

父が亡くなり、家族葬を行っている葬儀社に安置してもらい、葬儀の見積もりを依頼した。事前に見た広告では「一日葬は 30 万円」とあったが、200 万円の見積もりを提示された。交渉を重ねている時間がなかったため、霊きゅう車や生花のグレードを落として 100 万円で契約したが、広告の表示に疑問を持っている。

(60 歳代女性)

葬儀では、チラシやカタログに記載された金額や、最初の見積額と最終的な請求額が大きく異なる場合があります。背景には家族葬、一日葬、火葬のみ執り行う直葬など様々なニーズの高まりがあります。葬儀の形態が多様化したことで、全国の消費生活センターに寄せられる、料金やサービス内容、説明不足をめぐるトラブルの相談も増加傾向にあります。

葬儀は場合によっては数百万円と高額になる反面、じっくり検討したり準備をしたりする時間がないのが通常です。更に、葬儀で提供されるサービスは多岐にわたり、費用の項目が煩雑です。内容をすぐに理解できず、担当者にすすめられるままにオプション追加やセットプランに応じてしまうことも見受けられます。

残された家族は親しい人との死別の悲しみを抱えた中で、ご遺体を速やかに搬送する必要があったり、葬儀の準備に追われたりするため、冷静に対応することが難しい状況に置かれがちです。葬儀社との相談や打ち合わせなどを 1 人で行うと、説明の聞き漏らしや確認不足が生じるおそれがあります。トラブルを防ぐためにも、葬儀社とは複数人で話し合いましょう。わからないところはそのままにせず、明細をよく確認し追加サービスの料金や内容などについても十分に説明を求めましょう。

また、「家族葬」は葬儀社によって取り扱い方が異なることがあり、消費者のイメージするものと違う形であることもあります。できれば、事前に複数の葬儀社を比較しておきましょう。

困ったときにはお住まいの自治体の消費者ホットライン「局番なし 1 8 8」にご相談ください。