

「即決に備える」ための 納得のいく葬儀社選び！



市川 愛（いちかわ あい） 葬儀相談員市川愛事務所代表

■現在、累計3400件（2008年11月現在）を超える消費者からの相談・質問に対応するほか、葬儀の事前準備サポート、葬儀をテーマとした各地での講演執筆活動、葬儀社へのコンサルテングを行っている。
■最近の著書：葬儀・法要・相続 完全BOOK（世界文化社）監修
【身近に亡くなりそうな人がいたら読む本（主婦の友社）共著】

葬儀の現場は決めごとの連続である。家族を亡くしたばかりで精神的な余裕がない状態にもかかわらず、どんどん進んでいく。そして、葬儀の事前準備をしていなかった場合は決めごとのすべてが「即決」であり、その最初で最大の意思決定が「依頼する葬儀社を決めること」だ。今の葬儀は葬儀社が決まらなければ進んでいけないのだが、ここに大きな落とし穴がある。

思っていた金額と違う！

2007年総務省近畿行政評価局発表「葬祭業の取引の適正化に関する調査の結果」（以下、総務省調査）には、「消費者は、契約内容などについて十分な知識を持たないまま、限られた時間で葬儀業者を選ばなければならぬ」という不利な条件にあるが、価格などにおいて消費者の誤解を招くような紛らわしい広告が存在する」とあり、2005年公正取引委員会発表「葬祭サービス取引実態調査」（以下、公取委調査）でも「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」との見解が出ている。

葬儀に直面した遺族は、正しい判断をするための「知識・情報・経験」もなく、家族が亡くなった悲しみの中という、完全なアウェーの状態。そのうえ、出会った葬儀社が良心的な業者とは限らず、相手が紛らわしい表記などの「反則技」を使ってくるかもしれない状況で臨まなければならないのだ。

最も理想的なのは、亡くなる前の段階で情報収集し、葬儀社を複数社から検討しておくことなのだが、現実にはそこまでできている人は少ない。公取委調査で

は、「葬儀業者を決めておらず、事前の情報収集もしていない」とした人が65.1%、さらには、故人が亡くなってから葬儀社を決めた人の中で、「他の業者と比較しなかった人」が96%にも達した。これだけ多くの人が、「他社と比べてどうなのか」すらも判断せずに、行き当たりばったりで葬儀社を決めている。良い葬儀社に当たったらラッキーの一発勝負、これではギャンブルと一緒なのではないか。

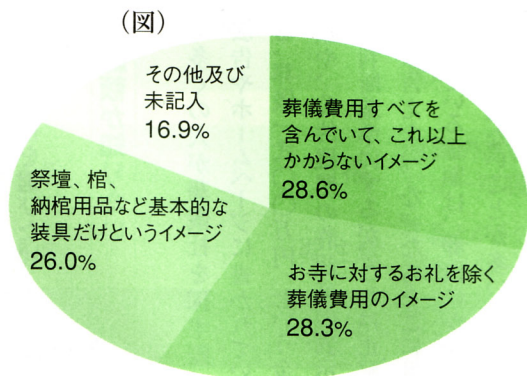
通常の消費生活、例えば葬儀と同じくらいの価格帯である自動車を選ぶとき、その判断基準となるものに「見積書」の存在があり、本体価格以外の項目もよく検討したうえで契約するのが一般的だ。しかし、葬儀では3割以上の人が見積書を受け取らずに葬儀を依頼している（公取委調査35.8%、総務省調査31.7%）。時間がない中で行う高額な契約にもかかわらず、その金額を知らずに依頼するなど、冷静に考えれば異常なことだし、「思っていた金額と違う」といったトラブルの原因にもなるため、見積書を出さない業者への依頼は避けるのが安全だ。

ではない。総務省調査では、見積もりに「項目ごとの詳しい内訳があった」とした人が58%。残る42%は、「総額のみ」や「一式という表現が多かった」といった大ざっぱなものだった。細かな内容や金額がわからなければ、見積もりをもらう意味がないのだ。

「葬儀一式」にご用心

ところであなたは「葬儀費用一式」と言われたらどのような内容を考えるだろうか。

総務省調査によれば図のような結果が報告されている。



人によって「葬儀費用一式」という言葉から受けるイメージが異なることが分かる。実際の「葬儀

費用一式」とは、「祭壇、棺、納棺用品など基本的な装具だけ」でしかなく、別途、実費費用として飲食、返礼品、霊柩車、貸し式場の利用料などが追加されるのが葬儀業界では一般的。「葬儀費用一式」という言葉は、多くの人にとって、イメージと実際のギャップがあるのだ。

さらに、発生する追加費用は、遺族や参列者の人数や車の移動距離などによって金額が変動するものがあるため、総額が記載されていない見積書もある。その場合は仮定の人数でもよいので必ず実費分も計算してもらい、差額についてもしっかり説明を求めねばだ。公取委調査では、追加費用などで差額が生じる可能性の事前説明の有無について、遺族側からの回答は「受けた」52.2%、「受けていない」9.7%、「覚えていない」36.2%、「その他」1.9%、となっている。打ち合わせ時に説明している葬儀社が約半数と多いものの、一部の葬儀社には追加料金についての説明が不十分なケースが見られるし、説明を受ける遺族側も冷静な状態でないため、頭に入らず認識していないことがうかがえる。

遺族は、葬儀見積もりを受け取ると同時に、提供されるサービ

スの具体的な項目や、葬儀でかかるすべての料金総額などの内容を理解できたうえで契約すること
が望ましいし、そのような対応をする葬儀社を選びたい。

総額が知りたい

多くの人が葬儀社を探す際、広告やホームページに書かれている「葬儀一式〇〇万円」という金額や、公的機関の許認可の表示を判断基準にするが、これは正解とは言えない。なぜならそこに書かれている金額は、葬儀にかかる総額ではないことが多いし、「国や都道府県の認可を受けている」と書いているものについては、葬儀社は開業許可が必要ないため、（搬送車などの緑ナンバーの認可や、経済産業省の許可が必要な互助会は除き）嘘の表示をしている可能性が高いからだ。

中でも紛らわしいのが、葬祭ディレクターの表記だ。多くの葬儀社が「厚生労働省認定」と、まるで国家資格であるように表示しているが、葬祭ディレクターとは、民間の団体が運営する資格制度であり、厚労省が認定しているのはその「資格を与える制度」に對してのみ。資格そのものを認定しているわけでもなければ、まして

や国家資格でもないので、紛らわしい広告表記には注意すべきだ。

葬儀社を選ぶ際は、必ず「実費もすべて含んだ、これ以上かからない内容の見積もりを出してほしい」と伝え、快く対応するかどうかが、分からない項目や不安な対応がないかを判断したい。

そのほか、危ない葬儀社を見分けるためのポイントを採用形式で紹介するので、いざというときの葬儀社選びの際に参考にしてほしい。(図表)

葬儀社を選ぶ時代へ

不透明だと言われ続けてきた葬儀業界にも、ようやく行政の調査が入るようになり、実態の一部は明るみに出るようになったが、調査によって問題点が解決されたわけではない。現状はまだまだ不透明なままなのである。

消費者には、葬儀社を「選ぶ」という意識を持ち、契約前の対応に少しでも疑問が残るような葬儀社には依頼しないということを徹底して、自己防衛してほしい。葬儀の現場では、さまざまなことを即決しなければならぬが、消費者には葬儀社を選ぶ権利があるし、納得できる葬儀を実現できるかは、その選択にかかっているのだ。

参考図表 危険な葬儀社を見分ける10のチェックポイント

| | | | |
|----|--------------------|----|---|
| 1 | 実際の店舗・事務所が確認できない | 4点 | 葬儀社は無認可で開業できるため、仕事をすべて他社に投じてマージンを稼ぐだけの「葬儀ブローカー」も存在する。実際の店舗・事務所が確認できない場合は依頼を見合わせるべき。 |
| 2 | ホームページ(HP)がない | 2点 | HPに力を入れている葬儀社は、価格の透明化に前向きな傾向があるので参考にしたい。見積書を公表している葬儀社はなお良い。ただし、HPを開設しているだけで情報が乏しい場合はこの限りではない。 |
| 3 | 病院指定を理由に契約を迫る | 2点 | 病院には搬送業者として入っているので、葬儀を依頼しなければならないいわれはないし、指定を受けるためのコストが葬儀費用に転嫁されている可能性大。 |
| 4 | 見積書を要求しても出さない | 5点 | 見積もりを出せないような事業者との取引は危険極まりない。費用のトラブルを避ける意味でも有効。 |
| 5 | 見積書の内訳が「葬儀一式」のみ | 3点 | 葬儀一式とは祭壇や棺などのいわば基本料金。必ず飲食や返礼品などの実費費用が別途かかり、大きな追加料金となるため、費用総額を知った上で契約すべき。 |
| 6 | 担当者の説明が分かりづらい | 3点 | 良い葬儀社の担当者は、依頼者の言葉にゆっくりと耳を傾け、専門用語を極力使わないため分かりやすい。質問に対して言葉を濁すような事業者は危険。 |
| 7 | 祭壇半額など不自然な大幅値引きがある | 2点 | 葬儀には「定価」がなく業者の言い値で価格が決まる世界。値引き前の元値に根拠がない以上、依頼は避けたほうが無難。 |
| 8 | 公営施設や自宅葬儀を嫌がる | 1点 | 維持費がかかる自社式場。当然自社式場を使いたがる葬儀社は多いが、依頼者の希望と自社の都合のどちらを優先するか、事業者の姿勢が分かる。 |
| 9 | 密葬など小さな葬儀に消極的 | 2点 | 小さな葬儀は儲からないとばかりに心ない対応をする葬儀社は論外。小さな葬儀を望む場合は、密葬プランなどを打ち出している葬儀社に依頼したほうが安心。 |
| 10 | 区民葬儀、市民葬儀を扱わない | 1点 | 多くの自治体が低所得者用の安価な葬儀を、地域の葬儀組合などと協力して定めている。これらを取り扱う葬儀社なら、儲からない葬儀は他社へ丸投げといった心配は少ない。 |

| | | | |
|----|------|-----|--|
| 採点 | 0~4点 | 合格 | 意識の高い葬儀社といえるので、ひとまず安心して大丈夫。しかし、依頼前には一呼吸。対応や金額のチェックは必ずするべき。 |
| | 5~8点 | 要注意 | 1番と4番の項目にチェックがなければ、平均レベルはクリアしている。相見積もりの一社に加えてみては。 |
| | 9点以上 | 論外 | 危ない葬儀社の可能性が高く、検討する理由がない。葬儀社はたくさんあるので他をあたるべき。 |