

特集
3

葬儀サービス・お墓に関する相談の概要

葬儀サービス

相談件数



PIO-NET*1によると、全国の消費生活センター等に寄せられた「葬儀サービス」に関する相談件数は、2010年度～2014年度までの約5年間で合計3,247件です。2010年度以降は増加傾向にあります(図1)。

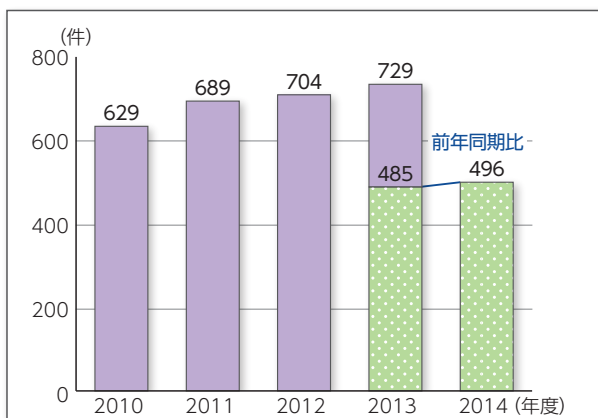


図1 葬儀サービスに関する相談件数の推移

契約当事者の属性



契約当事者の性別は、男性が1,403件(45.3%)、女性が1,694件(54.7%)で、女性からの相談が多く(n=3,097)、年代別にみると、60歳代が706件(26.5%)、50歳代が556件(20.8%)、70歳代が547件(20.5%)、40歳以下が517件(19.4%)、80歳以上が341件

*1 PIO-NET (バイオネット：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、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。データはいずれも2014年12月31日までの登録分。

(12.8%)です(n=2,667)*2。

相談の内容



相談内容では「葬儀費用が見積もり額よりも高い」という価格や料金に関する相談が目立ちます。また、「事前の説明もなく高額なオプションをつけられた」という説明不足に対する苦情を訴える相談も多く寄せられています(表1)。

契約の特徴



契約購入金額をみると、平均契約金額は約90万円、既にお金を支払ってしまった場合の平均は約67万円でした。

販売購入形態別では、店舗購入が1,559件(70.1%)と約5年間の相談全体のおよそ7割を占め、訪問販売は411件(18.5%)と2割程度です(n=2,224)*3。

相談内容	件数	割合
高価格・料金	994件	30.6%
説明不足	842件	25.9%
契約	550件	16.9%
見積り	403件	12.4%
返金	376件	11.6%

表1 葬儀サービスに関する主な相談内容

※複数回答項目。割合は総相談件数を100として算出。

*2 2010年度～2014年度までに寄せられた相談の内訳。データは、年代別、性別の件数は団体等、不明・無回答を除いて集計した。
*3 不明・無関係は除いて集計した。

墓

相談件数



PIO-NET*¹によると、全国の消費生活センター等に寄せられた「墓」に関する相談件数は、2010年度～2014年度までの約5年間で合計8,156件です。2013年度に1,875件と最も多くの相談が寄せられました(図2)。

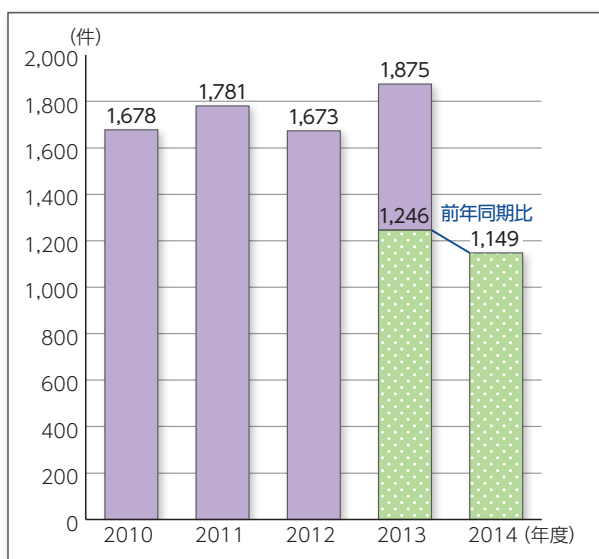


図2 墓に関する相談件数の推移

契約当事者の属性



契約当事者の性別は、男性が3,909件(49.4%)、女性が4,006件(50.6%)で、ほぼ同数です(n=7,915)。

年代別にみると、70歳代が2,201件(31.7%)、60歳代が1,868件(26.9%)、80歳以上が1,140件(16.4%)、50歳代が963件(13.9%)、40歳以下が765件(11.0%)で、高齢者からの相談が多いことが分かります(n=6,937)*²。

相談の内容



相談の内容は「以前、納骨堂の契約をしたが宗派が違うので納骨できないと言われた。解約したい」「数十年前に購入した永代使用権を解約したいが、返金しないと言われた。納得できない」という解約に関する相談や、「墓を移転させようとしたが、移転料が相場より高いのではないか」という価格や料金に関する相談が多く寄せられています。また「寺院と墓地の契約をしたが、墓石の石材屋は寺院が指定した事業者にししか頼めない契約だという。不満だ」などの契約に関する相談もみられます(表2)。

契約の特徴



2010年度～2014年度の契約購入金額をみると、平均契約金額は約134万円、既にお金を支払ってしまった場合の平均は約123万円です。

販売購入形態別では、店舗購入が4,924件(81.0%)と8割を占め、電話勧誘販売は467件(7.7%)で1割未満でした(n=6,082)*³。

相談内容	件数	割合
解約(全般)	2,350件	28.8%
高価格・料金	1,361件	16.7%
契約	1,314件	16.1%
契約書・書面(全般)	1,297件	15.9%
返金	1,195件	14.7%

表2 墓に関する主な相談内容

*複数回答項目。割合は総相談件数を100として算出。

(文責：国民生活センター広報部)