

北海道消費者協会と消費者庁が2月、それぞれ「葬儀」に関して消費者に注意を促す呼び掛けを行った。互助会契約、広告表示に関わる事例で、契約や広告内容をしっかりと理解して対応するよう求めている。

(編集委員 二階堂敏文)

葬儀ビジネスを理解し利用を

道央に住む40代女性は冠婚葬祭互助会と契約し、掛金計約20万円を払い込んだ。その後、都合で解約を要求。しかし「今後のこと

を考えた方がいい」「などと言われ、なかなか解約に応じてもらえなかった。」

道消費者協会には、こう

図1 不適切な広告表示の例

他社	葬儀費用	他社平均費用○○○円 (日本消費者協会調べ)
当社	葬儀費用	この差なんと△△△円
		当社平均費用●●●円 (××年当社実績)



図2 葬儀の費用とは？

		全国平均	北海道平均
① 通夜からの飲食接待費	通夜、葬式で会葬者に振る舞われる料理など	45万5000円	57万8000円
② 寺院への費用	読経料、戒名料など	51万4000円	46万4000円
③ 葬儀一式費用	病院からの搬送、安置、飾り付け、会場祭壇設営、霊きゆう車、火葬費用、斎場使用料など ※葬儀社の見積書には火葬費用、斎場使用料などが記載されない場合も	126万7000円	98万3000円
	葬儀費用の合計	199万9000円	147万2000円

※回答者が①②③すべてについて回答していない場合があるため①~③の合計と一致しない
(日本消費者協会「第9回葬儀についてのアンケート調査」報告書から)

道消費者協、消費者庁呼び掛け

した相談が2006年度以降、約120件寄せられている。多くは解約に絡むもので、「手数料が高い」「手続きが遅い」といった内容だ。互助会は割賦販売法に基づき運営される会員制の会社。契約者が毎月1千〜5千円の掛け金を60〜100回払い込むと、葬儀などの儀式が経済的に行える。掛け金の額や期間は各社で異なる。社団法人全日本冠婚葬祭互助協会(全互協)によると、全国で約300社が営業しており、うち250社が同協会に加盟しているという。

互助会の契約を解消する際は解約手数料が発生する。全互協によると「契約内容によるが、積立額の17、18%、全体として20%以内」という。全互協は業界のガイドラインとしてモデル約款を作り、会員企業に①契約の際には解約手数料につ

互助会 解約をめぐる苦情目立つ

ただ、道消費者協会によると「利用者の中には預貯金と同様に考え契約した人もいる」といい、解約をめぐる苦情は多い。解約の申し出先が「お客さま相談室」となっていたことを知らず、営業所の担当者に伝え、手続きに時間がかかった。などの不満も目立つ。葬儀の際、払込額の他に別途費用がかかる場合があることを知らない契約者も多いという。

消費者協会は2月の協会ニュースで、「契約の際には必ず約款を確認し、分からないことは事業者に説明を求めよう」と注意を促した。

一方、消費者庁は、チラシ広告などに「不適切な表示がある」と報道発表で注意を呼び掛けた。同行によると「他社平均○○円 当社○○円 その差なんと○○円」など、費用を比較する広告でデータの使い方に不適切なものがあるという(図1)。

葬儀費用は大きく①通夜

から飲食接待費②寺院への費用③葬儀一式(葬儀本体)費用に分けられる。日本消費者協会の調査(2010年)では①③を含めた葬儀費用の合計額は道内は約147万円(図2)。

不適切な広告は、他社平均のデータに消費者協会調査の合計費用から②の寺院費用を除いた額を使用。一方、自社の費用は③の葬儀一式費用のうち、他社に委託する部分を除いた自社売上額を表示。単純比較できない数字を並べて「割安」感を強調していたという。

葬儀費用は、地域や形態、参列者数などで大きく変わる。道立消費生活センターの斎藤清美相談部長は「元気がうちに情報を集めて葬儀の形態や費用を把握しておくことが大事」と指摘。

「いざというとき遺族が戸惑わないよう家族で話し合ったり、希望をエンディングノートに記しておくなどの対応を」とアドバイスしている。

広告 データ比較に不適切表示

全互協の消費者相談センターは☎0120・034820、道立消費生活センターの相談窓口は☎050・7505・0999。

からの飲食接待費②寺院への費用③葬儀一式(葬儀本体)費用に分けられる。日本消費者協会の調査(2010年)では①③を含めた葬儀費用の合計額は道内は約147万円(図2)。

不適切な広告は、他社平均のデータに消費者協会調査の合計費用から②の寺院費用を除いた額を使用。一方、自社の費用は③の葬儀一式費用のうち、他社に委託する部分を除いた自社売上額を表示。単純比較できない数字を並べて「割安」感を強調していたという。

葬儀費用は、地域や形態、参列者数などで大きく変わる。道立消費生活センターの斎藤清美相談部長は「元気がうちに情報を集めて葬儀の形態や費用を把握しておくことが大事」と指摘。

「いざというとき遺族が戸惑わないよう家族で話し合ったり、希望をエンディングノートに記しておくなどの対応を」とアドバイスしている。