

PHP 「効く野菜」を知って、「おいしいレシピ」で健康を手に入れる

ほんとうの時代

[ライフプラス]

Life+

50代からの暮らしに“質と楽しさ”をプラス!

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 丸の内ビルディング10F
〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1 丸の内ビルディング10F

総力特集

おいしく食べる、楽しく育てる

野菜のチカラ

で健康になる!

「焼き野菜」「野菜寿し」「干し野菜」に舌鼓

50度の湯洗いで新鮮さがよみがえる

今年の夏はわが家でトマトとゴーヤーをつくる!

「長寿の里」で野菜の食卓を拝見

健康特集

動脈硬化も改善される

「血管年齢」若返りストレッチ法

特別企画

いつか迎える最期のために

安心できるお葬式講座〈後編〉

6

2012 No.260
定価680円

いつか迎える最期のために

安心でできるお葬式講座

後編

安心・信頼でできる葬儀社の選び方

お葬式(葬儀)は、やり直しがききません。人生最後のセレモニーに、後悔はしたくないもの。そのためにも、安心・信頼できる葬儀社を選び、納得するまで話し合いをすることが大切です。

葬儀は人生最後のセレモニー それなのに、なにもできない

人生の三大セレモニーといわれているものが、なにかをご存知でしょうか。それは、出生、結婚、葬儀の三つです。ではここで、人生最後のセレモニーである、葬儀について考えてみましょう。

葬儀は、亡くなった方は自分ではなにもできません。ご遺族に託すしかないのです。ところが、ご遺族は大切なご家族を亡くされて気が動転している中で、さまざまな葬儀に関する準備や取扱いをしなくてはなりません。精神的に大きなダメージや負担を感じている中で打ち合わせを

したり、やり直しがきかないという大きなプレッシャーの中で決めごともしなければいけません。

そして、参列者への対応やご親戚の方々への気遣いなど、さまざまなことに追われてしまい、それこそ大切な方とお別れする暇がないほど忙しいことになってしまいます。そのため、葬儀が終わってから、次のように思うことが多いのです。

もう少し、お花をたくさん飾ってあげればよかった、会場はもう少し広いスペースにすればよかった、お世話になった方々にもご連絡を差し上げるべきだったなど、こうしておけばよかったという、心残りが生まれやすいのです。

また、ご遺族だけでなく、亡くなられた方と人生を分かち合った方々、ご親族やご友人、仕事関係の方々から恩師、同級生など、さまざまなシーンでかかわった方が、後悔や心残りを持つことは、去りゆく方にとつて、とてもつらいことなのです。

悔いのない葬儀にするために 納得いくまで打ち合わせを

しかし、人生において葬儀に参加する回数、喪主になる機会は限られています。葬儀のこと、地域のしきたりのこと、ご両親の交友関係など、詳しく知らないのは自然なこと。経験がないのですから、知識がないのは当然のことなのです。決して、恥

ずかしいことではありません。

ですから、残されるご遺族の心の負担をできるだけ、軽減することが出来る葬儀こそが安心できる葬儀であり、ご遺族の立場にたつて、提案や対応できる葬儀社こそが信頼できる葬儀社である、ということがいえるでしょう。

では、ここでさらに安心・信頼できる葬儀社とは、いったいどんな葬儀社なのかを考えてみましょう。

まず、悔いのない葬儀にするための打ち合わせについて述べます。安心・信頼できる、いわゆるよいといわれている葬儀社の担当者であれば、まず、具体的な打ち合わせに先立つて、ご家族の要望に耳を傾け、きちんと確かめます。ご家族の要望を葬儀社がきちんと理解しないと、そのご家族の希望に沿った葬儀の提案もできません。葬儀というものは、それぞれの家族でスタイルや考え方が違って当然のことなのです。

葬儀社の担当者は、細かいことまでご家族にいろいろと質問するでしょう。また、ご家族はわからないことがあれば、どんどん質問しましょう。一般の方で「葬儀のプロ」は、ほとんどいません。わからないことは、

当然のことなのです。大切なご家族の葬儀です。細部まで、納得するまで葬儀社と話し合いをすることが、大切といえるでしょう。

喪主、あるいは施主として葬儀の運営に責任を持たれる方は、打ち合わせのときには、最後まで席に居ることも必要です。それは、後から「知らなかった」と、後悔することがないように、そのためです。

人生最後のセレモニーに 主役として参加する

けれど、葬儀についてなにかから考えればいいのか、自分がどうしたいのか、なにもわからない方もいらっしゃることでしょう。「なにがわからないかも、わからない」というのは当然のこと。経験がないのならば、事前の準備で十分補うことができます。そうすることによって、必ずご遺族の方々が納得のいく葬儀を行うことができるのです。

前号(五月号)の前編では、葬儀の生前準備のチェックポイントをご紹介しました。いちばん大切なことは、葬儀社との打ち合わせの前に故人様の意志がわかるよう、ご本人も含めてご家族でどういう葬儀がいいのか、



相談しておくこと。そうすることによって、後々に後悔することのない葬儀を行なうことができるのです。

葬儀は、亡くなった方のために行なうもの。けれど、実は残されたご家族や関係者の方々の人間的な成長を促す、大切な機会でもあるといえるでしょう。

自分たちが納得するまで、葬儀社と話し合いをし、葬儀を後悔のないように行ないたいもの。そのためには、安心・信頼できる葬儀社をぜひとも選ぶことが大切です。

安心できる葬儀社の 選び方の基準

葬儀社は、日本全国に5,000社以上あります。いざ、葬儀というときになって慌てて探したとすると、ご遺族様の希望に合った葬儀社を選ぶということは、至難の業といえるでしょう。できれば、事前に面接をして葬儀社を選んでおきたいものです。そのとき、葬儀社を選ぶポイントは、右の10点です。

※全日本葬祭業協同組合連合会(以下、全葬連)では、消費者保護、個人情報保護など、お客様の立場になったサービスを第一に考えており、所属する葬儀社に定期的に「葬祭サービス安心度調査」も実施し、サービスの質のレベルアップに努めています。また、「全葬連消費者相談室0120-783494 9:00~17:00(土・日・祝日、年末年始を除く)」を設け、個々の事業者との間で解決できない問題があった場合には、組織として誠実に対応する体制をとっています。

- ① 事前相談を行なっている葬儀社ですか。
- ② 相手の相談者の話に耳を傾け、その人の立場になって考えてくれていますか。
- ③ 提供するサービスや商品について、わかりやすく説明していますか。
- ④ 葬儀について、ビジネスとしてではなく、きちんとした使命感を持っていますか。
- ⑤ 料金についての説明が、丁寧でわかりやすいですか。
- ⑥ 厚生労働省認定葬祭ディレクター技能試験に合格した、葬祭ディレクターがいますか。
- ⑦ 依頼した条件での見積書を作ってくれて、持ち帰ることができですか。
- ⑧ 「全葬連葬祭サービスガイドライン遵守事業所」ですか。
- ⑨ 近所にお店を持つ葬儀社ですか。
- ⑩ 葬儀後、法要などの相談にのってくれていますか。

安心・信頼できる葬儀社の事例をご紹介します

では、実際に消費者から報告のあった、2つのケースをご紹介します。ケース1は、喪主(45歳)の方からお父様(享年70)が亡くなったので葬儀を行ないたいと葬儀社に電話連絡が入り、相談を受けるためにご自宅へ訪問。ケース2は、葬儀後、同じ喪主の方から墓石や香典返しのセールスの電話が、頻繁にかかってくるという問い合わせの電話連絡を受け、説明を行なうためにご自宅へ訪問。どちらも、相談時には、親族として喪主の弟(40歳)も同席されました。

ケース1

葬儀社: 本日、ご葬儀のお打ち合わせに伺いました〇〇葬祭の鈴木と申します。この度はお父様のご不幸、こころからお悔やみ申し上げます。では、最初にごどのようにされたいのか、ご希望を伺った後、日時、会場、葬儀内容について順順に検討して、見積書を作成していきたいと思っておりますがよろしいでしょうか？

喪主: よろしくお話しいたします。なにぶん喪主をするのも初めてなものですから、いろいろとお教ください。

葬儀社: お父様がお好きだった物や事など、何かございますか？

喪主: 父はいいつも明るく人でも……。ヒマワリの花が好きだと、よく言っていました。

葬儀社: ヒマワリの花ですね。それでは、ヒマワリの花で祭壇の周りを飾るのはいかがでしょうか。

親族: それはいいですね。

葬儀社: いっぱいのヒマワリの花で、お父様をお送りしましょう。

喪主: そうだな。よろしくお話しします。今後も何かと相談させていただきたいと思っております。

ケース2

葬儀社: 墓石や香典返しのセールスの電話が、頻繁にかかってくるということですが……。

喪主: そうなのだよ。朝から晩まで電話が鳴りっぱなしで迷惑している。ゆっくり休むこともできない。葬儀が終わって、少しは気持ち的に落ち着いてきたところなのに……。

親族: そちらが墓石店、デパート、ギフト屋さんなどに、こちらの情報をもらったのではありませんか？

葬儀社: 私どもは、一切そういったことはしておりません。「葬祭サービスガイドライン」というものを業界団体で定めているのですが、基本的人権の尊重および顧客情報の守秘義務や関連法令遵守という項目がございます。関連法令として個人情報保護法というものがございまして、お亡くなりになった方やご遺族の情報の保守は、社員も念めて徹底しております。個人情報の適正な管理に努めておりますので、ご信頼ください。

喪主: では、なんで電話がかかってくるんだ？ おかしいじゃないか。

葬儀社: 可能性として考えられるのは、新聞の葬報欄に掲載されているのを見て、電話番号などを調べたのかもしれない。または、葬儀会場で葬儀を行なっているのを見て、調べたのかもしれない。もしくは、ご近所の方に聞いたのかもしれない。今後も頻繁にかかってくるようであれば、ご相談ください。

親族: 兄さん、この方々ではないようだね。信用しましょう。今後、あまりにひどいようであればご相談させていただきます。

葬儀社: いつでもご相談ください。

※全葬連は、お客様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、お客様の儀礼の確保と葬祭業界の健全な育成・発展に寄与するために、「全葬連葬祭サービスガイドライン(以下ガイドライン)」を定めています。全葬連では、このガイドラインに沿って、明確な意思決定、事前相談の実施、旅行、運送の技術向上などを各都道府県の組合を通じて指導しています。ケース1では、ガイドラインの11項: 所属員の説明責任と、ガイドラインの15項: 見積書(旅行明細書)交付の義務を守っています。ケース2では、ガイドラインの6項: 基本的人権の尊重および顧客情報の守秘義務と、ガイドラインの9項: 関連法令の遵守・個人情報保護法を守っています。

よいお葬式に向けて、一人ひとりの生活者の立場になったサービスを目指す

後悔のないお葬式（葬儀）をするためには、安心・信頼できる葬儀社を選ぶことです。では、安心して葬儀を提供するために、葬儀社はどのように取り組んでいるのでしょうか。

葬祭事業社のルールとしてのガイドラインを制定

経済産業大臣の認可を受ける日本最大の葬祭専門事業社団体である、全日本葬祭業協同組合連合会（以下、全葬連）では、いのちの尊厳、ご遺族の悲しみ、一人ひとりの生活者の立場になったサービスに向けて、さまざまな取り組みをしています。

では、安心して葬儀を提供するための、全葬連の取り組みについてご紹介しましょう。

まず、消費者の皆様が安心して葬祭サービスを受けていただくための行動指針として、二〇〇七年五月に「全葬連葬祭サービスガイドライン（以下、ガイドライン）」を制定しました。そして、葬祭事業者のルールとして守っています。

近年、葬祭サービスにかかわる消

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、葬祭業者の信頼性が問われています。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、二〇〇五年七月「葬儀サービスの取引実態に関する調査報告書」を発表。葬祭関連事業者に対して、適切な対応と公正かつ自由な競争の促進を求めています。

また、二〇〇六年六月、独立行政法人国民生活センターから、業界ガイドラインなどの整備、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などに努めるよう要請されました。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ありません。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す。

ガイドライン遵守事業者を登録し公表している

そこで、全葬連は、加盟の葬祭事業者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に、「ガイドライン」を定めました。

二〇〇七年五月のことです。ここには、顧客情報の守秘義務、説明責任、料金体系の明確化、見積書交付の義



消費者向け葬祭サービスガイドライン
〈わたしたちの誓い〉

全葬連葬祭サービスガイドライン

務などについて画っています。まさに、業界初の葬祭事業者のルールブックといえるものでしょう。

この「ガイドライン」を遵守することを制約した、全葬連に加盟する葬祭事業者は、「葬祭サービスガイドライン遵守事業所」として登録し、消費者にもひと目でわかるようにマーク（63ページ参照）を制定し、公表しています。

そして、二〇〇八年一月には、消費者の皆様によくご理解いただけるよう、消費者向け葬祭サービスガイドライン（わたしたちの誓い）を発表しました。これは、消費者の皆様

権利やいのちの尊重について、解説しています。

安心して葬儀の相談ができる 事前相談員資格制度の設立

全葬連は、消費者の皆様が安心してご相談いただくために、「全葬連葬儀事前相談員資格制度」以下、葬儀事前相談員資格制度を制定し、人材の育成に力を入れています。

昨年の二〇一一年、経済産業省は、安心と信頼のある「ライフエンディング・ステーション」の創出に向けた方策を検討する研究会（委員長は嶋根克己専修大学教授）において、報告書を取りまとめました。その中で、六十歳以上の約八割の方が、自分自身の葬儀について生前から肯定的に受け止めています。五十歳以上の約七割の方は、葬儀の費用や内容について生前からかかわりたいと希望しているとの調査結果があります。

葬儀の生前準備にあたっては、具体的

な行動に表れていない人が多く、「実際に生前準備に着手するための仕組みや仕掛けづくりが必要である」ことが報告されました。こうした実情にともない、全葬連では、葬儀専門事業者が消費者の皆様が安心して葬儀の事前相談をしていたくための取り組みとして、今年、新しい資格制度として「葬儀事前相談員資格制度」を設立したのです。

この資格を認定するのは、大学教授、弁護士、消費生活コンサルタント、シンクタンクなどの外部有識者が構成される、「全葬連葬儀事前相談員資格認定委員会」です。

また、「これ一冊で葬儀がわかる！お葬式Q&A」を発行。葬儀の準備から葬儀の実際について詳しく解説しています。

そして、日本全国にネットワークを持ち、「ガイドライン」を守っているの、ご両親や親戚の方などが遠方にいらっしゃる場合でも、安心して葬儀社を選べるような体制づくりが整っています。

このように「ガイドライン」を守り、葬儀の情報を提供している「お葬式Q&A」のような葬儀社こそ、安心・信頼して葬儀を任せられることができます。

お葬式
Q&A

お葬式のことをよくわかる 「お葬式Q&A」をプレゼント!

ご希望の方は、ハガキまたはホームページ「プレゼントコーナー」からお申し込みください。

- ホームページ <http://www.zensoren.or.jp>
- ハガキ 〒108-0075 東京都港区港南2-4-12-4F 全葬連「お葬式Q&A」プレゼント係



全葬連は、葬祭サービスガイドラインを制定し、 遵守しております。



全葬連は、経済産業大臣の認可を受ける日本最大の葬祭専門事業者団体です。
 全国に58協同組合、1,405事業者の全国ネットワークを持ち、
 消費者の皆様安心して葬祭サービスを受けていただくための行動指針として、
 業界初となる「葬祭サービスガイドライン」を制定しました。
 全国の加盟葬儀社がこのガイドラインを遵守しておりますので、安心してご相談ください。

都道府県別加盟葬儀社数一覧

事前相談なら全国ネットワークの 全葬連加盟店へ


地域に貢献し信頼され55年……
 全国1,405社の安心と信頼の全国ネットワークで
 葬儀を行なうことができます。



このマークなら安心です。



お気軽にお問い合わせください。

 経済産業大臣認可 全日本葬祭業協同組合連合会 (略称: 全葬連)

〒108-0075 東京都港区港南2丁目4番12号 港南YKビル4階

くわしい情報はホームページで

全葬連

検索

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