

令和5年6月20日

〒550-0004

大阪市西区靱本町1-6-3

株式会社ユニクエスト 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海

理事長 荻原典子

(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山三丁目28-2 KS千種ビル6階F

事務局長 伊藤英樹

(TEL: 052-734-8107、FAX: 052-734-8108)

お問い合わせ

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人(NPO法人)です。

今般、貴社が使用している「小さなお葬式」のホームページ

(<https://www.osohshiki.jp/>)上の表示につき、消費者保護の観点から検討をした結果、景品表示法に鑑み、趣旨が不明確と思われる表示を確認しました。

つきましては、別紙のとおり、お問い合わせをいたしますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、令和5年7月20日までに上記連絡先宛書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

また、本お問い合わせの内容、本お問い合わせに対する貴社のご回答の有無、内容及び本お問い合わせ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

お問い合わせ事項

1 お問い合わせの趣旨

(1) 「火葬料金」について

ア 貴社のホームページ上の「小さなお別れ葬」、「小さな火葬式」、「小さな一日葬」、「小さな家族葬」、「小さな一般葬」の各葬儀プランの表示において、プラン料金の記載の下部にある「火葬料金は別途お客様負担となります」との記載について、貴社の顧客に別途支払い義務が発生する「火葬料金」は、市町村等に対して支払う火葬場の利用料金とは別に、貴社に対して支払うべき費用が発生する場合がありますか。

イ アについてあるというご回答であれば、発生する可能性のある費用を全てご回答ください。場合によってどのような費用が発生するかが異なるのであれば、発生する可能性のある費用それぞれについて、どのような場合に発生するのをご回答ください。

(2) 火葬に係る人件費について

ア 貴社は、各葬儀プランの料金のほか、「火葬場スタッフ」等の火葬に係る人件費を消費者に請求する場合がありますか。

イ アについてあるというご回答であれば、火葬に係る人件費が発生するのはどのような場合でしょうか。

ウ 火葬に係る人件費は、ホームページ上の表示との関係では、上記「火葬料金」の一部と位置づけられるのでしょうか。

(3) 上記(1)、(2)の各事項について、貴社の規約または約款等に定めがある場合は、併せてご開示ください。

2 お問い合わせの理由

景品表示法5条は、事業者の供給する商品又は役務の提供について、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の

相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」(2号)等の表示を禁止しています。

貴社のホームページ上の「小さなお別れ葬」、「小さな火葬式」、「小さな一日葬」、「小さな家族葬」、「小さな一般葬」の各葬儀プランの料金の表示(以下、「本件表示」といいます。)においては、「小さなお別れ葬」プランを例にすると、「事前相談・資料請求割引価格」として「79,000円」(税抜き)とされています。そして、本件表示の下部に「火葬料金は別途お客様負担となります」と表示されています。

葬儀代とは別途負担が必要とされている上記「火葬料金」は、あえて葬儀プランの料金と切り離されていることからすれば、貴社に対して支払う費用とは別に市町村等に支払う火葬場の利用料金であると解釈されるものと考えられます。そのため、消費者としては、当該表示を読めば、「小さなお別れ葬」プランにより葬儀を執り行う場合、「事前相談」または「資料請求」をした場合に、オプションを付帯しなければ、貴社に79,000円(税抜き)を支払うほか、市町村等に支払う火葬場の利用料金を支払えばその他には費用の支払う必要はないと解釈するのが通常です。

しかし、実際に貴社を利用した消費者からは、貴社から、葬儀プランの料金のほか、「火葬場スタッフ」等として別途人件費を請求されたという情報が寄せられています。

そこで、葬儀代とは別途負担が必要とされている「火葬料金」の内訳、火葬に係る人件費の請求の有無及び根拠次第では、本件表示によって、貴社が提供しているサービスが、実際の価格または貴社と同種のサービスを提供している他の事業者によるものよりも有利であると消費者に誤認されるといいうことから、景品表示法5条2号に違反する可能性があります。

この点、貴社のホームページ上、各葬儀プランにおいて、プラン料金の記載の下部に「火葬料金は別途お客様負担となります。」との記載がありますが、「火葬料金」とは、単に市町村等に対して支払う火葬場の利用料金のみを指すのか、

葬儀プラン料金とは別に貴社が提供するサービス等の対価たる費用が発生するの
か、貴社のホームページ上の表示のみでは必ずしも明確ではありません。

また、貴社のホームページ上の表示のみでは、消費者が、葬儀プランとは別に
「火葬場スタッフ」等の人件費を支払う必要があるのか否かが必ずしも明確では
ありません。

そこで、これらの点について明確にするため、第1項(1)～(3)((3)
については消費者契約法12条の3第1項に基づく趣旨を含みます)記載のお問
い合わせにご回答ください。

以 上