

## 増加する葬儀サービスのトラブル

平成 18 年 6 月 22 日

独立行政法人国民生活センター

PIO-NET（全国消費生活相談情報ネットワーク・システム）<sup>注1</sup>によると、葬儀サービスに関する相談は、以前より毎年度一定数の相談が寄せられており、ここ数年をみても 01 年度 164 件、02 年度 154 件、03 年度 187 件、04 年度 202 件、05 年度 342 件、06 年度 16 件（前年同期 18 件）と年々増加傾向にある。2001 年度以降の相談内容を見てみると、「価格やサービス内容について十分な説明がない」といった事業者の説明不足に関する相談が多い。

また、葬儀サービスに対する消費者のニーズも多様化しており、「家族に負担をかけないような簡素な葬儀がよい」と考える消費者も多い<sup>注2</sup>。実際、PIO-NETに寄せられた相談内容を見ても、「質素な葬儀を希望したのに高額な料金を請求された」などの価格や料金に関する相談も多く見受けられる。

2005 年 7 月 27 日、公正取引委員会は「葬儀サービスの取引実態に関する調査報告書」<sup>注3</sup>において、葬儀サービスに関する独占禁止法上、景品表示法上あるいは競争政策上の考え方を整理し、事業者や消費者における留意点を公表した。しかし、同報告書が公表されてから約 1 年が経過したが、行政、業界団体、事業者等による消費者保護の取り組みに特段の進展は見受けられない。

なお、公正取引委員会は同報告書の中で「消費者は、葬儀サービスの内容や料金についてよく理解しないままに葬儀業者と契約してしまう等、十分な知識を持って適切に事業者を選択することが必ずしもできていない状況である」と葬儀サービス取引の特性を分析しており、必要な情報が消費者に対し十分に提供されることが特に重要であると指摘している。

葬儀業については、経済産業省が所管しているものの、営業するにあたって許認可は必要なく、同省への届け出義務もない。さらに、葬儀業に関する特別な法令等も存在せず、業界団体によるモデル約款等に相当するものも作成されていないのが現状である。

そこで、PIO-NET に寄せられる葬儀サービスに関する相談が増加傾向にあることや公正取引委員会が報告書を公表した以降も同様の相談が寄せられていること、さらに消費者保護が不十分な面もあることなどの現状を踏まえて、葬儀サービスに関する消費者トラブルの未然・拡大防止に資するため、情報提供する。

なお、今回の資料における「葬儀サービス」とは、葬儀業者が行う葬式のほか、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<sup>注4</sup>の契約及びその施行は含まないこととした。

(注1) PIO-NETとは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費者からの消費生活相談情報を蓄積しているデータベースのことである。

(注2) 全日本葬祭業協同組合連合会は、葬儀業者が加盟する、全国各地に組織されている56の葬祭事業協同組合が連合した団体である。同連合会が(財)日本消費者協会に調査委託をして行った第7回「葬儀についてのアンケート調査」報告書(2003年9月)によると、今後の葬儀のあり方について、調査対象である日本消費者協会全国モニターおよび全国消費者協会連合会会員の50.8%が「家族に負担をかけないような簡素な葬儀がよい」と回答している。

(注3) 公正取引委員会「葬儀サービスの取引実態に関する調査報告書」2005年7月27日 別添参照

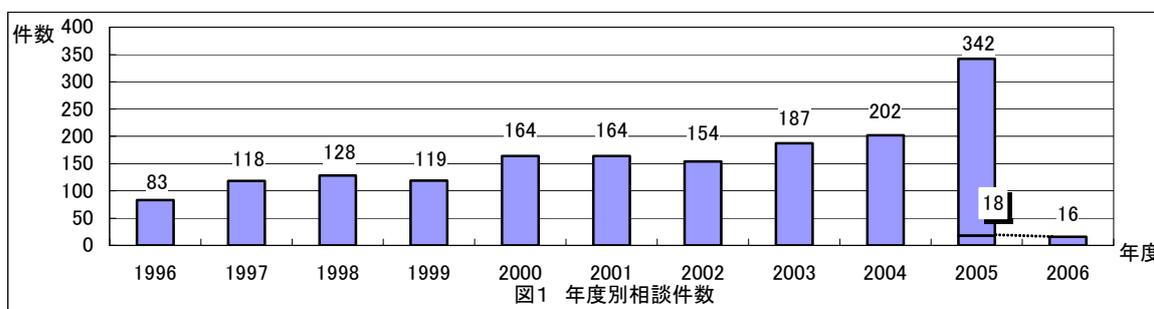
([http://www.jftc.go.jp/pressrelease/05\\_july/05072701.pdf](http://www.jftc.go.jp/pressrelease/05_july/05072701.pdf))

(注4) 冠婚葬祭互助会とは、一定期間月掛金を払い込み、その積立金を結婚式や葬式等に利用できる会員システムである。

## 1. PIO-NETにみる相談の現状

### (1) 相談件数の推移

葬儀サービスに関する相談件数は1996年度以降2006年5月31日までの登録分で1,677件寄せられており、1996年度から年々増加傾向にある。なお、2006年度は16件の相談が寄せられており、前年同期(2005年5月31日:18件)とほぼ同数になっている。(件数は2006年5月31日までの登録分。以下同じ)。



### (2) 契約当事者の属性<sup>注5</sup>

契約当事者の性別は、女性916件(59.4%)、男性613件(39.8%)、団体13件(0.8%)で、女性の方が多。年代別では、50歳代が385件(26.8%)、次いで60歳代333件(23.2%)、40歳代265件(18.5%)で、40~60歳代からの相談が多い。

(注5) 割合は不明・無回答を除いた件数を100として算出した。以下、同様。

### (3) 契約金額、既支払金額、支払方法

契約金額の平均はおよそ 107 万円であり、価格帯別に見ると、「50 万円未満」(354 件：42.8%)、「100 万円以上 500 万円未満」(295 件：35.7%)が多い。

既支払金額の平均はおよそ 70 万円であり、価格帯別では、「50 万円未満」(181 件：52.3%)が多い。

また、支払方法は即時払い（現金による一括払い）が 928 件（76.8%）<sup>注6</sup>となっている。

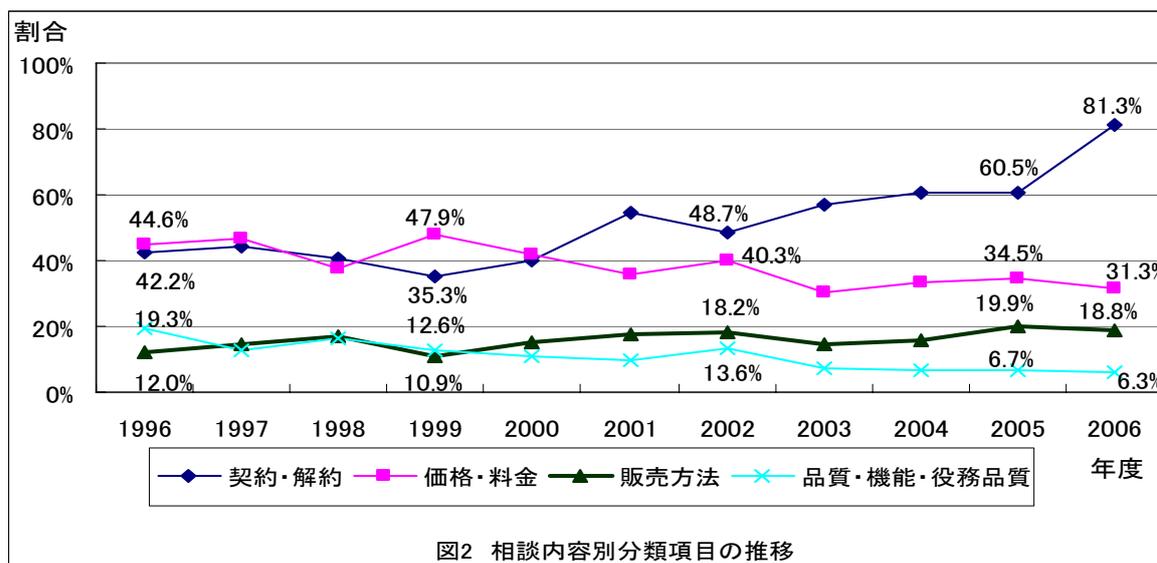
(注6) 支払方法の割合については、支払方法がわかった相談 1,209 件を 100 として算出した。

### (4) 販売購入形態

販売購入形態は、消費者が出向いた場所で契約をする店舗購入が 830 件（79.1%）で最も多く、次いで訪問販売が 101 件（9.6%）であり、これら以外の販売購入形態による相談は少ない。

### (5) 相談内容<sup>注7</sup>

相談内容別分類を見てみると、「契約・解約」に関する相談が多く、「価格・料金」、「販売方法」に関する相談も減少していない。



(注7) 相談内容別分類は複数回答項目となっている。割合は各年度の葬儀サービスの総件数を 100 として算出した値である。また、相談内容の各項目の定義は下記のとおりである

「契約・解約」…契約や解約についての相談

「価格・料金」…商品や役務の価格についての相談

「販売方法」…販売の手口などに問題のある相談

「品質・機能・役務品質」…商品の品質、機能や役務の内容、水準等に関する相談

## 2. 葬儀サービス等について

### (1) 葬儀業界について

前述の公正取引委員会の報告書によると、葬儀の市場規模は、7,000億円程度と推測されるところとしている。また、国立社会保障・人口問題研究所の調査（2002年1月推計）によれば、2038年に死亡者数のピークを迎えると推計されることから、当分の間、葬儀施行件数の増加傾向は続くと同報告書では指摘している。

葬儀業を営んでいる事業所数については、総務省「平成13年事業所・企業統計調査」によると6,383か所であり、平成16年の同調査によると、6,606か所で増加傾向がみられる。また、同調査を受けて公正取引委員会では、小規模企業が多い点も指摘している。

### (2) 葬儀サービスについて

葬儀サービスは、飲食・花輪等の準備、僧侶の手配など、サービス内容が多岐にわたる。葬儀業者の中には大半のサービスを自社で行う事業者もあるが、サービスの一部を外部に委託して行う場合も多い。葬儀サービスの料金は、一般的に祭壇や棺などをパックやコースにして提供されることが一般的であるが、「葬儀一式」や「セット料金」といわれる場合も一式やセットに含まれる内容は事業者によって異なり、セットに含まれない費用は別途料金として支払う。

### (3) 業界団体について

葬儀業者の業界団体としては、全国各地に組織されている56の葬祭事業協同組合が連合した全日本葬祭業協同組合連合会があり、同連合会によると、全国で1,541店舗が加盟している（2004年9月1日現在）。しかし、消費者トラブルに関するモデル約款等はなく、葬儀を行うにあたってのアドバイスや事前相談に限り受付けている。

### (4) 関係法令について

葬儀業については、経済産業省が所管しているが、営業するにあたって許認可は必要なく、同省への届け出義務もない。なお、霊柩車運送事業を行う場合は、「貨物自動車運送事業法」により国土交通大臣の許可が、火葬場事業を行う場合は「墓地・埋葬等に関する法律」により、都道府県知事の許可が必要になる。

### 3. 消費者からの相談事例（括弧内は契約当事者の属性）

#### （1）契約・解約に関する相談

##### 【事例1：虚偽説明】

身内に急な不幸があり、病院指定の葬儀業者に遺体の引きとりをお願いした。葬儀のことを決める時に、冠婚葬祭互助会に加入している旨を伝えたところ、それを利用できるという説明を受けたので、当該事業者をお願いしようと考えたが、こちらが調べると利用できないことが判明したので断わった。しかし事業者からは10万円という違約金を請求され不満。クーリングオフはできないか。（60歳代、男性、給与生活者）

##### 【事例2：無断でサービスを追加】

パック料金の葬儀を、パンフレットを見せられ口頭で依頼したが、後日、割高な請求書が届いた。無断でドライアイス、献花、雑費等のサービスを付加され、追加請求されている。納得できない。書面で見積もりはもらっていない。（40歳代、男性、自営・自由業）

##### 【事例3：無断で葬儀を施行】

父の葬儀で依頼した覚えのないサービスや商品を付けられ高額な請求をされた。病院から自宅までの搬送を頼んだのに、勝手に葬儀の準備に入ってしまった。一番安いランクでよいと伝えたのに次々付属品がついて高額になった。会葬者へのお礼書も100枚と伝えたが、足りないと言われ失礼になると言われて300枚も作ってしまった。斎場職員への心付けを5千円の3人分と強要されて渡した。（30歳代、男性、給与生活者）

#### （2）価格・料金に関する相談

##### 【事例4：高額な請求】

12月に母が亡くなった。葬儀業者に見積もりを頼んだら150万円位、葬儀費用はどんなにオーバーしたとしても最高で180万円位だろうといわれた。180万円は払えないのでランクを落としたり、あまり必要のないものは削ったりし、最高でも170万円といわれる金額にした。ところが請求書の金額は218万円だった。説明を求めたが内訳は請求書を見るよう言われるだけであった。折り合いがつかないので180万円だけ振り込んだところ、法律事務所から内容証明で残金の請求があった。対処法を知りたい。

（50歳代、男性、給与生活者）

##### 【事例5：事前に説明のない追加請求】

高齢の父が死亡した。病院から紹介された葬儀業者と契約した。1年前に転入してきたばかりで、その土地の葬儀の仕方もわからないし、親戚も身近にいないので、質素に行いたい旨を葬儀業者に話し、50万円のコースを契約した。契約書は交わしていないし、内容の

説明も聞いていないが、葬儀の全てが行われると思った。祭壇や遺影の額縁が立派で驚いていたが、150万円の請求がきた。(50歳代、女性、家事従事者)

#### 【事例6：根拠の不明な請求】

葬儀時に心付けが事業者の見積りに含まれていて強制的に支払わされた。事業者に問い合わせたところ、火葬場の方から請求されるという。火葬場事業者に聞くと、強制的に請求することはないという。納得できない。(60歳代、男性、給与生活者)

### (3) 販売方法に関する相談

#### 【事例7：強引な勧誘】

1年前主人を亡くした時の葬儀業者の対応が不誠実だった。遺体が安置されている病院に白衣を着た人が来て遺体を葬儀場に持って行くのかどうするのかとまくし立てられるように言われた。判断できないまま承諾し遺体を持っていかれた。親戚の人たちにその必要はないと言われ、その後遺体を持って帰ったが、突然の不幸でパニック状態になっており、そこにつけこむようなやり方は納得できない。(40歳代、女性、家事従事者)

#### 【事例8：説明不足】

母の葬式に際し、価格表も見せられず次々に言われるままに契約となってしまった。葬式の忙しさに動転していたためよく分からず契約してしまった。棺桶、祭壇その他価格表がなく、例えば「棺桶はこれをお願いします」と注文するとそこではじめて価格がわかる状態であった。契約書に署名済だが金額がかなり高額になってしまった。このようなやり方は不当ではないか。(40歳代、男性、給与生活者)

#### 【事例9：契約時の説明と違うサービス内容】

事業者に依頼し葬儀を行ったが、契約時の説明とサービス内容が違った。棺はもみ製、上部がドーム製と説明されたが、長方形の棺だった。葬儀当日、事業者に聞いたら、桐の正目と答えた。葬儀の後、苦情を申し出たところ、事業者は「説明は間違いだった。実際はもみ製で長方形」と言う。祭壇について、契約時に見た見本は、屋根が立派で、五重の塔が屋根の高さと同じだったが、実際は貧弱だった。(40歳代、女性、自営・自由業)

#### 4. PIO-NETに寄せられた相談にみる問題点

##### (1) 勧誘方法に問題があること

急な不幸で消費者に余裕がない時に、事業者から強引な勧誘を受けることがある。なかには病院で勧誘された際、消費者が「冠婚葬祭互助会に加入している」と断わっても、「当社でも冠婚葬祭互助会が利用できる」と虚偽の説明で勧誘された事例や、病院から自宅までの搬送を頼んだだけのつもりだったのに事業者が葬儀の準備を勝手に進めてしまうといった事例もあった。また、PIO-NETに寄せられた相談事例の中には、消費者契約法に抵触する可能性のあるもの（3. 消費者からの相談事例【事例1：虚偽説明】は不実告知に該当する可能性がある）も見受けられた。

##### (2) 価格やサービスについて検討する時間がないこと

葬儀は、必要になってから価格やサービスについて情報収集しようとする、時間やゆとりがない場合があり、事業者任せになりがちである。

##### (3) 料金体系が複雑であること

葬儀には葬儀業者に支払う費用のほかに、お布施等寺院に支払う費用、飲食にかかる費用など、様々なものがあり、思っていたよりも高額になってしまう場合がある。

##### (4) 事業者による説明が不足していること

事業者による説明が不足しているため、価格やサービスの内容について消費者が十分に理解しないまま葬儀が行われてしまう。

##### (5) 業界団体による指導等が十分でないこと

業界団体によるモデル約款やガイドライン等がないことから、消費者と事業者との間でトラブルが発生したときに、解約料等の基準が分からない。

#### 5. 消費者へのアドバイス

##### (1) 見積もりなどを確認し、納得してから契約すること

契約をする前に、見積もりを出してもらい、納得してから契約をするようにする。また、見積もりに含まれない費用がどの程度あるかなどを確認する。予算などを決めておき、見積もり以外の費用がかかるときは、必ず事前に相談するよう事業者伝えるなどして、知らない間に高額な請求にならないようにする。自分で十分な判断が出来ないときは、家族や親戚に相談するなどして、一人で判断しないようにする。可能であれば、信頼できる近親者に任せるのも一方法である。

## (2) 生前にどのような葬儀を行いたいと考えておくこと

自分がどのような葬儀を希望しているのか、どのくらいの費用がかかるか等、生前に業界団体などに相談をするなどして調べておくとともに、家族ともよく話し合っておく。また、冠婚葬祭互助会等に参加している場合は、家族などに参加していることを伝えておく。

## (3) 消費生活センター等に相談すること

不審に思ったり、トラブルが発生したら、消費生活センター等に相談すること。

## 6. 要望・情報提供先

・全日本葬祭業協同組合連合会への要望

- ①モデル約款や業界のガイドライン等を整備すること
- ②消費者トラブルに関する消費者からの相談窓口を整備すること
- ③葬儀に関する事前相談窓口を消費者に周知すること

なお、葬儀業の消費者トラブルについて経済産業省商務情報政策局サービス産業課及び公正取引委員会事務総局経済取引局取引部取引調査室へ情報提供する。

## 参 考

- ◆ 葬儀サービスを利用する上での注意点やアドバイスについて、葬儀業者の業界団体である全日本葬祭業協同組合連合会に聞いた。

### [全日本葬祭業協同組合連合会からのアドバイス]

葬儀は地域性が強く、地方ごとに様々な施行方法があります。また、規制がなく国の許認可も必要ないため、様々な事業者が存在し、実態がわかりにくく、苦情やトラブルが多いのも事実です。このようなことから、地域に密着した信頼できる事業者を選ぶとよいでしょう。また、トラブルを未然に防ぐために、以下のような点に注意してください。

#### 1. 葬儀について事前に知識を得ること

消費者に経験や知識がないと事業者任せになり、後で「こんなはずでなかった」といったトラブルが起りやすくなります。葬儀は高額な契約になることが多いので、事前に「地域にどのような事業者があるか」「自分たちがどのような葬儀をしたいか（規模・形式等）」など、最低限の知識や考えを持っておき、葬儀の際には事業者意思をはっきり伝えることが重要です。事前相談を受け付けている事業者もあるので利用するとよいでしょう。

#### 2. 葬儀業者選びのチェックポイント

- ・ 事前相談や電話対応、見積書の請求などに適切に応じてくれるか。
- ・ 店舗をもった“顔の見える事業者”に疑問点などを直接確認し、納得してから依頼する。  
病院の紹介やインターネットでの契約なども多いが、良心的な事業者かどうかの判断が難しいので、利用する際は慎重に検討する必要がある。
- ・ 全国各地の葬祭事業協同組合に加盟しているかどうかのも一つの目安になる。

#### 3. 見積書のチェックポイント

- ・ 口頭ではなく必ず書面で確認すること。
- ・ 見積書の範囲を明確にし、立替費用の内訳や見積もりに含まれない追加費用なども確認しておく（表1、表2参照）。
- ・ 葬儀に関する用語は普段聞き慣れないものも多いので、疑問点は残さずに確認する。

#### 4. トラブルに遭わないために

葬儀当日、喪主は弔問客の対応に追われ、飲食の追加などを誰が行ったか、後から詳細がわからなくなってしまうケースがあります。あらかじめ親族などの中から責任者を決め、事業者とのやりとりなど対応してもらおうとよいでしょう。

(表1) 葬儀及びそれに付随する費用

葬儀に付随する費用は多種多様なものがあるが、当連合会加盟店が担当しているのは、一般的に葬儀施行費用の部分であることが多い。

<b>葬儀業者</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>葬儀一式</li> <li>その他別途費用</li> <li>立替費用</li> </ul>	<b>その他の業者</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>飲食接待費他 (葬儀業者に依頼も可)</li> </ul>	<b>寺院等</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>宗教者へのお礼 (御布施等)</li> <li>戒名・法名 (仏教の場合)</li> </ul>	<b>諸手続関係</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>死亡診断書</li> <li>火葬費用 (地域による)</li> <li>各種名義変更手続き</li> </ul>
--	---	---	--

(表2) 葬儀施行に係る費用

<b>基本施行費に含まれるもの</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>枕飾り一式<sup>(注1)</sup></li> <li>御骨箱<sup>(注2)</sup></li> <li>祭壇設営一式</li> <li>式場設営一式</li> <li>接待用具一式</li> <li>受付記帳用事務用品一式</li> </ul>	<b>基本施行費に含まれないもの</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>寝台自動車搬送</li> <li>司会、進行係員</li> <li>ドライアイス</li> <li>通夜、会葬粗供養<sup>(注3)</sup></li> <li>会葬礼状等印刷</li> <li>遺影写真作成</li> <li>記録用ビデオ、写真撮影</li> <li>密、供花、その他供物</li> <li>電装提灯、蓮華等</li> <li>貸衣装、貸布団</li> <li>料理、飲食代</li> <li>女子式場奉仕係</li> <li>交通整理係</li> <li>式場使用料</li> <li>季節用品</li> <li>テント・テーブル・イス</li> </ul>	<b>立替実費</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>霊柩自動車</li> <li>お伴自動車<sup>(注4)</sup></li> <li>火葬費用</li> <li>心付け一切</li> </ul>
<b>その他の費用</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>宗教者へのお礼</li> <li>香典返し</li> </ul>	

(注1) 御通夜の際、安置した遺体の枕元に設ける祭壇。

(注2) 火葬した骨を入れる壺や箱一式。

(注3) 会葬していただいたことに対するお礼。

(注4) ハイヤーやタクシー、マイクロバスなど。

※表1、表2は全日本葬祭業協同組合加盟店で用いている分類。

<title>増加する葬儀サービスのトラブル</title>