

遺品整理のサービスをめぐる現状に関する調査結果（ポイント）

昨今、遺品整理サービスが広がりを見せている。

本調査は、遺品整理サービスに「業法」がなく情報が限られていることから、行政との関わりを考えるためにその実態を捉えようとしたものである。

遺品整理サービスについては、消費者とのトラブルや遺品整理に伴い発生する廃棄物の扱いに関する報道がみられるため、それらを中心に実態を把握することとした。

事業実態の把握を目的とした本調査では、違法性に関する個別の事実認定や判断は行っていない。

（調査対象機関等）

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、
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。）、
遺品整理サービス事業の関係団体（2）、遺品整理サービス事業者（69）

（調査実施期間）

平成30年9月～令和2年3月

◎ 調査協力を得られた69事業者の概況

報告書P4~7、10~11

- 平成21年以降に遺品整理サービスを始めた事業者が多かった。
- 新たに遺品整理サービスを始めた事業者は約3割、他の業種から参入した事業者は約7割であった。
参入事業者のバックグラウンド：廃棄物処理業、道路貨物運送業、ハウスクリーニング、冠婚葬祭業、建設業、便利屋など
- 遺品整理サービスの内容はまだ固定化されていないが、69事業者が提供するサービスの内容を、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、それを故人宅からしかるべきところに運ぶ「搬出」の2つの業務から整理すると、その結果は次のとおりであった。

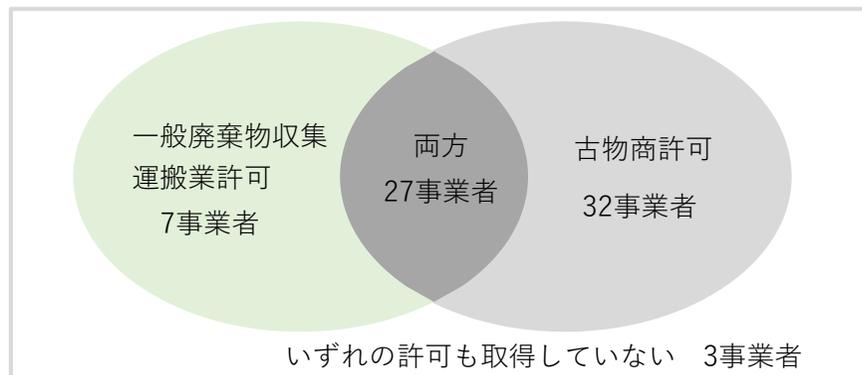
区分+搬出 45事業者

区分 21事業者

搬出 1事業者

その他 2事業者（供養、仏壇引取り）

- 事業者が遺品整理サービスを行うに当たって取得している許可は、次のとおりであった。



調査対象事業者の選定は、事業実態の把握を目的とした有意抽出によつたため、必ずしも全体像を表したものではない。

- 遺品整理サービスで、遺品の「区分」の結果、廃棄物に整理されたものの「搬出」を行うときは、市町村から一般廃棄物収集運搬業の許可を受ける必要がある。

- 一般廃棄物収集運搬業の許可を取得していないと答えた35事業者は、以下の取扱いをしていた。

- ① 廃棄物については他の許可事業者処理を依頼等（18事業者）
- ② 廃棄物については依頼者（遺族）が処理等（3事業者）
- ③ 遺品をまとめて自社倉庫等に持ち帰り、選別後、自社の廃棄物として処理等（14事業者）

※ ①は料金が割高になりやすく、②はサービスの低下を伴う。

③については、事業実態の把握を目的とした本調査では、違法性に関する個別の事実認定や判断は行わない。

⇒ 許可を取得していない事業者は、サービスの提供に当たって料金やサービス面で制約を受ける状況がうかがわれた。

- 許可を取得していない事業者の中には、取得を希望しているものが多い（21事業者）。他方、複数の市町村で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業務に生かせないなどとする事業者もあった（4事業者）。

⇒ 複数の市町村を営業エリアとすることが多いサービス実態を考えれば、一つの市町村が許可を出すか出さないか、どのように出すかというだけでは対処しきれない問題がある。



遺品整理サービスの依頼者に対する独立行政法人国民生活センターの注意喚起事項と当省の調査結果

< 国民生活センターの注意喚起事項※ >

< 当省の調査結果 >

- | | | |
|---|---------------------------------------|---|
| 1 | 複数社から見積りを取るなど、事業者の選定は慎重に行うこと。 | 調査した69事業者のうち63事業者で見積書を作成している。 |
| 2 | 作業内容や費用を明確に出してもらうなど、見積書の内容を十分に確認すること。 | 見積書には、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、見積りの出し方は事業者によって様々で、諸項目を積算して見積もる例もあれば、中には「〇〇一式」と見積もる例など、内訳が不明なものもある。 |
| 3 | 料金やキャンセル料、具体的な作業内容について事前に確認すること。 | 調査した69事業者のうち、契約書を取り交わしているのは43事業者である。
⇒ 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。 |
| 4 | 残しておく遺品と処分する遺品を明確に分けておくこと。 | 調査した69事業者のうち、原則、作業時の立会いを不要とする事業者は14事業者みられたが、その場合でも作業前後の写真を撮影するなど依頼者との間にトラブルが生じないよう対応している例もみられた。 |

※ 国民生活センターが平成30年7月19日に公表した資料に基づく。

<別冊> 地方公共団体における遺品の管理に関する事例等（ポイント）

遺品整理のサービスをめぐる現状に関する調査の過程で、市町村が、引取り手のない遺留金、遺骨、遺品の管理等に苦慮している実態を把握（26市町村）

◎ 主な調査結果

別冊P10～14

- 民法の相続財産管理人の仕組みはあるが、遺留金ではその手続の費用を賄えない。
A自治体は、相続財産管理人の選任に1回当たり50万円ほどの費用が掛かるため、制度を利用したことはない。
- 火葬等の費用への充当のルールはあるが、故人の預金には手が付けられない。
B自治体は、遺留品に通帳やキャッシュカードがある場合、預金残高から火葬費用や遺体検案費用を充当できるようにしてほしいとしている。
- 上記の理由から市町村が事実上管理を余儀なくされている遺留金が累積している。
C自治体では、平成15年度末に約1,800万円であった遺留金の保管額が、29年度末に約4,200万円に増加している。



※ 遺留金に関する近年の動き

- ・ 平成26年3月、会計検査院が、死亡した単身世帯の被生活保護者の遺留金が多額に上っていることや、適切に処理されていないことなどを指摘
- ・ 平成29年7月、指定都市市長会が、法務省に対し、独居死亡人の遺留金の取扱いに関する根拠法を早急に整備することなどを要請
- ・ 令和2年2月、衆議院予算委員会で、地方公共団体における遺留金の取扱いについて、法務省及び厚生労働省が、関係省庁と連携して必要な措置を講ずる旨を答弁