

2015 年（平成 27 年）1 月 13 日

株式会社 ファミリーラブ
代表取締役 大石 竜二 様

適格消費者団体 **消費者機構日本**
特定非営利活動法人
専務理事 磯辺 浩一

貴互助会の規約等に関する要請および質問書

私ども消費者機構日本は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第 13 条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です<別紙組織概要、消費者団体訴訟制度パンフレット等資料を参照ください>。

このたび消費者から当機構に対して、貴社運営の互助会規約に関する情報提供がありました。

当該情報提供を受け、当機構より「ファミリーラブ安心規約（平成 23 年 4 月 1 日適用）」（以下、本件規約という。）について、要請と質問をさせていただきます。要請事項は、提供される役務内容の明確化という趣旨のものです。また、質問事項は、本件規約をより正確に理解するためのものです。

つきましては、貴互助会規約等について、下記の要請事項および質問事項のご回答（及び資料提供）をいただきたくお願いいたします。（当機構で入手した貴互助会規約等を同封します。）趣旨をご理解いただき、ご協力をよろしくお願いいたします。

なお、本書面および貴社からの回答につきましては、本件について一定の結論を得た後、当機構のホームページにて公表する場合があります。

記

【要請事項】

1. 本件規約において、契約の内容をよりわかりやすく記載されるようお願いいたします。

（理由）

役務内容の一覧は本件規約の「役務内容」およびパンフレットに記載がありますが、品目ごとの料金や提供条件（例：使用できるホール・式場の広さ、霊柩車 30,000 円で走行できる距離（時間）、県外病院からの遺体搬送料、葬儀終了までドライアイス 20kg で賄えるのか等）が一見してわかりません。事後のトラブルを回避するために、より明確に記載されることを要請します。

2. 本件規約に基づいて提供される役務に含まれないものの、一般に葬儀一式には必要となると考えられる役務について、その内容と料金の目安を、本件規約の「役

務内容 葬儀利用の場合」の表の近辺に明記することをお願いします。

(理由)

一般に葬儀一式には必要となると考えられる役務の費用として、例えば自宅から葬儀場への遺体移送料、納棺料、通夜を自宅以外で行う場合の遺体安置料などがあります。しかし、本件規約の「役務内容」において記載がなく、貴社からの提供資料だけでは、葬儀全体にかかる費用を消費者が計算しづらいです。

勧誘に際しても、葬儀一式に必要な費用のうち、どの程度を本件規約にもとづく契約で賄えるのか、資料を提示し説明していただくほうが、消費者が選択するにあたって便宜であると考えられます。

上記規約において、契約の役務内容を明確に記載し、一般に葬儀一式に必要な役務サービス項目のうち、契約の役務に入らないもの、およびその料金表を互助会規約等へ記載することを要請します。

【質問内容】

1. 第10条 (割引制度)

「役務提供後の一括お支払は掛金残額の10%引とします。」の意味について、以下の計算でよいかご教授ください。以下の意味ではない場合には、この条文についてどのように計算するのか教えていただければと思います。

(解釈)「120回の月掛金の支払いを終了する前に役務が提供された場合、月掛金の支払残額を一括で納めれば10%引きになる。」との意味

計算例 Hコース 3000円×120か月

役務提供時に、70か月分までしか掛金を納付していない。

掛金残高が3000円×50か月=150,000円

これを一括でおさめる場合は、10% (15,000円) 引きとなる。

2. 第11条 (役務サービス等の内容)

貴社パンフレットでは、「ご要望にお応えした葬儀・演出を承ります。」とあり、その下に「家族葬・自由葬・お別れ会」「音楽葬」が紹介されています。

役務サービス内容より規模を小さくした葬儀や異なるタイプの葬儀(家族葬・自由葬など)を互助会の掛金で行うことは可能でしょうか。また、積立済みの掛金総額より、役務サービスの費用が低額になった場合、その残額は戻ってくるのでしょうか。

3. 第18条 (移籍)

加入者の転居により、互助会の移籍を行わなければならないときは、移される積立金の金額は、払込掛金総額でしょうか、その時の解約時返戻金額でしょうか。

4. 第19条 (契約の解除)

4項の解約手続きの際は、本社のみでの手続きとなるとのことですが、本社とは、パンフレット上に記載の「千代田本社(日暮里)」「千代田セレモニー本社(綾瀬)」

「ドリーミー本社（立川）」「ファミリーラブ本社（山梨中巨摩郡）」のいずれか近い本社でかまわないということでしょうか。それとも「ファミリーラブ本社（山梨中巨摩郡）」のみでしょうか。例えば、契約者本人は山梨県在住、互助会サービスを利用せずに死亡し、相続人が東京都に在住している場合は都内の本社に出向けば解約ができますか。また、本社以外で手続きを行えない理由はなんでしょうか。

5. 解約時の払戻金

- (1) Hコースの場合、7回目までの解約で20,800円が、Gコースの場合、9回目までの解約で17,400円が契約者に返戻されません。事務手続き費用としては高額と考えられますが、その内訳をお知らせください。
- (2) 月2,000円積立てと月3,000円積立てでは、月ごとの手数料が200円と250円となっています。この金額の差額は何が原因でしょうか。
- (3) 支払回数120回の満期後解約の場合、払戻率が80%台（月2,000円 - 83.5%、月3,000円 - 86.4%）になっています。また、払い込んだ金額が半分以上払戻される回数は20回目以降です。契約時の解約手数料の説明の際は、このような点も明確に伝えるべきだと思いますが、解約時の手数料について、貴社では加入を検討している方々にどのような費用であると説明されていますでしょうか。

【回答方法】

2015年2月16日までに、当機構事務所あてに文書でのご回答をお願いいたします。

<当機構所在地等>

- ・住所 〒102-0085 東京都千代田区六番町15 プラザエフ6階
消費者機構日本 事務局 並木あて
- ・連絡先 TEL 03-5212-3066、 FAX 03-5216-6077

【添付資料】

- ・貴社規約 平成23年4月1日適用
- ・返戻金試算表（本件規約に基づき、当機構にて作成）

【その他】

本件説明等に関するお問い合わせは、消費者機構日本 事務局（担当：並木）
<E-mail : namiki@coj.gr.jp>までお願いします。

以上