

相談事例(31)

高齢の母の葬儀、高額な葬儀費用に納得できない

相談事例 1

100歳を超える母が病院で亡くなった。自宅に帰る際、病院が手配した業者の車を利用した。親切にしてくれたので、その業者に依頼することにした。動転しているところに、あれもこれもと見積りにチェックが入れられていき、考える暇もなかった。予想外の高額な葬儀費用に納得いかない。(60歳代 男性)

■相談処理概要

<相談者の言い分>

相談者は亡母と同居しており、長年世話をしてきたということです。喪主は実兄になっていますが、葬儀費用は自分との折半を考えているということでした。高齢でもあり、むしろおめでたいことだと葬儀は簡素にしたいと考えていました。

地元の行政の葬儀を問い合わせたところ、1週間くらい先でないと葬儀ができないということでした。そこで面識はなかったけれど親切だった当該事業者には依頼することにしました。事業者は、その場でパソコンから見積書を打ち出し、こちらが考える暇もなく担当者が次々にチェックを入れていきました。見積りには、家具調の祭壇や丸谷焼の壺が入っており、パンフレットも見せられました。

亡父の葬儀は200万円程度でしたので、その程度と考えていたところ、あらためて見積書を見て、400万円を超える金額でびっくりしてしまいました。「高いですね」と伝えに行きましたが、金額がそれほど下がることはありませんでした。お供えの果物が傷んでいたり、不当だと申し出ていた後飾り祭壇については担当者がクレーム処理をするといっていました。

葬儀は終わりましたが、こんな思いが残るのではやり切れません。

<見積書を確認>

相談者から見積書のコピーを提供してもらいました。葬儀は仏式で、葬儀基本費用238万円、主な費用は祭壇150万円、棺13万円、写真5万円、霊柩車4人乗り76,000円などです。オプション費用48万円、合計238万円余。お料理と返礼品で93万円ほど。さらに生花31万円が合計411万円が葬儀費用です。

オプション費用のうち大きな費用は葬祭場の使用料15万円やシンセサイザー(献奏)10万円、遺体衛生保全が15万円などが目立ちます。葬祭場の費用がオプションというのは理解に苦しみます。相談者はすんでしまったことはいえ、納得のいく説明もないままに行われた

葬儀に不信感をぬぐえないという状況です。

<事業者は>

相談室から事業者に問い合わせました。打ち合わせは相談者宅で行い、相談者のほか親族も何人か同席していたそうです。

- ・「パンフレットを手渡し、1点ずつ写真を見せながら説明した後、契約書にサインをもらった。翌日喪主が店舗を訪れもう少し安くならないかと申し出たので再検討し金額を下げた」
- ・「喪主からはよい葬儀ができたとお礼をいわれた。その1週間後、喪主から全体に高いといわれて驚いた。明確ではないが値引きを求めているように感じた。しかし、葬儀中のトラブルや不備はなく、請求書と見積書の価額はほぼ同額である。当方には落ち度はなく、値引き等は考えていない」

ということでした。

<処理結果>

相談者は、故人のことを考えるとあまり言い争いはしたくない、という気持ちがありましたので、相談室からは「傷んでいた供え物、クレーム処理をするといわれている商品について、値引きを求めてはどうか」と伝えました。

■問題点

<まず予備知識を>

相談者は「突然のことで気が動転し、葬儀社のいわれるがままに申し込んでしまった。こんなに高額とは思わなかった」といっています。葬儀はいつ訪れるか予測はできないものの、高齢社会にあっては自らのこととして 予備知識を持っておくことが望まれます。

葬儀費用についても家族間でこの程度、という話し合いが必要な時代になっています。葬儀は役務（サービス）契約です。すんでしまった役務を元に戻すことはできません。自分が納得できるまで説明を受けることがトラブルの回避につながります。

見積もりの際「高いですね」と伝えていますが、予算額は伝えていなかったようです。契約は受けるサービスに対する対価を支払うということです。納得できない部分については契約をしない、ということも選択肢の一つではないでしょうか。

<親族間の合意を>

地縁、血縁、会社縁などといわれる社会とのつながりが薄くなっています。葬儀の知識を知っている、いわゆる長老といわれる方々も少なくなっているのが実情です。一方で、高齢社

会は多死社会ともいわれます。自分や家族が納得できる葬儀について話し合っていればトラブルを避けられるかもしれません。葬儀に関する情報もたくさん出ています。当協会でも葬儀に関するアンケートを行ってその結果についての冊子を出しています。

＜事業者に＞

葬儀は事前に家族で話し合っておくことが大切とはいえ、前もって予測する事はむずかしいことです。動転している遺族に対しては、通常の商品・役務の販売とは異なる細やかな配慮が望まれます。

葬儀に関する相談では「葬儀費用が高すぎる」という内容が多くを占めています。事業者は、遺族に対し葬儀費用やどのような形を望むのか、など具体的な内容を聞き取り、遺族が納得できる葬儀の提案をしてほしいものです。

このケースでは葬儀の前に値引きに応じていますが、結果としてそれでも高い、と感じています。サービスや商品の内容について十分な説明が求められます。費用の大小ではなく遺族が納得できる葬儀とはどのようなものか、事業者も真剣に考えてほしいものです。

(以上)