

前払い分野に係る課題について

平成 29 年 3 月 15 日

経済産業省

1. 検討課題（業務面）**（１）苦情・相談の状況を踏まえた対応**

- 「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。
- 「「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。
- 「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。

（２）その他、業務実態等を踏まえた対応

- 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。
- 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。
- 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は是正を求められるようにすべきではないか。

（１）各委員のご意見

- ①契約書面交付義務を定めること、②消費者に誤認を与える不当表示を規制すること、③苦情・相談体制を整備すること、④契約による債務または解除による債務の履行拒否または不当遅延させることを禁止すること、⑤業務委託先の管理義務を課すること、⑥契約者の個人情報管理義務を課すること、並びにこれらの義務の実施を主務省の監督権限によって担保することは、いずれも必要。
- 冠婚葬祭互助会の契約は、極めて長期的な契約であり、契約内容（葬儀実施内容等）が多様であり、かつ契約当事者が死亡した後に履行されるものであるため、事情が変わって中途解約を希望するケースが少なくないところ、解除に伴い高額の解約手数料を請求されるトラブルや、事業者が解約申出を円滑に受け入れないトラブルや、葬儀実施時に高額の追加料金を請求されるトラブルや、遺族が契約の存在を知らずに利用できないまま後日に至り解約を申し出るトラブルなど、消費者の苦情相談が多発している。そこで、取引の適正化を図るためには、事務局提案のような規制を追加する必要がある。
- 契約書面に記載する事項としては、①中途解約をした場合の解約手数料の金額・割

合等を消費者が容易に認識できるよう明瞭に記載することや、②葬儀等の実施において通常必要とされる項目と当該契約が対象としている事項とを容易に比較対照できるよう明瞭に記載することなど、冠婚葬祭互助会特有の書面記載事項の規律が必要。

- 広告表示については、葬儀等の項目・費用や解約手数料等の重要事項について正確に認識できるような適正な表示方法となるよう、改善措置を求められることが必要。
- 契約者が契約締結後長期間経過した後に契約内容を再確認できるよう、契約内容確認通知書の送付や緊急連絡先の再確認など、実際に葬儀実施に利用できるための措置を求めるべき。
- 解約手数料訴訟について裁判所の判断が分かれている状況において、今後の解約トラブルを防止するための業界の自主的取組として解約手数料の引き下げに取り組んでいる点は評価できる。ただし、一部の事業者については今も解約トラブルが続発している実情があることを踏まえると、単に判決の統一を待つ姿勢ではなく、業界の適正な契約慣行を早期に定着させる努力を促進することが望まれる。
- 前払式特定取引についても個人情報保護法の対象となるが、情報管理について省令で何か書くのであれば、個人情報保護法との切り分けの点はお願いしたい。

(2) 検討の方向性

- 消費者の苦情相談の状況も踏まえ、取引の適正化を図るため、ご意見を踏まえ、以下について割賦販売法の省令の中で規定を整備すべきではないか。
 - ①解約拒否・渋り行為に対し、是正を求められるようにすること
 - ②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ること
 - ③契約時に契約約款の交付を求めること
 - ④不当表示の是正を求められるようにすること
 - ⑤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こと
 - ⑥情報管理体制について是正を求められるようにすること
- 解約手数料問題については、裁判所の判断が分かれている状況を踏まえ、業界の自主的取組による引下げ努力を評価した上で、そうした努力の継続に期待することとしてはどうか。

2. 検討課題（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。

（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。

（１）各委員のご意見

- 流動比率は短期支払能力を測る上で重要な指標の１つと思うが、その質、つまり現金及び現金等価物に限られるわけではないので、流動比率が適正であるから短期的な支払能力が確実であるということではない。流動比率の中身の見直しは勿論大事だが、その他の指標も検討した方がよい。
- 流動比率について、よりキャッシュフローにフォーカスした指標の検討も必要である。
- 流動比率自体が基本会計原則に照らして、１年以内に返済しないといけないものなのか１年超なのかということについては、友の会と互助会というのは全く性格の異なるものである。互助会は長期に積み立てを行い、実行は大分先になる性格であるのに対し、友の会は１年積み立てた後、大体１年以内に使うケースが多い。互助会に関して流動比率を厳格に適用すると、設備投資に資金が回らなくなり事業が円滑に遂行されないということが出てくる。１年以内かどうかということを条文でどのように定義して、どう担保するのか是非検討してほしい。
- 連結ベースで見るべきという話については、全く同意見である。ディスクロージャーにおいても、都合の悪い部門や業績を外に出して、単体としては良く見せてしまうことが往々にある中で、単体でその会社の信用リスクを判断することは難しい。ただ、ここで言う「連結対象会社を含めた財務状況」が任意提出だとした場合に、その信頼性をどのようなプロセスで担保するのかという点も合わせて議論してほしい。
- 冠婚葬祭互助会及び友の会の財務の健全化と透明化を図るうえで、事業者の財務状況が客観的に把握できるような会計基準の採用及び資料提出要求制度とすることに賛成。
- 前払式特定取引について、いわば規制の現代化を図るという全体的な方向観は賛成である。ただ、本日の話の中には法改正に値するような事項もあるのではとの印象もあるので、省令改正の作り込み方については重々検討してほしい。

- 業務面も含めて、友の会と互助会は非常に大きな違いがあるので、実質に即した改正をしていくのであれば、両者を事実上、切り分けて考えることも一案ではないか。

(2) 検討の方向性

- 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、一般の企業会計原則に整合的なものとなるよう、期限が「1年以内」かどうかという観点から、流動資産及び流動負債の計上項目について必要な見直しを行うこととしてはどうか。
- 具体的な運用においては、友の会と互助会の性格の違いも考慮し、個々の事業者の実態に即した算定方法について検討してはどうか。
- 事業者のキャッシュフローの状況を的確に把握するため、他の指標の活用等についても検討してはどうか。
- 消費者保護の観点から、互助会や友の会の財務状況を的確に把握するため、取次先の施行会社や販売店等の連結対象会社を含めた財務状況等についても、信頼性が担保される形で情報収集することが必要ではないか。

<参考1>割賦販売法

(改善命令)

第二十条の二 経済産業大臣は、許可割賦販売業者の財産の状況又は前払式割賦販売に係る業務の運営が次の各号のいずれかに該当する場合において、購入者の利益を保護するため必要かつ適当であると認めるときは、その必要の限度において、当該許可割賦販売業者に対し、財産の状況又は前払式割賦販売に係る業務の運営を改善するため必要な措置をとるべきことを命ずることができる。

- 一 一事業年度の収益の額の費用の額に対する比率が経済産業省令で定める率を下つた場合
- 二 流動資産の合計額の流動負債の合計額に対する比率が経済産業省令で定める率を下つた場合
- 三 前二号に掲げる場合のほか、購入者の利益を保護するため財産の状況又は前払式割賦販売に係る業務の運営につき是正を加えることが必要な場合として経済産業省令で定める場合

2 前項第一号の収益の額及び費用の額並びに同項第二号の流動資産の合計額及び流動負債の合計額は、経済産業省令で定めるところにより計算しなければならない。

3 経済産業大臣は、許可割賦販売業者の前払式割賦販売に係る業務の運営が第一項第三号に該当する場合において、同項の規定による命令をしようとするときは、あらかじめ、内閣総理大臣に協議しなければならない。

4 内閣総理大臣は、許可割賦販売業者の前払式割賦販売に係る業務の運営が第一項第三号に該当する場合において、購入者の利益を保護するため必要があると認めるときは、経済産業大臣に対し、同項の規定による命令に関し、必要な意見を述べることができる。

<参考2>割賦販売法施行規則

(改善命令等に係る収支率等)

第二百二十四条 法第三十五条の三の六十二において準用する法第二十条の二第一項第一号の経済産業省令で定める率は、百分の百とする。

2 法第三十五条の三の六十二において準用する法第二十条の二第一項第二号の経済産業省令で定め

る率は、百分の八十とする。

3 法第三十五条の三の六十二において準用する法第二十条の二第一項第三号の経済産業省令で定める場合は、次のとおりとする。

- 一 資産の合計額から負債の合計額を控除した額が資本金又は出資の額に満たないとき。
- 二 予約前受金の合計額又は負債の合計額が財産の状況に照らし著しく過大であるとき。
- 三 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その他経理処理が不健全なとき。
- 四 基準日において前受金保全措置により前払式特定取引の契約によつて生じた債務の弁済に充てることができる額が当該基準日に係る基準額を下回つたとき。
- 五 集金員その他従業員に対する指導監督が十分でないとき。
- 六 代理店（代理店が法人であるときは、その業務を執行する社員、取締役、執行役その他の法人の代表者）に対する指導が十分でないとき。
- 七 購入者等に対して、前払式特定取引の契約に関する事項であつてその判断に影響を及ぼすこととなる重要なものにつき、事実を告げないとき、又は不実のこと若しくは誤解させるおそれのあることを告げたとき。
- 八 購入者等に対して、不利益となるべき事実を告げずに、既に成立している前払式特定取引の契約を消滅させて新たな前払式特定取引の契約の申込みをさせ、又は新たな前払式特定取引の契約の申込みをさせて既に成立している前払式特定取引の契約を消滅させる行為を行つたとき。
- 九 前払式特定取引契約約款に記載されている義務を履行しないとき。
- 十 前払式特定取引契約約款の内容が前条の基準に適合しないとき。