

結婚相談所各位

2020/9/8

良縁会事務局

郵送による契約締結（書面の交付）オンライン入会業務の流れと注意点

お客様にご納得いただいた後に、署名捺印を頂き、書面を手交することが必要とされてきました。

この度、コロナ問題を機にオンライン入会手続きの在り方を規定させていただきます。

（コロナ禍収束後においても、オンラインによる入会手続きは、お客様が望まれるのであれば、提供しなければならないサービスになっていくものと思われます。）

●オンライン入会契約の流れ

1. お客様への入会説明（勧誘）

相談所の特徴や、提供できるサービス内容をオンラインにて説明します。対面時と同等に消費者契約法をよく理解し、誇大な表現をしたり、不安をあおって勧誘したりしないよう充分注意の上、ご説明下さい。

2. お客様の「ご入会の意思」をしっかりと確認し、契約の仕方を選択いただきます。

お客様の「ご入会の意思」をしっかりとオンラインにて確認し、意思確認が取れましたら、契約の仕方を対面で行うか、郵送で行うかをお客様ご自身に選択いただいて下さい。

お客様が郵送での契約手続きを希望された場合、契約に必要な書面を送付してください。

3. 相談室から消費者（お客様）へ概要書面及び契約書面、並びに契約時必要書類の郵送

郵送する書面は、下記入会契約時必要書類一式となります。

- 1) 個人情報の保護に関するしおり
- 2) 概要書面
- 3) 会員契約書
- 4) 会員サービス利用規約
- 5) 反社会的勢力排除に関する誓約書

4. 郵送する際の注意事項

- ・概要書面、会員契約書、会員サービス利用規約は相談所控え、お客様控えの2通が必要となる為、複写式のもの、もしくは同じ内容のものを2通郵送する。
- ・返送用の封筒は、書類の追跡ができるレターパック等の封筒に宛先を記入し、料金処理の終わった形で、ポストに入れるだけの状態にして、同封されることをお奨めいたします。

5. オンラインによる入会契約

対面時と同様に下記段取りでオンラインもしくは電話にてご説明下さい。

- 1) 「個人情報の保護に関するしおり」の郵送確認、及び説明。
- 2) 「入会契約関連書類」の郵送確認、概要書面の読み合わせによる説明、及び入会契約書の説明後、サービス内容等をしっかりとご理解いただき、契約締結の意思確認をいただいた上で、概要書面、契約書、会員サービス利用規約の所定のお客様記入個所への記入、捺印をもって契約締結手続きを行って下さい。

※日付の記載に関しては説明を行った日、すなわち契約締結の意思確認ができた日を入会希望者に記入いただいて下さい。

6. お客様による相談室への契約関連書面一式の返送

契約関連書類をお客様ご自身にて相談所宛に返送いただいて下さい。返送をお願いする際、個人情報を含む書類である為、書類の追跡ができる方法で返送いただいて下さい（書留・レターパック等）。

- 1) 「概要書面」の相談所控え
- 2) 「会員契約書」の相談所控え
- 3) 「会員サービス利用規約」の相談所控え
- 4) 反社会的勢力排除に関する誓約書

※お客様記入個所に記入漏れ、及び捺印漏れがあると契約が無効になる場合がありますので、返送前に必ずお客様に確認を行ってください。

7. 公的書面の郵送

公的書面の準備には時間を要するものがある為、入会契約関連書面の返送と公的書面の郵送は別個に依頼することをお奨めします。

※公的書面郵送用の封筒を別途用意し、契約関連書面郵送時に同封下さい(追跡できるレターパック等の封筒)。

8. その他注意事項

- 1) オンラインツールは、利用者のインターネットに不安がある方でも、問題なく利用できるツールを利用して下さい。【※Zoomを推奨】
- 2) オンラインでの対応においても対面時と同等の説明をしっかりと行って下さい。
- 3) 対面契約、もしくは郵送契約の選択は必ずお客様にさせていただいて下さい。
- 4) 書面は必ず紙面により交付の上、概要書面、契約書面、会員サービス利用規約の順に説明し納得いただいて下さい。