

葬祭サービス契約の不当条項が是正された

当協会は、適格消費者団体として、下記事業者の規約条項の中に、消費者契約法第9条1号、第10条の不当条項に該当する条項等があったことにより、不当条項の使用停止を求めた申入れ（裁判外の差止請求）を行いました。この度、相手方事業者が当協会の申入れを受け入れ、一定の改定が行われたことを評価し、今回の差止請求としては終結することとしましたので公表します。

- 平成23年3月31日 当協会から申入書送付
- 相手方事業者 : 株式会社ハート
千葉県船橋市市場4-16-2
- 事業内容 : この契約は、加入者が将来行う葬祭に備えて所定の金額を一括払い又は二分割払いで前払いすることにより、葬祭サービス等の提供を受ける権利を取得するものです。加入者の死亡によって、葬祭サービス等が提供される契約です。

1 申入れまでの経緯

- 当協会にFAXにて前払式葬祭サービス事業者「株式会社ハート」への苦情が寄せられました。
- 苦情の内容は、「葬祭サービス契約を解約したが、契約金額の半額が返金されない」というものです。
- 当協会が、相手方の規約の各条項について検討をしたところ、以下3のように問題となる条項が判明しましたので、当該条項の使用停止及び改善・是正を求める申し入れを行いました。

2 当協会からの申入れの内容と理由の要旨

- 使用停止を求めた条項：
 - ① 規約第18条「契約の解除」
「納入金は契約の締結・履行及び会員維持費に充てられ、解約時の返金は契約金額の二分の一となります。二分割加入の方で一回目入金で解約する場合、返金はありません」という条項
 - ② 規約第17条2)「地域外への転居」
「斡旋が出来ない場合には住民票等を確認の上、納入金から手数料20%を引いた金額を加入申込者に返金いたします」という条項
 - ③ 規約第10条「早期利用費」
「加入後2ヶ月（60日）以内に役務の提供をお求めの場合は早期利用費として5万円（消費税込）を申し受けます」という条項
- 使用停止を求めた理由：
 - ① 中途解約をした場合には、事業者は役務の提供をせず、かつ損害も発生しません。また、前払いされた契約金額を事業資金として運用ができ、金利なしで事業資金を借入しているのと同

じ経済的メリットがあります。従って、加入者に契約金額の二分の一しか返還しないのは、消費者契約法第9条1号、及び第10条により無効です。

② 地域外へ転居する場合、事業者は役務を提供せず、契約解除により損害を被ることもありません。にもかかわらず、手数料20%という損害金を定めることは、平均的な損害を超え、消費者の義務を一方的に加重する条項と言え、消費者契約法第9条1号、及び第10条により無効です。

③ 加入時に契約金額を既に全額前納し、加入後2ヶ月以内に加入者死亡により、役務の提供を求めたからとして、事業者本来損害などないはずで、別途5万円の追加支払いを求める根拠はありません。従って、消費者契約法第10条により無効です。

□ 改善・是正を求めた条項：

- ・ 規約第2条「加入者のご利用」、第11条「役務提供の時期」、第12条「万一の時」
役務サービスの利用は、加入者死亡後に限られ、死亡した者からの連絡により提供すると規定する条項

□ 改善・是正を求めた理由

- ・ この契約は、加入者死亡後に役務の提供を受けるもので、加入者自身が死亡後に事業者と連絡することは不可能です。また、加入者家族が本契約を締結していることを知らなければ、役務の提供を受けることも不可能なため、加入者等家族が加入の事実を知りうるような方法を講じるよう求めました。

3 相手方事業者の対応

□ 相手方は、当協会が使用停止を求めた2つの条項について改定を行うなど、見直しをしました。

①について：「納入金額から所定の手数料20%を差引いた金額を、解約の申し出あった日から45日以内に原則として本人の口座に振込みます」としました。

②について：「斡旋が出来ない場合には住民票等を確認の上、納入金額を全額返金いたします」としました。

③について：使用停止となりました。

□ 改善・是正を求めた条項について改定を行うなど、見直しをしました。

①加入者家族等の同意を得ることを条項に新たに規定しました。

②加入者家族等からの請求があり次第、打ち合わせによりこの契約に従って、役務の提供をすることとしました。

③その他として、コース設定が25万円から100万円の5コースを26万円の1コース1に改訂し、新たに規約に葬祭施行保障内容が明記されました。

4 申入れの終了

□ 平成23年11月10日、相手方事業者に申入れ終了の通知を送付しました。

□ 申入れ後、相手方事業者との間で、約8ヵ月間に亘り、書面での交渉（協議）を行い、その結果、当協会の申入れの趣旨を相手方事業者が受入れ、一定の改善が行われたと評価し、かつ新規約への切替が実施されていることが確認できたため、今後も引き続き注視することを前提に申入れを終了した。

以上