

# 自主行動基準

平成 19 年 2 月

ブライダルネット結婚相談業協同組合

【目 次】

はじめに	- 3 -
第一章 基本的人権の擁護	- 4 -
第二章 個人情報の保護	- 5 -
第三章 宣伝、広告、入会勧誘	-11-
第四章 入会登録、契約、解約、費用	-11-
第五章 教育、研修、指導	-17-
第六章 自主行動基準を守る取組み	-18-
第七章 組合ホームページ、苦情相談窓口	-19-

## 〔 はじめに 〕

### 1．自主行動基準の目的

ブライダルネット結婚相談業協同組合（以下「BN協同組合」という。）は、基本的人権を尊重するとともに、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という。）個人情報保護法、消費者契約法等の関係法規を遵守し、業界の信頼性と健全な発展向上を図るために、BN協同組合と組合加入相談所(以下「組合員」という。)が行う、会員募集、宣伝・広告、営業、役務提供に関して自主行動基準を設け、組合員に周知徹底の上これを遵守します。

### 2．組合、組合員の事業と行動理念

BN協同組合と組合員は、組合員同士の相互扶助精神に基づき、結婚を目的として活動するお客様に、よりよいサービスを提供し、人と人との出会いのお手伝いを通してライフプランニングをトータルに提案し、社会に貢献いたします。

### 3．組合の組織、構成員

(1) 加盟組合員は、BN協同組合ホームページに掲載する名簿の組合員で構成されます。

組合本部に事務局を置き、大阪府、兵庫県、京都府、滋賀県、奈良県、神奈川県に支部を置きます。

[所在地、連絡先]

・組合本部 〒536-0004 大阪市城東区今福西3丁目11-17

(代):(06)-6931-1955

・支部事務所(BN協同組合ホームページに掲載)

(2) 組合の執行機関は、組合定款に基づき選出され、理事4名以内、監事2名以内で構成いたします。

# 第一章 基本的人権の擁護

## 1. 総則

- (1) BN協同組合と組合員は、世界人権宣言、日本国憲法に基づき、基本的人権を尊重し、人権が尊重される社会となることを願い、事業活動にあたって、人種、民族、国籍、宗教、信条、性別、社会的身分、門地等による差別を行いません。
- (2) BN協同組合と組合員は、基本的人権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、病歴等の医療情報、本籍地の市町村以下の情報」に関する情報は、原則として取扱いません。
- (3) BN協同組合と組合員は、基本的人権を擁護するための相談、啓発活動に努めます。

## 2. 広告や宣伝に関して

BN協同組合と組合員は、新聞、雑誌、インターネット等の媒体を使用して、広告・宣伝、販売促進、入会勧誘、役務提供等の企業活動を行うときの全ての広告・表現は、人権尊重の意識を持って行い、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いません。

## 3. 入会の基準、会員登録に関して

- (1) BN協同組合と組合員は、入会申込者からの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万全の配慮をします。  
また、組合員は入会申込者に対して、契約または会員規約等において、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役務の提供内容について十分に説明し、誤解等が生じることのないよう適切に対応します。
- (2) BN協同組合と組合員は、入会申込時に申込者が独身である旨の証明を求めるに当たっては、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）の利用を原則とし、戸籍謄本・抄本の提出は求めません。  
また、当該独身証明の取得は、入会希望者自らが市町村等の窓口へ申請することとし、BN協同組合と組合員またはその従業員が代理することはありません。

## 4. 役務の提供に関して

BN協同組合と組合員は、入会者『会員契約を締結したもの(以下「会員」という。)」の個人情報を相手会員に提供する内容は、被提供者本人が開示を同意した情報のみに限定します。

# 第二章 個人情報の保護

## 1. 総則

### (1) 個人情報保護法令等を準用

BN協同組合と組合員は、結婚相手の紹介、相談等のサービスを提供するという事業の社会的責任と業務の特性から、個人情報の保護が特に重要との認識のもと、個人情報データベース等を構成する個人情報によって識別される特定の個人の数に関する「個人情報の保護に関する法律(平成15年法律第57号、以下「個人情報保護法」といいます。)」の定めにかかわらず、保有する個人情報(会員データ、見込み客データ等)に関して、個人情報保護法に定める「個人情報取扱事業者の義務等」を遵守します。

また、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」といいます。)」の各項を遵守し、個人情報を厳重に管理し、保護します。

組合員の責任において保有している個人情報に関しても、同様に厳重に管理し、保護します。

## 2. 個人情報の管理

### (1) 漏洩防止、安全管理に関する措置

BN協同組合と組合員は、個人情報の漏えい防止等、安全管理を行うために、BN協同組合と組合員が連携し、物理的・技術的な措置を講じます。

### (2) 個人情報保護に関する管理規定

BN協同組合と組合員は、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」に基づき「個人情報保護に関するBN協同組合管理規定(以下「個人情報組合管理規定」といいます。)」を定めます。

BN協同組合と組合員は、個人情報管理体制の責任者として、総括責任者および安全管理者を選任します。

また、組合員は総括責任者および安全管理者を選任したときは、BN協同組合に報

告します。

### (3) 定期監査

B N協同組合と組合員は、個人情報の保護に関する組合員業務の管理状況について毎年1回定期的に監査を行い、その結果をB N協同組合総会において組合員に報告します。

### (4) 委託先への措置監督

B N協同組合と組合員は、個人情報の取扱いの全部または一部を外部に委託する場合には、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ないます。

なお、委託契約書には以下の事項を記載します。

- イ．委託者および受託者の責任
- ロ．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
- ハ．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
- ニ．委託契約期間
- ホ．再委託を行う場合の委託者への文書による報告

### (5) 漏洩、紛失に際する主務官庁への報告

B N協同組合と組合員は、個人情報の漏えいや紛失等重大な事件が生じた場合は、速やかに主務官庁に報告します。

なお、組合員に生じた事件の場合には、B N組合を通じて報告を行うものとします。

## 3．広告、販売促進活動に伴う個人情報の保護

### (1) 個人情報の取得、訂正等

B N協同組合と組合員は、顧客の開拓にあたって、個人情報は適正な手段により取得します。

広告により見込み客の個人情報を取得するときは、利用目的を具体的に示します。また、取得した個人情報の訂正や削除等を受け付ける連絡先を明記します。

### (2) 目的外利用等の事前同意

B N協同組合と組合員は、個人情報の取得後、目的外利用、または第三者に提供する可能性がある場合については、その旨を明記し、事前に同意を得ます。

### (3) 個人情報利用時の事前書面同意

B N協同組合と組合員は、役務の提供を受けている会員を特定できる個人情報を利

用する場合、事前に書面により会員の了解を得ます。

#### 4．応募者の個人情報の保護

- (1) BN協同組合と組合員は、応募した見込み客（以下「応募者」という。）から、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、速やかに訂正や削除を行います。
- (2) BN協同組合と組合員は、事前に応募者本人の同意を得ずに、その個人情報を第三者に提供しません。
- (3) BN協同組合と組合員は、応募者本人からの自己が識別される個人情報の開示を求められたときには「10 開示の手続き」にしたがって、書面や本人が同意した方法でその求めに応じます。
- (4) BN協同組合と組合員は、応募者本人から、同意のない目的外利用（不正な取得、第三者提供）を理由に利用停止を求められたときは、速やかに利用停止を行い、その旨、当該応募者に通知します。
- (5) BN協同組合と組合員は、応募者に対して、以下の情報を応募者本人が知り得る状態に置きます。
  - イ．組合本部および組合員名
  - ロ．法の規定する場合を除く、全ての保有する個人情報の利用目的
  - ハ．保有する個人情報の利用目的の通知、保有する個人情報の開示に係る手数料の定めがあるときは、その金額と開示手続き
  - ニ．保有する個人情報の取扱いに関する苦情、問い合わせの窓口
- (6) BN協同組合と組合員は、応募者の個人情報を「個人情報組合管理規程」にしたがって管理し、一定期間後に廃棄処分します。

特に、明確な入会の拒絶（クーリングオフを含む。）等により見込み顧客とみなされない応募者の個人情報は、原本、コンピュータ上のデータとも、見込み顧客でないと判断した後2ヶ月以内に全て抹消、焼却、または破砕します。

#### 5．契約締結時の個人情報の取り扱い

BN協同組合と組合員は、契約時に、役務提供のための個人情報の提供の範囲、手段、方法についての入会申込者の同意を得ます。  
また契約上の役務の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を得ません。

契約の目的外に個人情報を利用する場合、または、個人情報を第三者に提供する場合は、本人の同意を得ます。

## 6．会員の守秘義務

B N協同組合と組合員は、会員が会員期間中に知り得た相手会員等の個人情報を、他に漏らさぬ義務を負うことを契約書等に明示し、会員の了解を得ます。

## 7．会員の個人情報の保護

(1) B N協同組合と組合員は、契約が会員に対して、以下の情報を会員本人の知り得る状態におきます。

イ．組合および組合員名

ロ．法に規定する場合を除く、個人情報の利用目的

ハ．保有する個人情報の利用目的の通知、保有する個人情報の開示に係る手数料の定めがあるときは、その金額と開示手続き

ニ．個人情報の取扱いに関する苦情、問い合わせの窓口

(2) B N協同組合と組合員は、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とどめます。

但し、会員の了解を得たものについては、契約の範囲内において提供することができます。

(3) B N協同組合と組合員は、会員の個人情報を記載した書類、コンピュータファイル、入出力データの管理、データ別の保存期間等を「個人情報組合管理規程」において定めます。

(4) B N協同組合と組合員は、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、変更の求めがあった場合は、速やかに訂正、変更を行い、常に正確を期すように努めます。

(5) B N協同組合と組合員は、会員の個人情報保護のため、催事には、会員の同意を得た上で、非会員の参加を認めます。

(6) B N協同組合と組合員は、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ます。



## 8 . 退会等による個人情報の廃棄

- (1) BN協同組合と組合員は、会員および入会申込者（見込み客であった者を含む。）から得た個人情報（入会申込書、コンピュータファイル、入出力データ、役務提供履歴等の電子記録媒体上のデータおよび文書、写真、契約書、提出された書類、その他の書類をいう。）にかかわる全ての書類について、入会・参加取り下げ、退会等があった場合は、当該退会会員に関して、次項を基準として一定期間後に完全に抹消、焼却等により廃棄処分します。
- (2) BN協同組合と組合員は、退会会員の個人情報の保存については、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ヶ月までとします。
- (3) BN協同組合と組合員は、退会会員の情報を、第三者に提供する場合は、事前に必ず本人の同意を得ます。

## 9 . 外部からの個人情報データベースの防止措置

- (1) BN協同組合と組合員は、会員と応募者の個人情報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、物理的技術的な保護措置を講じます。
- (2) 特に、コンピュータ・ネットワークを利用する場合は、定期的なシステム監査を行います。

## 10 . 開示の手続き

- (1) BN協同組合と組合員は、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、受け付ける方法として、以下の事項を定め、これを本人が知り得る状態におきます。

なお、開示の求めを行った者が、この開示手続き方法に従わなかった場合は、開示等を拒否することができます。

- 1) 開示等の求めの受付先
- 2) 提供すべき書面の様式と受付方法
- 3) 本人または代理人である事の確認方法
- 4) 手数料の定めがある場合には、手数料の額と徴収方法

- (2) BN協同組合と組合員は、開示等の求めに応じる手続きは、必要以上に煩雑な書類を求め、本人に過度な負担を課すことのないよう配慮します。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します。
- (3) BN協同組合と組合員は、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、上記の開示の手続きにかかわらず迅速に対応します。

## 11. 苦情窓口と手続き

- (1) BN協同組合と組合員は、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ます。また、一時的な苦情は、組合員が確認し、組合と連携のうえ、適切な措置を講じます。
- (2) BN協同組合と組合員は、応募者、会員および退会者から直接、公的な消費者相談機関等に寄せられた個人情報の取り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ます。

## 第三章 宣伝、広告、入会勧誘

### 1. 広告等に関する基本方針と具体的な内容

宣伝広告および入会勧誘は、BN協同組合と組合員のイメージを社会に対して無意識のうちに浸透させるものであり、事業の社会的責任を自覚し、次のとおり表現の仕方や訴え方には細心の注意を払います。

- (1) 宣伝広告において無料などとし、有利な点を表示する場合は、他の項目等の料金をあわせて表示をします。
- (2) 宣伝広告および入会勧誘において、将来における不確実な結婚や出会いを保証する等、断定的判断を示して錯覚を与える表現はしません。
- (3) 宣伝広告および入会勧誘において、100%の成婚率など完璧性を示す表現など、事実でない表現はしません。
- (4) 宣伝広告に掲載されているモデルが、あたかも会員であると見られるような表現はしません。
- (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示す場合は、客観的根拠となる資料を表示します。
- (6) 会員募集の広告には、「ブライダルネット結婚相談業協同組合加盟組合員」であることを表示します。
- (7) 会員募集の広告には、組合名・所在地・電話番号・役務内容等を表示します。
- (8) 宣伝広告および入会勧誘において、他の組合員や同業他業者を誹謗中傷する表現はしません。

## 第四章 入会登録, 契約, 解約, 費用

### 1. 顧客利益の擁護（消費者契約法の関連）

B N協同組合と組合員は、不適切な行為により顧客の自由な意思決定が妨げられ、誤認・困惑によって顧客が契約を取り交わすことのないようにします。

### 2. 会員となるための条件

入会の諾否は、下記の基準によって審査の上決定いたします。

- (1) 顧客が健全な結婚生活を営める状況にあること。
- (2) B N協同組合と組合員が顧客に対して、会員契約に定めるサービスを提供できること。
- (3) 日本国内に居住していること。
- (4) 顧客が入会によって、他の会員に迷惑をかける恐れがないこと。

### 3. 入会審査、登録

#### (1) 会員が守るべきこと

入会登録に際し、「第一章 基本的人権の擁護」の規定を遵守すること。

#### (2) 入会審査のための提出資料

会員入会審査のため、他に確認する手段がある場合のほか次の書類の提出を求めます。

##### 1) 公的に独身を証明する書類

外国籍の方には、婚姻要件具備証明書その他本国が独身を証明する書面の提示を求めます。

##### 2) 卒業証明書またはそのコピー

##### 3) 収入証明書または納税証明書

##### 4) 写真（6ヶ月以内に撮影されたもの）

##### 5) 資格や免許が必要な職業については、その証明書

資格、免許を確認するため、免許証等の提出を受けるときに当該免許証等に戸籍を表示している場合は、市町村以下の情報は黒塗り等の処理をして提出を受けます。

## 4. 入会等に要する費用について

費用については、入会契約時に的確に説明します。

### (1) 初期費用

初期費用の内訳は、次のとおりです。

入会した会員が、組合員サービス提供開始前に、中途解約する場合は、特商法第49条2項2号、同政令16条に規定する3万円を上限として、契約の締結や履行に要した費用を請求します。

#### 1) 契約の締結までにかかる費用

書面によるサービス内容の説明、会員契約書の説明およびその締結、入会申込自己紹介書の説明と記載、会員心得の説明、一般的な相談、その他のサービス提供にかかる費用

#### 2) 履行のために通常要する費用

登録およびその手続き費用（登録費・用紙の記入・発送手続きなど）、ファイルの作成・会員登録のためのリストの作成、その他のサービス提供にかかる費用

### (2) 料金（初期費用を含む役務の対価）

料金は、BN 協同組合のホームページに掲載する標準料金算定方式に準じて各組合員が独自に設定します。

また、以下 1)～7)の料金の支払い時期とその方法について契約書に明確に表示し、的確に説明いたします。

- 1) 入会金
- 2) 登録料
- 3) 月会費
- 4) お見合い料
- 5) パーティ参加費用
- 6) 更新料（期間延長時）
- 7) 成婚料（婚約成立時）

## 5. 契約の手続きについて

### (1) 契約概要書面の記載事項

概要書面には、契約にいたるまでの間に、契約をするかどうかその判断材料となる十分な情報の提供を行うため、以下の項目を記載いたします。

- 1) 役務提供事業者の住所、組合員名、組合員代表者名、電話番号
- 2) 役務の内容
- 3) 支払わなければならない金銭の概算額

- 4) 上記金銭の支払い時期および方法
- 5) 役務の提供期間（会員の期間）
- 6) 契約から役務開始までの手続き
- 7) 契約の解除に関する事項（クーリングオフおよびクーリングオフ妨害の解除、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（5万円以上の場合）の保全措置を講じているか否か、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のある商品がある場合にはその商品名、種類および数量
- 11) その他の特約がある場合はその内容

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し、文字および数字は8ポイント以上とします。

## (2)契約書の記載事項

会員契約書は、組合員と会員とのお互いの権利・義務（役務提供の内容やその履行に関する事項、支払うべき金銭およびその時期、クーリングオフおよび中途解約に関する事項等）関係を約したものであり、以下の事項を明確にいたします。

- 1) 契約締結の年月日
- 2) 組合所在地
- 3) 組合名、組合員名、組合員代表者名、契約担当者名、組合員所在地および電話番号（但し、組合員代表者が担当者の場合には担当者名不要）
- 4) 組合、組合員の責任範囲
- 5) 役務の目的および内容
- 6) 役務開始の定義
- 7) 役務の提供期間
- 8) 入会時に授受される費用の費目構成とその内訳（例：入会金・登録料等）
- 9) 入会後に授受される費用の内訳（例：月会費・お見合い料・パーティ参加費・成婚料等）
- 10) 費用の支払時期および方法
- 11) 契約の解除に関する事項（クーリングオフおよびクーリングオフ妨害の解消、無条件の中途解約受理、中途解約時の損害賠償金の明示）
- 12) 会員の義務
- 13) 会員情報の管理方法
- 14) 退会と除名の規定
- 15) 苦情処理体制
- 16) 会員活動上の規約改正に関する規定と改正の通知方法
- 17) 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）
- 18) 前受金（5万円以上の場合）の保全措置を講じているか否か、講じている場合

にはその内容

- 19) 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、種類および数量、当該商品を販売する者の氏名、住所および電話番号、法人にあっては代表者の氏名
- 20) その他、特約がある時はその内容  
 なお、クーリングオフとクーリングオフ妨害の解消に関する事、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し、文字および数字は8ポイント以上とします。
- 21) 無条件の中途解約の受理
- 22) 中途解約時の各費用ごとの清算方法と返金時期、方法
- 23) 中途解約時の損害賠償金の明示

## 6. 契約の解除、返戻金等について

組合員は、クーリングオフの実施、会員の都合による解約、会員資格の喪失（但し、婚約と除名の場合を除く）による解約、会員特別解約（長期休会、交通事故による障害等の特別な退会をいう。以下同じ。）組合員の都合による解約における、入会金、登録料、月会費等の前受金および入会後に授受された金銭の精算、解約の解除によって生ずる損害額の支払方法を明確に表示し、かつ入会前に書面での確に説明をいたします。

### (1) 解約手続き・解約返戻金等

契約解除の場合の前受金の清算、損害賠償(解約手数料)の支払い、解約に伴う返戻金の手続き、計算方法等は次のとおりです。

#### 1) クーリングオフの場合

組合員は、会員が会員契約書を受領した日（その日含む。）から起算して8日（消印有効）を経過するまでの間（クーリング・オフ期間）に、書面により契約の解除を申し出た場合は、特商法第48条に基づき、無条件で契約の解除に応じます。

このとき組合員は、速やかに名称の如何を問わず受領した金銭全額を返還し、損害賠償（解約手数料）等の請求はいたしません。

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じます。このとき、組合員があらためて、クーリングオフができる旨の法令で定められた書面を提示のうえ説明します。

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、無条件にこれに応じます。

このときには、受領した金銭を全額返金し、損害賠償（解約手数料）等の請求はいたしません。

なお、関連商品の販売に関わる契約についても同様とします。

2)クーリングオフ期間終了後の「会員の都合」中途解約の場合

クーリングオフ期間終了後に会員の都合で解約の申し出があったときは、次のとおり、役務提供開始前のときは、契約の締結および履行のため通常要する費用を、役務の提供を開始した後は、当該役務の対価に相当する額、および損害賠償(解約手数料)を前受金等から差し引いて、返還します。

<お支払いいただく費用>

区 分	計算方法
A 契約の解除が役務提供開始前の場合	契約の締結および履行のため通常要する費用の額(上限 3 万円)
B 契約の解除が役務提供開始後の場合	下記のア、イの合計額 ア、提供した役務の対価に相当する額 イ、契約の解除によって通常生ずる損害の額 2 万円または契約残額(注-1)の 20%に相当する額のいずれか低い額 [注-1] 契約残額=契約にかかる役務の対価の総額-既に提供した役務の対価に相当する額

<お支払いいただく役務提供費用・解約手数料と清算返戻金の計算例>

、役務提供前の場合の清算金[下表 a の金額]

区 分	例
	契約締結等に通常要する費用をお支払いいただき、清算します。
入会金、登録料	(前受した入会金・登録料)-((契約の締結、履行のために通常要する費用(上限3万円))=精算金額-----a



、役務提供後の場合の清算金[下表 b+c+d の金額]

区 分	例
既に提供した役務の対価に相当する額をお支払いいただき、清算します。	
会費	入会月から退会届提出月(同上) までの月数分の役務提供の対価に相当する額をサービス料として差し引き、精算します。 (前受年会費[注-1]) - ((前受年会費) × 1 / 12 × サービス提供月数) = 精算金額 --- b [注 1];年会費は、1 年間の前受けを原則としています。
お見合い料、催事参加費用等	(お見合い料、パーティ参加費用などの前受金) - (役務提供の対価に相当する額) = 清算金額 --- c
損害賠償(解約手数料)をお支払いいただき、清算します。	
契約残額[注-2]について	2万円 または 契約残額(a+b+c) × 20% のいずれか低い額 ----- d [注-2] (契約残額=契約にかかる役務の対価の総額) - (既に提供した役務の対価に相当する額)

### 3) 「会員特別解約」、「組合員の都合」で契約解除する場合

組合員は、会員が登録料、入会金、月会費総額、成婚料等の前受金額から、すでに提供した役務の対価を差し引いた金額から、初期費用のみを差し引いて返還し、損害賠償(解約手数料)は、請求しません。

### 4) 除名等による退会の場合

B N協同組合において、会員が規約の除名条項等により退会する場合は、組合規約および会員契約に基づき精算いたします。

## 7 . 前払い取引に伴う書類の閲覧について

特商法に基づき、5万円を越える金銭を役務提供に先立って受領する場合は、特商法で定められた、その業務および財産の状況を示した書類を相談室に備え置くとともに、会員の求めに応じて書面の閲覧を出来るようにいたします。

## 第五章 教育、研修、指導

### 1. 基本的人権や個人情報保護法、消費者契約法などの法令の遵守、自主行動基準に関する組合員や従業員に対する教育、研修、指導の徹底

- (1) B N協同組合は、組合員やカウンセラーならびに営業担当者（入会勧誘担当者）に対して、組合の仕組み、運営等正しく理解し、説明ができるよう教育を行います。
- (2) B N協同組合は、組合員に対し、契約等の諸問題について適切な解決が図れるように、法令、事例の研鑽をはじめとする教育、指導を徹底します。
- (3) B N協同組合と組合員は、基本的人権を尊重し、結婚差別などの基本的人権を侵害することのないよう定期的に入権に関する研修を行うこととし、組合員とその従業員は積極的に受講します。
- (4) B N協同組合と組合員は、従業員その他業務に携わる者は、基本的人権を尊重して業務を遂行します。
- (5) B N協同組合と組合員は、事業において知り得た個人情報は、その取り扱いに細心の注意を払うとともに、従業員から情報が外部に流出することがないように、事業所管理体制の整備、管理者の設置等により責任を明確にします。  
また、従業員に対して個人情報に関する法令の規定およびその取り扱いに関して適切な指導、監督を行います。
- (6) B N協同組合は、B N協同組合、組合員ならびに事業活動に従事するすべての従業員に対し、個人情報保護に関する研修を定期的に行い、適切な監督を行います。  
また、研修活動の状況報告をB N協同組合が行う監査結果に付記し、B N協同組合総会に報告します。

## 第六章 自主行動基準を守る取組み

### 1. 監査

B N協同組合と組合員は、基本的人権の擁護、個人情報保護、消費者契約等に関する基準の遵守状況について、定期的に監査し、結果を公表いたします。

個人情報の保護に関する管理状況については、第二章個人情報の保護、2 個人情報の管理、(3)定期監査 の定めるところにより定期監査を行います。

### 2. 指導、勧告、氏名の公表

#### (1)組合員がこの基準に違反したときの指導、勧告

B N協同組合は、組合員がクーリングオフ、中途解約など会員の要請に応じなかった場合、宣伝広告において誇大広告、紛らわしい広告など掲載した場合は、必要な指導、勧告を行います。

### 3. 違反者の除名および解雇

B N協同組合は、上記指導および勧告にもかかわらず、組合員が違反行為を行うなど、組合員による著しい違反が認められた場合には、資格審査委員会に諮問のうえ、組合員を除名し、または違反した従業員の解雇等を組合員に求めるなど必要な措置を講じます。

## 第七章 組合ホームページ、苦情相談窓口

### 1. ホームページ等

BN協同組合のホームページアドレス、Eメールアドレスは次のとおりです。

ドメイン <http://bridainet.or.jp>

アドレス [info@bridainet.or.jp](mailto:info@bridainet.or.jp)

### 2. 苦情相談、窓口

- (1) BN協同組合は、組合員から直接または間接に影響を受けない中立的な顧客相談窓口を設置します。
- (2) BN協同組合は、前項の苦情相談において、自主行動基準に則り、誠意をもって対応し、適切な解決を図ります。
- (3) BN協同組合は、契約に関する苦情について、組合員または会員のいずれかの申し出に対しても、適切な問題の解決を図るため協議いたします。
- (4) 相談窓口は、ブライダルネット結婚相談業協同組合本部とします。

### 3. 組合事務所、連絡方法

住 所 大阪府大阪市城東区今福西3丁目11-17

電話番号 (06)-6931-1955

FAX番号 (06)-6931-1911

メールアドレス [info@bridainet.or.jp](mailto:info@bridainet.or.jp)

所在地 <http://bridainet.or.jp>

### 4. 組合員名簿、役員名簿、支部

組合員名簿、役員・支部名簿 <http://bridainet.or.jp>

ブライダルネット結婚相談業協同組合

〒536-0004 大阪府大阪市城東区今福西3丁目11-17

(代) 06-6931-1955

Fax 06-6931-1911

ホームページ <http://bridalnet.or.jp>

メールアドレス [info@bridalnet.or.jp](mailto:info@bridalnet.or.jp)