

2014年6月12日

株式会社 新大阪互助会  
代表取締役 谷川 健男 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：山崎  
〒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)

#### 再お問い合わせ

貴社の運営される互助会契約について、貴社より2014年(平成26年)4月1日より適用されます改訂後の約款・互助会加入申込書(会社保管用、入力用、お客様控え)、預金口座振替依頼書及び確認書、解約手数料試算(2014年2月28日にご提供)の資料をご提供いただき、ありがとうございました。

当団体は、貴社からご提供を受けました上記資料を元に、特に、改訂後の約款第20条(契約の解除)における解約手数料(「所定の手数料」)の額についての定め及び解約手数料試算(費用算定根拠)を中心に検討いたしましたところ、改訂前より改善された点もあるものの、依然として、消費者利益の保護の観点から見て、いくつかの問題点や疑問点が散見されます。

そこで、当団体は、貴社に対して、改訂後の約款(2014年4月1日より適用されるもの)・解約手数料試算(2014年2月28日にご提供)に関し下記のとおり、再度お問い合わせをさせていただきます。

貴社におかれましては、お忙しいところ、恐縮ですが、2014年7月11日までに、文書でご回答いただきますようお願い申し上げます。

#### 記

貴社は、2013年(平成25年)12月27日公表にかかる「冠婚葬祭互助会の解約手数料のあり方等に係る研究会・報告書」(以下、「報告書」といいます)

す。)を参考に貴社の改訂後の約款第20条に規定する解約手数料(「所定の手数料」)を定めておられるようです。

上記報告書では、顧客からの互助会契約の中途解約があった場合に積立金から控除できる解約手数料の額を検討する際、以下のように整理されています。

○損害は少なくとも民法第416条上の損害と認めうるものであることが必要。

○損害は以下のような消極損害と積極損害に分類できる。

消極損害：冠婚葬祭の施行による履行利益

積極損害：加入者との契約、解約について通常生ずる費用等

○セレマ事件についての大阪高裁判決を前提とすると、互助会契約では加入者からの施行請求前の段階において消極損害の認定が難しいため、解約に伴う損害は積極損害に限ったものとなる。

○互助会事業者が要する費用について、「個々の契約との関連性」があるものについては、各互助会の事業内容や契約内容に照らして相当と認められる範囲で「損害」に含められるという観点で、費用項目毎に整理する。

○整理・検討対象の費用項目は以下の8つ。

①募集費

②募集管理費

③入会手続費

④集金費

⑤会員管理費A(会員管理システムの開発・運用及び社内教育)

⑥会員管理費B(各種通知・前受金保全)

⑦解約手続費

⑧施行準備費

そして、貴社は上記報告書を参考としつつ、改訂後の約款第20条に基づく解約手数料の算出に当たっては上記②⑤⑧は考慮されず、上記①③④⑥⑦について以下のように考慮した上で算出しているものと思われます。

①募集費

1回あたりの費用を [ ] 円 と試算。

③入会手続費

1回あたりの費用を [ ] 円 と試算。

④集金費

1か月あたりの単価 [ ] 円 と試算。

⑥会員管理費B(各種通知・前受金保全)

1か月あたりの単価 [ ] 円 と試算。

⑦解約手続費

1回あたりの費用を [ ] 円 と試算。

以上を前提として、以下のとおり、ご質問させていただきます。

#### 1. ①募集費について

貴社は、①募集費算出に当たって、外務員の営業手当の年間支払額である [ ] 円の73%相当額及び外務員に対する歩合・報奨金としての支払額である [ ] 円の合計額を外務員が年間に獲得する契約口数である [ ] 件で除した額として [ ] 円と算出されているとのことです。

しかし、上記報告書によりますと、①募集費とは、加入希望者に対し、互助会契約に関する説明を行うとともに、加入希望者の希望や状況をもとに加入コースや支払額を提案し、契約を行うための活動費用で、外務員が行う場合と代理店が行う場合があるとされ、業務の一環として募集活動が行われている場合には、募集費は事業の運営にかかる一般的な費用であって、通常、解約された当該契約との関連性は認めにくく、関連性がないものについては解約に伴う損害とは認められないと評価されています。

貴社の互助会契約においても、加入希望者に対して、互助会契約に関する説明を行うとともに、加入希望者の希望や状況をもとに加入コースや支払額を提案し、契約を行うための活動が外務員により行われていますが、これらの募集活動は、貴社の業務の一環として行われている以上、事業の運営にかかる一般的な費用であり、解約された当該契約との関連性は認めにくく、解約に伴う損害とは認められないと評価でき、上記項目を解約に当たって控除することは困難ではないでしょうか。

以上の点について、貴社のご見解をお伺いいたします。

#### 2. ③入会手続費について

貴社は、入会時に必要な書面の作成費として、 [ ] 円、契約手続に要する費用として、 [ ] 円(外務員の時給平均額)×1.5時間(契約手続に要する平均的な時間)=[ ] 円、印紙税200円の合計額として、 [ ] 円と試算されているようです。

確かに、上記報告書では、入会手続費とは、加入者の入会手続にかかる費用で、具体的には、入会時に必要な約款等を作成する書面印刷費、加入者証の送付・持参にかかる費用、重要事項等の説明等の契約手続に要する費用、印紙税であり、加入希望者が入会意思を固めるための勧誘に関する費目は含まれないとされており、解約される個々の契約との関連性がある場合について損害を認めうるとされています。

そして、特に、上記報告書では、「契約手続に要する費用」として、1回の手続毎に要する平均的な時間と外務員の平均的な時給の積を、1回あたりの費用とすることが適当であるとされ、ここにいう手続に要する時間とは、具体的

には、加入希望者と対面で必要資料を作成する時間や外務員以外の職員が加入希望者に対し再度連絡し、契約内容を理解・納得したうえで加入の意思表示をしたか否かといった確認に要する時間、加入者に交付する書面の作成に要する時間等、加入手続に直接的に要する時間を指すとされています。

当団体としては、貴社が入会時に必要な書面の作成費用及び印紙税額を控除することには一応理由があると考えますが、契約手続に要する費用として、 $\text{円(外務員の時給平均額)} \times 1.5 \text{時間(契約手続に要する平均的な時間)} = \text{円}$ を控除することについては、こうした人件費については、外務員の勤務時間は固定されていると思われるので、解約の対象となる契約が成約しておらず、当該外務員が契約手続以外の他の業務に従事している場合でも1.5時間分の人件費の支払いを貴社は免れず、結局は、支払われるものなので、解除に伴う損害と評価することはできず、解約手数料としてこの人件費を控除することには問題があると考えます。

以上の点について、貴社のご見解をお伺いいたします。

### 3. ⑦解約手続費について

貴社は、解約手続費として、解約手続に要する人件費として、 $\text{円(担当者の時給平均額)} \times 45 \text{分(解約手続に要する平均的な時間)} = \text{円}$ 及び振込手数料( $\text{円}$ )として、 $\text{円}$ と試算されているようです。

確かに、上記報告書においては、解約手続費とは、加入者や加入者の遺族等からの解約の申出に対し、本人確認や解約についての説明を行う解約手続費用や解約返戻金を指定の口座に振り込む振込手数料であり、個々の契約との関連性がある場合について損害と認めうるとされ、(i)解約手続費用として、1回の手続毎に要する平均的な時間と相談・解約担当職員の時給の積により1回あたりの費用を算定することが適当であり、ここにいう解約手続に要する時間とは、解約に際した本人確認や契約内容の確認といった解約手続に合理的に必要な時間を指すが、手続に際し解約の引き止めを行うべきでなく、引き止めにかかる費用を損害に含められない等と説明されています。

当団体としては、貴社が解約に当たって振込手数料 $\text{円}$ を控除することには理由があると考えますが、上記2(③入会手続費について)と同様の理由から、解約手続に要する人件費を控除することについては、当該担当者の勤務時間が固定されている以上、当該契約が解約されない場合には、担当者が当該契約の解約手続以外の業務に従事することとなり、その場合には、解約手続をしない場合でも、貴社は上記45分間分の時給の支払いを免れず、結局は支払われることとなりますので、かかる人件費を解除に伴う損害と評価することはできず、解約手数料としてこの人件費を控除することには問題があると考えます。

以上の点について、貴社のご見解をお伺いいたします。

4. 特定商取引に関する法律(以下、「特商法」といいます)第10条1項4号に関して。

貴社の互助会契約が特商法の「訪問販売」(同法第3条以下)により締結される場合においては、冠婚葬祭の役務提供前の解約に当たって解約手数料を控除する場合には、同法第10条1項4号の適用(「当該契約の解除が…当該役務の提供の開始前である場合」)を受けることとなります。

そして、この場合、「損害賠償額の予定または違約金の定め」があるときにおいては、「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」を超える損害賠償・違約金を取得できないものと規定されているのはご承知のとおりです。

ここで、「契約の締結」のために通常要する費用とは、書面作成費、印紙税等、とされ、また、「契約の履行」のために通常要する費用とは、代金の取り立ての費用、催告費用等があるとされており(通達:「特定商取引に関する法律等の施行について」平成25年2月20日)、当該契約の「解除」にかかる費用は「契約の締結及び履行のために通常要する費用」には含まれないとするのが同法第10条1項第4号の一般的な解釈と考えられます。

当団体としては、当該契約が特商法の「訪問販売」により締結される場合に、貴社が上記⑦解約手数料として、解約手続に要する人件費として、 $\blacksquare$ 円(担当者の時給平均額)×45分(解約手続に要する平均的な時間)＝ $\blacksquare$ 円を控除することは、特商法第10条1項4号に抵触するのではないかと考えます。

以上の点について、貴社のご見解をお伺いします。

5. 貴社の契約獲得件数のうち、特商法の「訪問販売」による契約は、どの程度の割合を占めていますか。ご教示下さい。

以上