

2025年6月2日

ライフアンドデザイン・グループ西日本 株式会社
代表取締役 伊藤 健 様

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 消費者支援機構関西
理事長 西島 秀向

【連絡先(事務局)】担当：松田
〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室
TEL 06-6920-2911 / FAX 06-6945-0730
E-mail: info@kc-s.or.jp
ウェブサイト: <https://www.kc-s.or.jp>

申入書

貴社より2024年11月13日付け「回答書」及び補足資料①から③、2025年3月26日付け「回答書」をご送付いただきました。ご回答ありがとうございました。

当団体において、回答書について検討した結果、貴社のウェブサイト等表示媒体に、不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景品表示法」といいます）上の問題があるとの判断に至りました。

そこで、当団体は、貴社に対し、景品表示法第34条第1項第1号、第2号に基づき、下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本「申入書」に対するご回答を、2025年7月1日までに、書面にて、当団体事務局宛て、ご送付くださいますようお願いいたします。

なお、既に貴社に連絡しておりますとおり、本「申入書」は、公開の方式で行わせていただきますので、本書の内容及びそれに対する貴社の回答の有無・回答内容等は、全て、当団体ウェブサイト等で公開いたします。

申入れに対する貴社の誠実、真摯な対応を期待します。

記

第1 申入れの趣旨

- 1 下記表示媒体において、下記対象となる表示を行うことの停止を請求し

ます。

(表示媒体)

貴社ウェブサイト

(対象となる表示)

貴社ウェブサイトにおける「家族葬 76,000円～」との表示

- 2 下記表示媒体において、下記対象となる商品につき、式場使用料110,000円を付加した金額を記載するか、「原則として式場使用料110,000円を要し、例外として0円となることがある」ことを明確に記載するよう求めます。

(表示媒体)

貴社ウェブサイト及び貴社作成の各種パンフレット

(対象となる商品)

家族葬39、家族葬60、家族葬80、家族葬100、家族葬120、家族葬150、家族葬180、家族葬200、家族葬250、家族葬300、家族葬350、家族葬400、家族葬500

第2 申入れの理由

1 申入れの趣旨第1項について

- (1) 貴社ウェブサイトにおいて、「家族葬 76,000円～」と表示されておりますが、貴社ウェブサイト <https://www.rakuou.info/> の「費用・プラン」のタブにカーソルのポイントを合わせた際に表示される画面には、「火葬式・直葬」と「家族葬」が別に表示されており、「火葬式・直葬」をクリックすると、「直送・火葬式プラン」「会員登録後の割引価格」として、「76,000円～税抜」の表示が現れます。

したがって、貴社ウェブサイトの「家族葬 76,000円～」で表示されている7万6000円から提供可能なサービスは、この「直送・火葬式プラン」のみを指すと考えられます。

さらに、この「直送・火葬式プラン」の説明として、「お通夜・告別式を行わず、火葬のみのシンプルなお葬式です。」の表示もあります。

以上からすると、貴社ウェブサイトの「家族葬 76,000円～」の表示は、7万6000円（税抜）から提供可能な「直送・火葬式プラン」

（通夜・告別式なし）を含むサービスとして表示していることとなります。

- (2) しかし、一般消費者の認識としては、「家族葬」とは、「通夜と葬儀・告別式を家族だけの少人数で執り行う」葬式のことを指し、通夜と告別式をせずに火葬のみを行う、「直送・火葬式」が「家族葬」に含まれるとは認

識していないと考えられます。

さらに、貴社ウェブサイト

https://www.rakuou.info/service/blog/kazokusou_toha

においても、「家族葬の流れ」として、「家族葬の基本的な流れは、一般的なご葬儀と変わりません。まずお通夜があり、その翌日に葬儀・告別式を行います。」と表示されており、家族葬には、通夜、告別式が含まれることを前提とした表示がなされています。

これらのことから、貴社ウェブサイトでは、「火葬式・直葬」（通夜、告別式なし）と「家族葬」（通夜、告別式あり）を明確に区別した表示がなされ、「家族葬」について、「通夜と葬儀・告別式を家族だけの少人数で取り扱うもの」であることを前提とした表示をしていることは明らかなです。

なお、公正取引委員会が平成29年3月22日に公表した「葬儀の取引に関する実態調査報告書」27頁においても、「家族葬」とは「親族や親しい友人など親しい関係者のみが出席して執り行う葬儀。通夜・告別式、火葬等は一般葬と同様に執り行われる。」とされており、通夜・告別式を執り行わない「直葬」とは区別されています。

- (3) 景品表示法第5条では、「…役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」（優良誤認表示の禁止。同条第1号）、「…役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められるもの」（有利誤認表示の禁止。同条2号）が規定されています。

そして、貴社ウェブサイトの「家族葬 76,000円～」の表示は、一般消費者に対し、「7万6000円で、通夜と葬儀・告別式を、家族だけの少人数で執り行う葬儀サービスの提供を受けることができる、すなわち、7万6000円で家族葬のサービスの提供を受けることができる」と認知させ得る表示であるところ、実際に、7万6000円で提供を受けることができるのは、家族葬のサービスと異なる、より簡素な内容の通夜、告別式を行わない直葬式のサービスであることから、貴社ウェブサイトの「家族葬 76,000円～」の表示は、前記、優良誤認表示、有利誤認表示

に該当するものと考えます。

そこで、当団体は、景品表示法第34条第1項第1号、2号により、本書申入れの趣旨第1項の申し入れをします。

2 申入れの趣旨第2項について

- (1) 家族葬プラン39等、「家族葬プラン」と頭書されているプラン（以下、単に「家族葬プラン」といいます。）は、いずれも通夜及び告別式が執り行われるものであり、当然、通夜及び告別式を執り行う場所を確保する必要があることから、家族葬プランの場合には、オプションとして、必ず式場使用料が計上されることになります。

そうすると、全ての家族葬プランには、式場使用料110,000円（税込）のオプションが必ず計上されることとなるので、貴社ウェブサイト及びパンフレット記載の金額に110,000円（税込）追加された額が役務提供の最低額となります。

- (2) 前記のとおり、景品表示法第5条第2号では、有利誤認表示が禁止されており、また、「不当な価格表示についての景品表示法上の考え方」（平成12年6月30日に公正取引委員会が公表し、平成14年12月5日公正取引委員会、平成18年1月4日公正取引委員会、及び平成28年4月1日消費者庁がそれぞれ改定。以下「価格表示ガイドライン」といいます。）でも、

「特定の商品の販売に際して販売価格が表示される場合には、一般消費者は、表示された販売価格で当該商品を購入できると認識するものと考えられる。このため、販売価格に関する表示を行う場合には、

(1)販売価格

- (2)当該価格が適用される商品の範囲(関連する商品、役務が一体的に提供されているか否か等)

(3)当該価格が適用される顧客の条件

について正確に表示する必要があり、これらの事項について実際と異なる表示を行ったり、あいまいな表示を行う場合には、一般消費者に販売価格が安いとの誤認を与え、不当表示に該当するおそれがある。」

と指摘されています（価格表示ガイドライン「第3 販売価格に関する表示について」参照）。

- (3) そして、上記のとおり、貴社の全ての家族葬プランでは、少なくとも、式場使用料110,000円（税込）のオプションが必ず計上されることとなることから、全ての家族葬プランにおいては、貴社ウェブサイト及びパンフレット記載の金額に110,000円（税込）を追加した額が役務提供の最低額ということになります。

しかしながら、貴社ウェブサイト及びパンフレットにおける家族葬プランの記載では、かかる最低額が正確に表示されているとはいえません。

例えば、家族葬８０であれば、これを見た一般消費者は、通夜・告別式の葬儀サービスを８０万円（ただし会員価格、税抜）で提供を受けることができるものと認識しますが、この価格には、必ず計上されることとなる式場使用料（現に、貴社の見積りでは全案件で計上されるものです）が含まれていません。

この点、確かに、貴社パンフレットにおいて、「式場使用料は別途かかります。」との記載はあるものの、「式場使用料」の価格が記載されていないことからすると、現在の家族葬プランの価格表示は、一般消費者に対し、式場使用料が含まれていない価格で、式場使用料を含む葬儀サービスの提供を受けることとの誤認を与えるものといわざるを得ません。

- （４）さらに、貴社ウェブサイトの「家族葬 二日葬プラン」の「通夜・葬儀式場利用料」の箇所には、「０円」との金額が大きく強調して表示されており、小さな字で「※非会員の場合、式場利用料最大１０万円を申し向けます。」との内容が表示されています。

この点、まず、上記のとおり、貴社では家族葬プランの全案件において式場利用料１１０，０００円（税込）を見積計上されているのですから、かかる実際の運用と異なる「０円」の金額が強調して表示されていること自体、問題があると言わざるを得ません。

さらに、当該「０円」の強調表示と、そこに付記された打消し表示の関係について検討すると、消費者庁の「打消し表示に関する実態調査報告書」（平成２９年７月公表）によれば、

「打消し表示の内容を一般消費者が正しく認識できるように適切な表示方法で表示されているか否かについては、打消し表示の文字の大きさ、配置箇所、色等から総合的に判断される」

とされ、さらに、

「打消し表示は、強調表示といわば「対」の関係にあることから、強調表示と打消し表示の両方を適切に認識できるように文字の大きさのバランスに配慮する必要があり、打消し表示の文字の大きさが強調表示の文字の大きさに比べて著しく小さい場合、一般消費者は、印象の強い強調表示に注意が向き、打消し表示に気付くことができないときがあると考えられる。そのため、例えば、打消し表示が強調表示の近くに表示されていたとしても、強調表示が大きな文字で表示されているのに対して、打消し表示が小さな文字で表示されており、強調表示を見た一般消費者が当該強調表示に対する打消し表示に気付くことができないような場合、打消し表示の内

容を一般消費者が正しく認識できないと考えられる。こうした表示方法により、商品・サービスの内容や取引条件について実際のもの等よりも著しく優良又は有利であると一般消費者に誤認されるときは、景品表示法上問題となるおそれがある。」（同報告書 47 頁）と指摘されているところ
です。

そして、貴社ウェブサイトでは、式場使用料として、大きなフォントサイズで「0 円」と記載されているのに比して、打消し表示たる「※非会員の場合、式場利用料最大 10 万円を申し向けます」の表示は明らかに小さなフォントサイズでしか記載されておらず、かかる表示は一般消費者の誤認を招くものであると考えます。

- (5) したがって、貴社の家族葬プランの表示は、いずれも当該価格が適用される商品の範囲があいまいであり、また、その販売価格が正確に表示されているとはいえないおそれがあり、景品表示法第 5 条第 2 号に違反するものと考えます。

そこで、当団体は、景品表示法第 34 条第 1 項第 2 号により、本書申入れの趣旨第 2 項の申し入れをします。

以 上