

消費者庁の措置命令に基づくお詫びとお知らせ

平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。

この度、弊社は、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。）第7条第1項の規定に基づく消費者庁の措置命令（令和元年6月14日付）に従い、一般消費者の誤認を排除するため、次の通り周知いたします。

弊社は、平成29年8月15日から平成30年3月7日の間および平成30年6月20日から令和元年6月11日の間において、弊社ウェブサイトにおいて「よりそこのお葬式」または「シンプルなお葬式」の名称で一般消費者に提供する「家族葬無宗教プラン」「家族葬仏式プラン」「一般葬仏式プラン」（以下、「本件3プラン」）につき、例えば、「必要なものが全てコミコミだから安心 この金額で葬儀ができます」、「全てセットの定額」、「葬儀に本当に必要なものだけに絞った、格安葬儀プランです 下記の費用で葬儀を行えます」、「家族葬 通夜・告別式を身内だけで行うプラン 総額398,000円（税込） 更に資料請求で5,000円引」及び「全て揃った定額 必要なもの全てセット」等と表示することにより、あたかも、必要な物品又は役務を追加又は変更する場合でも表示料金のほかに追加料金が発生しないかのように表示しておりました（〈詳細1〉）。実際には、一部の条件が該当した場合に追加料金が発生するものでした（〈詳細2〉）。

これらの表示は、本件3プランの取引条件について、実際の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り、景品表示法に違反するものでした。

弊社は措置命令を受けたことを真摯に受け止め、その原因を適切に分析することで再発防止に努めてまいります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

令和元年6月28日

株式会社よりそ
東京都品川区西五反田2丁目11番17号 HI五反田ビル4階

〈本件に関するお問い合わせ先〉
株式会社よりそ
広報・PRグループ
03-5759-4173（平日10時～18時）

〈詳細〉

1. 景品表示法に違反すると指摘のあった表示

家族葬無宗教プラン	平成29年8月15日～平成30年3月7日
	「必要なものが全てコミコミだから安心 この金額で葬儀ができます」、「全てセットの定額」、「葬儀に本当に必要なものだけに絞った、格安葬儀プランです 下記の費用で葬儀を行えます」、「家族葬 通夜・告別式を身内だけで行うプラン 総額398,000円（税込） 更に資料請求で5,000円引」、「全て揃った定額 必必要なもの全てセット」
	「全てセットの定額」、「葬儀に本当に必要なものだけに絞った、格安葬儀プランです 下記の費用で葬儀を行えます」、「家族葬 通夜・告別式を身内だけで行うプラン 総額398,000円（税込） 更に資料請求で5,000円引」、「全て揃った定額 必必要なもの全てセット」
	平成30年6月20日～令和元年6月11日
「全国どこでも定額でシンプルな葬儀プランをご提供します」、「全て揃った定額」、「家族葬 通夜・告別式を身内だけで 通夜 告別式 火葬 総額398,000円（税込）」、「家族葬 通夜・告別式を身内だけで行うプラン 総額398,000円（税込） WEB限定 資料請求で5,000円引」	
「全国対応 定額のお葬式」、「葬儀に本当に必要なものだけに絞った、格安葬儀プランです 下記の費用で葬儀を行えます」、「全て揃った定額」、「家族葬 通夜・告別式を身内だけで行うプラン 総額398,000円（税込） WEB限定 資料請求で5,000円引」、「全て揃った定額 必必要なもの全てセット」	
家族葬仏式プラン 一般葬仏式プラン	平成29年8月15日～平成30年3月7日
	「必要なものが全てコミコミだから安心 この金額で葬儀ができます」、「家族葬 これっきり価格 418,000円（税込） 通夜、告別式を身内だけで」、「一般葬 これっきり価格 518,000円（税込） 一般的なお葬式プラン」、「全てセットの定額」、「葬儀に本当に必要なものだけに絞った、格安葬儀プランです 下記の費用で葬儀を行えます」、「全て揃った定額 必必要なもの全てセット」

2. 追加料金が発生する条件と発生例

	発生する条件	発生例
1	寝台車または靈柩車の搬送距離が1回最大50kmを超える場合	・お亡くなりの場所が葬儀希望地域とかなり離れてしまっており、長距離の搬送が必要になった (10km追加ごとに5,400円・税込)
2	安置日数が4日を超える場合	・火葬場が混み合っていて、すぐに予約が取れず通常より長い日数の安置が必要になった ・菩提寺による読経を希望したが、僧侶のスケジュールが合わず葬儀まで日数が空いた (1日ごとに10,800円・税込)
3	火葬場利用料が15,000円を超える場合	・葬儀の希望場所を考慮し、住民票がある地域以外(市民料金の適用外)の火葬場や公営葬儀斎場を使用することになった
4	式場利用料が50,000円を超える場合	・お客様の希望やスケジュールの都合で、プランで想定されている式場よりも大規模な式場や提携外の式場を使用することになった

上記の追加費用がプランに含まれていない理由は、ご利用になる方で上記の条件に該当する方が少数であり、例外的な費用をプランに含めてしまうことによる価格の高騰を避け、条件該当外のお客様が不利益を被ることを防ぐ意図によるものでした。

当社としては、追加費用が発生する場合があることについて、お客様の誤認リスクを打ち消すために、以下のような対応を行っておりました。

- ①ウェブサイトでの追加料金発生条件について説明記載
- ②事前の追加費用発生条件と金額の電話案内と同意取得

①については、ウェブサイト上の記載は行っていたものの金額に関する表示がある部分とは離れた場所ないし別ページへの記載であったため、追加費用が発生する場合があることが分かりにくい表示となっていました。これは、今回の消費者庁の措置命令で改善を命じられた点であり、「一般消費者の誤認を打ち消すものではない」との指摘を受けております。

②については、以前より、お問い合わせいただいたお客様に対して、追加料金発生条件と金額に同意いただいたうえでサービスを提供してまいりました。ですが、お客様にお問い合わせいただく前の段階で誤認を与えた可能性は変わりません。したがって、今回の措置命令を厳粛に受け止め、以下4点を始めとする各種取り組みを強化し再発防止に努めるとともに、公正な表記に取り組んでまいります。

- A. 追加料金の発生条件が明確に認識できるようウェブサイトを修正
- B. 社内における表記のチェック体制を強化
- C. コンプライアンス研修を継続的に実施
- D. お客様のご意見（VOC）をサービス改善に繋げる仕組みを構築

3. 実際の表示内容（一例）

実際の表示内容 一例
【平成29年8月15日～平成30年3月7日】

=消費者庁からの指摘箇所

必要なものが全てコミコミだから安心
この金額で葬儀ができます

火葬式 148,000円
一日葬 298,000円
家族葬 418,000円
一般葬 518,000円

シンプルな直葬 最も費用が抑えられる 128,000円

更に資料請求した方には 5,000円割引

お葬式の無料相談 24時間365日ご相談受付中 0120-955-731