

葬祭業の取引の適正化に関する調査の結果

○近畿管区行政評価局では、行政改善活動の一環として、行政全般を対象に、主として合规性・適正性の観点から、「行政評価・監視」を実施し、行政運営の改善を推進

○本調査は、当局の行政評価・監視活動の一環として、**誇大広告、不透明な価格設定、不分明な契約内容等の問題点が指摘されている**葬儀業について、**消費者保護の観点から**実態調査を行い、公正取引委員会事務総局近畿中国四国事務所、近畿経済産業局、近畿運輸局に対し**改善意見を通知**。また、消費者の葬儀サービスに対する意見・要望を把握するため、**市民2,000人を対象に意識調査**を実施（実地調査及び意識調査は、近畿管区行政評価局が企画・立案し、奈良行政評価事務所を動員して2局所において実施）

⇒ 総務省の行政評価・監視活動で、**葬祭業を総合的に取り上げるのは全国で初めて**



<本件照会先> 近畿管区行政評価局 第一部第2評価監視官 中村俊幸
(電話) 06-6941-8759 (FAX) 06-6941-8999

調査の概要

背景事情

- 高齢化の進展により、近畿2府4県でも葬儀取扱件数、売上高が増加。また、近畿2府4県に本社がある冠婚葬祭互助会(27社)の契約件数は全国の約4分の1、前受金残高は全国の約3分の1を占めており適正な業務運営が消費者保護上重要
- 消費者は契約内容等について十分な知識を持たないまま、限られた時間で葬儀業者を選ばなければならないという不利な条件にあるが、価格等において消費者の誤認を招くような紛らわしい広告が存在

調査

調査内容

- 当局管内(近畿2府4県と福井県)を対象に、近畿管区行政評価局及び奈良行政評価事務所が共同して葬儀業者における葬儀サービス及び広告表示等の実態、行政機関における指導監督の実施状況を実地に調査
 - ➡ 葬儀業者については、葬儀専門業者及び互助会あわせて25事業者、4事業者団体を実地調査
- 葬儀サービスに関する消費者の意見・要望を把握するため、最近葬儀を施行した**市民2,036人を対象に意識調査**を実施
 - ➡ 有効回答者数1,282人、回答率63.0%

改善通知

(平成19年10月15日)

通知事項

公正取引委員会事務総局
近畿中国四国事務所

広告の適正化

〔 不当景品類及び
不当表示防止法関係 〕

近畿経済産業局

- 1 **冠婚葬祭互助会の運営の適正化**
 - ① 役務サービス利用権の適切な保全及び管理
 - ② 契約・解約事務の適正化
 - ③ 財務内容の改善等
- 2 **広告の適正化**
(経済産業省の名称使用広告、互助会広告関係)

近畿運輸局

広告の適正化

(霊柩運送関係)

通知事項 1 冠婚葬祭互助会の運営の適正化

制度

- ① 冠婚葬祭互助会は、加入者から前受金を受け取り、倒産した場合には、加入者に不測の損害を与えるおそれがあることから、業として営む場合、割賦販売法の規定により経済産業大臣による前払式特定取引業の許可が必要
- ② 冠婚葬祭互助会は、経営の健全化を図るため、割賦販売法の規定に基づき、遵守すべき財務基準が定められており、同基準を下回った場合、経済産業大臣は必要に応じ改善命令を発動することが可能

調査結果

近畿経済産業局管内で葬儀を取り扱っている28互助会のうち、6互助会を実地調査した結果

- ① 住所・連絡先等の変更届出が励行されていないため**所在不明となった加入者が多数存在**。これらの中には、死亡、営業地域外への転居等により**利用権及び前受金が宙に浮いた状態となっているケースが多数含まれる可能性(6互助会)**
- ② 解約手数料の算定において、**実際には掛かっていない経費(月掛金の一括払いにおける集金費用)が差し引かれている例がみられる(5互助会)**
- ③ 調査対象とした消費生活センターに寄せられた互助会に関する相談・苦情のうち**74%**が契約・解約に関するもの
- ④ **財務指標が法定基準を下回っている互助会が存在(3互助会)**

改善通知

近畿経済産業局に対する改善通知要旨

- ① **所在不明者の発生防止、加入者の利用権の保全等について必要な措置(※)を講ずるよう互助会を指導すること**
※住所変更等届け出の加入者への周知、他の互助会への移籍、名義変更、契約の解除・解約返戻金の支払い等
- ② **掛金の解約手数料について、実態に即した徴収方法となるよう計算方法の見直しについて互助会を指導すること**
- ③ **加入契約締結時において、苦情の多い解約手数料の徴収の仕組みや掛金の預金との混同防止を中心に、契約内容の消費者への周知の徹底を図るよう互助会を指導すること**
- ④ **財務基準を満たしていない互助会について、早急に是正するよう指導すること**

通知事項 2 広告の適正化

制度

- 葬儀に関する広告は一般の商品・サービスに関する広告と同様、不当景品類及び不当表示防止法(昭和37年法律第134号)に基づく規制の対象。違反した場合は、公正取引委員会より排除命令や警告
- 不当景品類及び不当表示防止法以外の法律の規定に反する表示等は、当該法律所管機関において必要な指導

調査結果

葬儀を施行する消費者は、限られた時間の中で業者を選択しなければならない特別の状況下であり、虚偽、誇大等の表示について、冷静に判断すれば惑わされることのない程度の表現であっても誤認する可能性が高くなる。また当局意識調査結果においても、広告の表示通りの価格では葬儀はできなかったという体験に基づく意見も寄せられている。

⇒ ホームページ、看板、チラシ、パンフレット、電話帳等から約850社の葬儀広告を調査

消費者が誤認するおそれのある紛らわしい表示、事実と異なる表示等が**63社(71件)**みられた

公正取引委員会関係 ⇒ **4件**

実際には利用者がいない割高な非会員価格を表示して会員価格と比較し、会員価格が安くて有利であると思わせているもの等

近畿経済産業局関係 ⇒ **11件**

葬儀業は国の認可事業ではないにもかかわらず、「経済産業大臣認可事業」と表示、また、中小企業等協同組合法に基づく経済産業大臣認可を葬儀業の認可と消費者が誤認するような表示を行っているもの等

近畿運輸局関係 ⇒ **18件**

一般貨物自動車運送事業の許可を受けて霊柩運送を行う葬儀業者は、実際には徴収しているにもかかわらず、「寝台車無料」と表示しているもの

その他 ⇒ **38件**

民間の非営利法人が運営する資格制度(葬祭ディレクター)を「厚生労働省認定」と、国家資格であると消費者が誤認するような表示を行っているもの

改善通知の要旨

- ① 不適切な表示について掲載業者に対し是正指導を行うこと
- ② 葬儀広告の適正化を図るため事業者団体等を通じ事業者の意識啓発等に努めること

改善通知

本省経由

所管の厚生労働省を通じての指導を実現するため総務省本省を通じて手続

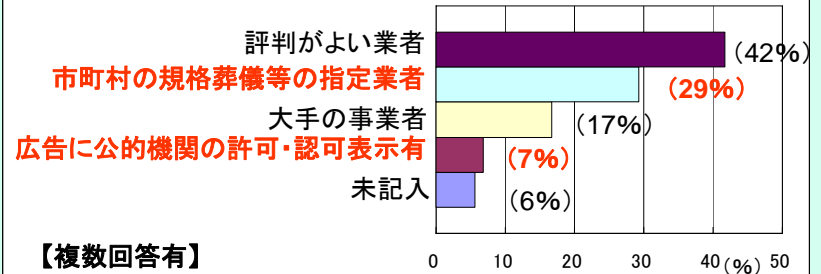
意識調査結果から

- 葬儀業者選択の理由で「信頼できる業者と思ったから」と回答した者について「信頼できる理由」を質問したところ、葬儀業者の選定に際し、「広告や店頭における市町村の規格葬儀の指定業者の表示」や「公的機関の許認可を受けている旨の表示」を判断の目安として活用との回答が多数みられる



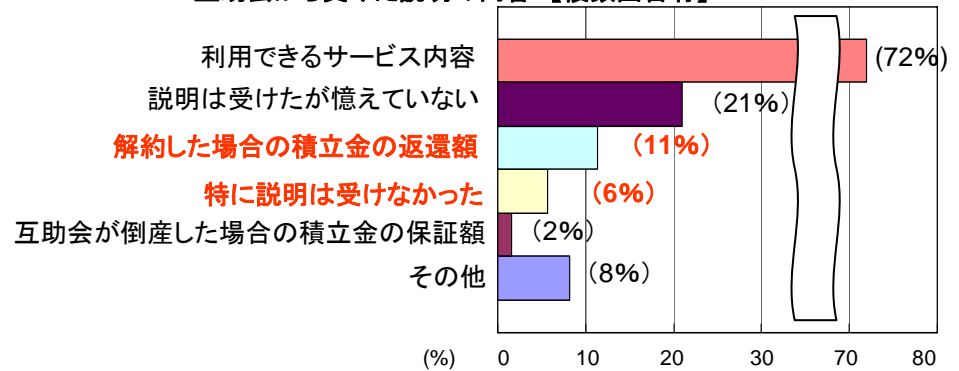
葬儀業は冠婚葬祭互助会を除き、開業に国の許認可は必要なく、広告において国や都道府県の事業認可等を受けていることを標榜するものは、運輸局の霊柩運送の許可を除き、虚偽の表示又は加入している事業協同組合の設立認可を葬儀業の認可と誤認するような表示をしている可能性が高く、消費者は留意する必要が認められた

「信頼できる業者と思ったから」と回答した者(396人)の回答理由



冠婚葬祭互助会で葬儀を施行した者のうち、入会時に「解約した場合の積立金の返還額」について説明を受けたと回答した者は11.3%、と低いものとなっており、また、契約内容について「特に説明を受けなかった」とする者も約6%みられ、解約に関する説明が十分行われていないとみられる結果となっている

冠婚葬祭互助会で葬儀を施行した者(195人)が互助会加入時に互助会から受けた説明の内容【複数回答有】



<参考> 葬儀サービスに関する意識調査結果(概要)

「葬儀サービスに関する意識調査」

意識調査実施時期：平成19年5月～6月

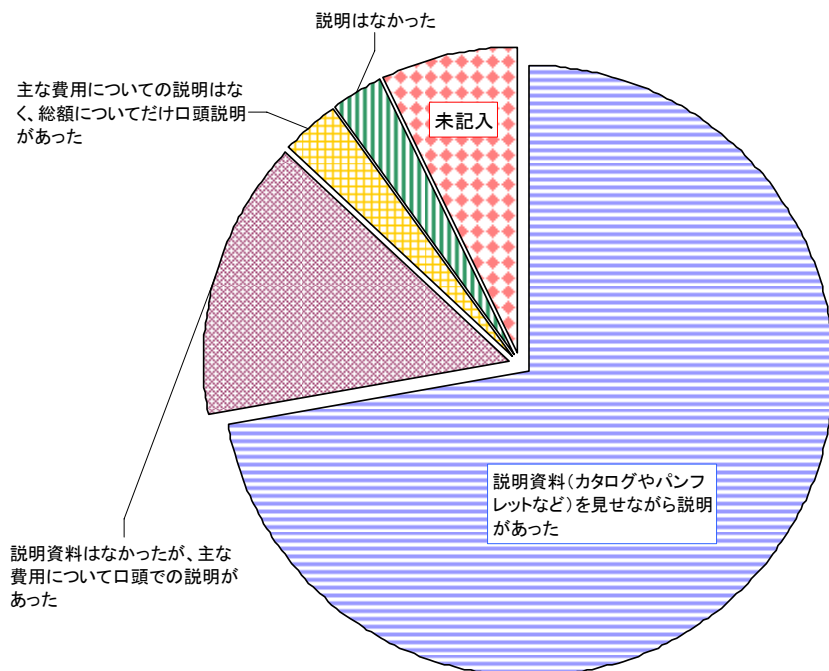
調査表配布数：近畿管内 2,036部

調査表回収数：1,282部（回収率：63.0%）

配布内訳

（大阪府772部 京都府336部 兵庫県660部 奈良県268部）

Q1: 葬儀業者と打合せをしたとき、利用できるサービス内容と価格について説明がありましたか



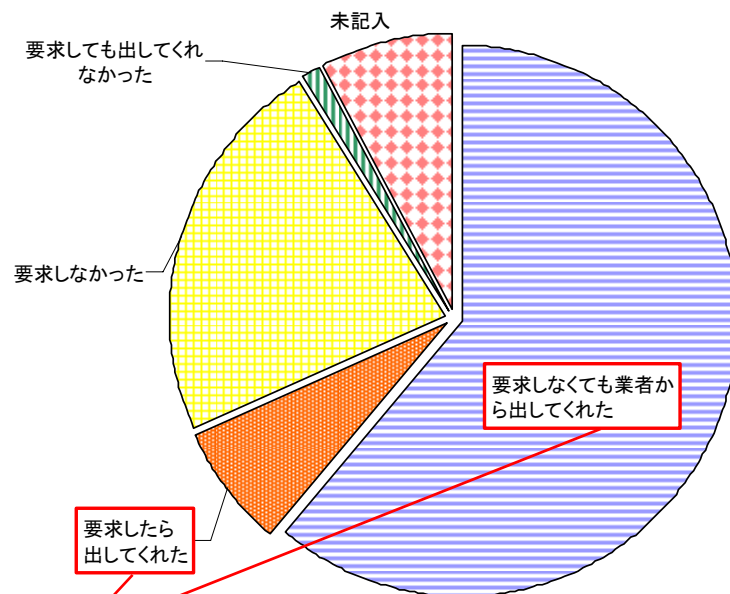
説明資料(カタログやパンフレットなど)を見せながら説明があった	927人	72.3 %
説明資料はなかったが、主な費用について口頭での説明があった	189人	14.7 %
主な費用についての説明はなく、総額についてだけ口頭説明があった	38人	3.0 %
説明はなかった	34人	2.7 %
未記入	94人	7.3 %
合 計	1,282人	100 %

葬儀業者と打合せを行った際、利用できるサービス内容と価格について、70%以上の方が、説明資料を見せながら説明があったとしていますが、中には、総額についてだけの口頭説明があったとするものや説明がなかったとするものが、あわせて6%ちかくみられます。

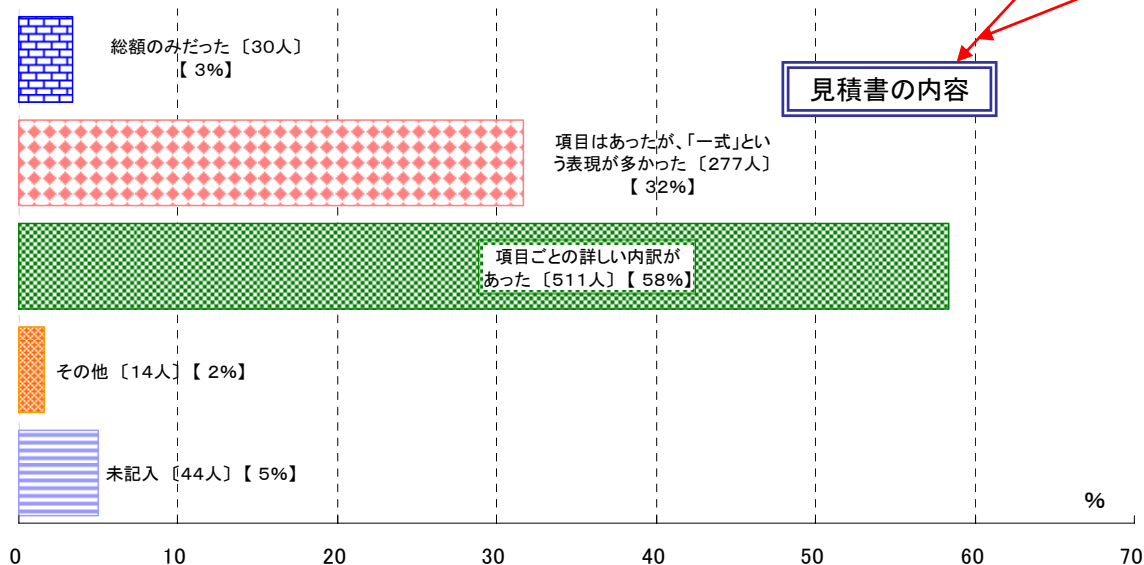
<参考> 葬儀サービスに関する意識調査結果(概要)

Q2: 葬儀業者は葬儀費用の見積書を出してくれましたか

要求しなくても業者から出してくれた	782人	61.0 %
要求したら出してくれた	94人	7.3 %
要求しなかった	293人	22.9 %
要求しても出してくれなかった	15人	1.2 %
未記入	98人	7.6 %
合計	1,282人	100 %



Q3: 見積書の内容は大ざっぱでしたか、詳しくかったですか

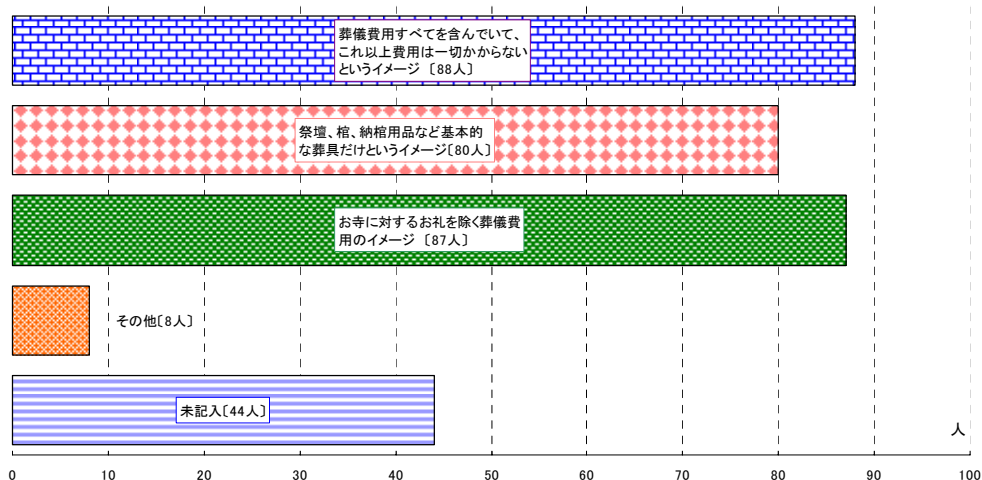


要求したものの94人も含め、70%近くの876人が見積書を受け取っています。

この見積書の内容は、「項目ごとの詳しい説明があった」とするものが511人(58%)と一番多く、次いで、「項目はあったが一式という表現が多かった」とするものが277人(32%)あり、中には、「総額のみだった」とするものが30人(3%)みられます。

<参考> 葬儀サービスに関する意識調査結果(概要)

Q4:「葬儀費用一式」という表現に、どのようなイメージを持ちますか

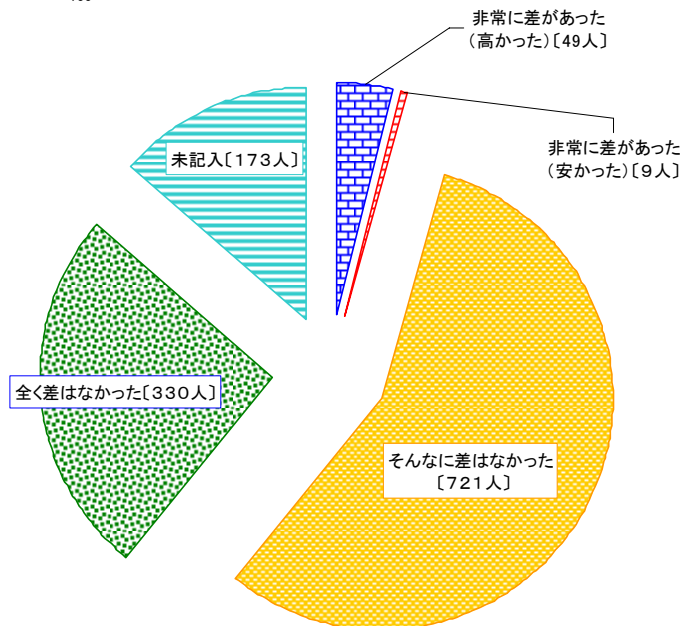


Q3で、受け取った見積書が、「総額のみ」及び「項目はあったが一式という表現が多かった」とする307人に、「葬儀費用一式」という表現のイメージをお尋ねしました。

その結果をみると、「葬儀費用すべて」、「お寺に対するお礼を除く葬儀費用」、「基本的な装具だけ」といったイメージを持たれる方がそれぞれ80~88人にわかれ、人によってイメージが異なっていることがうかがえます。

Q5: 葬儀業者に支払った金額は、見積額と比べて差がありましたか

非常に差があった(高かった)	49人	3.8%
非常に差があった(安かった)	9人	0.7%
そんなに差はなかった	721人	56.2%
全く差はなかった	330人	25.7%
未記入	173人	13.5%
合計	1,282人	100%



葬儀業者に支払った金額と、見積額とを比較すると、

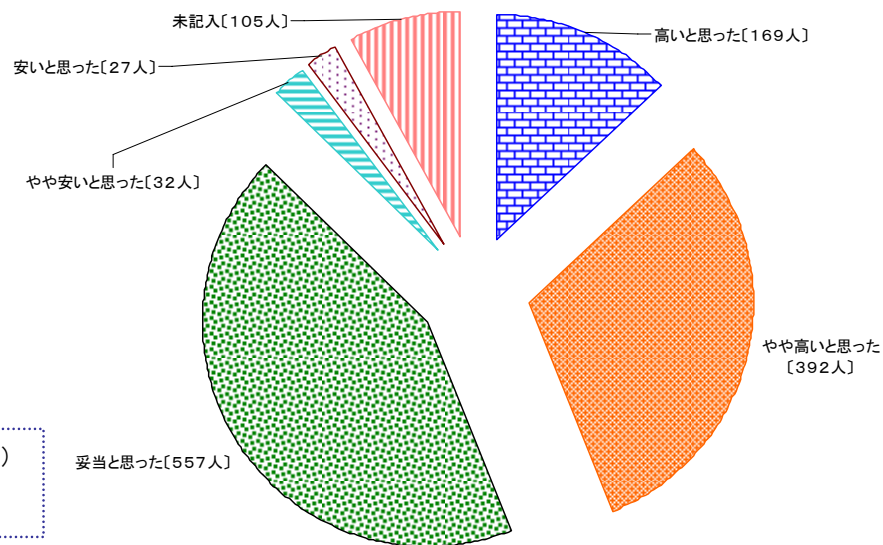
「そんなに差がなかった」と「全く差はなかった」ものをあわせると、1,051人(82.0%)あり、ほぼ見積額どおり葬儀が行われているものと見受けられますが、中には、見積額に比べて非常に高かったとするものが49人(3.8%)みられます。

<参考> 葬儀サービスに関する意識調査結果(概要)

Q6:実際に受けたサービスに比べて、その業者に支払った金額をどう思いましたか

高いと思った	169人	13.2%
やや高いと思った	392人	30.6%
妥当と思った	557人	43.4%
やや安いと思った	32人	2.5%
安いと思った	27人	2.1%
未記入	105人	8.2%
合計	1,282人	100%

実際に受けたサービスと支払った金額とを比べると、「妥当と思った」(43.4%)が一番多く、次いで、「やや高いと思った」(30.6%)、「高いと思った」(13.2%)の順となっています。



Q7:葬儀業者に期待するものは何ですか(複数回答可)

葬儀業者に期待するものをお尋ね(複数回答可)したところ、

- ① 価格を安くしてほしい (533人)
 - ② 葬儀を行う者が納得できるよう、価格やサービスについて事前に十分説明してほしい (434人)
 - ③ 故人や家族の希望を尊重してほしい (423人)
- といったものに期待される方が多数みられました。

