

冠婚葬祭互助会業界の対応について

一般社団法人 全日本冠婚葬祭互助協会

令和8年3月9日

新役務の追加に伴い、①これまで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。）が行ってきた施策を踏まえ、更に上積みすべきことと、②新役務の性質上、新たな基盤を策定すべきことの観点に分け、それぞれを検討し、改正案施行後、速やかに許可事業者に対し通知できるよう整備する。

1. 全互協におけるこれまでの対応と更なる対応策

(1) 契約時における申込者への対応

- 指定役務以外の役務の価格変動について
- 互助会契約内容の説明
- 家族とのコミュニケーション、情報共有

(2) 会員へのフォロー

- 役務変更等による契約内容の周知
- 契約約款変更時の確認
- 相談窓口の充実
- 残高使用の把握方法

2. 全互協における体制整備

- 「役務サービス審査会（仮称）」の設置
- 募集資格者研修の充実（中期的対応）

1. 全互協におけるこれまでの対応と更なる対応策（契約時における対応）

（1）契約時における申込者への対応

○指定役務以外の役務の価格変動について（継続）

全互協監修契約約款、パンフレットにより、価格変動が想定される指定役務以外の役務については、役務提供価格・料金の期限を明示。申込者に明示的に説明を行う。

○互助会契約内容の説明（継続）

確認書「役務サービス等の提供を目的としたものであり、銀行等の金融機関への預金と異なり、お預かりする月掛金に利息は発生しません」（全互協の記載例文）による、説明及び申込者確認（✓）

○家族とのコミュニケーション、情報共有（更なる検討）

会員は、家族に秘して互助会契約を締結している場合があり、会員からの宣伝印刷物の送付等営業案内の停止の申出を契約約款に定めている。

そのため、家族に対してコミュニケーションを確保し、前受金の使用状況を報告することについては、慎重な対応が必要となり、個別に対応する必要がある。

1. 全互協におけるこれまでの対応と更なる対応策(会員への更なる対応)

(2) 会員へのフォロー

○役務変更等による契約内容の周知(継続・充実)

個々の事業者は、ホームページ、パンフレット、会報誌等を活用して周知

全互協としては、ホームページ、SNSを通じて周知を行うとともに会員・非会員の区別なく、消費者からの声を聞いていく。

○契約約款変更時の確認(継続)

個々の事業者が、会員が利用できる役務を追加する場合は、ホームページ、会報誌等での周知を行うとともに、変更確認書等での確認を行っており、本確認の徹底を行う。

○相談窓口の充実(継続・充実)

全互協契約者相談室は平成3年に設置。各事業者においても苦情相談窓口を設けている。

今回の新役務については、当面の間、全互協、事業者窓口への苦情相談、要望全てを収集し、今後のよりよい役務提供のための情報として利活用する。

○残高使用の把握方法(義務化)

月掛け数通知を行うよう求めていた。今回の新役務導入にあたり、導入事業者に対し、その役務を利用した会員へ、通知義務を課すこととする。

2. 全互協における体制整備

○「役務サービス審査会(仮称)」の設置(新規)

全互協内に「役務サービス審査会」を設置し、個別具体的な事業の範囲を定め、ホームページ等で事業者に対して示す。

個別具体的な事業については、地域や会員のニーズに基づき、各互助会の判断で導入の可否が判断され、更に規模、内容も異なることが想定される。そのため、基本的な内容、そのための役務提供方法を定め、地域、規模に合わせた内容とする。

併せて、外部委託先との選定方法、委託契約内容、委託先の監督方法についても検討を図り、会員が安心して新役務を利用できる環境の手助けを行う。

○募集資格者研修の充実(中期的対応)

割賦販売法、契約約款など募集資格者が営業を行う際に必要なる知識については、募集資格者研修等において基礎的な知識を得ることができる。

本研修において、人生の節目での儀式に、ライフサイクルに沿った日常的役務が加わることによる、会員との日常的なコミュニケーションのあり方についても研修範囲とする。