

# 2023（令和 5）年度事業報告書

自 2023（令和 5）年 6 月 1 日

至 2024（令和 6）年 5 月 31 日

## I. 概要

我が国の経済は、2024(令和6)年2月22日に日経平均株価の終値が34年ぶりに更新し、バブル以降の最高値を記録し、38,915円87銭となり、その後好調に推移しているものの、外国為替レートは円安で推移し、一時は160円代まで円安が進んだ。

本年6月に内閣府が発表した月例経済報告によれば、「先行きについては、雇用・所得環境が改善する下で、各種政策の効果もあって、緩やかな回復が続くことが期待される。ただし、欧米における高い金利水準の継続に伴う影響や中国経済の先行き懸念など、海外景気の下振れが我が国の景気を下押しするリスクとなっている。また、物価上昇、中東地域をめぐる情勢、金融資本市場の変動等の影響に十分注意する必要がある。さらに、令和6年能登半島地震の経済に与える影響に十分留意する必要がある。」となっている。

2019(令和元)年以降、世界的な広がりを見せた新型コロナウイルス感染症は、国内においては2023(令和5)年5月8日をもって感染法上の位置付けが2類相当から5類に引き下げられ、インバウンドの影響により昨年度の国内消費は好調であったものの実質所得は減少となっていることから、景気の回復感は薄いものとなっている。

全互協は昨年創立50周年の節目の年を迎え、記念事業として団体献血、フューネラル・アワード、ウェディング・ムービー・アワードを実施するとともに、8月21日には長峯経済産業大臣政務官を来賓に迎え創立50周年記念式典を開催した。

また、翌日には、互助会業界の20年後を見据えた「互助会業界将来ビジョン研究会」の検討内容について報告を行った。

さらに、3月15日を「冠婚葬祭互助会の日」と定め、会員互助会が3月を中心に各種イベントを実施した。

一方で、冠婚葬祭互助会業界を取り巻く環境は、少子化・高齢化、消費者意識の変化により、引き続き厳しい経営環境が続いているが、地域に根差したサービス業を目指し、各ブロック毎の研修会を開催し「ブロックの活性化」を促進した。

「役務の拡大」については、「互助会業界将来ビジョン研究会報告書」の提言を受け「ヘルスケア事業」、「交流斡旋事業」、「生活サポート事業」に係る各種役務サービス等について、互助会契約に組み込むことができるよう検討を行った。

オーダーメイド型互助会契約については、1社当たりの上限額を前受金残高の3%から10%に変更するなどの自主規制の見直しを行うとともに、複数の葬儀後サービスをパッケージ化する「オプションパッケージ」の導入等が図られ、オーダーメイド互助会契約等の改善が図られた。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により2019(令和元)年以降、全国の結婚式・披露宴の数が減少していることから、新たな出会いと交流の場を提供するためのイベント「出会い・交流サポート事業」についてのビジネスモデルを提供した。

また、地域社会の発展や冠婚葬祭互助会業界の地位の向上、社会的使命の達成を図ることを目的に「全互協奨学金制度」を創設した。

コンプライアンスの徹底等を行うため、互助会についての相談に特化したスキルを獲得するための、「互助会消費者アドバイザー資格制度」を創設した。

また、「コンプライアンス・ブロック別委員会」によるコンプライアンス活動を引き続き確実に実行し、訪問販売継続のための苦情件数の低減を図るとともに、募集等におけるコンプライアンス確保のため、加盟互助会各社の取り組み状況について、書面調査等を実施した。

また、消費者庁で行われている「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会における議論の整理」の確認や「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」、「解約料の実態に関する研究会」をフォローした。

モデル約款の改訂を行うとともに、行政が実施した立入検査の実施状況等を調査し、それらの結果を秋季ブロック会議で周知した。

その他、消費者に対する質の高いサービスの提供のための研修事業の強化、個人情報保護管理の徹底、解約対応の適正化、会員管理の推進などによる消費者利益の保護及び増進、全互協ブランドの確立、「婚礼に関するアンケート調査」の実施、様々な媒体を活用した情報発信に取り組んだ。

更に次の会長基本方針に基づき事業を実施した。

## ○目 標

### 1. 環境変化への対応（業界のあり方）

これまでの50年間の活動において、互助会業界の置かれた環境の変化に対する互助会の取り組みや役割を踏まえ、今後の長期的な方向性と互助会業界のあり方を検討する。

また、変化する消費者の意識や社会への対応として、消費者からの安心と信頼をさらに得るために「全互協ブランド」を拡充するとともに、会員と互助会との関係について、より会員に寄り添ったコミュニティの構築を行う。

#### (1) 中長期ビジョンの検討

「互助会業界将来ビジョン研究会」を設置し、互助会として今後も事業を継続し、事業の拡大を図るために互助会業界がすべき事は何か、社会に対する役割と何かについて、20年後を想定した新たなビジネスを検討し、中長期ビジョンを取りまとめる。

#### (2) 全互協ブランドの拡充

改めて「全互協ブランド」の拡充を図ることとし、会員互助会が高品質のサービスを提供することができることを消費者に効果的に伝える情報発信を検討し実施する。

#### (3) 会員と互助会をつなぐシステムの構築

会員管理とは異なる観点から、会員の信頼を得られるように会員に寄り添ったコミュニティの形成とゆるやかなつながりを持った関係を築けるようなシステムの構築を行う。

## 2. 業界を取り巻く課題への対応（新たな制度、しくみ）

互助会業界を取り巻く環境は、少子化・高齢化、消費者意識の変化、消費者保護をはじめとする様々な課題があり、それらに対して新しい制度やしくみによる対応も踏まえて適切な調整、対応を行う。

また、新型コロナウイルス感染症や自然災害などの突発的で緊急性の高い課題についても迅速な対応を行う。

### (1) 新セーフティネットの検討

全互協のセーフティネットを整備するために、安心ネットワークについて引き続き検討、整備を行うとともに、現行のセーフティネットは任意の制度であり、すべての許可互助会が参画していないことから、全互助会加入者を保護するために、法制化によりすべての許可互助会の法的義務とし、的確な執行を担保させるための新たな制度の検討を行う。

### (2) これからの保全のあり方の検討

互助会保証（株）とは、「供託委託契約」を締結し前受金を保全しているが、コロナ禍等により経済環境が疲弊し、業界として経営不振互助会を引き受ける余力が低下している状況において、今後保証会社が供託を求められることが考えられる。また、互助会によっては、保証料などの経済的負担を理由に、他の保全方法を選択するケースも増えてきている。

このような状況を踏まえ、保証会社の財務の健全化や供託能力の強化、保証料の負担軽減などについて、これからの保全のあり方について検討を行う。

### (3) 「認定割賦販売協会」認定への取組

これまで、全互協では認定割賦販売協会に認定されることを目標に、自主規制を3弾に渡り実施してきた（募集資格者等登録制度、コンプライアンス・ブロック別委員会、消費者啓発等）。引き続き、消費者保護の充実と、確実な契約の履行のために自主規制を強化し、認定割賦販売協会に認定されることを目指す。

### (4) 「互助会消費者アドバイザー資格制度」の創設

新たな資格制度「互助会消費者アドバイザー資格制度」を創設し、全互協独自の資格制度により相談員のスキルアップを図り、相談への適切な対応を行い消費者の安心と信頼を得る。

### (5) 役務の拡大の検討

これまで、少子化・高齢化時代に対応するための役務内容の拡充について行政と調整を行い、結婚式、葬式、第三役務に係るサービスの拡大を行ってきた。

今回、拡大の範囲を割賦販売法における役務サービスの範囲のみならず、例えば「冠婚・葬祭以外の役務」、「物販との許可併用」、「複数回利用可能な約款」などの役務について検討を行う。

### (6) ブロックの活性化の促進

全国 10 ブロックにおいては、全互協からの委託事業（ブロック会議、コンプライアンス・ブロック別委員会、災害時支援協定、葬祭ディレクター試験等）に係る業務を行っているが、新たに各ブロックの地域性や特性を生かした独自の研修会、勉強会、消費者団体との交流事業等により地域活動を進め、ブロックの活性化を促進する。

## 3. 社会への対応（社会との共生、つながり）

互助会は、互助会の特性を活かした見守り活動や高齢者問題への対応等の社会的な役割を果たしている。また、施設や人の体制、ノウハウなどのインフラを有しており、これらを活用した地域コミュニティの構築や、つながりを生かした社会との共生について検討し、様々な取り組みを行う。

### (1) 少子化・高齢化対策

- ①「婚活事業」の推進
- ②オーダーメイド型互助会契約約款の見直し

### (2) 社会貢献

#### ① 業界による SDGs への取り組み

業界及び会員各社による SDGs への取り組みを促進する。

#### ②「全互協奨学金制度」の創設

奨学金の原資は寄付金によるものとし、施行の顧客から募ることとする。

（例：一施行 50～100 円程度×40 万件施行）

#### ③冠婚葬祭講座（小中学生・老人ホーム向け）の創設

対象を小学校高学年、中学生、高齢者（老人ホーム）まで広げ、新たな年齢層を対象にした冠婚葬祭講座を創設し、各互助会でのセミナーや学校、老人ホームでの出張授業などを行う体制を整え実施する。

### (3) 全互協創立 50 周年（2023 年）記念事業の実施

2023（令和 5）年 11 月で全互協が創立して 50 周年を迎えることから、50 周年記念事業に係るプロジェクトチームを設置し、創立 50 周年記念式典、記念行事、記念講演等の開催を検討し実施する。開催により、歴史ある全互協の活動と新たなスタートを社会に対し広く周知、アピールする。

## II. 事業内容

### 1. 総括運営事業（総務委員会）

#### 1) 「認定割賦販売協会」認定への取組

各種自主規制の実施状況を確認するため、第3回書面調査結果の確認を行った。前回実施状況が低かった「中断掛金の取扱い」及び「完納超長寿の所在不明会員の取扱い」は、前回より改善されたものの、全体的に見てもまだ実施率が低かったため、次回の調査前の通達方法について検討を行った。

#### 2) 各ブロックの活性化の促進

ブロックの活性化の促進のため、各ブロックで研修会が開催できるようフォローした。

#### 3) 消費者契約法・特定商取引法等の改正に向けた動きへの対応について

「消費者団体訴訟等支援法人の認定、監督等に関するガイドライン（案）」及び「特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインの改訂（案）」について、政策委員会と協力して、2023（令和5）年8月12日にパブリックコメントを提出した。

また、「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会」における議論の整理の確認や「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」、「解約料の実態に関する研究会」をフォローした。

#### 4) 解約手数料問題への対応

昨年度に依頼した5年に1度の解約手数料の見直し状況について、取りまとめを行った。

#### 5) モデル約款等の改訂

政策委員会が見直したオーダーメイド型互助会契約約款の内容を反映させるため、オーダーメイド型互助会契約のモデル約款を改訂した。

また、すべてのモデル約款において、施設の改廃や用途変更によって役務サービス等の提供が将来、契約時にパンフレット等で提示した施設で出来ない可能性があることをモデル約款に条文として追加する改訂を行った。

2024（令和6）年3月13日に開催された第82回理事会で議決され、春期ブロック会議で周知した。

#### 6) 立入検査への適切な対応

立入検査の実態状況等について調査を行い、その調査結果を秋期ブロック会議で各互助会に提供し、各互助会の業務適切化の推進を図った。

## 7) 情報公開の推進

各互助会の公開情報について、最新の情報に変更するよう依頼を行うと共に、公開方法が営業所等への備付の場合は、備付場所等をホームページで公表するよう依頼を行った。

## 8) 独居者等支援協定の推進

独居者支援協定の協定内容について、地域見守り活動の協力に関する協定推進と併せて課題等を整理した。

## 9) 2024（令和6）年度の予算適正化

今後前受金が減少していくことが予想されることから、会費の減少が見込まれるため、経費について見直しを行い、2024（令和6）年度から理事会や委員会の旅費を現在の50%から30%支給に変更すること等、旅費規程及び旅費規程細則の改訂を行った。2024（令和6）年3月13日に開催された第82回理事会で議決され、春期ブロック会議で周知した。

委員会開催10回（開催月6、8、9、10、11、12、1、2、4、5月）

## 2. 政策事業（政策委員会）

### 1) 役務の拡大の検討

2023（令和5）年8月に取りまとめられた「互助会業界将来ビジョン研究会報告書」で当業界として取り組むべきものとして提言されている「ヘルスケア事業」、「交流斡旋事業」、「生活サポート事業」に係る各種役務サービス等について、互助会契約に組み込むことができるよう検討を行った。

### 2) 会員と互助会をつなぐシステムの構築

将来ビジョン具現化検討PTで検討しているWebサイト（会員基盤共用事業）の構築について、サービスコンセプトの策定のための調査内容等を確認した。

### 3) オーダーメイド型互助会契約約款の見直し

2023（令和3）年7月26日に開催された第77回理事会において、1社当たりの上限金額を前受金残高の「3%」から「10%」に変更する等の自主規制の見直しが議決され、10月18日に開催された第79回理事会において、複数の葬儀後サービスをパッケージ化し、その中から契約者又は喪主等が選択することができる「オプションパッケージ」の導入等が議決され、秋期ブロック会議で周知を行った。

また、2024（令和6）年5月15日に開催された第83回理事会において、葬儀施行仕様書の変更等の見直しが議決された。

#### 4) 新セーフティネットの検討

2016（平成28）年6月に取りまとめられた「新セーフティネット研究会報告書」の内容を確認すると共に、各種基準等の諸課題について、検討を行った。

#### 5) これからの保全のあり方の検討

互助会保証㈱の不動産担保評価における建物評価について、「簿価評価」から「再調達原価法」への変更等について検討を行うものの、各互助会にどの程度影響があるか確認する必要があることから、互助会保証㈱に影響が分かる資料の依頼を行った。

また、保証会社の保証能力について、互助会保証㈱及び日本割賦保証㈱の2023年5月期の決算は、両社とも安定的に利益計上をしており、着実に純資産の充実が図られていることを確認した。

#### 6) 全互協内財務データ集計及び財務の把握

会員互助会の財務データの収集・整理を民間調査会社に委託し、各会員互助会及び経済産業局から収集したデータを分析し、結果を取りまとめた。

#### 7) 消費者契約法、特定商取引法等の改正に向けた動きへの対応

「消費者団体訴訟等支援法人の認定、監督等に関するガイドライン（案）」及び「特定適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドラインの改訂（案）」について、総務委員会と協力して、2023（令和5）年8月12日にパブリックコメントを提出した。

また、「消費者法の現状を検証し将来の在り方を考える有識者懇談会における議論の整理」の確認や「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会」、「解約料の実態に関する研究会」をフォローした。

委員会開催12回（開催月6、7、8、9、10、11、12、1、2、3、4、5月）

### 3. 広報・渉外事業（広報・渉外委員会）

#### 1) 広報の推進

##### (1) 全互協の活動・互助会事業等の取り組みの発信

消費者に対して有益な情報の提供と情報交流を行うとともに、互助会の価値を対外的に発信した。また、会員互助会に対して、会員サイトを用いて全互協の取り組みや業界の動向などの会員にとって必要な情報の提供を迅速に行った。

##### ①全互協ホームページ

「令和6年能登半島地震」により被災された方々へのお悔みとお見舞い文の掲載をはじめ、適宜、情報更新・整理等を実施し定期的に整理を行い、消費者、会員ともに利用し易いサイトになるように努めた。消費者が近くの加盟互助会、



運営施設を検索できるよう、また、理事会等で決定したモデル約款等の各種事項について、最新情報の提供を行った。

## ②互助会CM

冠婚葬祭互助会の活動を知らない者または詳しく理解していない者に対し、冠婚葬祭互助会及び当協会の活動内容を告知した。

互助会加入者施行支援機構運営委員会と連携して、実写素材で制作された以前の動画を基に、イラストアニメーション化した30秒と60秒2type素材を制作し、「NewsTV」で配信した。また、本年度の新たな取り組みとして「TVer」での配信も実施した。

### ■「安心できるお葬式って？」のアニメーション改訂動画

期間：2024（令和6）年2月13日～同年3月23日

- ・イラストアニメーション版 30秒CM（YouTube/TVer）
- ・ホワイトボードアニメーション版 60秒CM（YouTube）

全互協創立50周年特別広報として、TBSラジオ系列 全国32局ネット「ONE-J」内にて、1社冠提供の15分コーナー番組、TOKYO-FM系列 全国38局ネットの平日昼11時台番組にて、スポットCMを放送した。

### ■「全日本冠婚葬祭互助協会 presents ハレの日だより」

番組前後冠提供クレジット、番組内80秒CM

期間：2024（令和6）年1月7日～同年3月31日

毎週日曜朝9:20～（計13回）

### ■TOKYO-FM スポットラジオCM

期間：2024（令和6）年2月27日～同年3月22日

平日11時台（計17回/20秒、40秒）

全互協創立50周年特別広報として、BSテレ東と日経新聞の連動企画による、1社提供特別番組を放送し、特番放送前の番宣広告と放送後の記事広告を掲載した。

### ■ぺこぱ のいま知りたい！「冠婚葬祭ガイド」

期間：2024（令和6）年3月23日（土）16時～（54分）

事前番宣広告：2024（令和6）年3月22日（金）

日経新聞全国版/朝刊ラテ欄下全7段カラー

事後記事広告：2024（令和6）年4月21日（日）

日経新聞全国版/朝刊ラテ欄下全7段モノクロ

## ③互助会通信

加盟互助会の役職員等を対象に、各互助会にとって重要な情報を正確にわかりやすく提供できるよう、誌面の構成案を検討し、掲載記事の充実化と誌面の明確化を図った。

## (2) 全互協ブランドの拡充

消費者に対して、冠婚葬祭互助会を身近に感じ共感できる訴求方法として、互助会加入者施行支援機構運営委員会と連携し、全互協創立 50 周年特別広報とともに、「冠婚葬祭互助会の日」の広報も実施した。

## (3) 互助会小史の発行

2023（令和 5）年 12 月 20 日発行（第 472）号を含め、2 月末に 300 冊を発刊した。

※「全互協五年小史⑨」—「互助会通信」第 443 号～第 472 号

## 2) 渉外対策の強化

連携促進として賛助会員の主要取扱商品ラインナップと最新会員情報の改訂等を行うとともに、「互助会通信」全互協 50 周年特別号への広告協賛をはじめとした賛助会員とのコミュニケーション、広報の推進に伴う各種関係団体との交流の場を設けた。

## 3) 「婚活事業」の推進

創立 50 周年を記念して、新たな出会いと交流の場を提供するためのイベント『出会い・交流サポート事業』を企画し、結婚式の需要喚起や互助会の新たなビジネスモデルの展開、潜在的市場の開拓等につなげるべく、婚活事業の推進を図った。

## 4) 業界による SDGs への取り組み

会員各社の SDGs への具体的な取り組み紹介を継続して実施することで機運を高めつつ、意識調査を行い当該結果についても各社に提供した。

## 5) 「全互協奨学金制度」の創設

経済的理由により修学が困難な学生への支援として、保護者（父親又は母親など）が死亡、且つ経済的な支援を必要とする就学・進学予定者に対し、給付型奨学金を交付する制度を創設すると共に、必要な定款・規程類の変更等を行った。

## 6) 社会貢献基金制度

(1) 「令和 6 年能登半島地震」に対するお見舞金の助成として、激震災害に指定された 4 県を対象とした 9 社の加盟互助会に対し、計 1350 万円の交付を行った。

(2) 災害時支援協定の締結について、未締結である都道府県を中心に打診を行うとともに、締結した地方自治体に対してのフォローを行った。

2024（令和 6）年 5 月 31 日現在、208 自治体と 203 締結、33 都道府県との協定締結。

(3) 一般公募による助成事業

社会貢献活動を行う各種団体から①高齢者福祉事業、②障害者福祉事業、③児童福祉事業、④環境・文化財保全事業、⑤地域つながり事業の活動に対して一般公募を行った。応募申請総数 72 件のうち、厳正なる審査を経て、11 件の団体に対し、約 946 万円の助成交付を行った。

(4) 一般財団法人冠婚葬祭文化振興財団が行う絵画コンテストへの協力

全国の小学生を対象として実施している「第 7 回絵画コンクール」の広報、審査会等で協力を行った。

7) 新型コロナウイルスの感染拡大に対する取り組み等の記録の保存

新型コロナウイルスの感染拡大を受け、全互協・各互助会等が実施した取り組み等を、将来の緊急時への備えとして、活動記録として残した。

8) 通達等配信物（一斉配信）のサービス向上の検討

F A X のみの一斉送信から、F A X 及び電子メールによる一斉送信へ変更し、運用を開始した。

9) 婚礼に関するアンケート調査

「第 6 回婚礼に関するアンケート調査」を令和 5 年 10 月より令和 6 年 3 月末迄の期間で行い、報告書を作成し会員等への発信を行った。

1 0) 冠婚葬祭互助会の日に関する広報

全互協創立 50 周年特別広報として、各種メディアを活用した広報活動を実施した。  
①TBS ラジオ系列（全国 32 局ネット）にて、1 社提供による 15 分のコーナー番組「ハレの日だより」放送（1 月～3 月）、②TOKYO FM 系列（全国 38 局ネット）にて、平日の午前 11 時からの全国フルネット番組でのスポット CM 放送（2 月末～3 月）、③BS テレビ東京にて、1 社提供による 54 分の特別番組（3 月 23 日 16 時より）を放送＋日経新聞にて特番放送前の番宣広告（3 月 22 日）、放送後の記事広告（4 月 21 日）、④NewsTV と TVer にて、イラスト動画（30 秒と 60 秒素材）による動画広告配信（2 月末～3 月）

委員会開催 9 回（開催月 7、9、10、11、12、1、2、3、4 月）

## 4. 研修事業（研修委員会）

1) 経営者研究会の開催

2024（令和 6）年 1 月に開催を予定していた新年賀詞交歓会における経営者研究会の開催について、今年度は 50 周年事業のパネルディスカッションに変更となった。

## 2) 後継者及び若手経営者向けマネジメントセミナーの実施

前年度に引き続き、互助会の後継者及び若手経営者を対象として、事業承継、経営マネジメントをテーマとした研修会を、年2回企画し実施した。

(第5回後継者及び若手経営者向けマネジメントセミナー)

開催日：2023(令和5)年11月7日(火)

場 所：ホテルベルクラシック東京

講 演：DX化について今後、冠婚葬祭業ではどのように活用すべきか

「DXによるビジネスプロセスやモデル変革の重要性について」

講 師：森戸 裕一 氏 (一社)日本デジタルトランスフォーメーション推進協会 代表理事)

(第6回後継者及び若手経営者向けマネジメントセミナー)

開催日：2024(令和6)年5月22日(水)

場 所：アンフェリシオン

講 演：どういった人材育成・人材採用を行うべきか

「人材不足時代に必要な人材戦略」

～USJのV字回復から学ぶ人材マネジメント～

講 師：梅原 千草 氏 (株)Smi Learn 代表取締役)

## 3) 葬儀品質認定制度の推進

前年度に引き続き、加盟互助会からの申請に基づき、当協会が定める葬儀品質の認定基準に照らし、外部有識者を含む第三者機関による新規申請と更新申請について評価基準の見直しと認定を行った。

また、冠婚葬祭互助会業界への葬儀品質認定制度の普及と推進を図り、以て消費者が安心して葬儀施行の依頼ができる指標となることを目指し、葬儀品質認定制度をより価値のあるものにするための方策について検討を重ねた結果、活用方法をPDF等にまとめたチラシ類を作成し、8月の総会において頒布を行い、周知を図った。

さらに、ポスターについては、新しいデザインのAIデータ類を、希望する互助会に提供した。

## 4) 海外研修の実施

新型コロナウイルス感染症の終息状況を踏まえつつ、正会員、準会員及び賛助会員を対象として、海外における冠婚葬祭事情を視察する研修会を企画したが、今年度については50周年事業として海外における冠婚葬祭事情を視察する研修会を実施する為、来年度に延期された。

## 5) グリーフケア資格認定制度の推進【財団事業】

財団が実施する本事業に対し、研修委員会は事業推進に協力した。

## 6) 葬祭ディレクター技能審査試験への協力等

### (1) 葬祭ディレクター技能審査試験運営への人的支援

葬祭ディレクター技能審査試験の実施にあたり試験監督委員等の人的支援などを行うとともに、葬祭ディレクター技能審査協会（全互協関係）と全互協研修委員会との合同会議を開催し、必要な対応を検討した。

（葬祭ディレクター技能審査協会役員（全互協関係）との合同会議）

日 時：2023(令和5)年11月8日(水)

場 所：アンフェリシオン

### (2) 葬祭ディレクター技能審査試験受験者への研修支援

葬祭ディレクター講習会の企画実施を目的とした各ブロックからの申請に基づき、研修支援として助成金を交付した。

### (3) 葬祭業における登録制の検討

葬儀・葬祭の執行に当たり、消費者が安心して信頼できる質の高いサービスを提供するために、葬祭関連団体等とも協力しながら、葬祭業における登録制、届け出制の導入についての動きをフォローした。

## 7) ブライダルプロデューサー資格認定制度の推進【財団事業】

冠婚葬祭互助会婚礼部門従事者等の資質向上を図るため、財団が行う本事業の推進に協力した。

## 8) 終活コーディネーター資格認定制度の推進【財団事業】

財団が行う本事業に対し、研修委員会は事業推進に協力した。

委員会開催 7回（開催月 6、8、10、12、2、3、5月）

## 5. コンプライアンス事業（コンプライアンス委員会）

### 1) コンプライアンス研修会の実施について

協会が定めるコンプライアンスガイドブックの普及と加盟互助会各社におけるコンプライアンス体制の整備・強化を目的として、互助会経営者及びコンプライアンス責任者を対象としてZoomによるWEB配信及び集合研修を併用して実施した。また、第23回コンプライアンス・ブロック別委員会（全ブロック合同）として講習会を併催した。

（第13回互助会経営者及びコンプライアンス責任者研修会

／第23回コンプライアンス・ブロック別委員会）

日 時：2024（令和6）年2月22日（木）13:00～

場 所：京都マリアージュグランデ（同時にZoom配信）

参 加：164社（314名）

- 内 容：①第 15 回互助会経営者及びコンプライアンス責任者研修会  
講演「企業不祥事から読解くコンプライアンスとリスク管理の実務」  
講師 中村 克己 氏（国広総合法律事務所パートナー弁護士）  
②第 23 回コンプライアンス・ブロック別委員会（全ブロック合同）

## 2) コンプライアンス・ブロック別委員会活動の推進

各ブロックにおけるコンプライアンス活動を推進するために、コンプライアンス・ブロック別委員会を開催した。

### (1) 第 22 回コンプライアンス・ブロック別委員会

実施時期：2023（令和 5）年 10 月～12 月

場 所：各ブロック

参 加：172 社（286 名）

内 容：①分科会（苦情・問合せに対する対応／再発防止策について）

#### ②連絡事項

- ・互助会消費者アドバイザー資格制度の概要について
- ・その他

### (2) 第 23 回コンプライアンス・ブロック別委員会（全ブロック合同）

実施時期：2024（令和 6）年 2 月 22 日（木）15:50～

場 所：京都マリアージュグランデ（同時に Zoom 配信）

参 加：164 社（314 名）

内 容：① [PIO-NET] 冠婚葬祭互助会事業における 2022 年度相談件数

#### ②互助会消費者アドバイザー指定講座のご案内

### (3) 第 24 回コンプライアンス・ブロック別委員会

実施時期：2024（令和 6）年 4 月～5 月

場 所：各ブロック

参 加：169 社（282 名）

内 容：①連絡事項

- ・モデル約款の改訂について（施設の改廃について）
- ・ブロック別互助会各社における段階別会員管理規定の実施状況

#### ②分科会（苦情・問合せに対する説明内容について）

### (4) 第 25 回コンプライアンス・ブロック別委員会（全ブロック合同）

実施時期：2024（令和 6）年 5 月 16 日（木）

場 所：アンフェリシオン（同時に Zoom 配信）

参 加：159 社（312 名）

内 容：①講演「近時の優越的地位の濫用・下請法規制への対応策について」

講師 菅野 みずき 氏（大江橋法律事務所パートナー 弁護士）

#### ②連絡事項

- ・全互協通達「不当な下請代金の減額の防止について（2024（令

- 和6)年3月11日付全互協2023(令和5)発第196号(一般)」
- ・消費者契約に係るコンプライアンス確保に関する規約に基づく苦情等に関するご報告について
  - ・第1回互助会消費者アドバイザー試験の実施について

### 3) 互助会消費者アドバイザー資格制度の創設

募集資格者及び教育責任者の登録義務化、各社におけるコンプライアンス責任者の選任登録に続き、社内コンプライアンス体制の整備の一環として、互助会契約者及び一般消費者からの苦情・問合せに適切に対応出来る苦情相談窓口責任者の育成を目的とした教育プログラムを構築するとともに、苦情処理の検定基準を確立し、「互助会消費者アドバイザー資格制度」を創設した。

(第1回互助会消費者アドバイザー指定講座)

実施時期 : 2023(令和5)年2月1日~5月31日

参加 : 132名(113社)

プログラム : ①テキスト学習(WEBテスト含む)

②オンデマンド講習

③ロールプレイング実習

### 4) 募集等におけるコンプライアンス確保のための書面調査について

消費者契約に係るコンプライアンス確保等に関する規約第2条第2項第1号に基づき、加盟互助会各社の取り組み状況を把握するために、消費者と締結する冠婚葬祭に関する互助会契約の締結及びその履行に係る関係法令、協会自主規制等を遵守しているかについて、加盟互助会各社で内部監査を実施し、その結果報告書を徴求した。

(第3回募集等におけるコンプライアンス確保のための書面調査)

実施期間 : 2023(令和5)年9月1日~11月30日

提出互助会 : 165社/204社(前回調査 : 158社/207社)

提出率 : 80.9%(前回調査 : 76.3%)

### 5) 会員管理対策の推進について

「全互協及び加盟互助会各社における段階別会員管理規程」に基づく会員管理の適切性を確保するため、互助会各社の実施状況を調査し、正副会長等会議、理事会で全国集計の結果について報告するとともに、コンプライアンス・ブロック別委員会を通じ各ブロックへフィードバックした。

(第13回段階別会員管理規程(義務規定)の実施状況調査)

実施時期 : 2023(令和5)年9月1日~10月31日

回答互助会 : 186社/204社(前回調査 : 187社/205社)

回答率 : 91.2%(前回調査 : 91.2%)

6) 生前予約契約の一時払い型に関する協会自主規制の実効性の確保について

加盟互助会を対象として、生前予約契約の一時払い型に関する実態調査を実施し、協会自主規制の対象となる「一時払い型」の生前予約契約を取り扱う募集会社（25社）を登録した。

（令和5年度「生前予約契約の一時払い型」に関する実態調査）

実施時期：2023（令和5）年9月1日～10月31日

回答互助会：188社/204社（前回調査：190社/205社）

回答率：92.2%（前回調査：92.7%）

7) 消費者契約に係るコンプライアンス確保等に関する規約に基づく苦情等に関する報告の徴求について

冠婚葬祭互助会に関する苦情の低減と行政へ提供する基礎資料の収集を目的として、消費者契約に係るコンプライアンス確保等に関する規約に基づき、加盟互助会各社より苦情等に関する報告を徴求した。

（4-9月期 苦情発生報告）

回答互助会：190社/204社（回答率：93.1%）

（10-3月期 苦情発生報告）

回答互助会：190社/203社（回答率：93.6%）

重過失処分：2件

8) 互助会契約に係るクレーム撲滅への取り組みについて

「クレーム撲滅キャンペーン（1月～5月）」のポスターを制作し、加盟互助会に配布した。配布したポスターを加盟互助会の各事務所に掲示するとともに、全互協契約者相談室に寄せられた苦情を月単位で各社にフィードバックするなどコンプライアンス意識の向上を図った。また、各ブロックにおいて営業エリア内にある消費生活センターを訪問し、当該地域内の苦情状況を把握するとともに、冠婚葬祭互助会に対する理解を深めてもらえるよう交流を図った。

キャンペーン名：『人に寄り添う 心に寄り添う 冠婚葬祭互助会』

実施期間：2024（令和6）年1月1日～5月31日

9) 募集資格者登録制度の推進

(1) 募集資格教育責任者資格試験の実施

募集資格者登録に係る教育を徹底させ、かつ教育レベルを一定の水準に維持することを目的に募集資格教育責任者資格試験を実施する。合格者には申請に基づき、資格証（登録カード）を交付した。

新規試験（令和5年6月1日～令和6年5月31日）

受験者数：68名

合格者数：66名

更新試験（令和5年1月6日～令和5年11月30日）

受験者数：244名



合格者数：221名

## (2) 募集資格者登録試験の実施

新規に外務活動に従事する者で、当協会が定める「募集資格者教育標準カリキュラム」に基づく教育を受けた者を対象に募集資格者登録試験を実施し、合格者には募集資格者登録証を交付した。

新規試験（令和5年6月1日～令和6年5月31日）

受験者数：3,873名

合格者数：3,647名

更新試験（令和5年4月1日～令和6年3月31日）

受験者数：786名

合格者数：766名

## (3) 資格管理システム等の見直し・改修

CBT試験方式による募集資格者登録試験（新規・更新共）について、適切な運用を図り、適宜必要に応じた資格管理システム等の見直し検討を行った。

## (4) テキストの改訂等について

特定商取引法、個人情報保護法等関係法令の改正に伴い、適宜必要に応じた募集資格者テキスト、募集資格者教育責任者テキスト、及び募集活動ダイジェストブックの改訂を検討した。

委員会開催12回（開催月6、7、8、9、10、11、12、1、2、3、4、5月）

## 6. 儀式継創事業（儀式継創委員会）

### 1) 儀式文化継承のための検証と発信

日本で始めて冠婚葬祭互助会が設立された1948（昭和23）年から現在に至るまでの間、互助会業界が冠婚葬祭や儀式儀礼文化に対して果たしてきた役割とその評価について歴史的な変遷をたどり、検証とその発信を行うために、以下の事業を実施した。

(1) 全互協冠婚葬祭歴史年表について、2023（令和5）年のデータ更新を行った。

(2) 互助会業界（会員互助会、全互協、保証会社等）が保有する既発刊物等（年史、社葬などの印刷物や書籍、記録、映像等）は儀式文化継承における貴重かつ重要な資料であり、その遺失や散逸を防ぐために全互協において収集を進めており、本年度は各社のご協力のもと以下のように収集を行った。

社史・年史：39社60点（1社、3点追加）

### (3) 冠婚葬祭等アンケートの実施

時代の移り変わりとともに簡素化、簡略化されてきた年中行事や儀式儀礼が、コロナ禍により生活様式が変化した現状において、各世帯でどのように行われて

いるかを把握し、儀式儀礼文化の継承や互助会業界に資するデータを収集・分析を行うためにアンケート調査を実施し、目標の1万件を超える回答を収集した。なお、アンケートを的確に行うために、設問の設定については國學院大學石井研士教授の指導を受けて作成し実施した。

アンケートの結果については、次年度、冠婚葬祭文化振興財団に委託し、儀式委員会において分析を行い報告書として取りまとめを行う。

実施期間：2023（令和5）年11月から2024（令和6）年4月末日

実施方法：webによる回答

対 象：互助会会員、式場、斎場利用者等の一般の方々  
会員互助会役職員、アルバイト等

アンケート回収結果：10,089件

## 2) 儀式継承

冠婚葬祭を中心とする儀式文化は小規模化と簡素化が進み互助会業界に大きな影響を及ぼしている。儀式に対する認識がこのまま失われてしまわないために、日本人のよりどころである儀式の意義と重要性について再認識していただくよう、多くの方々に対して講座やセミナーを通じて普及啓蒙を行った。

### (1) 冠婚葬祭講座

① 冠婚葬祭における通過儀礼や儀式儀礼の意味と大切さを認識、再確認されることを目的に、会員互助会によるプログラムを以下のように実施した。

また、本年度制定された「冠婚葬祭互助会の日」のイベントの一環として、儀式継承セミナーの実施協力を会員各社へ依頼し、実施された。

#### 【2023（令和5）年度実施状況】

実施回数：252回 実施自治体：47自治体 実施社数：39社

・うち、教育機関における実施

小学校：3回、中学校：1回、高等養護学校：1回

放課後児童クラブ等：9回

・うち、「冠婚葬祭互助会の日」のイベントとして実施

実施回数：26回 実施社数：14社

② 学校教育支援事業を活用し、学習指導要領に沿った年中行事、儀式・儀礼文化に関する副教材の制作を行った。なお、保護者に互助会への理解を深めていただくために、副教材に冠婚葬祭互助会、全互協の紹介広告を掲載した。

本教材は、今後要望のある全国の小学校へ配布され、教師が本教材を活用した授業を行い、児童の年中行事、儀式・儀礼文化への理解を促進する予定である。

小学校副教材 未来クリエイター

『ご先祖さまから、身近な人も みんなへありがとうにどきどき』

対象学年：小学校5、6年生

配布校数：約250校（5月31日現在）

## (2) 土曜学習応援団（文部科学省）への参画

小学生（小学校4～6年生）、中学生（中学校1～3年生）を対象に文部科学省が推進している土曜学習応援団の活動に参画し、文部科学省を通じて各校からの要望を受けて会員互助会が出前授業を行うこととしていたが、本年度は本出前授業の要望はなかった。

また、「子ども霞が関見学デー」については、2023（令和5）年8月2日、3日に文部科学省で開催され、「ポスター展示」への出展及び、WEBによりプログラムを「オンデマンド配信」することにより儀式の普及を図った。また、漫画本「きずなでつなぐ日本の儀式」300冊を配布し、普及と理解の促進を図った。

### 【令和5年度子ども霞が関見学デー】

実施日時：2023（令和5）年8月2日、3日

実施場所：文部科学省（東京都千代田区）

WEB配信：2023（令和5）年8月2日～9月30日

プログラム名「クイズで学ぼう！日本の儀式」

## 3) 他団体とのコラボレーション

### (1) 全日本仏教会並びに全日本仏教会青年会との交流

全日本仏教青年会との連携を緊密に保ちコラボレーションを進めるために、2023（令和5）年12月8日、京都において全日本仏教青年会との意見交換を行った。今後更に友好的な関係を築くために引き続き意見交換を行うこととし、継続的な交流を実施するために相互に窓口を設置することとなった。全互協は専務理事を中心に意見交換を進めることとなった。

### (2) 前項(1)以外の団体等との交流

障がい者の方々が安心して冠婚葬祭に参列できるように、障がい者、養護学校の生徒を対象にした冠婚葬祭マナー講座の実施について、事前に複数の支援団体に対してヒヤリングを行ったところ実施に好意的な反応を得た。

## 4) 産学連携事業の推進

### (1) 國學院大學オンライン公開講座の運営【財団事業】

國學院大學オンライン公開講座を下記の通り実施した。また、次年度の講座内容の検討を行った。

#### ① オンライン公開講座 2023（オンデマンド）

『物語の中の「生と死」』をテーマに6月から11月の間、プログラムを実施した。

主 題：物語の中の「生と死」

期 間：6/2・6/16・6/30・10/13・11/17（全5回）

出 演：松本久史、山田利博、竹内正彦、中村正明、吉岡真緒（敬称略）

受講者：全互協関係者 81名

②オンライン公開講座 2024（オンデマンド）

2024年度公開講座については、國學院大學 大道晴香准教のコーディネーターにより、実施の予定。

(2)上智大学（グリーンケア研究所）公開講座

上智大学グリーンケア研究所の主催する講座のプログラムを実施した。

主 題：死に向き合う文化を学ぶ—儀礼・アート・交わりとケアの力

期 間：12/10・12/24・1/7 各日曜日、2回/日×3日=6回分の講座を公開  
（1月末日まで配信）

出 演：島菌進、高宮有介、キャロル・サック、岡田圭、栗津賢太、西平直  
（敬称略）

受講者：全互協関係者 108名

(3)大正大学公開講座の実施【財団事業】

公開講座を下記の通り実施した。（オンデマンド）

主 題：コロナ禍と死の需要

期 間：3/18～（全5回分を一斉に配信。4/26まで）

出 演：高瀬頭功、小川有閑、弓山達也、池田暁史、島菌進（敬称略）

受講者：全互協関係者 76名

(4)大学における寄附講座の検討【財団事業】

國學院大學における寄附講座（選択科目・単位対象）について以下の通り実施した。

○國學院大學 2023(令和5)年度寄附講座シラバス

期 間：2023年4月12日～7月19日

共通科目：（前期オンデマンド型授業開講学年全学年2単位）

授業回数：15回

科目名：日本文化を知る（現代の儀礼文化からみる一生）

授業のテーマ：人生百年時代を考える—死と生の物語—

履修学生数：773名

5)「日本の儀式カレンダー」の作成・充実

通過儀礼や年中行事、全国の主な祭りなどを画像やテキストで紹介することを目的に製作したウェブカレンダーの更新を行った。冠婚葬祭文化財団で実施した絵画コンクールの応募作品を年中行事に合わせて選定し、挿絵として掲載することで親しみやすくするとともに、バナーのデザインを変更し、会員互助会各社のHPへのリンクの協力依頼を行うなど閲覧者増加に向けての充実を図った。

委員会開催 9回（開催月6、7、9、10、12、1、2、4、5月）

## 7. 互助会加入者施行支援機構運営委員会（リスク管理一部含む）

### 1) 経営相談室との連携

今年度については、問題互助会及び自主廃業による案件はなかったため、連携せず。

### 2) 互助会加入者施行支援機構運営委員会及び同審議会の開催

令和6年能登半島地震への対応として、石川県、富山県、新潟県、福井県の互助会6社を罹災互助会と認定し、解約手数料部分の支援を実施した。

### 3) 互助会加入者施行支援機構の広報

互助会加入者施行支援機構の運用益を活用し、消費者の権利保護に対する支援システム等について広報・渉外委員会と連携して広報活動を行った。

### 4) 当協会未加入互助会の財務状況等の確認について

前年に比べて、売上高及び経常利益が増額している先が増加していること、懸念先には大きな変化はなかったものの、前回大幅な赤字を計上した1社については、収益が大幅に改善されていること等を確認した。

### 5) 当協会未加入互助会の加入促進について

当協会未加入互助会への加入案内を実施した。

委員会開催2回（開催月12月、2月）

## 8. 運用委員会

みずほ第一フィナンシャルテクノロジー株式会社とアドバイザー契約を締結する等の組織及び運用の透明性を確保するための体制整備について、2023（令和5）年8月22日に開催された第78回理事会で議決された。

また、日本国債を中心に購入し、安定的に利息収入を確保するために努めた。

委員会開催12回（開催月6、7、8、9、10、11、12、1、2、3、4、5月）

## 9. 後継者育成事業（次世代の会の推進）

将来の冠婚葬祭互助会事業を担う次の世代の育成を目的として、20～30代の若手経営者や次期後継者を対象に、経営者としての素養を学ぶ場や、業界を取り巻く諸問題について、互いに研鑽しながら自由闊達な議論や情報交換の場を提供するために、勉強会を開催した。

（次世代の会勉強会）

開催日：2023（令和5）年11月27日（月）

場 所：アンフェリシオン

内 容：「次世代の互助会を担う方たちへ～企業再生と業界活動の両立～」

講 師 佐久間 康弘 氏 (株)サンレー (沖縄) 代表取締役社長

## 10. 全互協創立50周年委員会

1) 2023 (令和5) 年に全互協が創立して50周年を迎えることから、50周年を記念して次の事業等を行った。

### ①団体献血

互助会の社会貢献活動の一つとして、献血目標者数を1万人として、団体献血を2023 (令和5) 年4月1日から2024 (令和6) 年5月31日まで実施した。期間中、10,107人の献血が行われた。

今回の全互協の取り組みに対し、2023 (令和6) 年8月21日の記念式典において、東京都赤十字血液センター所長 牧野 茂義 氏より感謝状が授与された。

### ②ウエディング・ムービー・アワード2023

全互協創立50周年を記念して、結婚されたご本人から結婚式に関連する動画を投稿していただくウエディング・ムービー・アワード2023を開催したところ282作品の応募があった。

50周年委員会において、応募作品の中から大賞1作品、審査委員長特別賞2作品、入選5作品が選ばれ、8月21日の記念式典において発表されるとともに、入賞作品を全互協のHPに掲載した。

### ③第1回フューネラル・アワード

全互協創立50周年を記念して、会員互助会の社員の方が担当したご葬儀について、プレゼンテーションを行うフューネラル・アワードを開催したところ41作品の応募があった。

50周年委員会において最終ノミネート4作品を選考し、記念式典において4作品のプレゼンテーションを行い、当日来場された方全員による投票を行った。

投票の結果、最優秀賞にユウベル(株)、優秀賞に(株)アークベル、(株)ビップ、(株)ベルコの作品が選ばれ、渡邊会長より、書状及びトロフィが授与された。プレゼンテーションの様子は、全互協の会員サイトに掲載された。

なお、フューネラル・アワードは互助会社員の研鑽の場として有効とことから、継続することとなった。

### ④「冠婚葬祭の日」の創設

記念式典において渡邊会長より1973 (昭和48) 年3月15日に冠婚葬祭互助会が割賦販売法の対象事業となったことを記念して、3月15日を「冠婚葬祭互助会の日」とすることが発表された。

「冠婚葬祭互助会の日」は、一般財団法人日本記念日協会に記念日の登録申請を行い、承認された。

## 2) 記念式典

2023（令和5）年8月21日（月）に東京都港区赤坂のANA インターコンチネンタルホテル東京において創立50周年記念式典が開催され、大臣表彰授与式、記念講演等を行った。

### ①記念式典の開催

全互協創立50周年記念式典には、経済産業大臣政務官 長峯 誠 議員にご臨席を賜り、経済産業大臣からのご祝辞をいただいた。また、全互協の発展・振興に永年ご尽力をいただいた神田 忠 氏、新道 喜信 氏、齋藤 武雄 氏の元副会長3名に対し、経済産業大臣表彰が授与された。

### ②記念講演

記念式典に合わせて、「日本経済の中長期展望」と題し、株式会社双日総合研究所チーフエコノミスト 吉崎 達彦 氏による記念講演を開催した。

## 3) 記念誌の制作

2023（令和5）年11月で全互協が創立して50周年を迎えたことから、創立50周年記念して、『全互協五十年史～冠婚葬祭互助会七十五年の歩み～』と全互協創立五十周年記念誌『WILL』を制作し、正会員及び賛助会員等へ配布した。

## 4) 「冠婚葬祭互助会の日」のイベントの実施及び広報

3月15日の「冠婚葬祭互助会の日」に合わせて、2024（令和6）年3月を中心に80社において480を超えるイベントが実施された。

イベントを周知するためのポスター2,100枚を会員互助会に配布し、結婚式場、斎場等への掲示を依頼するとともに、全国版、各都道府県版のイベント一覧を全互協HPに掲載した。

また、広報・渉外委員会において、ラジオ、テレビ等のメディア利用した広報が行われた。

## 5) 業界セーフティネットに尽力された方への感謝状の授与

2024（令和6）年3月13日（水）、渡邊会長より全互協創立50周年を記念して、業界のセーフティネット維持に尽力いただいた50社に対し、感謝状を授与した。

委員会開催 6回（開催月6、7、8、11、1、4月）

## 11. 互助会業界将来ビジョン研究会

2023（令和5）年8月に「互助会業界将来ビジョン研究会報告書」を取りまとめ、8月22日に当業界の将来ビジョンである「冠婚葬祭産業からウェルビーイング推進産業への昇華＝一人ひとりにウェルビーイングな暮らしを届ける」こと等について報告を行った。また、報告書については、9月に全ての会員互助会に配布した。

## 12. 将来ビジョン具現化検討プロジェクトチーム

「互助会会員が主体的にコンタクトを持ち、継続的に利用しようと思う利用価値のあるWebサイト」を構築するために、互助会会員へのマーケティングリサーチ等を調査委託し、事業仮説やサービスコンセプトの設計等について検討を行った。

## 13. 政策統括室

会長の諮問機関として、総務委員会及び政策委員会の重要案件について、サポートを行った。

## 14. 経営相談室

救済引受の案件がなかったため、実施せず。

## 15. 契約者紛争解決事業

本年度においては、契約者紛争処理グループ、倫理管理委員会、倫理審査会が審議する案件はなかった。

## 16. 事務局

### 1) 個人情報保護のためのプライバシーマーク付与適格性審査事業

一般財団法人日本情報経済社会推進協会（以下「JIPDEC」という）のプライバシーマーク指定審査機関として、当協会の正会員、準会員からの申請をもとにプライバシーマーク付与適格性審査を行うとともに、付与事業者等からの事故報告に基づく注意喚起、個人情報保護マネジメントシステムの円滑な運用に関わる情報提供を行った。

本年度は、年間で1件の新規申請と23件の更新申請を受理し、文書審査及び現地審査などの予備審査を経てプライバシーマーク審査会を開催して合計28社を認定した。

プライバシーマーク審査会開催3回（7、11、4月）

### 2) 消費者相談事業の推進

「契約者相談室」の相談事業を実施し、加入者の利便を図るとともに、コンプライアンス委員会と連携し、互助会の苦情処理情報の共有化などを進めた。

2023（令和5）年度の苦情・問合せ件数は2,473件（対前年度比5.9%増）となり、そのうちの苦情件数は185件（対前年度対比31.0%減）となっている。



### Ⅲ. 業務の適性を確保するための体制

一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会は、「私たちは多くのお客様のご満足を通じて会員システムを発展させ、新しい儀式文化を創造する。」との業界理念の実現と持続性の高い会員システムの確立を目指して、法令及び定款を遵守し業界価値の最大化を図るため、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律第90条第4項第5号及び同法施行規則第14条に基づき、以下のとおり内部統制体制を構築する。また、基本方針及びそれに従い構築された内部統制体制については継続的な見直し、改善に努める。

#### 1) 理事の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

理事は、法令及び定款を遵守し、法令遵守を率先垂範する。

また、理事会が理事の職務の執行を監督するため、理事は、業務の執行状況を理事会に報告すると共に、他の理事の職務執行を相互に監視・監督し、重大な法令違反その他定款等に違反する重大な事実を発見した理事は、直ちに監事に報告すると共に、遅滞なく理事会において報告する。

#### 2) 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制

理事の意思決定、及び職務執行に係る情報（理事会等、各種会議の議事録及び資料等）について、「理事会規程」、「守秘義務の遵守に関する規程（以下「守秘義務規程」という。）」及び「情報・文書の取扱に関する規程（以下「文書規程」という。）」等に基づいて適切に保存及び管理を行う。

#### 3) 損失の危険の管理に関する規程その他の体制

リスク管理を軽視することが事業に重大な影響を与えることを十分認識し、リスク管理方針を定め、その有効性、適切性を維持するため、「資産運用規程」等を制定し、リスク管理体制を整備・構築する。

#### 4) 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

「理事会規程」、「組織及び運営に関する規程」、「守秘義務規程」及び「文書規程」等により、理事の権限及び責任の範囲を適切に定め、理事が効率的に職務執行する体制を確保する。

#### 5) 使用人の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制

法令等遵守（コンプライアンス）は、運営の最重要課題の一つとして位置付け、研修を実施するとともに、「守秘義務規程」、「文書規程」及び「会計処理規程」等により、法令等遵守確保のための体制を構築する。

#### 6) 監事とその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する体制

監事とその職務を補助する直属の使用人を求めた場合には、監事と協議の上、監事を補助する専任又は兼任の使用人を確保する。

7) 前号の使用人の理事からの独立性に関する体制

当該使用人の人事に関する事項については監事の同意を得なければ行うことができない。

8) 第6号の使用人に対する指示の実効性の確保に関する事項

監事を補助する専任の使用人は、業務執行に係る役職を兼務しないこととし、職務執行に当たっては監事の指揮命令を受け、理事の指揮命令を受けない。

9) 理事及び使用人が監事に報告をするための体制その他の監事への報告に関する体制

「監事監査等に関する規程」により、監事は、理事会へ出席し、事業及び財産の状況等について事務局より定期的に報告を受ける。また、職務執行に関し重大な法令・定款違反及び不正行為の事実、又は当会に著しい損害を及ぼす事実を発見したときは、理事及び使用人は監事に報告する。

10) 前号の報告をした者が当該報告をしたことを理由として不利な取扱いを受けないことを確保するための体制

監事への報告者について不利な取扱いを受けることのないようにする。

11) 監事の職務の執行について生ずる費用の前払又は償還の手続その他の当該職務の執行について生ずる費用又は債務の処理に係る方針に関する事項

監事の職務の執行について生じる費用については、理事及び監事が協議の上予算に計上する。

12) その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制

「監事監査等に関する規程」により、監事は、重要な意思決定の過程及び業務執行状況を把握するため、理事会、評議員会及びその他の会議に出席することができるほか、起案文書、決議書その他業務執行に関する書類を閲覧し、理事又は使用人に対しその説明を求めることができる。

#### IV. 会長名で発信した主要文書

1. 全互協 2023 (令和 5) 発第 2 号 (2023 (令和 5) 年 6 月 27 日)

経済産業大臣 様

一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会創立 50 周年記念互助会通信への経済産業大臣の寄稿のお願いについて

2. 全互協 2023 (令和 5) 発第 4 号 (2023 (令和 5) 年 7 月 6 日)

経済産業大臣 様

一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会創立50周年記念式典における業界功労者に対する経済産業大臣表彰に係る下付の申請について

3. 全互協 2023（令和5）発第11号（2023（令和5）年9月29日）

会員代表者 様

互助会業界将来ビジョン研究会報告書について

4. 全互協 2023（令和5）発第14号（2024（令和6）年3月18日）

会員代表者 様

役務拡大のための実態状況調査について

5. 全互協 2023（令和5）発第15号（2024（令和6）年3月25日）

会員代表者 様

モデル約款等の改訂について

## V. 会長名で受信した主要文書

1. 2024（令和6）年1月19日

経済産業省大臣官房調査統計グループ長

特定サービス産業動態統計調査について（お願い）

2. 2024（令和6）年1月11日

経済産業大臣

令和6年能登半島地震の影響を受ける下請中小企業との取引に関する配慮について

3. 2024（令和6）年3月29日

総務大臣、経済産業大臣

経済構造実態調査の事前周知について（依頼）

## VI. 総 会

本年度は2回開催され、それぞれの主な内容は、次のとおりである。

第15回総会は、2023（令和5）年8月22日（火）ホテルベルクラシック東京において開催された。

来賓を代表して、経済産業省 商務情報政策局 商務サービスグループ商取引監督課長 豊田 原 氏からご挨拶を頂いた。

総会は、加盟正会員 204 社中、本人出席 123 社、委任状出席 61 社、合計 184 社が出席し、有効に成立した旨報告があった。続いて議事録署名人に大石理事、小泉理事の 2 名が選任され議事に入り、次の 2 案が審議され原案のとおり承認された。

報告事項一 2022（令和 4）年度事業報告書、附属明細書及び 2022（令和 4）年度財務諸表（貸借対照表、正味財産増減計算書、財務諸表に対する注記、正味財産増減計算書内訳表及び附属明細書）について

報告事項二 2023（令和 5）年度事業計画書、2023（令和 5）年度正味財産予算書について

報告事項三 2022（令和 4）年度公益目的支出計画実施報告書について

第 16 回総会は、2024（令和 6）年 1 月 17 日（水）アンフェリシオンにおいて開催された。

来賓を代表して、経済産業省 商務情報政策局 商務サービスグループ商取引監督課長 豊田 原 氏からご挨拶を頂いた。

総会は、加盟正会員 204 社中、本人出席 106 社、委任状出席 89 社、合計 195 社が出席し、有効に成立した旨報告があった。続いて議事録署名人に大石理事、小泉理事の 2 名が選任され審議に入り、次の 1 案が審議された。定款の変更に必要な、総正会員の半数以上が出席し、かつ総正会員の 3 分の 2 以上の賛成が得られたことから、原案のとおり承認された。

審議事項一 全日本冠婚葬祭互助協会定款の変更について  
引き続き、次の報告がなされた。

報告事項一 新会長候補について

## Ⅶ. 理事会

本年度は 7 回開催された。それぞれの主な内容は、次のとおりである。

第 77 回（2023（令和 5）年 7 月 26 日）

1. 2022（令和 4）年度 事業報告書（案）及び 2023（令和 5）年度 事業計画書（案）について
2. 2022（令和 4）年度 財務諸表（案）並びに 2022（令和 4）年度 決算報告書（案）及び 2022（令和 4）年度 予算対比正味財産増減計算書（案）について
3. 2023（令和 5）年度 正味財産予算書（案）について
4. 公益目的支出計画実施報告書（案）について
5. 第 15 回総会の招集（案）について
6. オーダーメイド型互助会契約の自主規制事項等の見直しについて
7. プライバシーマーク指定審査機関基本規程の改正（案）について
8. 互助会保証（株）への総合評価に対する要望について

9. 創立 50 周年記念式典・第 15 回総会等の運営について
10. 第 11 回クレーム絶無のためのキャンペーン活動『人に寄り添う 心に寄り添う冠婚葬祭互助会』の結果について
11. 第 3 回 募集等におけるコンプライアンス確保のための書面調査について
12. 2023 年度 秋の書面アンケート等について
  - ①第 13 回 互助会各社における段階別会員管理の実施状況に関するアンケート調査について（お願い）
  - ②令和 5 年度 「生前予約契約の一時払い型に関する実態調査」について
  - ③令和 5 年度 消費者契約に係るコンプライアンス確保等に関する規約に基づく苦情等に関する報告（4 月—10 月期）の徴求について

第 78 回（2023（令和 5）年 8 月 22 日）

1. 役務保証資金及び役務保証支援資金の運用に関する体制整備等について
2. 第 10 回消費者契約に係るコンプライアンス確保等に関する規約に基づく苦情発生件数報告書の集計結果について

第 79 回（2023（令和 5）年 10 月 18 日）

1. 運用委員会における役務保証資金及び役務保証支援資金の運用に関する内規の改正について
2. オーダーメイド型互助会契約について
3. 互助会消費者アドバイザー資格制度について
4. 50 周年記念行事の結果報告について
5. 立入検査の実態状況調査結果について
6. 情報公開の推進について
7. 地域見守り活動における協力に関する協定について
8. 全互協の奨学金基金制度について
9. 葬儀品質認定制度に関する主な変更点について

第 80 回（2023（令和 5）年 12 月 20 日）

1. 2024(令和 6)年度・2025(令和 7)年度 役員選出方法について
2. 全互協の奨学金基金制度について
3. 第 16 回総会の招集(案)
4. 互助会消費者アドバイザー資格制度について
5. 第 1 回「冠婚葬祭互助会の日」について
6. 団体献血について
7. 互助会加入者施行支援機構の広報について
8. 第 15 回互助会経営者及びコンプライアンス責任者研修会等の開催について
9. 第 12 回クレーム絶無のためのキャンペーン活動『安心と信頼をお届けします。あなたの身近なアドバイザー冠婚葬祭互助会』の実施について

第 81 回（2024（令和 6）年 1 月 17 日）

1. 新会長候補者及び新副会長候補者について
2. 「地域担当理事の職務等に関する規程」の改正等について
3. 感謝状の贈呈について
4. 全互協職員就業規則の改訂（フレックスタイム制の導入）について
5. 互助会加入者施行支援機構の広報について
6. 「冠婚葬祭互助会の日」ポスターの送付について
7. 団体献血について
8. 副教材による小学生の儀式・儀礼文化への理解促進について

第 82 回（2024（令和 6）年 3 月 13 日）

1. 令和 6 年能登半島地震の対応について
2. 2023(令和 5)年度 社会貢献基金 助成事業報告について
3. 2024(令和 6)年度 各委員会の新委員長候補及び新副委員長候補について
4. 感謝状の贈呈について
5. モデル約款等の改訂について
6. 旅費規程等の改訂について
7. 賛助会員の入会について
8. 「冠婚葬祭互助会の日」のイベント及び広報について
9. 団体献血について
10. 情報公開の実施状況について（令和 5 年度報告）
11. 婚活事業の推進について
12. 第 3 回募集等におけるコンプライアンス確保のための書面調査について
13. 2023(令和 5)年度 コンプライアンス事業アンケート調査報告について
  - ①提出書類等の回収状況について
  - ②第 13 回互助会各社における段階別会員管理の実施状況に関するアンケート調査の集計結果について
  - ③第 11 回消費者契約に係るコンプライアンス確保等に関する規約に基づく苦情発生件数報告書の集計結果について
14. 消費者契約に係るコンプライアンス確保等に関する規約に基づく苦情等に関するご報告【10 月—3 月期】のお願いについて

第 83 回（2024（令和 6）年 5 月 15 日）

1. 2024（令和 6）年度事業計画（案）及び予算（案）について
2. 第 52・53 期（令和 6・7 年度）委員長及び委員等候補者の構成（案）について
3. 令和 6 年能登半島地震の対応（追加）について
4. 全互協の奨学金基金制度について
5. オーダーメイド型互助会契約について
6. 会計処理規程・会計処理規程細則及び決裁規程の改正について

7. 賛助会員の入会について
8. 不動産担保における建物の評価方法等について
9. 団体献血について
10. 海外研修について
12. 小学校副教材「未来クリエイター（ミラクリ）」について

## VIII. ブロック会議

本年度は、次のとおり合計 20 回（前年度 20 回）開催され、全互協事務局の他、各経済産業局、互助会保証(株)、日本割賦保証(株)から来賓として臨席頂いた。

秋季（10 月・11 月）ブロック会議では、役務保証資金及び役務保証支援資金の運用に関する内規の改正について、オーダーメイド型互助会契約について、互助会消費者アドバイザー資格制度について、立入検査の実態状況調査結果について、全互協奨学金制度について等の報告が行われた。

また、春季（3 月・4 月）ブロック会議では、令和 6 年能登半島地震の対応について、2023（令和 5）年度社会貢献基金助成事業報告について、2024（令和 6）年度各委員会の新委員長候補及び新副委員長候補員について、モデル約款等の改訂について等の報告が行われた。

開催状況 20 回

北海道 2 回、東北 2 回、北関東 2 回、東京 2 回、南関東 2 回  
中部 2 回、近畿 2 回、中国 2 回、四国 2 回、九州 2 回

## IX. 会 費

### 2023（令和5）年度の会費の納入状況

正会員	204社	177,370千円	（納入率 100%）
準会員	6社	120千円	（納入率 100%）
賛助会員	66社	6,090千円	（納入率 100%）
計	276社	183,580千円	（納入率 100%）

会費（特例均等割会費300,000、200,000、150,000、100,000 +比例割令和5.3.31現在 前受金残高）							（単位：円）						
		均等割	比例割	計	会員数	会費計							
(A)	1,000億円以上	300,000	+	2,600,000	=	2,900,000	×	3社	=	8,700,000	円		
(B)	700億円以上～1,000億円未満	300,000	+	2,300,000	=	2,600,000	×	1社	=	2,600,000	円		
(C)	500億円以上～700億円未満	300,000	+	2,100,000	=	2,400,000	×	3社	=	7,200,000	円		
(D)	400億円以上～500億円未満	300,000	+	1,500,000	=	1,800,000	×	6社	=	10,800,000	円		
(E)	300億円以上～400億円未満	300,000	+	1,460,000	=	1,760,000	×	8社	=	14,080,000	円		
(F)	250億円以上～300億円未満	300,000	+	1,200,000	=	1,500,000	×	9社	=	13,500,000	円		
(G)	200億円以上～250億円未満	300,000	+	1,090,000	=	1,390,000	×	2社	=	2,780,000	円		
(H)	150億円以上～200億円未満	300,000	+	990,000	=	1,290,000	×	10社	=	12,900,000	円		
(I)	100億円以上～150億円未満	300,000	+	890,000	=	1,190,000	×	24社	=	28,560,000	円		
(J)	80億円以上～100億円未満	300,000	+	740,000	=	1,040,000	×	11社	=	11,440,000	円		
(K)	60億円以上～80億円未満	300,000	+	640,000	=	940,000	×	12社	=	11,280,000	円		
(L)	40億円以上～60億円未満	300,000	+	540,000	=	840,000	×	16社	=	13,440,000	円		
(M)	30億円以上～40億円未満	300,000	+	420,000	=	720,000	×	7社	=	5,040,000	円		
(N)	20億円以上～30億円未満	300,000	+	350,000	=	650,000	×	11社	=	7,150,000	円		
(O)	10億円以上～20億円未満	300,000	+	280,000	=	580,000	×	19社	=	11,020,000	円		
(P)	5億円以上～10億円未満	300,000	+	140,000	=	440,000	×	22社	=	9,680,000	円		
(Q)	3億円以上～5億円未満	300,000	+	0	=	300,000	×	9社	=	2,700,000	円		
(R)	2億円以上～3億円未満	200,000	+	0	=	200,000	×	9社	=	1,800,000	円		
(S)	1億円以上～2億円未満	150,000	+	0	=	150,000	×	10社	=	1,500,000	円		
(T)	1億円未満	100,000		0	=	100,000	×	12社	=	1,200,000	円		
								計		204社	=	177,370,000	円



