

学習塾業認証制度 認証基準

社団法人全国学習塾協会

◎学習塾業認証制度に関する認証基準の考え方と範囲

I. 学習塾業認証制度の目的

学習塾業では、特定商取引に関する法律に加え、取り扱う情報が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要とされる一方、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とされている。

このような状況を鑑み、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策定する。

II. 学習塾業認証制度の範囲

(1) 学習塾業の定義

本認証基準の対象は、「学習塾業」を想定しており、具体的には、特定商取引に関する法律施行令別表第四の第四欄に掲げる「入学試験に備えるため又は学校教育の補習のための学校教育法第一条に規定する学校（幼稚園及び大学を除く。）の児童、生徒又は学生を対象とした学力の教授」を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）は認証を受けたい事業所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される。

III. 学習塾業認証制度の認証基準策定に係る考え方

学習塾業認証制度においては、次のような考え方に基づき、認証基準を策定する。

○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。

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

以下の事項が記載されたホームページが開設されているか、営業用パンフレット等の書面を常備し、契約希望者又は契約者（以下「顧客」という。）からの求めに応じて配布又は閲覧させていること。

- ①事業者概要（事業者名、代表者名、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

1.1.2 財務状況等を記載した書類の備え付けと開示

直近事業年度3年間の貸借対照表・損益計算書及び営業報告書(会社以外の者にあつては、これらに準ずる書類)を事業所に備え置き、顧客の求めに応じて閲覧させ、又は実費相当の手数料で謄本若しくは抄本を交付すること。

なお、これらの書類を備え付けない場合は、5万円（消費税を含む）を超える金額を一括で受領しないことの誓約を行うこと。

1.2サービス内容の明確化

1.2.1 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（ホームページ・営業用パンフレット・概要書面等。以下同じ。）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。

1.3 概要書面の交付と説明

1.3.1概要書面の交付

契約希望者に対し、契約締結前に、1.3.2の事項を記載した概要書面を交付すること。

なお、書面の交付方法は原則として手交とすること。

1.3.2概要書面の記載事項

概要書面には、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）が定める記載事項を満たすよう、以下の事項が記載されていること。

- ① 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、法人にあつては代表者の氏名
- ② サービスの内容
- ③ サービスの提供に際し契約者が購入する必要がある商品（サービスを含む。以下「関連商品」という。）がある場合には、その商品名、種類、数量

- ④ 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
- ⑤ ④の金銭の支払時期、方法
- ⑥ サービスの提供期間
- ⑦ クーリング・オフに関する「2.2」の内容
- ⑧ 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
- ⑨ クレジットによりサービスの提供を行う場合、割賦販売法に基づく抗弁権の接続がある旨
- ⑩ 前受金の保全措置の有無、保全している場合はその内容
- ⑪ 特約があるときは、その内容

1.4誇大広告の禁止

1.4.1広告・宣伝に表示される要素の根拠

ホームページ、営業用パンフレット、広告又は宣伝等において、用語や合格者数等の具体的な数値等を掲載する場合は、客観的根拠を合わせて表示すること。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。

1.4.2広告・宣伝に表示される実績数値の定義の表示

合格実績を宣伝・広告等に用いる場合、生徒の範囲及び当年度実績か過年度実績の積算か等を表示すること。

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契約書面の説明と交付

契約を締結したときには、特定商取引法の規定に基づき、契約者に対し遅滞なく契約書面を交付し、説明すること。説明の後、手交し説明したことの確認として署名をもらい、記録として複写書面を保管すること。

2.1.2契約書面の記載事項

契約書面の記載事項は、以下の特定商取引法が定める契約書面の記載事項及び認証基準が要求する個人情報保護に関する事項が記載されていること。

- ①サービス（権利）の内容
- ②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額
- ③②の金銭の支払時期、方法
- ④サービスの提供期間
- ⑤クーリング・オフに関する「2.2」の内容
- ⑥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
- ⑦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
- ⑧契約の締結を担当した者の氏名

- ⑨契約の締結の年月日
- ⑩購入が必要な関連商品がある場合には、その商品名、その種類、数量
- ⑪購入が必要な関連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、法人にあつては代表者の氏名
- ⑫クレジットによりサービスの提供を行う場合、割賦販売法に基づく抗弁権の接続がある旨
- ⑬前受金の保全措置の有無、保全している場合はその内容
- ⑭特約があるときは、その内容

2.2クーリング・オフ

2.2.1クーリング・オフの受付と期間

契約書面を契約者が受領した日から数えて8日間以内であれば、無条件に契約（関連商品販売契約を含む）の解除（クーリング・オフ）を認めていること。

2.2.2クーリング・オフにおける契約者誤認時の対応

事業者がクーリング・オフについて不実告知または威迫したことで、契約者が誤認又は困惑してクーリング・オフしなかった場合は、上記期間を経過していても改めてクーリング・オフができる旨の書面を事業者が交付し、契約者は受領した日から8日間以内はクーリング・オフを認めていること。

2.2.3クーリング・オフの返金

クーリング・オフがなされた場合は、既にサービスが開始している場合を含め、すでに受領されている金銭については、速やかに全額返金していること。

2.2.4クーリング・オフの手続き

クーリング・オフの申し出があった場合、直ちにこれを認め、迅速かつ確実な処理と社内手続きのため、申出の受け付けから返金までの処理を記載した文書を作成し、申し出書面とともに記録として保管すること。また、電話で受け付けた場合は日時等を記録し、保管すること。

2.3中途解約

2.3.1中途解約の受付

クーリング・オフ期間を経過した後であっても、理由の如何を問わず契約（関連商品販売契約を含む）の解除を認めていること。

2.3.2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が次のとおりになっていること。

- ①契約の解除がサービス提供開始前である場合

1万1千円を超えない金額

- ②契約の解除がサービス提供開始後である場合

「既に提供されたサービスの対価に相当する額」＋「2万円または1か月分の授業料に相当する金額のいずれか低い額」

2.3.3 中途解約時の前受け費用の返金

「既に提供されたサービスの対価に相当する額」を算定するにあたって、「既にサービスを提供した」かどうかの判断は社会通念上相当なものであること。入塾金（入会金）について、既に提供されたサービスの対価に相当する額として説明できないものは返金すること。

2.3.4 関連商品販売契約の中途解約時の損害賠償

関連商品を販売する場合には、関連商品販売契約の中途解約時の損害賠償額を明確にするため、次の基準の範囲内で、返金基準を定めていること。

①関連商品が返還された場合には、当該関連商品の通常の使用料に相当する額（例えば書き込み等で汚損した関連商品が返還された場合は、販売価格から残存価値を差し引いた額）ただし、契約締結時の交付書面において当該精算方法を明示すること。

②関連商品が返還されない場合は、当該関連商品の販売価格に相当する額

2.3.5 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と社内手続きのため、申出の受け付けから清算金の返金までの処理を記載した文書を作成し、記録として保管すること。

この際、清算金の積算明細を記載した書面を中途解約を申し出た者に交付することとし、その書面も併せて記録として保管すること。

3. 顧客の安全確保について

3.1 顧客の安全対策の明確化

顧客（塾生）の安全対策のために、通塾時における安全の確保、学習塾教職員の資質の向上、安全を重視した学習環境の整備を主な内容とするガイドライン等を常備し、遵守するための体制をとること。

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

営業とは区別された専用の電話番号の顧客相談窓口が常設され、契約書面、ホームページ等にその連絡先が明記されていること。

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。また、問い合わせ、相談、苦情等の対応策などを検討し、それらの結果も文書として保管していること。

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、苦情等について、その対応に関するマニュアル等を作成し、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. 個人情報の保護について

5.1個人情報保護規程等

5.1.1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に掲載し、又は事業所内の人目につくところに掲出し、顧客が知りうる状態にあること。

5.1.2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契約書・調査票等の書面により個人情報の提供を求めるときは、その書面に、個人情報の利用目的が記載されていること
- 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であること
- 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、一定期間後に抹消する等の措置が講じられていること。その期間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。

5.2 個人情報保護体制

5.2.1 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）は、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。

5.2.2 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. 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認証機関に誓約する書面を提出すること。

- ①契約の締結について勧誘を行う場合、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勧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。
- ③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。
- ④顧客（塾生）の安全対策のために、通塾時における安全の確保、学習塾教職員の資質の向上、安全を重視した学習環境の整備を主な内容とするガイドライン等を常備し、遵守するための体制をとっていること。
- ⑤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。
- ⑥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。
- ⑦認証機関の開催する研修等に従業員を積極的に参加させること。
- ⑧認証機関の行う調査等に積極的に協力すること。

7. 教育について

事業者は、その代表者、管理職及び顧客に対応する従業員全員に対して、サービスの質の向上に向けて、事業に係る法令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。

8. 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

8.1 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。

8.2 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。

8.3 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

8.4 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

8.5 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。

8.6 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。

8.7 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。

8.8 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をすること。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。