

回 答 書

2026年2月27日

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道 御中

〒170-0002

東京都豊島区巢鴨2丁目11番4号

一般社団法人終活協議会

貴法人より、令和8年1月21日付け申入書を受領したことを受け、当法人は、この内容について真摯に検討しました。

その結果、この機会に、保証人代行契約の条項を下記のとおり修正することとしましたので、回答いたします。

記

第1 11条4項（契約の解除）について

1 契約解除となった場合の返金額については、契約金35万円（税別）の内訳を以下のとおり明確にして契約書に明記し、解約までに提供したサービスの金額を除く部分についてご返金することとします。

ア 保証人のリスク引受け費用 150,000円

イ 事前指示書費用 20,000円

※ 「事前指示書」というファイル一冊をご提供する費用

ウ コンサル費用（書類の確認と作成、整理など含む） 80,000円

※ 事前指示書作成と並行して、今後の発生しうる様々なリスクを抽出・指摘し、事前の対応法等を提案すること、及び受領した事前指示書の確認、作成、整理等をその内容としています。

エ 保管、事務手数料 上限50,000円

この内訳は以下のとおりです。

- ① 心託カード発行費 2,000円
- ② システム登録料 4,000円 (契約後のお客様情報のデータ化、登録に要する人件費)
- ③ アプラス登録事務手数料 4,000円 (受領した書類の確認、アプラス登録に必要な人件費)
- ④ 立替・請求処理 (都度) 1回あたり2,000円、上限10,000円 (お客様が支払うべき金額を立て替えた場合の処理、請求書発行、入金確認・処理に要する人件費)
- ⑤ 郵便・発送業務 (都度) 1回あたり2,000円、上限10,000円 (病院や施設への書類返送処理に必要な郵送費用、人件費等)
- ⑥ 分割組直し手数料 (都度) 1回あたり2,000円、上限10,000円 (分割でのお支払方法を変更する場合の再計算費用、引落金額変更に必要な人件費等)
- ⑦ 解約処理 10,000円 (解約書類の確認、準備、発送費、システムの停止に要する郵送費、人件費等)

オ 電話・メール・郵便・サポート手配等 各種1回あたり3,000円 (上限50,000円)

2 返金額

上記1から、実際に提供したサービスに対応する金額を算出し、その残額をご返金します。

3 上記金額は、当法人として解約に伴って実際に発生した費用を控除することとしたものであり、これは消費者契約法9条1項1号に規定する平均的な損害を超えるものではないものと考えております。

第2 12条 (契約の終了) について

ご指摘を踏まえ、当該条項は全体として削除いたします。

第3 16条（合意管轄）について

- 1 当該条項の修正を行うことはいたしません。
- 2 ご指摘の裁判例は、事業者の顧客の多くが仙台市内を中心とする宮城県に在住しているものの、横浜地方裁判所等を専属管轄とする合意がなされていたケースで、当該合意が消費者契約法10条に該当するとされたものです。

しかしながら、当法人は事情が異なり、当該裁判例が当てはまるものと考えすることはできません。

- 3 そして、裁判管轄については、土地管轄の運用及び法令の解釈によって柔軟な対応がなされており、当該条項の存在によっても、任意規定の適用の場合に比して消費者の利益を一方的に害するものということとはできません。

したがって、当該保証人代行契約における当該条項は消費者契約法10条に該当するということはできないものと考えております。

第4 17条（免責事由）について

ご指摘を踏まえ、当該条項は全体として削除いたします。

以上