ等で使用することができます。

協会ホームページで、学習塾認証制度パンフレット、学習塾認証制度FAQ、学習塾業認証基準、認証審査申請書、申請誓約書、申請に必要な申請書類（新規の方）等がご覧になれます。

お問い合わせ先
社団法人 全国学習塾協会
TEL ▶ 03-5996-8511
FAX ▶ 03-5996-9585
URL ▶ <http://www.jja.or.jp/>