

平成 26 年 1 月 22 日

平成25年度電話相談110番「冠婚葬祭互助会110番」速報

公益社団法人 全国消費生活相談員協会

■ 目的

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、現状起こっている問題を集約、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、冠婚葬祭互助会に関する 110 番を実施いたしましたので、速報としてご報告いたします。

冠婚葬祭互助会の解約手数料に関しては、経済産業省の「冠婚葬祭互助会の解約手数料のあり方等に係る研究会」において検討が重ねられ、昨年 12 月には報告書が出されました。今後、その行方を注視するとともに、解約手数料に限らず、問題があれば提起していきたいと考えております。

- 実施日 平成 26 年 1 月 11 日（土）10 時～16 時（全国 7 支部）
- 実施日 平成 26 年 1 月 12 日（日）10 時～16 時（関東支部のみ）
- 実施場所 全国 7 支部
- 回線数 合計 12 回線

1. 相談受付概要

- ・ 受付総件数 200 件
- うち、冠婚葬祭互助会 129 件

相談種別	件数	割合
苦情	127	98.4%
問い合わせ	2	1.6%
要望	0	0.0%
合計	129	100.0%

受付総件数 200 件のうち、冠婚葬祭サービスに関するものは 129 件であった。

今回の 110 番は、北海道支部、関東支部、関西支部においては、通常の週末電話相談室の電話番号を使用したこともあり、通常どおり、一般相談も寄せられたと思われる。

販売形態	件数	割合
店舗購入	10	7.8%
訪問販売	64	49.6%
通信販売	6	4.7%
マルチ	0	0.0%
電話勧誘	2	1.6%
ネガティブオプション	0	0.0%
訪問購入	1	0.8%
その他無店舗	1	0.8%
不明・無関係	45	34.9%
未記入	0	0.0%
合計	129	100.0%

半数の人が訪問販売により契約にいたっている。3割を超す人の販売形態がわからないことの原因として、契約から長時間経過している、契約当事者が死亡しているなどが推測される。

契約当事者の都道府県別件数

都道府県	件数	割合
北海道	2	1.6%
青森県	2	1.6%
岩手県	0	0.0%
宮城県	1	0.8%
秋田県	0	0.0%
山形県	1	0.8%
福島県	3	2.3%
茨城県	1	0.8%
栃木県	3	2.3%
群馬県	2	1.6%
埼玉県	14	10.9%
千葉県	8	6.2%
東京都	34	26.4%
神奈川県	21	16.3%
新潟県	0	0.0%
富山県	0	0.0%
石川県	1	0.8%
福井県	0	0.0%
山梨県	2	1.6%
長野県	1	0.8%
岐阜県	0	0.0%
静岡県	0	0.0%
愛知県	3	2.3%
三重県	0	0.0%
滋賀県	1	0.8%

都道府県	件数	割合
京都府	1	0.8%
大阪府	4	3.1%
兵庫県	0	0.0%
奈良県	0	0.0%
和歌山県	0	0.0%
鳥取県	0	0.0%
島根県	0	0.0%
岡山県	0	0.0%
広島県	0	0.0%
山口県	2	1.6%
徳島県	0	0.0%
香川県	0	0.0%
愛媛県	0	0.0%
高知県	0	0.0%
福岡県	21	16.3%
佐賀県	1	0.8%
長崎県	0	0.0%
熊本県	0	0.0%
大分県	0	0.0%
宮崎県	0	0.0%
鹿児島県	0	0.0%
沖縄県	0	0.0%
外国	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	129	100.0%

今回の110番について首都圏と福岡県、東北地方でテレビ・ラジオで報道されたことにより、相談が集中した。他地域において報道があれば、より多数の相談が寄せられたと考えられる。

2. 契約当事者の属性

性別	件数	割合
男性	57	44.2%
女性	72	55.8%
団体	0	0.0%
不明	0	0.0%
合計	129	100.0%

契約者年齢	件数	割合
10代	0	0.0%
20代	1	0.8%
30代	1	0.8%
40代	6	4.7%
50代	10	7.8%
60代	24	18.6%
70代	41	31.8%
80代	25	19.4%
90代	5	3.9%
不明・未記入	16	12.4%
合計	129	100.0%

契約者は女性の割合が6割近くとなっている。通常の週末電話相談室の傾向と比較して女性の割合が高い。

契約者の年齢は、現在の年齢である。古い契約が多いためか、70代が3割を超えている。90代の契約者もいた。60代以上で7割以上を占めている。

契約者の年齢が未記入のものが12.4%ある。これは、契約者が死亡しているケースと推測される。

職業	件数	割合
給与	12	9.3%
自営・自由	2	1.6%
家事	41	31.8%
学生	0	0.0%
無職	55	42.6%
相窓口	0	0.0%
行政	0	0.0%
消団	0	0.0%
企・団	0	0.0%
不明	13	10.1%
未記入	6	4.7%
合計	129	100.0%

職業別では、無職が4割を超え、次に家事が3割を超えている。契約者が高齢者であるためと推測される。

3. 相談内容等の分類

内容分類	件数	割合
安全・衛生	0	0.0%
品質・機能役務品質	2	1.6%
法規・基準	2	1.6%
価格・料金	15	11.6%
計量・量目	0	0.0%
表示・広告	1	0.8%
販売方法	23	17.8%
契約・解約	125	96.9%
接客対応	14	10.9%
包装・容器	0	0.0%
施設・設備	0	0.0%
買物相談	0	0.0%
生活知識	0	0.0%
その他	0	0.0%

相談の中で問題となるキーワードを内容分類として割り当てている。

「価格・料金」については
解約料、高価格料金など

「販売方法」については
強引、次々販売、説明不足など

「契約・解約」については
解約希望、解約拒否など

「接客対応」については
不親切な対応など

既払い金額	件数	割合
0円	0	0.0%
5000円未満	1	0.8%
5000～1万円未満	3	2.3%
1万～5万円未満	7	5.4%
5万～10万円未満	12	9.3%
10万～20万円未満	20	15.5%
20万～30万円未満	15	11.6%
30万～40万円未満	16	12.4%
40万～50万円未満	5	3.9%
50万～100万円未満	14	10.9%
100万～500万円未満	3	2.3%
500万～1000万円未満	0	0.0%
1000万円以上	0	0.0%
不明・未記入	33	25.6%
合計	129	100.0%

既払い金額は、10万円～20万円が15.5%と一番多く、30万～40万円が12.4%であった。

10万～40万円が、全体の約4割を占めている。

一方、100万円以上が2.3%あった。

信用供与の有無	件数	割合
無	129	100.0%
即時払い	5	3.9%
前払式割賦	0	0.0%
前払式特定	123	95.3%
他の前払式	1	0.8%
販売信用	0	0.0%
自社割賦	0	0.0%
包括信用	0	0.0%
個別信用	0	0.0%
ローン提携販売	0	0.0%
二ヶ月内払い	0	0.0%
総合割賦	0	0.0%
個品割賦	0	0.0%
翌月一括・ボーナス一括	0	0.0%
他の販売信用	0	0.0%
借金契約	0	0.0%
不明・無関係	0	0.0%

支払い方法は、即時払いが3.9%で、前払式特定取引がほぼ全部を占めている。

4. 相談の傾向と主な事例

- ①契約のきっかけは、自宅に訪問されたり知人や親せきなどから勧められたというケースが多い。

事例1

営業員が何度も訪問してきて勧めるので契約した。毎月2500円ずつ120回振り込んだ。最近解約する場合の解約手数料を業者に尋ねたところ、30万円の積立金に対し5万円近い解約手数料が必要と言われた。高額であり納得できない。

事例2

仕事上の付き合いのある人から勧められ契約した。半年ごとに5万円を何度か払った。利用しそうにないので解約を申し出たら、据え置きという方法があると言って引き留められ据え置きにしている。今後も使わないので解約したい。

- ②満期後に追加の契約をさせられた。

事例3

高齢の母に以前の契約が満期になったと電話があり、近くの喫茶店で会って話

をしたようだ。1ヶ月分2000円を払ってしまったとっている。86歳なので今から積み立てる意味がない。

③契約内容と実際が異なっていた。

・積み立ての満期金額ですべてを賄えると説明されていたが、追加費用が高額だった。

事例4

20年以上前に契約し、総額は72万円になる。契約時にもらったパンフレットには「1口18万円で70万円相当の葬式ができる」と書かれていた。1年くらい前に、自分の葬式の仮見積りをしてもらったら「標準的な葬式でも45万円の追加費用が必要」と言われた。高額の追加費用がかかることが不満だ。

・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。

事例5

葬儀の際、3口60万円を使おうとしたら、2口40万円しか使えないと言われた。残り1口20万円は仏壇等を買う時に使うものと説明された。納得いかなかったが仕方なくそのままにしている。

事例6

知人が互助会に勤めていたため、付き合いで1口30万円の契約をした。昨年末に夫の母が亡くなり、40万円で家族だけの葬儀をこの互助会で行い、30万円を葬儀に使いたいと申し出た。しかし祭壇を使わなかったので使えないと言われ、使うことができなかった。納得できない。

④解約できない。

事例7

27万円完納になっていたのに解約を申し出たが解約できないと言われ、そのままになっている。この互助会を使うつもりはないので解約したい。

事例8

何十年も前から両親が契約していた。解約を申し出たら解約手数料がかかるからそのままにしておいたほうがよい、窓口まで来るようになど言われ、解約してくれない。

事例9

30年以上前にいくつかのコースを契約し支払い終わっている。何回か利用して、残金が12万円ある。この分を解約したいと申し出たら、「手数料がかかるのでおいておいたほうがよい」と引き留められた。解約できないのか。

事例10

25年以上前に満期になっている互助会契約がある。数年前に解約したいと言っ

たら、返金はできないので旅行などのサービスを使うよう言われた。そのままにしているが今後どのようにしたら良いか。

事例 1 1

10年くらい前に訪問され、葬儀が安くできると言われて契約した。転居したため、その互助会を使えなくなった。解約したいと申し出たができないと断られた。今は会社名が変わっている。先ほど元の連絡先に電話をしたが週明けに再度連絡するようにと言われた。解約できるか。

⑤解約手数料が高額である。

事例 1 2

訪問を受けて契約したが、どのような説明をされたのかははっきり覚えていない。2年前に満期になった時、解約したいと伝えたところ、契約金額の3割を手数料として差し引くと言われた。納得できず、そのままにしている。

⑥解約手数料が必要だと知らなかった。

事例 1 3

2年前に事業者にお問い合わせをしたら、満期金33万円で解約すると26万円しか戻らないと言われた。7万円が解約手数料になる。解約手数料について知らなかった。

事例 1 4

親族に加入を勧められて互助会の契約をした。数年前娘の成人式に使おうとしたが、使えるコースがなかったので、解約したいと申し出たら、解約手数料を差し引くと36万円が31万円となり、そのうえ振り込み手数料も差し引くと言われた。全額返してもらえないのか。

⑦契約者がすでに亡くなっていて、契約内容がわからない。解約できるか。

事例 1 5

父が契約し12万円を払い終わっていた。使わないので7年前解約したいと問合せたら、手数料を差し引いて8万9000円を返金すると回答がきた。13%近く差し引かれるので、解約をためらい他に使えないか考えたが、やはり利用しないので解約したい。

事例 1 6

夫が40年かけていて満期になって20年になる。夫が亡くなった当初、問い合わせたところ、解約できないと言われ書類を破り捨てた。最近聞くと解約するために死亡診断書を持ってくるよう言われた。