

令和6(2024)年7月24日

御中

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
事務局長 吉川 尚彦
〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5
TEL048-844-8972/FAX048-829-7444

終活に関連する要望について

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

私ども埼玉消費者被害をなくす会(以下、なくす会という)は、消費者契約に関わる調査、研究等を通じ、消費者の権利擁護を目的とし、消費者、消費者団体、消費生活相談員、弁護士、司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。

なくす会では、公募により参加した消費者24名(2023年度)で構成されている活動委員会において、一般消費者が適切な商品・サービスの選択を行えるよう、各種消費者問題のアンケート調査や研究活動を行っております。活動委員会で実施した「終活について」をテーマとした「消費者被害アンケート・めやすばこ」の結果をまとめたところ、「終活」に関する意識や、葬儀社の広告の問題点や届出制についての認知度の低さなどがわかる結果となりました。

消費者被害防止のために、下記を要望いたします。ぜひご検討いただけますようお願い申し上げます。

記

(1) 消費者への啓発について

「終活」の重要性について消費者に対してすでに呼び掛けられていることは承知しておりますが、必要性は感じていても「いつから、何をすればよいかわからない」と思っている消費者が多いことが、本アンケートからわかりました。

消費者へは「希望する葬儀の形」「資産状況」「希望する終末期医療」「デジタル終活」などについて、エンディングノートや遺言書に記入することをはじめ、家族や医療関係者と共有しておくことの大切さを伝えてください。

(2) デジタル終活について

「終活」という言葉自体は消費者に広く認知されていると考えますが、60歳代で90%、70歳代で67%、80歳以上でも36%を超えてインターネットを利用している現状(総務省令和6年版情報通信統計データベースより)にも関わらず「デジタル終活」の認識が低いことが、本アンケートからわかりました。

IT端末を使用した契約などについては、パスワードがわからないと家族であっても確認することができず契約している内容を把握できないケースもあります。IT端末の使用している場合は、「デジタ

ル終活」についても考えておく必要があることを、消費者へ啓発してください。「デジタル終活」については、高齢者だけの問題ではなく、早いうちから備えることが必要です。

(3) 葬儀業界の広告表示について

「葬儀一式〇〇円」などの広告表示は、最終的な葬儀費用について消費者に誤認させることが、本アンケートからわかりました。

「葬儀一式〇〇円」などの広告表示はトラブルを誘引することがあり、消費者庁により課徴金納付命令や措置命令が出された葬儀社も複数あります。葬儀内容に関する広告表示を消費者にわかりやすい情報を発信することで、葬儀業界に対する消費者の信頼性が高まると考えます。加盟各社に対する呼びかけ強化をご検討ください。

(4) 葬儀社の許認可・届出などの制度について

葬儀社は5,000~6,000社あると言われてはいますが、許認可・届出制ではないため、はっきりとした数字は不明です。利益を追及する事業者が増え、消費者にとって「満足のいく葬儀」を出すことができないこともあり得ます。管轄省庁に対する葬儀社の許認可・届出などの制度化の呼びかけについてご検討ください。

【添付資料】

- 消費者被害アンケート・めやすばこ「終活について」調査結果送付文書
- 消費者被害アンケート・めやすばこ「終活について」まとめ

まとめは下記URLまたはQRコードからもダウンロードできます

http://saitama-higainakusukai.or.jp/topics/240405_01.html



埼玉消費者被害をなくす会は

消費者契約法第13条に基づき適格消費者団体の認定、消費者裁判手続特例法第71条4項に基づき特定適格消費者団体の認定を受けた団体です。

公募により参加した消費者24名(2023年度)で構成されている活動委員会は、消費者契約法第12条に基づく差止関係業務とは別に、一般消費者が適切な商品・サービスの選択を行えるよう、各種消費者問題のアンケート調査や研究活動を行っております。

本要望書は、法律に基づく申入れではなく、消費者団体としての要望です。

以上

<この件に関するお問い合わせ先>

埼玉消費者被害をなくす会 事務局 田中

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町 7-11-5

E-mail: nakusukai.01@saitama-k.com

TEL 048(844)8972 FAX 048(829)7444