

## 冠婚葬祭互助会に関する全国の消費生活相談について

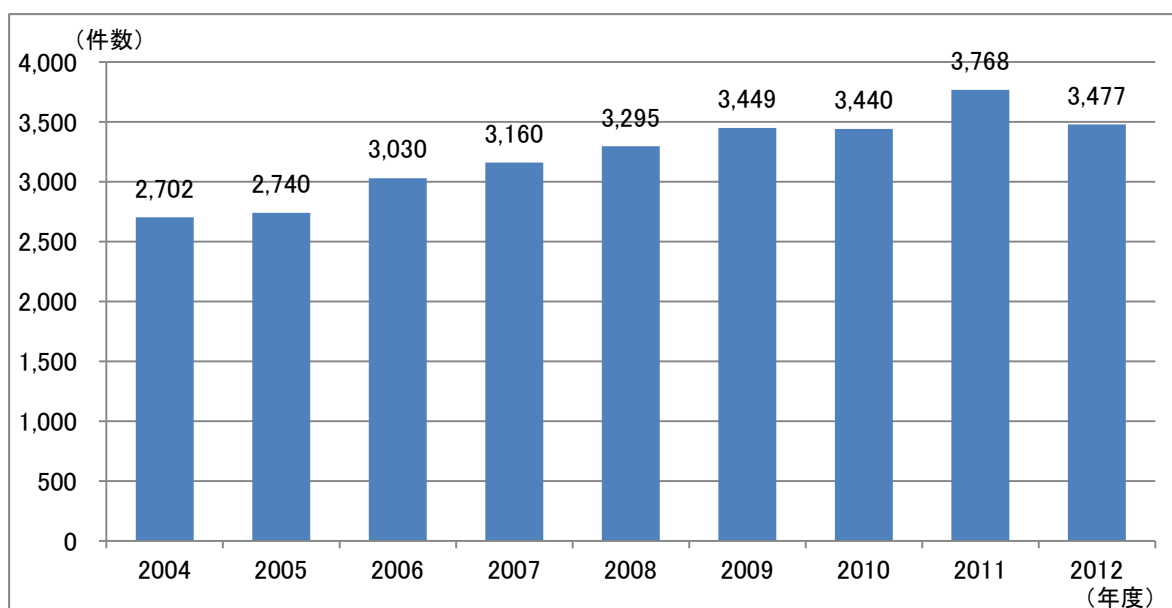
平成 25 年 9 月 6 日

消 費 者 庁

## 1 相談件数

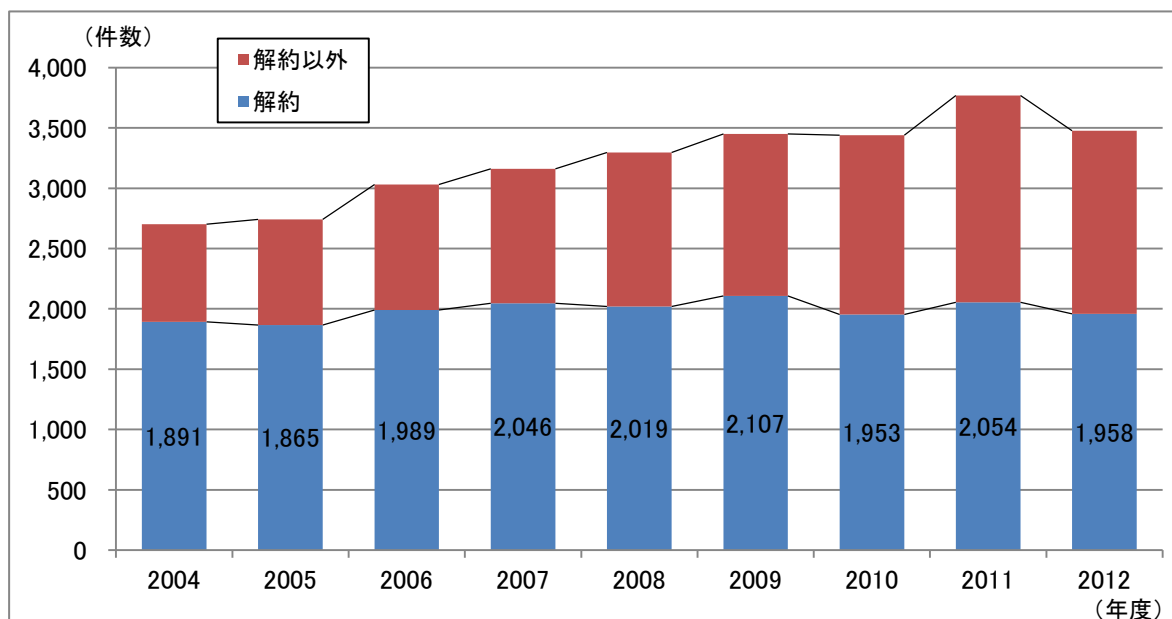
## (1) 総件数

全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET）に登録された「冠婚葬祭互助会」に関する相談（2013年7月22日までの登録分。以下同じ。）の件数は、2004年度から2012年度までで29,061件となっている。



## (2) 「解約」に関する相談件数

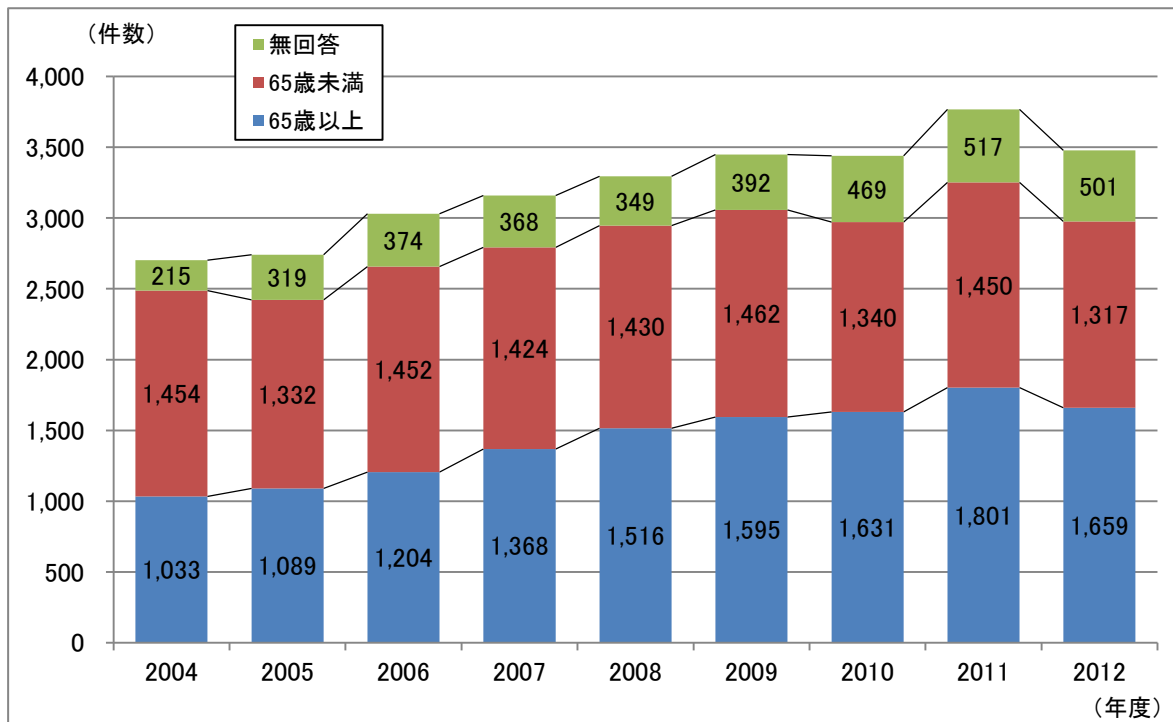
PIO-NETに登録された「冠婚葬祭互助会」に関する相談のうち、「解約」に関する相談件数は、2004年度から2012年度までで17,882件となっている。



## 2 契約当事者の属性

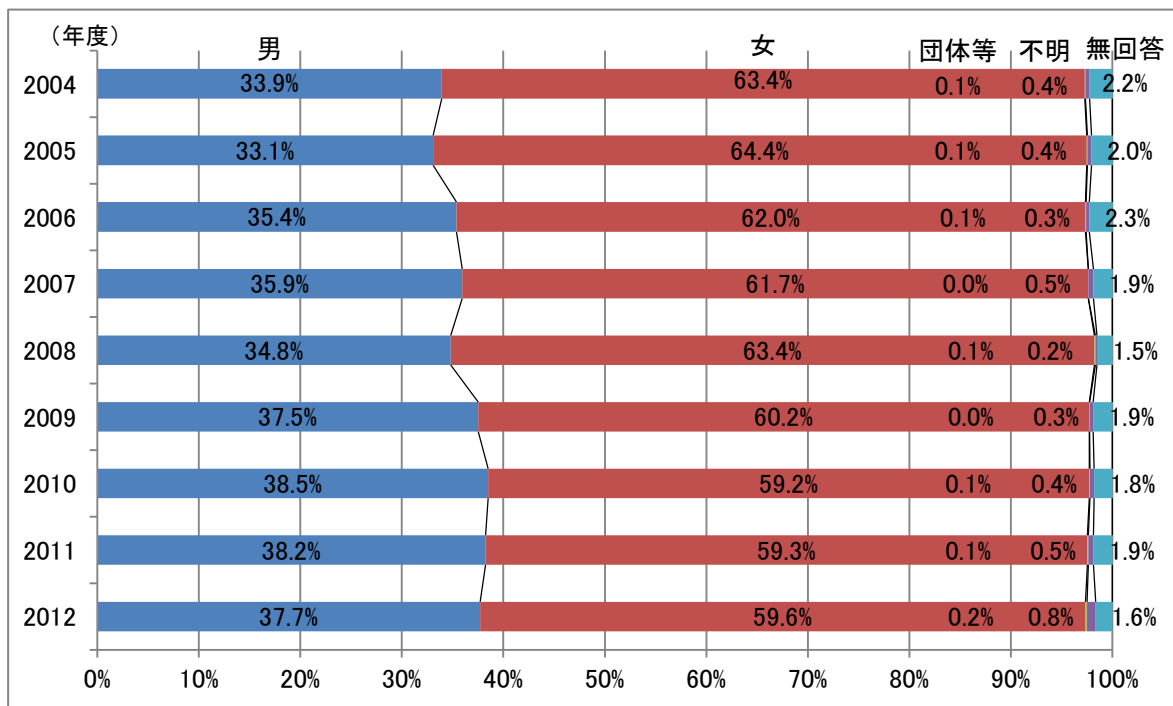
### (1) 年代別件数

PIO-NETに登録された「冠婚葬祭互助会」に関する相談に関して、契約当事者が高齢者（65歳以上）である事案の件数を見ると、2011年度は2004年度の約1.8倍となっている。



### (2) 性別件数

PIO-NETに登録された「冠婚葬祭互助会」に関する相談に関して、契約当事者の性別を見ると、各年度とも女性が約6割を占めている。



### 3 相談内容別

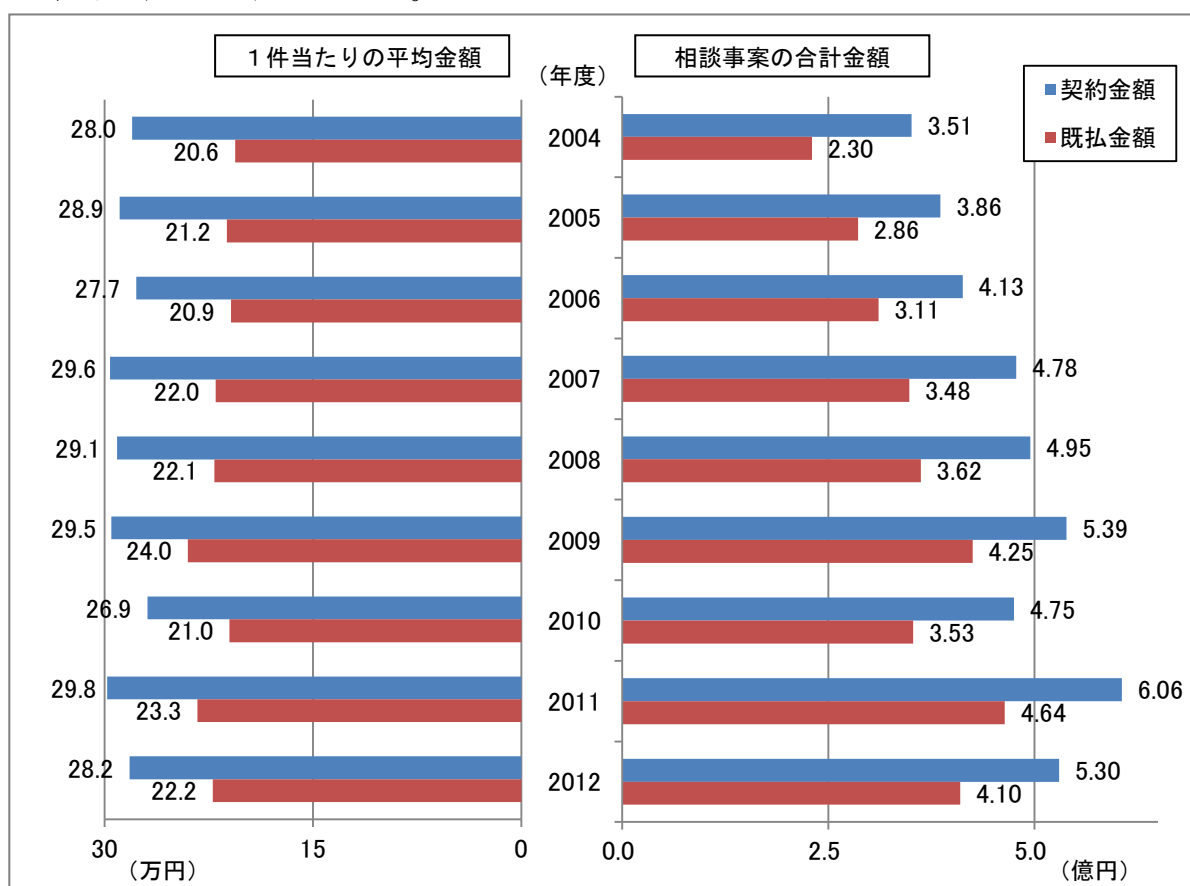
PIO-NET に登録された「冠婚葬祭互助会」に関する相談に関して、相談内容を見ると、各年度とも「契約・解約」に関する相談が多く、次いで「販売方法」、「価格・料金」、「接客対応」に関する相談が多くなっている。

年度 相談内容	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
品質・機能 役務品質	39	38	30	37	50	41	53	63	49
法規・基準	98	119	166	161	177	143	218	244	239
価格・料金	257	377	513	654	617	728	823	957	839
表示・広告	9	23	29	21	25	25	27	49	33
販売方法	536	669	742	844	942	1,027	1,074	1,099	1,072
契約・解約	2,494	2,553	2,844	2,943	3,031	3,186	3,078	3,338	3,123
接客対応	466	485	572	550	648	646	651	707	657
相談件数	2,702	2,740	3,030	3,160	3,295	3,449	3,440	3,768	3,477

(複数回答。主な項目のみ掲載)

### 4 契約金額・既払金額

PIO-NET に登録された「冠婚葬祭互助会」に関する相談に関して、契約金額及び既払金額を見ると、2004年度から2012年度までにおいて、契約金額の合計は約42億7321万円、平均は約28万7千円であり、既払金額の合計は約31億8913万円、平均は約22万円であった。



## 5 主な相談事例（2013 年度受付分を含む。）

### (1) 解約手数料に関する相談事例

- ・ 冠婚葬祭互助会の満期解約を申し出たら、解約手数料として約 1 割かかると言われた。契約時に説明を受けておらず規約もない。
- ・ 夫が互助会を解約しようとしたら返金は納入額の半額だと言われた。加入時に説明は無く、業者は規約どおりだと言う。納得できない
- ・ 1 年前に入会した冠婚葬祭互助会の解約を申し出たところ、解約料として 5 万円かかると言われ納得できない。妥当なのか。
- ・ 冠婚葬祭互助会の中途解約の際、解約料なしに解約返戻金を受け取る判決が出たと聞いた。この判決を自分も適用してほしい。

### (2) 解約に関する相談事例（(1) を除く。）

- ・ 20 年掛けてきた冠婚葬祭互助会。満期据え置き完了し、本社へ解約手続きに出向いたが、なかなか解約させてくれない。
- ・ 解約の連絡をしたが、一ヶ月近く経つのに、担当者がなかなか対応してくれない。

### (3) 販売方法に関する相談事例

- ・ 断っているのに互助会の勧誘のために何回も訪問して来るので迷惑だ。病気治療中の身で葬儀の話聞くのは辛い。
- ・ 高齢で判断力が衰えている父が冠婚葬祭互助会の契約をしていることがわかった。理解もしていないのに契約させるのはおかしい。

### (4) その他

- ・ 冠婚葬祭互助会に 3 口加入。葬儀費用として 3 口を充当したかったが、1 口しか使えず、勧誘時に説明がなかったので納得出来ない。
- ・ 父親の葬儀で互助会を利用。何年も前に契約した際はほとんど追加料金はないと言われたらしいが結局 50 万円もの追加が出た。
- ・ 冠婚葬祭互助会に入れば全てその積立額内で納まると言われたのに、追加の請求を受けた。説明と違うので納得できない。
- ・ 祖母が冠婚葬祭互助会に加入しており契約内容の説明を受けた。約款等に記載のないサービス料が掛ることがわかり、納得できない。
- ・ 母名義で掛けていた冠婚葬祭互助会費を使って母の葬儀をしたが、会費が祭壇にしか使えず追加費用が必要だった。納得できない。