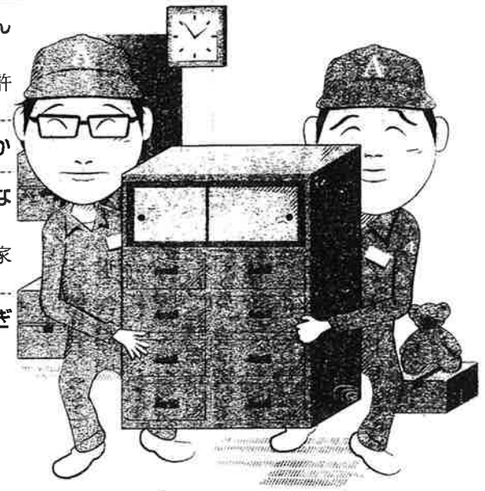
2016年（平成28年）
11月13日
日曜日
朝日新聞

# 遺品整理 頼むときは

## 見積もり比較・処分法確認を

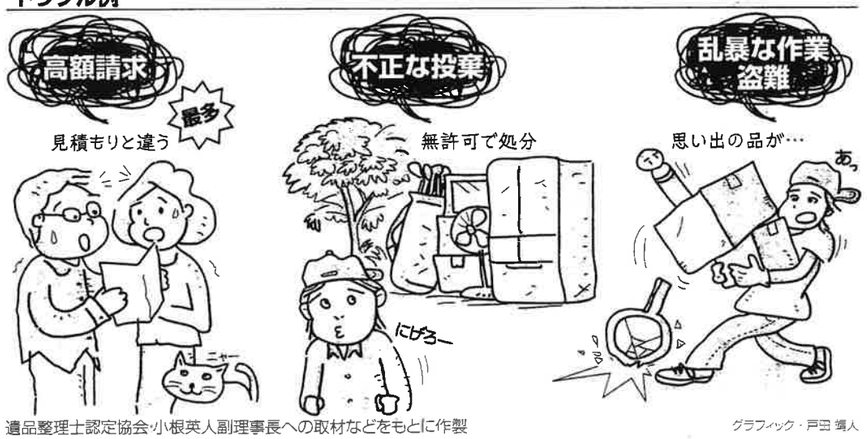
故人の残した家財などを整理・処分する「遺品整理」。業者に任せる人も増えるなかで、トラブルも起きています。業者を見分けるチェックポイントについて調べました。

### 業者を見分ける チェックポイント



- ☑ 廃棄物の処理方法についてきちんと説明できるか
  - 一般廃棄物の収集運搬は市区町村の許可などが必要となる
- ☑ 会社の制服を着用して作業をするか
- ☑ 「遺品整理一式○○万円」のような大ざっぱな見積もりではないか
  - 作業員の人数、作業時間、部屋ごとの家具数などが明記されていることが望ましい
- ☑ 他業者と比べて見積もり額が安すぎないか
  - できるだけ2、3社から相見積もりをとろう

### トラブル例




遺品整理士認定協会・小根英人副理事長への取材などをもとに作製

グラフィック・戸田 靖人

一人暮らしや老夫婦のみの高齢世帯が増え、遺品整理業の需要は伸びている。新たに参入する業者も多く、全国で1万を超すとみられている。ただ、なかには良心的とは言えない会社もあるようだ。

「見積もりは1日作業で約20万円と言われていた。実際は3日がかりで50万円請求された」（2015年、近畿地方）

「見積もり3日後にキャンセルの連絡をしたところ、2割のキャンセル料が発生すると言われた。正式に契約も交わしていないのに高すぎる」（16年、東海地方）

各地の消費生活センターに実際に寄せられた遺品整理業に関する相談・苦情の例だ。

業界団体である遺品整理士認定協会（北海道）の小根英人副理事長は「最も多いのが高額請求を巡るトラブル」と説明する。このほか廃棄物の不法投棄、遺族の了解を得ない遺品売却、作業中の家屋の損傷などのトラブルが目立つという。

業者選びでどんな点に気をつければいいのか。

最初のポイントは見積書の確認だ。国民生活センター相談情報部の保足和之さんは「複数の社から見積もりを取り、内容や金額を比較して欲しい。キャンセル料の発生する時期はあらかじめ確認しておくことが大切だ」とアドバイスする。

「『遺品整理一式』いくらという大ざっぱな見積もりは危ない。作業人数や時間、廃棄する家具類の分量などが具体的に書かれているかを見てほしい」と言うのは遺品整理士認定協会の小根さん。家の広さや家財の量次第なので相場を示すのは難しいそうだが、目安としては戸建てなら30万～60万円程度、ワンルームで8万～10万円程度という。「激安」には落とし穴がある可能性もある。

次のポイントは、廃棄物の処分方法のチェックだ。家庭の廃棄物を回収・処分するには、市区町村の「一般廃棄物処理業」の許可または委託が必要だ。許可や処分方法についてきちんと説明できない事業者は避けたほうが無難だ。

小根さんによれば「お金を払って処分を依頼したはずの遺品が無断でリサイクルショップに売られ、店頭に並んでいた」という苦情が寄せられたこともあるという。

このほか確認しておきたいのが作業員の服装。制服着用は、業者の姿勢を示すのみならず、盗難トラブル予防の意味もあるからだ。遺品整理では作業中に現金が見つかることが多い。新人スタッフについては作業後に持ち物検査をする会社もあるという。私服ではポケットに現金を隠しても、誰のお金かわからなくなってしまう。「私服で作業する事業者はできれば避けたほうがいい」と小根さんは助言する。

（清川卓史）

## くらしの扉

### ウェブに優良企業一覧

「遺品整理士」は、一般社団法人遺品整理士認定協会（木村榮治理事長、0123・42・0528）が認定する民間資格。同協会は業界健全化を掲げ2011年に設立された。通信講座で関係する法律や実務、遺族に向き合う心構えなどを学ぶ。認定者数は約1万2千人（16年9月）。すでに全国約4千社に遺品整理士がいるという。このうち「優良企業」として同協会が推薦する全国約560社の一覧が、協会ウェブサイト（http://www.is-mind.org/）で紹介されている。

### 相談窓口は

万が一、業者とトラブルになったら、消費生活センターなどの専門家に相談しよう。相談先がわからないときは、三ケタの電話番号「188（いやや）」にかけると、最寄りの消費生活相談窓口につながる。相談できる時間帯は地域の窓口によって異なる。休日で最寄りの窓口が開いていないときは、国民生活センターにつながるため、年末年始をのぞき原則毎日利用できる。

相談窓口は国民生活センターのウェブサイト（http://www.kokusen.go.jp/map/）で調べることもできる。