

データを読み解く — 葬式について — の消費者の理解

2014年1月に公表された一般財団法人日本消費者協会の第10回「葬儀についてのアンケート調査」(以下、「消費者協会調査」、「本調査」と略す)の分析第3弾。

データ分析するにあたり、1999年の第6回調査、2003年の第7回調査、および2011年の経済産業省「ライフエンディング・ステージ」報告書中の調査を、必要に応じて引用・参照している。なお、本文中の「回答」は日本消費者協会が書いたもので、「分析」は筆者が書いたものである。回答者の自由記述を例示した場合、一部表記を改めたものがあるが、内容的には手を加えていない。

(碑文谷 創)

今回の「消費者協会調査」に関して、私は分析で調査方法や回答の視点について数多くの批判をしている。しかし、それは本調査の今後を期待してのものである。長期にわたり継続的に調査が行われたことにより、本分析も可能となった。そのことに深い敬意と感謝の意を表させていただく。

3回にわたる本分析が、葬送の現状の把握と今後の方向性について示唆することにおいて有用な点があったとするならば、それは分析の基礎となった日本消費者協会が継続的に調査を行い、それを公表してくれてくれたおかげであり、それに全面的によるものである。

参照した2011年経済産業省調査には私自身も参画した。その調査の分析の作成においては、作業の中心となった4名の各方面の担当者が、徹夜して、メール添付で原稿に朱入れでもって意見交換しながら作成したことを懐かしく思い出す。

私以外の視点も入ったものであるが共同作業結果として世に出せたことについては誇りをもっている。その真剣なやり取りの結果、私の意見を採用してくれた点もあれば、私が他者の意見を許容した点もある。公的な評価であり、正直、金銭的見返りはゼロに等しいものであったが、世の中で研究その他の局面で信頼できる調査データ、分析を提供できたということで、極めて充足した作業であった。本分析の各所で経産省データを参照したことには、私自身がその調査に思い入れがあることも影響している。

日本消費者協会の調査は、以前は全葬連(全日本葬祭業協同組合連合会)の委託で行っていたものである。近年は独自に行っており、その費用負担においても少ないものではない。「消費者への確かな情報提供を」という強い使命感に基づくものである。

今回小誌では3回にわたり、可能な限り詳細に分析した。日本消費者協会の調査結果を活かし、私の知見も動員し、読者および社会により有意な情報へと加工、編集したつもりである。分析に不足や誤りもあるだろう。遠慮なく意見、批判が寄せられることを切に期待している。

また、作業が大幅に遅延したことを心からお詫びする。もっと容易な分析方法もあったろうが、不器用なため、遅延を余儀なくされた。

⑤ 葬儀についての意見・要望…18

- (1) 葬儀を行った業者の対応
- (2) 葬儀、告別式への参加の有無
- (3) 葬儀の印象
- (4) 葬儀を行う好ましい場所
- (5) 望ましい葬儀のかたち

⑥ 葬儀に関する知識について…25

- (1) 葬儀について知りたいこと
- (2) 葬儀についての相談先
- (3) 「家族葬」についての考え
- (4) 「直葬」という形式についての考え
- (5) 自然葬(散骨)や樹木葬について
- (6) 今後の葬儀のあり方
- (7) 地域で守られている葬儀に関する風習、しきたりについて
- (8) 地域の葬儀の改善例について

● まとめ…36

5 葬儀についてのご意見・要望

(1) 葬儀を行った業者の対応

SQ 14 葬儀を執り行った葬儀社や互助会などの対応について、ご意見・要望がありましたら自由に記入してください。

【回答】

多くの書き込みがあり、消費者の原文にほとんど手を加えていないので、生の声として受け止めて、すべてに目を通してほしい。

葬儀事業者に対する苦言的な意見や要望は、葬儀社が行う施行後のアンケート調査などでは、言いにくいために出てこない言葉も書かれていられると思われる。

また、苦言とは逆に、葬儀社・担当者がよくやってくれた、感謝しているとの意見も多いので、苦言も感謝の言葉もどちらも、参考していただけるとうれしい。

【分析】

自由回答を①進行・全体、②サービス、③費用、④その他：と3つに分けて集計してみた。(図1)「ほとんど手を加えていない」ことを前提にした

①進行・全体(計36/171)

○ 14 (38・9%)

× 16 (44・4%)

△ 6 (16・7%)

②サービス面(計103/171)

○ 67 (65・0%)

× 25 (24・3%)

△ 11 (10・7%)

③費用面(計32/171)

○ 5 (15・6%)

× 24 (75・0%)

△ 3 (9・4%)

全体としてサービス面への関心が強く、全体の60%がサービス面に集中していました。進行・全体への意見、費用面については否定的な意見が上回ったのに対し、サービス面では肯定的な意見が多く、65%ありました。サービス面の向上が進んでい

ますが、費用面ではさらに改善努力が必要なことを意味しているように思います。

全体としては○(肯定的)の意見が50・3%、×(否定的)の意見が38・0%、△の意見が11・7%となりました。もちろんこれは1人が1回答したと仮定して、ということですから大雑把な分類です。

実際には遺族、利用者が葬儀に対して多様な意見をもっており、それぞれの基準で評価しているので、同じ葬儀社の対応に対して、ある人は否定的に評価し、ある人は肯定的に評価する、ということはありません。つまりこの評価はあくまで相対的なものです。

しかし事業者は遺族一般、消費者一般に対処するのではなく、個別の葬儀に対応しているため、個々の評価が大切だということになります。

そして個々の意見を見みると、〈遺族・消費者は葬儀社がその葬儀に対してあくまで固有の葬儀として対応してくれたか否か、流れ作業や

マニュアルどおりの葬儀になっていないか、が評価の基軸になっていることがわかります。個々の遺族・消費者に対して、親身になって細やかに対応してくれたか、信頼できたかが問題となっていることがわかります。

※以下、自由記述の例を掲載します。大雑把に分けたので、①②の分類には多少の揺れがあります。また、元データは回答を地域別に掲載していますが、ここでは内容によって分類し直して掲載しています。

①進行・全体(計36)

○ 14 (38・9%)

・自宅ですみました。葬儀社が本当によくやってくれました。

・病院より自宅、通夜、告別式とよくしてくださった。

・いつも厳かな会場づくりとその維持に感心している。

・自分は新潟だが母は東京なのでやり方が自由。しきたりにこだわらず、親族だけの家族葬で、



よかった。

- ・東日本大震災で葬儀社も忙しく通常とは違っておりました。また出席者もあちこち掛け持ち等あり大変でした。でも、丁寧に対応していただき感謝しております。

- ・葬儀社の指導によりスムーズ。半世紀以上の付き合いで、こちらの要望をよく理解してサービスしてくれるので信頼している。

【× 16 (44・4%)】

- ・突然のことで予備知識もなく、葬儀社の言われるままに、ベルトコンベアに乗せられたように終わってしまったように思った。
- ・流れ作業のようであんなざりした。もっとゆっくり焼香したかった。

- ・場所が遠くの人だとわかりにくい。斎場が遠い。

- ・とても形式的、流れ作業みたい。

- ・形式的過ぎて温かみがない。
- ・狭い地域での葬儀社(一軒)でするので、いわれるがまだまだと思います。田舎の方は、これとばかりにミエをはります。外(入口)には花環がたくさん並ぶところですよ。

- ・葬儀までの時間がないのとことで、次々に段取りを決めていくことに戸惑った。

- ・すべてが初めてのことでしたから、もっと気軽に相談できるよ。

【△ 6 (16・7%)】

- ・いったん業者に頼んでしまうとすべて業者ペースでことが運ばれ安心ではあるが不満も残る。

- ・葬儀社の対応は丁寧ですが、どこもマニュアルどおりで事務的だと思いました。司会の方が故人の思い出を語る時、美化しすぎて語られると、違和感を感じたこともあります。

② サービス面 (計103)

【○ 67 (65・0%)】

- ・担当者が親切でしっかりお仕事をしてくださり非常に信頼がお

けました。

- ・意見・要望特になし。葬儀終了の後も折に触れて葬儀社が来宅、何かと対応してくれて、すべてがスムーズに終わった。
- ・とても親切に説明していただき、安心して任せられました。

- ・こちらの考え方を理解してくれ寄り添ってくれた。

- ・その道のプロなので、適切に滞りなくとり行われていました。家族は急なことなので動転しているの、お願いするのがいいかと思えます。

- ・葬儀社もここ数年で多くなりサービスがよくなった。良い葬儀社も利用した人が口コミで広がっているように思う。

- ・何でも相談に答えてくれました。ありがたく感謝です。

【× 25 (24・3%)】

- ・担当者がもう少し親身になってほしかった。

- ・葬儀社は喪主や遺族への配慮に欠ける。従来のしきたりや風習、葬儀社の都合を主張し、遺族の意向を聞こうという姿勢がない。

- ・葬儀を執り行う経験がない人が多くなったのだから、親切に

とくにはじめに全体的なことを説明してほしい。

- ・葬儀社は家族への思いやりがほしい。判断する時間がゆっくりほしい。

- ・形式的かつ懸念無礼。

【△ 11 (10・7%)】

- ・並みの対応であったが、もう少し全体の気配りが必要。

- ・葬儀の場合は突然のことで気持ちに余裕がなく、係(葬儀社)の人の言うとおりにならざるを得ないと思う。

- ・地方での葬儀の場合、その土地の習慣がわからないので、葬儀社の人はさりげなく教えてくれるとありがたい。

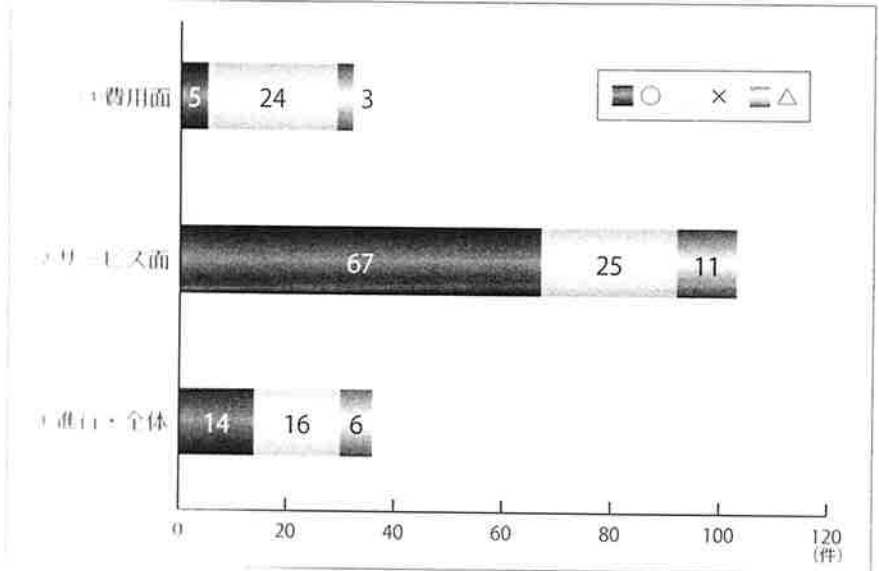
- ・最初に担当してくれた男性の方は細かいところまで気にかけてくれたが、途中で別の女性担当に替わり、その担当者は慣れないようで私はとまどった。

③ 費用面 (計32)

【○ 5 (15・6%)】

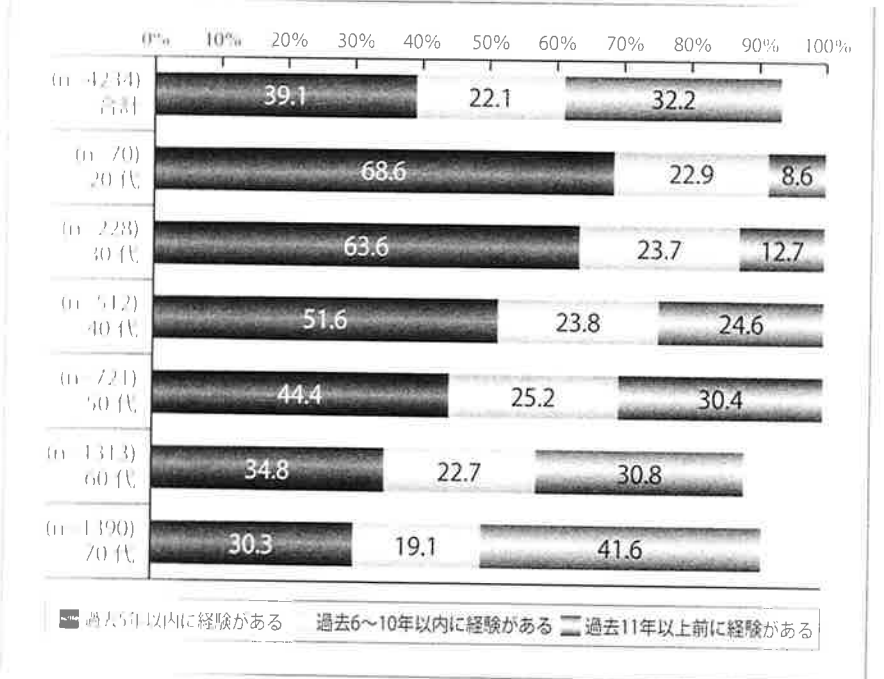
- ・予算を前もって言ったので、その範囲内に近い費用で対応してくれた。つい見栄を張りたくなるが、故人の意志が大事だと思う。

図1 葬儀を行った業者の対応 (2014年)



- ・故人の入院期間が長く費用がかさんだため、葬儀にかかる費用がないと切実な相談をした。
- その後担当者の方から連絡をいただき、裏メニュー的な安価のコースを教えてくださいました。地獄に仏とはこのこと。
- ・見積書を出してくれたのでわかりやすかった。
- ・見積書を出してくれたのでわかりやすかった。

図2 最も深く関わった直近の経験の時期 2011年経産省調査



- ・葬儀社は自前の製品を出してきて価格を決める(棺・骨壺)ので見積もりと言っても、見積表に記入したとおりしか教えてくれない。切羽詰まった短時間の処理であったので、前準備が大切では。
- ・全般に費用が高い。(祭壇、生花、花輪等)

- ・家族葬のしるしを会場にしたいといわれ、何も知らない場合は、そのまま祭壇・花など会場に合わせたお飾りとなった。会場前の大きな家紋の提灯も家族葬に必要ななかった。バックグラウンドの悲しみを誘う効果音楽も家族葬には必要ないのに12万円ぐらいの金額が計上されていた。通夜の前に司会料金とともに必

表1 直近に経験した「故人」との関係 (2011年経産省調査)

	あなたの父	あなたの母	配偶者の父・母	祖父母	配偶者	1~5以外の親族	無回答
(n=3847) 合計	29.7%	26.1%	16.4%	7.9%	8.3%	11.6%	2.8%
(n=70) 20代	12.9%	4.3%	5.7%	72.9%	0.0%	4.3%	0.0%
(n=228) 30代	25.4%	8.3%	13.2%	40.8%	0.0%	12.3%	0.0%
(n=512) 40代	41.4%	15.6%	16.0%	17.2%	1.2%	8.6%	0.0%
(n=721) 50代	42.6%	20.0%	20.1%	7.6%	2.2%	7.5%	0.0%
(n=1113) 60代	31.2%	31.6%	19.0%	1.2%	7.4%	9.7%	4.1%
(n=1203) 70代~	17.4%	33.7%	13.3%	0.4%	17.9%	17.3%	5.1%

- ・費用の範囲を詳しく説明してほしい。
- ・当初こちらが考えていたおりにいかず、料理、引き出物、生花など、他の人はこちらを使用する人が多いといわれ高額になった。

・田舎では、口コミで知り合いに頼む場合が多いので、見積書などの提出をお願いしにくい。
 ・だいたいの費用は説明はありましたが、その他の小口の出費もできるだけ具体的に知らせてほしいものです。当事者は細かなことまで考えられない状態なだけに、目に見えない費用まではわからないので…。

(2) 葬儀、告別式への参加の有無

Q2 あなたは通夜や葬儀、告別式などに参列したことがありますか。

①ある(SQ14へ) ②ない(Q3へ)

【回答】

①葬儀や告別式への参加の有無

葬儀への参列の経験は97・6%があると答えている。

第9回は97・9%であり、今回の回答者が年代的には高いにもかかわらず、大きな差はないものの、やや下降の傾向がみられる。家族だけで見送るなど、葬儀自体の規模が小さくなり、家族だけで送るかたちの葬儀が増えてきていることを表しているのではないかと考えられる。

【分析】

身内の葬儀がだいたい8〜10年に1回はあるので、期限を区切らないでの問いはあまり意味がありません。よしてやこうした人種別な問いへの回答でコンマ以下の差は問題にならないレベルです。【回答】では、問題意識はわかるものの、データの分析としては逸脱しています。

問いが、期限に加えて、参加の経験の有無だけではなく、どのような係わりがあるか、つまり遺族として、友人あるいは地域の知人の葬儀への会葬者として、であるかによっても変化します。

以下、2011年経産省調査を参考のために掲載します。

こちらは「近親者」の葬式の場合ですが、「5年以内」と限定すると「経験がある」との回答は39・1%、「6〜10年以内」では22・1%、「過去11年前以上」では32・3%となつていきます。(図2)

10年以内の経験は合わせて61・2%と6割を超えています。

近親者以外の葬式を加えるならばさらに比率が高まること予想されますが、近年の葬式の小型化により会葬経験は減少傾向にあり、特に回数では大幅に減少していることが推定

されます。

20代、30代が経験しているのは祖父母・父系・母系」の葬儀で、50代、60代が経験しているのが本人および配偶者の父母の葬儀となつています。70代以上となると母と配偶者の葬儀が多くなる傾向にあります。これは女性の長寿化を表しています。(表1)

(3) 葬儀の印象

SQ15 その経験から、葬儀の仕方についてどのような印象をお持ちですか。該当するものを3つ選んでください。

①適当だと思つ ②もつと立派にしたほうがよい ③もつと質素にしたほうがよい ④もつと厳粛にしたほうがよい ⑤形式的になりすぎている ⑥派手すぎる ⑦必要なものが多い ⑧世間体や見栄にこだわりすぎている ⑨わからない ⑩その他

【回答】

経験を通しての参列の印象は、「形式的になりすぎている」が47・6%、次いで「もつと質素にしたほうがよい」が37・9%、「不必要なものが多い」が33・2%と「世間体や見

栄にこだわりすぎている」が32・6%と横並びである。

「適当だと思つ」の割合は31・3%であるが、中国・四国地区が40%台ではあり、現在の葬儀に対して肯定的な考えを持っていると言える。

第9回は順位や割合もほぼ今回と同じ傾向である。

【分析】

99年調査と比べると回答傾向に変化は見られません。実際には99年段階と14年段階では明らかに葬儀そのものが変化しているのですが、にもかかわらず葬儀の印象は共通したもつたものになっています。(図3)

実際の葬儀は変化しているし、それに対して感想を言う側も変化していることは、自由記述を見るとわかります。以下、例示します。

最後に掲載した「どんな葬儀が適当なのかわからない」というのが案外実情を反映している、とも思えます。

・最近では、各家庭や故人中心の葬儀になりつつあるので、個々の考え方で行えばよいのでは。
 ・世間体にとだわらず自分なりにできればそれで良いと思つ。
 ・故人や家族の希望が尊重された葬儀で好感がもてた。

・家族の温かい思いがよく表れていた。

・宗教に関することは他人がとやかくいうことではないと思う。

・個人の自由。

・ご家族や親族のお気持ちなどで、参列した側が形式とか派手とか不必要などとは言えない。

・当家の付き合いによつていろいろだったので、参考になった。

・葬祭場の言われるまま、家族であつてもお客様のようで、楽ではあつても違和感もある。

・故人のための葬儀になつていない。

・スピーディなのがいいのか悪いのが不明。

・どんな葬儀が適当なのかわからない。

(4) 葬儀を行う 好ましい場所

Q3 今後、あなたが葬儀を行う場合、どこで行うのが望ましいと思いますか。1つだけ選んでください。

- ①自宅 ②葬儀専門の式場（葬祭センター・斎場） ③寺・教会 ④市町村・自治会などの集会所 ⑤その他

【回答】

葬儀を行う時の望ましい場所については、「葬儀専門の式場」が69・1%と圧倒的な地位を示している。次いで「自宅」が10・6%、「寺院・教会」は9・1%である。

第9回は「葬儀専門の式場」が69・7%、「自宅」が10・3%、「寺・教会」が8・9%と、ほぼ今回と同様の結果である。

自由記入欄への書き込みの中に、故人の年代によつて、社会的な付き合いのある場合には葬儀専門の式場で、超高齢になつていた場合は自宅で行いたいとの意見があり、多くの消費者の気持ちなのではないだろうか。

【分析】

消費者協会の回答とは別の切り口で分析してみます。

SQ4 「葬儀を行った場所」とSQ15のQ4 「葬儀を行うに望ましい場所」、つまり実態と希望では少々の乖離が見られます。(図4)

ほぼ似たような結果ですが、望ましい場所では自宅が少し増え、斎場(葬儀会館)が少し減っています。

自宅離れという全体的傾向は変わらないものの、小型化した結果、自宅葬回帰を希望する傾向が少し見られます。

いますぐ客と「つながる」 支援をします いますぐ客を「つかむ」

▼色々な接客企画 始めました。

<世帯>とつながる テクニック集	<いますぐ客> 計数を高める方法は?	ランキング350社 ホームページ分析結果	葬儀社 エリア戦略ソフト体系
接客企画 フルーツ詰め放題 G-013	接客企画 リラクゼーション G-014	接客企画 お出かけ屋台 G-015	接客企画 パフォーマー G-016
接客企画 健康チェック G-023	接客企画 お子様向けお楽しみ G-024	接客企画 サーカス・アクロバット G-027	接客企画 お祭り・縁日 G-028

葬祭業市場BBネット(株)事務局
<http://www.sousaigyo.com/>

〒113-0022
東京都文京区千駄木 3-46-2 REC 千駄木ビル 4F
TEL: 03-3822-8701(代) FAX: 03-3822-9641
Mail: info@sousaigyo.com

図3 葬儀の印象

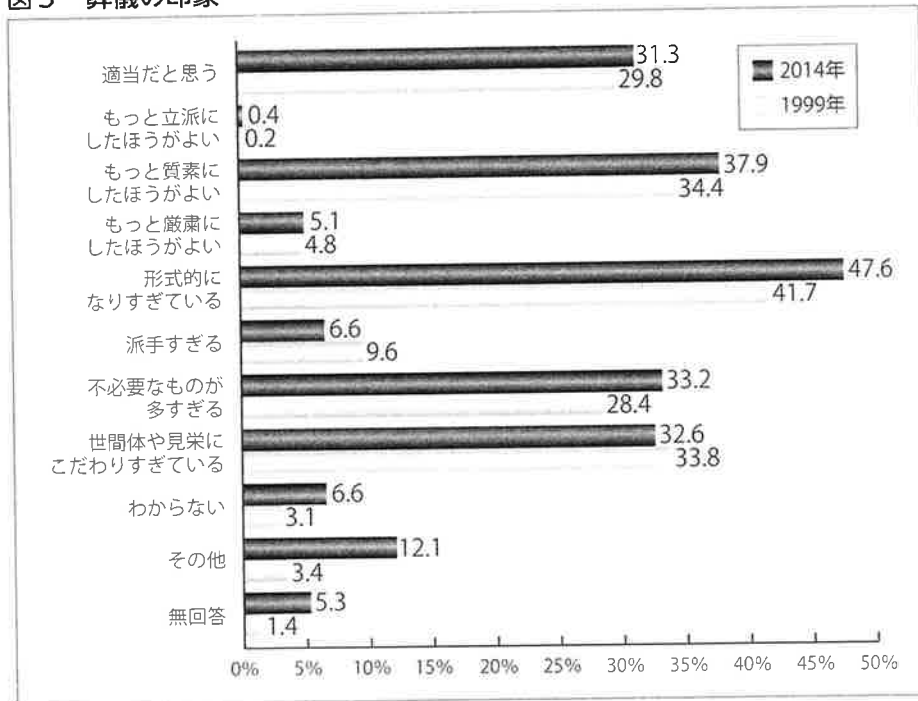
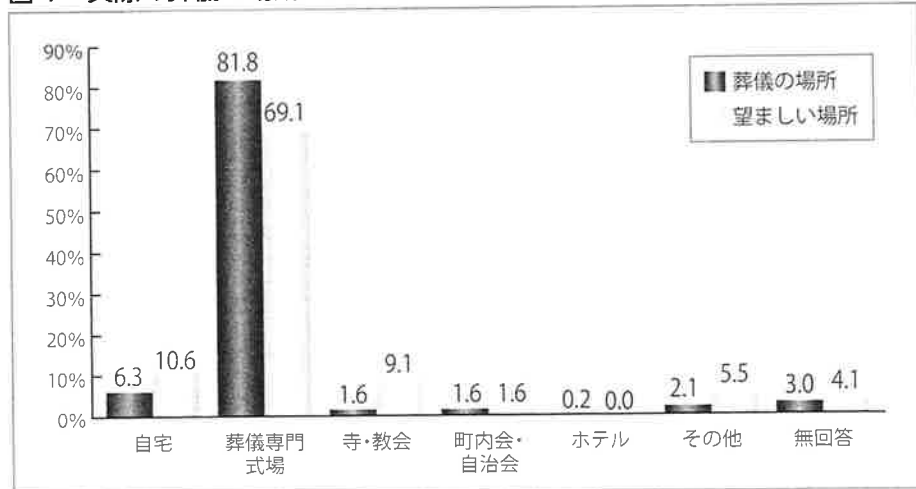


図4 実際の葬儀の場所と望ましい場所の比較 (2014年)



ここから斎場(葬儀会館)の現状の大きな会館から小さな自宅代用型への変化の正当性と、いずれにしても自宅葬は1割程度残り続ける、という見方が出てくるように思われます。自由回答から少し今後を占うのに参考となると思われるものを例示します。「葬儀を行うのに望ましい場所」との問いなのに「直葬でよい」

- 「葬儀不要」との記述が多く見受けられました。
- 家族葬用の会場があるところ。
- 寺が整っていたら葬儀専門式場ではなく寺がよい。
- 現時点では職場の人間関係があるから葬儀専門業者、将来的には自治体などの集会所。
- 形式的ないわゆる「葬儀」は

- 不要。
- 直葬でよいと思います。
- 自宅希望だが1人息子なのでたぶん葬儀場になると思う。
- 自分の生き様にあった葬儀、身内だけで送るようなごちんまりとしたもので、心がこもって送ってもらえる所。

(5) 望ましい葬儀のかたち

Q4 あなた自身はどんな葬儀をしてほしいと思いますか。2つ選んでください。

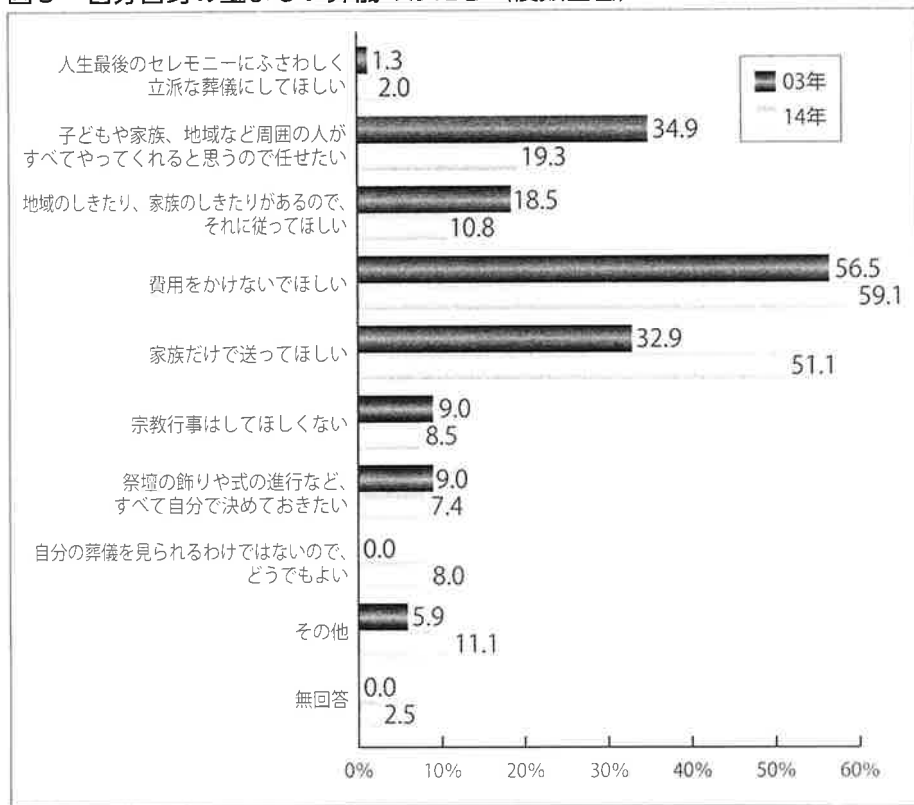
- ① 人生最後のセレモニーにふさわしく、立派な葬儀にしてほしい
- ② 子どもや家族、地域など周囲の人がすべてやってくれると思うので任せたい
- ③ 地域のしきたり、家族のしきたりがあるので、それに従ってほしい
- ④ 費用をかけないでほしい
- ⑤ 家族だけで送ってほしい
- ⑥ 宗教行事はしてほしくない
- ⑦ 祭壇の飾りや式の進行など、すべて自分で決めておきたい
- ⑧ 自分の葬儀を見られるわけではないので、どうでもよい
- ⑨ その他

【回答】

どんな葬儀のかたちで送ってほしいと考えているのか、望ましい葬儀のかたちは、「費用をかけないでほしい」が59・1%、次いで「家族だけで送ってほしい」が51・1%、次は大きく差がついて「子どもや家族、地域の人に任せたい」は19・3%である。

近畿地区では「費用をかけないで

図5 自分自身の望ましい葬儀のかたち（複数回答）



ほしい」が74・2%と高く、四国地区では40・4%と低くなっている。また、「子どもや家族、地域がすべてやってくれる」の割合が3割を超えているのは中国・四国地区である。

超えていることと、「子どもや地域の人に任せる」割合が第9回の3割強から今回2割を切っていることに注目していく必要があるだろう。

【分析】

第9回も順位は変わらないが、「家族だけで送ってほしい」の割合が第9回の40・0%から、今回は5割を

先个回答で示されているように、「費用をかけないでほしい」59・1%と「家族だけで送ってほしい」51

・1%の2つの回答が共に過半数を超えています。

これは現在の葬儀を象徴する個人化、小型化、低費用化の傾向をはつきりと示しています。

03年と14年調査を比較してみましょう（03年の選択肢のほうが簡略化しています）。（図5）

費用についての意識は14年調査が2ポイント程度増加していますが有意な差とは言えません。費用についてはこの間、安さ志向の傾向は強くあつたと見てよいでしょう。

明らかな差は「家族だけで送ってほしい」で、03年32・9%から18・2ポイントも増加して51・1%になっています。この間、個人化、小型化の意識が急速に増加したことがわかります。

「家族・地域に任せたい」や「しきたりに従ってほしい」という意識はこの間有意に低下しています。

意外と変化していないのが「宗教行事はしてほしくない」という意見。03年も14年も1割に達しておらず、現実の寺檀関係の密度は低下していても「僧侶を呼ばない葬式」を希望する声は少ないままです。

自由記述から注目すべき例をいくつか示します。

・年金生活であり、相応のもの

を考えている。

・子どもに質素にするように言っています。

・しっかりとエンディングノートに書いておきます。

・離れた土地に息子が1人だけおり、私も当地に来て幾ばくもたたず、友人もあまりいないので簡単でよい。

・お金をかけるという意味ではない。心のこもった式にしてほしい。司会者の指示により事務的に流れていくことにさびしさを感じる。温かな血の通った葬儀にしてほしい。

・できれば生きている時に、今までお世話になった方々をお招きして、お食事会を催したい。

・残された家族の気がすむようにしてくれればよい。

・必要な人、物だけある葬儀で仏教がいいです。

・自分の魂が旅立てるよう、宗教は決まっていなくても介添えしてほしい。

・身内だけで通夜、火葬をし、寺との関わりなく、子どもの心につながついているだけでいいと思う。

・子どもがいないので、寺院に納骨してもらえばよい。