

全葬連 葬祭サービスガイドライン

平成19年5月15日 制定



経済産業大臣認可(50産第1784号)

全日本葬祭業協同組合連合会



1 はじめに

近年、テレビや新聞などにより葬祭サービスに係る消費者トラブルや苦情が増加していることが相次いで報道され、葬祭事業者の信頼性が問われている。

公正取引委員会は、こうした状況を踏まえ葬儀の取引実態を調査し、平成17年7月「葬儀サービスの取引実態に関する調査報告書」を発表し、葬祭関係事業者に対し適切な対応と公正かつ自由な競争の促進を求めている。

また、平成18年6月、独立行政法人国民生活センターから、業界ガイドライン等の整備、消費者トラブルに関する相談窓口の整備、葬儀知識・情報の提供に関する環境の整備等に努めるよう要請されている。

しかしながら、葬祭業は今日まで葬祭事業および事業者を直接規制する法律はなく、また葬祭業界の自主的ルールも定められていないのが現状である。

経済産業大臣認可全日本葬祭業協同組合連合会（以下「全葬連」という）は、加盟の葬祭事業者（以下「所属員」という）が消費者保護の観点に立脚し適正な事業活動を行なうことにより、消費者が安心して葬祭サービスを受けることができる環境を整備し、消費者の信頼の確保と葬祭業界の健全な育成・発展に寄与するため「全葬連葬祭サービスガイドライン」（以下「ガイドライン」という）を定めるものである。



2 目的

葬祭サービスを利用する消費者の要請に応え、消費者保護の精神に基づき葬祭サービス提供事業者の企業行動指針として「ガイドライン」を定め、これを遵守することにより、事業者の信頼を確保し、業界の健全な発展に資することを目的とする。

3 適用範囲

この「ガイドライン」は、全葬連の所属員に適用する。

4 葬祭サービスガイドライン遵守事業者の登録および公表

- (1)この「ガイドライン」を遵守することを誓約した所属員を「葬祭サービスガイドライン遵守事業者」(以下「ガイドライン遵守事業者」という)とする。
- (2)「ガイドライン遵守事業者」は、全葬連に備える「ガイドライン遵守事業者名簿」に登録し、公表する。

5 所属員の企業行動原則

- (1)所属員は、葬祭事業の社会的使命を自覚し、公正、適正な事業活動を通じ地域社会の発展に貢献し、社会にとって有用な存在でなければならない。
- (2)所属員は、消費者の基本的人権を尊重し、個人情報の保護に配慮し、消費者の多様なニーズに誠実に応え、消費者の満足と信頼を獲得しなければならない。
- (3)所属員は、この「ガイドライン」の精神を実現するため、実効性ある社内態勢の整備を図るとともに、企業倫理の徹底に努めなければならない。

6 基本的人権の尊重 および顧客情報の守秘義務

- (1)所属員は、厳粛なる葬祭サービスの提供にあたっては、ご遺体の尊厳の確保、ご遺族の思い・要望の尊重、ご遺族・会葬者への配慮等基本的人権の尊重に努めなければならない。
- (2)所属員は、業務上知り得た顧客情報を守秘するとともに、個人情報保護法及び全葬連プライバシー・ポリシー(「お客様情報の取扱いについて」全葬連指針)の遵守・徹底を図り、個人情報の適正な管理に努めなければならない。

7 ご遺族の選択の意思の尊重

所属員は、葬祭サービスの提供にあたっては、ご遺族の思い・要望を真摯に受けとめ、ご遺族の選択の自由を尊重するよう努めなければならない。





8 公正・自由な競争の確保

所属員は、常に適正な事業活動を行い、公正かつ自由な競争の確保に努め、根拠のない誹謗中傷、不当表示・虚偽表示など法令違反や反社会的行為を行ってはならない。

9 関連法令の遵守

所属員は、葬祭業務を行なう上で、墓地埋葬等に関する法律、貨物自動車運送事業法（霊柩運送約款）消費者契約法、個人情報保護法、その他関係法令を遵守しなければならない。

10 情報開示・提供、助言

- (1)所属員は、消費者に提供する葬祭サービス内容や料金その他有用な情報を開示・提供し、適切な助言を行い、消費者が適正な選択・決定ができるよう努めなければならない。
- (2)消費者に開示・提供するパンフレット等の情報ツールは、分かりやすい表現・表示や平易な用語を使用するよう配慮しなければならない。
- (3)消費者に開示・提供するサービス内容・料金等の情報ツールには、不当表示、虚偽表示、誇大表示等を行ってはならない。(景品表示法)
- (4)所属員は、常に葬儀に係る知識の普及・啓発に努めなければならない。

11 所属員の説明責任

- (1)所属員は、消費者に対し提供する葬祭サービス内容や料金など必要な情報を、明確かつ理解しやすく説明しなければならない。
- (2)所属員は、消費者に対し特に以下の事項およびその関連内容等について誠実に説明しなければならない。

事前相談、事後相談に係る事項
打合せ・見積りに係る事項
通夜、葬儀・告別式全般の進行・運営に係る事項
見積り後の内容や仕様、数量等の追加・変更に係る事項
見積り以外(宗教者関係、飲食、供花、ギフト、霊柩自動車・ハイヤー・タクシー・マイクロバス等車両関係、火葬場関係等)の別途費用の発生に係る事項
立替え、取次ぎ・斡旋等に係る事項
見積書と請求書の内容・金額等の差異に係る事項
消費者にとって有益となる事項
葬儀施行契約上の重要事項について消費者の不利益となる事実(消費者契約法)

12 相談窓口の設置

- (1)所属員は、葬儀に係る事前・事後の相談窓口を設置し、誠実に相談に応じ、疑問・不明点等への適切な説明・助言を行うなど総合的支援を行うよう努めなければならない。
- (2)相談窓口の設置にあたっては、相談しやすい環境をつくるよう努めなければならない。
- (3)所属員は、社員・相談員の教育・研修の実施や相談用ツールの作成など消費者の相談に対応できる社内態勢の整備に努めなければならない。





13 料金体系の明確化

所属員は、提供する葬祭サービス等の料金体系の透明化、明確化、平易化を図り、消費者が理解しやすい体系を構築するよう努めなければならない。

14 商品・サービス等の商品目録および価格表の提示

- (1) 所属員は、提供する商品・サービス等の商品目録・カタログ・パンフレット等 および価格表を必ず提示しなければならない。
- (2) 提供する商品・サービス等の商品目録、価格表等は、明確かつ平易な表現や写真等を用いて、消費者にとって分かりやすい内容となるよう努めなければならない。
- (3) 葬祭に係る商品・サービス等を「一式」「コース」「パック」「プラン」「セット」などで提供する場合には、含まれているものの内容・仕様・質、数量等の構成内容および料金を明記するとともに、含まれていないものについては別途費用が生ずる旨付記しなければならない。
- (4) 商品・サービス等の商品目録、価格表、パンフレット等は当該葬儀施行時から1年間保存するよう努めなければならない。

15 見積書(施行明細書) 交付の義務

- (1) 所属員は、ご遺族から葬儀の施行依頼を受けたときは、ご遺族の要望を誠実に受けとめ、必要事項等について齟齬をきたさないよう十分打合せを行い、合意を得た上、見積書を作成し、ご遺族に交付しなければならない。
- (2) 所属員は、消費者にとって分かりやすい様式の見積書を作成するよう努めなければならない。
- (3) 作成した葬儀打合せ書および見積書には、記載内容を再確認の上、遺族代表者の署名(サイン)または確認印を受けるよう努めなければならない。
- (4) 見積書に記載されている商品・サービス等の内容・仕様・数量等の変更または追加が生ずる場合には、口頭または書面により変更・追加内容を説明し、ご遺族の了承を得なければならない。
- (5) 企画料、管理料、運営料、サービス料、スタッフ奉仕料等の役務に関する料金がある場合には、十分な説明を行い見積書に明記しなければならない。
- (6) 見積書には、消費税について内税または外税の別および消費税額を明記しなければならない。
- (7) 葬儀打合せ書または見積書には、個人情報保護に係る法令等を遵守する旨を記載するよう努めなければならない。

16 葬儀施行

所属員は、葬儀の施行にあたっては、ご遺族の要望を真摯に受けとめ、誠意をもって誠実に行わなければならない。





17 請求書(施行費用明細書)交付の義務

- (1) 所属員は、提供した商品・サービス等の全ての費用を記載した請求書(施行費用明細書)を交付しなければならない。
- (2) 請求書は、消費者にとって分かりやすい様式にするよう努めなければならない。
- (3) 見積書に記載されている商品・役務サービス等の内容・仕様・数量等の変更または追加が生じた場合には、見積書と請求書との内容・金額の差異およびその理由・原因等について説明しなければならない。

18 心付け

- (1) 心付けは遺族の自由意志によるものであり、遺族の意向を尊重し、適切に対処しなければならない。
- (2) 心付けが地域の慣習・慣行となっている場合には、その旨を説明し、了承を得なければならない。

19 施設・設備の整備

所属員は、利用者の利便性に配慮し、店舗、式場等の環境整備に努めなければならない。

20 安全・衛生の確保

所属員は、ご遺族、会葬者および社員の安全、衛生に配慮し、その環境の整備に努めなければならない。

21 トラブル防止および苦情処理態勢の整備、調停機関の設置

- (1) 所属員は、社員教育を徹底し消費者トラブルの発生を防止するとともに、苦情処理の社内態勢の整備に努めなければならない。
- (2) 全葬連の「消費者相談室」からトラブル・苦情等の相談があった旨通知を受けた当該所属員は、速やかにその解決に努めなければならない。
- (3) 所属員と消費者との当事者間において、トラブル・苦情等の解決ができず、全所属員に及ぼす影響が大きいと判断したときは、「全葬連消費者トラブル調停委員会」が解決のための助言または調停等の支援を行うものとする。

22 指導・勧告および登録抹消

- (1) 「ガイドライン運用委員会」は、この「ガイドライン」の規定に著しく違反し、または故意に違反した所属員に対し、改善を指導・勧告するものとする。
- (2) 「ガイドライン運用委員会」は、「ガイドライン」の規定に著しく違反し、または故意に違反した所属員が前項の指導・勧告に従わないときは、「ガイドライン遵守事業者」の登録を取り消すことができるものとする。

23 付 則

- (1) この「ガイドライン」は、平成19年5月15日から施行する。
- (2) この「ガイドライン」は、必要に応じて随時改正する。



平成17年4月1日施行

全葬連指針

(全葬連プライバシー・ポリシー)

私ども全日本葬祭業協同組合連合会(全葬連)とその所属員は、葬祭サービスをお客様に提供するにあたり、以下のことをお約束します。

私どもは、亡くなられた方本人およびご遺族の葬儀に対する意思を十分に聞き取り、必要な情報を提供し、ご遺族の自由な意思に基づく合意を得て、お約束どおりの納得いただける葬祭サービスの提供を行うよう努めます。

葬儀は、お客様とサービスを提供する私どもとの間に信頼関係を築き上げられることによって、亡くなられた方本位の弔いができるものと考えております。

私どもは、葬祭サービスをご提供するにあたり、故人の氏名、性別、年齢、病歴・死因等の情報、喪主あるいは施主となられるお客様の氏名、住所、電話番号等の個人情報のご提供を受けます。これらの個人情報については個人情報保護法ならびに関係法令の定めに従い、適切な取り扱いをいたします。

お客様情報に関しては、私ども自身が行う葬祭サービスに関連するアフターサービス等の商品・サービスのご案内、お知らせの

ためにご利用させていただくことがあります。但し、第三者にこれを公表、あるいは名簿として販売・譲渡することは、お客様の許可なしにはこれを行うことは一切ありません。

お客様情報に関しては、お客様ご自身によるお申し出があったときには、開示・削除・訂正・追加を行わせていただきます。

お客様に対してアンケート調査を依頼することがあります。これによって得た情報は業務の改善に役立たせていただき、6ヶ月経過後は廃棄し、数値データとしてのみ利用させていただきます。

その他、葬祭サービスをご提供する際に知り得た、亡くなられた本人に関するさまざまな情報、ご遺族・ご親戚・関係者に関するさまざまな情報は、固く秘密とし、お客様の許可なく第三者への公表は行いません。私どもはお客様に関するプライバシーを固く守り、信頼と安心をもっていただける事業者となることをお約束いたします。

本件に関するお問い合わせまたは苦情は、下記までお申し出ください。

全日本葬祭業協同組合連合会 電話03-3222-4370

付 則

この指針は平成17年4月1日から施行します。

平成11年10月14日決議

私どもは、大切なご家族と死別し、悲しみの中にあるご遺族の想いを真摯に受け止め、ご遺族が営まれる とむらい を心をこめて支援いたします。

1. 事前相談の受け付け

ご遺族やご自分の葬儀に対して要望・不安・心配を抱かれている方の事前の相談を受け付けております。その方の身になって丁寧に対応いたします。

2. 明朗な価格明示

葬儀の価格に対する不明朗感を一掃し、納得のいただける価格を提示いたします。

3. ご遺族の想いを大切に

葬儀に対する故人の意思、ご遺族の意思が活かされるように、まずご遺族の想いに耳を傾けます。

4. 情報の提供と助言

ご遺族が葬儀の内容を選択・決定するにあたって、必要な情報を提供するとともに、必要に応じて専門家としてのアドバイスをさせていただき、葬儀が適切なものとなるよう支援いたします。

5. 葬儀の選択・決定権

葬儀の内容は、最終的にはご遺族がご自身で選択・決定するものです。私どもは、葬儀の施行に先立って、打ち合わせ結果を提案書(見積書)として提示し、納得いただき、確認を得たうえで葬儀を施行いたします。

6. 疑問・不明点へ対処

葬儀を終了するまでの間、疑問や不明な点がございましたら、どんな些細なことでもお申し出ください。ご遺族の身になって真剣に対応いたします。

7. 常に改善に努力

葬儀終了後、気づかれた問題点がありましたら、担当者にご指摘ください。私どもは、ご本人・ご遺族のために、よりよき葬儀を実現すべく、常に改善に努めてまいります。

8. アフターケアの提供

葬儀後のさまざまな問題についてもご相談ください。専門家を紹介するなど、ご遺族のニーズに対応したアフターケアを提供いたします。

9. 責任ある対応

全葬連所属員の葬儀社の施行に関し、不審な点、約束違反、不当請求などの問題があり、葬儀社の対応に不満を覚えられた場合には、全葬連消費者相談室にご相談ください。全葬連では責任をもって調査し、対処いたします。

10. 信頼される葬儀社に

私どもは、あなたの街の葬儀社として、信頼され、地域社会のお役に立てる葬儀社であるよう努力いたします。

平成11年10月14日 全葬連全国(山口)大会決議

生活者への宣言



ガイドラインの実践にあたって

1 事業経営者の姿勢

ガイドライン、プライバシー・ポリシー、生活者への宣言(あなたへの約束)は、葬祭事業者が生活者本位のサービスを提供するという強い意思表示です。経営者自らが変わることなしには全社一丸となって実践することはできません。

経営者自らが変わるこのことが大切です。

企業倫理の確立がこれからの葬祭事業者に求められています。社内で企業倫理を周知徹底していくことが経営者の重要な責務です。

いま企業のコンプライアンス(法令等の遵守)が強く求められています。遵法意識を徹底し、「起こさない」「隠さない」企業風土を確立することが重要です。

2 情報開示

生活者本位の情報の開示が強く求められています。生活者に必要な情報を、生活者の視線で、わかりやすく、丁寧に開示することに努める必要があります。

葬祭サービスの提供に先立って見積書の提出は必須のものです。しかし、見積書を出せばいいのではなく、きちんとお客様に説明して同意を得ることが必要です。「説明」と「同意」が欠かせません。

これからの葬祭事業者は生活者に開かれた企業である必要があります。葬儀の知識や葬祭サービスの内容等について、積極的に生活者にアピールしていく姿勢が大切です。

葬祭事業は高齢社会の高まりにより社会的重要性が増しています。多様な状況にあるご遺族のニーズを的確に把握し、その意思を尊重し、ご遺族の身になって必要なアドバイスを行うなど、きめ細かな対応が求められます。

3 顧客の信頼と満足

葬祭サービスは、ご遺族から信頼を獲得し、ご遺族の要望に応え、満足を与えるよう努める必要があります。

葬祭サービスで最も必要なのは、お客様の声に熱心に耳を傾け「聴く」姿勢です。

葬祭サービスの提供にあたっては深い宗教理解、ご遺族の希望に沿う気持ちが必要です。同時に、サービスの品質を高く保持することが求められています。葬具や役務の提供にあたっては高い品質保持に努める必要があります。

4 苦情・事故処理

事故が発生したら、原因の究明を図ると同時に、お客様にとって最もしばい解決の方法を見つけ、適切に対応する必要があります。

事態発生時には、経営者の指揮の下、適切かつ迅速な解決に努める必要があります。

苦情発生に対しては、先ずお客様の話をきちんと聴き、適切な対応に努める必要があります。

不祥事等が発生した場合には、外部専門家等に速やかに連絡し、以後の対応について相談することが肝要です。



全葬連は、
消費者が安心して
葬祭サービスを受けることができる
環境整備に努め、消費者の信頼の確保と
葬祭業界の健全な育成・発展に努めています。

ご相談受付窓口

全葬連消費者相談室

☎ 03-3222-4370

<http://www.zensoren.or.jp>

平成19年5月15日

全日本葬祭業協同組合連合会

会長 松井昭憲

〒102-0073 東京都千代田区九段北4-1-3 飛栄九段北ビル6F

TEL.03-3222-4370 FAX.03-3222-4373

<http://www.zensoren.or.jp>