

# 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認しません。

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。

OECDの八原則から始まった個人情報保護制度の整備は、国内においても個人情報保護法の制定・実施、各省庁の個人情報保護に関するガイドライン（指針）の施行があり、個人情報保護体制の整備・運用に関する認証制度である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。

また、一方で学習塾及び学習塾教職員による、消費者との事件・事故も危惧される現状に鑑み、子どもたちの安全を守るために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
- ②消費者保護の観点から生徒及び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、取引の適性化を図ります
- ③生徒と及びその保護者の個人情報保護に積極的に取り組み、個人情報の保護に関する法律及び個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン等の周知徹底を図り、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生徒及びその保護者に接する教職員の資質向上を図るとともに、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に協会が定めた「学習塾に通う子どもの安全確保ガイドライン」の実践と研修制度等の体制整備、方策の検討を図ります
- ⑦関係省庁をはじめとする関係諸団体・機関との連携・情報交換と自己研鑽により総合的に、生徒及び保護者のあらゆる面での安全を確保するとともに、業界の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、学習塾に関係す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、中学生及び高校生を対象として予習、補習及び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 契約（役務提供）期間内に要する経費総額（概算額）
- 二 費目別経費 入塾金、受講料、教材費、模擬試験代、管理費等
- 三 関連商品（購入する必要のある商品名）
- 四 支払時期及び方法等
- 五 チケット制の有無と、有りの場合はその回数・有効期限
- 六 クーリング・オフ制度
- 七 中途解約及びその場合の精算方法等
- 八 更新にかかる費用

但し、消費税は総額表示とする。

(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 個人情報保護管理者 氏名、職名、連絡先
  - 2 個人情報の取得及び利用の目的
  - 3 個人情報の目的外利用をしないこと
  - 4 個人情報の委託・提供に関する情報
  - 5 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
  - 6 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
  - 7 上記1～5を記載した同意内容書の交付
  - 8 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。
- 3 学習塾は、消費者である生徒及び保護者に誤認をされるおそれのある紛らわしい広告はしないこととします。

但し、合理的な根拠資料等の提出によりその内容・表示が適正と認められるものである場合は、その限りではないものとします。

(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または契約をすること
- 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または契約をした場合、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
- 三 訪問販売により申し込みを受けた場合には、学習塾は遅滞なく別に定める概要書を

交付しなければならないものとします。

但し、申し込み受付時点で契約を締結した場合には、この限りではないものとします。

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)

一 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または契約をする場合

二 通信販売により申し込みを受けた場合には、学習塾は遅滞なく別に定める概要書を交付しなければならないものとします。

但し、申し込み受付時点で契約を締結した場合には、この限りではないものとします。

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)

一 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または契約をする場合

二 電話勧誘販売により申し込みを受けた場合には、学習塾は遅滞なく別に定める概要書を交付しなければならないものとします。

但し、申し込み受付時点で契約を締結した場合には、この限りではないものとします。

#### (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)

一 学習塾が、生徒及び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・講座等が二ヶ月を超える期間で、かつその契約に基づいて生徒及び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

2 特定継続的役務取引により申し込みを受けた場合には、学習塾は遅滞なく別に定める概要書を交付しなければならないものとします。

但し、申し込み受付時点で契約を締結した場合には、この限りではないものとします。

#### (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、または生徒及び保護者を威迫・困惑させるような行為はしてはならないこととします。

2 前項の行為が行われた場合、当該契約は無効となり、正規契約が適正な方法で締

結され、契約書が交付された時点で始めてクーリングオフの起算日となることとします。

#### 第4章 契 約

##### (概要書)

第13条 学習塾は、申し込みに際し次に掲げる各号をJ I S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概要書を作成し、一号から十号までの全ての事項が生徒及び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。(特商法第四条)

- 一 学習塾名、住所、電話番号、代表者氏名、教室責任者氏名
- 二 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・時間・料金(当該契約にかかる全ての役務内容及び料金の総額と支払い方法等)
- 四 料金・受講料の費目ごとの支払時期・方法、消費税の総額表示
- 五 クレジット契約の有無
- 六 教材の引渡時期、及び授業・講座の開始日と期間・総時間数
- 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 中途解約時の精算方法(計算式等及び返金方法、返金に要する時間)
- 十一 前受金及び受領金の金額と受領証(別紙でも可とする)

##### (契約書)

第14条 学習塾は、契約に際し次に掲げる各号をJ I S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第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、消費税の総額表示
- 五 クレジット契約の有無
- 六 教材の引渡時期、及び授業・講座の開始日と期間・総時間数
- 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 中途解約時の精算方法(計算式等及び返金方法、返金に要する時間)
- 十一 前受金及び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15条 学習塾は、前条に定める書面を保護者が受領した日からその日を含む8日以内に生徒及び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。

(契約期間及び前受金)

第16条 学習塾における契約期間は、指導内容に根拠を有する合理的な期間とします。

2 契約期間が二ヶ月を超え、かつ契約総額が法令で定められる金額を超え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)

3 最長契約期間は1年度(十二ヶ月)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。

4 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。

5 生徒及び保護者が支払う必要のある前払い金の金額及び前払い期間に関しても、具体的に表示、説明することとします。

## 第5章 契約締結後

(年度更新)

第17条 学習塾は第16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18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19条 学習塾は、第15条に定める期間の経過後、生徒及び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で、継続的役務取引業者として適正な契約を締結している場合にのみ、次の各号に掲げる場合に依り、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。

但し、いかなる場合でも、学習塾は中途解約に応じることとします。

- 一 学習指導開始後である場合、損害金として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、初期費用として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 20 条 学習塾が、第 11 条及び第 16 条で定義される特定継続的役務提供また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いているかどうか、備え置く場合には、閲覧可能か謄本若しくは抄本の交付が可能かを、併せて概要書及び契約約款・契約書等で明示し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、それに応じて閲覧できるように準備し、謄本(全体)または抄本(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 安全の確保・サービスの向上

(生徒の健康の保持)

- 第 21 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 22 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危機管理対策に配慮することとします。

(教職員の資質の向上)

- 第 23 条 学習塾は、生徒の学力の向上・学習意欲の醸成・学力定着に対する責任と、社会で必要とされる人材の育成を社会から求められている役割と自覚し、その役割を果たすことのできる教職員の養成に努力することとします。
- 2 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するとともに、塾外研修にも積極的に参加し、もって生徒及び保護者への指導技術の向上、及び服務における規律意識の向上に努力することとします。
  - 3 学習塾は、組織の一員としてお互いに切磋琢磨し合うとともに、協力・支援できる人間関係づくりに努力することとします。
  - 4 学習塾は、子どもたちの安全確保及び教職員の雇用・研修・監督等において、「学習塾に通う子どもの安全確保ガイドライン」を参考にするものとします。



(子どもの安全確保)

第 24 条 学習塾は、第 21 条から第 23 条に定める事項の推進及び通塾時ならびに学習塾施設内等における生徒の安全確保のために、「学習塾に通う子どもの安全確保ガイドライン」の遵守に積極的に努力することとします。

(新商品の開発・提供)

第 25 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 個人情報の保護

(個人情報保護法等の遵守)

第 26 条 学習塾は、個人情報の保護に関する法律及び個人情報の保護に関する法律についての経済産業分野を対象とするガイドライン等を遵守するとともに日本工業規格「JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントシステム—要求事項」(以下「JIS Q 15001」という)など、より高度な個人情報保護対策を講ずるよう努力することとします。

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。

3 個人情報保護に関する法律を規範とし、JISQ15001、個人情報保護に関わる経済産業省・厚生労働省・文部科学省及び関係省庁のそれぞれのガイドライン、関係諸法に準拠するものとして協会が定めた「個人情報保護に関する学習塾におけるガイドライン」の遵守に積極的に努力することとします。

(プライバシーマーク制度の利活用)

第 27 条 学習塾は、JIS Q 15001 に適合して個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者等を認定するプライバシーマーク制度を積極的に利活用することがのぞましい。

## 第 8 章 学習塾認証

(学習塾認証制度の運営)

第 28 条 社団法人全国学習塾協会は、学習塾の安全・安心度に関して認証基準を設けて学習塾認証を行います。

2 学習塾認証制度は、消費者への十分かつ適切な情報提供、消費者との適正かつ明解な契約・解約、顧客の安全確保、顧客相談窓口の充実、個人情報の保護等を主な認証基準として、客観的な方法をもって適正に運営するものとしします。

(学習塾認証制度の利活用)

第 29 条 学習塾は、特定商取引に関する法律、個人情報保護に関する法律等の遵守及び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等、消費者からの苦情・相をの低減するための体制を整備している事業者等を認定する学習塾認証制度を積極的に利活用することがのぞましい。

## 第 9 章 雑 則

(基準の普及推進)

第 30 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。

(生徒及び保護者への啓発)

第 31 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 32 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 33 条 社団法人全国学習塾協会は、関係省庁をはじめとする関係諸団体・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 34 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、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

- 4 平成14年4月1日改正
- 5 平成16年9月10日改正
- 6 平成18年7月23日改正
- 7 平成23年10月10日改正