

平成19年12月14日  
経済産業省

## 結婚相手紹介サービス認証ガイドラインの策定 サービス産業生産性協議会によるワーキング・グループの開催

サービス業の信頼性の確保は、サービス産業の生産性向上を図る上で大きな課題となっています。

本年5月に設立された「サービス産業生産性協議会」においては、その活動の一つとして、消費者が安心してサービスを利用できるようにするため、業界の自主的な認証制度の構築を支援することとしています。

今般、本協議会として、結婚相手紹介サービス業の分野における認証ガイドラインを策定するためのワーキング・グループを設置することとしました。

本日（12月14日）13時から第1回会合を開催します。

### 1. 背景

サービス産業分野においては、事業者と消費者との間の情報の非対称性などから、品質に基づく競争が困難、消費行為の拡大を阻害する恐れ、消費者トラブルの発生、業界のイメージの低迷による悪循環等の問題が発生するケースも少なくありません。

このような状況を改善し、サービスの信頼性を確保するためには、サービス提供前に、サービスの内容や質について、消費者に見えるようにすることが有効であると指摘されています。

### 2. サービス産業生産性協議会における認証ガイドライン策定の活動

(1) 本年5月10日、産学官が連携して設立したサービス産業生産性協議会<sup>(注1)</sup>は、その活動の一つとして、サービスの質の可視化を図る取組を行うこととしております。

(2) このため本協議会に品質・認証委員会を設置し、消費者が安心してサービスを利用できるようにすることを目的として、業界による自主的な認証制度の構築のための認証ガイドライン<sup>(注2)</sup>を策定していくこととしています。

(3) 本年8月に開催された品質・認証委員会において、結婚相手紹介サービス業における認証ガイドラインの在り方について、今後検討を行っていくことが決定されました。

この決定を受けて、本日（12月14日）13時～15時、第1回のワーキング・グループ（松本恒雄座長 一橋大学大学院法学研究科教授）を開催し

ます。

(注1) サービス産業生産性協議会とは

本協議会は、日本経済の約7割を占めるサービス産業の生産性向上を国民運動として推進する母体として産学官が連携し、本年5月、牛尾治朗ウシオ電機㈱会長を代表として設立されました。具体的には、サービスに携わる人材の育成、サービス生産のプロセスの改善、信頼性向上のための消費者への情報提供の在り方等について多様なサービス業種が参加して取り組むことにより、サービス産業の生産性向上やホスピタリティー向上を図ることを目的としています。

(注2) 認証制度の構築のための認証ガイドライン

認証制度とは、消費者に安心して利用できる事業者かどうか等について、公正・中立な第三者機関が、適正な基準に基づき、事前に審査して認証する制度です。このような制度を、業界等の民間が中心となって立ち上げることを支援するため、サービス産業生産性協議会の中に作業部会を設け、望ましい認証基準の例や認証スキームについてガイドラインとしてとりまとめ公表することとしています。

### 3. 結婚相手紹介サービス認証ガイドラインWGについて

(1) 本日の第1回会合では、業界関係委員による結婚相手紹介サービスの実態についての報告、本年9月に経済産業省が発表した「結婚相談業・結婚情報サービス業における苦情・相談内容に関する調査報告書」に基づく消費者からの苦情相談内容についての説明など、業界の現状と課題の分析を中心に意見交換を行う予定です。

(2) 今後、来年5月を目途に結婚相手紹介サービス認証ガイドラインを策定する予定です。

この認証ガイドラインを参考にして、民間の自主的な認証制度が構築され、結婚相手紹介サービスの信頼性が向上することが期待されます。

(本発表資料のお問い合わせ先)

商務情報政策局サービス産業課

担当者：高野、竹本

電話：03-3501-1511(内線：4041~5)

03-3501-1790(直通)

(別紙)

婚相手紹介サービス認証ガイドライン ワーキング・グループ  
委員名簿

(50音順、敬称略)

<委員>

池本 誠司 弁護士  
大内 邦春 結婚情報サービス協議会 理事長  
小幡 進 エキサイト株式会社 デジタルコミュニケーション部  
部長兼エグゼクティブプロデューサー  
関本 貢 社団法人 日本情報処理開発協会  
プライバシーマーク推進センター 副センター長  
田路 正 結婚相手紹介サービス連合会 会長  
田中 隆 財団法人 日本適合性認定協会 認定センター  
部長 プログラムマネジャー  
原口 博光 NPO法人 日本ライフデザインカウンセラー協会 理事長  
樋口 一清 信州大学経営大学院 教授  
松本 恒雄 一橋大学大学院法学研究科 教授  
宮原 祐輔 株式会社全国仲人連合会 代表取締役  
向山 保 全国結婚相談事業協同組合 代表理事  
唯根 妙子 社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
常任理事・消費者相談室長

<オブザーバー>

東京都 生活文化スポーツ局 消費生活部 取引指導課  
大阪府 商工労働部 産業労働企画室  
経済産業省 商務情報政策局 商務流通グループ 消費経済政策課  
経済産業省 商務情報政策局 サービス産業課