

遺族の権利、 消費者の権利



葬式の間では、遺族（血縁に限定せず、死者本人と最も近い関係にある人、死者を悼み悲しむ人）、は同時に消費者である。死者を悼み悲しむ人の権利を突き詰めて考えた高見晴彦氏（34）を中心とするグループによる成果を紹介する。

併せて09年に公表された全葬連「わたしたちの誓い」を紹介する。

「死者を悼み悲しむ人の基本的な権利に関する宣言」とその解説

——高見晴彦（キリスト教会葬儀研究所）…18

全葬連「わたしたちの誓い」とその解説

——碑文谷創…28

死者を悼み悲しむ人の 基本的な権利に関する宣言

に判断がつかない場合、あなたが自由
に選択した第三者の意見をいつで
も何度でも求める権利があります。

(葬祭サービスを受ける権利)

第13条 あなたは、死者の葬祭を行
うに際し、あなたの必要とする葬祭
サービスに適正かつ公平に受ける権
利があります。

第14条 あなたは、死者の葬祭を行
うに際し、あなたの必要とする葬祭
サービスを受けるために、そのサー
ビスを受ける事業者等を自由に選択
し、あるいは選択しない権利があり
ます。また、それをいつでも何度で
も変更する権利があります。

第15条 あなたは、これらの事業者
等から葬祭サービスについての説明
を十分に理解できるように受け、あ
なたの受ける葬祭サービスを自由に
選択し、あるいは必要としないサー
ビスを受けることを拒否する権利が
あります。

(実務を代理人に付託する権利)

第16条 あなたは、この宣言に述べ
る権利を行使するにあたり、自らが
自由な意思と行為によってその権利
を行使することはもとより、あなた
の意思を最大限に尊重する第三者を
代理人に選任し、その実務を付託す
る権利があります。

またその葬祭のプライバシーを守ら
れる権利があります。

(宗教や思想を選択する権利)

第8条 あなたは、死者を追悼する
に際し、そのよすがとして宗教や思
想を自由に選択し、あるいは選択し
ない権利があります。

第9条 あなたは、死者の葬祭を行
うに際し、その様式として宗教を自
由に選択し、あるいは選択しない権
利があります。また必要であれば、
その共同体や指導者をも選択する権
利があります。

(葬祭の方法を選択する権利)

第10条 あなたは、死者の葬祭を行
うに際し、その葬祭の方法を自由に
選択する権利があります。

第11条 あなたは、葬祭の方法を選
択するにあたり、葬祭や宗教などに
ついての正しく十分な情報を得る権
利があります。

第12条 あなたは、葬祭や宗教など
についてあなたが持つ情報では十分

に問題を解決するよう努めなければ
なりません。

(自由に悲しむ権利)

第1条 あなたは、あなたが心に想
う死者を、自由に悼み悲しむ権利が
あります。

第2条 あなたは、あなたに合った
悲しみの速さ、強さ、かたちで悲し
む権利があります。

第3条 あなたは、あなたが悲しむ
ために必要な時間、場所、他者から
の配慮を得る権利があります。

第4条 あなたは、その悲しみを自
由に表現し、あるいは表現しない権
利があります。

(尊厳を守られる権利)

第5条 あなたと死者は、それぞれ
一人の人間としての尊厳を守られる
権利があります。

第6条 あなたと死者は、周囲の好
奇心や悪意ある言動から守られる権
利があります。

第7条 あなたは、あなたと死者、

(前文)

全て人間は、他者との関係の中に
生きているのですから、ある人また
はある生物の死に際し、その喪失に
より心に痛みを覚え、悲しみの感情
が生じ得ることは自然なことです。
この感情は、人種や属する社会、立
場といった違いを超え、あらゆる人
に生来根源的に具えられたものです
から、この事実を思いを致し、悲し
みの内にある全ての人を尊重するこ
とは、広く人類社会の平和に資する
ことです。そこで、死者を悼み悲し
んでいる人が自由にまた十分に自己
の悲しみと向き合うことができるよ
う、その人々には以下の基本的な権
利が存在することをここに宣言する
ものです。

しかしながら、複雑な人間社会に
おいては、一死者を悼み悲しむ人々
の間においても、時として感情や理
念の対立が起こり得ます。その場合
には、まずはその人々自身が、互い
にこれらの権利を有することを思い
起こし、互いを尊重し合い、平和的

「死者を悼み悲しむ人の基本的な権利に関する宣言」とその解説

(株)シャローム 代表取締役社長
キリスト教会葬儀研究所 代表世話人 高見晴彦

権利宣言文提案の背景

親しい者を亡くし、悲しみに暮れながら葬祭を行う人々の中で、私たちがサポーターはその人々に代わってさまざまなことを行います。しかし、それほど優秀なサポーターであっても、その人に代わることでできない事柄もあります。それは、その人の代わりに心に痛みを覚え、その人の代わりに悲しみ、その人の代わりに涙することです。私たちは悲しむ人に寄り添い支えることはできませんが、その人の悲しみを同じように悲しむことはできません。それは、ある人の人生に寄り添い支えることはできません、その人生を代わりに生きることは誰にもできないことと同じだからです。

人や動物が死に、遺された人々が悼み悲しむとき、そして葬祭を行う

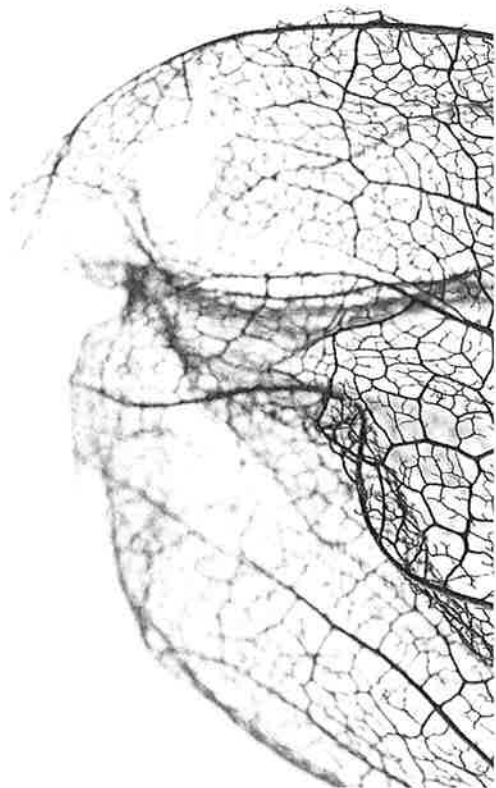
とき、その人々にとって最良の仲介者となるのが、常に「葬儀士」としての私の最大の関心であり目標でした。ただ一人の死者の葬祭にあたる人々の中にも、さまざまな想いや考えをもつ人がいますが、その誰もが自己の悲しみに十分に向き合える環境を整えることが、私たち「葬儀士」の第一の務めだと考えていたからです。

そのため、人々が自由に悲しみ、平和に葬祭を行うために、一人ひとりもつ権利を明らかにすることは、私にとって重要なことでした。

2008年、私設ウェブサイトを開発しようとしていた私は、まず初めにこのことを書くようと考えていました。実践的な知識や技術も大切とはいえ、まずは自分自身が何か迷ったときに、いつでも戻ることのできる基点が必要だと思ったからです。

当時、たとえば全葬連（全日本葬

祭業協同組合連合会)のウェブサイトには2007年に制定された「全葬連 葬祭サービスガイドライン」が掲示されていました。しかし、これは限られた事業者の中における消費者保護の取り組みという色彩が濃く、私の目指す「悲しむ人々自身を主体とした普遍的な権利の表明」と



いう趣旨には副^そわなかつたのです。

そのような折、業務で神戸アドベ
ンチスト病院（KAH、神戸市北区）
を訪れた私は、そこに掲げられてい
た「患者様の権利」という宣言に目
を惹かれました。その第一条にはこ
う書かれていました。

あなたは、尊厳ある個人として、

その生命・身体・人格が尊重されます

「あなたは：尊重されます」。誰か
が守ってやる、ということなのでは
なく、一人の人間として尊厳を守ら
れることは、初めからあなた自身が
もっている権利なのです、という表
現に私は衝撃を受けました。

ここにヒントを得た私は、この「患
者様の権利」になぞらえて「葬儀に
臨む遺族の権利」という文章を執筆
し、ウェブサイトにの第一号として
掲載しました。

しかし、当時の宣言にはいくつも
の大きな課題も残りました。特に重
大であったのは、宣言の主体を「遺
族」としてしまったことにより、遺
族でない悲嘆者が埒^{らちが}外となつてしま
ったこと、また個人である患者と違
い、多くの場合集団である遺族の中
で、互いの権利の衝突が起こる場合
については、十分に取り扱いきれな

かったことなどでした。

同じ頃、グリーンケア（サポート）
という言葉が日本でも広がりつつあ
りました。しかし一部では支援者側
の観念が先行しすぎる、いわゆる「押
しつけ型ケア」が行われて問題がよ
り深刻化するなど、発展途上の課題
も山積していました。

また、葬祭に関する情報流通量が
格段に増加し、選択の自由度は大き
く上がりましたが、反面、人々の葬
祭に対する価値観も非常に多岐^{たき}にわ
たるものとなり、一人の死者の葬祭
に対して異なる価値観をもつ人々の
間で軋轢^{あつれき}が生じることも多くなりま
した。

さらに身寄りのない死者が増加す
るなど、葬祭が必ずしも家族や親族
の手によって行われるのではないと
いう事情も拡大するなど、近年、葬
祭のかたちは非常に幅の広いものへ
と変わっていきました。

こうしたなか、同じ死別という体
験に端を発しながらも、人々の悲し
みや葬祭のあり方は個別性の強いも
のだということが大きく注目される
ようになってきました。特に201
1年の東日本大震災以降、同じ被災
者でも一人ひとり違うそれぞれの心

情に丁寧^{ていねい}に寄り添うことが大切だと
いう意識が高まりを見せ、支援者の
活動として「傾聴」といった言葉も
多く聞かれるようになりました。

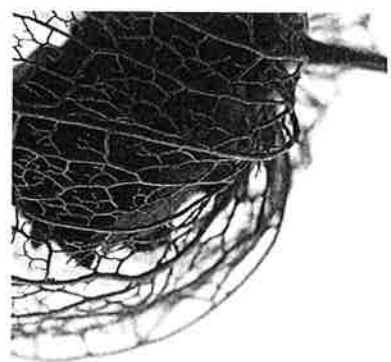
そのような社会の変化もあり、私
たちが共通の認識として悲しむ人の
基本的な権利を確認することの重要
性は、今ますます高まっているので
はないかと思えます。そこで、旧宣
言文で残った課題の解消と、現在の
社会事情への合致を目指し、協力者
を得て改めて練り直した宣言文をこ
こに提案することとなりました。そ
れが「死者を悼み悲しむ人の基本
な権利に関する宣言」です。
ただし、もちろんこれが十全で完
成したものであるということではあ
りません。この提案を通し、ぜひと
も多くの、また幅広い方々にこの思
索に加わっていただき、私たちの社
会がよりよく豊かに発展していける
よう、成果を創造し、共有していけ
ることを心から願っています。

【用語注】

この宣言において、左記の用語は特
にこのような意味とします。

死者：死んだ者。ここでは人のみなら
ずペットなども含む。

追悼：死者を心の内に悼み悲しむこと。
悲哀の感情や追憶を内面に抱くこと。



葬祭：式典や儀礼、祭り、墓や家庭祭
壇など、葬送と祭祀^{さいし}に関わり具体的
行為として表現される事柄。

【参考】

この宣言を作成するにあたり、主に
左記の文書を参考にしました。

●「患者の権利章典」

アメリカ病院協会、1973年。患
者が一人の人間として尊重されること、
良質の医療を受けられること、自分が
わかるように病気と医療の説明を受け
られること、自分で受ける医療を選択
できること、プライバシーを守られる
ことなど、一人の人間としての患者の
権利と責任に関わる、世界でも草分け
的な宣言。KAHの宣言もここから編
集されているようである。なお現在は
別の宣言に変更されているが、その精
神が失われたわけではない。

●「患者の権利に関するWMAリスボ ン宣言」

世界医師会（WMA）、1981年、

ポルトガルのリスボンでの総会で採択、2005年に2度目の修正。「患者の権利章典」と違い、医師という職能者が患者の権利を保護すべき者として位置づけられている。その意味で全葬連の「葬祭サービスガイドライン」に近い性質をもっている。葬祭サービスを受ける権利に関して、インフォームド・コンセントやセカンドオピニオンなどの概念、また実務の第三者付託などについて参考となる。

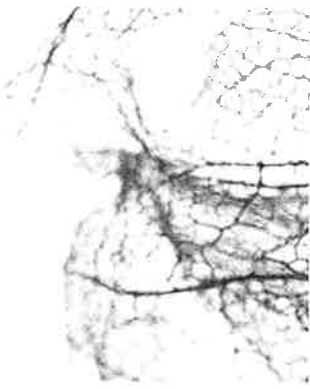
●「世界人権宣言」

国連総会、1948年。現在の人権に関わる世界的な精神の礎^{いしづえ}。法に先んじた基本権という観念はもとより、患者に限定された他の宣言と違い、幅広い対象をもっているため、普遍性と各コミュニティにおけるルールとの兼ね合いや、権利者同士の対立が起る場合のことなどについて特に参考となる。

補足と解説

(前文)

全て人間は、他者との関係の中に生きているのですから、ある人またはある生物の死に際し、その喪失により心に痛みを覚え、悲しみの感情が生じ得ることは自然なことです。この感情は、人種や属する社会、立場といった違いを超え、あらゆる人に生来根源的に具えられたものです。



から、この事実に思いを致し、悲しみの内にある全ての人を尊重することは、広く人類社会の平和に資することです。そこで、死者を悼み悲しんでいる人が自由にまた十分に自己の悲しみと向き合うことができるよう、その人々には以下の基本的な権利が存在することをここに宣言するものです。

しかしながら、複雑な人間社会において、一死者を悼み悲しむ人々の間においても、時として感情や理念の対立が起り得ます。その場合には、まずはその人々自身が、互いにこれらの権利を有することを思い起こし、互いを尊重し合い、平和的に問題を解決するよう努めなければなりません。

前文の前半では、まずこの宣言の目的を表明しています。提案の背景

でも触れましたが、この宣言は性質としては人権宣言であって、単に葬祭の現場における消費者保護の取り組みではありません。この宣言の内容を、人間として生き、その中で死者を悼み悲しむ全ての人々の普遍的な権利として位置づけています。

この宣言の各条を読むときには、それぞれが独立したものではなく、全てこの制定の目的に沿ったものとして解釈をする必要があります。

たとえば、この宣言は専ら人類社会の平和の実現のためにあるのですから、自己を正当化するためにこの宣言にある権利を乱暴に主張して他者を抑圧したり、排除したりすることは厳に慎まなければなりません。

またこれらの権利はその人が自由に行使できるものであって、権利の全部または一部であっても、その行使を周囲が強要してよいものではなく、権利を行使しないという選択も尊重されなければなりません。

また後半では、それぞれの権利が対立する場合について触れています。この宣言文は個別の事案に踏み込んで裁定を下すという性質のものではありませんから、この宣言があるからといって、自分の意に反する他者の主張をまったく顧みないということが肯定されるものではありません。

人間は一人で生きているわけではありませんから、集団社会生活の中では同じように基本的な権利をもつ人たちの間でこれらの権利が対立することも残念ながら起り得ます。たとえば遺族の中で葬祭に対する希望が異なる場合などです。そのような場合に備えて、それぞれの集団においては法律や規則などがありますが、最終的にそういった一定の権威による問題の解決は致し方ないとしても、その法律の制定や、法的措置に至るまでの話し合いでの調整などの段において、全ての人にこれらの権利があることを顧みて、平和的で良心的な解決の道を模索することが肝要です。

(自由に悲しむ権利)

第1条 あなたは、あなたが心に思う死者を、自由に悼み悲しむ権利があります。

第2条 あなたは、あなたに合った悲しみの速さ、強さ、かたちで悲しむ権利があります。

第3条 あなたは、あなたが悲しむために必要な時間、場所、他者からの配慮を得る権利があります。

第4条 あなたは、その悲しみを自由に表現し、あるいは表現しない権

利があります。

まず、悲しむことも悲しまないことも他者から強制されるべきものではありません。悲しみは心の内より自然にわき上がる感情であって、理性的に必要性や妥当性などを考えて行うような事柄ではないからです。

これが侵害される大きなケースとしては、たとえば政治的な事情により権威者の死を悲しむことを当然とされるようなケース、また逆に、罪を犯した者についてその近親者ですら悲しむことを非難されるようなケースなどがあります。

しかしそこまでの事案でなくとも、個々人の関係性は他者が易々とわかるものではありません。遺族の中でも悲しみの情が薄い者もいれば、他人も強く悲しむ人もあるでしょう。

（第1条）

次に、悲しみのあり方はそれぞれの人に独特のものであって、それぞれ他者から強制されるべきものではありません。しかし時に周囲の人がこのことに思い至らず、相手が「自分と同じように悲しんでいない」ことに不満を感じてしまい、「今悲しんでおかないと（速さ）」「もっと悲しんであげないと（強さ）」「あなたが

こう思つてあげないと（かたち）」などと、自分の感性を押しつけてしまうことがあります。

これらの人に悪意はないとしても、結果的に本人のグリーフワークを阻害してしまう場合がありますから、このことに常に留意して相手の心情を慮り、それぞれに相応しい適切な距離を保つよう心がける必要があります。（第2条）

またこうして自由に悲しむためには、その人に応じた時間や場所などが必要となる場合があります。これも人によって必要とする範囲や様態は大きく異なり、具体的に葬儀や墓などの時空間である場合もあれば、逆に誰からも干渉されず「放つておかれる」環境である場合などもあります。

また、自分の必要な環境について本人からの確な表明がある場合ばかりとは限りません。ですから周囲がその人をよく理解するよう努め、必要とする適切な時空間を与える配慮も必要となります。（第3条）

そして、悲しむ人がその悲しみを表現するかしないか、またどのよう表現するかということについても自由でなければなりません。時に、

一見すると悲しんでいないかのように見える人がいたとしても、たとえば衝撃が強すぎて涙も出ないとか、心の安定を保つために冗談めかして紛らわせてしまうなどという場合があります。

単に表出された事象のみに囚われず、丁寧に相手の心情を理解しようとすることが肝要です。

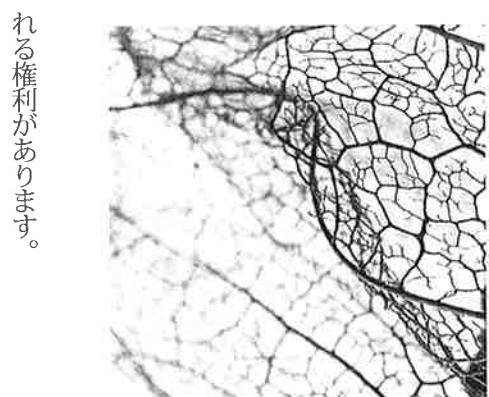
ところで、難しいのは、この感情表現が時として周囲への八つ当たりや自傷行為などとして現れる場合があることです。このような場合にも、悲しみを表現することそのものを否定するのではなく、相手の想いに耳を傾け、その悲しみに寄り添い肯定することによって気持ちを落ち着かせ、結果的に他の表現行動へ移行できるように穏便に働きかけることが重要な場合もあるでしょう。（第4条）

（尊厳を守られる権利）

第5条 あなたと死者は、それぞれ一人の人間としての尊厳を守られる権利があります。

第6条 あなたと死者は、周囲の好奇心や悪意ある言動から守られる権利があります。

第7条 あなたは、あなたと死者、またその葬祭のプライバシーを守ら



れる権利があります。

人類の平和的共存のためにまず第一に尊重されなければならないのは、個々人の人間としての尊厳であることは言うまでもありません。ですから、追悼や葬祭においても、第一に尊重されなければならないのは死者を悼み悲しむ人々と、その人たちが悼む死者自身の、それぞれ一人の人間としての尊厳です。（第5条）

特にその一側面として、悲しむ人や死者に対する周囲の好奇心、悪意ある言動、さらに悪意はなくとも悲しむ人を傷つけるような言動からは十分に守られなければなりません。

代表的な例として、その死者が自死・事件・事故などで亡くなった場合などにおいて、報道機関の取材や知人からの質問などに関係者が重い



心的負担を強いられるようなこともままあります。これはその瞬間の負担だけでなく、そのことよって悲しむことや葬祭の営みに集中できなければ、後々までの心の苦しみになる可能性のある重大なことです。

ですから、ことさらに「なぜそんなことが起こったのか」「どうして気づいて止めてやれなかったのか」「今の気持ちは」などと、当人の意思感情を蔑ろにして回答を強要したり、問責するようなことは慎まなければなりません。(第6条)

近代、社会が高度に情報化されていくにつれ、個人の基本権としてのプライバシーの保護への関心は高まり、その必要性については論を俟たないものとなっています。

事業者にとっては、プライバシーといえば、平成15年に施行された「個

人情報の保護に関する法律」に関連し、大型事業所ではウェブサイトに掲示することが通例となった、いわゆる「個人情報保護方針(プライバシー・ポリシー)」を連想するところが多いことと思われます。

しかし、同法が具体的には「生存する個人の氏名等その個人を識別できる情報」というごく限定された情報を、事業者が取得・保持・利用するにあたり、その扱いの適正化を促すためのものであるのに対し、広義のプライバシー権は個人が自身に属する固有のテリトリーを物理的、精神的、知覚的などあらゆる意味で侵襲されない権利であるといえますし、特に葬祭においては生者のみならず死者のプライバシーも同等に守られるべきであることから、単に同法を遵守したとしてもプライバシー保護の取り組みとしては不十分な場合もあるという点には注意が必要です。

また、プライバシーは事業者・消費者間のみならず、個人の間においても当然に存在するものですから、この保護への取り組みは事業者のみならずに課せられたものだというわけではありません。

さらに事業者(組織)がプライバシー保護に積極的に取り組んだとしても、実際に消費者やその情報と触

れ合うのはあくまでも実務担当者等の個人ですから、取り組みの精神が組織の全体に浸透していなければ、どれほど高尚な取り組みも意味のないものとなってしまいう可能性すらあります。

なお、個々のプライバシーが尊重されなければならないことは当然だとしても、社会の重大な利益を保護するために法令で定められた方法による場合などにはこの限りではありません。

これはたとえば、重大な感染症の感染拡大を予防するための措置であったり、犯罪捜査に関わる措置である場合、また自己や第三者の生命や財産等の緊急的な保護に関わる場合などのことです。(第7条)

ところで時折、さまざまな理由から「近隣の人に知られずに葬儀をしたい」と希望する人がいますが、実際のところ「死亡の事実」そのものを隠すことは困難な場合もあります。自宅の前に寝台車が停まったり、葬儀社が出入りする状況を近隣の人が見ると、少なくとも異変があったということは容易に想像できるからです。事実が見えているのにその詳細を隠そうとすると、周囲は不足する情報の中で不安や心配を抱えてしま

うことにもなりかねません。ですからこのような場合には、その必要に応じて「葬儀は遺族近親のみで行いますので、しばらくそっとしておいてください」などと近隣の方々にきちんと伝え、理解を得るなどの配慮も重要です。

また、隠すこと自体の妥当性についても、事情によってはそれが適切でない場合や判断が難しいケースもあります。周囲の人々の悲しむ権利をも気にかけておく必要があるといえるでしょう。

(宗教や思想を選択する権利)

第8条 あなたは、死者を追悼するに際し、そのよすがとして宗教や思想を自由に選択し、あるいは選択しない権利があります。

第9条 あなたは、死者の葬祭を行うに際し、その様式として宗教を自由に選択し、あるいは選択しない権利があります。また必要であれば、その共同体や指導者をも選択する権利があります。

人間の内面的な思想信条の自由は人権の重要な一翼を担うものです。特に死者の追悼や葬祭においては、

死者のその後を具体的に想起させるものとして、各々の信じる宗教や思想を大きな拠り所とすることも多く、グリーフワークにも大きな影響を与えるものです。ですから宗教や思想を自由に選択し、また信じない宗教や思想を押しつけられない権利は守られなければなりません。なお、これは既存の一定の集団性をもつ宗教や思想に限定されるということではなく、その人に独特の思想である場合についても同様です。

ところで、こう言うと、たとえば日本においては死者本人がクリスチャンであるのにその家が代々仏教であるから仏式葬儀を強要されたなど、マジリテイがマイノリティを押し出すという事例が取り上げられることが多いでしょう。

しかし、実際にはそういった場合だけでなく、たとえばプロテスタント葬儀において牧師が非クリスチャンの参列者に対しても遺影や遺体の拝礼を強く禁止するなど、抑圧されたマイノリティがその反動としてさらに自分たちの集団に属さない個人々の信条を抑圧してしまう事例もあります。

このように、不寛容がさらなる不寛容を生むといった悪循環が生じないように、十分注意しなければなりません。

せん。(第8条)

宗教の選択の自由と同時に、その表現の一環である葬祭の様式としての宗教、またその様式を実行する宗教共同体や宗教者を選択する権利も守られなければなりません。ただし、こうして宗教や宗教共同体また宗教者を選択した場合においては、その共同体の教義や理念、規律や習慣を尊重する義務を負うのは当然のことです。

あえてこう言わなければならないのは、日本人の「宗教」に対する感覚の特異性、いわゆる「宗教のファシオン化」というものがあるからです。宗教を選択する権利というのは、単にその様式の好き嫌いによって身に纏うものを無分別に替えていくという意味ではなく、自身の内面の要請によって望まない宗教的観念を強要されることを拒否できるということです。(第9条)

(葬祭の方法を選択する権利)

第10条 あなたは、死者の葬祭を行うに際し、その葬祭の方法を自由に選択する権利があります。

第11条 あなたは、葬祭の方法を選択するにあたり、葬祭や宗教などに

ついての正しく十分な情報を得る権利があります。

第12条 あなたは、葬祭や宗教などについてあなたが持つ情報では十分に判断がつかない場合、あなたが自由に選択した第三者の意見をいつでも何度でも求める権利があります

葬祭は、死者があるべき所へ送られたということ信じ、その平安を願い、また自己の悲しみを表現するための代表的な方法ですから、葬祭が個々の心情に副って行われることはグリーフワークにとって非常に重要なことです。

ですから葬祭を行うに際しては、その葬祭の様式や具体的な方法(遺体の処理方法などを含む)をそれぞれが自由に選択できることが重要です。

ただし、前文の後半でも述べたように、一人の死者の葬祭においても、必ずしもそのあり方への希望が、悲しむ全ての人々の中で共通であるとは限りません。ですからそのあり方ができるだけ多くの人々に納得できるように、両立できるものは両立させ、譲れるものは譲り合い、どうしても対立する部分は複数回に分けて行うなど、可能なかぎりの調整を行うことが求められます。

また、自由とはいえ、これらの権利が人類社会の平和に資することを目的とする以上、社会の法令に反することはもとより、周囲の大多数の感情に副わない葬祭の方法を選択することが無制限に許されるということでもありません。(第10条)

葬祭のあり方を自由に選択するためには、その判断を行うに必要な、葬祭や宗教などに関する正しく十分な情報が得られていなければならないなりません。ここで重要なのは、問題となるのが社会に十分な情報が存在しているかどうかではなく、その判断を行う当人が十分な情報を得られているかどうかということなのです。

いわゆるネット社会における情報弱者問題に見られるように、社会における情報量がどれほど増大したとしても、そのことによって直ちに情報を必要とする全ての人に的確にその情報が提供されているとは限りません。

特に葬祭は一般の人々にとっては日常的な行事ではなく、情報に触れる機会が自ずと多くはなり難いものですし、情報を必要とする葬祭を主宰する人々には中高年層が比較的多いことから、インターネットなどを十分に活用できないことも少なくあり

ません。情報を必要とする人それぞれに合った機会・方法・媒体による丁寧な情報発信が求められます。

また、情報の「正しさ」とは、単に社会における標準的・多数的な意見ということではなく、客観的・多角的、かつ判断の主体となる人に理解できる内容であつて、葬祭の選択を行うにあたり、その判断に資するものでなければならぬのは当然のことです。ですから、たとえば社会

に対して正しく十分な情報を提供する責務のあるといえる葬祭事業者や宗教指導者が、人々に対して「そんなことは常識だ」「馬鹿な誤解をするものではない」「調べればわかることだ」などと言うことは、自分たちの説明不足を棚に上げた言い訳でしかないと承知しておくべきです。

ただし、葬祭や宗教に関する情報は膨大ですから、いざ葬祭の場において、限られた時間の中でその全てを説明することは不可能です。情報を発信する側の努力のみに依り頼むのではなく、全ての人が自分もいざ葬祭を選択する場面に遭遇する可能性があると、いうことを心に留め、日常的に情報を得ようと努力することも必要です。

たとえば、現代日本人は宗教「団体」離れは加速していますが、か

いつて葬祭において宗教的儀礼や感性を求める人が極端に減少しているわけではありません。葬祭を特定の宗教様式で行うことを想定しているならば、その時が訪れる前に、その宗教における死や葬祭に対する考え方や、その宗教共同体の実態に触れる機会をもつことは、自身の選択の自由を担保するためにも非常に重要なことです。(第11条)

近年、医療においては「セカンドオピニオン」という語もよく聞かれるようになっていきます。これはそのまま「第二の意見」という意味で、患者が自分のかかっている医師の見解や説明に納得ができない、またはより確実性を求めるときに、他の医師の意見を聞くことができるというものです。このことにより、患者は複数の医師による、多角的でより確かな見解を基に、自分の病気に対する医療を選択できるようになります。

この権利がもつ意義は非常に重要です。誰しも、知識・技術・思想の全てにおいて「完全」であることはできないからです。医師にも知らない病気がありますし、誤診もあります。また、医師が患者にとつてどの医療が最良か考えたとき、全ての医師の意見が同じになるとは限りませ

ん。さらに、患者が担当医師を信頼できないこともあるでしょうし、自分に告げられた重大な病気が「実は誤診ではないだろうか?」という一縷の望みを捨てきれない場合もあるでしょう。

ですから、仮に患者が一人の医師を信頼することしか許されないとすれば、それは大きな不安を伴う可能性があります。

このことは葬祭においても同様です。前述のように葬祭に関する情報は日常的に得る機会の多くないものですから、誰かが「これはこういうものなんですよ」と言えば、たとえ自分の想いに反していても「そう決まっているのなら仕方がない」と考えてしまうようなことも起こり得ます。ですから、前条で述べた情報を得る権利を下支えするためにも、セカンドオピニオンを受けられる権利は重要なのです。

さて、医療におけるセカンドオピニオンは医師という特定の職能者によるものですが、葬祭におけるセカンドオピニオンはその内容により意見を求める対象が非常に幅広いものとなります。死者や近親者の心情については家族・親族・友人など、地域の文化的慣習については地域の長老や世話役など、宗教については宗

教指導者や共同体の同胞などといった具合です。

また後述する葬祭サービスについては、これまでに実際に葬祭を経験した知人などだけではなく、医療がそうであるように他の葬祭事業者に意見を求めることも考えられます。

広い意味では複数の事業者と同じ施行内容での見積もりを依頼する、いわゆる相見積りなどもセカンドオピニオンに含まれるといつてもよいでしょう。

さらに近年では、葬祭に関する第三者の情報を与えることを専門とする「葬祭コンサルタント」などと呼ばれる事業も発生しています。もし有料であっても意見に対して責任を明確にしてくれる人であれば、それらを利用するという方法もあるでしょう。

消費者にとつては、事業者等と一



度打ち合わせを始めた後、施行を依頼してしまおうと、「いまさら他の事業者には聞きにくい」「紹介された事業者だから信用しなければ」などという思いを抱くことも少なくないかもしれません。

しかし、もし本当に納得のいかなることがあるならば、第三者に意見を求めることは守られるべき重要な権利であるというのを覚えておいていただきたいと思います。(第12条)

〔葬祭サービスを受ける権利〕

第13条 あなたは、死者の葬祭を行うに際し、あなたの必要とする葬祭サービスに適正かつ公平に受ける権利があります。

第14条 あなたは、死者の葬祭を行うに際し、あなたの必要とする葬祭サービスを受けるために、そのサービスを受ける事業者等を自由に選択し、あるいは選択しない権利があります。また、それをいつでも何度でも変更する権利があります。

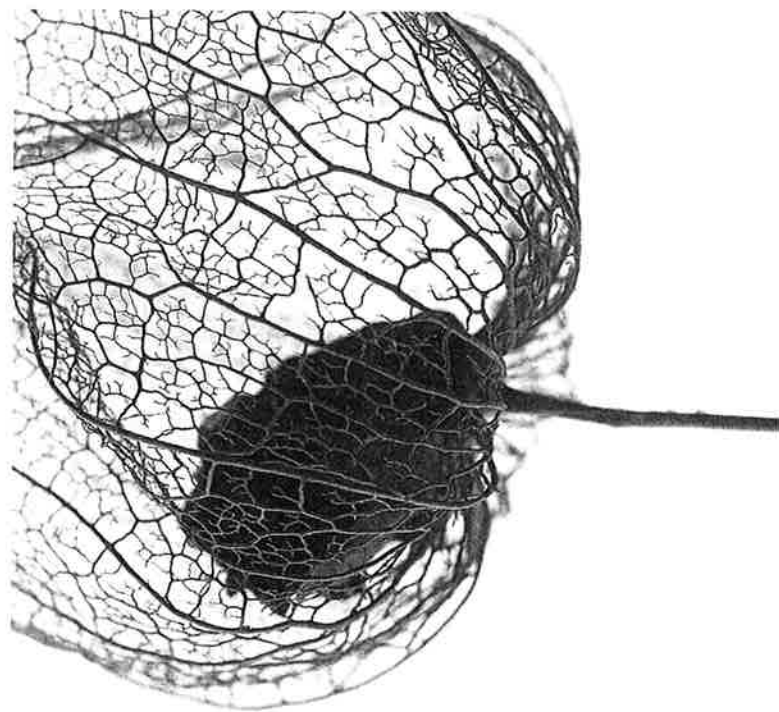
第15条 あなたは、それらの事業者等から葬祭サービスについての説明を十分に理解できるように受け、あなたの受ける葬祭サービスを自由に選択し、あるいは必要としないサービスを受けることを拒否する権利が

あります。

社会的分業が進み、葬祭に関する実務も専門化している国や地域においては、死者を悼み悲しむ人が葬祭を行うに際してその必要とする葬祭サービスを適切に受けられる環境が整えられていなければなりません。

ここでいう葬祭サービスは大きく核心部と外郭部に分けられます。まず核心部としては用語注で述べた「葬祭」に関わる諸事業、具体的には、葬式の運営にかかる葬儀業とその関連事業、火葬や墓地事業など遺体の処理にかかる事業、墓石や家庭祭壇など記念行為にかかる事業などがあります。また外郭部としては、葬祭の前後に起こる事柄や悲しむ人自身の安定に資する性質のある諸事業、具体的には、遺言や相続などの事務にかかる事業、グリーフケアにかかる事業などがあります。

これら葬祭サービスのうち、特に遺体の処理などその社会における基本的合意が形成されルール化されている事柄については、社会のインフラストラクチャーとして整備されていることが不可欠です。またその他の事柄については、葬祭を行う者がそれらを自由に選択できる環境が整えられていることが望ましいといえ



ます。いずれにしても、消費者となく悲しむ人の社会的な立場がどのようなものであれ、謂われのない差別的な取り扱い、また必要最小限の葬祭の実施が制限されるようなことがあつてはなりません。(第13条)

葬祭サービス事業者等によって提供される便益は有形の物ばかりではなく、またその便益の提供を受けるのは特に消費者自身が傷んでいる時ですから、葬祭の円滑な施行には事

業者等の遂行能力もさることながら、医療などと同様に消費者と事業者等との信頼関係が大きく影響します。ですから、消費者が自身の必要とする葬祭サービスを受けようとする時、そのサービスを受ける事業者等を自由に選択することもまた重要なこととす。

日本においてこの権利が侵害される代表的な例としては、○五年の公正取引委員会による「葬儀サービスの取引に関する実態調査」で独占禁