

## 【葬儀における意思決定と費用に関する実態調査】

## 国民生活センターも注意喚起！葬儀費用をめぐる課題が指摘される中

## 約8割が比較せず、約4割が3時間以内に意思決定する葬儀の実態

40代・50代の2.5人に1人※は「十分に理解できていないまま進んだ」と回答

※「説明は受けたが、十分理解できている自信はなかった」、「説明を受けたが、よく分からないまま進んだ」、「ほとんど説明を理解できない状態だった」の合計

全国どこでも安心・安全に、そして後悔のないお葬式やライフエンディングを迎えられる世の中を目指し、トータルサポートを提供する、燦ホールディングス株式会社（東京本社：東京都港区、大阪本社：大阪府大阪市北区、代表取締役社長：播島聡、東証プライム：9628）は、過去5年以内に葬儀に関与した40代から80代の男女500名を対象に、「葬儀における意思決定と費用に関する実態」に関する意識調査を実施しました。

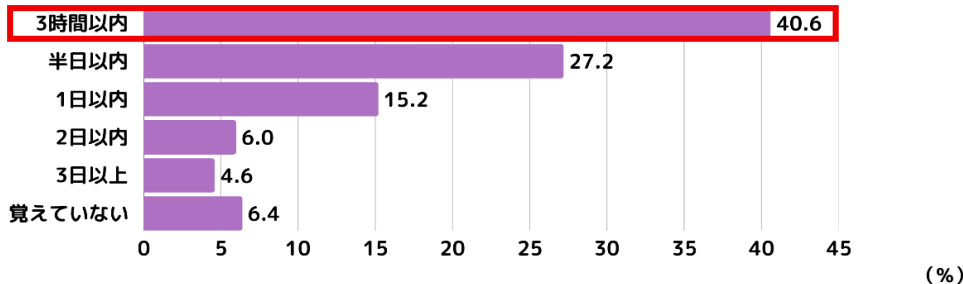
本調査では、多くの人が葬儀において、十分な事前準備や情報を持たないまま短時間で意思決定を迫られている実態が明らかになりました。

## 約8割が比較せず、約4割が3時間以内に意思決定する葬儀の実態

## 40代・50代の2.5人に1人※は「十分に理解できていないまま進んだ」と回答

※「説明は受けたが、十分理解できている自信はなかった」、「説明を受けたが、よく分からないまま進んだ」、「ほとんど説明を理解できない状態だった」の合計

Q2.ご逝去から葬儀社を決定するまでに、実質どのくらいの時間がありましたか。n=500



近年、葬儀をめぐる意思決定は、短時間のうちに判断を迫られる場面も少なくありません。

その一方で、葬儀は多くの人にとって経験頻度が高いものではなく、費用の内訳や進め方を十分に理解しないまま向き合わざるを得ない状況もあります。

こうした背景を受け、本調査では、葬儀における費用差を単なる価格の問題として捉えるのではなく、生活者がどのような状況のなかで意思決定を行っているのかに着目し、その実態を明らかにしました。

その結果、葬儀社の決定は約4割が3時間以内に行われ、約8割が比較を行わずに決定

していることが分かりました。加えて、事前に想定していた金額と最終的な支払額に差が生じたとする回答も一定数みられ、十分な準備や理解が難しいまま判断が進んでいる実態が浮き彫りとなりました。

#### ■調査サマリー

- ① 約8割が比較せずに葬儀社を決定、約4割がご逝去から葬儀社を決定するまで3時間以内に判断。

葬儀社の決定は約4割が3時間以内、約7割が半日以内に行われており、比較しなかった理由としては「時間的余裕がなかった」が最多となりました。

- ② 最終的な支払額について、約半数が「想定より増えた」と回答。

差が生じた理由としては、「事前に見ていたプランには含まれていない項目を追加したため」が最多で、「事前に見ていたチラシやWEBサイトなどで見たプラン内容の認識と実際とのズレ」もみられました。

- ③ 全体金額について、40代・50代の2.5人に1人が「十分に理解できていないまま進んだ」と回答。

「説明は受けたが、十分理解できている自信はなかった」「説明を受けたが、よく分からないまま進んだ」「ほとんど説明を理解できない状態だった」の合計は40代では、42.3%、50代では40.2%、60代以上だと29.1%という結果に。

#### <コラム | 終活とAIに関する調査>

葬儀に関与したことがある40代は過半数(50.7%)がAIを活用。相談内容は「行政手続き」が最多(48.2%)。

#### ■「葬儀における意思決定と費用に関する実態」概要

調査期間：2026年4月15日

調査方法：インターネットによるアンケート調査

調査対象者：全国の過去5年以内に葬儀に関与した40歳～80歳の男女

回答者数：500名

調査主管：燦ホールディングス株式会社

※グラフ中の回答割合は小数点第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならないことがあります。

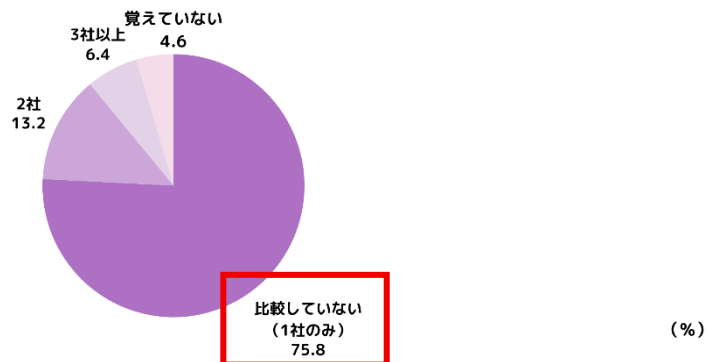
調査結果をご紹介いただく際は【燦ホールディングス「葬儀における意思決定と費用に関する実態」に関する意識調査】より引用」と注釈をご記載ください。

①約8割が比較せずに葬儀社を決定、約4割がご逝去から葬儀社を決定するまで3時間以内に判断。

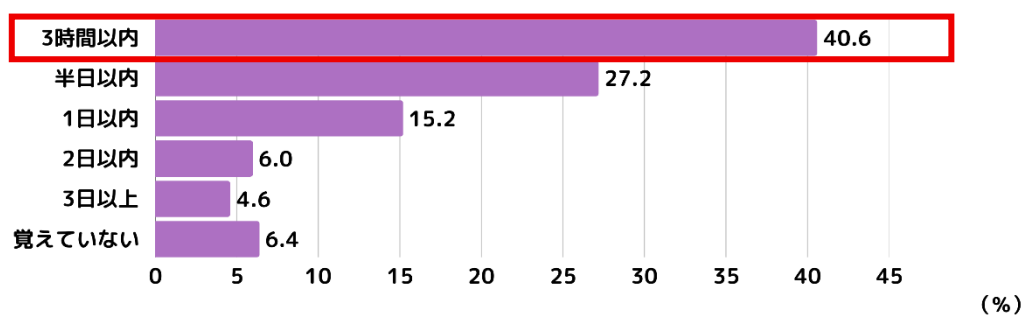
葬儀社を選ぶ際、複数社を比較せずに決定した人が約8割にのぼりました。また、約4割が3時間以内に葬儀社を決定しており、半日以内に決定した人でみると約7割に達し、葬儀社選びは非常に短い時間の中で行われている傾向がみられます。

また、複数社を比較した人は全体の2割程度にとどまり、十分な情報収集や比較検討が行う余裕がない状況が伺えます。

Q1. 葬儀社を決定する際、何社のサービスや価格を比較しましたか。n=500

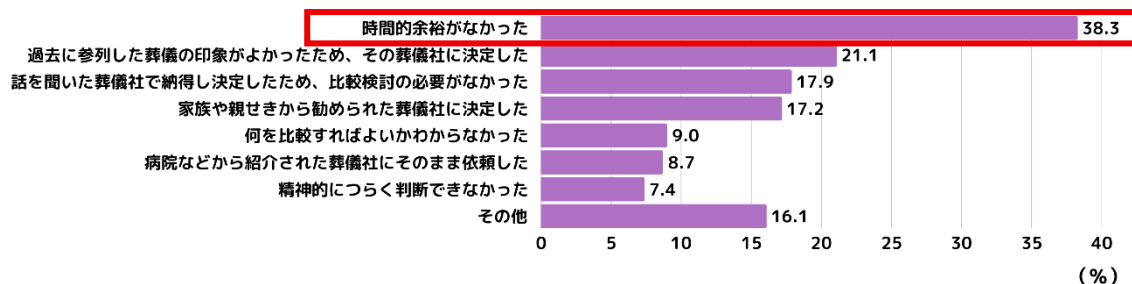


Q2. ご逝去から葬儀社を決定するまでに、実質どのくらいの時間がありましたか。n=500



こうした結果から、葬儀社の選定は限られた時間の中で行われるケースが多く、十分な比較検討が難しい状況が伺えます。

Q3.Q2の質問で「比較していない」と回答した方にお伺いします。  
比較検討をしなかった理由として当てはまるものをすべてお選びください。n=379

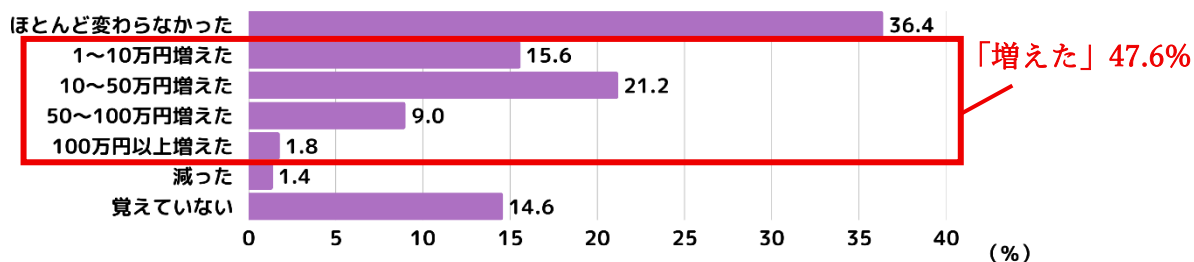


また、実際に比較検討をしなかった理由で一番多かったのは、「時間的余裕がなかった」という結果になりました。大切なご家族がなくなった直後の悲しみや混乱の中で、時間的猶予もなく葬儀社を選ばざるを得ない現実が見受けられます。

その背景には、病院で亡くなられた場合、病室や霊安室から速やかな退去を求められるケースが多いことも影響していると考えられます。病院側にも、次の患者の受け入れや施設運営上の都合から、限られたスペースを確保しなければならない事情があり、ご遺族は短時間で判断を迫られる状況に置かれやすい実態があります。

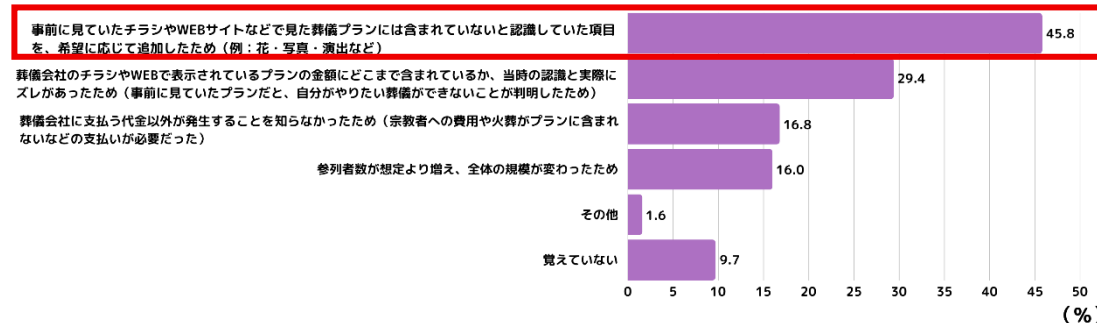
## ②最終的な支払額について、約半数が「想定より増えた」と回答。

Q4.葬儀会社に支払う金額だけでなく、葬儀全体（火葬場料金やお布施を含む）に発生した費用についてお伺いします。  
(葬儀会社に見積をもらう前) 自分で調べたり、自分が想像していた金額と最終的な支払額に差はありましたか。n=500



葬儀会社に見積をもらう前に 自分で調べたり、自分が想像していた金額と最終的な支払額最終的な支払額については、「ほとんど変わらなかった」が36.4%だった一方、「増えた」とする回答は合計で47.6%にのぼりました。

Q5. Q4で「増えた」と回答した方にお伺いします。想定金額と最終的な支払額に差が生じた理由として、当時どのような説明を受けたか、またはどのように理解していたかについて、当てはまるものをすべてお選びください。n=238



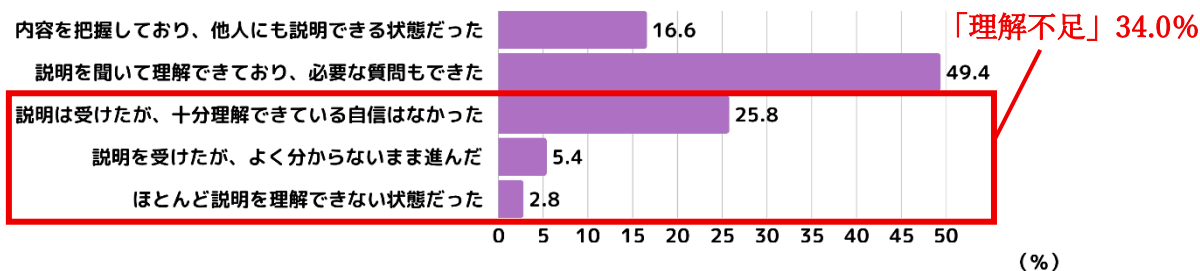
支払金額に差が生じた理由としては、「事前に見ていたプランには含まれていない項目を追加したため」が45.8%で最多となり、「事前に見ていたチラシやWEBサイトなどで見たプラン内容の認識と実際とのズレ」も29.4%みられました。

金額の違いに目を向けがちですが、事前にとどこまで内容や費用構成を把握できているかが大切です。突然の出来事の中で判断を迫られる場面が多いからこそ、あらかじめ情報を整理し、自分や家族にとって必要な内容を確認しておくことや、実際に事前に葬儀社に相談しておくことで納得感のある判断につながると考えられます。

**③全体金額について、40代・50代の2.5人に1人<sup>※</sup>が「十分に理解できていないまま進んだ」と回答。**

※「説明は受けたが、十分理解できている自信はなかった」、「説明は受けたが、よく分からないまま進んだ」、「ほとんど説明を理解できない状態だった」の合計

Q6. 契約時、最終的に「いくらくらい支払うことになりそうか」という全体金額の目安についてどの程度理解・納得していましたか。n=500



契約時の最終的な全体金額の目安については、「説明は受けたが十分に理解できている自信はなかった」が25.8%、「よく分からないまま進んだ」が5.4%、「ほとんど理解できていない」が2.8%となり、これらを合わせると34.0%にのびりました。

一方で、「内容を把握しており、他人にも説明できる状態だった」、「説明を聞いて理解できており、必要な質問もできた」とする回答は66.0%と過半数の方が契約時、最

最終的に「いくらくらい支払うことになりそうか」という全体金額の目安について度理解・納得していることが分かりました。

属性	n	内容を把握しており、他人にも説明できる状態だった	説明を聞いて理解でき、必要質問もできた	説明は受けたが、十分理解できている自信はなかった	説明を受けたが、よく分からないまま進んだ	ほとんど説明を理解できない状態だった	
全体	500	16.6%	49.4%	25.8%	5.4%	2.8%	
40代	71	14.1%	43.7%	33.8%	7.0%	1.4%	42.2%
50代	137	16.1%	43.8%	29.2%	7.3%	3.7%	40.2%
60代以上	292	17.5%	53.4%	22.3%	4.1%	2.7%	29.1%

年代別に見てみると、「説明は受けたが、十分理解できている自信はなかった」「説明を受けたが、よく分からないまま進んだ」「ほとんど説明を理解できない状態だった」の合計は40代では、42.2%、50代では40.2%、60代以上だと29.1%という結果に。全体金額について、40代・50代の2.5人に1人が「十分に理解できていないまま進んでいる」実態が明らかになりました。葬儀経験や事前知識の差により、比較的若い世代ほど、説明内容を十分に理解しきれないまま進行している実態がうかがえます。

こうした結果から、葬儀における全体金額については、説明を受けていても十分に整理しきれないまま判断に進むケースがあることが伺えます。背景には、突然の出来事に直面した際の精神的な負担や、落ち着いて考える時間の少なさもあると考えられ、費用の全体像をあらかじめ確認しておくことの大切さが示唆されます。

### <燦ホールディングスよりコメント>

差し迫った状況になると、精神的にも時間的にも判断が難しくなります。また、故人が何を望んでいたのか分からないまま悩まれるご遺族の姿も、現場で何度も目にしてきました。今すぐではないから大丈夫という方こそ、冷静に判断できるうちに、まずは一度、事前相談に足を運んでいただきたいと思えます。

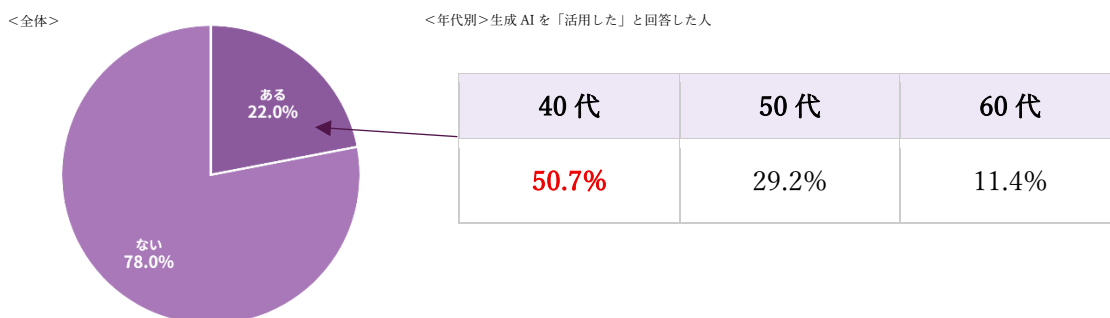


燦ホールディングスグループ  
株式会社公益社  
一級葬祭ディレクター  
阪本さおり

### ◆ コラム | 葬儀・葬儀後の手続きに「生成 AI」を活用する人が増加

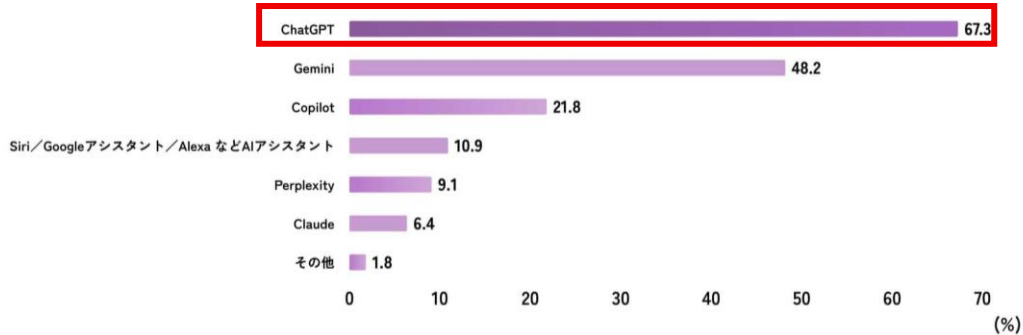
本調査と同じ条件の 500 名に対し、葬儀や葬儀後の対応への生成 AI（ChatGPT など）の活用状況も別途調査を実施しました。

#### Q.あなたはこれまでに、葬儀や葬儀後の対応について生成 AI（ChatGPT など）に相談・質問したことがありますか。n=500



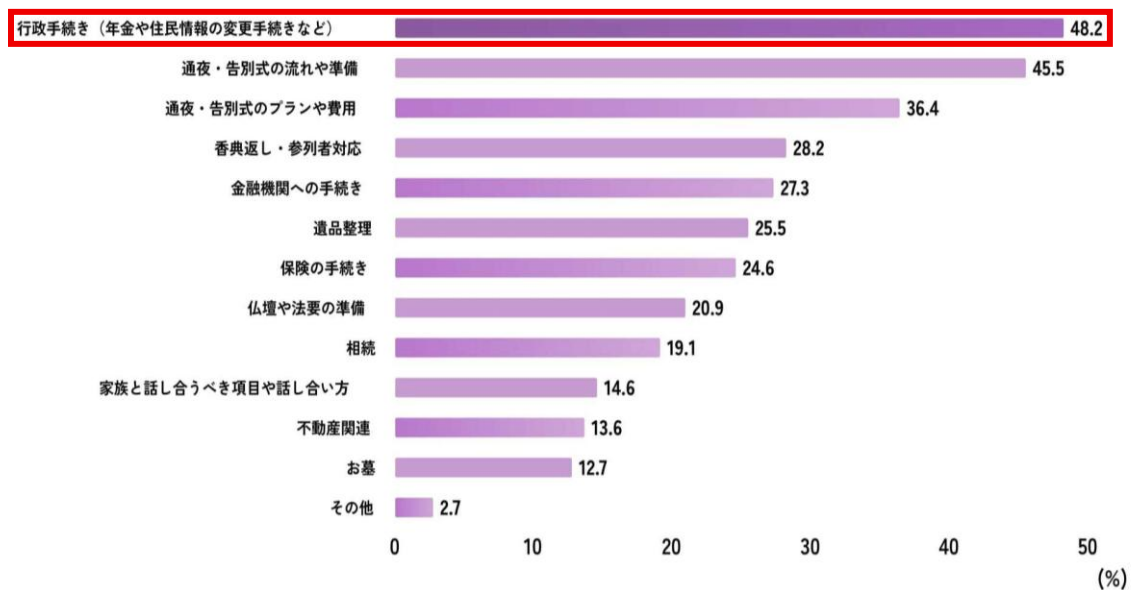
生成 AI を「活用した」と回答した人は全体の 22.0%。年齢別では 40 代が 50.7% と約半数に達した一方、60 代以上は 11.4%にとどまり、世代間で大きな差がみられました。

Q. 葬儀や葬儀後の対応について生成 AI（ChatGPT など）に相談・質問したことがある方にお伺いします。あなたが、葬儀や葬儀後の対応について利用したことがある生成 AI ツールをすべて教えてください。n=110（複数回答可）



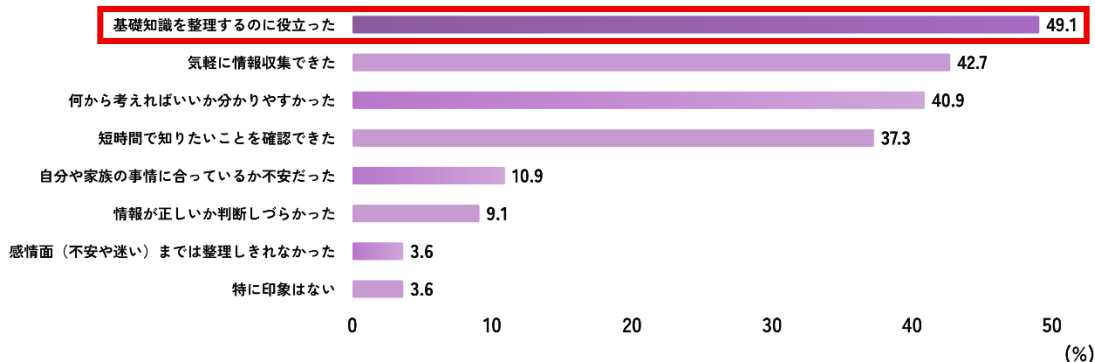
使用した AI ツールは ChatGPT が最多で 67.3%。次いで Gemini が 48.2% という結果となりました。

Q. 葬儀や葬儀後の対応について生成 AI（ChatGPT など）に相談・質問したことがある方にお伺いします。あなたがこれまでに生成 AI ツール（ChatGPT など）に質問・相談した内容に当てはまるものをすべて選択してください。n=110（複数回答）



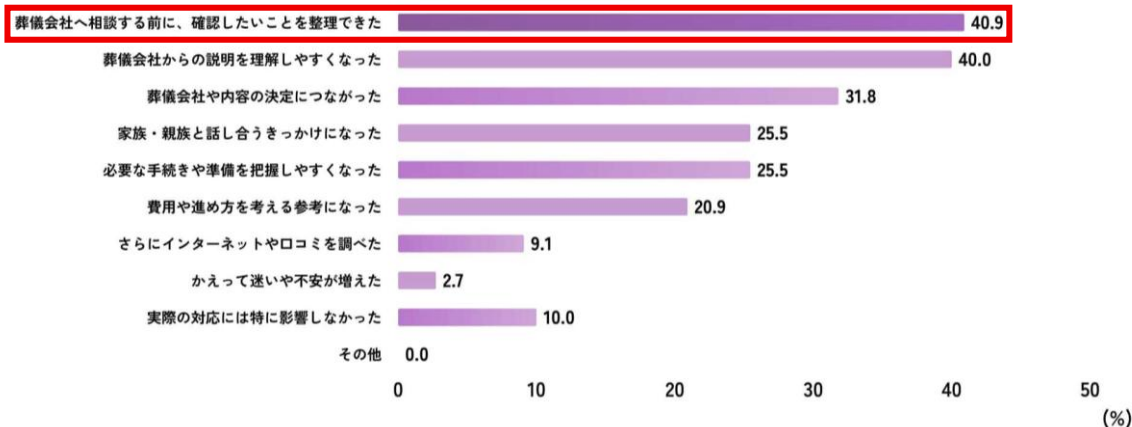
AI に相談した内容では「行政手続き（48.2%）」が最多で、葬儀よりも葬儀後の複雑な手続きに活用されていることがわかりました。「通夜・告別式の流れや準備（45.5%）」「プランや費用（36.4%）」と続きます。

Q. 葬儀や葬儀後の対応について生成 AI（ChatGPT など）に相談・質問したことがある方にお伺いします。生成 AI（ChatGPT など）で終活や葬儀関連について質問・相談した際、どのように感じましたか。 n=110（複数回答）



AI を使って感じたことでは「基礎知識を整理するのに役立った（49.1%）」が最多、「気軽に情報収集できた（42.7%）」が続きます。「情報が正しいか判断しづらかった（9.1%）」という声も一定数あり、情報の正確性への不安も残ります。

Q. 葬儀や葬儀後の対応について生成 AI（ChatGPT など）に相談・質問したことがある方にお伺いします。生成 AI（ChatGPT など）で葬儀や葬儀後の対応について調べたことは、実際の対応にどのような影響がありましたか。 n=110（複数回答）



実際の対応への影響では「葬儀会社への相談前に確認したいことを整理できた（40.9%）」「葬儀会社からの説明を理解しやすくなった（40.0%）」など、AI が葬儀社との対話を補助する役割を担っています。「かえて迷いや不安が増えた」はわずか 2.7%にとどまっており、情報整理ツールとして概ね有効に機能しているようです。

## ■会社概要

### 燦ホールディングス株式会社について

燦ホールディングスグループは、東証プライム市場に上場する全国展開の専門葬儀事業者であり、葬祭業界のリーディングカンパニーとして、90年以上にわたり人の「最後」と真正面から向き合ってきました。

私たちは“まごころ”をもって故人をお見送りする時間を大切に、シニア世代とそのご家族の一人ひとりの人生に寄り添いながら、葬儀は人生の最終章を締めくくるかけがえのない儀式であることを伝えたいと考えます。

また、ライフエンディングに対する啓蒙にも積極的に取り組み、ご本人とご家族が安心して最後を迎えるため、社会全体でその準備を支えられる未来を目指しています。

これからも、人生100年時代を生きるすべての人にとって、「最後の時間が愛と敬意に包まれる社会」の実現に貢献してまいります。

企業名 : 燦ホールディングス株式会社  
東京本社 : 東京都港区南青山1-1-1 新青山ビル西館14F  
TEL:03-5770-3301 (代表) FAX:03-5770-3302  
大阪本社 : 大阪市北区天神橋4-6-39  
TEL:06-6208-3331 (代表) FAX:06-6208-3332  
設立 : 1944年(昭和19年)10月2日(創業1932年8月)  
資本金 : 25億6,815万円  
従業員数 : 54名(単体)、1,153名(連結)(2025年3月末現在)  
事業内容 : 持株会社事業、不動産事業、管理業務受託事業  
主要取引銀行 : 三井住友銀行、三菱UFJ銀行、三井住友信託銀行、みずほ銀行



燦ホールディングス株式会社  
SAN HOLDINGS

### 【燦ホールディングスグループ】

持株会社事業、不動産事業、管理業務受託事業

・燦ホールディングス株式会社

### 葬儀事業

- ・株式会社公益社
- ・株式会社葬仙
- ・株式会社タルイ
- ・株式会社きずなホールディングス
- ・株式会社家族葬のファミリーユ
- ・株式会社花駒
- ・株式会社備前屋
- ・こころネット株式会社
- ・株式会社たまのや

- ・株式会社北関東互助センター
- ・株式会社喜月堂セレオ

#### その他事業

- ・エクセル・サポート・サービス株式会社
- ・株式会社クニカネクスト
- ・ライフフォワード株式会社
- ・カンノ・トレーディング株式会社
- ・株式会社 WithWedding
- ・株式会社フルール
- ・株式会社ハートライン

<https://www.san-hd.co.jp/about/group.html>