

平成30年9月21日

## 行政評価局調査の実施

総務省行政評価局は、「平成30年度行政評価等プログラム」に基づき、行政評価局調査を重点的かつ計画的に実施しています。

今回、以下のテーマの調査の実施について公表します。

### ○ 遺品の整理サービス等に関する実態調査

今後、遺品整理サービスに対する需要や、その提供者が増加すると見込まれることから、遺品整理サービスに関する実態を把握・整理し、関係行政機関や国民に対し、提供するために実施

※ 本報道資料については、総務省ホームページ ([http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/hyouka/](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/)) に掲載 (9/21 14時目途) するほか、行政評価局総務課において配布します。

#### (連絡先)

<遺品の整理サービス等に関する実態調査>  
総務省行政評価局総務課地方業務室  
担当：上田  
電話：03-5253-5413 (直通)、FAX：03-5253-5412

<行政評価局調査全般について>  
総務省行政評価局総務課  
担当：長澤  
電話：03-5253-5407 (直通)、FAX：03-5253-5412

※ インターネットでのお問合せについては、以下の総務省HPで受け付けております。

<https://www.soumu.go.jp/hyouka/i-hyouka-form.html>

# 遺品の整理サービス等に関する実態調査

## 調査の背景

- 近年、一人暮らし高齢者の増加などの世帯構造の変化を背景として、遺族等の依頼を受けて故人の遺品の整理・処分等を行うサービスへの需要が増大しているとされている。
- また、多種多様な業者が多数参入してきており、現在、全国に約1万社余りの遺品整理サービス提供者が存在するとされている。

- 遺品整理サービスを所管・監督する行政機関はなく、その内容や形態は提供者によって様々とされ、その実態は必ずしも明らかではない。
- 全国の消費生活センター等には、遺品整理サービスの料金や作業内容等に関する相談が寄せられている。

- 今後も遺品整理サービスに対する需要や、その提供者が増加すると見込まれることから、遺品整理サービスに関する実態や課題等を把握・整理

## 主要調査項目と調査の視点

### 1 遺品整理サービスに関する現状

- 遺品整理サービスの需要及び相談・苦情等の発生状況

### 2 遺品整理サービスの提供等の実態

- 遺品整理サービス提供者及びサービス内容の実態

### 3 遺品整理サービスに関する課題等

- 関係行政分野における遺品整理サービスをめぐる課題と対応状況

## 主要調査対象

### 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

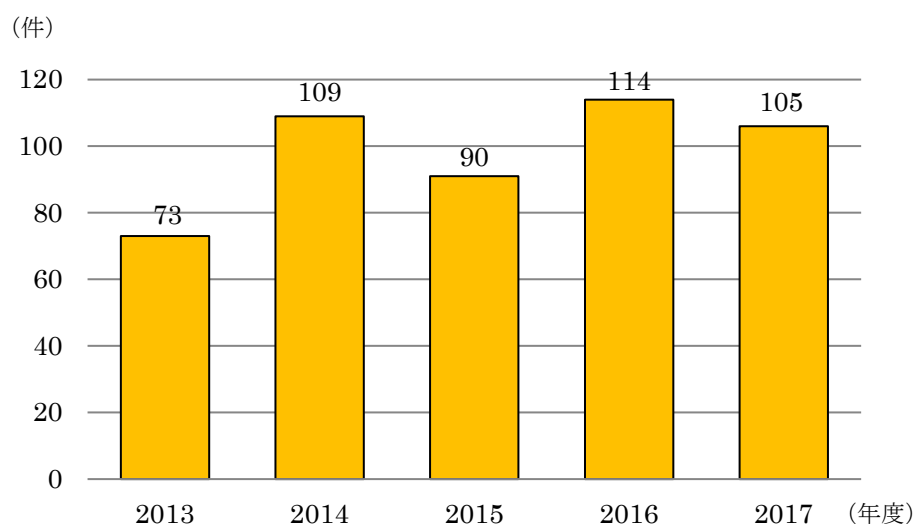
### 関連調査等対象機関

（独）国民生活センター、市町村、遺品整理サービス提供者、関係団体等

## 調査実施期間

平成30年9月～31年3月（予定）

### ○ PIO-NETにおける「遺品整理サービス」に関する相談件数の推移



### ○ PIO-NETにおける主な相談内容

(2013年4月1日以降受け付け、2018年6月30日までのPIO-NET登録分522件について分析)

「契約・解約」に関する相談が372件(71.3%)と最も多く、次いで「価格・料金」(36.2%)、「販売方法」(32.8%)となっている。

#### (相談事例)

- 事例1 見積りの際にせかされて契約したが、信用できないので解約したい
- 事例2 解約を申し出たら高額なキャンセル料を請求された
- 事例3 作業時に予定外の料金を請求され、最終的に見積り金額の2倍の費用を請求された
- 事例4 処分しないように頼んだ物を勝手に処分された

(注1) 独立行政法人国民生活センターの資料に基づき当省が作成した。

「遺品整理サービス」とは、亡くなった親族等の遺品を整理、処分等するために事業者による作業を依頼したもののほか、廃品回収サービス等で遺品を処分した場合の相談を含むが、遺品の買取りを目的とする相談は含まない。

(注2) PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。