

～消費者注意情報～

葬儀サービスの利用にあたっては料金や内容をよく確認しましょう！
～予期しない高額な請求を受けて困ったとの相談が入っています～

(平成30年6月29日)

相談事例1 <火葬だけを依頼したのに葬儀料金を請求された>

3か月前に親が亡くなったため、葬儀は行わず火葬のみ行いたいと葬儀業者に伝え、遺体の搬送費用と骨壺代等を含めて火葬代10万円を支払った。別途葬儀の見積もりを出されたので、葬儀は行わないとこの場で伝えた。2か月半後、「葬儀基本料金」の請求書が届き、既に支払った火葬代10万円に加えて、葬儀代20万円が請求されていた。葬儀を行っていないのになぜこのような高額の請求を受けるのか分からない。どうすればよいか。
 (50歳代 女性)

相談事例2 <請求代金に事前に説明のなかったオプション料金が入っていた>

親が急死し、病院から速やかな遺体の引き取りを求められてやむを得ず病院から紹介された葬儀業者に依頼した。身内だけの葬儀を行うと伝え、見積もりを見せられて特に確認を行わないまま署名した。葬儀後、160万円の請求を受けた。内々の葬儀でこれほど高額になるとは思えず、葬儀業者に問い合わせたところ、不要と思われるオプションがいくつか入っていたことが分かった。契約時にオプションの内容は説明されておらず、詳しい内容や内訳も不明である。葬儀業者に説明を求めているが、未だに回答がない。
 (60歳代 男性)

相談事例3 <セットプランを申し込んだのに追加料金を請求された>

親が亡くなり、インターネットで調べた葬儀業者に電話して、ネット広告に記載のあった葬儀のセットプランを申し込んだ。遺体の引き取りや斎場予約など葬儀の準備が進む中、広告記載のセットプランに追加料金を加えた金額を請求され、不信感を持った。契約書は交わしていないが、追加料金も支払わなければならないのか。
 (50歳代 女性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ 普段から葬儀に関する情報を集めておきましょう**

もしもの場合に備えて、葬儀に関する情報を集めておきましょう。どのような葬儀を希望するのかをあらかじめ考えておき、希望に合った内容で契約できる事業者を探しておくことも大切です。

**★ 申し込む前に見積書をよく見ましょう**

見積書の項目をよく見て、不明な点はその場で確認した方がよいでしょう。事業者と葬儀の打合せをするときは、親族や第三者など複数で行うことで、聞き漏らしや確認忘れなどを防ぐことができます。

★ 消費生活センターにご相談ください！

葬儀関連の契約サービスに関して疑問を感じたり、トラブルになった場合は消費生活センターに相談しましょう。

東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155
 お近くの消費生活センター 局番なし☎188(消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。