

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

0. はじめに

冠婚葬祭互助会（以下「互助会」という。）は、加入者から前払いかつ分割により掛金（以下「前受金」という。）の支払を受け、結婚式や葬儀の役務の施行¹又はその取次ぎを行う事業である。この事業は、一定規模の会員を集め前受金の支払を受け、この前受金を活用して儀式施行のための施設・人員を整備することで、経済的に儀式を執り行うことを目的としており、冠婚葬祭において重要な役割を担っている。

一方、互助会と加入者との契約（以下「互助会契約」という。）の約款に定められた解約手数料が高額過ぎるとして、適格消費者団体が互助会事業者である株式会社セレマ（以下「セレマ」という。）に対して、約款に基づく意思表示の差止めを求め訴訟を提起した。平成25年1月、大阪高裁において原告の請求がおおむね認容された（以下当該判決を「大阪高裁判決」という。）が、提訴した適格消費者団体が最高裁に上告受理申立て、セレマも附帯上告受理申立てをそれぞれ行い、訴訟が係属中であるなど、解約手数料のあり方が議論となっている。

このような状況を踏まえ、経済産業省は「冠婚葬祭互助会の解約手数料のあり方等に係る研究会」を開催し、互助会契約に係る解約手数料にどのような費用を含めることができるか、法令の趣旨や他の判例等を踏まえて検討を進め、現行法制下での解約手数料のあり方の整理を行った。

本報告書は、平成25年7月から約5か月の間、7回の会合を開催し、検討した結果をまとめたものである。互助会事業者においては、本報告を踏まえ、適切な解約手数料の設定や消費者保護に資する取組の推進が望まれる。

1. 背景事実の概要

1. 1. 互助会の歴史・現状

（1）互助会事業の歴史

互助会は戦後の復興期に興り、昭和48年の割賦販売法（昭和36年法律第159号）改正を機に前払式特定取引業として同法に位置付けられ、通商産業大臣（当時）の許可事業となった。割賦販売法は、前払式特定取引業を許可制とする他、前払式特定取引業者に営業保証金の供託及び前受金の保全措置を義務付けている。また、同法は、許可の申請の際に、約款の提出を義務付けており、約款の基準は割賦販売法施行規則（昭和36年通商産業省令第95号）で定めている。

事業者数は昭和61年3月末の415社をピークに減少傾向であり、平成25年11月末時点では290社となっている。一方、互助会の加入者数はおおむね一貫して増加傾向であり、平成25年3月末時点で2400万口であるが、加入者数の対前年伸び率は、平成25年3月末時点で0.6%と鈍化傾向である。前受金の残高も一貫して増加をしており、平成25年3月末時点の残高は2兆3600億円となっているが、前受金の対前年伸び率は平成25年3月末時点で1.3%と、増加率は鈍化している。

互助会事業者が取り扱う冠婚葬祭に係る近年の傾向として、少子高齢化を受けた婚礼部門の縮小と葬祭部門の拡大が見られる。また、葬儀部門におい

¹ 施行：互助会が互助会契約に基づき、冠婚葬祭に係る役務サービスを提供すること。

ては、家族葬などの葬儀の小規模化により施行単価が減少気味である。結婚式及び葬儀に占める互助会事業者の割合はそれぞれ、約1割5分、3割となっている²。バブル期における過大な設備投資や市場の飽和・競争激化、消費者ニーズの変化により、経営不振に陥る互助会事業者も存在している。こうした互助会については、業界主導により近隣の互助会事業者が会員の引受けを行うことで消費者保護が図られてきた。

(2) 互助会契約の具体的な内容・状況

互助会契約は、加入者が所定の前受金を支払う義務を負い、互助会事業者が、加入者からの施行請求を受けた際に、約款に定められた役務等を提供する義務を負うものであり、契約時点では履行期を定めない。約款には、前受金に、利息が発生しないことが明記されている。

互助会契約の多くは外務員による個別訪問により締結されているが、近年、互助会事業者が実施する事前相談会といったイベント等における入会も増加傾向にある³。

冠婚葬祭の施行時に、互助会事業者は約款に定められた役務等を提供する。加入者は、この約款に定められた役務の提供を受けることについて、消費税を支払う必要はあるが、追加的な費用を支払う必要はない。ただし、加入者が、役務内容のグレードアップや追加的な役務提供を希望することが多く、こうした場合には、前受金の他、これらの変更・追加に伴う費用を支払う必要がある。例えば葬儀においては、祭壇の貸出しや棺といった役務・物品等は通常、互助会契約に含まれている。他方、冠婚葬祭に係る環境の変化等により、契約時に一般的でなかった役務・物品等が必要となること等により、葬儀に必要な役務・物品等が含まれていないことがあり⁴、追加を要する場合がある。また、会葬者への食事の提供や返礼品等、地域性や儀式施行者の希望により要否が異なる役務・物品等については互助会契約に含まれていないことが多い。

1. 2. 互助会契約の解約及び解約手数料の経緯

昭和48年の割賦販売法改正において、互助会事業における契約約款が届出事項とされた。この法改正に伴い改正された割賦販売法施行規則において、約款に加入者が解約することができない旨を記載することが禁止されるとともに、契約の解除に伴う損害賠償の額等を明示することが義務付けられた。上記法令改正に基づき、一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会（以下「全互協」という）は、転居・生活保護の受給開始等のやむを得ぬ事情が生じた場合に限定して加入者が契約解除することを認め、解約時には募集手数料等を差し引いて返金する旨を定めた標準約款を作成した。

その後、加入者による契約解除を限定的に認める約款を見直すべきとの機運が高まり、昭和56年に経済企画庁国民生活審議会消費者政策部会報告に

² 互助会保証(株)による推計（第1回会合資料3（23頁）参照）。

³ 互助会事業者13社へのアンケートによると、戸別訪問による会員獲得は平成18年には63.4%であるが、平成23年には55.2%（第3回会合資料4（13頁）参照）。

⁴ 例えば、一部のプランにおいて、会館使用料が含まれていないため、会館を利用するために別途、会館使用料を支払う必要がある場合、ドライアイスが別契約であったり1日分しか含まれていない場合などがある。

において、合理的な解約手数料を支払うことにより解約を自由に行うことができるよう約款を改めるとともに、解約手数料につき消費者の意識に沿った合理的な額を設定する必要性が指摘された。これを受け昭和59年には、割賦販売審議会答申において、消費者の申出により自由な解約を認め、解約時には、契約の締結及び履行のために通常要する費用の額を差し引いて前受金を返還するべきと指摘された。これらを受け、全互協は、通商産業省（当時）の指導の下、標準約款を加入者の申出により解約が可能であり、解約時には募集手数料等を差し引いて返金する内容に改正した。

平成13年には消費者契約法（平成12年法律第61号。以下「消契法」という。）が施行された。平成21年には特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号。以下「特商法」という。）の改正法が施行され、指定商品・指定役務制が廃止されたことにより、訪問販売や電話勧誘販売、通信販売（以下「訪問販売等」という。）の形態による互助会契約も規制の対象となった。

こうした状況の変化はあったが、解約手数料が大きく見直されることはなかった。

1. 3. セレマ訴訟の状況及び業界の対応状況

平成20年12月、適格消費者団体が、互助会事業者（セレマ）を相手取り、契約約款に定める解約手数料が高額であるとして、解約手数料規定の使用差止めを求め訴訟を提起し、1、2審（京都地裁、大阪高裁）ともに原告の請求がおおむね認容された⁵。この大阪高裁判決に対し、提訴した適格消費者団体が最高裁に上告受理申立てを行い、セレマも附帯上告受理申立てを行った。

同様の解約手数料規定の使用差止め訴訟としては、福岡の互助会事業者を相手取り、適格消費者団体が提訴し、地裁で係争中のものがある（平成25年11月末時点）。

なお、セレマは、上記大阪高裁判決を踏まえて、自社の契約約款を修正した。また、全互協では、解約手数料問題プロジェクトチームを設置し、業界として解約手数料の見直しに係る考え方の整理に取り組んでいる。

平成25年10月末時点で、大手互助会を中心に71社の互助会事業者が独自に解約手数料の見直しを行っている⁶。

2. 研究会における議論

2. 1. 問題の所在

(1) 研究会開催の趣旨

セレマ個社の解約手数料については、大阪高裁判決が確定すれば一定の判断が下されたこととなる。この判決内容について考えると、以下の3つに分類できる。すなわち、①セレマ個社に関する判断であるが、互助会事業者一般に適用できると思われる判断、②セレマ個社の経営形態に着目した判断であるため、他の互助会事業者に適用すべきか議論を要すると思われる判断、③セレマから主張がなかったため訴訟において判断が示されなかったもの、である。各互助

⁵ 高裁判決の詳細については判例時報2178号（30頁）参照。

⁶ 例として3,000円を100回払いする30万円のコースを見ると、42,450円の解約手数料が平均で約21,500円に引き下げられている（全互協が約款の監修を行った16社、22コースの単純平均）。

会事業者が独自に解約手数料の見直しを進めているところ、判決のみでは明らかでない考え方を早期に整理するため、本研究会を開催して整理を行うこととした。

(2) 研究会報告の位置づけ

本報告は、今後、各互助会事業者における手数料見直しの参考に供するために整理を行ったものであり、個別の訴訟における裁判所の判断に影響を及ぼす趣旨で作成されたものではない。また、解約手数料に係る考え方は本研究会で整理したものの、具体的な手数料の適否は、最終的には個々の互助会契約の内容に沿って判断されるものである。

2. 2. 研究会における議論（解約手数料の整理以外について）

本研究会は解約手数料に係る考え方の整理を目的とするものである。他方、解約手数料に係る加入者の不満や、そもそも加入者が互助会契約を解約したいと考える背景の一部に、互助会契約の特性や互助会契約についての消費者の不満があるととらえ、こうした特性や苦情の発生状況を整理するとともに、苦情等への対応について議論を行った。

(1) 互助会契約の特性

互助会契約は、将来の冠婚葬祭に係る役務等の対価を前払いするものであるため、入会と役務の提供に、長い場合は二十年以上の時間的な隔りがある。このうち葬儀については、人の死亡に伴う施行であるため、施行のタイミングが不確定であることや加入者自身が死亡した場合の葬儀については、役務提供を申し込んだ者と役務の提供を受ける者（一般に喪主となる遺族が多いと考えられる）が異なることから、契約内容等につき役務の提供を受ける者の認識に齟齬が生じることがある。全互協や各互助会事業者においては、この点に配慮し、説明の充実等の取組を行ってきたが、過去に行った説明において配慮が十分でなかったり、互助会事業者ごとの取組に差異があったりするため、消費者の誤解を招き、トラブルに至る場合もある。

また、「前受金の支払いから役務の提供までが長期間にわたることから、役務の提供前までの時期は、事業者が加入者から金銭を預かっている状態にある」という意見もあった。

(2) 苦情等の状況について

全国消費者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」に係る苦情・相談件数⁷及びそのうち「解約」に関する苦情・相談件数は下表のとおりとなっている。

⁷ PIO-NET では、苦情と相談を区分した集計はされていない。

(表) 冠婚葬祭互助会に関する苦情・相談件数

年度(平成)	16	17	18	19	20	21	22	23	24
「冠婚葬祭互助会」に関する苦情・相談件数	2,702	2,740	3,030	3,160	3,295	3,449	3,440	3,768	3,477
うち、「解約」に関する苦情・相談	1,891	1,865	1,989	2,046	2,019	2,107	1,953	2,054	1,958

(出典：PIO-NETに登録された「冠婚葬祭互助会」に関する苦情・相談件数PIO-NETのデータから消費者庁が作成した資料を研究会事務局が編集)

主な相談事例としては、「互助会が解約に応じない」、「解約手数料が高い」、「強引な勧誘を受けた」、「加入時の説明に不備がある」といったものがあった。

(3) 苦情等への対応状況について

全互協は、消費者保護のための取組として、これまで、協会に相談窓口を設け、寄せられた相談について各互助会事業者に解決を促したり、特商法の規制が適用される以前の昭和52年から、自主的にクーリング・オフ条項を導入したりしてきた。契約内容について消費者の誤解を生じやすいという点については、平成24年に「なっとく！互助会キャンペーン」を実施し、業界各社に対し、消費者に正確かつ丁寧な説明を行うよう呼び掛けている。

(4) 今後の取組について

こうした取組に加え、本研究会において解約手数料に係る考え方を整理することにあわせ、全互協は、更に、次のような取組を行うこととしている。具体的な取組は、例えば以下のとおりである。

- ① 高齢者向けの分かりやすいパンフレットを作成し、通常の約款パンフレットも写真や説明を充実することで、互助会契約の利用方法や役務等の内容についてわかりやすく示す。
 - ② 加入者と役務の提供を受ける者が異なることにより、役務の提供を受ける者に契約内容を十分理解してもらえていない問題に関するプロジェクトチームを設置して、問題の発生防止策を検討し各互助会事業者への指導を徹底する。
 - ③ 契約内容についても、社会情勢や施行状況にあわせ、プランの内容を見直していくとともに、解約手数料の計算根拠を消費者にわかりやすく示す。
- こうした取組を継続・強化していくことや消費者ニーズに対応し契約内容等を適時に見直すこと等により、消費者トラブルを低減させるとともに、消費者理解を深めていくことが重要である。

2. 3. 解約手数料の考え方について

(1) 解約手数料を検討する際の損害一般に係る考え方の整理

互助会契約の解約手数料に算入しうる「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である。この損害は、一般に、消極損害と積極損害⁸に分類できるところ、互助会契約の解約によって生じる

⁸ 消極損害と積極損害について、有斐閣法律用語辞典では、以下のように説明されている。「債務不履行や不法行為がなければ本来得られたであろう利益のこと。債務不履行や不法

損害についていうと、消極損害は冠婚葬祭の施行による履行利益、積極損害については加入者との契約、解約について通常生ずる費用等といえる。

大阪高裁判決では、互助会契約の解約手数料は、訪問販売等の方法で契約されたものについては特商法第10条第1項第4号、それ以外のものについては消契法第9条第1号に基づき判断されている。

特商法第10条第1項第4号は、訪問販売等における契約の解除等に伴う損害賠償等として、「当該契約の解除が当該商品の引渡し若しくは当該権利の移転又は当該役務の提供の開始前である場合」には「契約の締結及び履行のために通常要する費用の額」を超える額の金銭の支払を請求することはできないとしている⁹。

また、消契法第9条第1号は、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等につき、「当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるもの」は「当該超える部分」について無効としている¹⁰。

ただし、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、という観点から、費用項目について、両者は近いものと考えられる¹¹。

大阪高裁判決では、この各費用項目が「損害」に含まれるかという点について、消契法第9条第1号にいう「平均的な損害」について「個々の契約（消費者契約）との間において関連性が認められるもの」といえるかという観点から判断した上で、特商法第10条第1項第4号にいう「契約の締結及び履行に通常要する費用」はこの「平均的な損害」と同じ内容のものとしている。

これを踏まえ、本研究会では、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、費用項目ごとに整理した¹²。具体的な費用項目として、加入者からの施行請求があるま

行為に基づく損害賠償において問題となる。得べかりし利益又は消極損害ともいう。例えば、交通事故で死亡した場合、その者が生存していれば、労働することによって得ることができたであろうはずの利益。なおこれに対して、入院による治療費など財産を積極的に減少させる損害を積極損害という。」（「有斐閣法律用語辞典」内閣法制局法令用語研究会編『逸失利益』）

⁹ 「契約の締結のために要する費用としては、契約の締結に際しての書面作成費、印紙税等、契約の履行のために要する費用としては、代金取立ての費用、催告の費用等があるが、これらは、このために現実にかかった費用ではなくて「通常要する費用」であるから、全ての場合の平均費用があくまでも標準となる。」（「平成21年版 特定商取引に関する法律の解説」（初版）96頁抜粋、詳細は参考1参照）

¹⁰ 「この「平均的な損害」とは、同一事業者が締結する多数の同種契約事案について類型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額という趣旨である。具体的には、解除の事由、時期等により同一の区分に分類される複数の同種の契約の解除に伴い、当該事業者が生じる損害の額の平均値を意味するものである。」（「逐条解説消費者契約法」（第2版）209頁抜粋、詳細は参考2参照）

¹¹ 解約手数料額の算定に際しては、消契法の「平均的な損害」は個別各社の平均、特商法の「契約の締結及び履行のために通常要する費用」は業界各社の平均であるため、費用項目が同じであっても、金額については異なることがある。

¹² 研究会での議論における「関連性」の有無の捉え方には、費用発生との対応関係があれば幅広く消契法第9条第1号にいう「平均的な損害」と認められうるものから、相当

での間に互助会事業者が要する費用の外延として、8つ費用項目を挙げ、整理を行った。

なお、大阪高裁判決は、判断を示した費用項目について、特商法の「契約の締結及び履行のために通常要する費用」は消契法の「平均的な損害」は同じ内容としているが、8つの費用項目には判断が示されていない費用項目も含まれる。これらについて消契法と特商法の考え方が異なる場合には、特商法の考え方を記載する。

(2) 費用項目毎の整理について¹³

①募集費

ア 費用の内容

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。互助会事業者の外務員が行う場合と互助会事業者の代理店が行う場合がある。

イ 解約手数料算定の考え方

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係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。

もっとも、募集費については、基本給、歩合給等の経理上の形式的な区別ではなく、互助会事業者の事業内容・規模や契約内容といった実態に基づき、説明内容、説明の必要性、費用として相当と認められるかといった観点から、当該契約との関連性があると判断されるような場合には解約に伴う損害と認められうる¹⁴。

②募集管理費

ア 費用の内容

加入者の募集を円滑に行うための費用。具体的には、営業所の運営に係る費用、職員の給与や固定費、外務員の教育研修に係る外務員教育費がある。

イ 解約手数料算定の考え方

個々の契約との関連性が乏しく、解約手数料に含めるべきではない。

因果関係を厳しく判断しなければ、対応関係があっても直ちに「平均的な損害」とは認められないとするものまで幅があった。

¹³ 各費用項目ごとの大阪高裁の判断については、参考資料3参照。

¹⁴ 一方、「訪問販売等によって締結された契約である場合、特商法上これら費用が認められるとは考えにくく、実務上も他の業種において解約手数料として請求していることもほぼ無いと承知しているため、一切損害と認められない」という意見があった。

他方、「契約に要した費用を解約する加入者が負担しない場合、同じ消費者である残った加入者が負担することとなるため、公平でない。また、互助会事業者は割賦販売法に基づく通商産業省、経済産業省の監督の下、解約時には募集手数料等を解約手数料として徴収してきた経緯があり、互助会契約の解約手数料について割賦販売法が適用されないという大阪高裁判決はまだ確定していない」という意見もあった。

③入会手続費

ア 費用の内容

加入者の入会手続に係る費用。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・持参に係る費用、重要事項等の説明等の契約手続に要する費用、印紙税がある。加入希望者が入会意思を固めるまでの勧誘に関する費目は含まれない。

イ 解約手数料算定の考え方

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¹⁵。具体的な考え方は以下のとおり。

書面印刷費は、入会手続に係る書面の年間印刷費用を発送件数で割って平均すると、実際に使用しなかった書面の印刷に係る費用を含んでしまうため、入会時に必要な約款等の書面の作成単価を1回当たりの費用とすることが適当である。

加入者証の送付・持参に係る費用は、年間の郵送、持参に係る総費用を、年間の成約口数で割ることで1回当たりの費用とすることが適当である。ここにいう年間の総費用は、当然、加入者証の送付・持参に係るものである。

契約手続に要する費用は1回の手続ごと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回当たりの費用とすることが適当である。なお、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・納得した上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ものである。

印紙税は年間の印紙税費用（入会時に要するものに限る）を年間の成約口数で割ることで、1回当たりの費用とすることが適当である。

④集金費

ア 費用の内容

毎月の掛金を集金するための費用。具体的には、集金のための口座振替費用や訪問集金費、振替不能時の通知費用、口座振替データの作成費用がある。

イ 解約手数料算定の考え方

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¹⁶。具体的な考え方は以下のとおり。

口座振替費用、訪問集金費について、互助会には、いずれかの方法のみで集金している事業者もあるが、多くの事業者は両者を併用している。

¹⁵ 「入会手続費及び集金費は契約の締結に伴い、事業者が当然要する費用であって、契約の解除に伴う損害ではないから、理論的には、損害と認められないが、実態上、解約手数料として回収されない費用は残った会員が負担することになると考えられるため、両方の会員間のバランスという観点から、低額な実費を算定できる場合には、解約手数料に含めてよい」という意見があった。

¹⁶ 注15参照。

このため、事業者における平均的な費用や業界各社が通常要する費用という観点から、両者を、実際の利用者数に応じて加重平均することで1回当たりの費用を計算することが考えられる。このように理論的には、口座振替費用、訪問集金費ともに損害と認めうるが、近年、口座振替が広く活用されていること¹⁷、訪問集金費より口座振替費用の方が一般に安価であることから、解約手数料の社会的な相当性という観点を踏まえ、一律に口座振替費用を基準に解約手数料に算入することが適当である。

ただし、加入者からの希望により訪問集金を実施することもあることから、この場合、契約約款に明記し加入者に十分説明し納得を得た上で、訪問集金に要する追加的な費用について、相当と認められる範囲で、訪問集金を希望する加入者に訪問集金手数料のような形で別途求めることは妨げられないと解することが適当である。

振替不能時の通知費用は、年間費用を毎月の会費納入対象契約口数（12か月分の延べ口数）で割ることで、加入者1人当たりの月間費用とすることが適当である。

口座振替データの作成費用は、データ作成に係る年間費用を、年間のデータ作成数で割ることで、1回当たりの費用とすることが適当である。

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）

ア 費用の内容

儀式の施行に至るまでの会員管理、前受金の管理を行うための費用。具体的には、会員管理システムに係る開発費、保守料、データ入力費、外部委託費や会員管理システムを運用するための教育研修を行う会員管理担当社員教育費がある。

イ 解約手数料算定の考え方

個々の契約との関連性を認めにくく、解約手数料に含めるべきでない。ただし、会員管理システムに係るデータ入力費や外部委託費は、一件の処理ごとに費用設定され個々の加入者が互助会に加入しているかにより費用が変動する場合、個別の契約との関連性が認められ損害に含める余地がある¹⁸。

⑥会員管理費B（各種通知・前受金保全）

ア 費用の内容

個々の加入者に対し、毎月や不定期の各種通知をしたり、前受金の保全

¹⁷ 互助会保証(株)が平成24年4月に行った調査（有効回答75社）によると、契約口数の比率で、口座振替92.7%に対し、訪問集金が7.3%である（第5回会合 委員提出資料1（13頁）参照）。

¹⁸ 一方、「事業者の費用が一件ごとの外部委託費によるものかは、加入者には関係のない事情であり、たとえ約款上に解約手数料の総額が明記されていたとしても、加入者に予見性がなく、損害に含めることが相当と認められないから、損害に含める余地はない」という意見もあった。¹⁹ 平成25年3月期に経済産業省が互助会事業者から受けた報告によると、保全措置総額のうち19.5パーセントが供託、80.5パーセントが供託委託契約となっている。また、平成25年11月時点で、供託のみで保全している互助会事業者が61社、供託と供託委託契約を併用している互助会事業者が58社、供託委託契約のみで保全している互助会事業者が171社となっている。

をしたりするための費用。具体的には以下のとおり。各種の通知費用としては、入金状況通知、会報誌、完納通知、入金督促状や催告書の作成費及び送料がある。割賦販売法では、互助会事業者は前受金の2分の1の額を保全することを義務付けられており、その方法としては法務局に現金、有価証券を供託する方法と金融機関や経済産業大臣が指定する指定受託機関と供託委託契約を結ぶ方法がある。法務局に供託をする場合、費用はかからないが、供託委託契約を結ぶ場合には、供託委託契約の極度額に対し一定の利率を、契約を結んでいる金融機関又は指定受託機関に支払う必要がある。

イ 解約手数料算定の考え方

個々の契約との関連性がある場合には損害と認めうる。具体的な考え方は以下のとおり。

会費保全費は、法務局への供託、金融機関や指定受託機関との供託委託契約ともに割賦販売法で認められた保全手法であり、割賦販売法上保全を求められている額（前受金の2分の1以上）の約8割¹⁹が供託委託契約により保全されていることから、関連性がある限り、妥当な保全方法として理論的には損害と認めうる。ただし、供託委託契約に係る費用全てが、直ちに損害といえるわけではない。例えば、互助会事業者が、互助会契約の増減に伴う保全義務の変動を反映することなく、割賦販売法上の保全義務を超えて保全しているような場合には、当該超過部分にかかった費用は損害とすべきではない。また、実際には、法務局供託によれば費用がかからないことも考慮され、互助会事業者の事業内容・規模や契約内容といった実態に基づき、損害として相当と認めうるか慎重な判断がなされうる。

入金状況及び会報誌の作成・送料はそれぞれの書面等の作成・送料の単価を1回あたりの費用とすることが適当である。

完納通知、入金督促状、催告書の作成・送料は、それぞれにかかる年間費用を毎月の会費納入対象の契約口数（12か月分の延べ口数）で割ることで加入者1口当たりの月間費用とすることが適当である。

⑦解約手数料

ア 費用の内容

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数料や解約返戻金を指定の口座に振り込む振込手数料。

イ 解約手数料算定の考え方

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。具体的な考え方は以下のとおり。まず、解約手数料について、1回の手続ごとに要する平均的な時間と相談・解約担当職員の平均的な時給の積により1

¹⁹ 平成25年3月期に経済産業省が互助会事業者から受けた報告によると、保全措置総額のうち19.5パーセントが供託、80.5パーセントが供託委託契約となっている。また、平成25年11月時点で、供託のみで保全している互助会事業者が61社、供託と供託委託契約を併用している互助会事業者が58社、供託委託契約のみで保全している互助会事業者が171社となっている。

回当たりの費用を算定することが適当である。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ものである。なお、手続に際し解約の引き止めを行うべきではなく、引き止めに係る費用を損害に含められないことは当然である。

振込費用は年間の振込費用を年間の解約口数で割ることで、1回当たりの費用を算定できる。

ただし、特商法第10条第1項第4号に定める「契約の締結及び履行のために通常要する費用」には、契約の解除に係る費用を含まないと考えることが同法における一般的な理解であるという指摘があった。他方、他の法令を含めた一般論として、「契約の履行」という概念には「契約の解除」を含まうという指摘もあった。

なお、「解約手続費については、約款上、加入者からの解約が認められているため、解約は加入者による意思表示により成立し、手続費用はかからないと考えるべき。また、解約返戻金を支払うのは事業者側の債務であるから、この債務の履行に要する振込手数料も事業者が支払うべき。したがって解約手続費を解約手数料に含めるべきでない」という意見があった。

⑧施行準備費

ア 費用の内容

加入者からの施行請求に対し、いつでも役務を提供できるよう、設備、備品、人員を確保し準備を整える費用。

イ 解約手数料算定の考え方

加入者から、葬儀等儀式の施行が請求される前において、個々の契約と関連性を認められず、解約手数料に含めるべきではない。

2. 4. 実際の手数料算出に当たって

2. 3. の①から⑧に示した解約手数料算定の考え方は、互助会事業者が、加入者の加入期間中に要する経費を網羅的に挙げ、個々に整理したものである。このため、各互助会事業者が必ずしもこれらの費用全てを要しているわけではない。したがって、①から⑧に示した考え方により解約手数料に費用を算入できるのは、当然、実際にその費用を支出している場合に限られる。また、各互助会事業者の費用形態によって、ある費用をもって、別の費用も賅われていることがあると考えられるが、この場合、その費用を複数の費目として重複して算入できないことも当然である（例：入会手続費、集金費、会員管理費Aの中で、会員データや口座振替データの作成費用が重複していないか等）。

各契約コースごとの解約手数料は、約款に明記するため、①から⑧に示した費用は、約款作成時点を基準に計算されると考えられる。

大阪高裁判決ではセレマが入会金を徴収していることから、解約手数料に含めうる同程度の額の費用と相殺して計算している部分²⁰がある。2. 3.

²⁰ 親睦会費の500円は、前記（イ）の費用である440.2円にサービス券の作成・送付等の費用を加えた金額にほぼ匹敵するものと考えられる。（大阪高裁判決（39頁））

の考え方に従って解約手数料を算定する際にも、入会金等の名目で実質的に解約手数料と重複する費用を徴収している場合には、当然、この額を除外して計算すべきである。また、2. 3. に示した考え方は、互助会として一般的に考えられる業務形態や契約内容を想定したものであり、仮にこの想定と大きく異なる互助会事業者や互助会契約が存在する場合、当該事業者や当該契約について、必ずしも2. 3. の考え方を適用することが適切でない場合がありうる。

費用項目ごとの考え方は①から⑧のとおりであるが、実際の解約手数料の金額は消契法が適用される契約については、当該互助会事業者の平均、特商法が適用される契約については、互助会事業者の平均を基準とすることが必要である。この点、約款上の手数料設定については、消契法、特商法の適用の別により、個々に手数料を設定する方法や、両法により算定した金額のうち低い方の金額を採用する方法が考えられる。

3. 今後の検討について

本研究会は、各互助会事業者が解約手数料の見直しを進めているところ、その参考に供するため、現行法制下における、妥当な解約手数料のあり方について、一定の整理をしたものである。このため、今後、最高裁の判断や他の分野の訴訟を含む判例の蓄積を踏まえて、適切なタイミングで見直しを行うことが必要である。

また、同じ契約であっても販売方法により消契法と特商法のいずれかが適用され、その損害賠償水準が異なりうるという課題があり、こうした点については、今後、整理が必要である。

以上

【参考1】「特定商取引に関する法律の解説」（抜粋）

第10条（訪問販売における契約の解除等に伴う損害賠償等の額の制限）

（4）「契約の締結及び履行のために通常要する費用」

契約の締結のために要する費用としては、契約の締結に際しての書面作成費、印紙税等、契約の履行のために要する費用としては、代金取立ての費用、催告の費用等があるが、これらは、このために現実にかかった費用ではなくて「通常要する費用」であるから、全ての場合の平均費用があくまでも標準となる。したがって、当該契約のみに特別に大きな費用がかかった場合でも、それをそのまま請求できないことは言うまでもない（例えば、当該契約を担当したセールスマンの日当、交通費、食事代等を含めて請求することは論外である。また、在庫にない商品を販売業者が仕入れる費用や契約の履行のために調達される資材の額も含まれない）。通常要する費用の額は、当該商品若しくは当該権利の販売価格又は当該役務の対価の中にコストの一部として算入されているのが通例であり、請求することができる額は、このコスト計算の際の額を大きく超えることはできないと解すべきであろう。

なお、役務提供事業者がその資材の加工を始めた場合にあっては、役務提供契約に係る役務の提供が開始されたと考えられることもあるため、その場合には「役務の提供開始後」として本項第3号（前記）に該当することとなる。

【参考2】「逐条解説消費者契約法」（抜粋）

第9条（消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項等の無効）

2 条文の解釈

（1）第1号

③「当該条項において設定された解除の事由、時期等の区分に応じ、当該消費者契約と同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害の額」（抄）

この「平均的な損害」とは、同一事業者が締結する多数の同種契約事案について典型的に考察した場合に算定される平均的な損害の額という趣旨である。具体的には、解除の事由、時期等により同一の区分に分類される複数の同種の契約の解除に伴い、当該事業者が生じる損害の額の平均値を意味するものである。したがって、この額はあらかじめ消費者契約において算定することが可能なものである。これは、事業者には多数の事案について実際に生じる平均的な損害の賠償を受ければ足り、それ以上の賠償の請求を認める必要はないためである。また、この「平均的な損害」は、当該消費者契約の当事者たる個々の事業者が生じる損害の額について、契約の類型ごとに合理的な算出根拠に基づき算定された平均値であり、当該業種における業界の水準を指すものではない。

【参考3】大阪高裁判決（費用項目に係る部分の抜粋）

※頁番号は大阪高裁判決の頁。大阪高裁判決の全文は、第1回会合 参考資料1-2参照。

○「平均的な損害」について

「具体的な冠婚葬祭の施行の請求がなされる前に控訴人セレマとの間の各互助会契約が解除された本件においては、損害賠償の範囲は原状回復を内容とするものに限定されるべきであり、具体的には契約の締結及び履行のために通常要する平均的な費用の額が「平均的な損害」となるものと解される。そして、上記の平均的な費用（経費）の額というのは、現実には生じた費用の額ではなく、同種契約において通常要する必要経費の額を指すものというべきであり、ここでいう必要経費とは、契約の相手方である消費者に負担させることが正当化されるもの、言い換えれば、性質上、個々の契約（消費者契約）との間において関連性が認められるものを意味すると解するのが相当である。」（P35）

①募集費

「本件互助契約を締結し、その後解約した一人の消費者のみならず、その他の会員や会員以外の顧客の関係でも生じ得る一般的な費用であって、個々の契約との関連性は認められないか、認められるとしても極めて希薄である。したがって、これらの経費（人件費）は控訴人セレマの事業の運営にかかる一般的な経費であって、「平均的な損害」に含まれる上記の意味の必要経費には当たらないというべきである。」（P36）

②募集管理費

「本件互助契約を締結し、その後解約した一人の消費者のみならず、その他の会員や会員以外の顧客の関係でも生じ得る一般的な費用であって、個々の契約との関連性は認められないか、認められるとしても極めて希薄である。したがって、これらの経費（人件費）は控訴人セレマの事業の運営にかかる一般的な経費であって、「平均的な損害」に含まれる上記の意味の必要経費には当たらないというべきである。」（P36）

③入会手続費

「別表1の「約款、パンフレット、会員証等入会関係書類作成費用」欄記載のとおり、約款、パンフレット、親睦会規則、入会申込書、申込書記入例、確認書、会員証ケース、自動振込利用申込書、加入者証といった書類を作成しており、その作成費用として1会員あたり合計440.2円を支払っていることが認められる。

上記費用は、個々の契約との具体的な結びつきが認められ、同業他社でも通常支出しているものと考えられるから、上記の意味の必要経費として「平均的な損害」に含まれる。」（P37）

④集金費

＜口座振替費用、振替不能となった場合の通知の送付費用及び訪問集金費＞

「控訴人セレマは、「集金費用」として、月掛金振替手数料58円と振替不能となった場合の通知の送付費用（1件50円の郵送料）2円を合わせて60円、（中

略)を支払っていることが認められ、これらの費用は「平均的な損害」に含まれる。」(P38)

<口座振替データ作成費>

「控訴人セレマは、会員管理に要する費用として、別表2の各欄に記載のとおり各種の費用を支払っており、(中略)上記費用のうち、「集金費用」、「全日本ニュース作成・送付費用」及び「入金状況通知」を除くものは、(中略)、個々の契約との関連性が認められない一般的な経費であるから、上記の意味の必要経費に当たらない。」(P37)

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)

「控訴人セレマは、会員管理に要する費用として、別表2の各欄に記載のとおり各種の費用を支払っており、(中略)上記費用のうち、「集金費用」、「全日本ニュース作成・送付費用」及び「入金状況通知」を除くものは、(中略)、個々の契約との関連性が認められない一般的な経費であるから、上記の意味の必要経費に当たらない。」(P37)

⑥会員管理費B(各種通知・前受金保全)

<入金状況通知作成・送料及び会報誌作成・送料>

「全日本ニュース作成・送付費用」及び「入金状況通知」については、個々の契約との関連性が認められ、会員の管理に要する費用として同業他社でも通常支出しているものと考えられるから、上記の意味の必要経費に当たる。」(P38)

<会費保全費用>

「上記費用のうち、「集金費用」、「全日本ニュース作成・送付費用」及び「入金状況通知」を除くものは、控訴人セレマが、代理店に対しインセンティブを与えるため、互助会の経営破綻リスクに備えて会員を保護するため、あるいは互助会組織を維持運営するためといった目的の実現に必要であると判断して支払をしているものであり、個々の契約との関連性が認められない一般的な経費であるから、上記の意味の必要経費に当たらない。」(P38)

※「上記費用」には会費保全費用を含む。

⑦解約手続費

セレマ側から主張がなかったため、判断が示されていない。

⑧施行準備費

セレマ側から主張がなかったため、判断が示されていない。

冠婚葬祭互助会の解約手数料のあり方等に係る研究会 委員名簿

- ◎ 荒井史男 弁護士・元名古屋高裁 長官
大塚由美子 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 ADR特別委員会委員長
新宿区消費生活相談員
中野和子 消費者機構日本常任理事・弁護士
升田純 中央大学法科大学院 教授・弁護士
村千鶴子 東京経済大学 教授・弁護士
山下裕史 一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会 副会長
全日本冠婚葬祭互助協会・解約手数料プロジェクトチーム 座長
吉田茂視 互助会保証株式会社 会長
元・社団法人全日本冠婚葬祭互助協会 会長

◎：座長

- オブザーバー 消費者庁 消費者制度課長
消費者庁 取引対策課長
経済産業省 商取引監督課長

- 事務局 経済産業省 商取引監督課

(五十音順、敬称略)

開催状況

- | | | | | |
|-----|-------|-----|-----|---|
| 第一回 | 平成25年 | 7月 | 5日 | 事務局説明 |
| 第二回 | 平成25年 | 7月 | 25日 | 互助会事業に係る費用の整理 |
| 第三回 | 平成25年 | 9月 | 6日 | 互助会契約の実態について |
| 第四回 | 平成25年 | 9月 | 26日 | 解約手数料に含みうる費用の整理1 |
| 第五回 | 平成25年 | 10月 | 24日 | 解約手数料に含みうる費用の整理2 |
| 第六回 | 平成25年 | 11月 | 1日 | 解約手数料に含みうる費用の整理3
互助会事業者による消費者保護の取組について
報告書骨子案について |
| 第七回 | 平成25年 | 11月 | 28日 | 報告書案について |

以上