

特集
Special
feature

令和時代の 業界展望

Interview

山下裕史氏 「一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会 会長」

石井時明氏 「全日本葬祭業協同組合連合会 会長」

小西幸治氏 「一般社団法人全国霊柩自動車協会 会長」

池田典明氏 「全日本宗教用具協同組合 理事長」

加登隆三氏 「全国石製品協同組合 代表理事」

吉田 岳氏 「一般社団法人全国優良石材店の会 会長」

射場一之氏 「一般社団法人日本石材産業協会 会長」

戸松義晴氏 「公益財団法人全日本仏教会 事務総長」

30年にわたる平成が幕を閉じ、
令和2年を迎える2020年。

葬祭業界においては、

ますます“小規模化・個別化する”葬儀への
対応とともに、人材確保や働き方改革など、
人的課題とも向き合わなければならない
混沌とした時代となった。

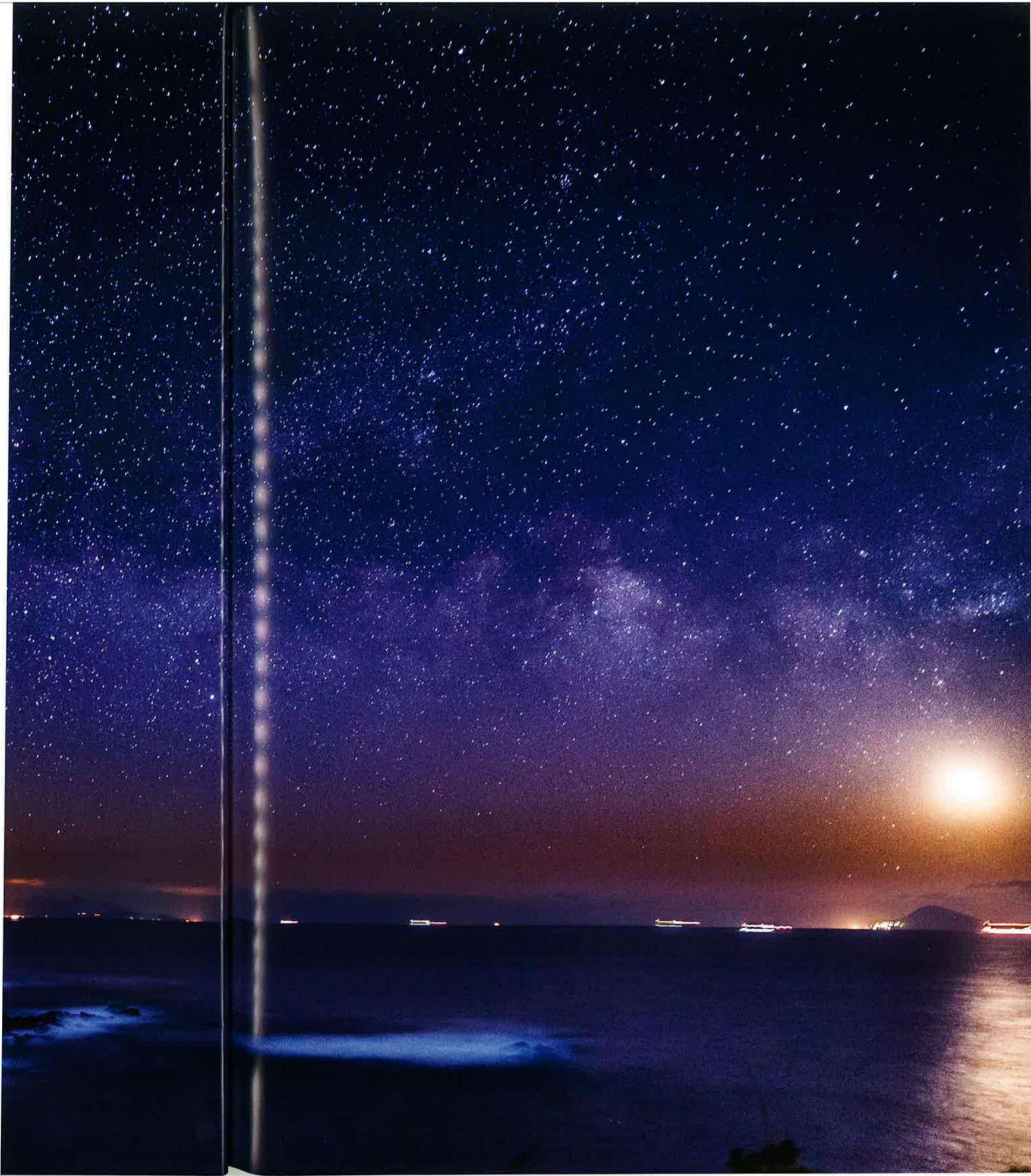
2020年をどう読み解くか？

関係団体が注力する今年の課題は何か？

新年号では、葬祭関係3団体、

墓石・仏壇・供養団体など

計8つの団体に話を伺った。





互助会業界の統一団体として1973(昭和48)年に設立された一般社団法人全日本冠婚葬祭互助協会(全互協)。2018年、発足45周年という節目の年を迎えた年に第十三代会長に就任したのが山下裕史氏(117代表取締役社長)である。

就任後、1年数か月を経た山下会長に19年における全互協での取り組みや、今後の展望などについて話を伺った。

一般社団法人
全日本冠婚葬祭互助協会 [東京都港区]
会長 山下裕史氏

従来の取組みを発展的に継承しながら消費者ニーズに適合する互助会を探求

—会長就任後、全互協として取り組まれてきたことについてお話しいただけますか。

山下 会長就任時、私はいくつかの指針を掲げさせていただきました。

1つは「少子化・高齢化社会に対応する役務内容の拡充」です。家族構成が激変したいま、従来役務の発生頻度や消費者が重要と考える要素が様変わりしています。これらに対応するには、会員との接点を持続的にふやしていく必要がある。つまり、役務利用時期が到来せず、利用していない会員をフォローすることが重要だということです。そのため、会員であるメリットを感じてもらえるよう「少子化に対する新しい役務」「高齢者が使いやすい役務」「入会してすぐにメリットを享受できる(利用頻度が高い)役務」といった新たなサービス提供について、行政と協議を幾度となく繰り返すことで、新たなサービスの追加を認めていただきました。

—具体的に申しますと。

山下 婚札関係においては、婚約指輪、ブライダルエステ、ホテル宿泊などが、また、葬祭関係では葬儀の演出関係、納骨サービス、散骨、

遺品整理、故人に関わる行政上の手続きなどへの前受金の一部利用を認めていただいたことです。第三役務の内容にも、誕生会や結婚の周年祝いなどが追加されました。追加された役務を利用するには、非会員の方は新しく設ける新型一部利用が可能なコースに入会していただきます。すでに入会されている会員の方については、そのコースに変更していただくことで一部利用が可能になります。利用回数に制限は設けておりませんが、限度として契約金の半分は必ず残し、使った分についてはその後、補充してもらうこととなります。冠婚葬祭での利用が主目的ですから、途中で一部を使用したとしても、再度積み増しをしていただくことが重要です。

今回の追加は、役務内容の充実とともにお客様の利便性向上につながり、会員との接点がふえるというメリットもあります。

—そのほかについては。

山下 たとえば、「高齢者・独居者のサポート」が挙げられます。かつての相互扶助精神が減退するなかで、高齢者・独居者の問題が顕在化してきた昨今だからこそ、こうした方々の葬儀サポート、独居の方の見守りサービス、コミュニティの創出、健康サポート、高齢者の社会参加支援といった、生きている喜びや楽しみをサポ

手間をかけるからこそ、人の記憶に残る。だからこそ、葬儀(儀式)の機会を大切に。

ートする事業について研究、実施していきます。

そのほか「伝統儀式文化の継承・啓蒙」にも注力しています。共働きや単身世帯がふえ、地域コミュニティが希薄化するなか、結婚式や葬儀をはじめとするさまざまな伝統儀式の本質や役割、形が継承されず、簡素化・衰退の傾向にあるのはご承知のとおりです。

そこで、儀式文化の継承と創造のために、冠婚葬祭文化振興財団と連携し、産学連携事業を行なっていきます。具体的には、これまで継続的に行なってきた國學院大學での公開講座に加えて、寄付講座を開講します。また、新たに上智大学での公開講座、同様に寄付講座の開講も検討しているところです。

コンプライアンス重視に基づく消費者保護の徹底

—消費者契約法の一部改正など、消費者保護という観点についてはいかがですか。

山下 消費者保護については、ますます重要になっています。18年6月の経済産業省監督の基本方針においても、「適正な業務の運営の確保等に向けた自主的な取組を促進することの重要性」と記されていますが、当会ではこの方針に則り、全互協自主規制団体化の推進に取り組んでまいりました。

その結果、冠婚葬祭互助会のPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)相談件数は着実に減少し、15年度に3,770件あったものが、18年度には1,846件と、4年間で2,000件近く減少しました。この背景には、協会加盟各社の自主規制への取組みの成果ともいえますが、その根底には実効性をもったコンプライアンス活動の推進があると考えています。

全互協では毎年、コンプライアンス委員会が経営者・コンプライアンス責任者の全国研修会を行ない、各社からコンプライアンスに関する

教育報告書・監査報告書を提出いただいています。全国10ブロックでもブロック別のコンプライアンス委員会を設置しており、年4回の研修会を行なっています。そこでは各地の消費者センターへの説明・訪問や各社の苦情情報等を持ち寄り、ケーススタディとして予防的改善ができるよう活動しています。

—施行の品質管理についてはいかがですか。

山下 全互協では、消費者が安心して葬儀の依頼ができるよう「葬儀品質認定制度」を導入、推進を図っています。これは、施行レベルと技術の向上を目指し、加盟互助会を対象とした葬儀品質の認定制度を第三者が行なうというものですが、これまでに134社が認定されています。こうした認定については、さらなる広報活動を通じて内外への働きかけを行なってまいります。

—そのほか注力している点は。

山下 会員をはじめ社会に対する情報発信と情報交流(広報・広聴)はますます重要になってくると思います。そうしたなかで取り組んでいる一例が、この業界に就職を考えている学生との意見交換会などです。学生が考える働く場としての業界の魅力は何か? どう伝えればそれが伝わるか? を聴き、また学生からの就職後の疑問に対して実際の声を伝えることにより不安を解消しながらそのポイントを業界で共有し、この業界への就職増などにもつなげていければと考えています。また、働き方改革法への対応も急務ではありますが、この点については、各社各様の状況もありますので、協会としては関連法に関する講習会などを開催することで、コンプライアンスに則った啓蒙を行なっているところです。

消費者主導の葬儀設計「オーダーメイド型」互助会契約

—17年にスタートしたオーダーメイド型互



助会契約が好評を得ているそうです。

山下 はい。おかげさまで高い評価を得ております。互助会契約は、冠婚葬祭での利用を目的に毎月一定額の掛金を前払い金として払い込むことで会員になるものです。たとえば24万円、30万円といった葬儀プランは、祭壇や棺、ドライアイス、写真、受付セットなど、宗派や地域、人数に関係なく概ね施行に必要なものがセットになっています。したがって、ここには料理や返礼品、個別に必要な演出などの費用は含まれておりません。これは、互助会の誕生の歴史を辿ればおわかりになると思いますが、当時は自宅葬が中心で、料理や返礼品、供物、車の手配などは喪家や町内会が行っていたことが背景にあります。

ところが、核家族や共働き世帯の増加、住居と職場の遠距離化などに伴い地域のコミュニティも希薄化し、葬儀を手伝うことがお互いに負担を感じるようになり、また住宅事情の変化もあって会館葬が全国的に普及する頃より、それぞれの手配をワンストップで互助会各社が対応するようになりました。そのため、契約に基づく葬具や受付セットのほかに、別途、追加注文されたものが葬儀費用に加算されます。その結果、「葬儀費用すべてが賄えるわけではない」という誤解を生じさせているようです。

——そうした誤解を生じさせないためにスタートしたのがオーダーメイド型ということですね。

山下 オーダーメイド型は、誰の葬儀のための契約かを明確にし、その葬儀にかかる費用を会員と相談をしながら事前見積りをした金額について、割販で積み立てていただくもので、全互協加盟会社でしか取り扱うことができないものです。お客様との打合せには、必ず葬祭ディレクターが2～3時間ほどかけてプランニングをしたうえで見積書を作成します。そのうえで、互助会の募集資格者が入会の手続きを行ない、

その内容を全互協が第三者として確認し、そのお客様（会員）に連絡をとって成立します。

もちろん、会葬者の数の変動などによって最終的に支払額の変動が生じますが、その点については加入いただく会員様にも納得いただけるものになっています。ただ、打合せに要する時間が通常よりも長く、さらに全互協での確認があるなど事業者としても手間がかかることもあり、オーダーメイド型に対応する互助会はまだまだ多くありません。とはいえ、葬儀に関わる費用一式（戒名料など寺院関係は除く）が明確になることは、互助会が目指す「安心の提供」そのものであるといえます。

つながりの機会である葬儀があり続けるよう
儀式の大切さを啓蒙しつづける

——社会環境が激変するなか、葬儀のあり方が大きく変容している現状をどのように捉えておられますか。

山下 葬儀規模の縮小化が問題視されていますが、ある面、この点については受け入れなければならない状況にあると思います。超高齢社会の進行に加え、地域コミュニティの希薄化など、会葬者が減少する要因はまだ進むでしょう。ただ、葬儀（人が亡くなった）を行なうこと自体を公表しないという風潮は、つながっていた人の縁を自ら断ち切っていくことになり、それはよくないことと思います。確かに葬儀に限らず儀式は手間がかかるものです。ただ、手間をかけるからこそ、その人と過ごした時間、出来事を思い返し、記憶に残る。お葬式は、故人を弔うだけでなく、生きている人にとっては、自分がともに存在してきたことを改めて認識し、前を向いて歩いて行くための大切な機会だからです。

そうした意味においても、家族の慶弔や年中行事を大切に、それを機会として家族や関わ

りある人とのつながりを深めてもらう、また新たなコミュニティを創出するような働きかけを全互協が中心となって行なっていく。まさに、「生きているうちにも役に立つ存在であること」が目指すべき互助会の姿なのです。

——最後に、今後の協会活動に関してお話しください。

山下 これまで積み重ねてきた活動をブラッシュアップさせていくことに邁進していきます。たとえば、前述の上智大学グリーンケア研究所との間で進めているグリーンケアについては、実動に向けた段階に入っていきます。また、儀式継承事業として推進し、これまで延べ1万人



■(一社)全日本冠婚葬祭互助協会の概要

【所在地】東京都港区西新橋1-18-12
COMS虎ノ門6階
【設立】1973年11月
【代表者】山下裕史
【会員数】211社(2019年3月現在)

以上にご参加いただいた日本のしきたりや年中行事などに関するセミナーを、47都道府県で開催することを目指したいと考えています。こうした取組みに注力することで、「人生において儀式は大切な区切りである」ことの啓蒙にも努めていきたいと考えています。

と同時に、より確実な施行保証のためのセーフティーネット体制の強化についても考えています。また、会員と持続して関わることができるようなサービス提供についても検討していきます。

——本日はありがとうございました。

ALTE MEISTER

アルテマイスターの

工房

厨子

こうぼうずし

一人ひとりの
心に寄り添う、
祈りのかたち。



しょうじょう

工房厨子「勝常」横型 黒褐色

会津塗 / 仏壇・仏具・位牌

株式会社 保志

会津本社 TEL 0242(27)0267 FAX 0242(26)1235
西日本支社 TEL 078(904)1771 FAX 078(904)1777
www.alte-meister.co.jp