

# 前払式特定取引に係る現状と課題

平成29年2月

商務流通保安グループ

商取引監督課

# 前払式特定取引の概要

- 「商品の取り次ぎ」又は「指定役務の提供・取り次ぎ」に先立って、消費者から代金を分割方式（注1）により受領する取引方法。（注2）
- 昭和47年改正により許可制が導入され、前払式特定取引契約に係る消費者からの積立金の2分の1相当額を保全する義務（前受金保全措置）等が課されている。

## 1. 冠婚葬祭互助会 <許可事業者数：261社>

冠婚葬祭サービス（指定役務）の提供又は取り次ぎを受けるに先だって、毎月一定額（例：毎月3千円を60回で18万円）を積み立てる取引方法。満期後に通常価格より安い値段でサービスを利用できるのが特徴。実際の結婚式や葬式は、自社で行う場合と提携先に取り次いで行う場合もある。

## 2. 友の会 <許可事業者数：105社>

百貨店などの商品の取り次ぎを受けるに先立って、毎月一定額（例：毎月1万円を12回で12万円）を積み立てる取引方法。満期時に一定額分のボーナスを付したお買物券等を受領できるのが特徴。百貨店などが顧客の囲い込みなどの目的で行う会員サービスで、子会社などにより行われるのが通常。

（注1）2月以上の期間にわたり、かつ、3回以上に分割して掛け金を受領することが条件

（注2）このほか、ミシンや布団など（指定商品）の販売を受けるに先だって、毎月一定額を積み立てる取引方法が「前払式割賦販売」として割賦販売法に規定されている。近年は社会的ニーズがなくなりつつあり、許可事業者数は1社のみ

# 冠婚葬祭互助会を取り巻く事業環境の変化

- 許可制導入（昭和48年）以前は、自宅挙式・自宅葬が一般的であったが、その後消費者ニーズの変化に対応し、結婚式場・葬儀場を数多く建設。
- バブル期以降は、互助会の財務状況が大きく悪化したため、平成17年から10年間かけて財務健全化への取組を促進。

## ブライダル市場本格化

高度経済成長の波に乗り、ベビーブームを先取りする形で、昭和50年を境に式場建設ラッシュ

## 斎場建設ラッシュ

1990年代後半以降、斎場が相次いで建ち始め、6,000以上のホールが誕生

## 自宅葬から斎場葬へ

集合住宅の急増やプライバシーに対する意識が強くなったこと等から、自宅葬から斎場葬へシフト

## 経営不振互助会の増加

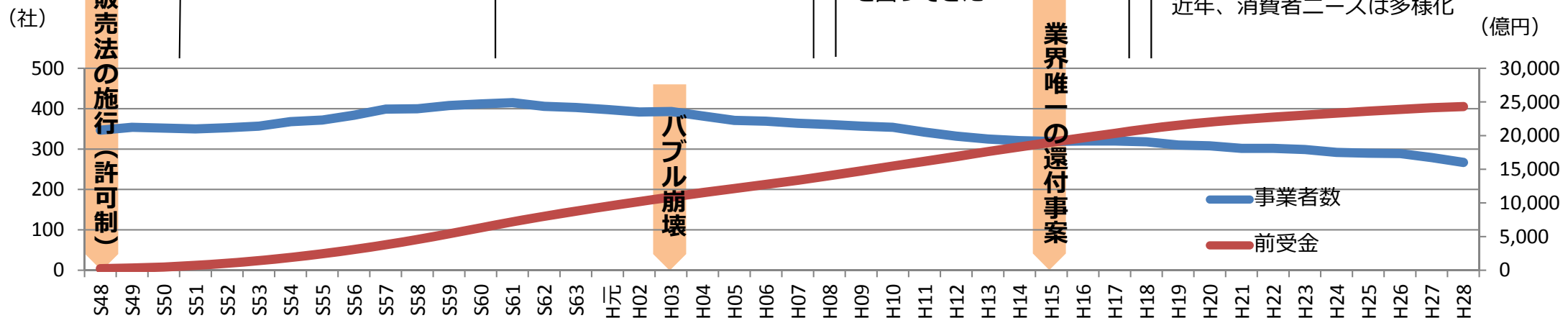
過大な設備投資や市場の飽和・競争激化等により、財務状況が悪化平成15年には業界唯一の還付事案が発生経営不振互助会は、業界主導により、近隣互助会が会員引受けを行うことで消費者保護を図ってきた

## 検査・監督強化による財務改善への取組

検査・監督を強化し、平成17年から10年間かけ、財務健全化への取組を促進

## 結婚式・葬儀の多様化

結婚式では地味婚やリゾート婚など、葬儀では家族葬や直葬、散骨葬など近年、消費者ニーズは多様化



(出典) 経済産業省「予約前受金残高等報告書」から作成  
(参考文献) 互助会保証「日本の冠婚葬祭の歴史」

# 友の会を取り巻く事業環境の変化

- バブル期以後、親会社（百貨店等）の経営不振による破産・廃業等が相次いだため、ソフトランディング指導を強化。
- 昨年2月以降、マイナス金利下において積立金の利回りが高い点が着目されたことをきっかけに、友の会加入者が急増。

## 百貨店売上高のピーク

百貨店売上高は平成3年の約9兆7千億円をピークに、バブル崩壊とともに減少傾向。景気低迷の長期化や少子高齢化、業態間競争の激化等により百貨店の経営統合や廃業が相次いだ。

## ソフトランディング指導の強化

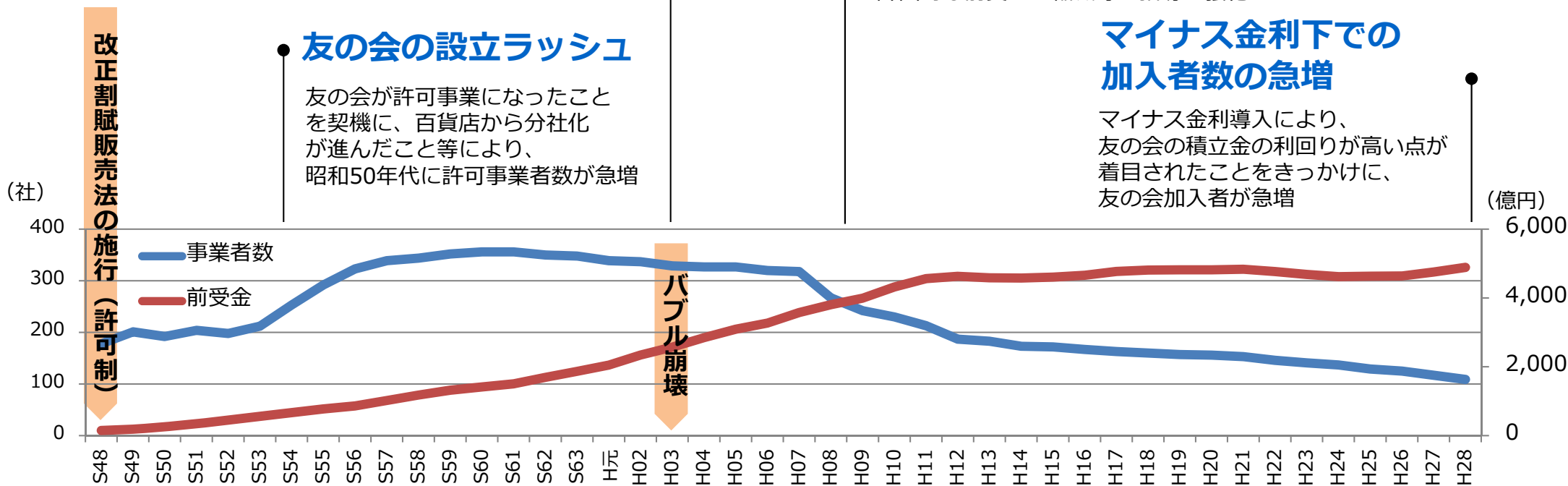
バブル崩壊後の財務状況の悪化等により還付に至ったケースが平成20年以降は9件発生。自主廃業する場合には、消費者被害が拡大しないよう、計画的な前受金の縮減等の指導を強化。

## 友の会の設立ラッシュ

友の会が許可事業になったことを契機に、百貨店から分社化が進んだこと等により、昭和50年代に許可事業者数が急増。

## マイナス金利下での加入者数の急増

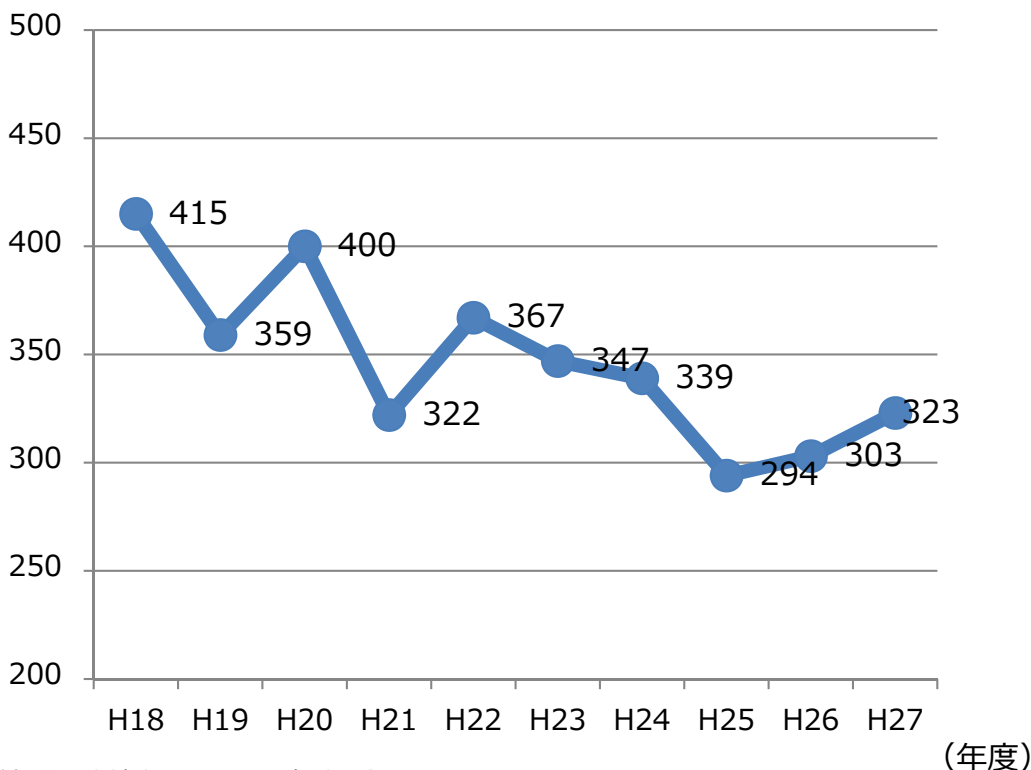
マイナス金利導入により、友の会の積立金の利回りが高い点が着目されたことをきっかけに、友の会加入者が急増。



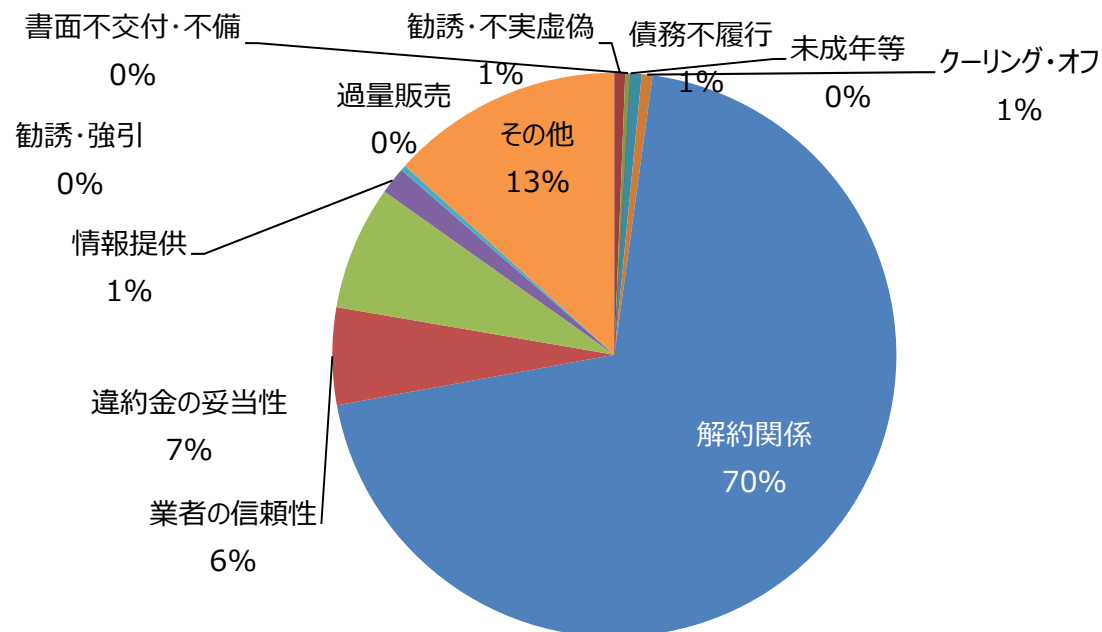
# 前払式特定取引等（注）に係る苦情・相談の状況

- 経済産業省に寄せられる苦情・相談件数は横ばいかやや減少で推移。冠婚葬祭互助会に係る苦情・相談がほぼ全てを占めている。
- 平成27年度受付の相談内容を見ると、解約関連が8割近くを占めており、具体的には「解約手数料が高い」、「解約ができないと言われた」、「解約を引き止められた」など。

## 苦情・相談の件数の推移



## 主な相談内容（平成27年度）



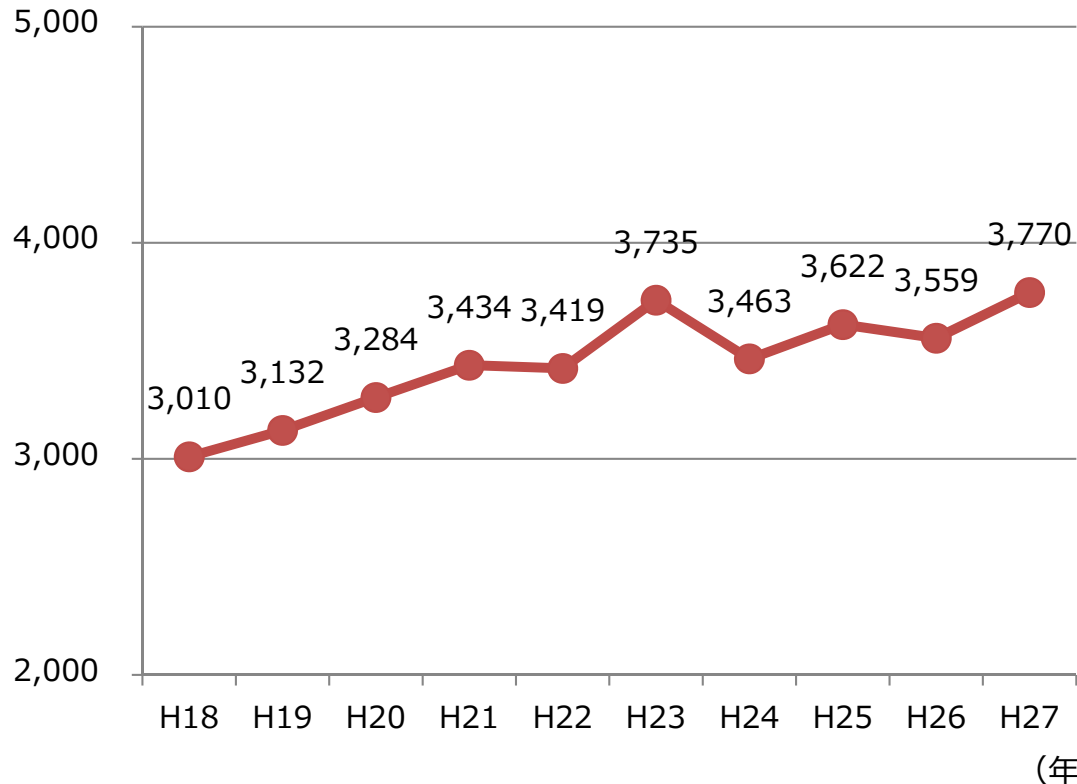
(注) 前払式割賦販売に関する相談を含む

(出典) 経済産業省「消費者相談報告書」から作成

# 冠婚葬祭互助会に係るPIO-NETの苦情・相談の状況

- PIO-NETの苦情・相談件数は、近年は3,500件前後と高止まりで推移しており、減少していない。
- 平成27年度受付の相談内容をみると、解約関連<sup>(注)</sup>が8割近くを占めているほか、「契約書が交付されていない」、「訪問販売で強引な勧誘を受けた」などがみられる。

## 過去10年間の苦情・相談の推移



## 主な相談内容（平成27年度）

主な相談内容		件数
1	解約（全般）	2,202
2	解約料	1,376
3	契約書・書面（全般）	869
4	返金	814
5	説明不足	678
6	家庭訪販	634
7	連絡不能	558
8	高価格・料金	542
9	信用性	428
10	契約変更	335

(注) 内容等KWが「解約」、「解約料」、「解約拒否」のいずれか1つ以上該当するものを集計（2868/3770件）

(出典) PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）から集計（平成29年1月22日までの登録分）。主な相談内容は内容等KWの上位10位、マルチカウントで集計。

## 苦情・相談事例

### 【事例1】解約手数料が高額だが、違法ではないか

3年前、知人が自宅に事業者を連れてきて、互助会契約をした。ずっと積立をしているが、このまま続けても利用しないかもしれないと思い解約を申し出た。積立金が8万円あるが、解約すると手数料が引かれ、返金は6万円になると説明を受けた。**解約手数料が高いと思うが違法ではないか。**

(相談者27歳、女性)

### 【事例2】解約ができないと言われた

5年前、冠婚葬祭互助会に加入した。以前にも同じ互助会の別のコースを契約し、そちらは完納しているが、2コースとも利用する予定がない。解約したいと事業者に伝えたところ、**「解約できない」と言われた。**返金してもらおうことはできないのか。

(相談者58歳、女性)

### 【事例3】解約をしたいが、引き延ばされる

妻が友人の紹介で冠婚葬祭会社の営業Aと知り合い、その会社の積み立てを始めた。満期を迎えたので、Aに解約を申し出たところ、**「解約されると(自分に)ペナルティがかかる。今は勘弁して欲しい」と慰留された。**そのような内部事情など自分には関係がない。Aでは話にならないと思い支店に電話をするが**「担当(A)から電話をさせる」、  
「担当(A)でないかわからない」と言われ、きちんと対応してもらえない。**

(相談者60歳、男性)

## 苦情・相談事例

### 【事例4】 契約時と説明が違ふし、契約書も交付されていない

10数年前に契約し、払込金額は完済している。契約時に「借りた着物を他の場所へ持ち出し可能」と言われたので、実際申し出たところ「できない」と言われ、**契約時の説明と違った**。また、**契約時に証書等も交付されなかった**ので**契約内容もわからない**。不信感がつゆのり、解約の意思を事業者に伝えたところ、払込金額から解約手数料を差し引いた解約返戻金を返金すると言われた。解約手数料は高額に感じるが、契約書がないので正当な金額かわからない。

(相談者65歳、女性)



# 冠婚葬祭互助会に係る解約手数料訴訟の状況

- 互助会契約の解約手数料が高額（注1）であるなどと主張し、**約款条項の使用差止を求め、適格消費者団体が提訴**。現在、**判決は大きく分かれている**状況。
- 経済産業省では、**「冠婚葬祭互助会の解約手数料の在り方等に係る研究会」を開催**し、平成25年12月に報告書を公表。これを踏まえ、**業界は自主的に解約手数料の引き下げを実施**。

（注1）消費者契約法第9条第1項では、当該事業者が生ずべき平均的な損害の額を超えるものについて、当該超える部分は無効とされている

## これまでの主な経緯（注2）

- 平成25年1月 セレマ訴訟 大阪高裁判決  
 同年12月 **「冠婚葬祭互助会の解約手数料の在り方等 ⇒ に係る研究会」報告書公表**  
 平成27年1月 セレマ訴訟 最高裁上告不受理決定  
 同年11月 日本セレモニー訴訟 福岡高裁判決  
 平成28年10月 日本セレモニー訴訟 最高裁上告不受理決定

## <報告書の概要>

会員募集・管理等に係る費用のうち、個々の契約と関連性がある費用は、解約手数料への算入を認めることとし、各費用項目について、下表のとおり整理。

関連性を認められるもの	一部、関連性を認めるもの	関連性が乏しいもの
<ul style="list-style-type: none"> <li>・入会手続費</li> <li>・集金費</li> <li>・会員管理費（会報誌等）</li> <li>・解約手続費</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・募集費</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・募集管理費</li> <li>・会員管理費（会員管理システム）</li> <li>・施行準備費</li> </ul>

## 判決の概要

セレマ訴訟	日本セレモニー訴訟
互助会側の敗訴	互助会側の勝訴
解約手数料に含めることのできる範囲として、金融機関への振替手数料等の一部の費用のみ認め、勧誘に係る人件費、会員管理に係る費用等は認められなかった。	勧誘に係る人件費、会員管理に係る費用等も解約手数料に含めることのできる範囲として認められた。

## 業界による手数料の引き下げ状況（注3） （満期後に解約するケース）

	約款改訂前	約款改訂後
解約手数料	43,700円	20,329円
（対契約金額比）	（14.6%）	（7.1%）

（注3）全日本冠婚葬祭互助協会に加盟する事業者のうち、同協会が約款監修を行った163社の733コースについて調査した結果

（出典）全日本冠婚葬祭互助協会による調査（平成29年1月）から作成

（注2）このほか、各地で解約金返還請求訴訟が複数提起され、地裁・高裁レベルで様々な判決がなされている

# 現行法令における主な業務規制（注1）

- 「募集」、「解約」、「施行」の各段階において、それぞれ消費者保護を図るために必要な業務に係る義務・基準等が規定されている。
- 「解約」については、消費者都合による解約ができない旨の特約を記載していないことを約款基準としている。

（注1）ここでは直接、消費者契約に関連する義務・基準等のみを記載

## 募集

- ・ 重要事項の不告知、不実告知等（改善命令事由（規則第124条）） 等

（注2）前払式特定取引には、販売条件の表示（法第3条）や書面交付義務（法第4条）は準用されていない

（注3）冠婚葬祭互助会の営業活動の約9割は訪問販売だが、これらの取引は特定商取引法の適用を受けており、同法により書面交付義務や勧誘規制等が課されている

## 解約

- ・ 消費者都合による解約ができない旨の特約の禁止（約款基準（規則第123条））
- ・ 解約返戻金の45日以内返金（約款基準（規則第123条）） 等

## 施行

- ・ 契約約款記載義務の不履行（改善命令事由（規則第124条）） 等

## その他

- ・ 従業員に対する指導監督が不十分（改善命令事由（規則第124条））
- ・ 代理店に対する指導が不十分（改善命令事由（規則第124条））
- ・ 契約約款の記載内容が基準に適合しない（改善命令事由（規則第124条）） 等

# 検討課題（業務面）

## 1. 業務面

### （1）苦情・相談の状況を踏まえた対応

- ① 「解約ができないと言われた【事例2】」、「解約をしたいが、引き延ばされる【事例3】」といった解約拒否・渋り行為がみられることから、これらの行為に対し、是正を求められるようにすべきではないか。
- ② 「「問合せに対して、担当でないと分からない」と言われ、きちんと対応してもらえない【事例3】」といった問合せ等を適切に処理されないケースがあることから、苦情・相談対応の体制について是正を求められるようにすべきではないか。
- ③ 「契約時に受けた説明と内容が違う【事例4】」といった当事者間での契約内容の認識に齟齬がみられることから、契約時に契約約款の交付を義務化すべきではないか。

# 検討課題（業務面）

## 1. 業務面

### （2）その他、業務実態等を踏まえた対応

- ① 葬儀業では、葬儀費用等について消費者に誤認を与えるような表示を行っているケースがみられることから、冠婚葬祭互助会についても不当表示の是正を求められるようにすべきではないか。
- ② 会員管理等のバックオフィス業務を外部委託しているケースがみられるが、業務の適正な運営を確保する観点から、委託先に対する管理を求めるべきではないか。
- ③ 会員の個人情報等の適切な管理を確保するため、個人情報の利用に関する社内規定がないなど、個人情報等を適切に扱っていないケースにおいて、情報管理体制について是正を求められるようにすべきではないか。

#### （留意点等）

##### ①について

- 消費者庁では、平成24年2月に「葬儀事業者における葬儀費用に係る表示の適正化について」を公表<sup>（注）</sup>。葬儀事業者による葬儀費用の表示に関して調査を行い、複数の葬儀事業者が景品表示法の違反（有利誤認）につながるおそれがある表示を行っていた事実を確認。

（注）掲載URL：[http://www.caa.go.jp/representation/pdf/120203premiums\\_1.pdf](http://www.caa.go.jp/representation/pdf/120203premiums_1.pdf)

# 現行法令における主な財務基準

- 安全性と収益性の両面から、適正な業務運営をする上で必要な財務に係る基準が規定されている。
- それぞれの基準を満たさない場合であって、消費者の利益を保護するために必要かつ適当であると認めるときに、改善命令等を発動できる。

$$\begin{array}{l} \text{純資産比率} \\ \text{(基準：100\%以上)} \end{array} = \frac{\text{純資産額 (資産の合計額 - 負債の合計額)}}{\text{資本金又は出資の額}} \times 100$$

$$\begin{array}{l} \text{経常収支比率} \\ \text{(基準：100\%以上)} \end{array} = \frac{\text{経常収益 (売上高 + 営業外収益)}}{\text{経常費用 (売上原価 + 一般管理販売費 + 営業外費用)}} \times 100$$

$$\begin{array}{l} \text{流動比率} \\ \text{(基準：80\%以上)} \end{array} = \frac{\text{流動資産合計額}}{\text{流動負債合計額}} \times 100$$

$$\begin{array}{l} \text{負債倍率} \\ \text{(基準：著しく過大でない (注2))} \end{array} = \frac{\text{負債合計額 (注1)}}{\text{純資産額 (注1)}}$$

(注1) 利益留保性引当金及び割賦未実現利益がある場合には、それらを負債合計額から除いて、純資産額に加える

(注2) 冠婚葬祭互助会では12倍以内を目安として指導・監督を行っている

(注3) 上記のほか、前払式特定取引に係る繰延費用を過大に計上しているとき、経理処理が不健全なときを改善命令事由としている

# 検討課題（財務面）

## 2. 財務面

### （1）流動比率の見直し

流動比率について、短期的な手元流動性を測る指標として適切に算出する観点から、一般の企業会計原則に照らしつつ見直すべきではないか。

#### （留意点等）

- 一般の企業会計原則では、一定の債権及び債務のうち、一年以内に入金又は支払の期限が到来すると認められるものは、流動資産又は流動負債に属するものとされている。
- 現行法令では、いわゆる供託金（営業保証金や前受業務保証金）や投資有価証券等を流動資産に計上。また、前払式特定取引に係る消費者からの積立金（予約前受金）は、前受金として全額を流動負債に計上。

#### 流動比率の計算に当たっての科目構成（規則第23条）

流動資産	流動負債
現金、預金、受取手形、売掛金、 有価証券（投資有価証券を除く）、 <b>投資有価証券</b> 、商品、製品、 半製品、原材料、仕掛品、 貯蔵品、前渡金、 前払費用（1年以内に償却されて費用となるべきものに限る）、 短期貸付金、立替金、 未収入金、未収収益、 <b>前払式割賦販売に係る繰延費用、営業保証金、 前受業務保証金</b> 、 前各号に掲げるもの以外の資産（1年以内に現金化できると認められるものに限る）	支払手形、買掛金、短期借入金、未払金、未払費用、 <b>前受金</b> 、預り金、前受収益、未払法人税等、 前各号に掲げるもの以外の負債（1年以内に支払い又は返済されると認められるものに限る）

# 検討課題（財務面）

## 2. 財務面

### （2）その他、財務規制の在り方等

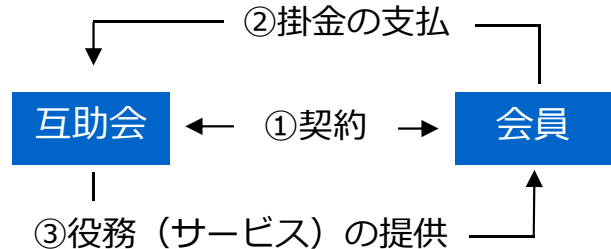
冠婚葬祭互助会では、施行部門を別法人としている事業者が多く、友の会では、親会社（取次先の百貨店等）と営業上その他で密接な関係を有し、それらの財務状況が大きく影響を及ぼすため、連結対象会社を含めた財務状況等も把握出来るようにすべきではないか。

#### （留意点等）

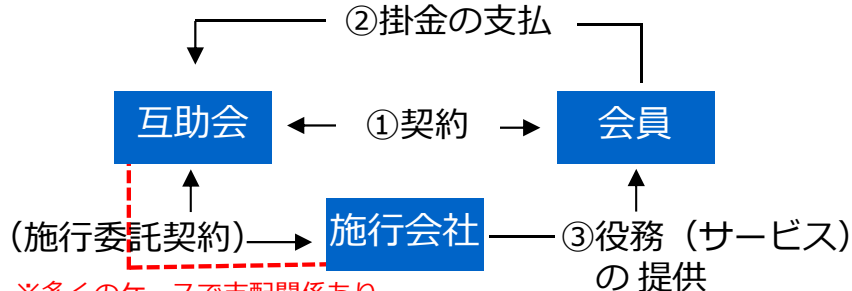
- 現行法令では、財務基準は許可事業者の単体ベースのみに適用されている。
- 友の会は法定の財務基準を満たしていたが、親会社（取次先）を含めた財務状況は大幅な債務超過であり、結果的に親会社の破産により、友の会が廃業、法定還付に至った事例がある。

#### 冠婚葬祭互助会の主な取引形態

##### 【互助会が役務提供を行う場合】



##### 【互助会が取次のみを行う場合】



#### 友の会の主な取引形態

