

平成 25 年 4 月 25 日
公益社団法人 全国消費生活相談員協会

納骨堂使用規則の不当条項が是正された

本協会は、適格消費者団体として、下記事業者の規約条項の中に、消費者契約法第9条1号、第10条の不当条項に該当する条項等があったことにより、不当条項の使用停止を求めた申入れ（裁判外の差止請求）を行いました。この度、相手方事業者が当協会の申入れを受け入れ、改定が行われたことを評価し、今回の差止請求としては終結することとしましたので公表します。

- 平成 24 年 6 月 27 日 本協会から申入書送付
- 相手方事業者： 宗教法人花豊寺、株式会社北の杜御廟
札幌市北区新琴似町 560-1

1 申入れまでの経緯

- 当協会の週末電話相談に、宗教法人花豊寺と株式会社北の杜御廟の納骨堂と墓石建立契約について苦情が寄せられました。
- 苦情内容は、「義父が亡くなったため室内型の墓を契約したが、葬儀をお願いした僧侶に他宗派の納骨堂では祭祀はできないと言われたため、すぐに解約の申出をしたが解約できないと断られた。2日後なので納得できない。」というものです。
- 当協会が、相手方の使用規定の条項について検討をしたところ、以下2のように問題となる条項が判明しましたので、当該条項の使用停止をもとめ、契約時に渡される永代使用申込書等の書類において契約関係や文言に不明確な内容が含まれていたため改善・是正を求める申し入れを行いました。

2 当協会からの申入れの内容と理由の要旨

- 使用停止を求めた条項：
「使用者による契約の解除」規約第8条2項
「～使用者は既に納入した使用権料及び管理費の返還の請求はすることが出来ない。～」という条項
- 使用停止を求めた理由：
使用者が墓石の設置も燃骨の埋蔵もしていない段階、つまり実質的に何ら納骨堂を使用していない段階において使用者が契約を解除しても使用者がすでに納入した納骨堂の使用権料及び管理費の返還が出来ないとする条項は契約の解除に伴う平均

的損害の額を超えるものであり、消費者契約法第9条1号、及び第10条により無効。

□ 改善・是正を求めた内容と理由

消費者が納骨堂及び墓石建立の申込みをするに際し、消費者は「永代使用申込書」に必要事項を記入することになっているが、申込書には、永代使用料・納骨壇(墓石代)・字彫代・付属品・管理費・修繕費・消費税の記載欄があり、申込書の宛先は宗教法人花豊寺(北の杜御廟)とされている。ところが、「ご契約とお振込み口座のご案内」では永代使用料・管理費・修繕費については宗教法人花豊寺の口座に、墓石代・字彫代・他オプションについては株式会社北の杜御廟の口座に振り込むこととなっている。以上のように納骨堂使用に関する契約と墓建立に関する契約関係が不明であったこと、また説明資料「建立までの流れは?」によれば消費者が契約を締結するに際し、金銭の支払いが必要な「予約」と金銭の支払いが不要である「仮押さえ」の2つのしくみが存在し、「予約」と「仮押さえ」の定義が不明確であるため。

3 相手方事業者の対応

□ 使用停止を求めていた条項について

納骨堂の使用規定の契約解除の条項に、「使用者はすでに納入した使用権料及び管理費の返還の請求はすることが出来ない。」としていた文言を削除し、「使用者から契約解除の申入れがあったとき、墓石が建立されていない場合は使用権料を全額返還しなければならない」としました。これによって墓石の設置していない段階での納骨堂の契約解除においては、使用権料と管理料は返還されることになりました。

□ 改善・是正を求めた条項について

「永代使用申込書」は、宗教法人花豊寺への申込とし、「墓石建立申込書」は、株式会社北の杜御廟への申込としました。また、「予約」と「仮押さえ」については、「宗教法人花豊寺納骨堂納骨域(北の杜御廟)仮押さえ申請書」とし仮押さえに金銭の支払いは不要で、仮押さえ期間を7日間とするなど改訂が図られました。

4 申入れの終了

□ 平成25年3月29日、相手方事業者に申入れ終了の通知を送付しました。

□ 2法人は申入れを受け入れ、また、永代使用申込書等の書類において不明確であった契約関係や文言等が是正されたこと等改善が図られたことから、今後も引き続き注視することを前提に申入れは終了としました。

以上