

報道発表資料

令和8年6月3日
独立行政法人国民生活センター

依然として多い葬儀サービスの料金トラブル —「家族葬だから安い」と思っていないませんか？—

全国の消費生活センター等に寄せられる葬儀サービス¹に関する相談は増加傾向で推移しており、年間で900件前後となっています。令和6年の死亡数は約161万人で厚生労働省が調査を開始して以来最多となりました²。死亡数の増加とともに、葬儀の取扱件数も増加していると考えられます。また、葬儀の形態も変わりつつあり、家族葬、一日葬、直葬など³、さまざまな葬儀のニーズが高まっています。

こうした葬儀形態の変化やサービスが多岐にわたり費用の項目も複雑になっていることに加え、親しい人との死別という事態に冷静な対応ができなかったり、葬儀社の説明や消費者の理解が不足したりしていると、葬儀の料金やサービス内容をめぐりトラブルになることもあります。葬儀費用が想定した金額を上回り、高額な料金を納得できないという「高価格・料金」⁴に関する相談の割合は、増加傾向にあります。

そこで、相談事例を紹介し、トラブルの拡大防止のため、消費者に注意を呼び掛けるとともに、関係機関に要望と情報提供を行います。

¹ 葬儀サービスとは、葬儀社が行う葬式のほか、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。

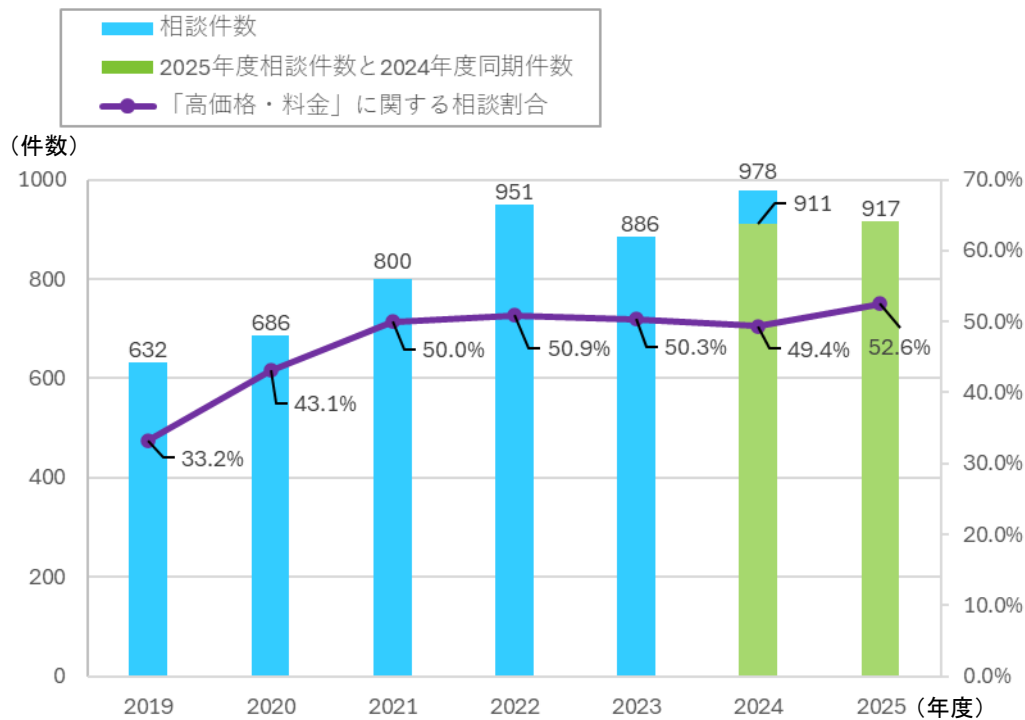
² 厚生労働省「令和6年（2024）人口動態統計（確定数）の概況」

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/jinkou/kakutei24/index.html>

³ 知人や勤務先の方など故人と生前に関係のある方が参列する葬儀を「一般葬」、親族など身内のみで執り行う葬儀を「家族葬」、通夜をせず、葬儀と告別式を一日で行う「一日葬」、式をせず火葬だけをする葬儀を「直葬」という場合がある。

⁴ 相対的にみて高いか否かにかかわらず、相談者が高いと申し出た場合の相談。

図1 PIO-NET⁵における「葬儀サービス」に係る相談件数の年度別推移と「高価格・料金」に関する相談の割合の推移



※2024年度同期件数（2025年3月31日までのPIO-NET登録分）は911件

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】 ネット広告で家族葬を取り扱っている葬儀社を見つけて依頼したところ、高額な契約となった

母が入居していた施設で亡くなった。すぐに遺体を搬送する必要があり、インターネットで近所の家族葬を取り扱う葬儀社を調べ、広告に記載されていた50万円のプランで申し込みしたいと連絡をし、葬儀場まで搬送してもらった。

翌日、葬儀場での打ち合わせの際、予算がないので費用を抑えて家族葬をしたいと伝えたが、葬儀社からは120万円のプランを提案された。契約を見直したい、キャンセルしたいと伝えたが、葬儀をしないのであれば搬送費用として20万円を請求すると言われた。担当者に次の予定があるとせかされ、仕方なく提示されたプランから食事や貸布団等のオプションを外し、約120万円の契約書に署名した。

葬儀後に納得がいかず、改めて広告を見直したところ、「お打ち合わせのうえ、ご依頼いただけない場合は搬送にかかった費用はいただきません」と書かれていた。広告に記載されていた50万円に減額してほしい。

（2026年1月受付 60歳代 男性）

⁵ PIO-NET（パイオネット：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、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数は、2019年度に受け付け、2026年3月31日までに登録された分。

【事例2】 一日葬は約30万円とのチラシを見て依頼したところ、約80万円の契約になった。料金に含まれるものもチラシと異なっており、納得できない

母が急に亡くなった。家族葬をやっている葬儀社のチラシには「最安約10万円、通夜を行わない告別式のみ

の一日葬は約30万円」と書かれていた。電話で2度、本当に約30万円のできるのかと問い合わせたうえで、病院から遺体を引き取ってほしいとせかされたこともあり、葬儀社に依頼した。

遺体を引き取ってもらった次の日、葬儀社へ行ったところ、80万円以上の見積もりを出された。話が違う、高いからキャンセルしたいと言ったが、遺体を引き取ってもらったのでどうしようもないと思い直し、仕方がなく依頼した。霊柩車れいきゅうしゃのグレードを落とし、約80万円で契約した。葬儀は二日前に終わった。

請求書が届いて明細を見ると、マイクの使用料や花の搬入搬出代、仏具の搬入搬出代、仏衣を着せるための費用等が含まれていた。チラシには仏具、仏衣は料金に含まれると記載されており納得できない。

(2025年5月受付 60歳代 男性)

【事例3】 「家族葬50万円」との表示を見て葬儀社に依頼したところ、高額なプランを案内された。見積書には明細がなく、追加費用も発生したため、総額200万円を超えた

自宅で介護していた母の容体が急変し入院したが、三日後に亡くなった。病院から葬儀社に移送する必要があり、インターネットで調べ「家族葬が50万円」できると表示していた葬儀社に電話した後に訪問したところ、十数種類のプラン表を提示された。インターネットに出ていた低価格のプランを申し出たが、「それは無宗教の方向けのプランだ。宗教関連の方にはこのプランになる」と言われた。案内されたプランは140万円であり驚いたが、お通夜や告別式では読経してほしかったので承諾した。

ところが見積書にはプラン名と一式としか記載がなく、明細が書かれていなかった。会食やその他の追加費用が発生したため、総額で200万円を超え、当初想定していなかった高額な葬儀費用となった。広告にあった「家族葬50万円」の表示に疑問を持っている。

(2025年11月受付 60歳代 女性)

3. 消費者へのアドバイス

(1) 葬儀の希望やイメージを考えて情報収集をしましょう

一般に、残された家族等は、親しい人との死別による悲しみを抱えた中で葬儀の準備をすることになるため、冷静に対応することが難しい状況に置かれがちです。また、ご遺体を速やかに搬送する必要があるなど、短期間で多くのことを決めなくてはいけないこともあります。

そのため、もしもの時に慌てることのないよう、前もって葬儀について幅広く情報収集を行い葬儀社へ事前相談しておきましょう。どのような葬儀を希望するのか、本人の意向も踏まえて具体的に考え、可能であれば家族等と話し合っておきましょう。

なお、「家族葬」「一日葬」については、葬儀社によって取り扱い範囲が異なることもあり、内容や料金にかかる消費者のイメージと相違することがあります。このこともトラブルの要因の一

つと思われる事例が散見されますので、言葉のイメージにとらわれることなく、参列者の人数や葬儀の実施日数、料金等について具体的な内容を確認しましょう。

葬儀サービスは、葬儀社ごとに提供するサービス内容や費用等に一定の幅が見られます。こうした違いを踏まえ、トラブルを防ぐためにも、事前に複数の葬儀社を比較し、内容等をよく確認することが重要です。

（２）葬儀社との打ちは親族や第三者など複数で行いましょう

葬儀社との打ち合わせを喪主一人で行うと、説明の聞き漏らしや確認不足が生じる恐れがあります。親族や第三者等、冷静に判断できる人と一緒に話を聞くことで、内容の確認や理解の助けにもなります。確認不足や葬儀社の説明不足によるトラブルを防ぐためにも、打ち合わせは可能な限り複数人で行うようにしましょう。

（３）見積書は必ず受領し、内容（明細）をよく確認しましょう

契約前には、必ず見積書を受領し、内容（明細）をよく確認のうえ、どのような葬儀にするか、葬儀社と丁寧に打ち合わせをしましょう。特に、契約に含まれている項目は何か、含まれていない項目は別料金なのか、追加サービスの内容や料金も含め、よく確認しましょう。

（４）不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番
最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 関係団体への要望

全国の消費生活センター等には、料金やサービス内容、説明不足をめぐるトラブルが寄せられており、特に「高価格・料金」に関する相談の割合は増加傾向にあります。また、広告に記載された料金と実際に請求される料金との乖離かいりが大きくトラブルになっている事例も見受けられます。そこで、同種トラブルの未然防止・拡大防止のため、関係団体に対し以下の事項を要望します。

（１）葬儀について事前・事後も含め、幅広く相談に応じ、消費者の問い合わせや疑問等に適切な説明や助言を行うこと

（２）葬儀サービスの内容について詳細に説明し、見積書を渡して正確な請求金額を伝える等、消費者に対しわかりやすく丁寧な情報提供を行うこと

（３）引き続き消費者トラブルの防止に向けた普及啓発活動に取り組むこと

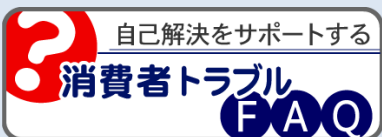

【要望先】

- ・全日本葬祭業協同組合連合会（法人番号5010405009151）

5. 情報提供先

- ・消費者庁（法人番号5000012010024）

- ・内閣府消費者委員会（法人番号2000012010019）
- ・経済産業省（法人番号4000012090001）

 <p>自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ</p>	<p>国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、 消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。 是非ご利用ください。https://www.faq.kokusen.go.jp/</p>	
--	---	---

【参考】PIO-NETにおける「葬儀サービス」に関する相談の傾向⁶

(1) 契約当事者の属性等

- ・年代：平均年齢 62.7歳。年代別にみると、50歳代からの相談が最も多くなっています。
- ・性別：男性 45.3% (398件)、女性 54.7% (480件) で、女性がやや多くなっています。
(n=878)
- ・職業：多い順に、給与生活者(43.6%)、無職(38.2%)となっています。

図2 契約当事者年代 (n=728)

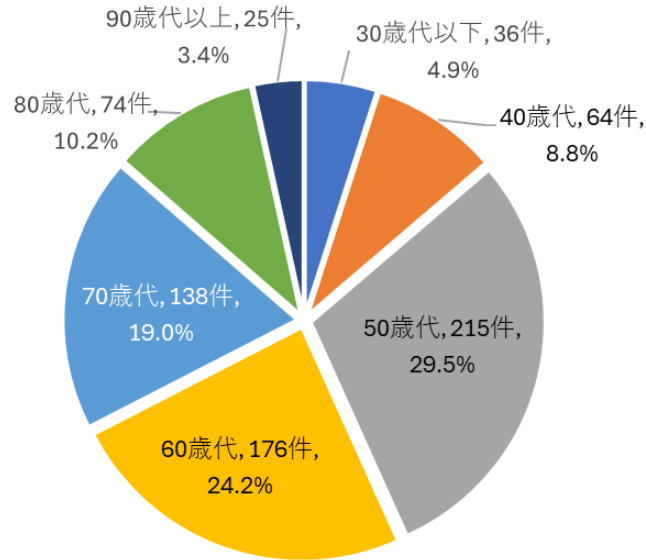
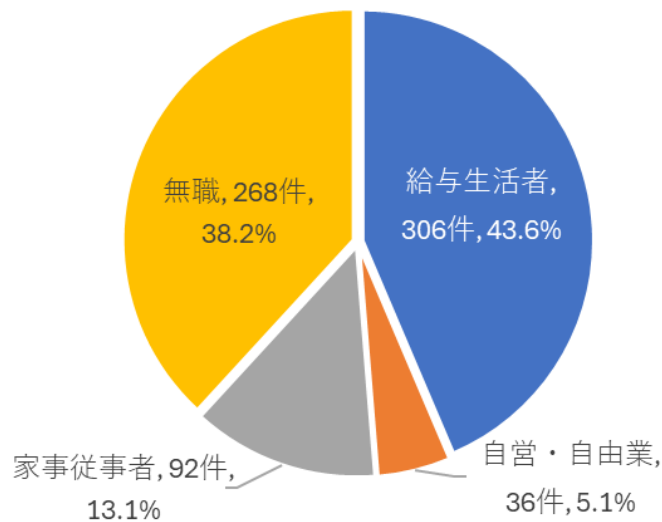


図3 契約当事者職業別 (n=702)



⁶ (1) (2) は2025年度受付分(2026年3月31日までの登録分)、(3)は2019年度に受け付け2026年3月31日までにPIO-NETに登録された分を対象に「葬儀サービス」の相談件数のうち不明・無回答等は除き、分析している。割合については小数点第2位以下を四捨五入しており、内訳の合計が100%にならない場合がある。

(2) 主な相談内容 (n=917)

「高価格・料金」(482件)が最も多く、「説明不足」(346件)、「見積もり(全般)」(194件)と続きます。

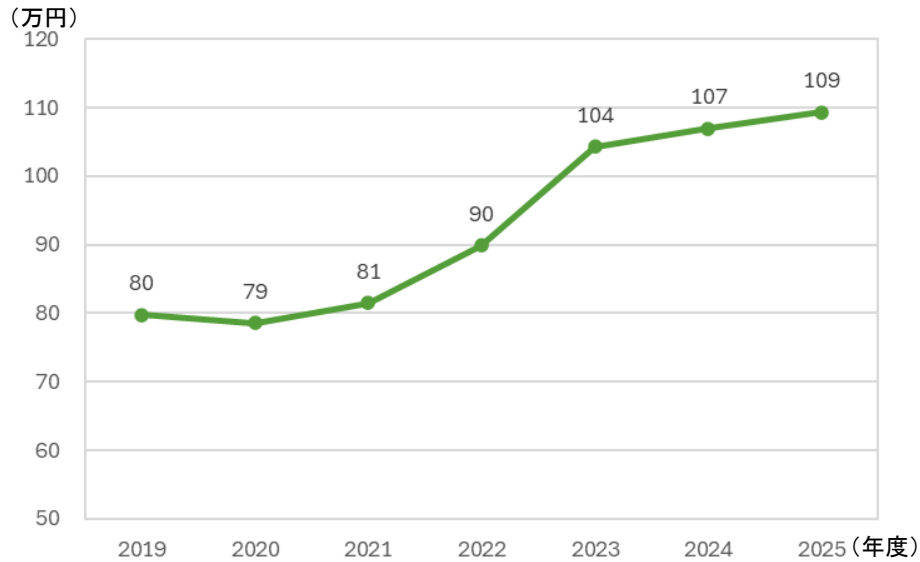
表 葬儀サービスに関する主な相談内容⁷(上位5位)

	相談内容	件数
1	高価格・料金	482件
2	説明不足	346件
3	見積もり(全般)	194件
4	契約書・書面(全般)	178件
5	販売態度	111件

(3) 平均契約購入金額別

契約購入金額の平均は、年々増加傾向にあり、2025年度は約109万円でした。

図4 平均契約購入金額 (n=3,762)



⁷ 複数回答項目である相談内容のうち、主なものを集計した。