

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

目次

第1 調査の目的等	1
第2 調査結果	2
1 遺品整理サービスとそれを提供する事業者について	2
(1) 調査協力を得られた事業者の数・分布等	3
(2) 事業者における遺品整理サービスの開始時期について	4
(3) 事業者が現在又は過去に行っていた遺品整理サービス 以外の事業	5
2 事業者が提供するサービスについて	8
(1) 事業者が把握している依頼者の事情	8
(2) 各事業者のサービスについての情報の入手方法	8
(3) サービス提供エリア	10
(4) サービスの内容と公的な許可	10
(5) サービスの料金等	16
(6) 契約書	19
(7) 作業の立会い	20
(8) 追加料金	21

結び

第1 調査の目的等

1 目的

この調査は、最近、話題となることが多くなった遺品整理に係るサービスについて、実態の情報が限られていることに鑑み、事業者による依頼者へのサービスの提供であって行政との関わりが深い事柄について、サービスを提供する事業者や関係行政機関からの聴取により、実態の把握を試みるものである。

今回の調査の対象としては、①消費者との契約トラブルについての報道等がみられることを踏まえ、消費者保護行政に関連した契約の実態、②サービスの性質上廃棄物が必然的に発生するとみられることを踏まえ、廃棄物行政に応じた事業者の実務の2点を中心とする。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

消費者庁、環境省、国家公安委員会（警察庁）、経済産業省、国土交通省

(2) 関連調査等対象機関

独立行政法人国民生活センター、市町村（41。東京都の特別区を含む。）、関係団体（2）、遺品整理サービス事業者（69）

3 担当部局

行政評価局

管区行政評価局（北海道、東北、関東、中部、近畿、中国四国、九州）

沖縄行政評価事務所

4 実施時期

平成30年9月～令和2年3月

第2 調査結果

1 遺品整理サービスとそれを提供する事業者について

遺品整理サービスを提供する事業者とは、現状、どのような事業者であろうか。そもそも、「遺品整理サービス」とはどのようなサービスであろうか。

日本標準産業分類（平成25年10月改定。26年4月1日施行）では、「遺品整理サービス（業）」は独立した分類としても、特定の分類に含まれる産業の例示としても見当たらない※1。

また、遺品整理サービスに関して法令上定義しているものも見当たらない。もちろん、いわゆる「業法」のようなものもない。

「遺品整理」ならば、常識的には、亡くなった人の遺品を、整理分類し、遺族等関係者への帰属を改めて定め、あるいは、売却、リサイクル、廃棄等のしるべき処置をしていく一連の作業であろうと思われる。しかし、「遺品整理サービス」が依頼者に代わって、又は、依頼者を支援する形で提供する役務であるとした場合、その役務が常識的な「遺品整理」の一連の作業のどこに関するものであればこの概念に当てはまるのか確立した定義があるわけでもない。

これらのことは、この調査が注目する遺品整理サービスが、それを必要とする人々の需要に応じて不定形不定量の役務を提供するものであり、近年になって頻繁に見聞きするようになったものの、固定された内容・態様を認識されるに至っていない現状では、むしろ当然のことである。

このような現状は、トラブルや行政に対する相談ニーズにつながりやすいとも言え、独立行政法人国民生活センターが運営する「PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）」にも、遺品整理サービスに関するものと思われる相談事例が登録されている。【参考図表の表1参照】

この調査では、上述の状況を踏まえ、便宜、「遺品整理サービス」とは、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※2。そして、全国的な活動をしている遺品整理サービスに関する団体の加盟事業者一覧に掲載されている事業者で協力を得られた事業者や、調査に協力を得られた市町村から紹介を受けた事業者ヒアリングなどを行いつつ、その現状の整理を試みた。

まず、調査協力を得られた遺品整理サービス事業者について素描を試みると次のようになる。

※1 産業分類を踏まえて集計する統計においては、個人の依頼を受けて遺品整理サービスを行っている事業所については「大分類 N 生活関連サービス業、娯楽業」、「中分類 79 その他の生活関連サービス業」のうちの「7999 他に分類されないその他の生活関連サービス業」に分類されることにな

る。また、葬祭業者等の依頼を受けてこのサービスを行っている事業所については「大分類 R サービス業（他に分類されないもの）」、「中分類 92 その他の事業サービス業」のうちの「9299 他に分類されないその他の事業サービス業」に分類される。

※2 整理の対象となる「遺品」は、日常用語で言うところのいわゆる「物」を念頭に置いている。

(1) 調査協力を得られた事業者の数・分布等

今回の調査には、全国各地の 69 事業者に御協力いただいた。そのブロック別の分布（管区行政評価局等の管轄区域でみたもの）は、表 1 のとおりである。

表 1 ブロック別の調査協力を得られた遺品整理サービス事業者数

(単位:事業者)

北海道	東北	関東	中部	近畿	中国	四国	九州	沖縄	計
7	8	13	8	8	8	5	8	4	69

(注) 当省の調査結果による。

69 事業者のうち、48 事業者 (69.6%) は上述の団体に加盟しており、20 事業者 (29.0%) は非加盟である (1 事業者については不明) ※3。

※3 全国的な活動をしている遺品整理サービスに関する団体として、今回の調査に当たり把握したのは 6 団体あるが、当該団体は、その中では発足が最も早いものの一つである (平成 23 年 9 月設立)。

今回の調査の開始に当たり、当該団体には、遺品整理サービスの概要把握のためのヒアリングを行い、併せて調査への協力もお願いした。そのような経緯もあって、調査協力を得られた事業者にはこの団体に加盟している者が多い。したがって、上述の加盟者の割合の数値は、遺品整理サービス事業者全体における当該団体の加盟割合を示すものではなく、また、それを意図したものであるでもない。

なお、調査の過程では、他の団体 (平成 27 年 2 月設立) にもヒアリングを行っている。

(2) 事業者における遺品整理サービスの開始時期について

69 事業者が遺品整理サービスを開始した時期は、表 2 のとおりである。

表 2 事業者における遺品整理サービスの開始時期

(単位：事業者)

H8	H9	H10	H11	H12	H13	H14	H15	H16	H17
1	1	0	0	1	0	2	1	0	1
H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25	H26	H27
2	1	3	0	1	3	8	10	6	10
H28	H29	H30	不明	合計					
8	4	2	4	69					

(注) 当省の調査結果による。

最も古い開始年は平成 8 年となっているが、全体の 75.4%に当たる 52 事業者が平成 21 年以降にサービス提供を開始している。

この分布自体は、たまたま調査協力を得られた事業者における事実を示すものにすぎないが、全国における遺品整理サービスに参入する事業者数の顕著な増加も、この 10 年間くらいのことと考えてよいと思われる※4。

※4 これは、次のようなことを考慮してのことである。

現在、全国の店舗、施設、会社情報が検索できる i タウンページでは、「遺品整理」という検索ワードで検索が可能となっている。運営する NTT タウンページ株式会社担当者の説明によれば、i タウンページにおいては 8,000 余りの職業分類を設定しているが、「遺品整理」が追加されたのは比較的新しく、ここ 10 年くらいの間のことではないかとしている。このことは、今回の調査で、遺品整理サービス事業に参入したきっかけを聴取した事業者の中に、近年、遺品整理に関する問合せが多く寄せられるようになってきたことを挙げたものがあつたこととも整合する。

また、遺品整理サービスが利用される場面として、単身高齢者世帯における高齢者の死亡の場合がよく指摘されるが、国勢調査をみても単身高齢者世帯の増加は顕著(参考表)であり、戦後の第 1 次ベビーブーマーが 70 歳を超えつつあるこの 10 年間、ニーズの増加を見込む事業者の顕著な増加がみられても不思議はない。

参考表 国勢調査にみる総世帯数に占める高齢単身世帯数の推移

(単位：世帯、%)

区 分		平成 7 年	平成 12 年	平成 17 年	平成 22 年	平成 27 年
総世帯数	a	44,107,856	47,062,743	49,566,305	51,950,504	53,448,685
対前期増減	b	—	2,954,887	2,503,562	2,384,199	1,498,181
高齢単身世帯数	c	2,202,160	3,032,140	3,864,778	4,790,768	5,927,686
対前期増減	d	—	829,980	832,638	925,990	1,136,918
高齢単身世帯率	c/a	5.0	6.4	7.8	9.2	11.1

(注) 総務省統計局の平成 7 年から 27 年までの国勢調査結果に基づき、当省が作成した。

(3) 事業者が現在又は過去に行っていた遺品整理サービス以外の事業

遺品整理サービス事業を営む事業者については、そのサービス専門の事業者もあれば、他の事業を手掛けている事業者もあると思われる。また、新規開業ばかりではなく、従来他の事業を営んでいたところ、新たに遺品整理サービスを加えたり、遺品整理サービスを営む別会社を作ったりして、事業を行うようになったという経緯を持つ事業者もあると思われる。

これらのことについて、69事業者から聴取した結果は、表3及び表4のとおりである。

表3 現在取り組んでいる遺品整理サービス以外の事業

(単位：事業者)

廃棄物 処理業	ハウス クリー ニング	道路貨 物運送 業	建設業	冠婚葬 祭業	便利屋	リサイ クルシ ョップ	その他	遺品整 理専門	計
14	9	5	4	4	4	2	15	12	69

(注) 当省の調査結果による。

表4 遺品整理サービスを開始する前に関わっていた事業

(単位：事業者)

廃棄物 処理業	ハウス クリー ニング	道路貨 物運送 業	建設業	冠婚葬 祭業	便利屋	リサイ クルシ ョップ	その他	新規開 業	計
14	4	7	3	4	3	2	14	18	69

(注) 当省の調査結果による。

69事業者について、遺品整理サービスを開始する前に関わっていた事業ごとに、現在取り組んでいる遺品整理サービス以外の事業、遺品整理サービスに参入した時期との関係を表にしてみる(表5)。

表5によれば、他業種から転じた、あるいは分かれてきたのは51事業者になるが、その事業者が以前に関わっていた事業は多様である。ただ、よくみると、遺品整理の作業のうちの何かに深い関係のあるものということができるかもしれない※5。そして、現在、遺品整理サービスを専門としている事業者であっても、他業種から転じた、あるいは分かれてきたのが7事業者となっている。

遺品整理サービスを開始する前に関わっていた事業と現在取り組んでいる遺品整理サービス以外の事業が同じなのは37事業者あり(遺品整理サービス開始前に関わっていた事業と現在取り組んでいる遺品整理サービス以外の事業のいずれも「その他」に分類している6事業者を含む。)、従来事業を生

かして遺品整理サービスに取り組んでいる事業者が少なくないことがうかがわれる。特に、建設業、冠婚葬祭業、便利屋の事業に関わっていたと答えた10事業者については、全て現在もそれらの事業を続けている。

なお、一般廃棄物収集運搬業の許可を取得しているのは34事業者あり（後述2(4)参照）、同許可を取得している事業者数は、現在、廃棄物処理業を行っている事業者数より多いが、現在、廃棄物処理業を営んでいなくても、同許可を生かして遺品整理サービス事業を行うことは十分考えられるので、不自然な結果とは考えていない。

一方、現在、遺品整理サービスを専門としている12事業者のうち、半数は平成20年以前の開業である。平成20年以前から開業しているのは全体でも13事業者にとどまることから、少なくとも調査協力を得られた事業者の中でみる限りにおいては、遺品整理サービスに絞った事業展開をしている事業者の中に古参の割合が多くなっている。

※5 ちなみに、表5によれば、69事業者のうち、平成10年以前に開業している最古参の事業者の一つに、以前から関わっていたのが「その他」の事業であり、現在も「その他」の事業に携わっている事業者があるが、この事業者についての「その他」の事業はビルメンテナンス業である。

表5 他事業との関わりと遺品整理サービスを開始した時期

(単位：事業者)

遺品整理サービスを開始する前に関わっていた事業	参入時期 遺品整理サービス以外の事業	H8	H11	H16	H21	H26	時期	計
		～10	～15	～20	～25	～30	不明	
廃棄物処理業	廃棄物処理業	0	0	1	7	2	2	12
	建設業	0	0	0	0	1	0	1
	その他	0	0	0	1	0	0	1
ハウスクリーニング	ハウスクリーニング	0	0	0	1	2	0	3
	遺品整理専門	0	1	0	0	0	0	1
道路貨物運送業	道路貨物運送業	0	1	1	1	2	0	5
	遺品整理専門	0	2	0	0	0	0	2
建設業	建設業	0	0	0	0	3	0	3
冠婚葬祭業	冠婚葬祭業	0	0	0	1	3	0	4
便利屋	便利屋	1	0	0	2	0	0	3
リサイクルショップ	リサイクルショップ	0	0	0	0	1	0	1
	その他	0	0	0	0	0	1	1
その他	廃棄物処理業	0	0	0	0	0	1	1
	ハウスクリーニング	0	0	0	1	1	0	2
	リサイクルショップ	0	0	0	1	0	0	1
	その他	1	0	0	1	4	0	6

	遺品整理専門	0	0	2	1	1	0	4
新規開業	廃棄物処理業	0	0	0	1	0	0	1
	ハウスクリーニング	0	0	2	1	1	0	4
	便利屋	0	0	0	1	0	0	1
	その他	0	0	0	2	5	0	7
	遺品整理専門	0	0	1	0	4	0	5
計		2	4	7	22	30	4	69

(注) 当省の調査結果による。

2 事業者が提供するサービスについて

(1) 事業者が把握している依頼者の事情

事業者が把握している依頼者の事情

- ・ 故人宅の所有形態：「持家が多い」（16/53）、「借家・貸間等賃貸物件が多い」（12/53）、「特に傾向がない」（25/53）
- ・ 依頼者とサービス実施場所（故人宅）の関係：「別居が多い」（44/52）
- ・ 依頼理由：「遠方」であることが最も多く、「多忙」、「体力的に困難」、「疎遠」なども多い。

調査協力を得られた 69 事業者のうち、当該事業者が把握している依頼者の事情について何らかの答えが得られたのは 53 事業者である。

ここからは、故人宅の所有形態については、69 事業者全体に通ずる傾向のようなものは見て取れない。

故人と依頼者が別居であることが多く、また、依頼理由も「遠方」が最も多くなっていることから、高齢の親と会社勤めの子が「都会と故郷」に離れて暮らすことが少なくない現在の我が国社会の実態を反映しているように思われる。

他方、「多忙」、「体力的に困難」、「疎遠」などは、仕事を休んでまで、あるいは、日常の活動を犠牲にしてまで、遺品整理の作業はできないという事情や考え方を反映しているように思われる。

「事業者が把握している」のは、遺品整理サービスの開始以来「認識」していたものか、他の事業をしていた経験から「認識」していたものか、今回の調査では区別できない。しかし、遺品整理サービスの運営に当たって想定している依頼者像の一面と考えられる。

(2) 各事業者のサービスについての情報の入手方法

事業者の広告手段

- ・ サービス内容に関するチラシやパンフレットの作成、新聞・雑誌などへの広告掲載等：69/69
 - ・ サービス内容に関するホームページの開設：65/69
- 開設していない 4 事業者は、遺品整理サービス以外に廃棄物処理業や冠婚葬祭業を行っており、これらの事業の関連でサービスを提供しているためとしている。

市町村の廃棄物行政・福祉行政担当部署が把握している事業者情報

【廃棄物行政担当部署の場合】（回答が得られた市町村：28）

- ・ 把握している事業者がある：18/28
 - 18 市町村は一般廃棄物収集運搬業の許可事業者とのやり取りの中で当該事業者が遺品整理サービスを行っていることを把握したもの。うち、3 市町村では、許可事業者以外の事業者のサービス提供事例も把握
 - うち、5 市町村では、把握している事業者を紹介
- ・ そのほか、事業者についての照会への対応に関し、「住民から問合せや相談があった場合は、遺品整理サービスを提供しているかどうかにかかわらず一般廃棄物収集運搬業の許可事業者を案内している」、「事業者の情報に係る問合せは受けたことがない」と回答する市町村あり。【参考図表の表2参照】

【福祉行政担当部署の場合】（回答が得られた市町村：24）

- ・ 事業者の訪問（営業活動）をきっかけに事業者を把握している例がある。
- ・ 高齢者向けの冊子等の中で事業者を紹介：3/24【参考図表の表3参照】

この二つの項目は、遺品整理サービスを事業者に依頼しようとして、どこから情報を得られるのだろうかという問題意識で事業者と市町村の担当者に聴取したものである。

結論的に言えば、現在のところ、新聞・雑誌の広告やホームページという事業者の発信から情報を得るのが現実的であり、市町村に問い合わせても事業者の情報が得られる場合は限られると考えられる。

(3) サービス提供エリア

サービス提供エリア

- ・ 「対応可能」※6 な都道府県や市町村を限定している事業者：65/69※7
- ・ 全国対応可能としている事業者：2/69
- ・ エリアを特に決めていないとしている事業者：1/69
- ・ 未聴取：1/69

※6 「対応可能エリアは目安であり内容に応じて柔軟に対応することもある」とする事業者も含む。

※7 サービス提供エリアを一般廃棄物収集運搬業の許可を取得している市町村のみに限定しているのが7事業者（7/65）あった。このうち、許可を取得しているのが1市町村であるのが2事業者あった。

調査協力を得られた69事業者については、全国どこでも対応できるという事業者はほとんどない。他方、ほとんどの事業者が複数の市町村でサービスを提供している。

このサービスにおいて経営が成り立つために必要なエリアはどのくらいか、一方、マンパワーなどの観点からサービスを提供することのできるエリアはどのくらいかなどから、事業者ごとに決まっているものと思われる。その際、一般廃棄物収集運搬業の許可を取得しているかどうかもサービス提供エリアを決定する要因の一つとなっている。

(4) サービスの内容と公的な許可

遺品整理サービスの内容は多様であるが、一般に思い浮かぶ核のサービスとしては、遺品を依頼者の手元に残すものと不用なものに分ける「区分」と、それを故人宅から運び出し、しかるべきところに運ぶ「搬出」があるだろう※8。

この二つに焦点を当てて、調査協力を得られた69事業者がどのようなサービスを提供しているかをみると次のようになる。

※8 「区分」と「搬出」以外に、オプションでハウスクリーニングや家屋のリフォーム、解体等を実施するものもある。【参考図表の表4参照】

サービスの内容

- ・ 「遺品」を依頼者の手元に残すものと不用なものに「区分」した上で、故人宅から「搬出（運び出し）」する事業者：45/69
- ・ 「区分」のみ行い、「搬出」は他の一般廃棄物収集運搬業許可事業者や依

頼者が行う事業者：21/69

- ・ 依頼者が不用と区分したものを「搬出」のみする事業者：1/69※9
- ・ その他、遺品の「供養」をする事業者：1/69、仏壇を専門に引き取る事業者：1/69

※9 この事業者は、廃棄物処理業を主たる事業にしており、依頼により、故人宅で家財の収集運搬のみを実施

サービスの内容によっては、公的な許可を要するものがある。遺品の「区分」の結果、廃棄物に整理されたものの「収集、運搬」まで行うためには、市町村による一般廃棄物収集運搬業の許可が必要となる（このことは、前述のとおり、事業者のサービス提供エリアにも影響する。）。また、遺品のうち古物に該当するものの「買取り」、「売却」を行うためには古物商の許可が必要である※10。

調査協力を得られた 69 事業者の一般廃棄物収集運搬業及び古物商の許可の取得状況は、次のとおりであった。

※10 「古物」とは、一度使用された物品若しくは使用されない物品で使用のために取引されたもの又はこれらの物品に幾分の手入れをしたものとされ、古物商は、古物の売買、交換、又は委託を受けて売買、交換する営業を営む者である（古物営業法（昭和24年法律第108号）第2条第1項から第3項）。古物商の許可は、営業所が所在する都道府県公安委員会ごとに受ける必要がある（古物営業法第3条。法改正により、令和2年4月から、主たる営業所の所在地を管轄する公安委員会の許可を受ければ、その他の都道府県に営業所等を設ける場合は届出で足りる。）。なお、古物の区分として、古物営業法施行規則（平成7年国家公安委員会規則第10号）第2条により、美術品類、衣類、時計・宝飾品類、道具類（家具、じゅう器等）等13区分が定められている。

一般廃棄物収集運搬業及び古物商の許可の取得状況

- ・ 一般廃棄物収集運搬業許可及び古物商許可を取得：27/69
- ・ 一般廃棄物収集運搬業許可のみ取得：7/69
- ・ 古物商許可のみ取得：32/69
- ・ どちらも取得していない：3/69

調査協力を得られた事業者は、必ずしもこれらの許可を取得していなかった。これは、事業者ごとに提供できるサービスが異なることを示してもいるが、それにしても「収集、運搬」や「買取り」のサービスができないと、依頼者の依頼に応えられない場合が多くなるのではないかと疑問も湧く。

これについて、まず、古物商許可の取得状況と買取りサービスとの関係を表にすると次のようになる。

表6 古物商許可の取得状況と提供するサービスの関係

(単位：事業者)

サービスのパターン	古物商の許可取得		古物商の 許可未取得	計
	買取りを行う	買取りを行わない		
① 遺品の「区分」と故人宅からの「搬出」	32	5	7	44
② 遺品の「区分」のみ	19	1	1	21
③ その他	0	1	2	3
計	51	7	10	68

(注) 1 当省の調査結果による。

2 古物商許可を取得している1事業者については、サービスのパターン①に該当するが、買取りの状況については未聴取のため表中に計上していない。

3 表中「③その他」については、搬出のみを行っている事業者や遺品供養、仏壇の取扱い（お性根抜き等）を専門にしている事業者がある。

ここからは、古物商許可を取得していても買取りを行わない事業者もあることが分かる。【参考図表の図1参照】

遺品整理サービスには有価物を買取るイメージがあるが、実態は必ずしもそうではなかったことになる。事業者から聴取したところでは、査定・鑑定が困難なことや、遺品整理に伴って排出される家具をリサイクル品として再利用することは一般的に忌避されていることなどを理由に買取りの実績はないとするものもいた。

次に、一般廃棄物収集運搬業許可についてみる。

事業として、一般家庭から出た廃棄物の運搬を行うためには、廃棄物の処理及び清掃に関する法律（昭和45年法律第137号。以下「廃掃法」という。）に基づく市町村による許可が必要となる（廃掃法第7条第1項）。一般廃棄物収集運搬業許可を取得していない35事業者に遺品整理に伴い発生した廃棄物をどのように取り扱うこととしているのかを聴取したところ、次のような回答が得られた。【参考図表の表5参照】

一般廃棄物収集運搬業許可を取得していない事業者における廃棄物の取扱い

- ・ サービス実施場所の市町村の一般廃棄物収集運搬業許可事業者を活用する（許可事業者に連絡を取り、故人宅に来てもらい引き渡す、依頼者に許可事業者を紹介する）：18/35
- ・ 事業者が、自社から排出された廃棄物として、取引のある許可事業者に処理を依頼する（遺品をまとめて自社倉庫等に持ち帰り、倉庫等で再度、選別後、自社から排出された廃棄物として処理する等）※11：14/35
- ・ 廃棄物の処理は、依頼者が行うこととしている（事業者が依頼者に代わって一般廃棄物処理施設まで運び込むものを含む。）※11：3/35

※11 事業者の発言に即して整理しているため、結果として、「自社から排出」等の回答は、廃掃法の用語法や解釈を踏まえた場合、必ずしも適切ではないと評価され得るものを含んでいる。事業の実態を把握することを目的とするこの調査では、事業者の見解を紹介するにとどめ、違法性等に関する事実認定や判断は行わない。

おおむね、許可を取得している事業者との協力などの工夫をしてサービスを提供していることが分かる。

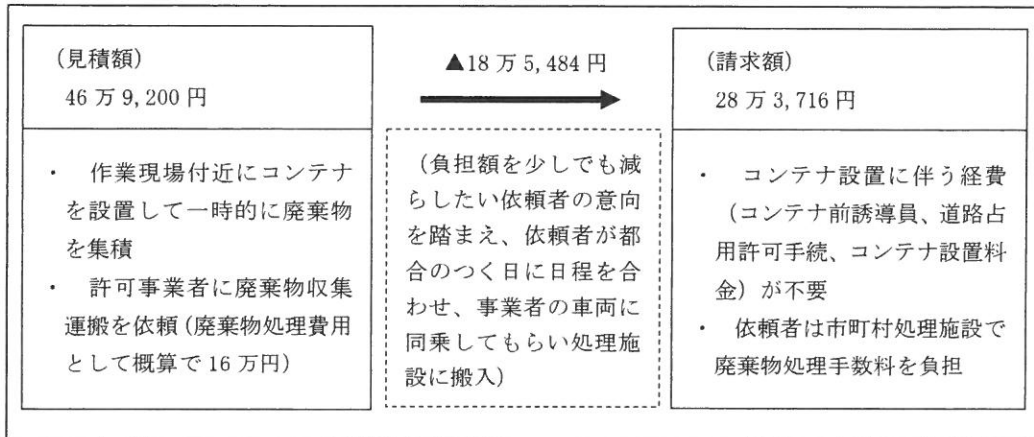
しかし、許可を取得していない場合は、サービスの提供に当たって少なからぬ制約を受けると言ってもよいと思われる。例えば、実際の作業を故人宅とは別の場所で行いにくい、あるいは、許可を取得している事業者の休業日※12を作業日程に組み入れ難いという制約を生じることになる※13、14。

※12 収集、運搬を行う一般廃棄物収集運搬許可事業者の休業日は、市町村が運営する一般廃棄物処理施設の休業日（すなわち土日祝日）に連動することもある。

※13 サービスを依頼する立場からみれば、平日に仕事を休みにくい場合、区分後の遺品について自ら一時保管を行うのが困難な場合、作業の騒音による隣家とのトラブルを避けたい場合などによっては、依頼しにくくなるものと考えられる。

※14 なお、場合によっては、サービスを受ける費用面でも影響が出てくる。遺品整理サービス事業者が、サービスを行った市町村の一般廃棄物収集運搬業許可を取得しておらず、当該市町村の許可事業者に廃棄物の収集運搬を依頼した場合と、依頼者がサービス事業者の車両に同乗して直接処理施設に搬入することとし、収集運搬を依頼しなかった場合の金額差について、次のような例（下図）がみられた。なお、この市町村では、依頼者が同乗していればサービス事業者による処理施設への廃棄物搬入が認められている。

図 一般廃棄物収集運搬業許可事業者に収集運搬を依頼した場合の見積額と依頼しなかった場合の請求額の金額差の例



契約の実例では、サービスを提供する場合には原則、搬出する遺品を全て買い取る旨を契約で明示している事業者もいる。このような契約の場合、買い取った段階で遺品が廃棄物に当たるかどうかについては、規制当局による廃掃法に沿った事実認定にかかっていると考えられる※15。

廃棄物に当たらないものについては、遺品整理サービス事業者による運搬に廃掃法上の問題は生じない※16。しかし、市町村の一般廃棄物収集運搬業許可事業者が、許可を取得していない遺品整理サービス事業者の運搬活動の合法性について疑念を持ち、市町村の当局に申し立てる事例も発生している※17。

※15 少なくとも、故人が生前に残した生活ごみのようなものは、明らかな廃棄物であろう。

※16 古物営業法上の問題については、営業そのものの問題であり、運搬をするか否かによって問題が生じるものではない。

※17 今回の調査でも、新聞記事に載った遺品整理サービス事業者の活動を知り、「一般廃棄物収集運搬業の無許可営業に当たる行為をしているのではないか」との一般廃棄物収集運搬業許可事業者からの通報を受け、市町村の当局が事情聴取、指導を行ったという事例を把握している。

ところで、一般廃棄物収集運搬業の許可は、市町村による一般廃棄物の収集又は運搬が困難であることや、市町村が定める一般廃棄物処理計画に適合することなどを満たして初めて与えられる(廃掃法第7条第5項)。この中には市町村の政策判断事項が含まれていることから、遺品整理サービス事業者が同許可を申請した場合に、一定の能力を示せば必ず許可が取得できるという性格のものとはなっていない。

これに関連して、同許可については、遺品整理に伴い発生した廃棄物に限定して同許可(限定許可)を付与している市町村があるとされる。調査協力を得られた28市町村の廃棄物行政担当部署から聴取したところ、遺品整理に伴い発生した廃棄物に限定した許可を付与しているものが4市町村あった。

また、当該4市町村を含む22市町村では、現在の許可事業者数や今後の廃棄物排出量の見込み等を踏まえ、限定許可を含め一般廃棄物収集運搬業の許可を新たに付与する予定はないとしている。

なお、福岡市※18では、令和元年7月、遺品整理に伴い発生した廃棄物に限定した許可を遺品整理サービス事業者に新たに付与した。福岡市は、事業者により家財が適切に分別されてリユース・リサイクルが行われれば、廃棄物処理量の削減につながることも期待されるとし、許可申請に応募した事業者の審査でもリユース実績をポイントの一つとしたとのことである。

※18 今回の調査では、当初、対象としていなかった。この記述は、令和元年8月の新聞報道を踏まえ、取材した内容である。

一般廃棄物収集運搬業許可を取得していない事業者に、今後の許可の取得についてどのように考えているかを聴取した結果は、次のとおりである。

一般廃棄物収集運搬業許可に関する事業者のスタンス

一般廃棄物収集運搬業許可を取得していない事業者：35/69

→ うち、同許可の取得を希望している事業者：21/35

(必要とする理由として、「一般廃棄物収集運搬業の許可があれば、自社で廃棄物運搬が可能になり、廃棄物処理費用を引き下げることができ、依頼者の費用負担を減らすことで他社との競争力を上げることができる」とした事業者があった。)

→ うち、同許可の取得を希望していない事業者：4/35

(不要とする理由として、「一般廃棄物収集運搬業の許可は市町村単位であるところ、複数の市町村でサービスの提供を行っているので、一部の市町村のみで許可を取得しても意味がない、業務に生かせない」とした事業者があった。)

多くの事業者は許可の取得を希望していた。他方、複数の市町村のエリアにサービスを提供していることを踏まえ、一部の市町村のみの許可では意味がない旨の意見を述べた事業者もあった。サービスの実態から考えれば、単に一つの市町村が一般廃棄物収集運搬業の許可をどのように出すかということだけでは対処しきれない問題があることが分かる。

(5) サービスの料金等

前述のとおり、遺品整理サービスを事業者へ依頼しようとする者は、事業者の発信する情報を掲載したホームページやチラシなどから情報を得るのが実情と思われる。その情報において、料金はどのように扱われているかを調べてみた。

事業者の広告における料金の扱い

- ・ 調査協力を得られた 69 事業者のうち、ホームページやチラシに料金の目安を掲載しているのは 55 事業者であった。
- ・ 一方、あえてホームページやチラシに料金を記載していないとする事業者では、その理由について、搬出する荷物の量、立地条件によって料金は様々であり、依頼者に誤解を与えないためなどとしている。

遺品整理サービスについては、料金について、公定や公認の仕組みは存在しない（ただし、整理の結果生ずる廃棄物の処理やリサイクルについては、公定のルールや価格がある場合がある。）。上述の結果や実際の広告をみる限り、依頼しようとする者の立場からは、料金相場の見当をつけるのは容易ではないのではなかろうかと思われる。

いずれにせよ、個別具体の契約の際に、千差万別の依頼者の事情に応じて、事業者と依頼者の間で依頼内容も詰められ、その契約ごとに料金が決まる。このような場合、依頼者が事業者から見積りを取ることがしばしば行われるものである。そこで、事業者から見積りに関する実情を聴取した結果は、次のとおりである※19。

※19 独立行政法人国民生活センターでは、遺品整理サービスに係る契約トラブルについて、寄せられた相談事例を踏まえて、消費者向けのレポートを公表している（「こんなはずじゃなかった！遺品整理サービスでの契約トラブルー料金や作業内容に関するトラブルが発生していますー」（平成 30 年 7 月 19 日国民生活センター。以下「国民生活センターレポート」という。）。同センターでは、見積内容の確認、料金やキャンセル料、具体的な作業内容の事前確認等のアドバイスをしている。本調査でも、そのアドバイスに関連する事項を中心に聴取等を行っている。

見積書の作成及び見積料の徴収

【見積書作成の有無】

- ・ 調査協力を得られた 69 事業者のうち、見積りに当たって書面（見積書）を作成していることが確認できたのは 63 事業者である（未聴取 1）。

- ・ 作成していないとする事業者はその理由を聴取すると、信頼関係などを理由に、「見積書の様式はあるものの、依頼者からの希望がない限り、見積書は発行していない。」とした事業者があった。

【見積料徴収の有無】

見積料の徴収の有無について 62 事業者から回答を得られている。

それをみると、「徴収しない」(57) か、又は徴収する場合には「遠方の場合」(4) や「見積りが複数回にわたる場合」(1) などに限るとしている。

国民生活センターレポートでは、複数の見積りを取って、事業者を慎重に選ぶべき旨アドバイスしている。少なくとも調査協力を得られた事業者の中でみる限りにおいては、そのアドバイスに従えば、多くの場合、見積りは取ることができ、見積料はかからない。

次に、見積りの内容であるが、今回の調査に当たって、49 事業者から実際の見積書やその様式の提供を受けることができた。それからは次のようなことが分かる。

見積書の内容

【見積書の様式、見積もり方】

- ・ 事業者を通じて用いられているような様式はない。
- ・ おおむね、整理・搬出作業、廃棄物の処理、買取り代金、車両費などを計上する欄が設けられている。

(ただし、項目名が同じであっても内容が同じとは限らない。例えば、見積りの際、核となる整理作業の 1 人当たりの作業量を重視しているとみられる事業者と、遺品の量を重視しているとみられる事業者(結果的に運搬に必要な車両を基に費用を見積もることになる。)があり、考え方が異なっているものと思われる。)

- ・ 諸項目を積算して見積もる例もあれば、「〇〇一式」と見積もる例もある。
(これは同じ事業者であっても、ケースによって使い分けている例もある。また、積算する際に、個々の遺品をリストアップして詳細な積算をする事業者とそうでない事業者がある。)
- ・ 上述の遺品整理の核となるサービスのほかに、家電 4 品目のリサイクル費用、清掃などのオプションサービスに関する費用を計上する事業者も多い。【参考図表の表 6 参照】

(なお、オプションサービスの中には、デジタル遺品への対応もある。このサービスについては、「専門家と連携してデータの取出しを行っている」とする事業者もあるが、「そのまま返却する」、「依頼があればハードディスク等を破壊する」と回答する事業者が多かった。)

【見積書にみる遺品整理サービスの金額】

実際の見積書 75 例に記載されていた金額の分布は、表 7 のとおりである。

表 7 見積書にみる遺品整理サービスの金額分布

(単位：例)

金額の区分	見積書例の数
10 万円以下	7
10 万円超 20 万円以下	19
20 万円超 30 万円以下	23
30 万円超 40 万円以下	12
40 万円超 50 万円以下	5
50 万円超 60 万円以下	3
60 万円超 100 万円以下	4
100 万円超	2
計	75

(注) 当省の調査結果による。

見積りの出し方は事業者によって様々である。

遺品整理を行う場所の面積や、依頼者から聴取した大まかな遺品の量から見積りを出す事業者もあれば、依頼者の立会いの下、扱う遺品の量を確認して、積み上げて見積りを出す事業者もある※20。

※20 この場合、事業者は、依頼者本人又はその家族に、賃貸住宅の場合は依頼者本人又はその家族が対応できない場合でも大家又は管理会社に立会いを依頼して、依頼者の意向（作業日程、遺品の残置、搬出、買取りなどの区別、オプションサービス希望の有無など）、搬出する家財の量、立地条件（トラックの駐車場所の確認、エレベーターの有無など）を確認の上、見積りを行っていた。

依頼者が希望するサービスの内容は様々であるので、サービスの見積額も様々である。提供を受けた見積書に記載された金額をみる限り、10 万円から 40 万円の間での取引が多くなっていた※21。

なお、国民生活センターレポートでは、相談事例を分析して、「遺品整理サービスの契約金額（契約購入金額）の平均は約 42 万円で、実際に支払った金額（既支払額）の平均は約 30 万円となっています。なお、支払い手段の 9 割以上が即時払い（現金等での一括払い）となっています。」と記述されている。

※21 ただし、これはサンプリングなどの統計の手法を使って得たものではないことに注意が必要で

ある。また、見積額には、実際の作業の結果、費用が上下に振れることを断った上で示されているものもある。したがって、これを実績値と考えるべきではない。

(6) 契約書

見積りの後は契約の段階に入る。契約書の作成状況について事業者から聴取した結果は、次のとおりである。

契約書の作成及びその内容

【作成の有無】

- ・ 作成することが確認できた事業者：43/69
→ うち、見積書で代替している事業者：6/43
- ・ 作成していないことが確認できた事業者：24/69
(作成していない理由) 必要性を感じない：17/24
なお、見積書・契約書のいずれも作成していない事業者：5/24

【記載内容】

見積書同様様々である。

実施するサービスの内容、依頼者の秘密保持、個人情報の取扱いのほか、損害賠償やトラブルが発生した場合の取扱い、依頼者が他の相続人の同意を得て遺品の処分権限を有していること、搬出した遺品の所有権の放棄などを記載している例あり。【参考図表の表7参照】

調査協力を得られた69事業者に関する限り、実際に契約書を取り交わす例は約6割である(未聴取2)。見積書をもって契約書に代替していると答えた事業者もあるが、そのような例は、引っ越しの際の運送や、水道管、ガス機器や電気機器の修理など、役務提供を単発的に依頼する場合などでもしばしば観察される。

国民生活センターレポートでは、見積書を取った後であっても、作業日、作業内容、料金、キャンセル料等について確認すべきことをアドバイスしている。これらについては、一般には契約書に明記されることが多いと考えられる。契約書を取り交わしていない場合には、それぞれ個別に確認しておく必要がある場合も少なくないと考えべきだろう。なお、提供を受けた見積書や契約書からみた記述内容は、次のとおりである。

作業日程、キャンセル料

【見積書上の作業日程】

実際の見積書では、作業日数や完了日が分からないものもみられる。

【契約書上のキャンセル料】

実際の契約書では、キャンセル料の記述があるものもみられる。

(依頼者の事情によるキャンセル又は日時の変更は、当日キャンセルについては見積額の40%、前日キャンセルについては見積額の20%を請求するなど)

また、契約後には前金や手付金の支払が発生する場合がある。実務について、調査協力を得られた事業者に聴取した結果は、次のとおりである。

前金・手付金

前金・手付金その他として、料金の一部又は全額の前払を求めている事業者：11/69

→ うち、依頼者が遠方等で作業時に立ち会えない場合に前払を求めている事業者：4/11

→ うち、料金が一定額を超える場合に限って前払を求めている事業者：1/11

→ うち、契約内容にかかわらず、必ず前払を求めている事業者：6/11

これは、キャンセル料、あるいは作業の実施をめぐるトラブルと関係のある項目であるが、調査協力を得られた事業者に関する限り、料金の一部又は全額の前払を求める場合は限られていた。

(7) 作業の立会い

現在、遺品整理サービスに対し需要が高まっている原因の一つと考えられるものに、遺族等が多忙、遠方等の理由で、現地で作業できないことが挙げられる。その場合、立会いも困難となる可能性があると考えられるが、事業者が立会いを不要とするかどうかについて聴取した結果は、次のとおりである。

作業時立会いの要否

原則立会い不要とする事業者：14/69

【理由】

「依頼者が遠方に住んでいる場合が多いため」、「多くの依頼は単純な家財の処分であるため」など

なお、原則立会い不要とする場合であっても、依頼者に対し、手元に残したい遺品の事前の運び出しを依頼した上で、作業前後の写真を撮影して依頼者の携帯電話にメールで送付する、作業後にレポート（「作業完了報告書」等）を作成・送付するなど、依頼者との間にトラブルが発生しないよう対応している事業者もみられた。

他方、国民生活センターレポートでは、依頼者と事業者との間の行き違い等が生じ、依頼者の意図に反して遺品の廃棄が行われたという事案があったことを踏まえ、国民生活センターは、あらかじめ大切な遺品等を区別して明示しておくことを勧めている。

(8) 追加料金

作業中に、当事者の少なくとも片方が想定していなかった作業が必要になってくる場合がある。契約の範囲かどうかの意見の食い違いも予想され、範囲外であれば追加料金の発生の可能性がある。これまで見てきたように契約は、細かく積算したものから、大まかに一式というようなものまで、様々な見積りを踏まえて結ばれていることから、トラブルの要因の一つと考えられる。

今回の調査で、契約の範囲外の作業が発生した場合にどのように対応するか、見解を確認できたのは69事業者中64事業者であった。

「見積りとの相違は事業者側の落ち度であり一切請求しない」

「追加料金を請求するのは、作業当日に急な作業が生じた場合や事前説明なく処理困難物が発生した場合などに限る」

等と答えた事業者もあり、総じて言えば、機械的に必ず追加料金を請求するのではなく、依頼者との関係で決めている印象である※22。

※22 なお、見積書で追加料金について明記している事業者（4/69）では、見積書に次のような記載がみられる。

「見積書発行日以降に新たな業務が発生する場合は、追加料金を請求します。」

「隠れた場所にあるもので費用がかかる時は、別途費用がかかります。」

「見積り金額には、分別費用・人件費・運搬処分費用を含みます。処分品の追加がない限り追加費用を請求することは一切ありません。」

結び

「遺品整理」は、何も最近になって始まったことではない。古い川柳に「形見分け」という言葉がある以上、江戸時代には既に、庶民にもおなじみの活動であったろう。

しかし、それを専門の事業者に頼むというのは、一般的ではなかった。それが、よく話題になるようになったのは、「親と子が遠く離れて暮らすのが珍しくなくなった」、「少子高齢化で単身高齢者が増えている」、「物が豊かになった」といった現代の社会経済情勢を反映してのことと思われる。

一方で、サービスをめぐる消費者トラブルや、廃棄物処理をめぐる問題事例の報道もあり、新しい現象であることも手伝って、サービスそのものに警戒感を持つ人も少なくないと思われる。

しかし、サービスに対するニーズは現在の社会経済情勢の中で一般の国民の間に発生し、それに対応してサービスを支障なく提供している事業者も現に存在する。このサービスを提供する事業が、今後より多くの国民が関わりを持つ産業に育っていくのかどうかは今のところ不明であるが、今後の行政との関わりを考える際には、国民の間で行われている営みをありのままに捉えておく必要がある。

今回の調査では、少なからぬ事業者や関係機関に聴取した結果をまとめることにより、サービスの実態を、その一面にすぎないものではあるが、把握することができたと考えている。したがって、この報告書は、調査の対象とした機関に参考送付することとする。

なお、事業者による依頼者へのサービスの提供の在り様からアプローチしたため、遺品自体がその後事業者によってどのように処理されていくかという面については、調査できていない。それは、中古品の流通のメカニズムや、リサイクルという別の大きな問題をも視野に入れることが求められると想定でき、今後の課題と考えている。

なお、今回の調査で、市町村においては、事業者に依頼するか否かはさておき、自ら遺品の管理に関わることがあることが分かった。行旅死亡人があった場合、公営住宅で身寄りのない方が亡くなった場合などが典型である。そこには、相続人がいるかどうか分からないことにより、現場での処理に苦慮している事例がみられ、ある意味、空き家問題に通ずる課題があることが分かった。これについては、別途、「地方公共団体における遺品の管理に関する事例等」にまとめている。

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
作業内容のトラブル（遺品を勝手に処分）※1	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
作業内容のトラブル（雑な作業・遺品破損）	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>

作業内容のトラブル(作業未了・途中放棄)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
作業未実施(返金なし・業者連絡不能)	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
高額な料金請求(見積時・解約時) ※2	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
高額な料金請求(作業終了後(追加請求含む)) ※3	<p>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。</p> <p>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。</p>

	<p>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。</p>
解約時手付金未返却	<p>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。</p> <p>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。</p>
業者に対する不安（不信）	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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送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。</p>

(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。

表2 市町村（廃棄物行政担当部署）において遺品整理サービス事業者を紹介している例

区分	概要
協定を締結して事業協同組合を紹介している例	<p>（自治体A₁）</p> <p>清掃事業者やリサイクル事業者で設立された遺品整理協同組合と協定を締結している。協定に基づき、市町村は住民から遺品整理に関する相談を受けた場合、遺品整理協同組合を紹介し、同組合は、住民からの相談に応じることとしている。</p>
遺品整理サービスを実施している一般廃棄物収集運搬業許可事業者を紹介している例	<p>（自治体A₂）</p> <p>一般廃棄物収集運搬業許可事業者のうちの1事業者から遺品整理で発生した廃棄物の処分方法について照会を受けたことを契機として、当該事業者が遺品整理サービス事業者であることを把握している。住民から遺品整理サービスに関する問合せがあった際は、当該事業者を案内している。</p>
	<p>（自治体A₃）</p> <p>遺品整理に伴い発生した廃棄物に限定した一般廃棄物収集運搬業の許可を付与している1事業者についてのみ、遺品整理サービス事業者として把握しており、住民から相談を受けた場合は、当該事業者を紹介している。</p>
	<p>（自治体A₄）</p> <p>家庭系臨時ごみの収集運搬業許可を付与した7事業者が遺品整理サービスを実施していることを把握しており、住民から照会を受けた際には当該7事業者のリストを配布している。</p>
ニーズに応じて遺品整理サービス事業者を紹介している例	<p>（自治体A₅）</p> <p>住民から遺品の整理・分別のサービスを行う事業者について相談があった場合、把握している遺品整理サービス事業者の情報を提供している。</p> <p>また、遺品の整理・分別から廃棄物の運搬までの一連の作業を行う事業者について相談があった場合、対応可能な一般廃棄物収集運搬業許可事業者の情報を提供している。</p>

(注) 1 当省の調査結果による。

2 参考図表について、以後の表では、市町村は便宜「自治体A₁」、「自治体A₂」、「自治体B₃」等、遺品整理サービス事業者は「事業者A₁」、「事業者A₂」、「事業者B₃」等…の符号（自治体又は事業者+アルファベット+小文字数字）で紹介することとする。なお、アルファベットと小文字数字は、表とエピソード等のこの報告書における掲載順に付すので、同一の市町村や事業者について複数のエピソードを掲載する場合は、同一の市町村、事業者であっても異なるアルファベットを付すことになる。

表3 市町村(福祉行政担当部署)において遺品整理サービス事業者を紹介している例

区分	概要
高齢者向け冊子の中でサービス事業者を掲載している例	(自治体B ₁) 高齢者の暮らしに役立つ情報(介護保険制度以外のサービスや支援等)を集めた冊子を発行している。その中の「身の回りの整理が必要になったら」との項目において、「生前整理・遺品整理」を実施するサービス事業者を掲載している。
	(自治体B ₂) 高齢者の生活支援サービス実施事業者を掲載した「高齢者べんり帳」に、遺品整理サービス事業者を3事業者掲載しており、住民から照会があった際は当該3事業者を紹介することとしている。
高齢者向け事業の中でサービス事業者の情報を提供している例	(自治体B ₃) 身寄りのない高齢者等向けに、自身の葬儀や納骨等の生前契約を行う3事業者(主に葬祭事業者であるが遺品整理にも対応)の情報を提供し、同契約を締結した高齢者等の葬儀・納骨等が行われた際、市町村がその履行確認を行う事業を実施している(利用実績はなし)。

(注) 1 当省の調査結果による。

2 市町村の符号については、参考図表の表2の注を参照

表4 遺品整理サービス事業者のオプションサービスの例

調査協力を得られた事業者の中には、メインの遺品整理以外にも各種オプションを取りそろえ、下表のとおり、依頼者のニーズにきめ細かく対応している例がみられた。

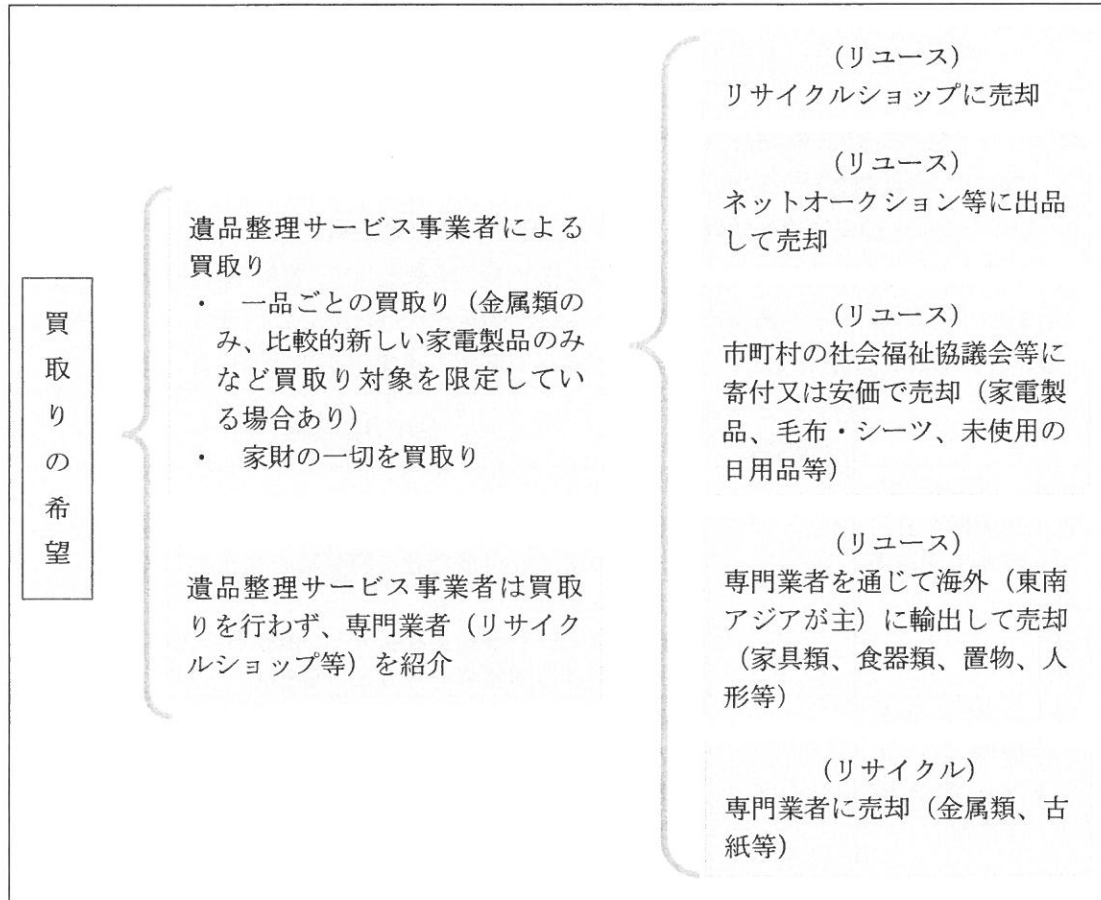
区分	事業者による説明の例
自 ら が 提 供	<p>特殊清掃 ※ 自殺や孤独死などが発生した住居において、原状回復のために消臭・消毒や清掃を行うサービス</p> <p>ハウスクリーニング ※ 素人ではなかなか手が届かない場所などもきめ細かく丁寧に掃除を行うサービス</p> <p>リユース・リサイクル ※ 小型家電や家具といった家財等を買取り、料金と相殺するサービス</p>
	<p>特殊清掃をオプションメニューに加えることで、競合他社との差別化を図り、依頼者獲得の競争力を高めるため、特殊清掃に力を入れている。</p> <p>通常、遺品整理サービスにおいては、遺品等搬出後の簡易な清掃までは基本サービスに含まれている。遺品整理サービスに参入する以前からハウスクリーニングに携わり、ノウハウを有しているので、依頼があれば対応する(もともとハウスクリーニングに携わっていなかった事業者でも、依頼があれば対応するとしている者もみられる。)</p> <ul style="list-style-type: none"> 小型家電の買取りについては、大手メーカー製でまだ使用可能な品(補修部品保有期間内)に限定して買取りを行っている。 家具、書画骨董品、食器等に至るまで幅広く買取りを行い、自らオークション会場に持ち込んで売却したり、海外

		の販路を活用したりしている。
提携 又は 仲介	遺品供養 ※ 提携寺院に依頼して、遺品のお焚き上げなどを代行するサービス	故人愛用の品や布団など、ただ単に廃棄するのでは心が痛むとする遺族心情に寄り添うため、提携寺院に依頼して、お焚き上げなどの遺品供養を代行している。
	リフォーム・解体 ※ 専門業者と提携等して家屋の改築・模様替えや取壊しを行うサービス	依頼者のニーズにできるだけ応えるため、遺品整理を行った後の家屋の改築・模様替えを行ったり、老朽化や住む人がいないなどの事情で取り壊して更地にしたりするサービスも仲介している。
	不動産処分・管理 ※ 専門業者と提携等して家屋等の処分や、家屋・敷地の管理を行うサービス	<ul style="list-style-type: none"> ・ 依頼者のニーズにできるだけ応えるため、不動産業者と提携して遺品整理を行った後の不動産処分にも対応している。 ・ 競合他社との差別化のため、遺品整理を行った後、空き家となった家屋・敷地の管理（室内換気、清掃、郵便物の確認、定期的な草刈りなど）に対応している。

(注) 1 当省の調査結果による。

- 2 事業者の中には、依頼者からの相続相談等に応じるため司法書士等への取次ぎに対応している、遺品の加工サービス（思い出の品を加工して再利用）、墓参代行サービス、自動車やバイクの廃車手続代行サービスに対応している例など、オプション内容は多岐にわたっている。

図 1 依頼者が遺品の買取りを希望する場合の事業者における買取りのパターンとリユース・リサイクルを行う遺品の行方



- (注) 1 当省の調査結果による。
- 2 調査協力を得られた事業者における遺品の買取りの具体例として、次のような例がみられた。
- ・ 遺品のうち、ビデオカメラを 2,000 円、電動のリールを 3,500 円、釣り竿を 7,000 円、木製テーブルを 1 万 5,000 円等で買取り
 - ・ 遺品のうち、茶道の道具類を 3,800 円、テレビを 1,000 円、電話機を 1,800 円、その他家財一式を 2 万 3,000 円等で買取り
- 3 調査協力を得られた事業者の中には、次のように説明する者もみられた。
- 遺品整理により発生した不用品について、まだ使えるものを廃棄するのはもったいない、依頼者にとって負担となる廃棄物処理費用を削減したいとの思いから、国内の中古市場では流通しないものであっても海外では値段が付く点に着目し、海外リユース事業部門を立ち上げた。発生した不用品のうち、海外で販売できる可能性のある遺品について、無償で引き取り、海外に輸出して販売するものであり、主としてフィリピン、タイ等東南アジア諸国に輸出している。
- サービスの依頼者にとっては、不用品を廃棄物として排出すれば廃棄物処理費用を負担することになるが、海外リユース向けにすることにより、処理費用が軽減される

効果がある。例えば、物量 26 m³のうちリユース物量 10 m³の場合、廃棄物処理費用単価 1 m³=1 万円とすれば、海外リユースにしなかった場合の廃棄物処理費は 26 万円であるのに対して、海外リユース用に 10 m³分輸出した場合は 16 万円で済み、10 万円の削減となる。

表 5 一般廃棄物収集運搬業許可を取得していない遺品整理サービス事業者における廃棄物処理方法の例

以下の表は、国民に遺品整理サービスの実態を情報提供することを目的として、事業者から回答を得られた内容をそのまま整理している。結果として、廃掃法の用語法や解釈を踏まえた場合、必ずしも適切ではないと評価され得るものを含んでいるが、この調査では、事業者の見解を紹介するにとどめ、違法性等に関する事実認定や判断は行っていない。

区分	サービス事業者数	処理方法の例
自社では取り扱わない	18	(事業者 A ₁) サービス実施場所（故人宅）に許可事業者に来てもらい、その場で許可事業者へ廃棄物を引き渡している。
		(事業者 A ₂) 依頼者に許可事業者を紹介し、依頼者に対して、直接、許可事業者と調整等を行うよう依頼している。
依頼者に処理施設への直接搬入等を依頼	2	(事業者 A ₃) 廃棄物については依頼者に処理施設への直接搬入を依頼している（遺品整理サービス事業者が積卸し等のため同乗する場合あり）。
		(事業者 A ₄) 廃棄物については依頼者に市町村の指定ごみ袋を用意してもらった上で、分別して残置し、市町村に回収してもらうよう依頼する。
自社で取り扱う	12	(事業者 A ₅) 古物商の許可を利用して貴重品（現金、貴金属、有価証券等）を除く家財一式を買い取り、所有権を自社に移転した上で、リユース、リサイクルできない雑品等については自社の産業廃棄物として許可事業者へ処理を依頼している。
		(事業者 A ₆) 古物商の許可を利用して依頼者から家財一式を買い取り、所有権を自社に移転した上で、古物市場で価格が付かない遺品については、自社から排出する事業系の一般廃棄物として自ら市の処理施設に持ち込んでいる。
産業廃棄物処理事業者に搬入	2	(事業者 A ₇) 一般廃棄物収集運搬業許可事業者と作業時間が合わず、許可事業者へ収集運搬を依頼してもこれまで対応してくれたことがなかったため、廃棄物は、一定程度の分

		別を行った後、取引のある産業廃棄物処理事業者に自ら搬入している。
依頼者に代わって処理施設に搬入	1	(事業者A) 依頼者からの委任を受けて運搬しているものと解し、依頼者名義で市町村の処理施設に廃棄物を搬入している(市町村の担当課とも面談し、一般廃棄物収集運搬業許可事業者に収集運搬を依頼した場合、廃棄物処理費用をサービス料金に転嫁せざるを得ないが、依頼者は経済的に余裕がない者がほとんどである旨を説明している。)

(注) 1 当省の調査結果による。

2 事業者の符号については、参考図表の表2の注を参照

3 「遺品をまとめて自社に持ち帰り、選別後、自社の産業廃棄物として処理等」に記載している内容については、事業者として、一般廃棄物収集運搬業の許可を取得せずに廃棄物を取り扱っていると市町村から疑義を持たれないようにするために行っていると考えられる。なお、以下のように説明する事業者もみられた。

仮に許可事業者に収集運搬を依頼すると、現在、見積りとして提示している料金の2倍程度になる模様であり、依頼者の中には経済的に余裕のない高齢者も多いため、現在のサービス水準と価格を維持するためにこのような取扱いにしている。

表6 見積書の記載事項の具体例

以下の表は、事業者から提供を受けた見積書の記載事項や見積額を整理してまとめたものであり、形式は元の見積書とは異なっている。また、見積額は、作業料金や廃棄物処理費用等記載事項における平均的な水準を表しているものではない。

① 作業基本料金として、人件費、貴重品捜索や回収作業、遺品の供養、簡易清掃を遺品の量(2tトラック換算)で算出して記載している例。また、作業基本料金とは別に分別梱包費、撤去作業費を記載している。廃棄物処理費用については一般廃棄物収集運搬業許可事業者への支払額を概算で記載している。(事業者B₁)

品目	数量	単位	単価 (円)	金額 (円)
作業基本料金(2tトラック換算) 作業人件費・貴重品捜索、回収作業・不用な神棚等の供養代・作業後の全体的な簡易清掃作業を含む。	6	台	80,000	480,000
分別梱包費	6	台	3,000	18,000
撤去作業費 石段での搬出作業費と安全確保のため搬出経路の簡易な草木伐採と清掃作業を含む。	1	式	25,000	25,000
家財品処分費 廃棄物の運搬については、許可事業者を手配。一時立て替えし、実費を別途請求	1	式	80,000	別途実費 (左記は概算料金)

家電品処分費 リサイクル料金・運搬料を実費で別途請求。 概算額は、冷蔵庫1台、洗濯機1台、テレビ 2台、エアコン2台で算出	1	式	30,000	別途実費 (左記は 概算料金)
仏壇処分費	1	式	45,000	45,000
諸経費	1	式	11,360	11,360
備考 ※ 5DK+納戸+屋根裏収納の家財整理事業。予定日数5日(予備日含む)、延べ25人体制 ※ 最終的な請求金額は、上記金額合計+別途実費の処分費-買取り代金 ※ 廃棄物処理費の支払を一時立替払することの了承について、依頼者の署名捺印				
合計(概算) (消費税8%込み)				579,360 625,709

② 作業料金として、遺品の分別、搬出、清掃作業を時間単価で算出し、作業に使用する消耗品代を加えて記載している例。廃棄物処理費用については1m³当たりの単価で算出している(一般廃棄物収集運搬業許可を取得している市町村での作業)。(事業者B₂)

品目	数量	単位	単価 (円)	金額 (円)
遺品整理事業 作業員数 3名×6時間 ・必要品と不用品の分別、可燃と不 燃の分別 ・不用品の搬出、運搬、軽清掃	18	時間	1,500	27,000
遺品整理事業備品代 ・段ボール、ガムテープ、ポリ袋、軍 手等	1	式	3,000	3,000
廃棄物処理費 運送費、廃棄物処理手数料	20	m ³	6,000	120,000
家電リサイクル費用(収集運搬費込)				
冷蔵庫(170L以上)	1	台	8,000	8,000
テレビ	1	台	4,000	4,000
洗濯機	1	台	4,000	4,000
その他 エアコン撤去/処分	1	基	12,000	12,000
備考 玄関前が狭隘道路のため、2t車限定				
合計 (消費税8%込み)				178,000 192,240

③ 「遺品・不用品整理代行」の料金として、1 m³当たりの単価で算出した廃棄物処理費用を含めて記載している例。また、事業者の対応可能エリア外であるため、「オプション」として交通費を記載している。作業の内容や作業人数、作業時間に係る記載はない。(事業者B₃)

品 目	数量	単位	単価 (円)	金額 (円)
遺品・不用品整理代行	30	m ³	6,000	180,000
リサイクル品 (家電4品目)				
冷蔵庫	1	台	7,000	7,000
テレビ	1	台	5,000	5,000
オプション				
交通費 (所在地～サービス実施場所)	—	—	—	10,000
買取り品 (サービス料金と相殺)				
洗濯機	1	台	△500	△500
テレビ	1	台	△2,000	△2,000
家財一式	1	—	△5,000	△5,000
備考 (記載なし)				
合計				194,500
(消費税8%込み)				210,060

- (注) 1 当省の調査結果による。
2 事業者の符号については、参考図表の表2の注を参照

表7 契約書における記載事項の具体例

以下の表は、事業者から提供を受けた契約書の記載事項をそのまま整理してまとめたものである。

記載事項	具体例
依頼者の秘密保持	(事業者C ₁) 甲(依頼者)及び乙(事業者)は、本契約期間中又は期間満了後を問わず、本契約に関して知り得た秘密を第三者に開示又は漏洩してはならず、また本契約の遂行以外の目的に使用してはならない。ただし、相手方の書面による承諾がある場合はこの限りではない。
個人情報の取扱い	(事業者C ₂) 甲(依頼者)及び乙(事業者)は、本業務を遂行する上で、それぞれの個人情報を相手に預託する場合、個人情報保護管理者を定め、個人情報に関する機密を保持させるための必要な処置を講じるものとする。 甲及び乙は、預託された個人情報を第三者に開示、預託、提供してはならないものとする。また契約終了後においても、第三者に漏洩しないものとする。
損害賠償	(事業者C ₃) 本業務における責任は、すべて甲(依頼者)が負うものとし、乙(事

	<p>業者) は業務についての損害賠償責任は負担しないが、乙の責に帰すべき事由による場合は、乙がその賠償の責を負う。作業の完成引渡しまでに甲乙並びに第三者にかかわらず、建物及びその他作業一般によって生じた損害は甲の負担とするが、乙の都合により期日までに作業開始ができなかったとき、または乙が自己の都合により作業を繰り延べ、若しくは中止させたとき、その他乙の責に帰すべき事由による場合は、その限りではないものとする。</p>
<p>トラブルの取扱い (破損等、相続人間)</p>	<p>(事業者C₄)</p> <p>破損などのトラブルに関する請求は、甲 (依頼者) 乙 (事業者) 同席のもと確認する作業完了後の確認時に申し出ることとし、その後の請求はできないものとする。</p>
	<p>(事業者C₅)</p> <p>甲 (依頼者) は、相続人の立場にある場合には、本契約において相続人を代表して締結することとし、本契約締結後に他の相続人との間で発生した損害は全て甲が負担する。また、相続人間で発生した問題は全て甲が対応する。</p>
<p>遺品の所有権の放棄</p>	<p>(事業者C₆)</p> <p>お客様が、当社サービス (遺品整理などの全サービス) をご利用 (ご依頼) される際は、お引取りする「ご不要になった物 (以下、品物)」の所有権 (占有権) を全て放棄し、当社の処分方法について一切の意義を申し立てないものとします。また、当社に対し「品物」の返還や損害賠償を請求することはできないものとします。</p> <p>ただし、全てのサービスにおいて、お客様の認知の有無に関わらず、作業中に現金や貴金属など高価値品を発見した場合、権利放棄後であっても所有権はお客様のものとし、当社はその全てをお客様にお渡しすることを約束するものとします。</p>
<p>キャンセル料</p>	<p>(事業者C₇)</p> <p>契約後、甲 (依頼者) の事情による作業自体のキャンセル、又は作業日程を変更する場合は、作業予定日の前日の午前 10 時までに連絡を行うこととし、連絡がなされない場合、請負代金の金額分をキャンセル料として、乙 (事業者) に支払うものとする。</p>
	<p>(事業者C₈)</p> <p>甲 (依頼者) の事情によるキャンセル又は日時の変更は、乙 (事業者) は当日キャンセルについては見積金額の 40%、前日キャンセルについては見積額の 20%を請求する場合がある。</p>

(注) 1 当省の調査結果による。

2 事業者の符号については、参考図表の表 2 の注を参照