

特集

2

葬儀サービス・お墓に関する 相談事例&アドバイス

石田 幸枝 Ishida Yukie 公益社団法人全国消費生活相談員協会理事 同協会消費者団体訴訟室長
消費生活専門相談員。1992年より千葉県内の消費生活センターで消費生活相談員として勤務。

「葬儀サービス」や「お墓」については、死者に対する気遣いや配慮等から苦情になりにくいと考えられることから、相当数のトラブルが潜在していると考えられます。公益社団法人全国消費生活相談員協会（以下、本協会）の「週末電話相談」「冠婚葬祭互助会110番」*1に寄せられた相談事例から「葬儀サービス」「お墓」のトラブルを回避する方法について考えてみましょう。

葬祭サービス



❖事前に情報収集が必要

葬儀業者に支払う費用はおおむね、①祭壇等のセットプラン料とオプション料 ②式場料・火葬料など葬儀業者の立替え費用 ③会葬者のための飲食料・会葬返礼料等となっています。

葬儀費用に関するトラブルの多くは、大切な家族を亡くしたばかりで途方にくれているときに、葬儀業者のカタログでセットプランの写真を見て決め、棺の変更や生花、盛り物、看板等

がオプションとなることや、会葬者の飲食費用や会葬返礼品代が別途費用になること等について十分な説明がなく、理解しないまま契約していることが原因になっているようです。事例1のように、インターネットで探した葬儀業者とのトラブルでは、苦情を伝えようとしたが連絡が取れなくなった、精進落としの料理や会葬返礼品が足りなかったなどの相談も入っています。

事例2は、看護師が、葬儀業者が決まっていない家族に葬儀業者を紹介したのと思われるのですが、誤解が生じていたようです。

葬儀は、突然訪れる非日常的な契約ですが、いつかは訪れることであり、前もってある程度の知識を得ておくことでトラブルのない納得のいく葬儀ができるのではないのでしょうか。葬儀業者の団体である全日本葬祭業協同組合連合会では、ホームページ上で、葬祭サービスが消費者のために適正に行われるよう「葬祭サービスガイドライン(消費者に向けて)」*2を公表し、冊子『お葬式Q&A』を発行したり、消費者から

葬祭サービスに関する相談

事例1 父の葬式をインターネットで探した業者に頼んだが、自宅用の枕飾りが用意されていなかったり、告別式に遅れて来て参列者に迷惑をかけたなど、いろいろと手違いがありサービス内容に納得できない。責任者に申し出たが連絡が取れない。
(30歳代 女性)

事例2 父が病院で亡くなった。看護師に冠婚葬祭互助会に加入しているか聞かれ、分からないと答えたらこちらで処置していいかと言うので頼んだ。その後病院から違う施設に運ばれ、葬儀業者を頼んだのだと気づいた。その葬儀業者は高額と思い断ったが、搬送代金も高額であり支払いたくない。
(40歳代 男性)

——「週末電話相談」から——

*1 2014年1月11日、12日に本協会は、全国7支部(12日は関東支部のみ)で「冠婚葬祭互助会110番」を実施した。

*2 全日本葬祭業協同組合連合会「葬祭サービスガイドライン(消費者に向けて)」 http://www.zensoren.or.jp/ssg/ssg_02.html

の葬儀に関する問い合わせに応じています。

葬祭サービスの契約で、説明不足などによりトラブルが起きたときは、葬儀業者と話し合うこととなりますが、まずは消費生活センターに相談してみましょう。

❖前払いの葬祭サービスは、 家族と相談して契約しましょう

●冠婚葬祭互助会

「冠婚葬祭互助会110番」で受け付けた相談件数は200件、そのうち冠婚葬祭互助会(以下、互助会)に関する相談は129件で、「解約ができない」「解約手数料が高過ぎる」「サービス内容が限定されていた」「追加費用がかかる」「強引な勧誘」「解約は事業所で手続きのため高齢で行けない」等々、多様なものでしたが、9割以上が解約にかかわる相談でした。また、解約に際して高額な解約手数料が差し引かれ苦情になっています。しかしなかには、2割以下の手数料で

も「高額だ」との声があったり、互助会の契約とはそもそも契約形態が異なる銀行の預貯金等と比較して、利子が付かないうえに解約手数料を差し引かれるのは納得いかないとの相談者もかなり多く見受けられました。契約が長期間にわたるため、高齢者の場合、記憶が薄れていることも一因ですが、契約時の説明不足やメリットを強調されたために事実を誤認したことなどが原因と思われます。勧誘に際して、互助会の規約や契約内容について十分な説明が行われていなかったことがうかがわれます。

また、契約者の死亡により、家族が契約を引き継ぐこととなりますが、長期の契約のため、家族には契約内容や契約当時の説明が継承されていないケースも多いと思われました*。

2008年に適格消費者団体京都消費者契約ネットワークが、互助会の解約手数料が高額であるとして互助会事業者を提訴しました。その内容は、解約時に払戻金から所定の手数を差し引

冠婚葬祭互助会に関する相談

事例 3 夫が30年前に契約し、掛金27万円は完納した。6年前に解約したいと申し出たができないといわれ、そのままになっている。
(70歳代 女性)

事例 4 20年以上前に契約し、払い込み済み金額の総額は72万円(4口分)になる。契約時にもらったパンフレットには「1口18万円で70万円相当の葬式ができる」と書かれていた。1年位前に、自分の葬式の仮見積もりをもらったら「標準的な葬式でも45万円の追加費用が必要」と言われた。高額な追加費用がかかることが不満だ。
(70歳代 女性)

事例 5 知人が冠婚葬祭互助会に勤めていたため、つき合いで1口30万円の互助会の契約をした。昨年夫が亡くなり家族だけの葬儀を行った。30万円を葬儀代に使いたいと申し出たら祭壇を使わなかったので積立金は使えないと言われた。
(70歳代 女性)

事例 6 訪問を受けて契約したが、どのような説明をされたのかははっきり覚えていない。2年前に満期になったとき、解約したいと伝えたところ、満期金額の3割を手数料として差し引くと言われた。納得できない。
(70歳代 男性)

事例 7 12年前に18万円と30万円のコースを契約し、7年前に満期になった。その際、これだけでは足りないと追加を勧められ60万円コースを契約した。支払い途中で利用条件を確認したら、1回の利用につき1コースしか使えないと言われた。解約を申し出たら1コース当たり約3万円の手数料がかかるという。高額だ。
(80歳代 女性)

事例 8 30年以上前に契約した冠婚葬祭互助会の解約を申し出たところ、事業所に出向いての手続きが必要と言われた。高齢夫婦の2人世帯で、在宅介護を受けており出向くことができない。郵送で手続きできないか。
(90歳代 男性)
——「冠婚葬祭互助会110番」から——

かれるとの条項が、消費者契約法9条1号に定める平均的な損害の額を超える違約金を定めるものであり、同法10条に定める信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして条項の使用差し止めを求めたものです。1審、2審とも適格消費者団体の主張がおおむね認められましたが、原告、被告双方が最高裁に上告受理申立てを行っていたところ、2015年1月20日最高裁は双方の上告を受理しない決定をしました。2審高裁判決では、解約手数料として、月掛金の実費振替費用等の実費分のみが認められています。今後、この判決が、他社の既契約においても同様の取扱いとなることを期待します。

● 互助会以外の前払式葬祭サービス

本協会は、2007年11月に「適格消費者団体」として認定され、事業者の不当な契約行為に対して差止請求(裁判外)を行っています。2011年3月には、一括・二分割の前払式葬祭サービス事業者へ不当条項の使用差し止めの申入れを行いました*3。

一括か二分割の支払い方法は、互助会のように割賦販売法では規制されず、前受金保全措置や事業者の経営状況の審査等もありません。契

※本協会は、これら「冠婚葬祭互助会110番」の分析結果から、経済産業大臣、内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全担当)、消費者庁長官、一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会会長に要望書を提出しました。事業者には、互助会の特殊性を消費者が理解できるよう、加入契約時・契約期間中・サービス提供時に十分な説明をするとともに法令遵守に努めること、事業者団体には、会員事業者へ十分な説明と法令遵守について指導、周知すること、行政には特定商取引法の規制を厳格に執行することを要望しました。また、解約手数料については、各地で係争中の裁判結果や経済産業省「冠婚葬祭互助会の解約手数料のあり方等に係る研究会」の結果を踏まえて事業者自身が通常要する費用の額を適切に算定して約款を改正するよう要望しました。<http://zenso.or.jp/news/index.html>

*3 ウェブ版「国民生活」2014年1月号 第4回「適格消費者団体活動レポート」参照
http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-201401_11.pdf

約から実際に葬祭サービスを受けるまでに期間が長い場合も多く、万一事業者が倒産した場合などに、消費者の権利が守られないことから、本協会は、互助会と同様の法整備を求めて、経済産業省、内閣府(消費者委員会)、消費者庁に要望書を提出しました。

互助会や前払式葬祭サービスは、親世代は「残された家族に迷惑をかけたくない」「自分のことは自分で準備をしておきたい」などの思いから契約していると考えられますが、葬儀の形態が直葬、家族葬、1日葬、オリジナル葬など多種多様となっていることや、親が前払契約をしていることを子どもが知らずに利用しなかったことなども解約の相談が多い原因になっていると思われる。

互助会や前払式葬祭サービスの契約に際しては、積立金や前払金額で賄えるサービスとグレードアップ等のオプション費用、追加でかかる項目とその費用、解約時の手数料等を書面で確認したうえで、実際に葬儀を執り行うことになる家族に相談し、同意を得てから契約するなど、くれぐれも慎重に行いましょう。

墓地と墓石



❖ 墓地と墓石はセット販売

墓地(霊園)の契約は、墓地の永代使用契約と墓石建立の契約の2つからなっています。墓地の開発には、地方自治体の許可が必要で、許可を得られるのは宗教法人が公益法人に限られますが、実際に墓地(霊園)を開発しているのは、多くは石材店です。そのため、墓地の永代使用契約は、宗教法人か公益法人との契約となりますが、墓石建立契約は、墓地(霊園)によって指定された石材店(指定石材店)に限られています。こうしたことが消費者にはあまり知られていないため、「自由に石材店を選べない」「墓地の契約

をしたら墓石を立てるように言われた」などの苦情が寄せられています。

また、昨今は、消費生活センターに戒名料や寄付、お布施の相談が寄せられています。これらは、本来はお寺の檀家としてのつき合いであって、消費生活センターの相談には馴染まないものです。しかし、檀家制度が崩れ、お寺と檀家という日頃からのつき合いがなくなった状況では、消費者にとっては、契約の1つとの認識なのかもしれません。お寺とのトラブルについては、消費生活センターであっせんすることは難しいため、仏教情報センター*4から情報を得たり、各宗派の本山に相談するとよいでしょう。

※納骨堂使用規定の不当条項の差止め

週末電話相談に「室内型の墓を契約したが葬儀をお願いした僧侶から他宗派の納骨堂では祭祀ができないと断られた。すぐに解約を申し出たが断られた」と苦情が寄せられました。宗教法人と納骨堂事業者の使用規定では、「すでに納入した使用権料及び管理費の返還の請求はすることが出来ない」という不当な条項がありまし

た。墓石の設置も焼骨の埋蔵もしていない段階では、契約を解除しても事業者には損害は発生しているとは考えられないことから、消費者契約法9条1号に定める平均的な損害の額を超える違約金を定めるものであり、また、民法上認められる不当利得請求権を制限するものであり、同法10条に定める信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものとして条項の使用差止めを求めたものです。不当条項の差止請求を行った結果、「墓石が建立されていない場合は、使用権料を全額返還しなければならない」と使用規定が改定されました。

墓地は、本来は、子々孫々永代に継承していくものであったため、解約は想定されていなかったものと考えられます。そのためか、墓石を建立していない段階で契約を解除しても、一切返金しない規定が大半です。しかしながら、現在では、居住地が流動的になっていることや核家族化により埋葬の形態についても多様になり、墓地の移転や解約を検討する人も増えています。

今後は、墓地の永代使用契約についても、本協会の差止請求事例のように、消費者契約法に則った解約条項が一般的となることが望まれます。

お墓に関する相談

事例 9 霊園に出向き霊園と関係のある石材店A社と仮契約後にB社に変更しようとしたら、B社にA社の申し合わせでできないと言われたが納得できない。(40歳代 女性)

事例 10 葬儀業者の知り合いの石材店からお墓を紹介され全部で150万円くらいというので購入した。ところが、あとで永代使用料70万円を請求された。(60歳代 女性)

事例 11 30年前に亡父が契約した納骨堂が取り壊しとなったため、移転費75万円で新しい納骨堂に移るよう言われた。(60歳代 男性)

事例 12 お寺の改装をするので100万円寄付してほしいと言われた。請求書も出ている。分割

もできるというが、分割でも払えない。離檀しようとしても、同意書に押印が必要で、さらに高額な離檀料がかかるらしい。(50歳代 男性)

事例 13 父が亡くなり2週間後に四十九日の法要をするが、70万円の請求を受けた。戒名料のようであるが、高額であり納得できない。(40歳代 男性)

事例 14 事務所にアウト向いて墓地の使用契約をしたが入金日に解約を申し出た。まだ何もしていないのに使用料金全額の支払いを求められている。(30歳代 男性)

——「週末電話相談」から——

* 4 一般社団法人仏教情報センター <http://bukkyo-joho.com>