

前払い型生前契約による
葬儀サービスに係る消費者被害防止に向けた提言

平成22年3月

千葉県消費者行政審議会

目 次

1 調査に至る経緯	1
2 今回の調査・検討実施の背景	2
(1)これまでの調査結果にみる葬儀サービスの問題点	3
(2)葬儀サービスについての新たなニーズ等	6
消費者の意識の変化	6
事業者の動向	11
3 今回の調査・検討	12
(1)検討対象について	12
(2)前払い型生前契約による葬儀サービスに係る相談・苦情の状況	13
消費生活相談の状況	13
1) 各消費生活センターに相談が寄せられた事業者に対する相談の概要	13
2) 前払い型生前契約による葬儀サービスに関する相談状況	14
消費生活相談からみる前払い型生前契約による葬儀サービスの問題点	21
1) 強引な勧誘が行われていること	21
2) 事業者による説明が十分ではないこと	21
3) 中途解約における消費者の負担が大きいこと	22
4) 葬儀に対する契約意識が高いとは言えないこと	22
(3)葬儀業者の状況	22
前払い型生前契約による葬儀サービスの実施状況等	22
葬儀業者の情報提供に係る問題点	25
1) 勧誘や契約に当たり消費者に提示又は交付している資料を有している事業者が少ないこと	25
2) 「契約書」を交付している事業者は非常に少ないこと	26
3) 見積書の内容がわかりにくいこと	26
(4)前払い型生前契約の内容について	26
契約内容等について	26
一括(2分割)前払い型生前契約における問題点について	28
1) 契約の履行を保障するための措置や、事業が破綻した場合の対応についての法的な規制がないこと	29
2) 履行内容を明記した契約書面が交付されていないものがあること	29

3) 中途解約等において、消費者に過大の負担を負わせるものがあること ……	29
4 消費者被害の防止に向けて ……	30
(1) 消費生活相談における留意事項 ……	32
可能な限り、契約書面等により事実関係を確認すること ……	32
訪問販売の場合には、特定商取引法の適用を検討すること ……	32
消費者契約法の適用を検討すること ……	34
(2) 行政に向けての要望 ……	35
一括(2分割)前払い型生前契約による葬儀サービスに関し、消費者保護 のための法整備を図ること ……	35
葬儀サービスに関する学習機会や情報の提供及び情報共有を図ること ……	35
(3) 消費者に向けて ……	36
不要な勧誘・十分理解できない契約はきっぱり断る ……	36
家族とよく相談し、情報を共有しておく ……	37
契約内容等を確認し、納得してから契約し、契約内容を書面に残す ……	37
葬儀に関する情報収集に努める ……	38
困った時は消費生活センターに相談する ……	38
(4) 消費者団体へ向けて ……	38
(5) 事業者に向けて ……	39
葬儀サービスの特性を踏まえ、消費者への説明責任を認識し、説明や 情報提供を行う ……	39
勧誘方針を明確にし、従業員に徹底する ……	40
コンプライアンス(法令遵守)の推進と、契約内容の適正化を図る ……	41
前受け金の分離保管等の安全対策を講ずる ……	41
経営基盤の安定化を図る ……	42
 (参考)	
調査・検討経過 ……	43
千葉県消費者行政審議会委員名簿 ……	44
関係法令 抜粋 ……	45
・ 割賦販売法 ……	45
・ 特定商取引法 ……	47
・ 消費者契約法 ……	52