



“家族葬だから 安い”と思って いませんか？



■ 神戸市に寄せられた実際の相談

事前相談で「家族葬の一番高いプランは50万円」と説明があった。後日、母が亡くなり依頼すると、ドライアイスやお花、食事などの追加費用がかさみ高額となって不満だ。
(60代、女性)

⚠ 家族葬は『安い葬儀』ではなく『参列者を限定する葬儀』です

家族葬、一日葬、直葬など、葬儀の形態が多様化し、料金やサービス内容も複雑になっています。冷静な判断が難しい状況で、説明や理解が不十分なまま契約をし、料金やサービス内容をめぐるトラブルになることがあります。

家族葬は『安い葬儀』ではなく『参列者を限定する葬儀』です。プランや追加費用によっては、想定の金額より高額になる場合もあるため、契約前によく確認しましょう。

💡 葬儀での料金トラブルを防ぐために気を付けたい 3つのポイント

1. 希望する葬儀を具体的に考えて情報収集を！

- ・ 悲しみを抱え冷静に対応することが難しい状況の中、短期間で多くのことを決めなくてははいけません。もしもの時に慌てることのないよう、情報収集をしておきましょう。
- ・ 「家族葬」「一日葬」などは、葬儀社によって内容が異なる場合があります。言葉のイメージに捉われず、参列者数や葬儀の日数、料金などの具体的な内容を確認しましょう。

2. 葬儀社との打合わせは複数人で！

- ・ 喪主一人で打合わせを行うと、説明の聞き漏らしや確認不足が生じる恐れがあります。親族や第三者など、冷静に判断できる人と複数人で一緒に行うようにしましょう。

3. 見積書は必ず受け取り、明細をよく確認！

- ・ 契約前には、必ず見積書を受領し、契約に含まれている項目は何か、含まれていない項目は別料金なのか、追加サービスの内容や料金なども含め、よく確認しましょう。

“旅行予約サイト” 利用の際は よく確認を!



■ 神戸市に寄せられた実際の相談

海外OTAでホテルを予約したが日付を間違っしまい、すぐキャンセルしたのに100%のキャンセル料が発生した。キャンセルポリシーに記載はあったが、表示が分かりにくく予約時には気付かなかった。(20代、男性)

近年、店頭に行かなくても手軽に旅行を予約できるオンライン旅行取引が普及し、これらを取り扱う事業者はOTA（オンライン旅行取引事業者）と呼ばれています。

海外のホテルや航空券も気軽にネット予約ができ、利用者が増加している一方、トラブルも増えていることから、利用の際は次のポイントを確認しましょう。なお、観光庁が「オンライン旅行取引の表示等に関するガイドライン」を策定しています。

ガイドライン
はこちらから



確認ポイント① サイト運営事業者の基本情報、問い合わせ体制を確認!

- ☐事業者名 ☐所在地 ☐代表者・責任者の氏名 ☐旅行業登録の有無
- ☐連絡先（電話番号、メールアドレス等） ☐受付時間 ☐対応言語（※）
- ・予約内容の相違、キャンセル、返金などのトラブルが発生した場合に、事業者と円滑に連絡を取れるか、また信頼できる事業者かを判断するために確認しておく心安心です。

※日本語サイトでも運営が海外OTAの場合、日本語対応が不十分な可能性があります。

確認ポイント② 旅行契約の条件を確認!

- ☐契約当事者 ☐支払金額・内訳（交通費・宿泊代金・手数料・消費税等）
- ☐支払方法（事前払い、現地払い） ☐キャンセル条件 ☐利用規約・約款
- ・利用規約や約款に不利な条件が入っていないか、必ず確認しましょう。
- ・海外OTAはキャンセル料・解約条件等が国内事業者と比べて厳しい場合があります。

確認ポイント③ 契約内容確認画面を保存!

- ・契約内容確認画面をスクリーンショットし、トラブル発生時に備え、事業者とのやり取りの記録やメール等と合わせて、旅行が終わるまで保存しておきましょう。

“SNS広告” からの購入… よく確認を!



■ 神戸市に寄せられた実際の相談

SNSに流れてきた広告から化粧クリームを試しに購入し、代金はコンビニで支払った。1回限りのつもりが高額な2回目が届き、定期購入になっていた。返品・解約したいと申し出たが、『返品はできず2回目を買取らないと解約できない』と言われた。
(50代、女性)

? SNS広告がきっかけで、どんなトラブルがあるの?

SNSでは、閲覧履歴などをもとに利用者の関心事に添った広告や投稿が表示されます。魅力的な商品やサービスの広告が繰り返し表示されるため、これをきっかけに購入したところ、「1回限りのつもりだったのに定期購入が条件だった」「代金を支払ったが商品が届かない」「粗悪品が届いた」「事業者と連絡が取れない」といった相談が寄せられています。

! 広告内容はしっかり確認!

- ・1回限りのつもりなのに、「定期購入」が条件になっていないか?
- ・有名企業や公的機関の名称・ロゴを装った偽の広告から偽サイトへ誘導されたり、広告と違う粗悪品が届く場合があるため、リンク先のURLが正しいかよく確認しましょう。

💡 トラブルを防ぐために

- ・「初回無料」「大幅値引き」「必ず効果がある」などのうまい話を信じない。
- ・「残り〇分」「あと〇個」などの急かせる表示に惑わされず、落ち着いて考えましょう。
- ・**ネット通販にはクーリング・オフ制度がない**ため、解約条件や利用規約をしっかりと確認しましょう。
- ・**個人情報の入力には慎重に!**少しでも怪しいサイトだと感じたら、住所、氏名、クレジットカード情報などを入力しないようにしましょう。
- ・「広告」表示がない個人の絶賛口コミをうのみにせず、購入前に公式サイトや専門家の情報、複数のレビューを確認する習慣をつけましょう。

不用品回収は 信頼できる 許可業者に!



引っ越しや家の片付け、遺品整理等で、大量の不用品を処分するときは注意が必要です。一般家庭から出る廃棄物の収集・運搬には、「一般廃棄物処理業の許可」または「市からの委託」が必要です。許可を受けた信頼できる事業者に依頼しましょう。

⚠️ トラブルを防ぐためのポイント!

1. 複数の事業者から見積もりを取り、内容をしっかり確認!

複数の業者から見積もりを取り、「何にいくらかかるのか」、「追加料金はないか」を比較・検討し、納得してから依頼!

2. キャンセル料や作業内容を事前に確認!

「どこまで片付けてもらえるのか」
「処分できないものはあるか」なども確認!

3. 残すものと処分するものを、はっきり分ける!

通帳・印鑑・写真・貴重品・大切な思い出の品などは、処分品と混ざらないよう注意!

神戸市の
許可業者は
こちら



◆ すまいるネットの片付け支援サービスの選定支援 ◆

神戸市すまいの総合窓口「すまいるネット」では、家財の片付けを専門家に任せたいという方に、事業者の情報提供や選定を案内していますので参考にしてください。

【ホームページ】 <https://www.smilenet.kobe-rma.or.jp/support/partner/>

【電話】 078-647-9900 10:00 ~ 17:00 (水曜、日曜、祝日定休)

片付け支援
サービス
選定ページ



悪質商法や契約トラブルなど、
消費生活に関するご相談は **神戸市消費生活センター**へ

電話相談

消費者ホットライン ☎ **い や や 188**

平 日: 9:00~17:00 ※平日は078-371-1221でもつながります (FAX: 078-351-5556)

土日祝: 10:00~16:00 ((独)国民生活センターにつながります。12/29~1/3を除く)

相談フォーム

ホームページから相談入力フォームへ



来訪相談は事前予約制 (神戸市中央区橘通3-4-1 神戸市立総合福祉センター5階)

神戸市消費
生活センター
HPはこちら

