

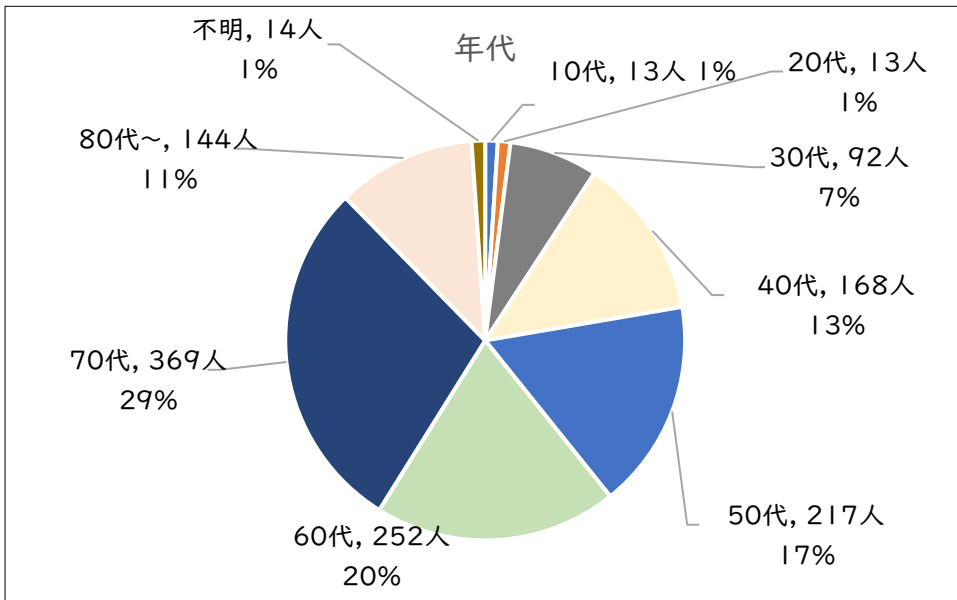
1.目的

- 終活を始めている消費者はどの程度いるのか、金銭的なこと、生活のこと、デジタルのこと、葬儀やお墓のことなどの終活について、どのように準備をしているのか、県内消費者団体や生協などと共に調査し、集計結果を埼玉消費者被害をなくす会の活動に活かします。
- 終活のポイントやトラブル事例を記載した資料を回答者にお渡しすることで、消費者被害を防止する啓発につなげます。

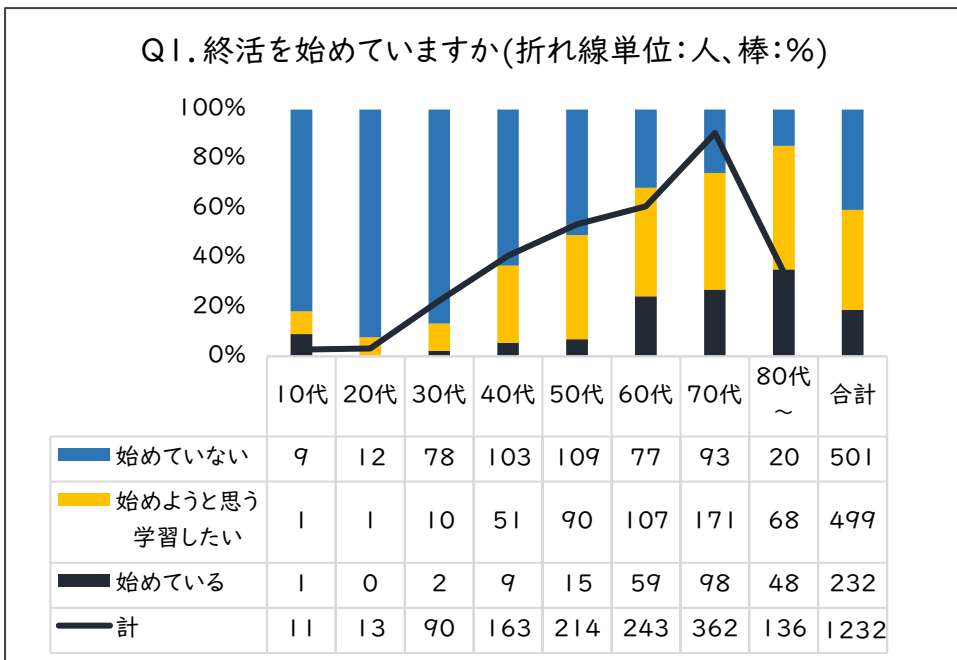
2.調査方法

なくす会会員及び県内消費者団体に調査を依頼、調査用紙 1190 枚、インターネットフォーム 102 枚、計 1292 枚（有効回答 1282 枚）の回答を得ました。

3.結果の概要（グラフ右欄はグラフから読み取れることを記載）



回答者のうち、60代～80代以上が全体の60%を占めている。



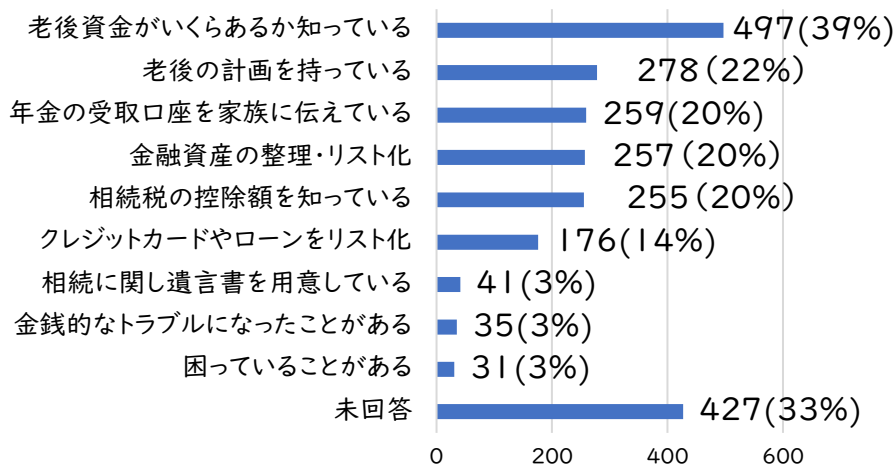
「終活を始めている」との回答は232人（19%）であった。年代別にみると80代35.3%、70代27.1%、60代24.4%、50代7.0%、40代5.5%、30代2.2%となっている。年代が上がるにつれ「始めている」との回答数は多くはなるが、一番回答割合の多い80代でも35.3%にとどまっている。

以下のグラフについて

横の数字は、回答数、()内は有効回答 1282 件に対する割合

※知らない、伝えていないなどの回答欄は設けていないため、全回答数に対する割合とした。

Q2. 金銭的な事柄について(複数回答可 単位:人)

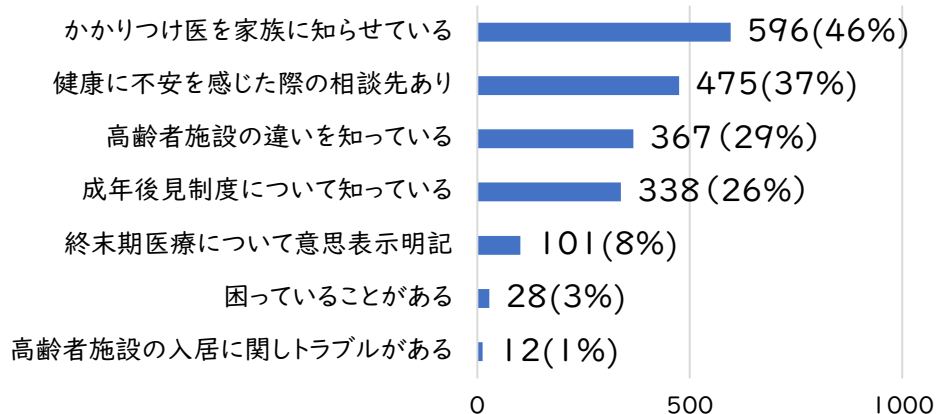


「老後資金がいくらあるか知っている」は 497 人(39%)と、他の 2 倍近い回答があった。
年代別にみると、80 代以上 44%
70 代 57%
60 代 51%
50 代 24%
40 代 15%
30 代 9%であった。
「相続に関し遺言書を用意している」との回答は 35 人(3%)と非常に少なかった。
何も選択していない回答は 727 人(33%)だった。

【金銭的な事柄について困っていること、トラブルについて】(一部抜粋)

- 相続について。
- 実家の後始末をどうしたらよいかよくわからない。
- 老後のお金の不安(複数)。
- 身内がない。
- 今しておかなくてはいけないことは何かわからない。
- 親の財産整理、負の資産についての精算、親の遺産の土地の扱い。
- 老後病気になったとき、介護が必要になったときの資金・施設入居。
- 教育費がかかりすぎて老後資金が心配。

Q3. 生活について(複数回答可 単位:人)

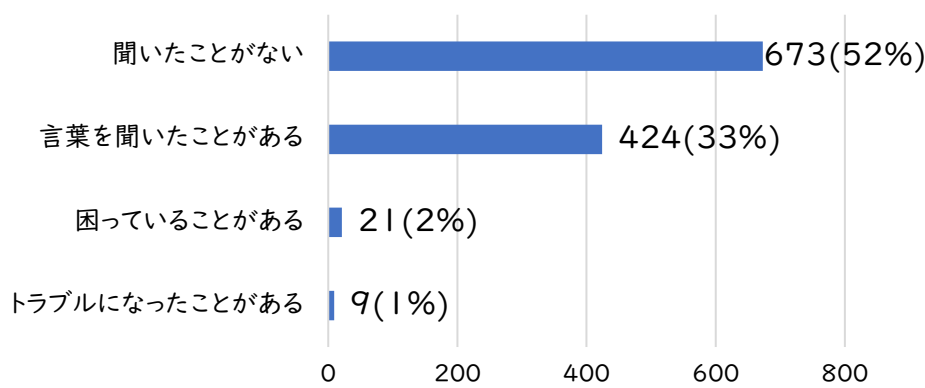


「かかりつけ医を家族に知らせている」との回答は 596 人(46%)と高い割合だが、「終末期医療について意思表示を明記」との回答は 101 人(8%)と非常に少なかった。
困っていることについては、今後の暮らしへの不安が主なものであった。

【生活について困っていること、トラブルについて】(一部抜粋)

- 一人暮らしで身体がやや不自由になってしまい、暮らしが不安。
- かかりつけ医がない。
- 実家の管理、老後の施設選びについて。

Q4. デジタル終活について(複数回答可 単位:人)

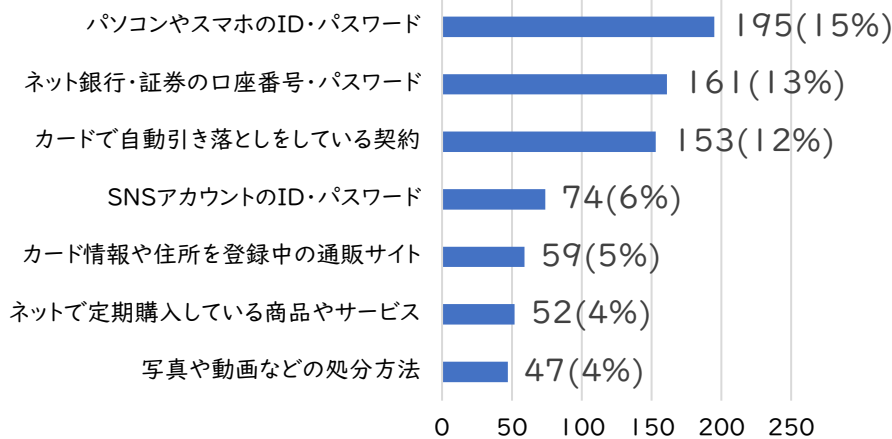


「デジタル終活について聞いたことがない」との回答は673人52%で、年代別にみると80代以上53%、70代55%、60代52%、50代45%、40代50%、30代64%、20代77%、10代39%であった。

【デジタル終活についての困っていること、トラブルについて】(抜粋)

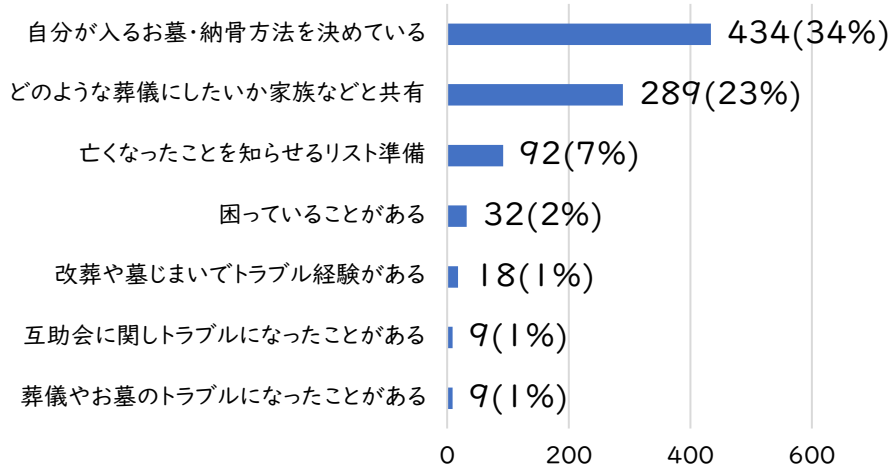
- パソコンが不能になり保存したデータが復活出来なくなった。
- 夫のパスワードを知らない。自分がパソコンが苦手なので急病の時心配。
- パスワードを忘れた、Emailが受け取れない、ログインでいつもIDがわからなくなる。

Q5. 家族に伝えたり、エンディングノートに記載しているもの(複数回答可 単位:人)



最も回答数が多かった「パソコンやスマホのIDやパスワード」との回答は195人(15%)であったが、他の項目を含め、伝えたり、記載したりしているとの回答は非常に少なかった。

Q6. 葬儀・お墓などについて(複数回答可 単位:人)



「自分が入るお墓・納骨方法を決めている」との回答は434人(34%)であった。次いで「どのような葬儀にしたいか家族などと共有している」との回答は289人(23%)であった。改葬や墓じまい、互助会、葬儀やお墓のトラブルを経験したとの回答も36件あった。

【葬儀、お墓について困っていること、トラブルについて】（一部抜粋）

- 墓じまい（複数）。
- 宗教の相違について。
- 自分の墓を生前から買いたいが費用がない。
- 実家の先祖代々の墓が守れない、近い将来、墓を相続する人がいなくなる。
- 永代供養にしたいと葬儀屋さんに伝えたとこ、できないとトラブルになった。
- 墓の話をする、親の顔色が変わる。

終活についての自由記入欄の内容（一部抜粋）

=自身の終活について=

- 何から手をつけて良いか、かきもくわからない（同様意見多数）。
- 意外と知らない、考えていない事に気づいた。
- 近くでなんでも話せる友人が数人おり、お互い励まし合ったり情報交換したり、心の支えになっている。今は、近くの人とつながることも終活のひとつではないかと考えている。
- 80歳になったが、全然何も考えていない。
- 両親を看取ってみてとても勉強になった。自分はこういう準備をしておこうと心づもりもできた。今は、日常の生活用品、写真などの整理を始めた。
- 若いころには考えもしなかったが、こんなにも身体が弱くなり何もできなくなる日が来るとは思わなかった。なるべく早く終活をすべきだと考えた。
- まだまだ先のことと思いきや現実味がなかったが、突然のこともあり得るので、考えてみたい。

=家族で話す機会に=

- 自身の終活について、まだ意識していなかったが、家族で話す良い機会になった。終活は自分だけでなく家族にも関わってくると思う。
- 終活は、自分のこれから生き方を見つめることだと思う。都度見直してバージョンアップしていきたい。また、家族との日頃の関わりを大切にして、自分の考えや必要な情報は、しっかり伝えておきたいと思う。

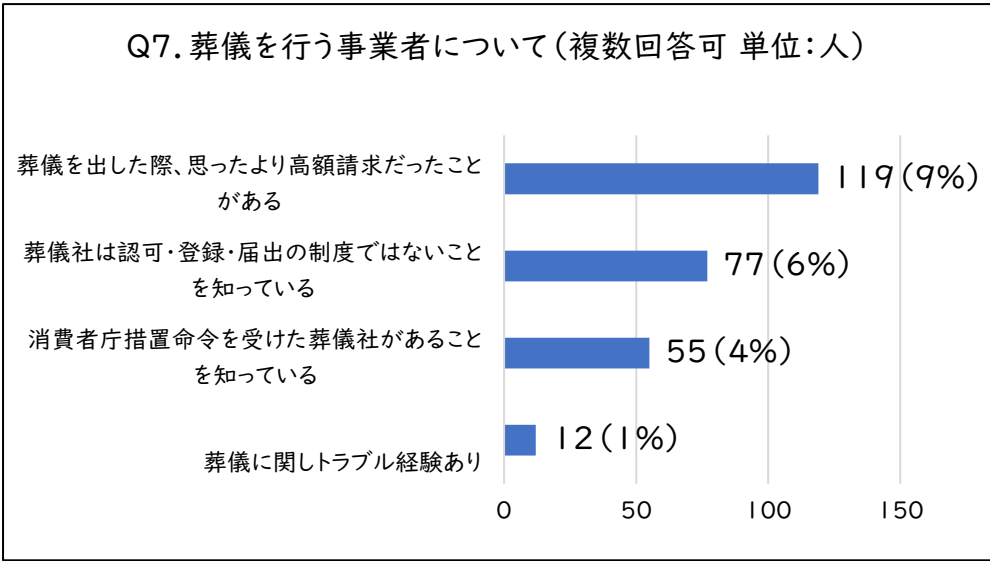
=親の終活について=

- 親の終活を気にしている（同様意見多数）。
- 自分も夫も双方の両親も健在で、親の終活についてあらかじめ聞いておきたいが、「親が亡くなる」ことを話題にしづらいので、子ども世代から見た「親の終活の仕方」や希望の叶え方などを知りたい。
- 両親が終活についてどう考えているのかを聞いたことがなかったので、聞いてみたい。
- 親に終活をアドバイスする方法を知りたい。

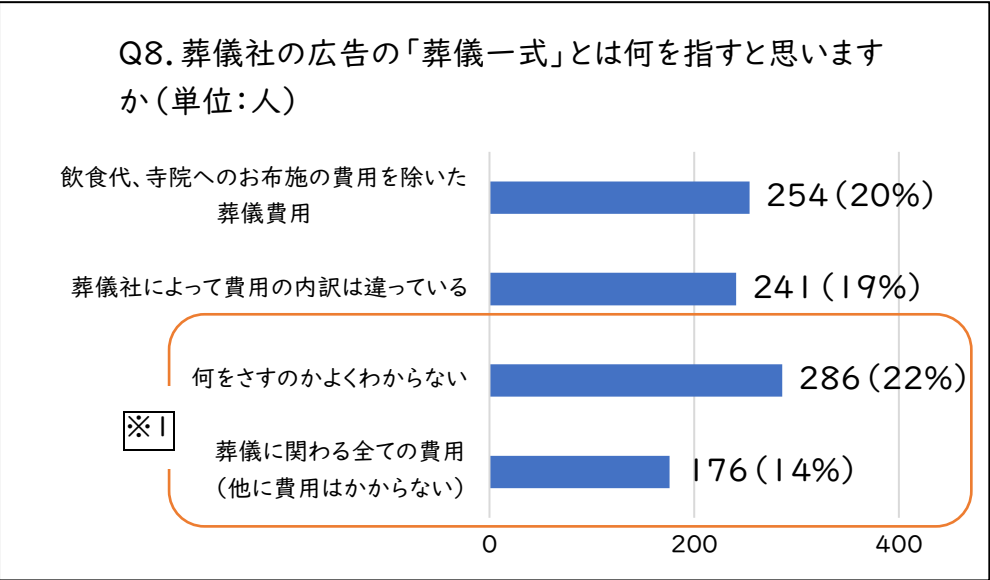
=啓発について、その他=

- ネット時代に合ったデジタル終活の啓発をもっと推進すべきと思う。
- 「デジタル終活」を初めて聞いたので学べる機会があれば学びたい。
- スマホやパソコンのパスワード等はノートに書いて盗まれたりと思うと、書けずにいる。

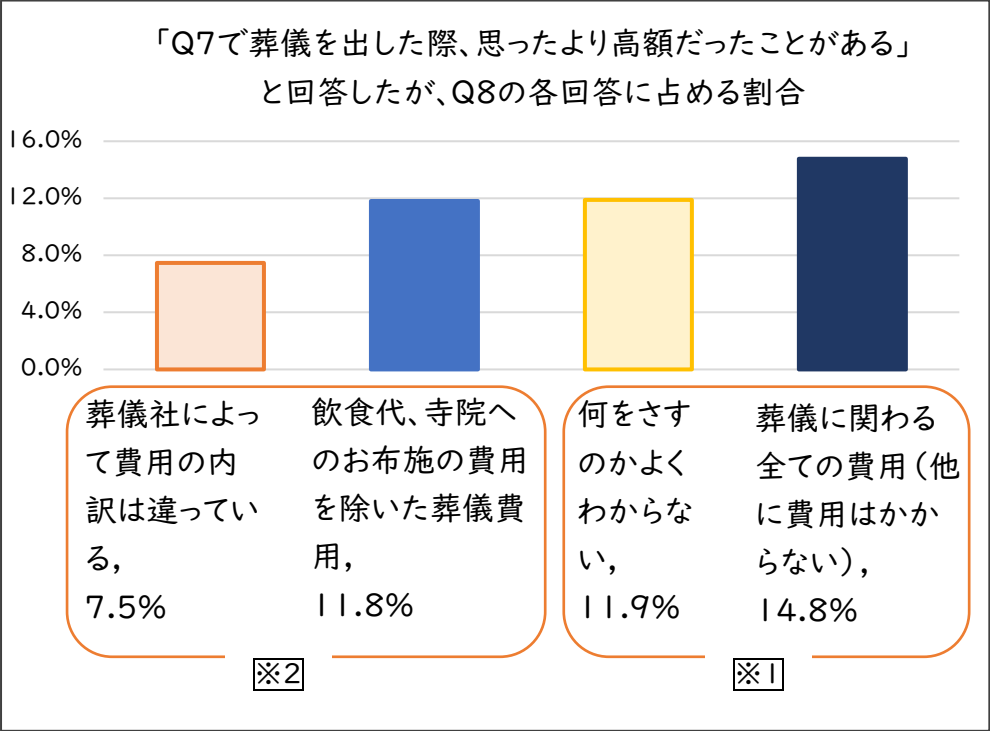
4. 以下は終活とは異なりますが、葬儀に関するトラブルが多いため、お聞きしました



「葬儀を出した際、思ったより高額請求だったことがある」との回答が119件(9%)あった。
 「葬儀社が認可・登録・届出の制度ではない」こと、「措置命令を受けた葬儀社があること」の認知度も非常に低いことがわかった。

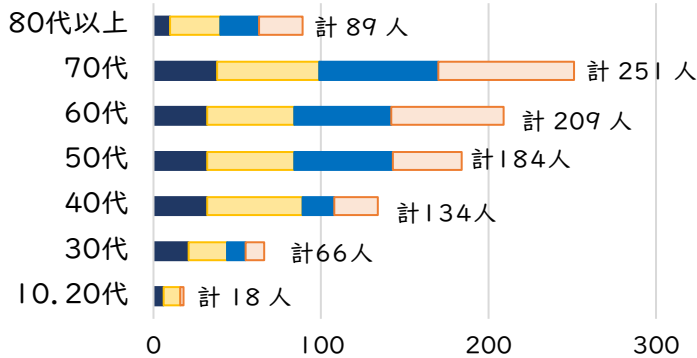


「葬儀一式」には含まれない費用もあることを認識していない回答(「何をさすのかよくわからない」「葬儀に関わる全ての費用」と回答、以下※1)が計462人と、全体の36%、Q8の回答者957人のうち48%を占めた。



「Q7で葬儀を出した際、思ったより高額だったことがある」と回答した方が、「葬儀一式」とは何を指すと思うかについての回答を分析したところ、※1を選択した回答は合計で約27%と、「葬儀一式」には含まれない費用をあることを認識している回答※2の合計約19%の1.4倍近い結果となり、他の回答に比べて、※1を選択する回答が多い傾向にあった。

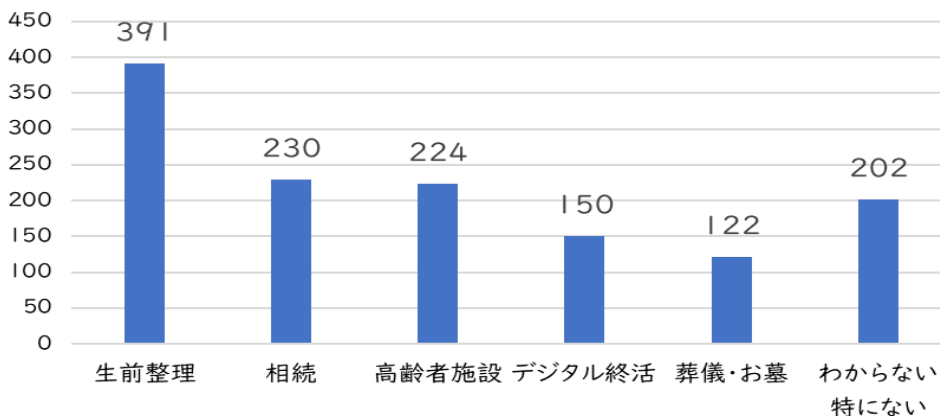
Q8.【年代別】葬儀社の広告の「葬儀一式」とは何を指すと思いますか



	10.20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	合計
■ 葬儀に関わる全ての費用 (他に費用はかからない) ※1	6	21	32	32	32	38	10	171
□ 「何をさすのかわからない」	10	23	57	52	52	61	30	285
上記2項目の占める割合(%)	89	67	66	46	40	39	45	48
■ 葬儀社によって費用の内訳は違っている	0	11	19	59	58	71	23	241
□ 飲食代、寺院へのお布施の費用を除いた葬儀費用	2	11	26	41	67	81	26	254

Q8の結果をそれぞれの年代の回答に占める割合を見ると、※1を選択した40代以下の回答は6割を超えており「葬儀一式」に対する認知度が非常に低かった。葬儀を出す側になることが想定される年代になるにつれ※1の選択は減少傾向にあるが、50代で46%、60代で40%、70代で39%、80代以上で45%であった。※左記の表では年代不明の回答は含まれていない

終活について学んでみたいこと(単位:人)



今後学んでみたいことについて聞いたところ、生前整理との回答が最も多かった。

5. アンケートから見てきたこと

1. 終活を始めているか

- 50代で終活を始めようと思う人が4割を超え、60代になると始めている人が2割を超えた。70代は「始めている」と「始めていない」がほぼ同数で、始めている消費者が増えてはいるが、80代以上でも約15%が「終活をしていない」と回答している。
- 「いつ頃から、何から始めるのかわからない」との記入が非常に多くあり、必要性は認識していても、実際はいつから何をすればよいのかわからない消費者が多いと思われる。
- 終活とは、片付けだけではなく、遺言作成、資産のリスト化、デジタル資産のリスト化、終末

期医療の意思表示など、元気なうちにやっておくと良いことがたくさんある。「まだ早い」と思っている、気力・体力・判断力が衰えてきて結局出来ないままということになりかねない。自分らしく生き、遺された人が困らないように、「1秒でも早く終活を始める」ことの大切さを広めていきたい。また、親子・家族と一緒に学習、終活を始めることも有意義だと考える。

2. 金銭的な事柄について

- 「年金の受け取り口座を伝えている」を選択した消費者の回答を分析したところ「金融資産の整理・リスト化」「相続税の控除額を知っている」も選択している回答者が多かった。金銭的な事柄についての終活に取り組んでいる回答者は口座や資産についてリスト化を同時に行っている傾向がある。
- 「遺言書を用意している」との回答者が少なかった。エンディングノートには法的な効力がないため、遺言書を用意しておくことのメリットの啓発が必要だと思われる。
- 「老後資金はいくらあるか知っている」との回答は60代から5割を超え、定年を迎えることがきっかけになっていると思われる。

3. 生活について

- 「終末期医療に関する意思表示を明記している」との回答者が101人(8%)と大変少なかった。終末期医療をどうするかは非常に大切なことであり、家族が困ることでもあるので、その必要性の啓発が必要である。
- 高齢者施設の違いや自分や親に合った施設の選び方など、元気なうちに知っておくことについての啓発が必要だと思われる。
- 成年後見制度に関する認知度は、338人(26%)とある程度あるが、一方で後見人をめぐるとラブルも増加しているため、正しい知識を学習する機会が必要だと思われる。

4. デジタル終活について

- デジタル終活の問いについては「聞いたことがない」という回答が673人(52%)と非常に多く、まだまだ周知されていないことがわかる。スマホやパソコンを遺された家族が開くことができないことで、定期的に引落しがされている事に気づかない、デジタルで管理されている財産に気付かない、相続税の申告漏れ、連絡先などがわからず訃報を通知することができない、過去に作成したままの不要なアカウントがあることでセキュリティリスクが増加するなどのデメリットがあることを周知する必要がある。
- 「スマホやパソコンのIDやパスワードをわかるようにしている」との回答は195人(15%)と大変少なかった。パスワードの漏えいを心配する声もあるが、直接記載しなくても「パスワードを連想させるヒントを記載する」「パスワードが記載されてものが置いてあるところのヒントを記載する」など他人に容易に知られないための方法の周知もしていきたい。
- デジタル終活は高齢者だけの問題ではない。「すべての情報がスマホの中」ということも多い。「終活」という言葉にとらわれずに、若いうちから整理しておくものとして何が必要かについて、啓発が急務であると思われる。

5. 墓、葬儀について

- お墓については入るお墓を決めてあるという方が多かったが、トラブルを経験した事がある消費者も一定数いることがわかった。お墓や葬儀については色々な形があることから、注意喚起も含め学習の機会が望まれる。

6. 葬儀社について

- 「葬儀一式」とあっても、実際は宗教者の費用や食事代など、追加で発生する費用が請求され、トラブルになることがある。よくわからないまま葬儀社と契約してしまうことがないよう、日頃から葬儀社についての情報収集、生前相談などを活用することの周知が必要であると思われる。
- 葬儀は突然の事が多く、よくわからないまま進めてしまい葬儀費用を支払う段階で驚くこともある。トラブル事例や事前に確認しておくことなどの啓発が必要であると思われる。
- 認可・登録・届出制度がないことを知っているとの回答は 77 人(6%)と、ほとんどの消費者に周知されていないことがわかった。
- 大手葬儀社の 3 社の広告に対して、消費者庁から「措置命令」「課徴金納付命令」※2といった厳しい処分が下されたことを知っていた消費者は 55 人(4%)と非常に少なかった。
※2) <https://www.caa.go.jp/notice/enforcement/> (過去5年間の執行状況)
- 「葬儀を出した際、思ったより高額だったことがある」との回答者が、「葬儀一式」についてどう認識しているか分析したところ、「葬儀に関わるすべての費用で他に費用はかからない」との誤った認識を持っている回答は「葬儀社によって異なる」との回答者の2倍、「飲食代、寺院へのお布施を除いた金額」との回答者の1.3倍との結果となった。決して見逃すことのできない数字であると思われる。

7. その他補足

- 設問によっては回答数が 500 件に満たないものもあった。10 代~50 代の回答者にとっては、回答しにくい項目が多々あったかと思われる。
- 年代別の分析は一部の項目のみ行った。

6. 今後の要望活動に活かしたいこと

1. 終活のうち、特に重要だと思われる以下について、学習の機会を設けたりニュースレターで情報発信したりするなどの啓発を進めていきたい。
 - 年代に関わらず、「エンディングノートのすべての項目に記入する」ことを今すぐにも始めることの大切さ。
 - 「遺言書の作成」や「終末期医療の意思表示」の重要性及び作成方法。
 - スマホやパソコンのIDやパスワードの管理を始めとする「デジタル終活」の重要性と方法。
 - 「葬儀やお墓」のトラブル防止のために必要な知識。
 - 「成年後見制度」の概要とトラブル防止のために必要な知識。
2. 「葬儀一式」との表示は、他の費用は一切かからないと誤解を生むと思われるため、事業者や業界団体におい「葬儀一式」の表示に関する改善を要望していきたい。
3. 葬儀社は認可・登録・届出制ではないことをまず消費者が認識する必要がある。トラブルを防止するために、行政が事業者を把握できるような制度化を求めていきたい。