

互助会事業について

2013年 9月 6日

一般社団法人 全日本冠婚葬祭互助協会

目次

1. 互助会事業について

1-1 互助会事業の性格	1
1-2 互助会契約の性格	2
1-3 互助会が冠婚葬祭サービスを安価に提供できる理由	3
1-4 互助会事業の全体の流れ(募集～施行)	4
1-5 契約コースに含まれるものと追加発注されるものの関係	5
1-6 互助会の業務	6
① 募集活動の必要性	7
② 集金・会員管理と会員利益保護等	8
③ 施行準備態勢の確立	9
1-7 募集・集金・会員管理等経費の先行発生	10

2. 互助会事業のデータ

2-1 契約数・会費取り崩し・施行の状況	11
2-2 解約苦情の推移	12
2-3 会員獲得方法と会費取り崩し年数の調査	13
2-4 互助会決算・合算貸借対照表	14

1-1 互助会事業の性格

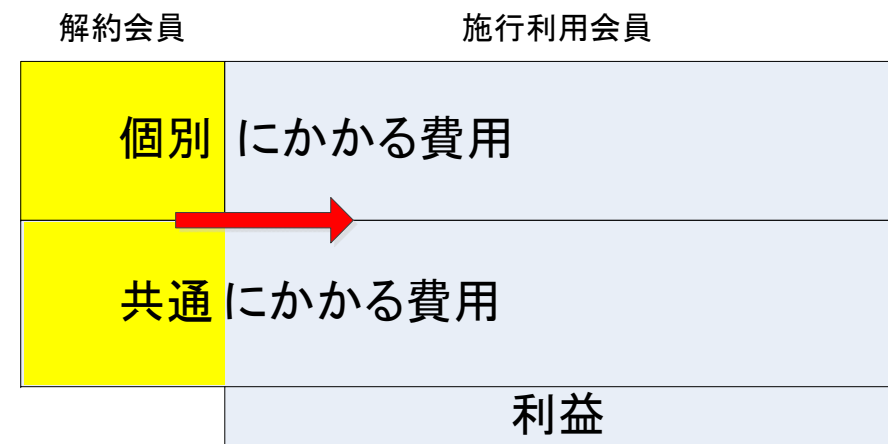
1. 戦後の経済的困難の中、人生の重要な儀礼である結婚式、葬儀を多くの庶民が執り行えるようにすることで、その儀式を通して人と人とのつながりの大切さを再認識し、日本人の人間らしい心を取り戻す、という社会的使命を持って互助会は誕生しました。
2. 冠婚葬祭には従来多額の費用が掛かったため、会員を集めて一定の掛金を払ってもらい、各会員が必要時にサービスを利用するという方法が、互助会の「一人が万人のために、万人が一人のために」の相互扶助精神とともに多くの消費者の賛同と信頼を得、戦後の生活改善運動と一体となって事業が推進されました。
3. 互助会は、会員が会費を完納し冠婚葬祭を施行することを前提に、多くの会員から分割前払方式により会費を集め、前受金を活用して施行に必要な施設・人員等の態勢を整備し、会員が共同利用することをもって安価で安定したサービスを実現するシステムです。
4. 互助会の会員募集から施行に至る一連の業務について、一部機能を他社(代理店)に任せたり、分社化して行うことがあります。何れのケースにおいても、会員との間では互助会が責任をもって遂行しています。
5. 会員募集は通常、外務員と呼ばれる営業職員が個別訪問をする比重が高かったですが、近年はイベント、見学会、葬儀事前相談会、施行後再入会等の比重が徐々に高まっています。

1-2 互助会契約の性格

1. 加入者が将来行う結婚式・葬儀等に備え、所定の月掛金を前払いで支払うことにより、加入者は役務サービス等の提供を受ける権利を取得し、事業者は加入者の請求により、役務サービス等の提供する義務を負うことを目的とする契約であり、銀行など、金融機関への預金と異なり預かった月掛金に利息は発生しないことが契約に明示されています。
2. 約款に基づき掛け金の範囲の役務内容が明示されています。

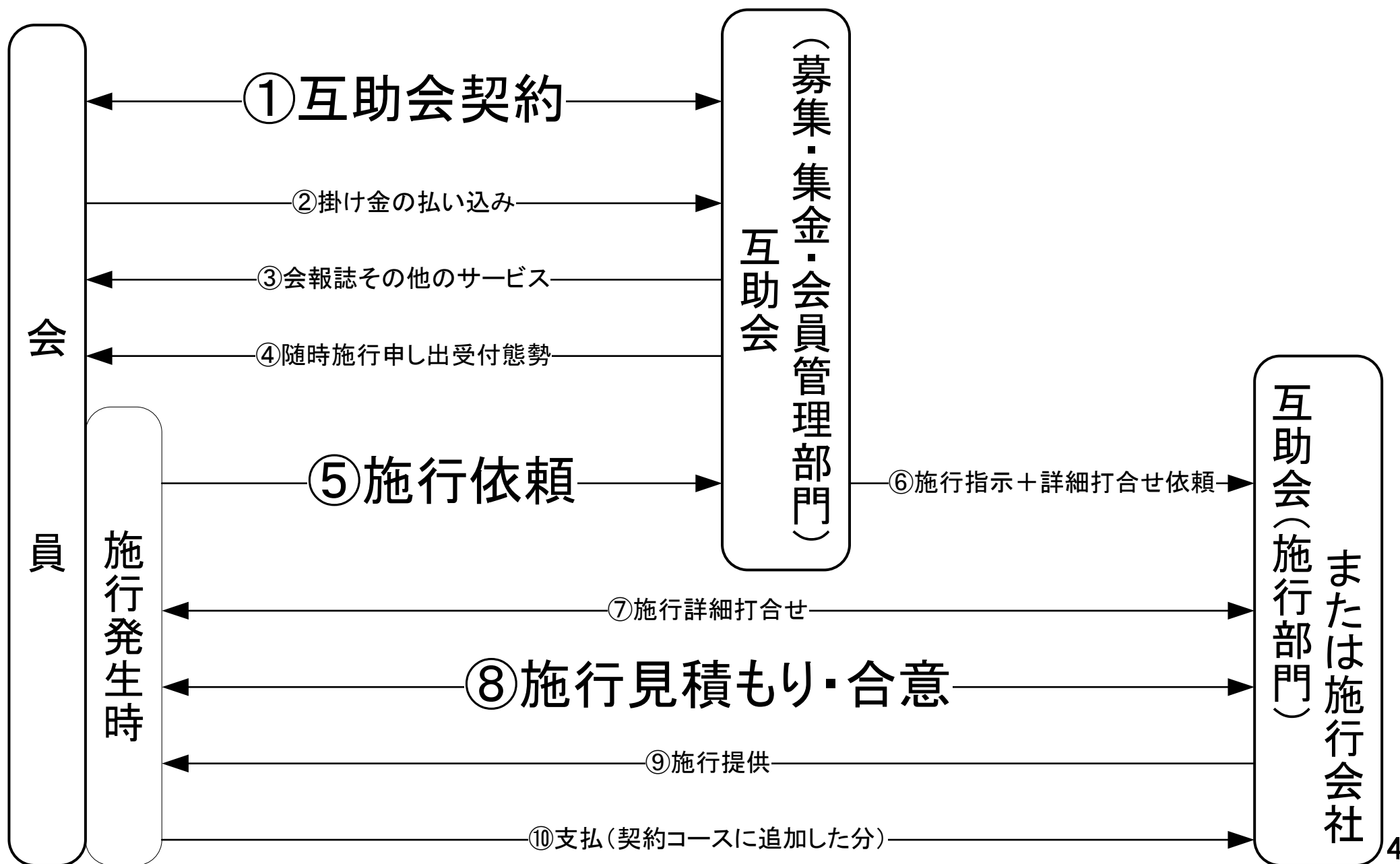
1-3 互助会が冠婚葬祭サービスを安価に提供できる理由

1. 会員集団を形成することで将来の冠婚葬祭役務の発生数を予測でき、計画的な大量仕入れや効率的な人員態勢によるコストダウンが可能になること
2. 前受金を、施行提供に必要な施設等の確保及び施行人材の育成確保等施行準備、募集費・集金費等の先行支出への充当等に全体として活用することによって態勢を整備することで、1件あたりの費用を削減できること
3. 全ての会員が会費を完納し施行役務の提供を受けることを前提に一人一人がシステム維持の経費を分担し、役務の対価を負担し、他の会員（解約会員含む）の費用の一部を負担しない設計により、その分、対価の上昇が抑えられていること



解約会員の負担が下がれば、
施行利用会員の負担が上がる。

1-4 互助会事業の全体の流れ(募集～施行)



1-5 契約コースに含まれるものと追加発注されるものの関係

互助会契約

契約コースに含まれるもの

<例>

- ・祭壇
- ・棺
- ・骨壺
- ・寝台車
- ・会葬礼状(一定数)
- ・会場代(選択型)

施行をするときに、喪主の希望により、地域の慣習や場所、規模、内容等に合わせて**追加発注されるもの**

<例>

- ・飲食
- ・返礼品
- ・会場代
- ・会葬礼状(追加分)
- ・グレードアップ

※割賦販売法施行令別表第二において下記の通り規定された役務

- 一 婚礼(結婚披露を含む。)のための施設の提供、衣服の貸与その他の便益の提供及びこれに附随する物品の給付
- 二 葬式のための祭壇の貸与その他の便益の提供及びこれに附随する物品の給付

1. 契約者の意向で施行時に具体的に内容や数量が決まるものなので、互助会契約に含むことに馴染まないものです
2. 自治会、町内会、隣保等の地域コミュニティの中で帳場を作り、喪主が近隣関係の手配購入されていたものです
3. 住宅事情の変化やコミュニティの高齢化・希薄化に伴い、手伝える負担感が強くなり、互助会にて請け負うことも増えてきました

- ※ 供物・供花は施主負担ではなく、提供者の負担です
- ※ お布施等は事業者が関わりません

1-6 互助会の業務

契約の締結に要する費用: 1, 2, 3

会員募集

- ・外務員による訪問販売が過半数
- ・内覧会、事前相談等、お客様から来られての入会や施行後再加入が増加中
- ・営業所等での契約も若干あり
- ・入会合意まで

契約の締結に要する費用: 4, 5, 6, 7, 8, 9

契約締結

- ・入会合意後
- ・契約約款の詳細説明
- ・重要事項、施行発生時の連絡方法等説明
- ・申込書、確認書等の徴求
- ・外務員とは別途、本部・支所より入会意思の確認、不明点の再説明
- ・第二住所登録者への確認
- ・会員登録
- ・加入者証発行
- ・1回目掛金収納

契約の履行に要する費用: 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20

施行準備

集金・会員管理

- ・毎月掛金の集金(主として自動振替)
- ・毎月の自動振替データの作成
- ・会費納入停滞者に対する督促等の対応
- ・会員毎の前受金残高管理(入金、一部利用等)
- ・入金状況通知
- ・完納通知
- ・会報誌等による、情報提供、重要事項連絡
- ・前受金保全措置による契約者の保護

契約の履行に要する費用: 23

- ・施行に必要な施設・備品等の用意
- ・円滑かつ良質な施行を行うための人材育成
- ・随時(24時間)施行申出受付態勢の用意及び維持
- ・見学会等により事前の施行施設案内、葬儀相談

解約

- ・解約手続き
- ・返戻金送金

契約の履行に要する費用: 21, 22

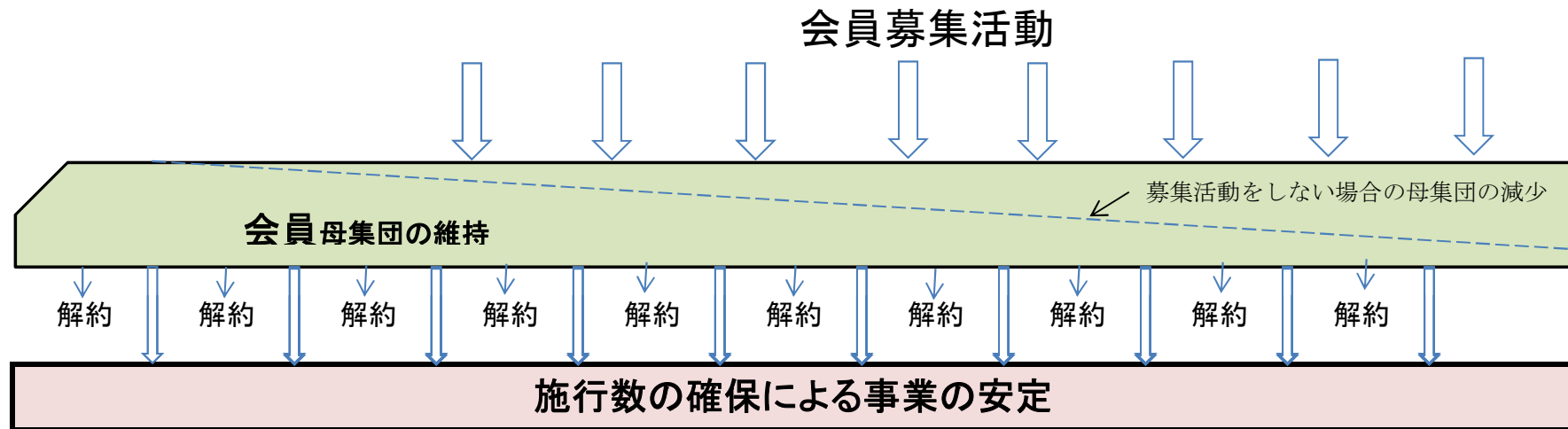
施行

- ・施行詳細打ち合わせ
- ・役所等の手続き代行
- ・結婚式、葬儀の施行

施行の場合も解約の場合も、
会員募集・契約締結・集金・会員管理・
施行準備の業務は等しく行われ、
費用も等しく掛かっています。

1-6 ① 募集活動の必要性

1. 互助会契約の契約期間が長期に及ぶため、消費者の権利維持のために事業の長期的安定が不可欠。
2. 事業の長期的安定のために、施行や解約によって減少する母集団を維持するための会員募集活動は不可避。



- ・ 会員母集団は施行及び解約で縮小を辿る。
- ↓
- ・ 母集団の縮小は、施行発生数の減少を招く。
- ↓
- ・ 施行発生数の減少は互助会事業の不安定化に繋がる
- ↓
- ・ 互助会が破綻すると、未施行会員の権利が守れない
- ↓
- ・ 割賦販売法に基づく法定還付(消費者被害の発生)

この流れを起こさないための会員募集は、未施行会員の権利保護のために必要。

会員募集 → 会員母集団の維持 → 施行数の確保
→ 事業の安定

1-6 ②集金・会員管理と会員利益保護等

1. 互助会契約は契約期間が長期に及ぶ為、消費者の権利維持の為にしっかりした会員管理システムが不可欠。
2. 会員とのコミュニケーションを確保して、会員の忘失を防ぐ等の会員サポート活動が大切。

会費・会員管理システム

- ・会員個々の変化を確実に管理システムに登録して、契約期間が長期の会員の権利保護を図る。
- ・会員個々の掛け金残高の管理を正確に把握し、会員の施行時の保護を図る。
- ・個人情報保護のためのシステムを強化し、会員の個人情報の漏洩防止を図る。
- ・施行依頼時に、即座に詳細施行打ち合わせが可能となるように、掛け金残高をはじめとする会員個々のデータを正確に提供。

集金

- ・会員の債務履行の円滑化のため、振替不能が生じた場合の連絡、「入金状況の通知」の実施。
- ・約定金額を完納した場合は、「完納通知」により会員の掛け金払い込み義務の終了を連絡。

会報

- ・冠婚葬祭に関する情報の提供。
- ・会員の権利維持のための重要事項の啓発(例:住所移転の際の住所変更連絡の励行等)
- ・施行施設のオープンや閉鎖等、会員の施行の際の便宜に必要な情報の提供。
- ・施行まで送り続けることにより、会員が互助会契約を意識し続け、必要な場合の権利行使(施行)の忘失の防止。

保全措置・破綻時保護救済措置

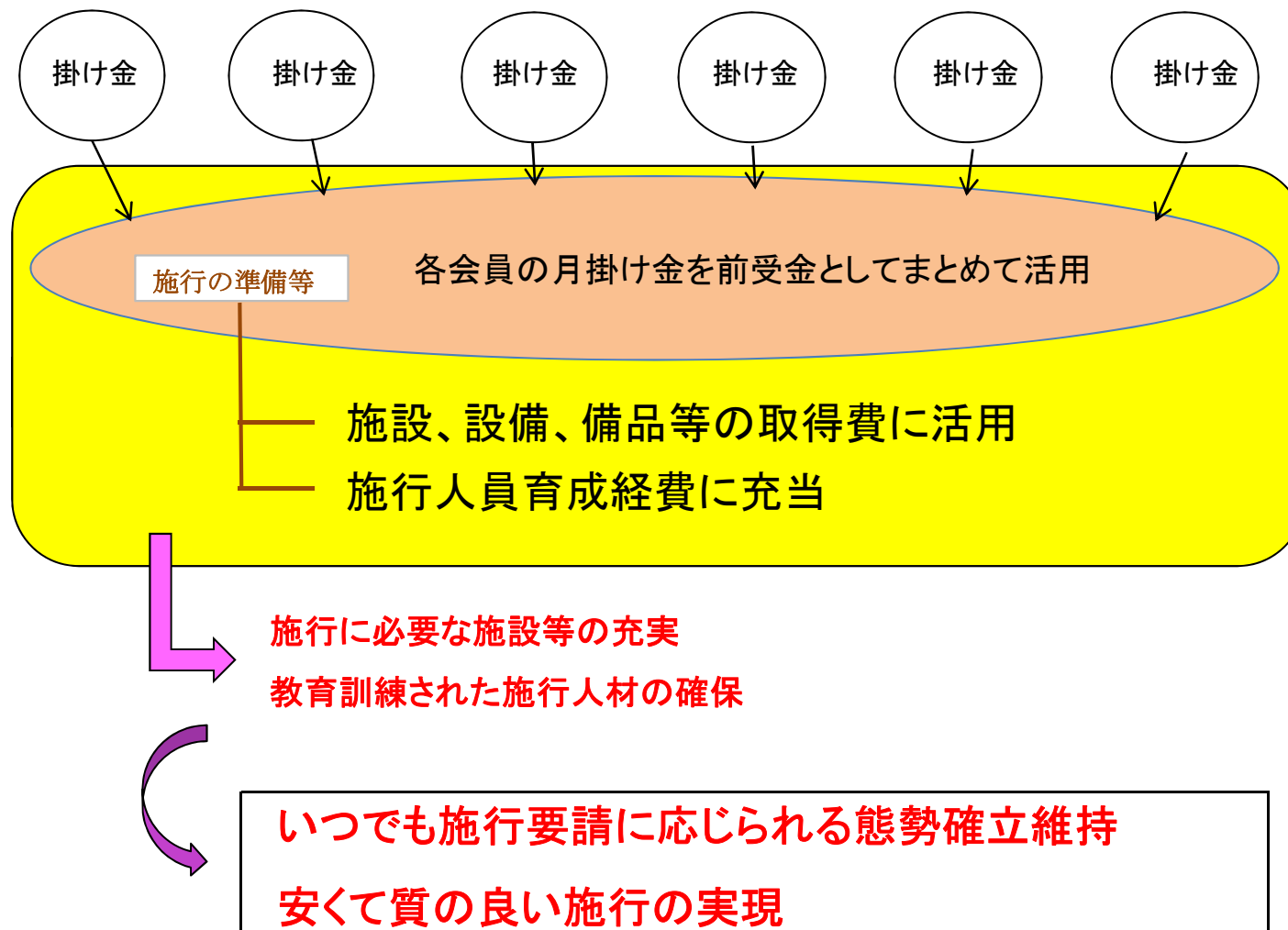
- ・営業保証金及び前受業務保証金の供託若しくは供託委託契約の締結による、割賦販売法に定める会員の掛け金の保護。
- ・互助会業界による会員の保護のための措置(破綻した互助会の会員を他の健全な互助会が引継ぎ、会員の権利を引き継いだ互助会が施行を受ける措置)による消費者被害発生 of 未然防止。

その他

- ・見学会、イベント、カルチャー・スクール開催等による施行施設利用による会員サービス。
- ・会員からの問い合わせ・相談等に対するサービス。

1-6 ③ 施行準備態勢の確立

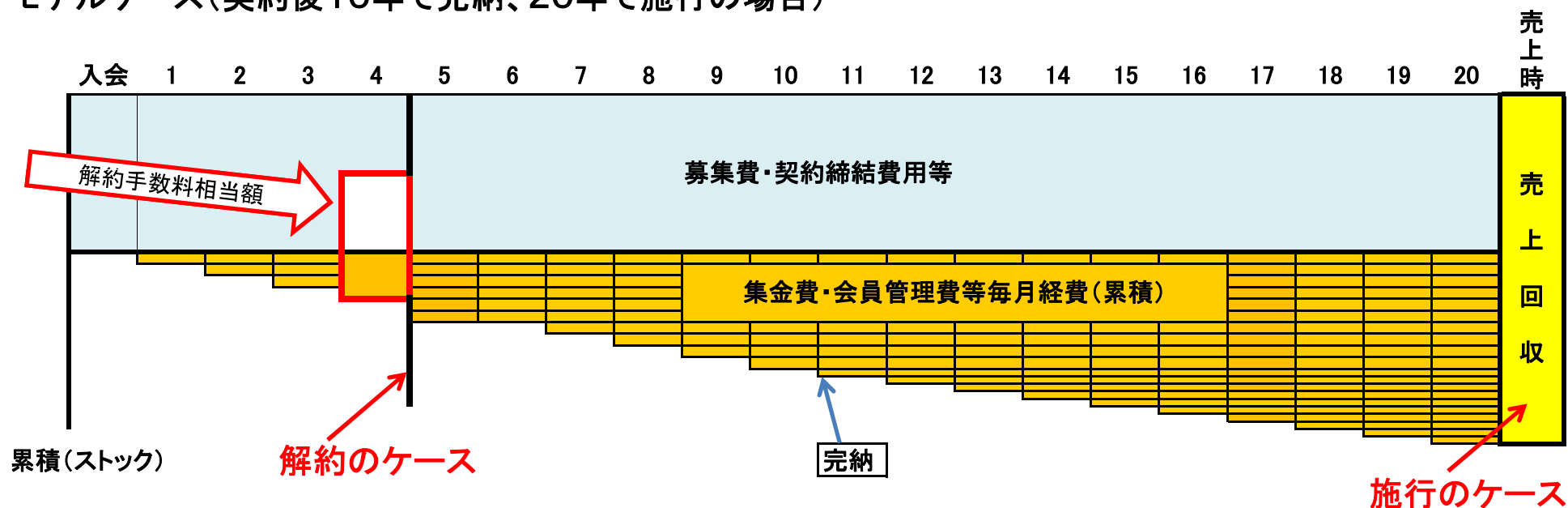
いつでも施行の要請に応じられるための施行提供に必要な施設等の確保、施行人材の育成確保等
施行準備のために前受金は活用され、安くて質の良い施行の実現が可能となる。



1-7 募集・集金・会員管理等経費の先行発生

1. 掛金は施行で売上となるため、施行発生以前に費やした費用は、先行経費として、売上に伴う粗利で回収します。
2. 先行経費は、発生時点で経理上(税務上)損金処理されており、売上時の回収は経理上(税務上)利益となります。
3. 解約会員に係る先行費用は、解約時点で回収されていないので、解約手数料で回収できなければ損失となります。

モデルケース(契約後10年で完納、20年で施行の場合)



※ 互助会は会員全員の施行が前提での仕組みであり、原則として他の会員の経費を負担することになっていません。

※ しかしながら現実の解約手数料は、先行経費全部の回収となっていません。
(昭和59年の解約手数料上限決定の経緯及びその後の長期にわたる据え置き)

2-1 契約数・会費取り崩し・施行の状況

対象社数	総契約 口数 (千口)	前受金 残高 (百万円)	年間契約 口数 (千口)
135	21,085	2,088,907	1,040

会費取り崩し			
施行口数 (千口)	施行時 平均掛け 回数	解約口数 (千口)	解約時 平均掛け 回数
499	66.5	395	57.7
総契約口数に 占める割合	2.37%	1.87%	

施 行			
結 婚 式		葬 儀	
総施行 件数	会員外 施行件数	総施行 件数	会員外 施行件数
57,211	25,109	353,119	94,392
会員外施行比率	43.89%		26.73%

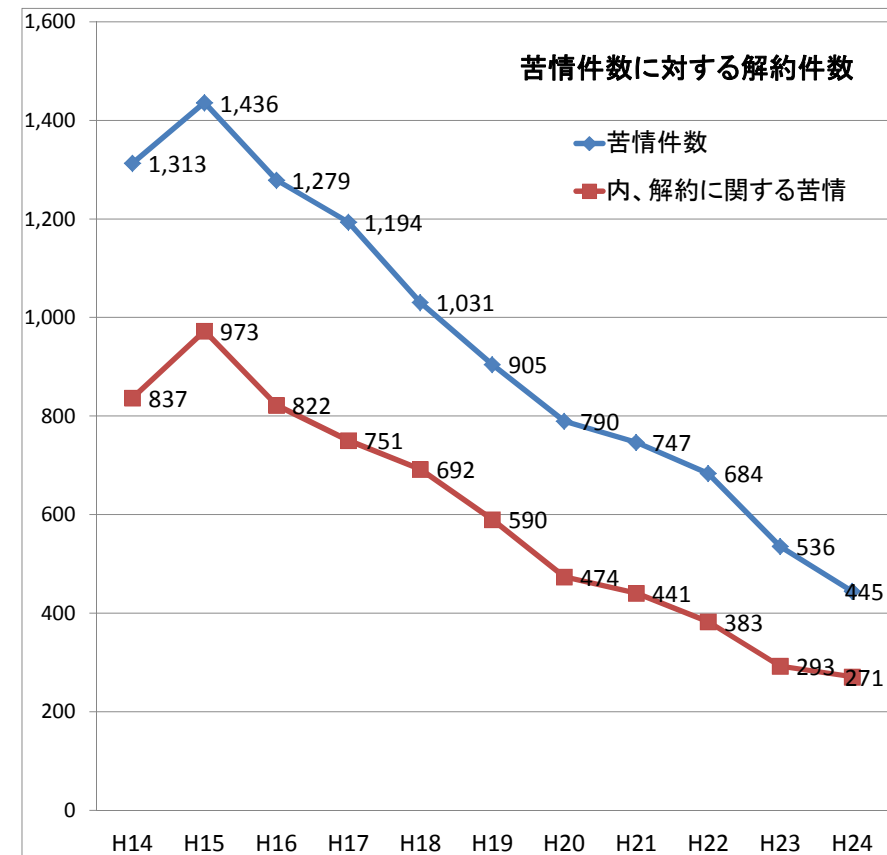
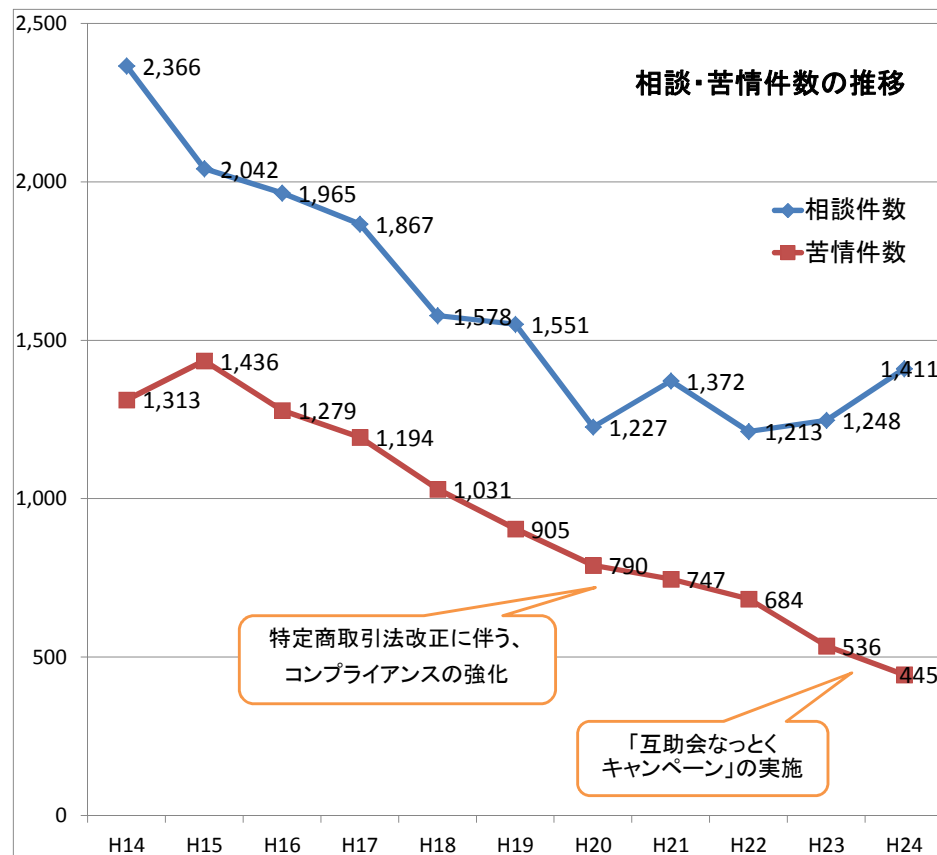
2-2 解約苦情の推移

一般社団法人 全日本冠婚葬祭互助協会 消費者相談センター

(件数)

年度	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
相談件数	2,366	2,042	1,965	1,867	1,578	1,551	1,227	1,372	1,213	1,248	1,411
苦情件数	1,313	1,436	1,279	1,194	1,031	905	790	747	684	536	445

年度	H14	H15	H16	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24
苦情件数	1,313	1,436	1,279	1,194	1,031	905	790	747	684	536	445
内、解約に関する苦情	837	973	822	751	692	590	474	441	383	293	271



2-3 会員獲得方法と会費取り崩し年数の調査

1. 会員獲得方法

会員獲得方法		H18年	H23年	増減
1	戸別訪問	63.4%	55.2%	-8.2%
2	イベント・内覧会	4.6%	9.6%	5.0%
3	事前相談・相談店	0.2%	1.2%	1.0%
4	施行後の募集	13.9%	14.7%	0.8%
5	社員(募集員外)募集	8.6%	10.2%	1.7%
6	電話セールス	8.0%	7.8%	-0.2%
7	ネット活用	0.1%	0.1%	0.0%
8	会社・団体	0.2%	0.1%	-0.1%
9	取引業者	1.1%	1.1%	0.0%
合計		100.0%	100.0%	
獲得件数(1社当り)		10,548	10,282	-265
純新規世帯獲得率		50.50%	53.90%	3.30%

注1) 本表は会員獲得方法が業界の変化とともに、どう変わってきたかを調査したもの。

注2) 第2次研究会メンバー13社集計による平均。

注1) 本表は平成23年の1年間に減少したものを、契約時から減少(施行・解約)までの経過年数ごとに施行、解約別に表したものの。

注2) 第2次研究会メンバー13社集計による平均。

2. 会費取り崩し年数

経過年数	施行	解約
1	16.6%	5.7%
2	7.7%	6.9%
3	5.2%	6.9%
4	5.0%	7.2%
5	4.7%	6.5%
小計	39.2%	33.3%
6	4.4%	6.1%
7	4.5%	6.3%
8	5.1%	6.3%
9	5.5%	6.7%
10	4.7%	5.5%
小累計	63.4%	64.2%
11	4.4%	5.1%
12	4.1%	3.9%
13	3.0%	2.8%
14	2.3%	2.1%
15	2.0%	1.8%
小累計	79.1%	80.0%
16-20	6.4%	6.3%
21-25	3.9%	3.4%
26-30	3.9%	4.2%
31-35	3.2%	3.4%
36-40	2.9%	2.5%
40~	0.5%	0.3%
総計	100%	100%

<出典> 互助会保証株式会社主催の第2次互助会システム基盤検討研究会
(平成24年2月~平成25年1月)が平成24年5月に実施したアンケート

2-4 互助会 平成24年決算 合算貸借対照表 (138社合算)

※平成24年1月～12月の各社決算期

(百万円)

資 産			負 債 ・ 純資産		
	金額	比率	勘定科目	金額	比率
現預金	441,942	17%	前受金	1,977,200	78%
有価証券	58,416	2%	借入金	187,423	7%
金融資産 合計	500,358	20%	その他	129,873	5%
土地	604,831	24%	負債	2,294,496	90%
建物(含む付帯設備)	533,759	21%			
不動産 合計	1,138,590	45%			
業界拠出金(受託基金・役務等)	161,840	6%			
前受業務保証金	149,903	6%			
貸付金	232,830	9%	純資産	254,207	10%
その他	365,182	14%	資本金	9,298	0.4%
資産合計	2,548,703	100%	負債純資産合計	2,548,703	100%