

鎌倉新書WEBサイト「いいお墓.com」ユーザー 調査

お墓の消費者 全国実態調査 結果報告

2014年度

「いいお墓.com」とは
一般消費者に向けて、全国の霊園・墓地・墓石を無料で紹介する日本最大規模の総合サイト。地域や特色などから希望の沿った案件が検索できるようになっている。電話やメールで問合せのあった消費者の要望に応じて、随時、石材店紹介や資料送付、面談でのご相談対応などを行っている。
<http://www.e-ohaka.com/>

鎌倉新書が運営するWebサイト「いいお墓.com」では、一般消費者に墓や霊園に関する情報を提供し、問い合わせに応えると共に、要望に応じて霊園資料の送付などを行っている。ここに掲載する調査結果は、2014年度に「いいお墓.com」を利用して実際に墓を建てた顧客にアンケートを実施し、墓地・墓石に関する消費者の購買行動を明らかにしたものだ。数字や購入経験者の生の声から、お墓に関する様々な傾向が読み取れる。販売活動の指針となるよう、前回調査(2013年度)との比較を踏まえて「消費者の実態」に近づき、今求められているものはなにか、購買のきっかけとなるものはなにかを明らかにしていきたい。

<特別企画 もくじ>

PART I 墓地購入時における消費者動向

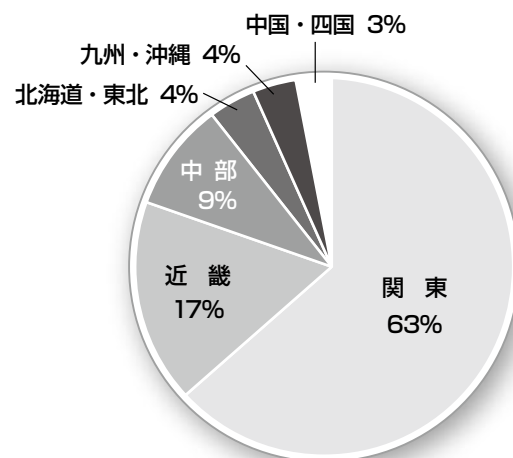
- ①永代使用料 + 墓石価格
- ②永代使用料
- ③墓石価格
- ④区画面積
- ⑤墓所形態

PART II 霊園選択のポイントとホンネ

PART III 石材店の良かった点、悪かった点

PART IV お墓を購入して分かったこと、これから購入する人へのアドバイス

【回答者の地域分布】



関東 東京 神奈川 千葉 埼玉 茨城 群馬 栃木
 近畿 大阪 京都 兵庫 奈良 滋賀 和歌山 三重
 中部 静岡 愛知 岐阜 石川 福井 富山 新潟 長野 山梨
 北海道・東北 北海道 青森 岩手 秋田 宮城 山形 福島
 九州・沖縄 福岡 大分 宮崎 佐賀 長崎 熊本 鹿児島 沖縄
 中国・四国 広島 岡山 鳥取 島根 山口 香川 徳島 愛媛 高知

PART

霊園墓地の購入時における消費者動向

I

中国産墓石の価格高騰を受けた国産墓石のシェア拡大などを背景として、高価格帯の購買層が飛躍的に増加している。景気回復への期待感が消費者の購買意欲をつないでいることが実感できる一方で、低価格帯の購買層も着実に増加しており、購入価格の二極化が顕著になった。

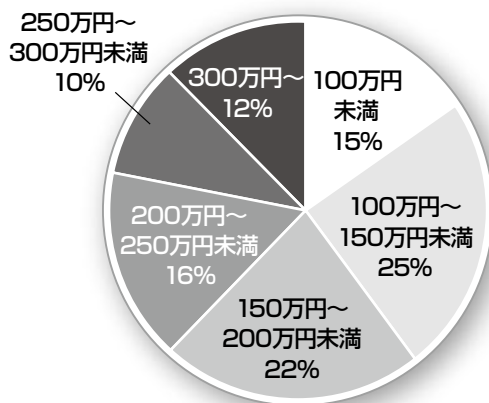
ここからは、「永代使用料+墓石価格」「永代使用料」「墓石価格」「区画面積」「墓石形態」という観点から消費者の傾向に迫る。なお、「永代使用料+墓石価格」「永代使用料」「墓石価格」「区画面積」に関しては、全国・東日本・西日本、および主要都市の平均価格から算出した。

1

永代使用料 + 墓石価格

200万円未満が約6割と
半数以上を占める

【図1】永代使用料 + 墓石価格



永代使用料と、工事費用を含む墓石価格のトータル費用【図1】を総合的に見ると、消費者の購買動向はどの価格帯にも偏りすぎていない。最も多い割合を示したのは100万円以上150万円未満の25%、次いで150万円以上200万円未満の22%であり、これに100万円未満の15%を合わせると200万円未満の購買層が全体の約6割を占めた。前回調査では35%だった150万円未満が今回は40%となり、低価格の墓所・墓石を購入する傾向が高まりつつあると言えるだろう。一方で、前回調査で若干の増加を見せた高価格墓所・墓石の購買層も数値的には飛躍的に増加している。前回調査では3%程度だった300万円以上の購買層は12%となり、中には200万円以上の購入者もいるなど、消費者の意識の多様化が見て取れる結果となった。

購入したお墓の平均価格（永代使用料 + 墓石価格）

全国	東日本	西日本
196.37万円	203.50万円	174.35万円

前回調査では約13%の価格上昇が見られたが、今回は逆に10%の低下となった。また、東日本の平均価格は西日本に比べて約17%高く、全国平均と比べても4%高いことがわかる。

前回調査では東京都、神奈川県、千葉県、埼玉県、京都府、福岡

県の6府県が200万円以上の価格を示していたが、今回は東京都、神奈川県、京都府のみとなっている。また、前回より平均価格が上昇しているのは京都府と兵庫県のみで、全体的に低下傾向となった。

主な地域のお墓の平均価格 (永代使用料 + 墓石価格)	
東京都	256.71万円
神奈川県	212.68万円
千葉県	177.60万円
埼玉県	191.70万円
愛知県	146.06万円
大阪府	172.85万円
京都府	218.26万円
兵庫県	181.26万円
広島県	115.69万円
福岡県	194.44万円

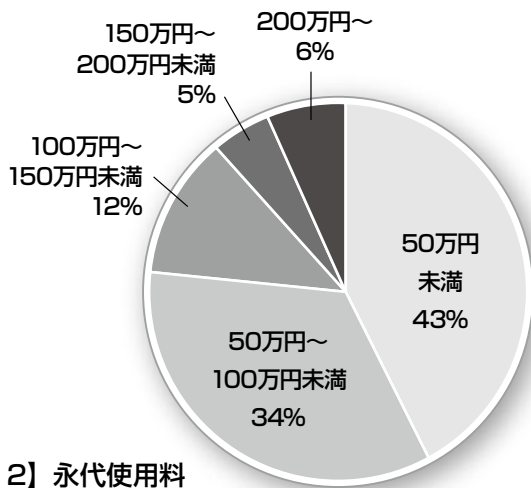
2

永代使用料

100万円未満が77%と前回に比べ減少

永代使用料は50万円未満が43%、50万円以上100万円未満が34%であり、100万円未満を合計すると77%となった。前は84%であったため、永代使用料にかかる金額は上がってきていると言える。前々回から前回の調査ではほとんど変動がなかったが、今回は若干の変動が感じられる結果となった。

前回調査と比較すると、一部地域を除いて永代使



【図2】永代使用料

購入したお墓の平均永代使用料		
全国	東日本	西日本
77.39万円	77.39万円	77.40万円

用料は増加している。前回調査では100万円以上の都道府県がなかったが、今回は東京都と京都府の2カ所で超える結果となった。特に東京都は90.15万円から119.81万円へと大きく数字を伸ばしており、今後の動きに注目したい。

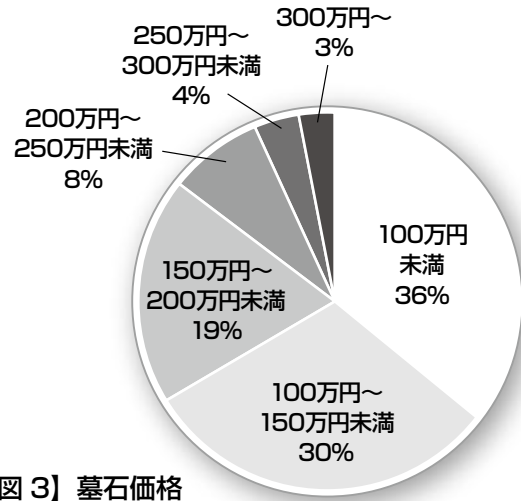
主な地域の永代使用料の平均価格	
東京都	119.81万円
神奈川県	79.28万円
千葉県	62.82万円
埼玉県	70.02万円
愛知県	58.67万円
大阪府	78.66万円
京都府	107.90万円
兵庫県	79.47万円
広島県	95.84万円
福岡県	65.56万円

③

墓石価格

200万円未満が85%

100万円未満が36%と一番大きな割合を示し、次いで30%の100万円以上150万円未満、19%の150万円以上200万円未満となった。前回調査では79%だった200万円未満が85%と上昇していることから、墓石価格は減少傾向にある。前項で述べたように永代使用料は上昇傾向にあるため、対照的な結果となった。墓地面積の縮小、安価な墓石の使用に加え、お墓に対する意識の変化や業界内の価格競争によって、墓石価格は今後も値下げが続くだろう。しかしながら、前回の4%から3%へと若干減少しているものの、300万円以上の層も確実に存在している。



【図3】墓石価格

景気の変動や消費税引き上げの有無に左右されず、お墓には納得するだけの費用をかけたいという消費者が一定数存在することは特筆すべきだろう。

購入した墓石価格の平均価格		
全国	東日本	西日本
134.92万円	139.81万円	119.62万円

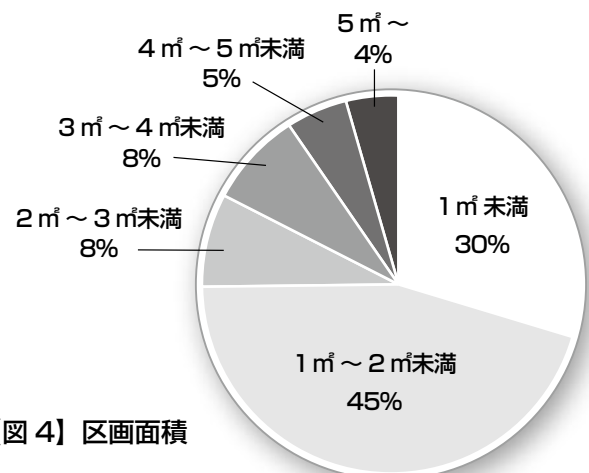
前回調査と比較すると、兵庫県のみ127.93万円から132.51万円へと増加に転じている。他の都道府県については、おしなべて平均価格は減少した。

主な地域の墓石金額の平均価格	
東京都	155.52万円
神奈川県	141.90万円
千葉県	135.75万円
埼玉県	139.34万円
愛知県	101.71万円
大阪府	111.26万円
京都府	149.83万円
兵庫県	132.51万円
広島県	63.40万円
福岡県	148.31万円

④

区画面積

2㎡未満が74%



【図4】区画面積

区画面積について、最も多くの割合を占めたのは1～2㎡の45%、次いで1㎡未満が30%。前回調査では2㎡未満が62%と前々回を下回り、やや広い（高い）区画を求める傾向が高まったかに見えたが、今回は小規模区画面積の墓所の割合が再度増加する結果となった。

購入した区画面積の平均値		
全国	東日本	西日本
1.65m ²	1.53m ²	2.06m ²

前回調査と比較すると、広島県は微減から微増に転じ、大阪府は微増傾向を維持している。これ以外の都道府県は微減となった。

主な地域の区画面積の平均値	
東京都	1.01m ²
神奈川県	1.20m ²
千葉県	1.85m ²
埼玉県	1.32m ²
愛知県	1.46m ²
大阪府	2.03m ²
京都府	1.17m ²
兵庫県	1.78m ²
広島県	1.93m ²
福岡県	2.71m ²

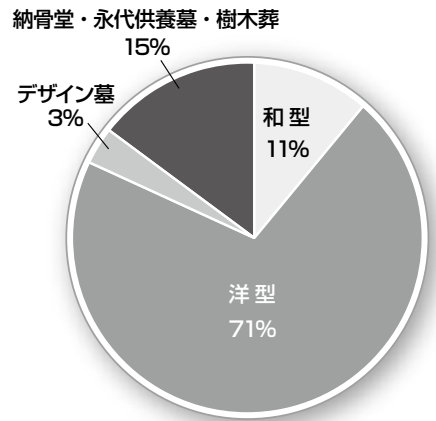
5

墓所形態

洋型が71%と圧倒的多数。
納骨堂・永代供養墓・樹木葬が支持を拡大

洋型が71%と、前回調査の48%からさらに増加して圧倒的な人気を見せた。「いいお墓.com」経由でお

【図5】墓所形態



墓を購入する消費者は洋型のお墓が多い民営霊園を選ぶ傾向にあることに加え、全体的に洋型のお墓が増加していると思われる。また、洋型のお墓は和型に比べて使用する石材が少ないため、これが墓石価格低下の遠因となっているとも考えられる。

洋型人気の影で確実に支持を拡大しているのが「納骨堂・永代供養墓・樹木葬」（今回から項目名を「納骨堂」から「納骨堂・永代供養墓・樹木葬」へ変更）だ。第3回の調査以降、着実に割合を伸ばしてきている。なお、これまで微増傾向を維持していたデザイン墓は、減少に転ずる結果となった。外観で個性を表現するブームはいったん下火になり、普遍的なデザインに回帰しつつあると言えそうだ。総合的に、消費者のお墓への意識、お墓に求めるものが少しずつ変化してきているということだろう。

PART Ⅱ 霊園墓地 選択のポイントとホンネ

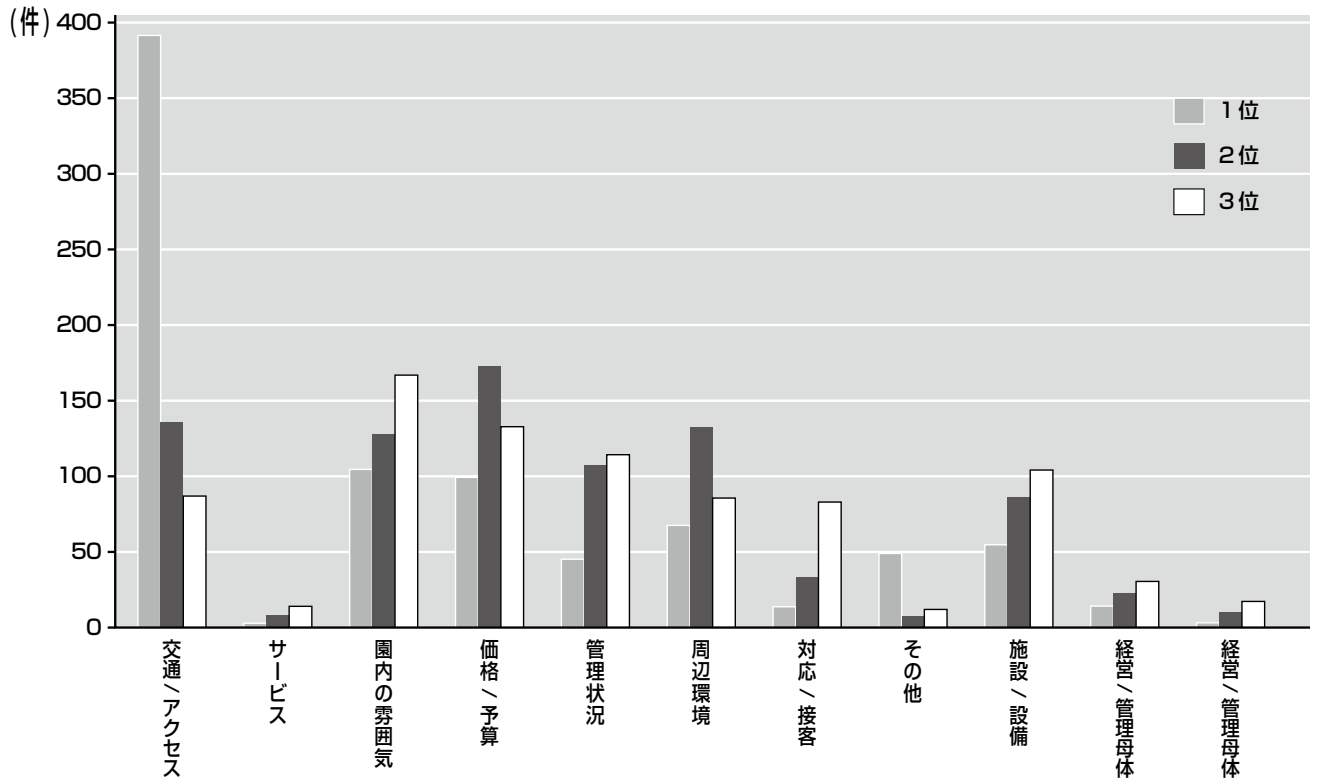
Ⅱ

霊園墓地購入のポイントについて、提示する10項目の中から1～3位の順位をつける形式で選択してもらった。1位から3位は、順に「交通・アクセス」「価格・予算」「園内の雰囲気」という並びになり、前々回（第3回）の調査から不動となっている。

1位の「交通・アクセス」は圧倒的多数を占めている。この項目を重視するとした人は、実際に選んだ霊園の良かった点としても「交通・アクセス」を上げることが多く、また悪かった点としても「公共交通機関の利便性の悪さ」を上げることが多かった。

年齢を重ねるに連れて長距離の移動がつかなくなるため、どうしても住居から近いことを第一条件にせざるを得ないという事情が窺える。実際、お墓が遠いために交通費がかさむ、管理がおろそかになるといった悩みを抱える人は増えており、実家や遠方に

【図6】 霊園を選んだポイント



購入したお墓を現在の住まいの近くに移動する「お墓のお引越し改葬」の需要も前回の調査から引き続き増加傾向にある。

2位の「価格・予算」も前回と同じ結果だが、ここまでの調査結果を踏まえると、決して低価格の墓石だけがシェアを拡大しているわけではない。それぞれの懐事情にあったお墓づくりを追求するスタイルが根付いてきていると思われる。

3位の「園内の雰囲気」、またこれに次いで多い「管理状況」「周辺環境」などは、自分が眠る場所として、また墓参りに訪れてくれるだろう家族や親類縁者などの気持ちを慮って霊園墓地を決めていることの表れだろう。一方で「対応・接客」などを挙げる人は少なく、環境としての場所にはこだわりがあるものの付随するサービスについてはさほど気にならないようだ。

PART 石材店の良かった点、悪かった点

III

お墓購入の際にやりとりのあった石材店について、良かった点と悪かった点をあげてもらった。良かった点として最も多いのは「セールスがしつこくなかったこと」、次いで「親切に話を聞いてくれたこと」「段取りがよかったこと」となっている。なお、悪かった点については、半数近くが「ない」という回答であった。あると答えた方の大半は「価格の妥当性」に関する疑問をあげている。

良かった点

- ・ 対応が親切だった。細かいところまで気遣ってくれて、「感謝」の一言しかない。
- ・ しつこいセールスがなく、親族の身になって最善を尽くしてくれた。開園後、すぐに情報をくれたことも大

- きい。いくつも見学に行ってもなかなか決まらずにいたが、家族皆が気に入り即決となった。
- ・ おしつけがましくないのがよかった。納骨のときも対応がしっかりしていた。
- ・ 和風のデザインがシンプルだったこと。また、花立て

など細かい注文が、セット料金の中で選べるのが良かったです。

悪かった点

- ・石の種類によって値段が大きく違った。広告に書いてほしかった。
- ・訂正したが、資料送付のときに名前の漢字をずっと間違えられたままだった。
- ・手紙に電話と、セールスがしつこかった。
- ・契約してから完成までの進捗状況報告がない。せめて1～2回はほしかった。

PART

IV

お墓を購入して分かったこと、これからお墓を購入する方へのアドバイス

お墓の購入から検討まで、実際に経験した人だからこそわかる体験談を、これから購入する人へのアドバイスという形で集めた。お墓を建てる前に知っておくべきだったこと、戸惑ったこと、大変だったことなど、一般消費者のリアルな声を聞くことができる。販売活動における留意点の確認、今後の販促活動の参考に、ぜひお役立ていただきたい。

①「墓を建てる心構え」について

- ・時間に余裕を持ち、購入を急がないこと。私の場合は、墓石の注文契約まで6カ月間かけました。見学してからも、その場の気分で決定せず、高揚した気分をクールダウンする時間を設けてから意思決定するのが良いと思います。
- ・墓石に関する知識がまったくない場合、判断材料を豊富に手に入れる必要がある。
- ・亡くなってから家族が慌てて探すのではなく、生前契約で既に入る所があると、ホッとした気持ちになりました。
- ・身内との話し合いが重要。とにかく情報はネットで。お店でも、話を聞いたら早く動くこと。まずは墓地の申し込みをして、結果を待たずに身内の話し合いをすることです。
- ・悩んでないで、何でも相談すれば解決策があると感じました。
- ・子供たちのことや親戚のアドバイスなど、意見をたくさん聞いていると、かえって決まらない。自分の日頃の考え方に従って購入した方が良い。

②購入までに必ずやっておいたほうがよいこと

- ・数十年先のことを考えての購入をおすすめします（年をとることを考慮して、交通手段、アクセス、今後自分が住む居住地との距離などを考える）。霊園選びは、数カ所回り、環境管理状況を見て決めること。
- ・何か所も見学しましたが、法要室と休憩所が共用の所は、法要中は休憩室に入れません。真夏に外のベンチで休んだこともあったので、別になっている所を選びました。
- ・実際に行ってみて、管理母体の方のお話も伺った上で納得のいった場合のみ購入したほうが良いと思います。
- ・複数の石材店・霊園の資料を事前に送付いただけて、現地見学の連絡をする前に比較検討できたことは良かったです。実際には、現地を見て説明を聞き、広さを実感できたため、金額が相違する理由も理解できました。
- ・複数の霊園を見学することで、それぞれの霊園の良い点、悪い点を比較できて良かったと思います。そして、すべて満点という霊園はなかなかありませんので、複数の霊園を見学することで何を最優先するのかが明確になりました。
- ・紹介された各霊園の営業担当者の方々の対応はどれも

良心的で契約を急がせることもなく、見学したら購入を断れなくなるのではないかと、といった不安が解消しました。

③設計・施工について

- ・ 墓石は、石材店の言いなりになると高くなるのでよく見極めること（石の種類により大きく異なる）。墓石のオプション代は値引き可能だが、競合が出来ないので注意。
- ・ 住宅も、お墓も、値段相応です。あとは施工業者との信頼関係につきると思います。もし自分が大工さんだったらと考えて、見積価格にギリギリまで値引きを要求し、いろいろと注文するお施主さんと、反対に「予算はこれこれです。信頼してお任せするので良いのを作ってね」というお施主さんとは、どちらが良い仕事ができるか？という事だと思います。
- ・ お墓の巡り合わせは人との巡り合わせだと思われるので、聞きたい事は全て聞いて、きちんと対応してくれる方と契約されるのが良いと思われます。
- ・ ほとんどの方がそうだと思いますが、お墓の購入は初めてのことで、墓石や墓所に関する知識が全くなかったため初めはとまどうことが多くありました。自由墓所の場合、石材店により対応やデザインもかなり違ってくるので、数社から見積りを取り寄せ、何度も足を運びじっくりと検討しました。その中で、こちらの希望をしっかりと聞いたうえでいい点も悪い点についてもアドバイスをしてくれた石材店にお願いしました。家族の意見がまとまらず苦労することもありましたが、お墓はとても大切なものなので、妥協せずに納得のい

くものを作ることができてよかったと思っています。

④費用について

- ・ 条件や価格は、地域が同じでも各墓所でまちまち。「いお墓.com」などを利用し、比較検討することが重要だと感じました。
- ・ いろいろとお金がかかることがわかりました。予算の上限を決めておくことが大切です。
- ・ 高額な支払なので、カード払いができるとありがたいと思いました。
- ・ 価格の中に含まれていないものもあるので、予算をプラス 20 万円程度は見ておいたほうがよい。

⑤霊園を選んだポイント

- ・ 自宅から車で 10 分以内と近いこと、こちらの現地案内係の方に親切に対応していただいたこと、石材店の営業もしつこくなく、限られた予算にもかかわらず丁寧に対応していただいたことが決め手でした。
- ・ 年をとったときのこと、今住んでいるところから引越す可能性（老人ホームに入るなど）も考慮した上で交通の利便性を考え、場所を決めた。
- ・ 比較的小さめの墓地ですが、新興住宅地の一角にありすがすがしい雰囲気と自宅から近いことが決め手になりました。
- ・ 樹木葬は、永代供養を希望されている方には、とても利用しやすいと思います。後継者がおらず墓石を守れない場合など、樹木葬は墓石も無く、自然にかえるという意味もあり、自然でとても良いと思います。