

月刊 国民生活

特集

イザというとき—葬儀・お墓・相続

変わるお葬式・お墓のあり方
イザというときの葬儀の基礎知識
増加する「葬儀サービス・お墓」のトラブル
遺言・相続と成年後見制度



暮らし注意報

- ・債務整理をするとうたう電話勧誘に注意!
- ・「無料」のはずが高額請求、オンラインゲームのトラブル

ご用心

お菓子にそっくりなせっけん

消費者問題を
よむ・しる・
かんがえる

3

2010

MAR

No.23

国民生活センターの
商品テスト

マスク
ウイルス対策をうたった

葬祭サービスの業界団体である全日本葬祭業協同組合連合会（以下、「全葬連」という）では、平成19年、消費者の信頼の確保と葬祭業界の健全な育成・発展に寄与するため「全葬連葬祭サービスガイドライン」を定めた。この背景には、公正取引委員会より、葬祭サービスに係る消費者トラブルや苦情が増加していることを受け、葬祭関係事業者に対し適切な対応と公正かつ自由な競争の促進を求められ（平成17年）、

また、(財)国民生活センターから、業界ガイドライン等の整備、消費者トラブルに関する相談窓口の整備、葬儀知識・情報の提供に関する環境の整備等に努めるよう要請された（平成18年）ことがある。

ガイドラインは、「事業者向け」と「消費者向け」があるが、ここでは、「消費者向け」を紹介する。どちらも全葬連のホームページで見ることができ（<http://www.zensoren.or.jp/top.html>）。

葬祭サービスガイドライン(消費者向け)

—わたしたちの誓い 葬祭サービスを利用される皆様へ—

全日本葬祭業協同組合連合会

- 1.いかなる「いのち」も、差別や偏見なく等しく尊重されるべきです。
- 2.すべての故人は、基本的人権を尊重されるべきであり、 equal、葬儀を受ける権利があります。
- 3.どのような場合にあっても、ご遺体に対して敬意を払い、その尊厳を守るよう努めます。
- 4.葬儀を行うにあたり、故人およびご遺族の、それぞれの生き方、信仰、信念、価値観、意思を尊重します。
- 5.故人ならびにご遺族のプライバシーを保障します。私たちが全葬連およびその所属員は、「全葬連プライバシー・ポリシー」(平成17年制定)を遵守します。
- 6.ご家族の一人と死別されたご遺族の悲嘆(グリーフ)の心懐を深く配慮し、葬儀を執ります。
- 7.消費者には、葬祭サービスの内容について、事前に情報を収集し、自由に葬祭事業者を選択する権利があります。
- 8.葬祭事業者には、事前にサービス・商品内容、価格について、消費者の視点に立って、わかりやすく説明する義務があります。
- 9.消費者には、葬祭サービスを受けるにあたって、どのサービス、どの商品を選ぶかについての選択権があります。また、葬祭事業者には、消費者に対して、必要な情報を適正に提供する義務があります。私たちが全葬連所属員は、消費者の選択権を保障します。必要な情報を作為的に隠したり、虚偽の情報を意図的に流したりして消費者の選択権を侵すことはしません。
- 10.私たちが全葬連所属員は、サービスを提供するにあたり、事前に価格表および見積書の提示を行い、ご遺族（以下、代理人を含む）の同意を得ます。追加の必要が生じた場合にも、同意を得たうえでサービスの提供を行います。
- 11.私たちが全葬連所属員は、葬儀執行後、費用を請求するにあたっては、事前に提示した見積書と相違するところについては説明し、ご遺族の同意を得るものとし、

12.ご遺族は、葬儀執行の前、進行中、執行後にかかわらず、ご質問・ご意見等があるときは相談することができます。また、私たちが全葬連所属員は、これに誠実に対応します。

13.私たちが全葬連所属員は、サービスの提供あるいは納金において、領収書を発行することのできない金額は請求しません。関連事業者等への心付けについては、ご遺族の自由意思によるものであり、ご遺族の意向を尊重します。心付けが地域の慣習・慣行となっている場合には、その旨を説明し、了承を得るものとし、

14.私たちが全葬連所属員は、お葬祭場において葬儀を行う場合には、当該お葬祭場の儀礼、意向を尊重し、これを侵害しません。

15.私たちが全葬連およびその所属組合は、宗教者と意思疎通を図り、適正な対応に努めます。

16.葬祭サービスに対する疑問、トラブルがあった場合、私たちが全葬連所属員は、これに誠実に対応します。それでも解決しない場合には、「全葬連消費者相談室(0120-783494)受付時間9:00~17:00(土・日・祝日、年末年始を除く)」までお申し出ください。当事者間で解決しない問題については、第三者委員会を含めた「全葬連消費者トラブル調停委員会」を設置し、問題解決に努めます。

17.新型インフルエンザの流行その他、感染症への対応が危惧されています。私たちが全葬連所属員は、ご遺族への感染、感染の拡大を防止するために、行政・医療機関等と連携し、その指導を受け対応します。感染症予防のために、公衆衛生に配慮したご遺体の取り扱いを行いますので、ご理解・ご協力をお願いいたします。

18.私たちが全葬連所属員は、宣伝・情報提供にあたり、景品表示法等に違反しないしは誤解するような表示を行いません。また、罰則、墓地、埋葬等に関する法律、消費者契約法、個人情報保護法その他の関連法令を遵守します。

(平成21年1月制定)