



故人の遺品を片付ける「遺品整理」をめぐり、貴重品の無断回収や大幅な追加料金など業者とのトラブルが相次いでいる。1人暮らしの高齢者などの「孤立死」が増加傾向にあり、今後も遺品整理業者に対する需要は高まるとみられ、国民生活センターなどは優良業者を見極めるよう呼びかけている。

国民生活センターや社団法人「遺品整理士認定協会」(北海道千歳市)によると、業者が無断で貴重品を回収してしまったり、料金の増額

遺品整理業者

トラブル続出

を求めたりする例が頻繁に聞かれるという。

南関東に住む60代の女性は平成24年9月、父親の遺品整理をリサイクル業者に依頼。業者は仏像や花瓶など高価なものを女性に無許可で次々に持ち去った。何をどれだけ持っていくたのかも不明だという。

関東地方に住む50代の女性は今年7月末、70代の母の遺品整理を業者に依頼した。見積もりは約30万円だったが、作業後に請求されたのは約120万円。見積もりを安く提示

貴重品を無断回収 業者 見積もり4倍請求

し、作業後に大幅な増額を求める悪質業者の典型だった。

同協会によると、遺品整理業者は1人暮らし人口が多い関東圏を中心に増加傾向にあり、現在は全国に約9千社が存在するという。

利用者には、故人と疎遠になっていた遺族だけでなく、故人への思いが強いがために遺品に触れることができない遺族もいる。相場も分かりにくく、泣き寝入りすることが多い。一方の業者側も、仕事を始める際に行政機関への届け出は不要で、経験不足が目立つ。

国民生活センターは「見積もりを細かく出し、内容を説明できる業者を選んでほしい。作業に立ち会えば、突然見つかった貴重品についてのトラブルも防げる」と注意を呼びかけている。

約14年にわたって同業を営む「遺品整理の埼玉中央」の内藤久さん(54)「『さいたま市中央区』は、業者を見分ける視点として「見積もりの根拠を説明できるか」「過去のトラブルを答えられるか」などを挙げる。家族間で各自の貴重品を一覧表などにまとめておくことも勧める。内藤さんは「故人との思い出をきれいなまま残すためにも、選ぶ目を養ってほしい」と話している。

(佐藤祐介)

遺品整理は粛々と 業者選びのポイント

高齢社会となり一人暮らしで亡くなるお年寄りが増える中、親族だけで片付け切れない故人の遺品を整理し、処分する業者へのニーズが高まっている。親族の気持ちに寄り添った整理が心のケアにもつながると期待される一方、悪質業者によるトラブルも多発しており、業者選びには注意が必要だ。遺品整理への向き合い方を探った。

遺族の負担軽く

価値を見極めて分別

埼玉県春日部市の野口分を処分した。その後、価値を見極めて分別する。背広や時計など一品一品チェックしながら、作業中にご遺族が涙を浮かべる様子を見せた。

「作業中にご遺族が涙を浮かべる様子を見せた。」と野口さんはこの日、父の背広をリサイクル用のポリ袋に入れた。「早く片付けなくてはと焦るだけで、気持ちがついていかなかった。渡邊さんのおかげで心の負担が軽くなり、父への思いも落ち着いてきた」と穏やかな表情を見せた。

一人娘で、結婚後は実家を離れていた。「書斎も寝室も生前のまま。重要書類も貴重品も分らず、何から手を付けていいのか途方に暮れた」と振り返る。

2年ほど前に遺品整理士の渡邊眞理さん(49)を知り、依頼して一緒に片付け始めた。まず、書類や本などを仕分けし、一気に2トトラック1台

件に上った。遠方から実家の片付けに通うのが困難だったり、自身が高齢で重い物が運べなかったりと理由はさまざまだ。大きな農家など遺品が多過ぎて親族だけでは整理し切れず、業者に依頼するケースもある。



背広のポケットなど中身を確認しながら、整理する野口さん(左)。(埼玉県春日部市)

トラブルが多発

不法投棄や高額請求

ら参入が増え、現在、全国で6000〜7000社に上るとみられる。問題は、悪徳業者による遺品の不法投棄や貴重品の無断持ち出しなどがあること。高額請求も深刻だ。協会の不正防止情報センターには毎月5〜15件の相談が寄せられる。二十数万円の見積もりが46万円請求された。消費生活センターに通報し、その旨を業者に伝えたら10万円返金された。「作業日数を減らしたいと伝えると金額が3倍になると言われ、怖くなったので解約したい

が、応じない」。他にも「大事な遺品をごみのように扱われて、気持ちが傷ついた」など苦情が相次ぐ。

遺品整理は、業者によって対応方法、サービス内容が異なる。費用は量、期間、作業人数などで変わり、数十万円から数百万円までまちまちだ。

同協会は「遺品整理は、大切な故人とお別れする最後の儀式の一つ。トラブルに巻き込まれないよう、業者を見極めてほしい」と呼び掛ける。

遺品整理・トラブル回避のため業者を見極めるポイント

- ・制服がある
- ・電話で連絡先が確認できる
- ・会社概要の詳細を、ホームページやチラシに明示している
- ・人件費、清掃費、追加項目費用などで詳細な見積書を提示する
- ・作業工程の進み方、注意点などを詳しく説明する
- ・買い取りやリサイクルに対応する

※遺品整理士認定協会の話をもとに作成

業界団体の遺品整理士認定協会には問い合わせ、2014年9月は24

や依頼が徐々に増えてお



マンション管理大手と提携

入居者に登録業者を紹介

遺品整理士協

一般社団法人遺品整理士認定協会(北海道千歳市、木村榮治理事長)はこのほど、大手マンション管理会社5社と業務提携契約を締結した。内容は、遺品整理について提携先の入居者から相談があった場合、同協会が事業者を紹介するもの。遺品整理士の資格

者がいる全国150社が登録。需要者から遺品整理の内容などを協会で聞き取ったうえで、希望に沿った優良事業者を紹介する仕組み。

今回提携した管理会社は東急コミュニティー、日本総合住生活、日本ハウズイングのほか2社。いずれも東京に本社を置く企業で、5社の管理戸数の合計は約160万戸といる。高齢化の進展とともに孤独死などが増え、遺品整理

の需要は年々高まってきている。最近では、高齢者から「生前整理」の依頼も増え、同協会によると、全需要の2割程度を占めるなど、遺品整理市場そのものが急速に拡大する兆しを見せている。

今回の提携で同協会では、「全国のマンション入居者から相談、依頼を引き受けてサービスを提供できる体制が整った」としている。今後とも「遺品整理業界の健全化と、技術向上を推進し、ご遺族にとって安心して遺品整理が依頼できる環境を整えていきたい」と話している。

to recycle shop

遺品整理士

Vol. 3

真心で故人と向き合う――。

「遺品整理士」が活躍する現場について、簡単にご依頼から遺品整理までの流れをご説明致します。

① 電話受付 (ご依頼を受ける)

一般的に、遺品整理のご依頼はご遺族からと思われていますが、昨今は身寄りのない方が亡くなるケースも多くなってきた為、弁護士さんをはじめ、高齢者の後見人になられた方が遺品整理を業者に依頼するケースも増えてきました。

また不動産を管理する不動産管理会社等でも、入居者向けのサービスとして生前整理を請け負うサービスを始めたところもあります。



見積りを行う遺品整理士

依頼～見積り～作業終了までのフロー

ご遺族に寄り添い「説明」しっかり



ご相談～作業終了までの流れ

② お見積り訪問・ヒアリング

まず、ご依頼を受けたら「どのくらいの物量」があり「どんな対応」が必要かを確認する意味でも、お見積りに伺います。

③ 人数・物量・ご供養物などの金額算出

遺品整理の物量や作業人数、ご供養物、買取品などを確認して金額を算出します。

この時、ご依頼者の信頼を得るために「遺品整理士」や「遺品査定士」についても資格保有者はご説明致します。

ます。仮見積書を提出し、ご検討頂きます。

④ 正式見積りの提出 ⑤ ご契約

遺品整理のご依頼を受けましたら、正式な見積書を提出しご契約を締結致します。

【当日作業の流れ】

⑥ 分別・仕分け・梱包・清掃・搬出等

遺品を「必要なもの」「不必要なもの」「処分するもの」「しないもの」を、ご遺族・ご依頼者のご希望に沿って整理し分別していきます。この時、決して自分の価値観だけで分別してはいけません。

⑦ 作業終了とお支払い

作業終了のご確認をご依頼者にお願ひし、遺品整理の費用をお支払い頂きます。

遺品整理の流れで注意すべき点は、ご契約時『説明の不足』にならないことです。

作業について何らかの注意点がある場合には、きちんと事前に説明しておかなくてはなりませんし、仮にすべてを説明しても、ご遺族・ご依頼者様がしっかり理解して頂けなければ、トラブルになります。

高額請求を生む原因もここにあり、「最初言っていたことと違う」、「遺品整理料金以外にも、多額の請求を受けた」等は、仮に正当な請求をしていたとしても専門業者としての説明責任を果たせていないことに他ならないわけです。

どんなものにお金がかかり、自身が行う遺品整理の場合にはどれくらいの費用がかかるのか、ご遺族は何も知りません。作業一つ一つにきちんと理解をもってもらった上で、それぞれの業務を進めていく。これは遺品整理に限らず、どのような業種・業務であれ基本的なことですが、基本的なことを怠り、大きなトラブルが起こることも珍しくありません。

一般社団法人 遺品整理士認定協会 理事長

木村 榮治 Eiji Kimura

孤立死やひきこもり、不登校問題など、様々な社会問題に対し、活動を行い、自身の父の死を機に、遺品整理業に関心を持つ。故人の生きた証を大切にす業者の育成と、法整備されていない遺品整理業界の健全化に向け、「遺品整理士」資格の創設を決意し、現在の活動に至る。



木村 榮治氏

強引な買値決定や高額請求

遺品整理士の資格を持った従業員らが物品処分にあたる業者



遺品整理トラブル多発

「遺品整理」をめぐるトラブルが頻発している。親族だけで片付けきれない故人の残した物品処分を請け負う業者が増加。不当に高額な料金を請求するなど悪質なケースも目立つようになった。長年一人暮らしを続けてくくなる高齢者は多い。今後も遺品整理へのニーズは高まるとみられ、業界では優良業者を認定する動きも広がっている。

「優良」資格 業界動く

遺品整理業者が乱立する背景には、一人暮らしでくくなる高齢者の増加がある。厚生労働省の推計によると、2012年の単身の高齢者は486万8千人で、02年の1.4倍。故人が長年暮らした部屋に残された大量の荷物を分別したり廃棄したりするのは、離れて生活してきた親族らにとっては大きな負担だ。

国民生活センターは子供の数が少なくなり、親の遺品を片付けきれずに業者に依頼せざるを得なくなっているのではないかとみている。業者をよく吟味せずに遺品整理を「丸投げ」した結

「遺品なのでどうしてだ」などと、値段を決めずも買い取りは安くする。実際の業者側の態度は強引。仙台市に住む60代の女性だった。購入時に約50万円は1月、チラシで見つけ円だった腕時計の買い取り業者が夫の遺品整理を依頼した。一部の貴重品は納得できないまま、業

り渡してしまった。遺品整理業者は、親族らの求めに応じて故人の遺品を処分する。業界団体の遺品整理士認定協会（北海道千歳市）によると、業者数は約3年前から増え始め、3月時点で全国に約5千社あるという。遺族にとって便利なサービスだが、業者数の増加に伴い、悪質な業者によるトラブルも目立ち始め、国民生活センターに

親族、荷物処分負担に

一人暮らしの高齢者増加

遺品整理業者が乱立する背景には、一人暮らしでくくなる高齢者の増加がある。厚生労働省の推計によると、2012年の単身の高齢者は486万8千人で、02年の1.4倍。故人が長年暮らした部屋に残された大量の荷物を分別したり廃棄したりするのは、離れて生活してきた親族らにとっては大きな負担だ。

国民生活センターは子供の数が少なくなり、親の遺品を片付けきれずに業者に依頼せざるを得なくなっているのではないかとみている。業者をよく吟味せずに遺品整理を「丸投げ」した結

高まるニーズ、業者乱立

遺品整理業者が乱立する背景には、一人暮らしでくくなる高齢者の増加がある。厚生労働省の推計によると、2012年の単身の高齢者は486万8千人で、02年の1.4倍。故人が長年暮らした部屋に残された大量の荷物を分別したり廃棄したりするのは、離れて生活してきた親族らにとっては大きな負担だ。

国民生活センターは子供の数が少なくなり、親の遺品を片付けきれずに業者に依頼せざるを得なくなっているのではないかとみている。業者をよく吟味せずに遺品整理を「丸投げ」した結

は近年、消費者からの相談が相次いで寄せられている。特に目立つのが高額請求に関する内容だ。1月にアパートで一人暮らしをしていた元を亡くしたという関東地方の70代男性。業者に遺品整理の見積もりを依頼したが、業者側は部屋も見ずに200万円の金額だけを提示された。男性が高額すぎると感じ、断ろうとすると「すでに作業人員と車を手配している」とキャンセル料10万円を請求されたという。こうした事態を踏まえ、遺品整理士認定協会は「業者がなくなるといったトラブルも防げる業界の健全化を急ぐ」と注意を促している。



4月16日

水曜日

発行所 日本経済新聞社
 東京本社 ①(03)3270-0251
 〒100-0066 東京都千代田区大手町1-3-7
 大阪支社 ②(06)6943-7111
 名古屋支社 ③(052)243-3311
 西京支社 ④(092)473-3300
 札幌支社 ⑤(011)281-3211