

2013年4月26日

株式会社 新大阪互助会
代表取締役社長 牧野 昌司 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 榎 彰 徳
【連絡先（事務局）】担当：西島
〒540-0033 大阪市中央区石町
一丁目1番1号天満橋千代田ビル
TEL06-6945-0729/FAX06-6945-0730
メールアドレス info@kc-s.or.jp
ホームページ [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

協議にむけてのご質問

当団体のお問い合わせに対して、ご回答及び約款、パンフレットをご提供いただきお礼申し上げます。

提供いただいた資料を検討させていただき、当団体として、貴社との6月3日の協議に向けて、貴社に対し、下記のとおり質問がございますので、6月3日の協議の際にご回答いただきますようお願い申し上げます。

記（質問事項）

1. 貴社のご説明によると、加入者を募集・管理するにあたり、必要な諸経費として、①募集費、②入会手続費、③集金費、④会員管理費、⑤解約手続費の5種類があり、それらの実費相当額が、40,125円（会費を一括で支払った場合）～49,943円（会費を月払いで支払った場合）であるとのことです。上記①～⑤の具体的な内容及びそれらの実費相当額の内訳をご説明ください。
加入者を募集するために要する費用について
(1) 勧誘時のパンフレット郵送代は誰の負担でしょうか。
(2) 訪問勧誘の際の経費、食事見学会や各種イベントなどの経費はどれくらいかかっているのでしょうか。また、成約率はどのくらいでしょうか。
(3) 契約1件を獲得するために要した費用の平均額はいくらでしょうか。会員から集めた掛金はどのような管理をされていますか。掛金管理のための経費としては、どのようなものがありますか。

2. 約款において顧客の解約に際して差し引かれる費用の定めとして、
- ①募集手数料 7,900円～15,800円
 - ※消費者の完納額により異なる
 - 完納額 24万円→15,800円(6.583%)
 - 12万円→11,200円(9.333%)
 - 6万円→7,900円(13.166%)
 - ②集金手数料
 - 集金、1回につき250円(払込回数毎にかかる。)とのことです。
 - 以上について、
 - (1) 上記①の募集手数料は、約定の完納額毎で一律に定められており、実際の消費者の完納額がいくらであるかは、考慮されていませんが、その理由をご説明下さい。
 - (2) 上記①の募集手数料の料率(完納額に対する募集手数料の割合)が完納額により異なる理由をご説明下さい。
 - (3) 上記②の集金手数料の具体的内容及び1回あたり250円と設定されている理由をご説明下さい。
なお、掛金の支払方法が銀行引落の場合と訪問集金の場合では同じという理解で宜しいでしょうか。
3. 加入者を募集する者と貴社との間の契約形態及び給与体系について。
- (1) 加入者を募集する者と貴社との間の契約形態についてご説明下さい(代理店契約・雇用契約その他)。
 - (2) 貴社の全ての従業員のうち、加入者を募集する業務に従事する従業員の割合及び正社員、パート・アルバイトの別についても教えて下さい。
 - (3) 加入者を募集する者が成約に達した場合、貴社はその者に報奨金・歩合給その他のマージンの類の金員を支払うことがありますか。それは、募集する者と貴社との間の契約形態によって異なりますか。異なる場合は、どのように異なりますか。
4. 互助会契約の加入者側の申し出による解約率について、解約申し出時期毎(早期、中途、掛金払込終了後など)に、教えて下さい。また、解約理由(加入者自己都合による申し出、加入者の掛金債務不履行等)毎の解約割合についても教えて下さい。
5. 貴社が施行する葬祭業務の内、互助会加入会員からの依頼によるものと加入会員以外の者からの依頼によるものの割合及びそれらの年間件数を教えて下さい(過去3年分)。
6. 貴社が施行する葬祭業務において、消費者が互助会掛金以外に支払う費用の平均額(飲食・お寺費用除く)はどのくらいですか。

7. 約款第20条第1項によると、加入者の貴社に対する解約返戻金の請求権は契約失効後5年間で消滅するとありますが、この法的根拠についてご説明下さい。この点についての各加入会員に対する周知はどのようにされていますか。
8. 貴社の互助会員になった場合における互助会員ではない場合と比べての消費者としてのメリットには、どのようなものがありますか。
9. 2013(平成25)年1月25日大阪高等裁判所の株式会社セラマ判決についてどのような見解を持っていますか。

以上