

学習塾業界における事業活動の適正化に関する自主基準

社団法人 全国学習塾協会

前文

塾は、江戸時代初期には漢字塾或いは国学・洋学塾として、幕末期には政治的な背景を持ちながら武士又は庶民の教育の場として存在し、維新期には啓蒙教育の担い手として、昭和初頭には農村の更正・振興を担う人材養成の場として、それぞれの時代に応じて変遷を続け、社会に貢献してきました。

昭和30年代後半になり、学校・家庭教育の機能を補佐するとともに、地域社会の解体に伴い仲間集団形成の代行手段として評価を受ける一方で、高校入試準備から中学校入試準備、小学生の補習へと機能を拡大する中で、学歴主義を背景とした受験産業の担い手との批判を受けてきた事実も否めません。

また、企業・産業として或いはサービス産業の事業者という視点で学習塾を捉えた場合、一概に塾とは言っても様々の業態があり、その中にはまだまだ未成熟な部分が少なからずみられ、それゆえ消費者（生徒及びその保護者）に対して不安感を与えている場合のあることも否定できない現状にあります。

今般、継続的役務取引の適正化と消費者利益の保護を目的に特定商取引に関する法律・割賦販売法が改正されました。また、情報化社会の進展に対処することを目的とした日本工業規格「個人情報保護に関するコンプライアンスプログラムの要求事項」(JIS Q 15001)が規定され、それに先行して通商産業省告示第98号「民間部門における電子計算機処理に係る個人情報保護ガイドライン」が告示されています。

更には、プライバシーマーク制度への積極的取組と実践による個人情報保護体制の確立と積極的な情報開示の必要性が要求されていること等、学習塾をめぐる環境も大きく変化しつつあります。

これを学習塾業界の新たな時代・環境の幕開けであり、大きな転換点・契機として捉え、適正な対処を為す事が求められている当協会及び当協会に加盟する正会員（以下「会員塾」とする）がその中心となり、消費者である生徒及びその保護者と一体となった学習塾業界全体の健全な発展を図るために、取り組むべき基本的規範・基準となる事項を定めたものです。

その視点は、以下のとおりです。

- ①学習塾業界内における関連法規の理解の向上と遵守の徹底を図ります
- ②21世紀に向けた消費者主権の観点から生徒及び／又はその保護者のニーズに応える事を基礎として、発展的かつ建設的な取引の確立、情報開示による透明性の確保、契約トラブルの防止、取引の適正化を図ります
- ③生徒及び／又はその保護者の個人情報保護に積極的に取り組み、プライバシーマーク等の周知徹底を図り、その取得を会員塾のみならず学習塾業界全体に広く啓発・推奨することを図ります
- ④学習塾業界全体の健全化を目指し、業界自らの自主的発展に向けた取組を促進し、学習塾の経営基盤の充実を図ります
- ⑤真にサービス業として、発展していくために不可欠な評価・格付けのシステム体制をより充実し整備を図ります
- ⑥生徒及び／又はその保護者に対する指導技術・サービスレベルの保証、又は安心感・信頼性を向上させていくための研修制度等の体制整備、方策の検討を図ります
- ⑦消費者団体をはじめとする関係諸団体・機関との連携・情報交換による総合的発展基盤の構築を図ります

第1章 総論

(目的)

第1条 この自主基準（以下「基準」という）は、学習塾が行う事業活動に関して児童・生徒・学生（以下「生徒」という）及び／又はその保護者との間に起こるトラブルを防止するとともに情報開示及び取引の適正化を図り、広く社会一般の信頼を獲得し、もって学習塾業界の健全な発展に資することを目的とします。

(経営者の責任)

第2条 学習塾経営者は、学習塾経営の社会的責任を深く認識し、学習塾に係る諸法及びこの基準に定める事項を尊重し遵守するとともに、積極的な情報開示、教職員の資質の向上、生徒の健全育成、社会的公正の保持、契約の適正化等の見地から、この基準で定める事項以外の事項についても適正に対処することとします。

(定義)

第3条 この基準において、「学習塾」とは、主に教室での授業を中心とした学習指導を行い、小学生、中学生及び／又は高校生を対象として予習、補習及び／又は進学指導を行う事業者及び事業形態を指すこととします。

第2章 情報開示

(情報開示の表示基準)

第4条 学習塾は、第5条から第8条に掲げる各号（以下情報開示項目という）を入塾案内書・募集要項・広告チラシ等の何れか又は全てに表示し、入塾を勧誘する際に、開示可能な範囲で生徒及び／又は保護者が確認できるように書面で明示・交付し、十分に説明することとします。

2 情報開示項目を記載する際には、項目及び内容を明確に表示することとします。

3 募集要項・広告チラシ等で情報開示項目を表示する際には、それ以外の記載事項とできるだけ区別して表示することとします。

(事業主体及び施設に関する情報開示項目)

第5条 学習塾は、事業主体及び施設に関する次の事項を表示することとします。

- 一 学習塾の名称
- 二 学習塾の所在地及び電話番号
- 三 学習塾の代表者氏名
- 四 指導場所となる施設（教室）の名称

五 指導場所となる施設（教室）の所在地及び電話番号等

六 指導場所となる施設（教室）の交通の便

（サービスに関する情報開示項目）

第6条 学習塾は、サービスに関する次の事項を、可能な限り表示することとします。

一 教授する科目の種類

二 講師に関する事項

三 到達度チェックの方法・進級制度

四 授業内容に関すること

五 講座の形態、開講時間帯、クラス定員等

1 講座の形態

2 1講座の時間

3 開講時間帯

4 クラス定員

5 募集の時期

6 受講期間

7 レベル別・目的別コース・指導方法・指導内容

8 休講日

9 予約の取りやすさ

六 合格実績

（費用等に関する情報開示項目）

第7条 学習塾は、費用等に関する次の事項を、明確に表示することとします。

一 入塾金、受講料、教材費等

二 消費税の負担

三 支払方法等

四 チケットの回数・有効期限

五 クーリング・オフ制度

六 中途解約

七 更新にかかる費用

（その他の情報開示項目）

第8条 学習塾は、その他に関する次の事項を、可能な限り表示することとします。

一 講座の体験・見学に関すること

二 相談窓口に関すること

三 表示有効期限

四 個人情報保護に関する学習塾としての体制の説明の表示

1 個人情報管理者 氏名、職名、連絡先

2 個人情報の収集及び利用の目的

3 個人情報の委託・提供に関する情報

4 個人情報提出の任意性と提供しない場合に生じる結果の説明

5 個人情報の開示請求権と訂正・削除を求める権利に関する説明

6 個人情報の取り扱いに関する生徒及び保護者の同意書

第3章 適正な、勧誘・広告

（誇大広告等の禁止）

第9条 学習塾は、法令又は条例に違反する広告、並びに違反するおそれのある広告はしないこととします。

2 学習塾が広告を行う時は、事実と異なる表示、又は実際よりも著しく優良・有利であると誤認されるような不適正な表示はしないこととします。

（勧誘・契約方法の定義）

第10条 次に掲げる場合は訪問販売と定義され、特定商取引に関する法律（以下「特商法」という）の適用となることから、同法の各規定に従うこととします。（特商法第二条第1項）

一 学習塾が教室以外の場所において、教材・授業・講座等を有償で販売・提供する旨の申込みを受け或いは契約をすること

二 学習塾が、教室以外の場所で呼び止め、教室まで同行させて申込みを受け或いは契約をした場合、及び教材・授業・講座等を有償で販売・提供することを告げずに来訪を要請した場合、著しく有利な条件を提示して誘引した場合

2 通信販売とは次に掲げる場合で、特商法の適用となることから、同法の各規定に従うこととします。（特商法第二条第2項）

学習塾が、折り込み（広告）チラシ・郵便・ファックス・電報・パソコン通信・電子メール等で案内・勧誘し郵便等で、教材・授業・講座等を有償で販売・提供する申込みを受け或いは契約をする場合

3 電話勧誘販売とは次に掲げる場合で、特商法の適用となることから、同法の各規定に従うこととします。（特商法第二条第3項）

学習塾が生徒・保護者に電話をかけ又は折り込み（広告）チラシ・ビラ・パンフを利用して電話をかけさせ、その電話において案内・勧誘し郵便等で、教材・授業・講座等を有償で販売・提供する旨の申込みを受け或いは契約をする場合

（契約内容）

第11条 次に掲げる場合は特定継続的役務取引と定義され、特商法の適用となることから、同法の各規定に従うこととします。（特商法第四十一条第2

項)

学習塾が、生徒及び／又は保護者からの申込みを受付或いは契約をした場合（第 10 条で定義される方法を含む）において、その役務である授業・講座等が二月を超える期間で、かつその契約に基づいて生徒及び／又は保護者が支払うことになる総額が法令で定められる金額を超える場合

（禁止行為）

第 12 条 学習塾は、勧誘に際し、又は申込みの撤回・解除を妨げるための不実告知、或いは生徒及び／または保護者を威迫・困惑させるような行為はしないこととします。

第 4 章 契 約

（契約書）

第 13 条 学習塾は、契約に際し次に掲げる各号を JIS 規格 8 ポイント以上の大きさの文字・数字を用いて記載した所定の様式による契約書を作成し、一号から十号までの全ての事項が生徒及び／又は保護者が確認できるように書面で明示・交付し、十分に説明することとします。（特商法第五条及び第四十二条 2 項）

- 一 学習塾名、住所、電話番号、代表者氏名、教室責任者氏名
- 二 契約（申込み）を受付けた担当者氏名、契約（申込み）年月日
- 三 教材・授業・講座の名称・料金
- 四 料金・受講料の費目ごとの支払時期・方法、消費税の有無
- 五 クレジット契約の有無
- 六 教材の引渡時期、及び／又は授業・講座の開始日と期間
- 七 クーリング・オフに関する事項（赤枠の中に赤字で記載します）
- 八 書面の内容を十分に読むべき旨（赤枠の中に赤字で記載します）
- 九 中途解約に関する事項（赤枠の中に赤字で記載します）
- 十 前受金及び／又は受領金の金額と受領証（別紙でも可とする）

（入塾申込み（契約）後のクーリングオフ等）

第 14 条 学習塾は、前条に定める書面を交付した日からその日を含む 8 日以内に生徒及び／又は保護者から書面等により入塾（講座）契約の撤回又は解除の申入れがあった場合には、無条件でこれに応じ、名称の如何を問わず生徒及び／又は保護者から受領した金銭を速やかに全額返還するとともに、解約手数料等の請求をしないこととします。

（契約期間及び前払い期間）

第 15 条 学習塾における契約期間は、基本的に 1 ヶ月とし、契約の当事者である学習塾と生徒及び／又は保護者から所定の申し出が無い限り、1 ヶ月単位の自動継続とします。

但し、自動延長による最長契約期間は 1 年度とし、年度単位の更新は契約書の更新を必要とすることとします。

- 2 中途解約時に、教材の未使用分に相当する前受金がある場合は返還することとします。
- 3 入塾金以外の納入金は原則として毎月払いとすることとします。
- 4 別に定める金額を超える前受金は、原則的には受領しないこととします。
- 5 別に定める金額を超える前受金を受領する場合には、その保全措置の有無を契約書に明記することとします。

第 5 章 契約締結後

（年度更新）

第 16 条 第 15 条に定める年度毎の更新に際しては、更新手続き費用や更新料を請求しないこととします。

（教材費等）

第 17 条 学習塾は、指導カリキュラムに根拠を有する適正な教材を支給することとし、教材費を前もって徴収する場合には、使用期間及び中途解約時の教材及び教材費の取扱いについて明確に定めることとします。

（中途解約）

第 18 条 学習塾は、第 14 条に定める期間の経過後、生徒及び／又は保護者から書面等により契約の解除の申し出があった場合には、次の各号に掲げる場合に応じ、当該各号に定める額を超えない範囲で損害額を請求できることとし、それを超える前受金を受領している場合には全額返還することとします。

- 一 学習指導開始後である場合、別に定める金額又は 1 か月分の授業料に相当する金額のいずれか低い額
 - 二 学習指導開始前である場合、契約の締結及び履行のために通常要する費用の額として別に定める金額
- 2 学習塾の事情変更等に基づく中途解約にあたっては、解約手数料等を徴収しないこととします。

（業務・財産状況の情報開示）

第 19 条 学習塾が、第 11 条で定義される特定継続的役務提供或いは権利の販売を契約した場合で、その一部でも前受金を受領する場合には、学習塾の業務・財産状況表を当該教室に備え置かなければならないこととします。

- 2 業務・財産状況表は、所定の様式に従い作成し備え置くこととします。
- 3 学習塾は、前項の業務・財産状況表を、前受金を受領する特定継続的役務契約を締結した生徒及び／又は保護者が閲覧を求めた場合、それに応えて閲覧できるように準備し、謄本(全体)或いは抄本(一部)の請求に対しては交付しなければならないこととします。

第 6 章 サービスの向上

（生徒の健康の保持）

第 20 条 学習塾は、学習指導時間数及び時間帯については、生徒の健康を配慮したものにしなければならないこととします。

(適正な学習環境)

第 21 条 学習塾は、生徒を指導するにあたっては、生徒が学習するにふさわしい環境の下で指導するために、施設の安全性、照明設備・什器備品・衛生面等及び火災等の災害時の対策に配慮することとします。

(教職員の資質の向上)

第 22 条 学習塾は、教職員の資質の向上のために定期的に塾内研修を実施し、塾外研修にも積極的に参加し、もって生徒及び／又は保護者への指導技術の向上、及び接客技術の向上に努力することとします。

(新商品の開発・提供)

第 23 条 学習塾は、指導体制・指導方法・教材・教具等の研究・開発を常に積極的に推進し、生徒及び／又は保護者のニーズに応えるべく、新商品の開発・提供に努力することとします。

第 7 章 プライバシーの保護

(JIS規格)

第 24 条 学習塾は、プライバシーマーク制度がJIS規格に規定された趣旨を理解し、生徒及び／又は保護者の個人情報保護に努力することとします。

その制度・体制は、日本工業規格「個人情報保護に関するコンプライアンス・プログラムの要求事項 JIS Q15001」(以下「JIS規格」という)に適合するものでなければならないこととします。

(個人情報保護)

第 25 条 学習塾は、生徒募集・契約・指導期間・退塾時においてその管理下となる生徒及び／又は保護者に関する個人情報に関して、JIS規格及び通商産業省の平成 9 年 3 月 4 日告示第 9 8 号の「民間部門における電子計算機処理に係る個人情報保護ガイドライン」に準拠して、協会が定めた「学習塾における電子計算機処理に係る個人情報保護ガイドライン」を遵守し、個人情報の保護に務めなければならないこととします。

2 学習塾は、個人情報の保護体制に関して生徒及び保護者に書面をもって説明し、個人情報の取り扱いに関する同意書を得なければならないこととします。

(プライバシーマーク)

第 26 条 学習塾は、財団法人日本情報処理開発協会の定めるプライバシーマーク制度を積極的に理解し、マーク取得へ前向きに努力することとします。

2 プライバシーマークを取得した場合には、プライバシー保護に関して認定されたこと、及びマークの趣旨を生徒及び保護者に説明し、マークを教室内に掲示し、印刷物にも掲載して周知徹底を図ることとします。

第 8 章 サービス評価

(サービス評価の体制)

第 27 条 社団法人全国学習塾協会は学習塾のサービス評価を、本基準第 2 章に規定される情報開示が適正に表示されているか、第 4 章の契約が適正に締結されているか、第 7 章のプライバシーの保護体制が確立しているかを主な評価基準として、関係諸法及び本基準の尊重・遵守が実践されているかに関して、客観的な方法をもって実施されるべく、システムの構築と体制造りに努力することとします。

(サービス評価)

第 28 条 学習塾は、生徒及び／又は保護者が、客観的価値判断の基準となる学習塾のサービス評価を必要とし、評価の精度面・客観性・即時性等でのレベルアップを望んでいることを鑑み、一方で学習塾が自らを律するためにも、今後協会等で実施されるサービス評価に積極的に参加することとします。

第 9 章 雑 則

(基準の普及推進)

第 29 条 社団法人全国学習塾協会は、本基準を全ての学習塾に講演会開催・解説文書送付等により周知徹底するよう努力しなければならないこととします。

(生徒及び／又は保護者への啓発)

第 30 条 社団法人全国学習塾協会は、本基準の内容を広く一般消費者である生徒及び／又は保護者に理解を求めると共に、当協会並びに学習塾が本基準を尊重・遵守していることを啓発するために、広報活動を積極的に展開することとします。

(相談窓口の設置)

第 31 条 社団法人全国学習塾協会は、本基準の内容に関し、生徒及び／又は保護者、一般消費者、会員塾、非会員塾からの意見・質問を受け付けるために、協会事務局と協会ホームページ上に相談窓口を設置し責任をもって対応することとします。

2 学習塾は本基準の内容に関し、生徒及び／又は保護者、一般消費者、他塾からの意見・質問を受け付けるために、学習塾事務局内に相談窓口を設置し責任をもって対応することとします。

(連携・情報交換)

第 32 条 社団法人全国学習塾協会は、消費者団体をはじめとする関係団体・機関との連携・情報交換を積極的に推進することとします。

(改正)

第 33 条 本基準は、社会情勢の変化及び関連諸法の改正等に応じて、委員会若しくは幹部会の起案を受けて、理事会の承認で改正することができることとします。

附 則

- 1 この基準を実施する上で必要な事項に関しては、別に実施細則を定めます。
- 2 この基準は平成 11 年 11 月 22 日から施行します。
- 3 平成 13 年 6 月 11 日改正。第 15 条第 4 項及び第 5 項追補
- 4 平成 14 年 4 月 1 日改正。法改正に伴う字句修正