

暮らしの ニュース

No. 214

発行/鎌倉市共創計画部市民相談課
電話 0467-23-3000 内線 2359

鎌倉市消費生活センター
電話 0467-24-0077(直通)

2019.1 発行

昨今の葬儀事情 ～後悔しない葬儀のために～



一般社団法人 日本エンディングサポート協会 (JESS)

エンディング・コンサルタント 理事長 佐々木悦子

- 1 はじめに
- 2 最近の葬儀事情
- 3 葬儀社の選び方
- 4 見積りの取り方
- 5 お寺とのお付き合い
- 6 おわりに

1 はじめに

「夫の葬儀後、葬儀社から手渡された請求書は1000万円を超えるものでした。子供のいない私は、これからどうやって生きていったらよいのでしょうか？」70代半ばの女性は涙を流しながらご相談にみえました。かつての葬儀といえば、華やかな装飾の祭壇や100名を超える弔問客で故人を弔うのが一般的。実際に葬儀社から手渡された請求書に数百万円の数字が並び「葬儀にこんなにもお金がかかるなんて・・・」と肩を落とした方も少なくありません。ところが、最近は少子化に加えて親族や地域社会の関係の希薄化、信仰心の薄れなどで、家族葬や直葬といった「小さい葬儀」が主流になりつつあります。ですが、そこには誤解やトラブルなどの落とし穴が潜んでいることが最近になってわかってきました。

2 最近の葬儀事情

『義理や見栄はいりません。本当に親しい人だけでお別れがしたいのです』『家族に手間やお金の負担をかけたくない』と希望するケースが増え、都市部では家族葬が約5割、直葬も2割ぐらいと増えてきています。また、巷では終活ブームが到来し生前から自分の葬儀はもちろんのこと、お墓や遺品整理方法まで考え生前予約をなさる方も増えていきます。

(1)「家族葬」「直葬」とは？

「家族葬」とは、家族や親族を中心とした葬儀のことをいいます。祭壇は控えめですが飾ります。通夜・葬儀（告別式）

も行ない、仏式の場合は僧侶による読経もあります。会葬者20～30名くらいの規模で葬儀費用の平均価格は80万～150万円くらい（宗教者への御礼除く）。

一方「直葬」とは、祭壇は飾らず、通夜・葬儀も省きます。では、葬儀の流れはどのようになるかというところ、次のようなものになります。①病院等から直接、自宅もしくは故人を安置できる場所へ搬送、安置。②納棺と出棺後、荼毘（だび）に付す、といった具合です。葬儀費用は17万～35万円くらいで終える方も多く、一般的な葬儀よりもかなり費用負担を抑えられるのが特徴です。

(2)「家族葬」のトラブル

①かえって持ち出しの費用が高額になることも・・・

費用負担を抑えたいという理由で「家族葬」を選択した場合、必ずしもそうなるとは限らないこともあります。

葬儀における伝統的な「香典」という慣習は、親族や地域の人たちが少しずつお金を出し合い、遺族の経済的負担を軽減させる役割があります。実際の会葬者が少ないということは、それだけ遺族が受け取る香典も少ないということになります。

受け取った香典額に対し、返礼品や一部の会葬者にふるまう料理代を差し引いても半分ほど手元に残ります。すると、会葬者が多い一般葬では葬儀費用の大半が香典でまかなえるケースも少なくありません。ところが、「家族葬」では、香典に期待はできないので、かえって自分たちの持ち出し費用が嵩んだという声が次々と上がっています。

「人を呼ばない」＝「安く済む」というように単純にはいかないのです。

②弔問客が自宅へ押し寄せる！？

「家族葬」を選ぶ遺族の心情として、『義理で参列されるのは嫌。本当に悲しんでくれる方だけに参列してもらいたい』というものがあります。しかし、ここでも落とし穴があるので注意しておきたいものです。

会社関係、町内会や友人・知人等への告知をせずに家族葬を行ったところ、葬儀後に訃報を伝え聞いた人々が次から次へと自宅に弔問に訪れ、遺族がその対応に追われることもあります。結局弔問客は香典を持参するので、返礼品が不足し葬儀社やデパートへ追加注文したり、「なぜ、知らせてくれなかったのだ」などと言われ、その後の説明に追われ関係までギクシャクしたといった具合です。「家族葬」を成功させたいと思ったら、事前の告知をしっかり行う根回しが重要なのです。

(3)「直葬」のトラブル

①菩提寺の住職から、葬儀のやり直しを要求された・・・

仏式における葬儀において僧侶は、(枕経)・通夜・葬儀と読経を故人の魂にむけて順にそれぞれの宗旨宗派の教えを説いているのです。そのためそれらを省いて、いきなり「お骨を境内墓地に納骨してください」と言われるとお寺としては面食らってしまうものなのです。イメージでいうと、「生まれたばかりの赤ちゃんをいきなり中学生として扱ってください」といった具合でしょうか。そのため、仏教の教え

に厳格な僧侶ほど、「葬儀をやらないなんて・・・」とご立腹なさり、「もう一度葬儀をやり直しなさい」とおっしゃることもあるのです。

しかし、『医療費が高額で嵩む』『年金生活で遺族の生活が困窮する』など、金銭的事情でやむを得ず「直葬」を選択せざるを得ないこともあります。こういった場合は、葬儀を行う前に、菩提寺の住職へ理解を求めましょう。

②親戚に文句を言われる

価値観で「直葬」を選ぶ方も多いのですが、その場合は、口うるさい親戚ほど、事前に理解を求めておきます。

「こんな寂しい葬儀をするなんて・・・」と、遺族が親戚から責めを負うこともあるのです。幼いころから一緒に育った兄弟からすれば深い情もあるものですし、地方では、まだまだ手厚く弔う慣習があるため「直葬」に対して大きく不満を抱く方もいるのです。エンディングノートなどに自身の想いを託すのも一つの方法です。



3 葬儀社の選び方

葬儀とは、予測がつかないものであり、できれば、避けて通りたいものです。そのため、いざというときに大変困ったという声も多いのです。

病院では、常に緊急患者を受け入れなければならず、病室の確保は重要です。また、霊安室の数は、さほど用意がありません。大きい総合病院になればなるほど、重病患者が運ばれてくるため、お亡くなりになってしまうと、遺族は病院からの退出を急がされることになります。

例えば、夜中の2時にお亡くなりになっても4時には「出て行ってください」といった具合です。

(1) 病院紹介葬儀社

病院から紹介されたから、葬儀費用が安いということではありませんので注意をしてください。

ほとんどの病院では指定葬儀社制度を敷いています。葬儀社からすれば、病院は将来顧客となりえる患者を保持しているので、霊安室の近辺をウロウロしていたいところですが、病院側からすれば、そんな行為はたまったものではありません。そこで、病院では公募制もしくは、寄付金を募って指定葬儀社を決めています。

葬儀社を事前に決めていなかった場合、急いで葬儀社へお迎えの依頼をしなければならず、きちんと葬儀費用の説明を受けないまま依頼してしまうケースもあり、終わってみてから多額の請求書を目にすることも少なくないのです。

お医者さまから事前に話をいただいた

時点で、予め、葬儀社から見積書を取得し、説明をうけておくことが何より大事なのです。

もしも葬儀社を決めておかなかった場合は、ひとまず、搬送だけをお願いするという方法もあります。その際の注意点として2つ。①搬送料金を明確にして書面にて見積書を提出してもらおう。②葬儀社にいったん安置してしまうと断りづらくなってしまうため、自宅に故人を帰すことができない場合は、安置専門施設に安置すると良いでしょう。安置先の選択肢が葬儀社しかなかった場合は、搬送料金に合わせて安置料金も明確にしてもらいます。

(2) インターネットでの葬儀社仲介業者

インターネットが普及し、パソコンやスマートフォンなどから葬儀社を検索するという方もいらっしゃるでしょう。

インターネットを検索するキーワードは、『葬儀社 ○○市』と入れる方が多いのではないのでしょうか？検索すると上位に表示されるのは、葬儀社ではなく、葬儀社を仲介する会社が名前を連ねることが多くなりました。これらの業者は、連絡をしてきた相談者がその紹介葬儀社で施行すると、支払額の一部を紹介手数料としてもらい受けるというスタイルで成り立っています。

①フリー相談型

複数の葬儀社を紹介してくれ、一度に相見積りを採ることができるので、短い時間で比較検討できるという良さがあります。また、葬儀社から相見積りを採るため価格競争が生まれやすくなります。一方、葬儀社紹介会社と提携してもよいという葬儀社はかなり数

が絞られるので、必ずしも自身が希望するエリアのすべての葬儀社を紹介してくれるわけではありません。

②葬儀プラン提案型

「家族葬」「直葬」の葬儀プランを仲介会社が「葬儀一式〇〇万円」といった「ポッキリ激安価格」をうたって集客を担い、その内容に賛同をした葬儀社が下請けとなり葬儀を施行し、紹介手数料を仲介会社へ支払うタイプのももあります。仲介会社は、自社ブランドを掲げていますので、下請葬儀社へのチェックは厳しく行います。

しかし、下請葬儀社は、どんなに手間をかけても、仲介会社から定められた金額しか受け取れないため、社員のモチベーションは下がり、経費を抑えようとしてトラブルになった事例がいくつか見受けられます。

たとえば、標準的なセット料金では、ご遺体を茶毘に付すまでに必要なドライアイスが3日分で計算していますが、2日分でも3日分でも仲介会社へ支払う手数料が同じなので、ドライアイスが少なくしたことをご遺体に影響がでたというものだったり、人件費を抑えているため、ご遺体を運ぶための手伝いを今すぐ呼んで来いと言われた方もいました。ここまで酷いケースは稀かもしれませんが、葬儀とは、費用、内容、対応の3つを重視し納得のいくところをお願いしたいものです。

(3) 互助会と一般葬儀社のちがい

①互助会

互助会は、地域の人たちでお金や人手を出し合い冠婚葬祭を助け合うとい

う考え方をベースとし、経済産業省の認可を受けて会社運営を行っています。互助会には、割賦販売法が適用されており、契約内容に応じて月々お金を積み立てし、結婚式や万が一の際にそのお金を利用するのが大きな特徴です。

資金力があるため、交通の便などの立地条件がよく、施設も立派なものが数多くあります。

現在、互助会とのトラブル相談のほとんどが費用に関するものです。勧誘時の説明不足により、積立金ですべて葬儀が賄えると思っている利用者も多く、「最初に言われていた金額と最後の精算の時の金額に大きな開きがあった」「追加金のようなものを請求された」というものです。積立金で、葬儀にかかるすべての費用を賄えるわけではないので、しっかりと説明を受けておく必要があります。

また、脱会時の解約金は積立金の1～2割かかることがありますので、入会するときには、入会時の条件と脱会時の条件の説明を受けておくことをお勧めいたします。

②一般葬儀社

一般葬儀社は認可制ではありません。もし、皆さんが明日から葬儀社をはじめようと思ったらすぐにでも看板を掲げることができます。そのため、最近、悪質なところでは、実態がないのにインターネットを利用して、あたかも葬儀社を長年運営しているように見せているようなところもあるので、注意が必要です。互助会とは異なり積立を行うことはできません。そのため、規模の小さな会社も数多くあり、場合によっ

ては葬儀会館等を持たず、マンションの一室等で運営を行っているところもあります。一般葬儀社の会員になるには、信頼のおけるところかどうか、しっかりと確認をしておくといよいでしょう。

広告チラシ等でよく見かけることもあろうかと思いますが、仮に葬儀一式50万円とうたっていても、葬儀会社によって含まれる内容は異なります。広告に惑わされることのないように、しっかりと内容を比較検討することが何より大事です。

(4) 異業種からの参入

本来は、葬儀会社ではないものの、自社の会員や組合員等に葬儀サービスを自社のブランドを掲げて提供しているところもあります。生協、農協などが代表的なところでは、

しかし、実際の葬儀のお手伝いは互助会や一般葬儀社に委託するケースもありますので、説明を受けるようにしましょう。

4 見積りの取り方

ご臨終を告げられてから病院にいられる時間は、2時間から長くても6時間くらいのもので、事前に葬儀社を決めていない場合には、その短い時間の中で葬儀社を決めねばならないのです。病院からは、「まだですか？」といわれ、葬儀社からは「早くしないと火葬場の予約が取れませんよ」と慌てさせられる。気が付くと葬儀社主導で葬儀が終わっていたというのはよくある話です。「こんなはずではなかった・・・」とならないため

に皆さんには、元気なうちから葬儀社を比較検討することをお勧めしています。「葬儀は先なのに、今から見積りがとれるのですか？」とよく質問されます。見積りを取得するタイミングは2回あります。1回目は、将来依頼するであろう葬儀社を選定するための仮の見積りを複数社から取り寄せます。2回目は実際にことが起きたときに決めていた葬儀社から最終的な見積りをもらうのです。見積りしてもらうためには、皆さん自身もある程度要望をまとめておく必要があります。

(1) 要望のまとめ方

①場所	<ul style="list-style-type: none"> ・今、対象者となる方がどこにいるのか (搬送距離をはかります) ・対象者をどこに安置するのか ・葬儀はどこで行いたいのか
②人数	<ul style="list-style-type: none"> ・家族、親族の人数 ※お料理や返礼品に反映される ・一般参列者の人数 ※ざっくりと把握する 式場の広さが決まる
③形態	<ul style="list-style-type: none"> ・一般葬、家族葬、一日葬、直葬など
④形式	<ul style="list-style-type: none"> ・宗教 仏式、神式、キリスト教、無宗教等 ※宗教者へのお礼を忘れずに
⑤予算	<ul style="list-style-type: none"> ・葬儀に対するお金のかけ方 (できるだけ盛大に、人並みに、とにかく安くなど) ・お墓や仏壇を購入する場合は、その費用も視野に入れて

以上のことをまとめておくと、葬儀社へ見積りを依頼した際にスムーズにことが運びやすくなります。

(2) 見積りをとるときのポイント

- ①「これ以上かからない」という見積りを必ず書面でもらう
- ②葬儀当日の状況で変動する可能性がある場合は、ひとつひとつ具体的に説明してもらう
- ③葬儀社が提案しているプランには何が含まれているのか確認する
- ④「おもてなし費用」といわれる料理、返礼品および「実費」といわれる寝台車や霊柩車などの搬送料、式場使用料、安置料、火葬料なども、必ず見積りに入れてもらう
- ⑤複数社から見積りを取り寄せる際は、料理や返礼品の金額と数、祭壇の種類（白木祭壇、花祭壇など）等、要望を同じ条件にそろえる

見積書が手元に届いたら、必ず対面で説明を受けるようにしましょう。費用だけにとらわれるのではなく、葬儀社の対応もチェックしておきます。説明を受けているうちにその葬儀社の本質がみえてくるものです。自分の最期を任せるに値するかどうか相性を確認しておくで安心です。

5 お寺とのお付き合い

「知り合いから、このあたりの相場だと聞いて、お布施を100万円包みました。あまりに高額だったので、いまだに解せません」

「お布施はおいくらですかと尋ねたら、『お気持ちで結構です』と言われたので、

妹と相談して3万円包んだら、あとからお寺から『何かの間違いでしょう。もう一度よく考えて包みなおしなさい』と言われました。本当は、お気持ちっいでいくらだったのでしょうか？」

「とくに信心深いわけでもないのに、戒名はいらないと思っています。でも、親戚から世間体も悪いし、お寺にも顔が立たないといわれていて・・・」

葬儀を経験した方たちの声で多いと感じるもののひとつが、仏式の場合に僧侶へのお礼としてお金をお包みするお布施です。

過去に400件以上のお寺の住職へお布施の金額についてインタビューしたところ、実際は、地域や宗派によっても若干異なりますが、相場というものが実在していました。

葬儀の際にお包みするお礼には2種類あります。一つは読経をしてもらうことに対してのお礼、もう一つは戒名を授けてもらったことへのお礼です。お布施には相場がありますが、お寺の格式やおつきあいの程度によっても異なるのです。地元の葬儀社やお寺に出入りしている石材店に尋ねると、そのお寺の相場を教えてくださいるので、迷ったときは相談してみるとよいでしょう。

戒名の位は、先祖にあわせるのが通例です。最上級といわれる院号クラスになると100万円を超えることも多いでしょう。万が一、お寺から提示されてしまい、その金額を包めない場合には、「なぜ包めないのか」現状を詳しく説明をして住職に納得していただくことが大切です。突然お寺を訪問し、唐突に金額交渉するのは失礼にあたります。万が一、話がこ

じれてしまうと境内墓地に埋葬できなくなるといったトラブルが発生することもあります。

お寺の境内墓地に納骨する場合は、俗名（今の名前）では受けつけてもらえませんので、必ず戒名を授けていただくこととなります。ただし、霊園などに納骨したり、自然葬（散骨）をするのであれば、戒名は授からなくてもかまいません。戒名を授かるのか、俗名のままで葬儀をあげるかを決めるときには、お骨の納め方も視野に入れるようにしましょう。

6 おわりに

葬儀には、なぜトラブルが多いのでしょうか。多くの方が葬儀を出した経験がないまま喪主になるため、葬儀社からすると遺族は「スキ」だらけの状態といえます。相手が悪質な葬儀社であれば、こちらに知識や情報がないのをいいことに、つけ込んでくることもあります。

元気で冷静に判断できるうちに葬儀社の下調べをし、関心のあるところには見積りを依頼して比較検討し、自分や家族の葬儀は「この葬儀社のこのプランにし

よう」と、だいたい決めておくことです。

そして、決めたことを家族や信頼できる人に託しておきましょう。口頭でざっくばらんに話をする機会を持つてみてはいかがでしょうか。もし、ためられるならエンディングノートなどに記しておくことをお勧めします。葬儀社が決まっていると、いざというとき、すぐに連絡がとれ、搬送から葬儀まで頼むことができます。遺された家族にとって、こんなに心強いことはありません。

まずは、情報収集から始めてみてください。



佐々木悦子 /エンディング・コンサルタント

一般社団法人 日本エンディングサポート協会（JESS）理事長
証券会社、互助会に勤務後、僧侶派遣会社を立ち上げる。その後、「24時間365日の葬儀・お墓の電話相談」を開設して、全国各地で葬儀やお墓の勉強会を開催するなど、葬儀・お墓のスペシャリストとして活躍中。