

# 2021（令和3）年度事業計画書

自 2021（令和3）年6月1日

至 2022（令和4）年5月31日

## I. 概要

政府は本年1月7日、新型インフルエンザ等対策特別措置法(以下、「特別措置法」という)に基づく新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言(以下、「緊急事態宣言」という)を埼玉県、千葉県、東京都及び神奈川県の一都三県に発出し、3月21日をもって緊急事態宣言を終了した。しかし、新型コロナウイルス感染症の再拡大にともない、改めて緊急事態宣言が4月25日から東京都、京都府、大阪府、兵庫県に発出され、その後北海道、愛知県、岡山県、広島県、福岡県、沖縄県が追加されたが、沖縄県以外は6月20日に解除された。沖縄県は、7月12日に再び緊急事態宣言が発出された東京都とともに、その期間は8月22日までとなっている。また、特別措置法に基づくまん延防止等重点措置については、4月5日から宮城県、大阪府及び兵庫県が適用され、その後、北海道、群馬県、埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県、石川県、岐阜県、愛知県、三重県、京都府、愛媛県、福岡県、熊本県、沖縄県が対象となったが、7月11日には埼玉県、千葉県、神奈川県、大阪府のみとなり、その期間は8月22日までとなっている。このようなコロナ禍において、7月23日から8月8日まで無観客ながらオリンピックが、8月24日から9月5日までパラリンピックが、開催されるという明るいニュースもある。

このような状況の中で、「新型コロナウイルス感染症対策の基本的対処方針」において、冠婚葬祭業関係(火葬の実施や、遺体の死後処理に係る事業者等)は、「国民の安定的な生活の確保に必要な事業者」となっており、緊急事態宣言下においても事業を継続し、社会的責任を果たしていく必要がある業であるとなっているものの、不要不急の外出自粛や3密(密集・密閉・密接)を避ける等の動きから、会員互助会においても訪問営業活動やイベント等の自粛、結婚式・披露宴等のキャンセルや延期、葬儀告別式の会葬者の減少等により、大きな影響を受けている。

今年度も新型コロナウイルス感染症の影響が続くことが予想されることから、全互協では引き続き会員互助会に対し、結婚式場及び葬儀業「新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン」の遵守をお願いし、国、自治体の対応方針や協力要請に係る情報、国の支援策等の情報の提供を行うとともに、国に対し要望を行っていく。

また、会員互助会の安定的な事業の継続と安全のため、新型コロナウイルス感染症が冠婚葬祭互助会業界に及ぼす影響に随時、対応するとともに、事業を継続するための課題、さらには人が集まることを避ける風潮が浸透した際の消費者ニーズの変化に対応するための方策を検討する。

消費者に対してはさらに安心、信頼される互助会となるための活動として、訪問販売継続のための苦情件数低減のため、コンプライアンス・ブロック別委員会の実効性のある運営を着実に進め、消費者トラブルを予防し発生時にも適切に対応していくとともに、葬儀品質評価認定制度、募集資格者等登録制度を推進していく。

特定商取引法及び消費者契約法の改正の動きについては、必要以上の規制強化とならないようフォローし、消費者保護の社会的要請に適切に対応していく。また、引き続き全互協が自主規制を強化することにより、割賦販売法に規定される認定割賦販売協会に認定されることを目指していく。さらに、消費者保護を一層充実させ、確実な契約の履行のための新たなセーフティネットの構築、法制化を進めるための具体的な体制等についての検討を行う。

「役務内容の拡充」については、新たに割賦販売法における役務サービスの対象の追加に向け、必要な検討を行う。

また、伝統儀式文化の継承や儀式の創新についての啓蒙や研究のため、大学との産学連携を推進し、グリーンケア制度の立ち上げ、高齢者・独居者に対する見守り、社会参加支援及び葬儀などについて、（一財）冠婚葬祭文化振興財団と協力して、具体的なビジネスモデルの構築について検討を行う。今年度において、（一財）冠婚葬祭文化振興財団が新たな収入源の構築や人員を含む組織の強化をもって組織としての体力強化を図り、全互協としてフォローを行うことにより完全な独り立ちの道筋をつけていく。

広報・広聴として会員をはじめ社会に対して情報発信と情報交流を積極的に行い、消費者とより親密性の高い互助会となることを目指し、会員互助会に必要な情報を発信していく。また、効果的な広報を行うために「リアルな場づくり」による様々な人と意見交換を行い、真に求められている情報を把握するとともに、互助会システムの有用性、冠婚葬祭儀式を行うことの大切さを発信していく。

その他、質の高いサービス提供のための研修事業の強化、個人情報保護管理の徹底、会員管理の推進、財務をはじめとする経営に関する情報公開の推進に向けた活動を引き続き行う。

2021（令和3）年度は、次の会長基本方針に基づき事業を実施する。

## 2021（令和3）年度 全互協会長基本方針

互助会は、「人生の重要な2大儀式である結婚式と葬儀を安心して執り行え、その儀式を通して人と人との繋がりを再確認し、日本人らしい心を取り戻す」という社会的使命を持ち、「一人が万人のため、万人が一人のため」という相互扶助の理念の下、明確で合理的な仕組みを構築し、当時の社会情勢を背景にして広く社会に浸透し、地域と密着した形で拡大してきた。

しかし、少子化・高齢化が進み、世帯構成・ライフスタイルが変化している現在、コミュニティ・人間関係が希薄化し、儀礼意識も変化する中で、老後（生きていくこと）の不安（健康、経済、つながり）や死後の不安（葬儀、遺産/遺品、墓、供養）が大きな社会不安の一つになっている。

さらに、新型コロナウイルス感染症の拡大・常態化により、婚姻数の更なる減少とそれともなう人口減少が加速するとともに、安全面から人が集まることを避ける社会となりつつある。

互助会は、結婚・逝去という家族の環境が大きく変化する際に、関わりある人が集い大切な思い出ともなる儀式を通して人をつなぎ、明日に向かって生きる力を持ってもらう社会に不可欠な場を担ってきたが、その役割を担い続けるためには、安全運営に徹するのみならず、安心して儀式施行が出来ることを周知するとともにその空気の醸成に努め、特性を活かしながら環境変化に対応する新たな取り組みを行わなければならない。

## 1. 生きているうちにも役に立つ互助会への昇華

### (少子・高齢時代における互助会の役割と形態)

#### (1) 儀式文化継承のための検証と発信

共働き世帯・単身世帯の増加に伴う地域コミュニティの希薄化、生活様式の変化、価値観の多様化が進む中で、結婚式・葬儀をはじめ様々な伝統儀式の本質や役割、形が継承されず、簡素化・衰退の傾向にある。また、新型コロナウイルス感染症の拡大・常態化によって、人が集まることを避ける意識が定着していく中、人のつながりを認識しあい、心の安定に大きな役割を果たしてきた儀式の継承すべき本質部分を現在に合う形で発信し、消費者がその価値を享受できるよう啓蒙する。

#### (2) 儀式（つながりの場）の創新

初詣や七五三、成人式等、年中行事や通過儀礼は信仰を軸にせずイベント化しながらも盛んに行われている。若者、高齢者を問わず、人とつながりを持ちたいという意識はあり、各地で行われている行事（つながりの場）を各地の互助会で取り組めるよう研究、共有すると共に、儀式の創新を研究する。

#### (3) 高齢者・独居者のサポート

相互扶助関係が減退する中で、高齢者・独居者の問題がますます顕在化してくる。葬儀においても家族に迷惑を掛けたくない、家族がいないという人の葬儀サポート、独居者の見守り等サポート事業、コミュニティづくり、健康サポート、高齢者の社会参加支援等、生きている喜び・楽しみをサポートする事業を研究、実施する。

#### (4) 少子・高齢時代に対応する役務内容の拡充と利用促進

家族構成の変化、高齢化により、従来役務の発生頻度、消費者の重要と考える要素が変化してきている。役務利用時期が到来せず利用していない会員へのフォロー、会員組織の活性化をし、会員メリットを実感してもらえよう、時代に対応した役務の拡大をはかるとともに、より利用しやすい仕組みを採り入れる事により利便性の向上をはかる。

- ・少子化に対する新しい役務
- ・高齢者の使いやすい役務
- ・入ってすぐ「いいね」がある（利用頻度が高い）役務

## 2. 消費者がより安心する互助会へ（より消費者に近い場面での対応を強化）

#### (1) 全互協自主規制団体化の推進

#### (2) 実効性を持ったコンプライアンス活動の推進

#### (3) 監督の基本方針への対応

#### (4) 消費者契約法、特定商取引法等改正に向けた動きへの対応

#### (5) 感染症、災害等、非常時における業務継続の態勢の整備・強化

- (6) より確実な施行保証のためのセーフティネットの充実（安心ネットワークの機能拡充）
- (7) 施行品質評価認定制度の推進
- (8) 葬祭ディレクター技能審査の普及、充実への協力
- (9) ブライダルコーディネーター技能検定制度の推進
- (10) 終活コーディネーター資格認定制度の推進
- (11) グリーフケア資格制度の推進

### 3. 情報発信（広報・広聴）

会員をはじめ社会に対する情報発信（提供）、情報交流（コミュニケーション）はますます重要になってくる。全互協として加盟互助会として対外的な情報発信（公開）、情報交流を積極的に行い、消費者のニーズ、意見を吸収し、互助会の有用性、儀式の大切さを発信するとともに、より近い存在としての互助会にしていく。

上記活動を通して業界の地位向上、消費者からの信頼向上をはかり、全互協ブランドの構築を進める。

## II. 事業内容

### 1. 総括運営事業（総務委員会）

#### 1) 全互協の自主規制団体化の推進について

広報・渉外委員会、コンプライアンス委員会等と協力して、自主規制の実効性を確保すると共に、将来的に当協会が認定割賦販売協会に認定されることを目指すための準備を行う。

#### 2) 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

消費者契約法・特定商取引法等における不招請勧誘等の法規制に関する動向（消費者契約に関する検討会等）を他団体と連携しつつフォローし、冠婚葬祭互助会業界に悪影響を与える動きについては適切な対応を行う。また、高齢者対策強化等の動きについてもフォローし、適切に対応を行う。

#### 3) 解約手数料問題への対応について

消費者契約に関する検討会の中で、「平均的な損害の額」について議論が行われており、その状況を注視し、適切に対応を行う。

#### 4) モデル約款等の改訂について

特定商取引法においてクーリング・オフ通知を電磁的方法で行うこと、契約書面等について、消費者の承諾を得て、電磁的方法で交付することが可能になる等の改正が行われたことに伴い、それらの事項を反映するために、モデル約款（訪問販売用、電話勧誘販売用、電子商取引用、オーダーメイド型）等の改訂を行う。

5) 立入検査への適切な対応について

監督の基本方針に基づいた立入検査が実施されて3年が経過したことから、実態状況等の調査を行い、その結果を各互助会に情報提供し、各互助会の業務の適切化等を推進する。

6) 情報公開の推進について

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推進すると共に、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推進する。

7) 冠婚葬祭互助会総合力調査について

前回実施した冠婚葬祭互助会総合力調査を参考に、調査項目（定点観測項目及び新規項目）の検討を行い、実施する。

8) 所在不明かつ生年月日不明会員への対応方法について

所在不明かつ生年月日不明会員への対応方法について、実態調査結果や類似する事例等を参考に検討する。

## 2. 政策事業（政策委員会）

1) 少子・高齢時代に対応する役務内容の拡充

家族構成の変化、高齢化により、従来役務の発生頻度、消費者の重要と考える要素が変化してきている。会員メリットを実感してもらえるよう、時代に対応した①少子化に対する新しい役務、②高齢者の使いやすい役務、③入ってすぐ「いいね」がある（利用頻度が高い）役務の検討を行う。

「役務内容の拡充」については、新たな役務サービスについて引き続き行政に要望を行っていく。また、新型一部利用の活用について、手続きの簡素化等を含め、使い勝手を良くするための検討を行う。

2) 高齢者・独居者のサポートについて

高齢者・独居者に対する、様々なサポート事業や、社会的参加支援等のための事業について、その可能性や経済性、信託の利用について検討を行い、具体的なビジネスの構築について検討を行う。

さらに、高齢者・独居者のサポート関連では、新たなサービスとして指定役務、第三役務の中に入れ込めないかの検討を行う。

3) 全互協内財務データ集計及び財務の把握について

会員互助会からの財務データの収集・整理について、会員互助会の財務データの収集・整理を民間調査機関に委託し実施予定。収集内容や分析データの用途等

について、監督の基本方針に沿った項目、財務数値について検討するとともに、今後の活用方法も含め検討を行う。

#### 4) 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

消費者庁で行われている「消費者契約に関する検討会」で議論されている「つけ込み型勧誘」の取消権、「平均的な損害の額」等について、消費者契約法の改正に伴い、業界への影響がないよう同委員会のフォローを行う。

また、特定商取引法及び預託法の改正についても業界への影響がないようフォローを行う。

#### 5) 新型コロナウイルス感染症が将来の業界に及ぼす影響について

新型コロナウイルスの感染が将来的に冠婚葬祭に及ぼす影響について、互助会は今後どのように対応していくべきかの検討を行う。

また、互助会のセーフティネット確立に向け、安心ネットワークの機能強化（施行対応）及び新たな機能の追加（引受対応）について、具体的に受皿互助会の設立、互助会加入者施行支援機構の規約への反映等安心ネットワークの制度の設立に向け、経済産業省を含む関係する行政機関等への説明を行っていく。

### 3. 広報・渉外事業（広報・渉外委員会）

#### 1) 広報・広聴の推進

##### (1) 全互協の活動・互助会事業の取り組みの発信

全互協の活動（住所不明・超長寿対策等）や、互助会事業の取り組み（互助会のイメージアップ広報等）を全互協HP、互助会通信、広告やイベント等を利用して、消費者やマスコミ等に向けて発信する。

##### (2) リアルな場づくり

消費者や会員互助会等との情報交流と対外的広報を促進するために、実際に対面して意見交換や情報交換等を行うと共に、それらの意見や情報等を発信、共有する。

#### 2) 渉外対策の強化

賛助会員に対して、加盟互助会の要望を基に賛助会員との連携促進や各地における展示説明会の開催、商品ラインナップの会員サイトへの掲載等の有効な方策を検討し、実施する。

#### 3) 社会貢献基金制度の災害時支援への対応

(1) 災害発生時に災害規模などに応じたお見舞金等の検討を行う。

(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として締結を促進する。

#### 4) 地域見守り活動における協力に関する協定及び独居者等支援協定の推進

地域見守り活動における協力に関する協定は説明用パンフレットを利用し、災害時支援協定締結先を始めとする市区町村等との締結を促進する。また、独居者支援協定の締結についても、市区町村との締結を促進する。

5) 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について

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

6) ご両家顔合わせ事業

これから結婚式を挙げられる方で、ご両家顔合わせを済まされていないカップルを対象に、各社が共通して使用できる企画タイトルを作成し、各式場がご両家に提案する内容及び進行表等のひな型を作成する。

ご両家の一方が自社の式場エリア外の場合でも、全互協各社式場が協力してオンラインにより、ご両家顔合わせができるように、ひな型の作成を行う。

また、ご両家顔合わせ事業の取り組みをメディアに発信するとき使用する、各社及び全互協用のプレスリリース資料を作成する。

7) 全国ブライダルキャンペーン

結婚式場業の業種別ガイドラインを遵守している結婚式場に対し、「当該結婚式場は、万全の新型コロナ対策を講じており結婚式・披露宴の開催を推奨する」旨のメッセージを経済産業省等から発出してもらい、行政の後援を得て、B I Aとの共催として、全国ブライダルキャンペーンを実施する。

8) 通達等配信物（一斉配信）のサービス向上の検討

全互協事務局から各会員互助会宛ての通達等配信物については、一斉FAXにて送信しているが、電子メール及びデータ便等によるデジタル配信を希望される互助会もあることから、送信方法、送信先の希望及びデジタル配信を行う際のメリット、デメリット、その他要望を確認するためのアンケート調査を行い、その結果を受けて会員サービスの向上を図る。

9) 香典に関するアンケート調査

5年ごとにアンケートを実施（前回平成28年度）しており、香典の金額などに係るアンケートを行う。

10) 一般財団法人冠婚葬祭文化振興財団における社会貢献基金制度の推進

（一般財団法人冠婚葬祭文化振興財団が以下の事業を実施することに協力する。）

(1) 一般公募による助成事業

社会貢献活動を行う各種団体等への助成並びに社会貢献に資する調査研究を行う団体、個人を支援するため、次のとおり一般公募により助成対象者を募り、審査の上、助成する。

・対象事業 高齢者福祉、障害者福祉、児童福祉、環境・文化財保全、



- 調査研究、地域つながり支援、冠婚葬祭継承
- ・募集期間 2021年10月1日～2022年1月31日
  - ・審査期間 2022年 2月1日～5月31日
  - ・交付時期 2022年 5月下旬

#### (2) 冠婚葬祭儀式継承事業

冠婚葬祭財団の事業目的である冠婚葬祭継承を目的に、小学生を対象にした絵画コンテストを実施し、冠婚葬祭に対する理解と意識の醸成を行う。

- ・テーマ 「私のしたい結婚式」「思い出に残っている日本のぎしき」
- ・対象者 国内の小学校に在学する児童
- ・作品 絵画
- ・募集期間 2021年10月1日～2021年12月末
- ・審査期間 2022年1月4日～2022年1月31日
- ・公表 2022年3月中旬

## 4. 研修事業（研修委員会）

### 1) 経営者研究会の開催

8月25日(水)に開催を予定している第12回総会において経営者研究会を開催する。

- ・開催日 令和3年8月25日(水)
- ・場所 中部ブロック

### 2) 新型コロナウイルス感染拡大防止ガイドライン（結婚式場業・葬儀業）に係る感染症対策講習会の実施

互助会従業者を対象として、「結婚式場業における新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン」、「葬儀業における新型コロナウイルス感染症拡大防止ガイドライン」等に基づく実務者研修を企画し実施する。

### 3) (仮称) 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

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回企画し実施する。

### 4) 葬儀品質認定制度の推進について

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と認定を行う。

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す。

### 5) 終活コーディネーター資格認定制度の推進【財団事業】

前年度に引き続き、一般財団法人冠婚葬祭文化振興財団より受託する終活コーディネーター資格認定事業について、以下の事業を行う。

(1) 終活コーディネーター資格認定試験

互助会会員募集や葬儀の事前相談を行う従業者を対象として、終活コーディネーター資格認定試験を、IBT方式によりインターネットを經由して加盟互助会社内で実施する。合格者には認定証及び認定カードを交付する。

(2) 終活コーディネーター資格認定制度の見直し・検討

創設2年目である終活コーディネーター資格認定制度の試験の在り方や、教育・テキスト（教材）の見直し等について、加盟互助会の要望や関連法令・公的制度等の改正等に応じて見直し・検討を行っていく。

6) 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】

前年度に引き続き、一般財団法人冠婚葬祭文化振興財団より受託するブライダルプロデューサー資格認定事業について、以下の事業を行う。

(1) ブライダルプロデューサーの養成

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、ブライダルプロデューサー必修講座を開講するとともに、同講座の修了者を対象とした資格認定試験、さらにマスター級の受験者を対象とした講習会を実施する。資格認定試験に合格した者（マスター級受験者は講習会の受講を含む）には、認定証及びIDカードを交付する。

①第17回ブライダルプロデューサー必修講座

- ・募集期間 令和3年 8月～9月
- ・実施時期 令和3年10月～12月
- ・研修形態 通信教育

②第17回ブライダルプロデューサー資格認定試験

- ・実施日 令和4年 3月
- ・試験会場 チーフ級：全国6会場 マスター級：東京都内

③ブライダルプロデューサー（マスター級対象）講習会

- ・実施日 令和4年 3月
- ・講習会場 東京都内

(2) ブライダルプロデューサー資格の更新手続き

マスター級以上の資格を取得し5年を経過する者を対象として、講習、試験、登録等の手続きを行う。更新手続きを経た者には、グランドマスター級の取得を新たに認定するとともに認定証及びIDカードを交付する。

- ・申請期間 令和3年12月～令和3年1月
- ・更新試験 令和4年 3月
- ・実施場所 東京都内

(3) ブライダル資格の見直し・検討

新型コロナウイルス感染症等のパンデミックに対応するために、CBT方式など試験の在り方やWEB講習等について検討を行う。

また、前年度に引き続き、公益社団法人日本ブライダル文化振興協会（BIA）が推進する国家検定制度「ブライダルコーディネーター技能検定」との連携のあり方について検討する。

7) 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、必要な対応を検討する。

（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 令和3年10月
- ・場 所 東京都内

(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する。

(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する。

8) 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実施する。

## 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

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研修会」を企画し実施する。

（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）

- ・実施時期 2022年2月25日（金）13：00～
- ・会 場 『マリアージュグランデ』京都市南区東九条西山王町 31

※Zoom 併用。今後、隔年で東京、京都で開催して行く。

## 2) コンプライアンス・ブロック別委員会活動の推進

協会自主規制を含め、協会が推進するコンプライアンス活動を会員互助会各社へ徹底するために、各ブロックでコンプライアンス・ブロック別委員会を開催する。運営にあたってはコンプライアンス委員会が総括し、法令等の改正や苦情に対する対応のほか協会自主規制の実効性の確保等開催時期に適した課題を企画・実施していく。

また、新型コロナウイルス感染症の終息状況を踏まえつつ、消費生活センターへの訪問活動等を推進していく。

## 3) 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の実施

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号に基づく募集等のコンプライアンス確保のための調査を実施する。

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履行に係る関係法令、コンプライアンス確保のための協会自主規制を遵守しているかについて、加盟互助会各社において内部監査を実施し、その報告書を徴求する。

## 4) コンプライアンス体制強化に伴う教育実施報告書及び教育計画書並びに監査報告書の提出に係る実効性の確保について

会員互助会各社の更なるコンプライアンス体制強化に向けた取り組みの一環として、コンプライアンスガイドブックに基づく教育及び監査を義務付け、年一回（9月末）コンプライアンス教育実施報告書及びコンプライアンス監査報告書を徴求する。

## 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履行を確保するため、互助会各社の実施状況を把握するとともに、規程運用に不備がある互助会に対する指導等の方策について検討する。

## 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

第167回理事会（平成23年3月22日／政策委）において制定された「生前予約契約の一時払い型に関する協会自主規制について」に基づき、生前予約契約の一時払い型を募集している互助会等を対象として、財務内容、保全措置の年1回の報告義務を含む自主規制を前年度に引き続き実施する。

## 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書類を徴求する。

## 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

互助会加入者、一般消費者より寄せられる苦情等を体系的に整理・分析し、その結果を当該互助会へフィードバックするとともに、コンプライアンス研修会等でも活用し周知を図って行く。また、前年度に引き続き、互助会契約に係るクレームの撲滅を目的としてキャンペーン活動を展開する。

## 9) カスタマーハラスメントに関する実態調査について

前年度実施したカスタマーハラスメントに関する実態調査の回答を集計し、互助会経営者及びコンプライアンス責任者研修会やコンプライアンス・ブロック別委員会を通じ、加盟互助会各社へフィードバックするとともに、必要な措置を検討して行く。

## 10) 募集資格者登録事業の推進

募集資格者登録事業実施規程に基づく募集資格者の登録義務の履行と、会員互助会各社の事業規模に応じた教育責任者の選任と登録を推進するとともに、以下の事業を行う。

### (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）を交付する。

### (2) 募集資格者登録試験の実施

新規で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等を対象に募集資格登録試験を実施し、合格者には募集資格者登録証（シルバー）を交付するとともに、小冊子（ダイジェストブック）を配布する。

また、2022年3月31日に有効期限を迎える募集資格者を対象として、2021年4月1日から募集資格登録更新試験を実施し、合格者には募集資格者登録証（ゴールド）を交付する。

### (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、適宜必要に応じて資格管理システム等の見直し・改修を行う。

また、募集資格者の新規試験（CBT）運営の業者が2022年3月末日で、CBT ソリューションズに一本化されることに伴う、資格管理システムの修正等に対応する。

さらに、2022年度の募集資格教育責任者の更新試験運用開始に向けた準備も行う。

## 11) テキストの改訂等について

特定商取引法・消費者契約法等関係法令の改正等があった場合に、「コンプライアンスガイドブック」、「募集資格者テキスト」、「募集資格者教育責任者テキスト」等の見直しを適宜行って行く。

## 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

昭和23年の横須賀市冠婚葬祭互助会設立から、冠婚葬祭に対して互助会業界がどのような役割を果たし、どのように評価されてきたのかを検証するために、全互協冠婚葬祭歴史年表の作成を引き続き行い、2018年以降更新されていない箇所の追加や修正、配置の変更、年表の再監修等を行い、ホームページに掲載する検討を行う。

長期ビジョン委員会において策定された「業界理念」も20年を経ているため、昨年度に引き続き総務委員会等、過去に業界理念設立に係わった委員会等とも連携しながら、「業界理念」の改正の検討を引き続き行う。

### 2) 儀式創造

婚礼、葬儀を中心とする儀式文化は、小規模化と簡素化が進行し、互助会業界に大きな影響を及ぼしている。冠婚葬祭業界の未来を鑑み、「儀式文化を継承し創造することで人と人とのつながりが深まり、コミュニティが形成される」ということを広報し、互助会業界の注目度をさらに高め、新たな儀式の創新を模索する。

#### 1. 一般向けプログラム

① 人生儀礼 日本のしきたり

② 正月行事と年中行事のしきたり

の各プログラム（地域色を持たせたオリジナルなプログラムも可）について各社の実施を推進する。各社の会員等お客様向けのイベントにおいて「儀式継承事業（旧名：儀式再興プロジェクト。一般向け）」を実施していただき、参加総人数を集計して全互協HPを通じて発信し、「人生において儀式は大切な区切りである」というメッセージを伝えていく。今後の目標は参加人数のさらなる増加とともに実施互助会数50社以上と全47都道府県の実施を目指す。

#### 2. 土曜学習応援団（文部科学省）への参画（小学校4～6年生向け）

小・中学生（高学年）に向けて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て会員互助会による実施を推進する。

また、「子ども霞が関見学デー 8月17日・18日実施予定」については、コロナの影響により、霞が関に人を集めないような施策が予定され、従来の出前授業やパネル展示の代わりに、動画を募り、土曜学習応援団のHPからURLをリンクして、小中学生に見てもらおうこととなっている。これにエントリーしており、文科省の了解が得られれば、動画を制作する。

#### 3. 会員互助会の沿革（歴史）、保存目的の映像収録、写真、記録、本（会報誌、周年史、報告書含む）の保存（アーカイブ化）を進める。

会員互助会や全互協や保証会社が所有、保存する会報誌、年史、社葬・冠婚葬祭に

関する資料、書籍などの記録や画像、映像、音声等は儀式文化継承における貴重な資料となり得るため、全互協が収集し保存を行うことで、遺失や散逸を防ぐ。本年度は、保存のための分類に関するルール作りを引き続き行い、収集してデータ化した社史・年史についてHPに載せる。

### 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

日本仏教会並びに日本仏教青年会との関係を緊密に保ち、共通した社会問題等の解決を目指す。

#### 2. 1以外の団体等との交流

1同様に、コラボレーションの可能性があり、儀式文化の継承と創造の一助になる活動対象者（団体）を検討し交流していく。

### 4) 産学連携事業の推進

儀式文化の継承と創造を進めるため、冠婚葬祭業界だけではなく学者や研究者の学術論文をはじめとする研究活動による後押しも欠かせない。そのため、冠婚葬祭の研究活動への協力を行い、また交流を活発化させ、儀式文化の継承と創造に役立てる。具体的には、オープンカレッジ、寄附講座、グリーンケア制度の実施（学会含む）に向けて引き続き検討を行う。なお、本事業は財団事業であり、委員会は財団事業に協力を行う。

#### 1. オープンカレッジ【財団事業】

##### ① 國學院大學（オープンカレッジ特別講座）

國學院大學オープンカレッジ特別講座における主催講座2021年度のWEBを活用したオンデマンドによる映像配信実施と、これまでのオープンカレッジの報告書化について検討を行う。

次年度以降、開催するかどうかについての検討を行う。実施する場合は、実施内容の検討を行う。

##### ○ オープンカレッジ2021特別講座

第1回	5月28日	イントロ：三つの「死者の書」から	國學院大學教授	石井 研士 氏
第2回	6月11日	天国、地獄と煉獄ーキリスト教の死後観	東京大学名誉教授	鶴岡 賀雄 氏
第3回	7月 9日	神道の幽冥観	國學院大學教授	松本 久史 氏
第4回	10月 8日	輪廻と転生、解脱ー仏教における生死	國學院大學名誉教授	宮元 啓一 氏
第5回	11月12日	現代における「よみがえり」	國學院大學教授	石井 研士 氏

コーディネーター・進行 石井 研士 氏 國學院大學教授・博士（宗教学）

(専門分野:宗教学・宗教社会学)

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との間で、2021年8月以降の実施に向けた準備を行う。

2. 寄附講座【財団事業】

①國學院大學

WEBを活用したオンデマンドによる映像配信実施による、4～7月の開講と実施に伴うサポートを引き続き行う。

②上智大学

寄附講座の開始(2021年7～8月にエントリー予定)に向けた実施に伴うサポートを行う。

3. 研究協力【財団事業】

グリーンケア資格制度の開始に向けた研究、その他儀礼文化に関する研究への協力を引き続き行う。

4. 学会創立等【財団事業】

学会創立に向けた情報収集等準備を引き続き行う。

5) 仏教(全日本仏教青年会とのコラボレーション)の講座検討実施

仏教青年会とのコラボによる公開講座等の実施を検討していく。

6) 全互協儀式カレンダーの作成

通過儀礼や年中行事など、会員互助会が儀式カレンダーを作成するためのデジタルコンテンツを製作する。本年度は、ベースとなる画面の制作と、コンテンツの洗い出しを行い、主要な儀式からデータ化してアップしていく。

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)

互助会加入者施行支援機構制度を通じて、消費者の権利保護と互助会システムの維持に努める。

1) 経営相談室との連携

経営相談室との連携を図り、消費者の権利保護及び互助会の信用保持のための取り組みを促進する。

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



互助会加入者施行支援機構運営委員会において、問題互助会を認定、引受互助会を選定し、互助会加入者施行支援機構運営審議会は、互助会加入者施行支援機構運営委員会の決定を受け問題互助会及び引受互助会の承認を行うと共に、支援補助金額等を決定する。

また、罹災互助会に対する支援の決定等も行う。

### 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う。

### 4) 当協会未加入互助会の財務状況等の確認について

当協会未加入互助会の財務状況等を開示請求等を利用し、確認を行う。

### 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に対して、加入促進を行う。

## 8. 運用委員会

### 1) 互助会加入者施行支援機構の預り金について

互助会加入者施行支援機構の預り金については、規約に基づく購入金額、運用期間等を遵守すると共に、金利水準を確認の上、運用を行い、利息収入及び売却益を安定的に確保する。

### 2) 互助会加入者施行支援機構の正味財産について

互助会加入者施行支援機構の正味財産については、規約に基づく購入金額、運用期間等を遵守すると共に、金利水準を確認の上、運用を行い、利息収入及び売却益を安定的に確保する。

また、リスクとリターンのバランスを保つような、運用対象の拡大等について検討する。

## 9. プロジェクトチーム

### 1) グリーフケアPT

グリーフケア資格制度について、グリーフケア士の試験運用を開始する。また、ファシリテーター養成課程準備会議(第2次)の実施を経て、ファシリテーター養成プログラムを作成し、年度内に10名のファシリテーターを養成する。さらに、この上級資格の制度内容について検討を進めながら、上級グリーフケア士のテキスト製作、上級ワークプログラム(テキスト化)など、2022年度秋～冬の上級グリーフケア資格のプログラム実施に向けて準備していく。

グリーフケア士資格制度運用開始スケジュール

- 2021年6月21日 試験サイトオープン
- 6月25日 佐久間座長講演 重要性高まるグリーンケアの意義と役割  
於 フェーネラルビジネスフェア
- 〃 バウチャー販売開始
- 6月29日 制度説明会 企業担当者、受験予定者対象 (ZOOM)
- 6月30日 CBT 試験予約受付開始
- ファシリテーター養成課程準備会議スケジュール
- 2021年6月15日・16日 第4回準備会議 (オンライン)
- 7月21日・28日 第5回準備会議 (オンライン)
- 9月1日・2日 第6回準備会議 (集合 ㈱レクスト施設)

## 10. 後継者育成事業

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、勉強会等を新型コロナウイルス感染症を踏まえつつ開催して行く。

## 11. 経営相談室

救済引受の体制整備等を行うと共に、互助会加入者施行支援機構、保証会社等との連携強化を行う。

## 12. 契約者紛争解決事業

### 1) 契約者紛争処理グループ

「契約者相談室」、「裁定検討会」、「裁定審査会」を契約者紛争処理グループとし、「契約者相談室」は電話による相談業務を実施し、苦情等があった場合に当事者間の解決を図るように尽力し、解決されない場合は、「裁定検討会」、「裁定審査会」であっせん案を検討し、当事者に提示を行い、解決を図る。

### 2) 倫理管理委員会

互助会及び募集資格者に対し、度重なる違反行為や特商法を中心とした関係法の「措置」が発令された場合に、処分の妥当性を判断し、妥当と判断した場合には、倫理審査会に提言を行う。

### 3) 倫理審査会

倫理管理委員会より互助会及び募集資格者に対し処分が妥当であるとの提言を受けた場合に、処分の種類等を判断し、理事会に提言を行う。

## 1 3 . 事務局

### 1) プライバシーマーク制度の推進

#### ① プライバシーマーク付与適格性審査の実施

法律への適合性は勿論のこと、より高い保護レベルの個人情報保護マネジメントシステムを運用することによって消費者から安心と信頼を得るために、一般財団法人日本情報経済社会推進協会（以下、「JIPDEC」という。）とプライバシーマーク指定審査機関契約を締結し、正会員及び準会員を対象にプライバシーマーク付与適格性審査の実施並びに適格性決定の可否等を、付与機関である JIPDEC と協調して行う。

#### ② プライバシーマーク制度の啓蒙

消費者の目に見えるプライバシーマークで示すことによって、個人情報の保護に関する消費者の意識の向上を図り、冠婚葬祭互助会事業における個人情報の適切な取り扱いをアピールするために、プライバシーマーク制度の導入を啓蒙し、正会員及び準会員各社の個人情報保護体制の整備強化を図る。

### 2) 事務局の拡充及び全互協データ管理システムの推進

事務局の拡充や（一財）冠婚葬祭文化振興財団との連携強化等を図ると共に、全互協が保持している会員名簿及び施行概要等の各データをコンピュータで一元管理し、事務の簡素化、効率化を図る。

### 3) 税制問題の検討

総務委員会と連携して、消費税、法人税等の動向について周知を図る。