

平成 23 年 4 月 19 日

社団法人 全国消費生活相談員協会  
菅 美千世 理事長 殿

## 回 答 書

社団法人 全国消費生活相談員協会様より平成 23 年 3 月 31 日付けにていただきました申入書について下記のとおり回答をいたしますのでご査収ください。

まずはハート共済保障について当社の今まで見解と、これからについて改善命令指導に対して参上しご説明したいのですが取り急ぎ文書にて上申させていただきます。

20 年前にハート共済保障で相対的の現金一括払い（割賦販売法に抵触しない）、施行特典 2 倍、解約返金の場合二分の一を基本としております。当社のこれまでの地域密着した実績と信用をもとにお客様との相対契約（双方が十分納得し、契約規約に基づいて施行時 2 倍になる特典施行をします。解約返金の場合二分の一になりますと契約時に最重要事項として本人直筆で署名捺印していただいた確認書）でいただいております。したがって、商法の物品販売並びに葬儀施行の申込預り金で相対契約上の違法行為は絶対ないと解釈しております。

今までの会員につきましては解約返金を最重要事項とし、大部分の会員からの不満はない（葬儀施行された方々は安い・良かった・助かったなどという評価を受けております。[添付資料 A]）と信じておりますが、一部少数の方の解約につきましては特例（生活が困窮している場合や他府県への引越しなどやもえない場合）として 80%の返金を実行してまいりました。今後、これ以外の方も個々に対応し、不安のないよう誠意をもって対処して参ります。

### 第 1 申入れの趣旨 1— 使用停止を求める条項についての回答

1 について

規約第 18 条 1) はご指摘を受けましたとおり使用の停止をいたします。

2 について

規約第 17 条 2) はご指摘を受けましたとおり使用の停止をいたします。

3 について

規約第 10 条 はご指摘を受けましたとおり使用の停止をいたします。

### 第 2 申入れの趣旨 2— 改善・是正を求める条項についての回答

1～2 について

規約第 11 条、規約第 2 条を別添付いたしますハート共済保障規約条文比較表のとおり改善いたします。

3 について

ご指摘いただきましたとおり「用語の統一」をいたし、消費者の誤認がないよう是正いたします。

以上のように申入書についての回答を申し上げます。

今後、新しい規約に沿って是正したもので誠意をもって対応いたします。

〒273-0001 千葉県船橋市市場 4-16-2

株式会社 ハ ー ト

代表取締役 横川 泉

電話 047-426-0123



## ハート共済保障規約条文比較表

現行条文	改善・是正条文										
<p>第18条 契約の解除</p> <p>1) この契約は、加入申込者の申し出により解約する事ができます。但し、納入金は契約の締結・履行及び会員維持費に充てられ、解約時の返金は契約金額の二分の一となります。解約の申し出のあった日から45日以内に原則として本人の口座に振込みます。二分割加入の方で一回目入金で解約する場合、返金はありません。</p> <p>但し、返金額の無い分については、当社で葬儀を行う場合に救済措置として、その金額分をご利用頂けます。</p>	<p>第16条 契約の解除</p> <p>1) このハート共済保障契約は、加入者の申し出により解約する事ができます。但し納入金額から所定の手数料20%を差し引いた金額を、解約の申し出のあった日から45日以内に原則として本人の口座に振込みます。</p>										
<p>第17条 地域外への転居</p> <p>2) 幹旋が出来ない場合には住民票等を確認の上、<u>納入金から手数料20%を引いた金額を加入申込者に返金致します。</u></p>	<p>第15条 地域外への転居</p> <p>加入者が営業地域外に転居し、葬祭施行をしなければならなくなった場合は当共済保障が転居先の業者を幹旋致します。幹旋が出来ない場合には住民票等を確認の上、納入金額を全額返金致します。</p>										
<p>第10条 早期利用費</p> <p>加入者は加入後2ヶ月(60日)以内に役務の提供をお求めの場合は早期利用費として50,000円(消費税込)を申し受けます。</p>	<p>第10条 早期利用費 削除</p>										
<p>第7条 長期加入・長寿の方への特典</p> <table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse; margin-right: 10px;"> <tr> <td style="padding: 2px;">コース別</td> <td style="padding: 2px;">30年経過後</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">星コース</td> <td style="padding: 2px;">3万円分</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">月コース</td> <td style="padding: 2px;">5万円分</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">太陽コース</td> <td style="padding: 2px;">10万円分</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">VIPコース</td> <td style="padding: 2px;">15万円分</td> </tr> </table> <p>加入者が30年以上経過してご利用する場合は返礼品、またはお料理のいずれかを左記の料金分ご提供致します。 (但し、名義変更によるご利用の場合はこの特典はございません。) 尚、この金額分を祭壇割増施行とすることも可能です。</p>	コース別	30年経過後	星コース	3万円分	月コース	5万円分	太陽コース	10万円分	VIPコース	15万円分	<p>第7条 長期加入・長寿の方への特典 削除</p>
コース別	30年経過後										
星コース	3万円分										
月コース	5万円分										
太陽コース	10万円分										
VIPコース	15万円分										
<p>第11条 役務提供の時期</p> <p>1) 加入者は加入後2ヶ月(60日)以上経過した以降においては、当共済保障提携(株)セレモは、加入者から請求があり次第、打ち合わせにより取り決めた日にこの契約に従って、役務サービス等の提供をします。</p> <p>2) 加入後2ヶ月(60日)以内でも第10条に規定する早期利用費をお払い込み下されば、加入者のお求めに応じ、ご相談の上お約束した日に役務を提供いたします。</p>	<p>第9条 役務提供の時期</p> <p>当共済保障提携(株)セレモは、加入者家族等から請求があり次第、打ち合わせにより取り決めた日にこの契約に従って、役務サービス等の提供をします。</p>										
<p>第3条 加入の申込</p> <p>1) ご加入のお申込は、当共済保障所定の加入申込書及び各コース別第5条会員価格を納めるものとします。</p> <p>2) 規約第5条の納入金額が当社で確認された日をご加入日となります。</p>	<p>第3条 加入の申込</p> <p>1) ご加入のお申込は、当共済保障所定の加入申込書に必要事項を記入し記名・押印の上、第5条会員価格を納めるものとします。契約書に加入者家族等の署名を頂きます。</p> <p>2) 規約第5条の納入金額が当社で確認された日をご加入日となります。</p>										
<p>加入者・加入申込者・申込者</p>	<p>加入者に統一</p>										
<p>契約金額・納入金額</p>	<p>納入金額に統一</p>										