

遺品整理のサービスをめぐる現状に関する調査結果報告書

令和2年3月

総務省行政評価局

はじめに

「最近、各地で『遺品整理を専門の業者に頼む』という話を聞くようになった。そのサービスについては、消費者トラブルや廃棄物に関する報道も目に付く。その意味で、消費者保護行政や廃棄物行政に関わることは明らかであるが、サービスの実態に関する情報は限られている。その現状について調査しておくべきではないか。」

本件調査は、このような課題認識で着手したものである。

遺品整理のサービスを提供する事業については、まだ、明確な定義が、制度的に、あるいは、社会的に固まっていない段階にあると言える。実態を知るといっても、知るべき範囲自体が特定しづらい。そこで、この調査の作業を進める際に限ってのこととして、「常識的な『遺品整理』の役割を担った者の依頼を受けて、その役割の全部若しくは一部を依頼者に代わって、又は依頼者を支援して行うという役務を提供するサービスである」と定義し、認識していくこととした。

その上で、そのようなサービスを実際に提供して営業を継続している事業者に対し、当該サービスに関し、問題事例の報道等がみられる消費者との契約トラブルと、サービスの性質上必然的に発生する廃棄物の扱いに関連する事項について、実務の取扱いや率直な意見を伺った。その際、事業者の活動しているエリアを所管する幾つかの地方公共団体の関係ある事務の担当者にも周辺の事情について聴取した。

この報告書は、その結果を踏まえ、まとめたものである。

令和2年3月 総務省行政評価局

参考図表

表 1 PIO-NET に登録された遺品整理サービスをめぐるトラブル事例

平成 20 年度以降、30 年 5 月 31 日までに PIO-NET に登録された遺品整理に関する相談件数は 755 件である。相談内容から代表的事例（主に平成 29 年度受付分）を整理した結果、下表のとおり、おおむね 9 類型に分けることができた。

分類	相談要旨
強引な勧誘・作業の実施	今年、夫を亡くした高齢の女性が、廃品回収の事業者の軽トラックを呼び止め、遺品整理を依頼した。女性は一人暮らしで軽度の認知症があるためヘルパーが心配し、不用品は外に出しておくので持って行くよう事業者連絡して、女性には玄関の鍵を閉めておくよう伝えた。 後日、事業者は不用品を回収して行ったが、その後、女性宅に電話をかけ、「もっと不用品があるんじゃないか。」と言ってきたという。「もう不用品はないから」と断ったが、「あるはずだ。」と言い、突然訪問して家の中に押し入り、引き出しを開けていたという。とられたものはないようだが、とても怖かったと言っている。 この事業者は近所も回っており、強引な勧誘をしているとの話を聞いたため民生委員に見守りをお願いした。悪質なので情報提供したい。
作業内容のトラブル（遺品を勝手に処分）※1	母が亡くなったので遺品を処分するために、インターネットで探した事業者 3 社から見積りを取った。 一番安い事業者に依頼し、2 か月前に作業員 3 人に作業してもらった。その場で自分が不要か必要か判断して近くにいた作業員に指示を出し、2t トラック 3 往復分の遺品を運び出してもらったが、翌日ラジカセがないことに気がついた。その後も DVD プレーヤー、ゲーム機、布団、辞書がないことが分かった。 これらは自分の物で、遺品と分けて事業者に処分しないように指示したものであるが、誤って別の作業員が運び出したようだ。作業も遺品を乱暴に扱うなど雑であった。どうにかして取り戻したい。
作業内容のトラブル（雑な作業・遺品破損）	遺品整理を含み、片付けなければならない荷物が膨大であったので、インターネットで家事代行サービス会社を探した。 検索した事業者に電話をし、今から約 2 か月前に契約した。それ以降、作業は 5 日に分けて行われた。支払額は、合計で約 30 万円であり、その都度、5～6 万円を現金で支払った。不用品の仕分作業も依頼したのだが、その分別作業の際、作業員が高価な陶器を誤って落とし、割ってしまった。作業員の 1 人に「(割った陶器について) どうしたらよいでしょう」と問われたので、私は「会社に聞いてください」と答えた。その後、事業者から電話があり、来週、担当者が自宅を訪れると言う。 その際、どのような点に気をつけて対応すればよいか。私としては何らかの補償は求めたい。陶器の価値は不明だが、有名な窯元の作家の名入りのものだ。なお、この事業者の作業内容には満足している。

作業内容のトラブル(作業未了・途中放棄)	他県の賃貸アパートに住んでいた姉が亡くなって大家から期日までに退去するよう求められた。知人にこれを相談するとインターネットで遺品整理の事業者を見つけてくれた。 事業者とともに姉が住んでいた賃貸アパートで見積りを行い、事業者に期日までに姉の家財を撤去するよう頼んで32万円で契約した。 事業者が2tトラックで家財を運ぶ約束であったが、軽トラックであったため全て撤去できなかった。期日までに撤去できそうになかったため残りの作業を断って私と知人が片付けることにした。事業者に電話して断ると「32万円を支払わなければ撤去した家財を送り付ける」と言われた。
作業未実施(返金なし・業者連絡不能)	3か月前、祖母宅の遺品整理をしてくれる事業者をインターネットで探した。インターネット上で登録すると当該事業者が連絡を取ってきたので、電話で話して見積りを依頼した。 後日、現地で母が立ち会って当該事業者の見積作業を行った。作業代金は約8万円、作業は10日後に行うことで契約した。支払は現金で前払と言われ支払った。事業者から「約束の日に作業ができない。後日行う」という簡易メールが届いた。 しかし、いつまでたっても作業が行われず困惑していたところ、「やっぱり作業できない。返金します」とメールが来たが、その後「金策しているが用意できない。借用書を送るのでお金を貸していることにしてほしい」と通知が来た。その後、連絡が取れなくなった。納得できない。返金してほしい。
高額な料金請求(見積時・解約時)※2	遠方で一人暮らしをしていた母が亡くなったため、母が居住していた地域の便利屋に遺品整理をしてもらうことにした。 親族が当該地域の近くに住んでいたため、親族立会いのもと、母宅の家財等を見てもらい見積りを出してもらった。3日間の作業で費用は37万円であったが、その内容で了承し契約した。後日20万円で作業してくれる事業者を見つけたため、契約した事業者にキャンセルを申し出たところ、キャンセル料として17万円を請求された。 キャンセル料については説明されておらず、高額で納得できない。
高額な料金請求(作業終了後(追加請求含む))※3	一人暮らしをしていた母が亡くなり、実家の遺品整理のため、インターネットで検索した事業者に電話して見積りに来てもらった。 見積金額は14万1,000円で、その内訳はスタッフ4人の人件費が7万6,000円、2tトラック1台2万5,000円、トラック1台分の廃棄物処理代4万円であった。他社との見積りと比較して、この事業者に作業を依頼し、作業に立ち会った。事業者はトラック1台分の荷物を積み込むと、4万円を先払いしてもらわないと廃棄物処理ができないと言うので現金で4万円を支払った。その後も荷物の処理のため3往復し、その都度4万円を支払ったが、時間内に作業が終わらず荷物はまだ残っている。

	事業者から請求された金額は 32 万円で、当日持ち合わせていた 20 万円を現金で支払ったが、残金 12 万円を請求されている。見積りの際、廃棄する荷物が多ければ追加費用が発生するという説明は聞いていない。見積書にもその記載はなく、契約書もない。残った荷物を廃棄して、見積金額以上の金額を返してほしい。
解約時手付金未返却	他県に住む母が亡くなり、遺品整理の事業者に 5 日前に来てもらって見積りを取った。その時に内金 2 万円を支払った。領収書はもらわなかったが見積書に内金 2 万円受領と記載はある。昨日、キャンセルを申し出たが、内金は返金しないという。理由はトラックの手配や手間賃だという。 見積りは無料という業者のはずだし、家の整理を依頼しているのはまだ 2 か月以上先である。返金してもらえないか。
業者に対する不安（不信）	他県に住む兄が他界し、賃貸アパートに残された家電を含む遺品を整理しようと、大家から紹介を受けた不動産関連事業者に依頼した。 後日、事業者から見積書が届き、見積額 33 万 5,340 円を前払するように言われた。見積書の内容はダンプ 2 台で 24 万円を始め、家電を 1 台につき 4,000 円、人件費 1 名当たり 7,500 円の 4 人分、車の燃料代、鍵の紛失交換代や人件費が内訳として記載されている。 近くの金融機関から送金しようとしたところ、窓口担当者から何の支払か確認され、内容を伝えたところ送金先が個人名になっている、事業者なのに個人名の口座に送金して大丈夫だろうかと言金先を確認するよう勧められた。事業者の確認の電話をしたところ、個人名の口座で間違いない、金融機関にも間違いない旨を連絡すると言われた。対応した社員が動揺している感じがしたこと、高額な見積額を前払することに不安を覚えた。送金して大丈夫か。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 本表に掲載した事例は、当省が独立行政法人国民生活センターから入手した PIO-NET データのうち、平成 29 年度に寄せられた相談事例を中心に作成しているが、分類欄中※ 1～3 については、国民生活センターレポートで紹介されている相談事例から抜粋した。

