

# 葬儀業界の現状

平成29年4月28日

経済産業大臣認可

全日本葬祭業協同組合連合会

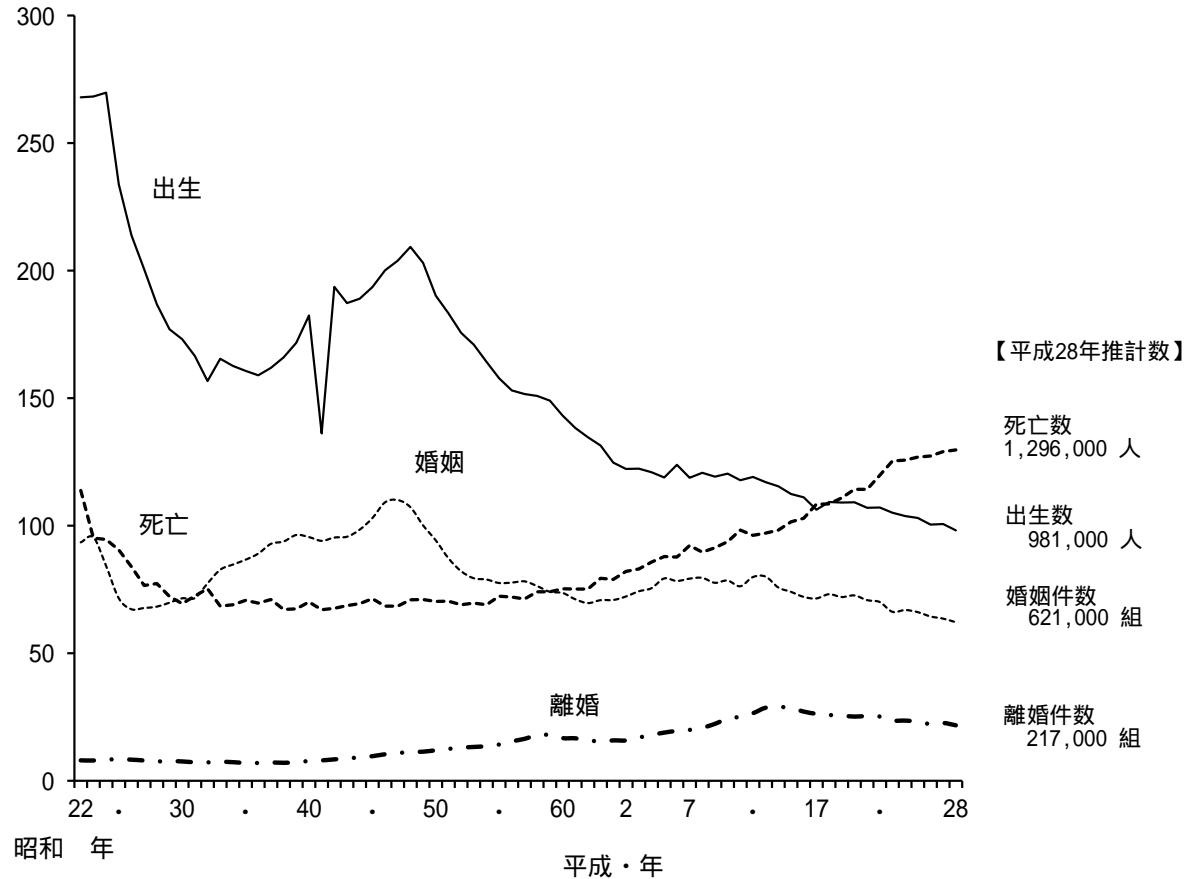
専務理事 松本 勇輝

# 目次

- 1 . 日本の人口動向について
- 2 . 葬儀会場の变化
- 3 . 葬儀社とは
- 4 . 葬儀社の役割とは
- 5 . お葬式にかかる費用(目安)とは
- 6 . 葬儀一式費用の詳細
- 7 . 葬儀費用の紹介(全国・関東B)
- 8 . 最近のお葬式の形態
- 9 . 葬儀の役割とは
- 10 . 葬儀で失敗しないために
- 11 . 葬儀業界の消費者トラブル
- 12 . 最後に

# 1. 日本の人口動向について

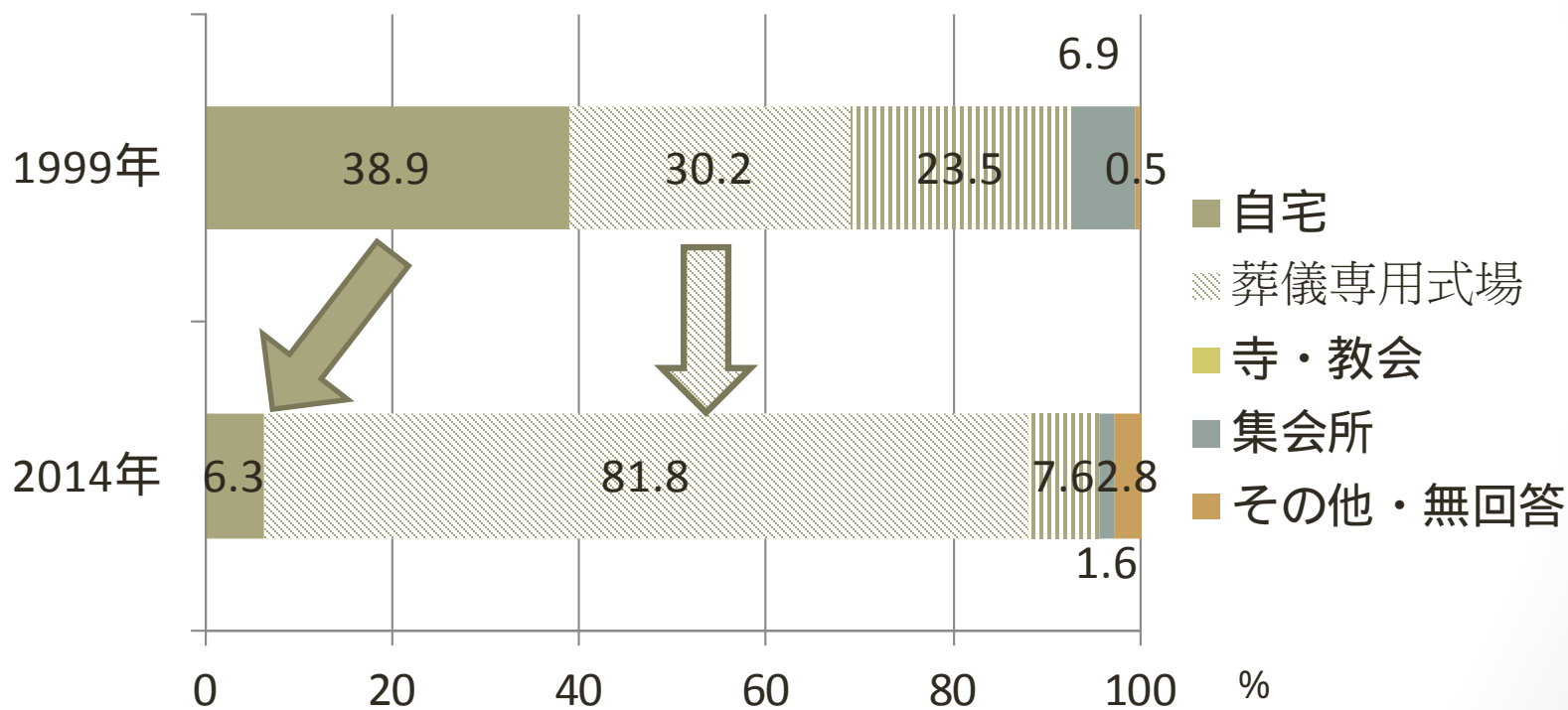
万人（組）



厚生労働省「平成28年 人口動態統計の年間推計」

## 2. 葬儀会場の变化

葬儀会場の变化「自宅」から「セレモニー会館」へ



一般財団法人日本消費者協会「第10回葬儀についてのアンケート調査」より

# 3 . 葬儀社とは

葬祭専門事業者（長年、地域密着で葬儀を行う事業者）

冠婚葬祭互助会（割賦販売法・月々の掛金）

J A（農協）（虹のホール、ルミエールの名称で展開）

その他

（仏壇仏具会社、墓石会社、生協、鉄道会社、量販店 小売業者、葬儀社紹介業者他）



- ・ 4,000 ~ 5,000社あると言われている。
- ・ 許認可・届出制等でないためはっきり数字は不明です。
- ・ 業界団体(全葬連1348社、全互協221社)
- ・ シェア = 互助会約40%、専門業者約30%、農協約15%、その他約15%  
葬儀業界全体では、いわゆる中小零細業者が多い。(90%以上)
- ・ 従業員総数・・・約83,000人(うち常用雇用数は約56,000人)  
2006年 総務省「事業所企業統計」、2014年「経済センサスを参考」
- ・ 業界規模・・・年間死亡者数約129万人(2016年)  
2040年まで約170万人の死亡者数が予想される。  
年間約1兆5,566億円(129万人×121.4万円)  
< 第11回「葬儀についてのアンケート調査」(2016年1月)(一財)日本消費者協会調べ >  
葬儀費用(195.7万円) = 葬儀一式(121.4万円) + 寺院関係(47.3万円) + 飲食関係(30.6万円)

# 4 . 葬儀社の役割とは...

～ 葬祭サービスの提供（サービス業）～

仕出し  
( 飲食関係 )

霊柩車・バス

生花業者

ギフト業者  
( 返礼品 )

火葬場

寺院関係

協力・連携

協力・連携

**葬祭業者**

消費者

# 5 . お葬式にかかる費用（目安）とは

お葬式にかかる費用は、

【イ．通夜からの飲食接待費】

【ロ．寺院へのお布施】

【ハ．葬儀一式費用】に大別されます。

葬儀費用と一口に言いましても、考えていらっしゃるお葬儀の内容、会葬者の人数等によっても変わってきます。葬儀の内容、料金等につきましては、納得がいくまで葬儀社と話し合い見積りをしましょう。とくに会葬者数によって変動するところがございます。しっかりと見積書を確認して依頼しましょう。

## お葬式の費用（イ + ロ + ハ）

イ．通夜からの飲食接待費

通夜ぶるまい  
精進落とし  
親族等飲食等

ロ．寺院へのお布施

お布施(読経・戒名等)

ハ．葬儀一式費用

祭壇、棺その他  
宗教用具一式等

# 6 . 「葬儀一式費用」の詳細

## 葬祭用具・その他費用

- 式場使用料
- 音響設備・照明設備
- 祭壇
- 棺
- 枕飾り
- 白木位牌
- ドライアイス
- 遺影写真
- 供物、供花
- 会葬礼状

等

## サービス関係費用

- 納棺
- 通夜・葬儀進行

等



# 7 . 葬儀費用の紹介（全国・関東B）

（一財）日本消費者協会 「葬儀についてのアンケート調査」より

	調査年	イ．通夜からの飲食接待費	ロ．寺院へのお布施	ハ．葬儀一式費用	葬儀費用の合計
全国 （平均金額）	2014年	33.9万円	44.6万円	122.2万円	188.9万円
	2017年	30.6万円	47.3万円	121.4万円	195.7万円
関東B （平均金額）	2014年	38.1万円	55.1万円	114.6万円	184.3万円
	2017年	32.7万円	50.2万円	110.0万円	186.0万円

集計方法が各項目で有効な回答を算出しているため合計が一致しない場合がございます。

# 8 . 最近のお葬式の形態

## ～それぞれのメリット・デメリット～

近年、「家族」や「絆」が見直されつつあるが、社会環境・経済環境が変わり、都市部を中心にいわゆる「家族葬」「直葬」の割合が増加し、葬儀のスタイルに大きな変化が現れる。命の大切さや故人を敬う気持ちが希薄になっている。

- 一般葬（これまでの地縁血縁関係者を招いてのお葬式）  
メリット・・・故人の生前の縁を尊重することができる。  
デメリット・・・人数・費用の予測が難しい。
- 家族葬（家族・親戚を中心としたお葬式）  
メリット・・・ 弔問にお越しいただいた方の接待で追われず、故人とゆっくりとしたお別れがしやすい。ご遺族の心労負担を軽減。  
故人やご遺族の想いをかたちにした葬儀を行いやすい。  
人数・費用の予測をし易い。  
デメリット・・・ 参列できない、お別れができない人が発生する。  
故人との交流があった方々の弔いの気持ち、ご縁を断ち切ってしまう。  
親族等から、その地域での葬送儀礼を踏まえた葬儀を要望されることによる調整が必要。  
会葬者が少なくなるとお香典も減るので、ご遺族の金銭的な負担が増える  
葬儀後、長期にわたり自宅を訪問する方がおりその対応によって心労が増える。
- 直葬（通夜や葬儀式をしない形態）  
デメリット・・・ 儀礼もともなわず十分なお別れができない。

# 9 . 葬儀の役割とは

## 1 . 社会的役割 (死を社会に知らせる)

人はこの世に生を受け、様々な人々との関係をもちそして死を迎えます。葬儀は、これらの人々に死を告知し(社会へ通知)、確認する(継承者の紹介) 社会的な役割をもっています。

## 2 . 心理的役割 (死を受容する)

人の死は遺族や関係者に悲しみや心の痛みをもたらします。また死の事実を受け入れなければなりません。臨終、通夜、葬儀・告別式を経て、その後の法事に至る長い葬送儀礼のプロセスの中で遺族が死を受容し、癒し(グリーフ)が行なわれます。葬儀は、遺された家族の心のケアーのプロセスとしての役割をもっています。

悲嘆の処理等

\* 参考 (キューブラ = ロスの5段階)

グリーフのプロセス

第1段階	否定と孤独	第4段階	抑うつ
第2段階	怒り	第5段階	受容
第3段階	取引		

社会再適応評価尺度 (社会的ストレスを指数としたもの) 配偶者の死 = 100とした場合

【 1 】 配偶者の死.....100	【 6 】 自分の病気や傷害.....53
【 2 】 離婚.....73	【 7 】 結婚 .....50
【 3 】 夫婦別居生活.....65	【 8 】 解雇 .....47
【 4 】 拘留、または刑務所入り...63	【 9 】 夫婦の和解調停.....45
【 5 】 肉親の死.....63	【10】 退職.....45

\* (精神科医 Thomas Holmes and Richard Rahe by 「Holmes and Rahe stress scale」)

# 9 . 葬儀の役割とは

## 3 . 教育的役割(死を実感する)

近年、様々な悲惨な事件が起きている。葬儀に出ることによって命の大切さを認識する場面となる。

## 4 . 物理的な役割(遺体を葬る)

遺体は、時間の経過とともに腐敗していきます。死者の尊厳を守るためにも遺体を土に埋めたり、火葬するなどの処置が必要になります。遺体の処置は、遺体との別れであり、死者との決別を意味します。

## 5 . 宗教的な役割(死者を送る)

人は死ぬことにより肉体が消滅しますが、宗教上は霊が存在します。したがって、亡くなった人の霊をこの世(現世、此岸)からあの世(来世彼岸)に送り出す必要があります。これが葬儀式の中心をなすものです。

葬儀とは、狭い意味では「葬儀式(葬式)」を指しますが、広い意味では「葬送儀礼」のことを言い、「葬儀」は「葬送儀礼」の略語です。つまり臨終から葬儀式、追悼儀礼に至るまでの遺族や関係者が営む一連の儀礼のことです。葬儀において執り行われる一連の儀式は、宗教的役割だけでなく、死を悼む人々の心の悲しみや苦痛を癒す心のプロセスでもあります。

# 10．葬儀で失敗しないために

葬儀は、突然やってきて2日から3日程度で終了します。全てが短い時間の中で決断し実行しなければならず、葬儀が終わってから「ああやればよかった」「こんな筈ではなかった」などと後悔することが多いようです。葬儀はやり直すことができません。以下は、葬儀で失敗しないための留意点です。

平素から家族で葬儀について話し合っておく

親の死や葬儀の話など言い出し難いものですが、平素の会話の中でどんな葬儀がいいか、どのような希望をもっているかなど話し合っておくことが大切です。

最近では、エンディングノートや遺言書などで自分の希望や考えを家族に伝える人々が多くなっています。

親戚、知人・友人など周囲の人々の想いを忘れずに

最近、本人の意思を尊重して身内だけの「家族葬」にする場合が増えていますが、本人と親しかった人の想いにも充分配慮したいものです。身内だけの「家族葬」が終わった後で、葬儀に参列できなかった親戚や友人・知人が「せめてお焼香だけでも」と次々と自宅を訪れ、その対応に遺族は疲労困憊してしまい「ちゃんと葬儀をすればよかった」と後悔した事例もあります。

# 10．葬儀で失敗しないために

## 信頼できる葬儀業者を選ぶ

葬儀は、業者選びが重要であり、葬儀の成否は葬儀業者選びで決まるといえます。

（業者選びで9割が決まる）

葬儀業は、許可、認可、届け出など法的規制が全なく、だれでもが葬儀業を行なうことができます。中には電話一本で取次ぎ、斡旋を行なっている者やインターネットで斡旋する者など顔の見えない葬儀ブローカーもいます。

○信頼できる葬儀業者を選ぶには、次の点に留意することが大切です。

- . 店舗や葬儀会館を持っているか。
- . 事前相談に応じてくれるか。
- . 地元の習慣やしきたりを知っているか。
- . 地元の評判はよいか。
- . 厚生労働省認定審査制度「葬祭ディレクター」等業界で取組んでいる資格を持っている人がいるか。

## 自分の考えや希望をはっきり言う

家族をなくした喪主・遺族は、悲しみの中で精神的にも不安定で、知識や経験も乏しく自分の考えをはっきり言うことが困難な状況にあります。このような状態の中で「何も判らないのでよろしく」と葬儀業者に白紙委任をしてしまう場合があります。

「こんな筈ではなかった」と後悔しないために自分の意見・要望をはっきり言いましょう。

- . 葬儀の形式、規模、予算など自分の考えを伝える。
- . 解らないことは納得いくまで説明を受ける。
- . 素人判断をしない。
- . 全てにおいて無理をしない。
- . 世間体を気にせず、見栄をはらない。

# 10 . 葬儀で失敗しないために

## 見積書は必ずもらう

ブローカー的葬儀業者の中には、「50万円で全てやります」などと口約束で引き受ける者もいます。トラブルにあわないために必ず見積書をもらいましょう。

- .見積書は契約書である。
  - .見積書に記載されているものの他に、別途料金、追加料金、立替え金等があるか
  - .必ず確認する。変動費があることを確認する。
  - .各項目内容、単価、数量、金額等納得するまで説明を求める。
- 打合せ、見積り交渉には、責任のもてる家族2人以上で行なう。

## 予想外の出費にも留意する

家族の貸衣裳代、交通費、食事代や遠方からの親戚などの宿泊費、交通費、食事代等は意外に大きな出費となります。葬儀全体の予算の中で、考慮することが必要です。

# 11．葬儀業界の消費者トラブル

国民生活センター PI0-NET に寄せられた墓・葬儀 相談件数の推移（2016年12月31日現在）

国民生活センターより出展

葬儀サービスに関する相談が寄せられています。最近では、葬儀サービスのスタイルも多様化してきています。それにより、「価格やサービス内容について十分な説明がない」「質素な葬儀を希望したのに高額な料金を請求された」などといったトラブルが見られます。

葬儀サービス						
年度	2011	2012	2013	2014	2015	2016
相談件数	688	704	730	724	764	480(前年同期 489)

相談件数は2016年12月31日現在(2015年度から経由相談の件数を除いています)

「葬儀サービス」は、葬儀業者が行う葬式のほか、火葬場、斎場、僧侶の依頼等葬式に関連する相談も含まれます。



## 11．葬儀業界の消費者トラブル<国民生活センター編>

### ○最近の事例<葬儀サービス>

葬儀業者が、昨年出した見積りではプランに含まれていた骨壺代を、料金改定後のプラン料金に上乘せした。義理の父が死亡したので、契約していた冠婚葬祭互助会の葬儀サービスを利用した。しかし、互助会の積立金だけでは葬儀ができず、高額な支払いとなり不満だ。

互助会を利用して葬儀をしたところ、事業者に不手際があったので請求金額の一部のみを支払ったが弁護士から請求通知がきた。

母の葬式代を互助会の積立金で全額賄えると思っていたが、追加の費用が発生した。納得できず支払いたくない。高齢の叔父が息子の葬式代として寺から高額を請求されているが不当に高すぎる請求だと思うので注意したい。葬儀会社と契約し、母の遺体の搬送をしてもらったら不当に高い料金を請求された。値引き交渉をしているが拒否され困っている。

生活保護を受けていた父親が亡くなり長男が葬儀を依頼した。葬儀社が葬祭扶助の申請をすると言うので依頼したが入金されない。

高齢の母が、自身の死後の葬儀を業者に依頼して15万円程を支払ったらしいが、その会社がもうないという。情報提供したい。

葬儀会社が了解なく、会葬に参加した人に葬儀プランの案内を配っていた。非常に嫌な思いをしたので、社長に謝罪を求めたい。

母が老人ホーム入居直後に急死した。施設が紹介した葬儀社で弟の名で家族葬をしたが高額だった。

説明と減額を求めたい。

保健所に紹介された葬儀会社の対応が悪かった。この事業者を紹介した保健所にも責任がある。葬儀会社にクレームを伝えてほしい。

知人の中国人女性の代わりにクレジット会社に連絡し、葬儀代をリボ払いする手続きを取ったのに一括請求された。納得いかない。

パジャマ姿の私に対して葬儀会社の人馬鹿にした態度と発言をする。事業者に対して指導をしてもらえないか。葬儀社に葬儀を依頼する場合、本来の宗派ではない僧侶が派遣される場合がある。消費者の無知につけ込み悪質である。

母が亡くなる前に、葬儀会社と見積りを3回して契約した。事前打ち合わせには入っていなかった項目の料金を請求され、最初に入っていなかった料金がいつの間にか加算されていた。支払うことに納得がいけない。

父の葬儀で、業者のサービスに落ち度があった。それにもかかわらず値引きに応じない態度が許せない。

契約した葬儀社とは別の葬儀社に誤って連絡してしまい、結果的に葬儀社を重複して依頼してしまった。

途中で断った葬儀社から高額な料金を請求されている。減額できないか。

父の葬儀を母が冠婚葬祭互助会を利用して行った。請求書が来たが、積立金で金額を充当するはずの祭壇が割引きにしかになっていない。納得できない。

出典：「国民生活センターホームページより」

## 11．葬儀業界の消費者トラブル<全葬連消費者相談編>

喪中八ガキで初めて亡くなったことを知ったのですが、訪問してもよろしいでしょうか。

(お香典をお送りしてもよろしいでしょうか。)

知人経由で、遠くに住んでいる知り合いが亡くなったことを聞いた。その知人があいさつに行くときに一緒に御香典を持っていってほしい。でも49日前に行くのか、過ぎてから行くのか分からない。聞くのも図々しいので控えたい。

この場合どうしたらいいのか。

主人(妻)の意向で、家族葬を行ったのですが少人数で寂しげな葬儀になってしまいました。主人(妻)は成仏できたのでしょうか。インターネットの宣伝をみて葬儀を依頼したが、ホームページに掲載されている内容と施行はことなり3倍以上の料金を請求された。また、葬儀の対応も非常に悪く後悔している。支払い後、納得いかないで電話をしたところすでに電話が繋がらなくなってしまった。故人の父親に申し訳ない。

インターネット葬儀社紹介サイトで3件(大阪)紹介された内の1軒に契約をした。契約通りの施行ではないにも関わらず脅迫的な取立てにあっている。

父親の葬儀の際、遺体を葬儀社の安置室に預けたが、葬儀社の勝手な判断で第三者に面会させたことが納得いかず、葬儀社に言ったところ謝罪どころかひどい対応をされた。業界団体として指導してほしい。

当初の見積と請求額が大幅に違っていた。納得できないので、明細を依頼しているが、今後どう対応していけばよいか教えてほしい。

葬儀をしている最中に親族、会葬者に葬儀の会員になるよういわれた。非常識である。

特別な事情だったので亡くなったことを伏せていたが、突然ダイレクトメールがきて驚いた。個人情報が出てきているのではないか。

ご遺体の搬送料金について。チラシに書いてあった料金とはかなり異なり、少しの距離で高額な料金を請求された。

病院より紹介された葬儀社に遺体搬送のみ依頼。葬儀に関しては後でとの話で後に断ったところ、キャンセル料として7万円請求された。搬送料ドライアイス等料金は別途支払った。

葬儀社で見積を出してもらい場所と日にちを決定したがサインはしていない。しかし、別の葬儀社にて葬儀を施行してもらうことにしたので数時間後にキャンセルの連絡をいれたが、キャンセル料がかかってしまうといわれた。

7年前に生前契約をした。今年、葬儀を行ったが、お願いしていたものとは全く異なる内容になっていた。

葬儀料金を納得がいけない。家族葬プランで39万8千円とパンフレットに記載があったが+αで約24万円追加されて合計が64万円になってしまった。葬儀は動揺していることもあっていきなりいろいろ言われても考えられない。パンフレットで見ていたので多くても42万円くらいで出来ると思っていた。葬儀費用だけでもこんなにオーバーしているのに、お坊さんに支払う金額もいきなり葬儀社に言われて30万円渡した。これも合わせたら100万円くらいになってしまう。パンフレットに金額は全て記載しなくても違反ではないのか。

葬儀を依頼した際、当初の説明よりも追加料金をどんどん取られ最終的な金額は当初の2倍以上であった。

互助会の解約について、解約の手数料が高額すぎる。どうにかならないか。

葬儀を冠婚葬祭互助会で行った。追加料金が多くてびっくりした。業界ではこんな多くの追加料金はよくあるのか。埼玉県内で葬儀を依頼したところ、業者の対応が曖昧な点や価格も明瞭性にかけておりひどい対応をされた。葬儀業はどこが管轄しているのか。しっかりと指導してほしい。

## 12．最後に

お葬式は、家族の繋がりや命の大切さを感じることができます。そのことを感じることは、いま置かれている人生を見つめ直すことに繋がります。いま生きていることに感謝し、より充実した日々を後悔なく過ごすことが大切です。

また、事業者としてはお葬式に関し、費用も含めしっかりとご遺族に寄添うことが務めだと認識しております。さらなる業界の健全化へ取組んでまいります。