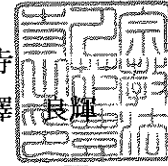


平成24年12月25日

公益社団法人 全国消消費生活相談員協会
理事長 丹野 美絵子 殿

宗教法人花豊寺
代表役員 花澤



株式会社北の杜御廟
代表取締役 米子



平成24年12月18日ご連絡について

貴協会からの平成24年12月18日付「ご連絡」に対し、回答いたします。
貴協会からの平成24年6月27日付「申入書」以来、弊法人らから回答書及び使用規定改定案「永代使用申込書」「墓石建立申込書」等をお送りさせていただきました。これらは全て貴協会の申入れに沿う内容に変更及び修正を加えた案として作成したものと認識しておりました。

しかしながら、今回の貴協会からの「ご連絡」によると弊法人らの認識不足があったかようになっておりますが、弊法人らからお送りしている書類は全て修正中のもので最終的には貴協会が弊法人らの前述書面の改訂及び修正が妥当と判断されるまで作成をしないつもりでおります。

前述書面は最終校正前のため誤記・誤植等があったことは貴協会の判断を遅らせた要因にもなったことは事実としても、弊法人らから書面をお送りした後貴協会からの電話連絡により追加書面を送るよう要請があった際には概ね現在お送りしている書面にて理解していただいているようにお聞きしていたにも関わらず、3ヶ月も前にお送りしている書面に関して更に不十分であるのご指摘に止まらず、弊法人らのこれまでの回答に反するものであり、不適當である。とのご指摘はあまりにも唐突で非常に驚愕している次第です。

弊法人らは、当初より申し上げているとおり、善意の契約者（消費者）に対しては契約時はもとより今後未永く弊法人らが運営する施設を安心して利用していただけるように安心して契約そして利用をしていただくことを目的としております。

その契約に関する書面等が出来ないままでは当施設の運営自体にも影響を及ぼす自体になりかねません。

当初より契約に関する書類等は、法令の改正等に伴い内容を変更することを想定して概ね5年間程度の使用分を作成しており、本来ならば平成24年7月を目処に増刷若しくは改訂判の印刷をすべき時期でありました。しかし貴協会からの平成24年6月27日付「ご連絡」以降増刷も改訂判の印刷も出来ない状況にあり、契約に関する書

類等はまだ僅かしかありません。

幣法人らが今後更に修正を加えても、更に貴協会より修正以前の問題等も加えてご指摘をされると更に状況が悪化する事も考えられますので、幣法人らから提案とお願いを申し上げます。

これまでの経緯と、改訂及び修正案は貴協会にて把握されておられますので、それに貴協会の判断を踏まえて、「使用規定」及び「永代使用申込書」及び「墓石建立申込書」の改定案を作成頂きたく存じます。その「案」が幣法人らによっても適当と判断いたしましたらそのまま採用させていただくこともあり得ます。

平成24年12月18日付「ご連絡」についての回答は下記のように思料いたしました。

つきましては、平成25年1月25日までに「ご連絡」下さいますようよろしくお願いいたします。

記

第1 宗教法人花豊寺納骨堂（北の杜御廟）使用規定について

1 について

平成24年9月26日付で送付した使用規定改定案が以前の回答書に反するものがあるとありますが、なんら反するものではありません。しかしながら更に加えて納骨壇の使用をしていない場合には返金をすることを明記してください。という新たなご指摘でありますので、このことも明記することは何ら支障ありません。

2 納骨壇の使用開始時期について

そもそも、幣法人らによって運営されている「納骨堂」は納骨堂といっても屋内に墓石が建立されている施設であるが故に「納骨堂」と定義されているだけであって、一般の消費者にとっては何ら普通の墓地及び霊園と変わらないものとの認識があります。しかしながら行政上の区分は「納骨堂」とされており、表現上「霊園」「墓地」「墓所」等の表現はしてはいけないと指導をされております。実際はこのことが逆に一般消費者の認識と違っていて混乱を起こす要因にもなっています。

概ね「霊園」「寺院」等の「墓地」に関しましてはその場所（墓所）自体をお墓として使用する意思を示した時点で使用開始とする考え方が主流です。なぜならば、お墓とは「聖地」でありその場所をご先祖様若しくは亡くなった近親者を供養する場所として決めた時点でその「聖地」としての意味をもつのです。

したがって、墓石が建立されていようがいまいが、納骨がされていようがいまいが、使用者がその場所の使用権を取得した時が使用開始時期との認識がなされるのが主流です。その期間も通常は永代である。永代とは期間が決まっているものではなく要す

るに使用する意思がある限り使用することが出来るものであるもので、いつまでという期限が決まっているものでもない。したがって、使用開始がどの時点を目指すのかといえば、使用する意思を示したときとなる。

しかしながら、そういった宗教的背景も鑑みず思想的背景も何も持たずお墓を単なる遺骨の収納場所としか認識していない状況で使用したり、単純に法的解釈に当てはめてのみ考える者が利用者になることを想定すると、紛争の予防という観点からも望ましくない。北の杜御廟では、墓石が建立された時点を開始時期とすることが貴協会の認識にも沿うものと判断いたします。

第2 北の杜御廟永代使用・墓石予約仮押え申込書について

1 予約・仮押えについて

平成24年8月30日付回答書でも回答している通り今後は予約という扱いを止め仮押えのみにすることが望ましいと判断しておりました。

しかしながら平成24年8月30日付回答書でも回答している通り、「仮では不安だ」どうしても幾らかでもお金を入れたうえで押えておいてもらわなければ確実にその場所を押えておくことが出来ないかもしれないという消費者が実際に居ります。この場合、必要経費と預かりにした金額及び残金等記入欄があったほうが分かりやすいとの判断でした。

消費者からの強い求めがあった場合のみ応じる姿勢であっても、貴協会において不当と判断されるのであれば、本書の一切の予約という文字は削除します。

2 仮押えの対象及び名宛人について

仮押えはあくまでもその場所を押えるもので、その場所で墓石を建立するとしたならばどの石種で建てようかというところまで話しが進む場合が常であり、その場合の見積もり金額として金額も明示しているのです。

仮押えとは、初めて見学に来てその場で決めてしまう消費者が多い中で、逆に一度家に帰ってもう一度じっくり考えて家族や親戚とも相談していただく時間をとっていただくために設けた制度であり、書面を書いていただくにしても検討の結果その場所を必要としなければ、電話を頂くだけで解除することが出来るようになっております。

しかしながら、書面として整える以上は貴協会のおっしゃるとおり厳密に契約主体に応じて分離して2通作成しなければならない等の煩雑さを招くならば仮押えの制度自体を廃止いたします。

仮押えの制度が廃止されることで、初見で契約をされる消費者が多くなり後々心変わりや解約を申し出る際に紛争を招く場合が発生する可能性があることも申し添えておきます。

また、貴協会のご指摘の中で「本書では、永代供養の区域の仮押え」という表現が

なされていますが、「永代供養」という表現及び表記はこれまで一切使用しておりません。なぜなら、この「永代供養」という言葉が最も消費者を惑わす言葉であって消費者にとって分かりにくい言葉だからです。

例えば「永代供養」とはどんなことをしてくれるのか、永代の期限はいつまでなのかといった質問をしたとき、その答えは「永代供養」をうたっているそれぞれの団体及び施設によって様々な解釈がされており、何ら統一されたものが無いのが現状です。

したがって弊法人らではそのようなあいまいな表現は一切行っておりません。しかしながら、このほかにも「永代使用料」「永代管理料（費）」消費者にとっては普段聞きなれないよく似た表現がなされているのが現状です。これらの言葉を操って消費者の錯誤を誘い契約を優位に進めようとする厚顔無恥な業者が存在することも事実です。

この度、弊法人らが貴協会より改善・是正の申入れを頂戴するきっかけとなったのも、もちろん弊法人らの表現及び表記に消費者の権利を不当に制限する事項があったことは今回判明いたしました。そのきっかけは、消費者から苦情が寄せられたこととお知らせいただいております。

その苦情こそまさしく、本来神聖であるべきお墓の建立を目指していた善意の消費者が、厚顔無恥な業者によりその想いを踏みにじられ、失意の底に突き落とされた末にお墓業界に対する不信感と不安と疑念と憎悪の表現として行われたものと解釈しております。

弊法人らは「北の杜御廟」を開設以来お墓に対する不安や不信を解消すべく「相談会」やマスメディアを利用した情報発信を行っておりますが、多くの消費者の不安を解消するにはまだまだ程遠く、逆に一部の厚顔無恥な業者からの攻撃対象となっております。ですから今回の貴協会からの改善・是正の申入れがまたこの業界の浄化の一端を担うこととなれば幸いです。

そして、貴協会におかれましては、「永代供養」等のあいまいな表現の改善に向けた活動のきっかけになることを願います。

第3 永代使用申込書（平成24年9月26日付）について

1 名宛人について

大部分の消費者は北の杜御廟の納骨堂を利用することを目的としており、表記もそれに沿う方が消費者に対しても親切であるとの認識でございましたが、貴協会のご指摘通り法人登記は「宗教法人花豊寺」であるので、あえて括弧付きで（北の杜御廟）としております。しかし、逆に消費者の誤解を招く恐れのある分かりにくい表記であっても、法人登記通りにすべきです。とのご指摘ですので（北の杜御廟）は削除する。

2 追加彫刻について

校正ミスです。削除します。

3 予約申込金について

今後は仮押えや予約によって、消費者の衝動買いを防止する努力も前述のご指摘の様に適切でないとするならば、仮押え・予約そのものを廃止する方向で契約することとなりますので、予約申込金の欄は削除する。

4 墓石代等の記載について

校正ミスです。削除します。

5 用語の統一について

「修繕費」と「修繕積立一時金」は「修繕費」に統一する。

第4 墓石建立申込書（平成24年9月26日付）について

1 用語の統一について

「使用規程」は誤植です。「使用規定」に統一します。

「納骨権」は誤植です。「納骨壇」です。「納骨権」なるものは存在しません。

2 消費税について

消費税の課税対象を記載します。

3 支払い時期について

墓石代金の50%の支払い時期及び、残金の支払い時期の記載をする。

以上を踏まえて修正案をご提示いただくことは可能でしょうか。若しくは、あくまでもこれらの書式は弊法人らの責任によってのみ作成されるべきであり、貴協会においては改善・是正を申し入れすることが目的であるので、書式の案を提示することは出来ないという見解でしょうか。ご連絡をお待ちしております。

以 上