

(資料)

## 平成 25 年度電話相談 110 番「冠婚葬祭互助会 110 番」報告(速報)

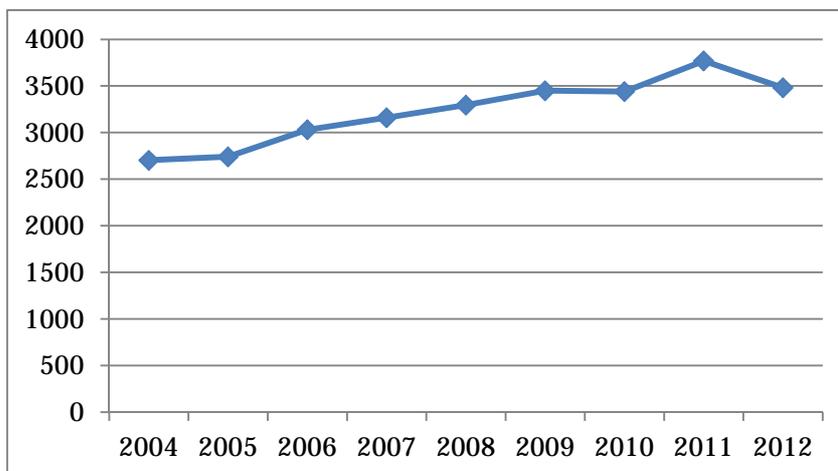
公益社団法人 全国消費生活相談員協会

本協会は、全国の消費生活相談員の団体として、例年「電話相談 110 番」を実施しています。消費者からの相談・苦情に助言やあっせんを行うことで消費者被害を回復すると同時に、現状起きている問題を集約、分析し、関係する行政や業界団体に提言すること、また、法律改正に役立てることを目的としています。

今年度は、平成 26 年 1 月 11 日(土) 10 時～16 時(全国 7 支部)、12 日(日) 10 時～16 時(関東支部のみ)、回線数合計 12 回線にて、「冠婚葬祭互助会 110 番」を実施いたしました。

冠婚葬祭互助会の相談は、消費生活センターには以前より継続的に寄せられています。が、(独)国民生活センターの PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)によると、年度別相談件数は 2004 年度をピークとして以降、減少傾向にある中、冠婚葬祭互助会の相談は減少しておらず、毎年一定件数が寄せられています。

## 冠婚葬祭互助会 相談件数



## 相談受付件数

受付総件数 200 件、そのうち、冠婚葬祭互助会の相談は 129 件でした。

## 販売形態

親戚、知人、近隣の人、会社の同僚などから勧められたことや、営業員の訪問がきっかけとなっていることが多く、約半数が訪問販売に該当しています。

## 契約者の属性

契約者 129 名のうち、男性は 57 名、女性は 72 名で女性の方が多く 6 割近くとなっています。年齢をみると、最も多かったのは 70 代が 41 名で 3 割を超え、90 代も 5 名(4.7%)

で、60代以上の契約者が7割以上を占めていました。不明・未記入が16名(12.4%)ありましたが、これは契約者が死亡しているケースと思われます。

#### 既払い金額と支払い方法

契約者の既払い金額は、10～20万円未満が最も多く15.5%で、30～40万円未満、20～30万円未満が続いており、10～40万円未満が全体の約4割を占めていました。一方、100万円以上も3名、2.3%存在しました。支払い方法は、95%以上が前払式で、即時払いは約4%でした。

#### 相談の傾向

- (1)契約のきっかけの多くは、営業員の自宅訪問や知人や親戚などからの勧誘であった。
- (2)高齢者に対し満期後に追加の契約をさせるなど、次々販売が見られた。
- (3)「積立の満期金額ですべてを賄えると説明されていたが、追加費用が必要であり、高額だった。」利用するための条件を説明されていなかったため利用できなかった。」など、契約時の説明と実際が異なっていた。
- (4)解約を申し出たが、解約できないといわれた。
- (5)解約手数料が高額だ。
- (6)解約手数料が必要であることを知らなかった。
- (7)契約者がすでに死亡しており、契約内容が不明だ、事業者と連絡がつかない。

#### 110番の結果より

冠婚葬祭互助会の解約手数料に関しては、適格消費者団体が約款に定められた解約手数料について差し止めを求め訴訟を提訴し、大阪高裁において原告の請求がおおむね認められましたが、現在まだ訴訟が継続中です。このような状況の中、経済産業省は「冠婚葬祭互助会の解約手数料のあり方等に係る研究会」を開催し検討を重ね、昨年12月27日には報告書が出されました。報告書においては、現行法制下における妥当な解約手数料のあり方について一定の整理をし、今後最高裁の判断や他の分野の訴訟を含む判例の蓄積を踏まえて、適切なタイミングで見直しを行うことが必要であるとしています。本協会としても、その行方を注視していきたいと思えます。

一方、相談内容からは、解約手数料に限らず、契約時の説明不足により契約内容を誤認していたことや、必要性のない人への勧誘が多く見られました。知人等による勧誘であるために説明不足であったり、必要ではない契約に至っていることが推測されます。また、高齢者が何十年も前の契約について相談を寄せていることから、解約を断られたり利用する機会がないまま、長い間不満に思っているながら相談する先がわからなかったことが伺えました。最近では冠婚葬祭の在り方が多様化し、冠婚葬祭自体が必要ないケースも増えていきます。冠婚葬祭互助会の事業者については、消費者のニーズに合ったサービスを勧めること、勧誘時には適合性に合った十分な説明を求めたいと考えます。

さらに、本協会としては、各事業者が約款の見直しをしているケースもみられるため、最新の約款の提供を依頼し、今後も検討を重ねる予定としています。