

平成27年12月17日
独立行政法人国民生活センター

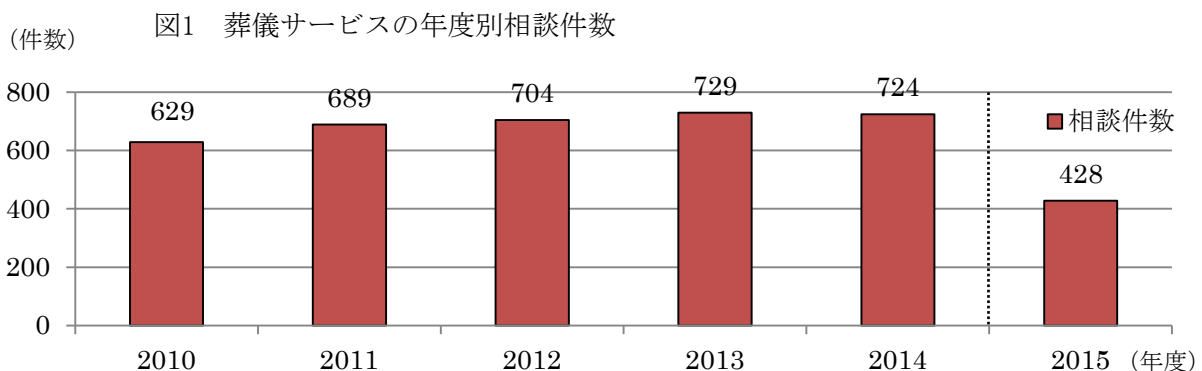
大切な葬儀で料金トラブル発生！ －後悔しない葬儀にするために知っておきたいこと－

全国の消費生活センター等に寄せられる葬儀サービス¹に関する相談が増加傾向にあり²、近年は年間約700件を超えています(図1)。平成26年の死亡数は127万3,004人で戦後最多となりました。死亡数の増加とともに、葬儀の件数も増加していくとみられています。

現代の都市部では、家庭や近隣だけで葬儀を行うことは少なくなり、葬儀社等の斎場で葬儀が行われています。他方で、多くの消費者が「費用をかけないでほしい」「家族だけで送ってほしい」と考えており³、最近では家族葬⁴などの参列者を限定した小規模で廉価な葬儀のニーズが高まっているといえます。しかし、葬儀で提供されるサービスは多岐にわたり費用の項目が複雑であることや、親しい人との死別という事態に冷静な対応ができなかったり、葬儀社の説明や消費者の理解が不足していたりすると、葬儀の料金やサービス内容に納得できずにトラブルになることもあります。

葬儀については話題にしばらくいかもしれませんが、トラブルを防ぎ、後悔しない葬儀にするためには事前の情報収集が欠かせません。

そこで、最新の相談事例を紹介し、トラブルの拡大防止のため、消費者に注意を呼び掛けるとともに、関係機関に要望と情報提供を行います。



(2015年11月30日登録分まで)

¹葬儀サービスとは、葬儀社が行う葬式のほか、火葬場、斎場、僧侶の依頼等葬式に関連する相談も含まれるが、冠婚葬祭互助会の互助会契約及びその施行は含まない。

²国民生活センターは、2006年6月22日に「増加する葬儀サービスのトラブル」を公表した。

³「第10回『葬儀についてのアンケート調査』報告書」(一般財団法人日本消費者協会)

⁴知人や勤務先の方など故人と生前に関係のある方が参列する葬儀を「一般葬」、親族など身内のみで執り行う葬儀を「家族葬」という場合がある。

1. 相談事例

【事例1】義父が急死し、慌てて選んだ葬儀社から希望とは異なる契約を強く勧められた

施設に入所していた義父が突然呼吸停止し、病院に搬送されたがそのまま亡くなった。病院から2時間以内に遺体を引き取るように言われ、どうしたらよいかわからず困っていたところ、電話帳を渡され自分で葬儀社を選んで連絡するよう言われた。電話帳を開いて、最初に目の留まった大きな広告を出している葬儀社に連絡し、葬儀社の安置室に遺体を運んでもらった。遺体が安置されるとすぐに、葬儀社の担当者から葬儀のプランを考えなければいけないと言われ、悲しんでいる暇はないと気を取り直して話を聞いた。「お金がないので家族葬でお願いしたい」と伝えると、「家族葬と言っても様々な追加料金が発生するので、結果的に一般葬と同じになりますよ」と一般葬の契約を強く勧められた。何度も家族葬の希望を伝えたが、同じ説明を繰り返され、延々6時間もやり取りし、最後には精神的な疲れもあり根負けして約150万円の一般葬の契約をしてしまった。葬儀は終わったが、お金がなく支払うことができない。どうしたらいいか。

(2015年9月受付、60歳代、女性、給与生活者、青森県)

【事例2】葬儀の見積書がもらえず、請求も高額だと思う

母親が亡くなったので、市民葬儀⁵を行っているという葬儀社に葬儀の依頼をしたが、葬儀社が見積書を持ってこなかった。催促をすると、「後で請求書と一緒に渡す」と言われた。その後、斎場があるのでこの葬儀社を選んだのに、斎場は埃まみれの倉庫のような部屋で、祭壇もボロボロであった。葬儀後に請求書が届いたが、市民葬儀で100万円を請求され高額だと思った。請求項目についても不審に思ったので、葬儀社に説明を求めたが、納得のいく説明がない。

(2015年4月受付、60歳代、女性、自営業、東京都)

【事例3】追加サービスを了承したら請求額が高額である

入院中の父が突然死亡し、病院から遺体搬送を促され、葬儀社を紹介された。葬儀社に「住んでいる集合住宅のエレベーターにストレッチャーが入らないので搬送費用は高くなるが、葬儀を契約すれば葬儀費用を80万円にする」と説明されたので、契約をした。葬儀の打ち合わせで家族葬を希望していると伝えたが、葬儀社からは司会や通夜ぶるまい等の追加サービスについて説明されたものの、おろおろして総額もわからないままに了承した。見積書を渡されたが、金額が記載されていなかった。葬儀後、約150万円の請求をされたが、説明されていない項目の記載もあり納得できない。

(2015年7月受付、40歳代、男性、給与生活者、東京都)

2. 相談事例からみる特徴と問題点

(1) 消費者は短時間で様々な判断をしなければならない

現代では多くの方が病院で亡くなっていますが⁶、亡くなった後、ご遺体は病院から速やかに運

⁵市民葬儀は、地方自治体が、住民の経済的負担の軽減を目的に、葬儀用品の仕様と料金を定め、地方自治体による直営又は指定葬儀業者に委ねて施行する葬儀。

⁶厚生労働省「平成26年人口動態調査」によると、平成26年に死亡した127万3,004人のうち、95万6,913人が病院で亡くなった。

び出すことが求められるため、ご遺体の搬送・安置の手配、安置と並行して葬儀社を探すこととなります。相談事例から消費者はご遺体の搬送を依頼した葬儀社と、事前に葬儀社の比較検討をする間もなく葬儀の契約もしていることがうかがえます。(事例1、3)

(2) 葬儀社と十分な話し合いができないこともある

相談事例からは、喪主となる人は親しい人との死別の悲しみを抱えたまま葬儀の準備をすることになるので、冷静に対応することが難しい状況がうかがえます。具体的には慎重に葬儀社を選ぶことができなかつたり、葬儀社から説明された内容が十分に理解できなかつたりするようです。

また、葬儀について知識や経験が十分でない場合、価格やサービス内容について具体的に確認したほうが良い点等も分からない場合もあります。他方で、葬儀社は喪主に十分に説明したつもりになってしまうこともあることから、消費者の理解不足や葬儀社の説明不足によるトラブルは無くなりません。価格やサービス内容について十分に話し合いができないと、後から言った言わないといったトラブルに陥りやすくなります。(事例2、3)

(3) 追加サービスにより請求金額が高額になることがある

葬儀費用は参列者の人数によって増減する変動費と言われている項目(人件費、料理、香典返し等)が大きな割合を占めています。当初の予定よりも参列者が増えると追加費用が発生します。また、ひつぎや骨つぼ、料理や生花をグレードアップするとさらに費用が発生します(事例3)。

3. 消費者へのアドバイス

【もしもの時に備えて】

(1) 葬儀の希望やイメージを考えて情報収集をしましょう

もしもの時に慌てることの無いように、葬儀について情報収集をしましょう。どのような葬儀を希望するのか、可能であれば家族等と相談し、葬儀に関する情報収集をしておけば、もしもの時に冷静に対応できます。

後悔しない葬儀にするために知っておきたいことを5ページの(参考1)にまとめましたのでご参考にしてください。

(2) 費用や希望をかなえてくれる葬儀社を探しておきましょう

希望をかなえてくれる葬儀社の情報収集も大切です。見積書の請求に応じてくれる、費用について理解できるように説明してくれる、質問にも丁寧に答えてくれる葬儀社を選びましょう。予算や希望は葬儀社にはっきりと伝え、納得できるまで相談や打ち合わせをしましょう。

事前相談窓口のある葬儀社もあります。自分に合う葬儀社を見つけるために、電話や訪問して質問、相談をしてみて、丁寧に対応してもらえるか確認してみるのも一つの方法です。

なお、近年はインターネットで葬儀の見積もりや契約の申し込みができる葬儀社のサイトや葬儀紹介サイトが登場しています。葬儀紹介サイトとは、消費者に葬儀社を紹介するサービスで、問い合わせを受けた事業者と葬儀を行う葬儀社が異なることが一般的です。

【葬儀の準備で】

（３）葬儀社との打合わせは親族や第三者など複数で行いましょう

冷静な人と一緒に話を聞くことで、葬儀社の説明の聞き漏らしや確認し忘れを防ぐことが期待できます。喪主だけでは気付けないこともあります。打合わせは複数で行うことを心がけましょう。

（４）見積書を確認しましょう。特に参列者の人数によって増減する項目には注意が必要です

見積金額と請求金額が大きく異なる場合があります。見積書の項目はよく確認し、どのような葬儀にするか、葬儀社と丁寧に打ち合わせをしておきましょう。

参列者の人数を正確に予測するためには、故人の交友関係の把握や葬儀の案内を工夫する必要があります。葬儀社と打ち合わせを重ねることが大切です。最近では参列者を絞って費用を抑える家族葬が人気ですが、家族葬を希望しながら、多くの参列者があると結果的に請求金額が高くなってしまいます。

また、安価な価格設定と思われる場合は、契約に含まれている項目は何か、含まれていない項目は別料金なのか確認しましょう。

【トラブルになったら】

（５）トラブルになった場合は消費生活センターなどに相談してください

葬儀に関してトラブルになった場合には、最寄りの消費生活センターに相談ください。

4. 要望（全日本葬祭業協同組合連合会）

葬儀に携わる様々なトラブルが寄せられていることを踏まえ、全ての葬儀社に対して以下のとおり要望します。併せて、市場の健全化および消費者トラブルの未然防止、拡大防止のため、業界団体である全日本葬祭業協同組合連合会に業界全体への周知徹底を求めます。

- 葬儀について事前・事後の相談に応じ、消費者の疑問等に適切な説明や助言を行うこと。
- 契約に際してのトラブルを防止するために、葬儀サービスの内容について詳細に説明し、見積書を渡して最新の請求金額を適宜伝えたりする等、消費者に分かりやすい丁寧な情報提供を行うこと。

5. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課
- ・消費者庁取引対策課
- ・内閣府消費者委員会事務局
- ・経済産業省商務情報政策局サービス政策課

(参考1) 後悔しない葬儀にするために知っておきたいこと

○葬儀で契約トラブルが起きないようにするために

- ・葬儀は規模によっては百万円～数百万円と高額になる反面、検討や準備のための時間がありません。もしもの時に慌てないためには事前の情報収集や準備が必要です。事前相談窓口のある葬儀社もありますので利用してみましょう。
- ・希望する葬儀サービスを受けるためには、消費者もあらかじめ葬儀に関する知識を身に付けてくことをお勧めします。葬儀の知識を身に付けておかないと、葬儀社に希望を伝えることすらできません。
- ・葬儀社はプロですが、慣れゆえの油断もあります。担当者が説明したつもりになってしまい、説明が不足してしまうこともあり得ます。すべてを葬儀社任せにするのではなく、打ち合わせやヒアリングを重ねて意思疎通を図りましょう。
- ・親族の方とも相談をしておきましょう。親族の方に葬儀社との打ち合わせに立ち会ってもらったり、葬儀のお手伝いをお願いしたりすることもありますので、話題にしにくい事柄ではありますが、親族が集まった時など事前に話し合いをしておくとい良いでしょう。

事前の情報収集や準備の参考になるように、「事前に知っておきたいこと」「事前に決めておきたいこと」をまとめました。

◆事前に知っておきたいこと

- ・家族の勤務先や交友範囲について知っておきましょう。
- ・葬儀のしきたりは土地の風習等によって異なります。地域の葬儀のしきたりを確認しましょう。
- ・地域にどんな葬儀社があるか調べましょう。葬儀内容の違いについても調べておきましょう。
- ・ご近所や知り合いから葬儀社の評判を聞いてみましょう。
- ・葬儀社によってはいわゆる一般葬や家族葬などの多様な葬儀プランがあります。よく調べて、どのような葬儀を希望するのか考えてみましょう。どのような葬儀にしたいか家族等と話し合しましょう。

◆事前に決めておきたいこと

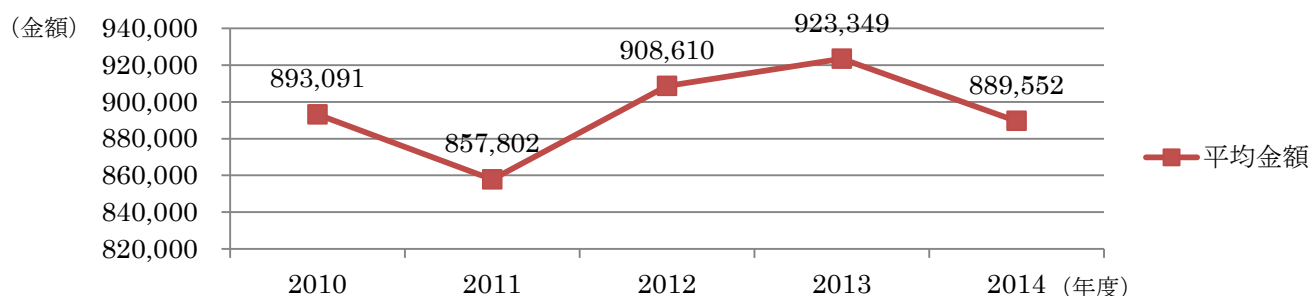
- ・喪主を決めておきましょう。
- ・写真（遺影）を選んでおきましょう。
- ・事前に相談できる葬儀社を見つけてみましょう。もしもの時に慌てないように、事前に相談をしてみましょう。
- ・あらかじめご遺体の搬送や葬儀の依頼をする葬儀社を決めておくことで安心です（葬儀プランまで決めておく必要はありません）。葬儀社を決めていればもしもの時に落ち着いて準備をすることができます。

(参考2) PIO-NET⁷における相談件数等の推移

(1) 契約購入金額

葬儀サービスに関する相談において、2010年度の契約購入金額は平均で89万3,091円でしたが、2014年度は88万9,552円でした。(図2)

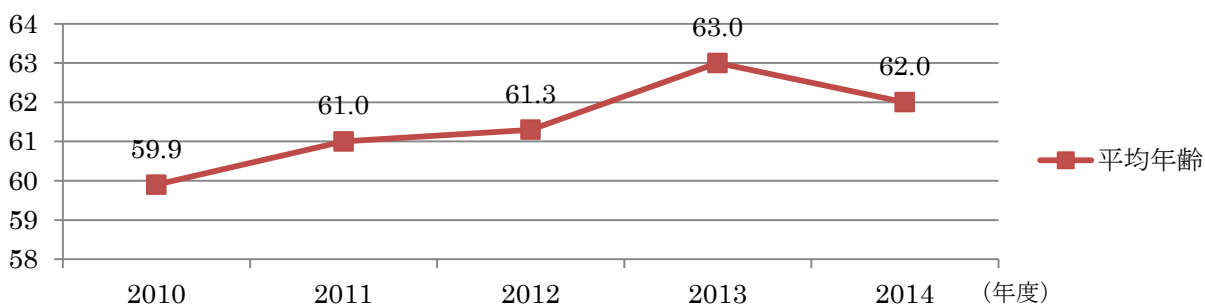
図2 年度別平均契約購入金額



(2) 契約当事者年齢

葬儀サービスに関する相談において、2010年度の契約当事者年齢は平均で59.9歳でしたが、2014年度は62歳でした。(図3) 日本人の高齢化に伴い、葬儀サービスの契約当事者年齢も高齢化しています。

図3 年度別平均契約当事者年齢



(3) 主な相談内容

2014年度の主な相談内容は、「高価格・料金」(205件)が最も多くなっています。「説明不足」(196件)、「契約」(134件)、「見積り」(121件)、「契約書・書面(全般)」(103件)が続きます。(表1)

表1 葬儀サービスに関する主な相談内容
(2014年度、上位8位、マルチカウント)

相談内容	件数
1 高価格・料金	205
2 説明不足	196
3 契約	134
4 見積り	121
5 契約書・書面(全般)	103
6 解約(全般)	88
返金	88
8 他の接客対応	86

⁷ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと(2015年11月30日までのPIO-NET登録分)。2015年度以降は、消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。