

## 葬儀の料金トラブルに気をつけて！

令和4年中の全国死亡者数は156万8961人で、前年に比べ12万9856人増加しています。この様な傾向が続けば、葬儀の件数も年々増加していくとみられています。

近年、葬儀に対して「費用をかけないでほしい」「家族だけで送ってほしい」と考える消費者も増加しており、小規模で廉価な葬儀のニーズが高まっています。しかし、葬儀で提供されるサービスは多岐にわたり費用の項目が複雑であることや、葬儀社の説明や消費者の理解が不足していることでトラブルが起きています。

### 【事例】女性・広域町

夫が突然亡くなり、祖母の葬儀を依頼した葬儀社へ連絡をした。見積り時、費用を抑えたいと伝え、タブレット端末で様々なプランから葬儀社がお勧めのプランを選択した。見積書には「セット」などと簡略な記載が多く、何にいくらかかるのか口頭の説明もきちんとされなかった。葬儀当日、焼香時間に遺影が届かなかったり、湯灌の際、夫から出血するなど不手際が目立った。葬儀後、約98万円請求書が届き、サービスの内容を確認すると説明にないものや2重に請求されているような項目があった。代金の減額を自主交渉しているが、「次回の改善に繋がます」と繰り返すばかり。最終的に5万円の香典代を支払うと提案されたが、その対応に納得できない。

### 【アドバイス】

◎葬儀は突然必要になる上、身近な人との死別の悲しみにより、冷静に対応することが難しい状況にあります。また、葬儀で提供されるサービスは種類も複雑であるため、業者との打合せは親族などと複数で行うことが大切です。

【事例】のようにサービスプランが紙媒体のパンフレットではなく、デジタルになり、自分がどのプランを選択したかすぐ確認できないようなこともあります。プランを決定した後、自分のスマホ等端末に保存しておくことも必要です。

◎見積書の請求に応じ、丁寧な説明をしてくれる葬儀社を選びましょう。予算や希望をはっきりと伝え、納得できるまで相談や打合せを行います。特に、参列者の人数によって増減する項目には注意が必要です。【事例】では、相談者が経緯書を作成し、問題点や説明不足であった点を葬儀社へ指摘したことで、支払代金が約17万円減額になりました。

◎もしものときに慌てることのないように、可能であれば、生前に家族と相談し、葬儀について情報収集しておけば、冷静に対応できます。少しでも「おかしいな？」と思ったら、困ったときは下記士別地区広域消費生活センターにご相談ください。

### 消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

午前8時30分～午後5時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用  
来所相談、電話相談、電子フォームでの相談も受けています

