

信頼される遺品整理業の 確立に向けて

創立4年目を迎えた(一社)遺品整理士認定協会

報告：編集部

高齢化の進展や居住形態の変化などを背景に、亡くなった人の部屋の片づけや清掃、不用品の処分などを行う遺品整理業の需要が高まっている。参入障壁が低いことから多くの会社・個人が参入し、業者数は年々増加。その一方で悪質な業者も後を絶たず、多くのトラブルが報告されている。玉石混交の業界にあって、信頼できる遺品整理業の確立を目指し2011年9月に設立されたのが(一社)遺品整理士認定協会だ。

同年11月には協会認定資格である「遺品整理士」の養成講座を開講。受講者はこれまでに10,000人を超え、6,000人を超える遺品整理士が認定されている。ビルメンテナンス業界からの参入も多く、すでに160人以上が遺品整理

士資格を取得しているという。今後も確実に需要の増加が見込まれる遺品整理とはどのような仕事なのか、参入する場合、どのようなことに注意しなければならないのか、遺品整理士認定協会の取り組みを中心に紹介する。

増加傾向にある 死亡者、孤独死

遺品整理は従来、遺族の手で行われるのが一般的だったが、高齢化が進み、また家族のあり方や居住形態の変化などから近親者や地域社会とのつながりが希薄になっている現代社会では、時間的にも人手の面からも他人に頼まざるを得ないケースが増えている。

その代表的な例に、孤独死・孤立死の増加が挙げられる。東京都



きめ細かな作業が求められる遺品整理業

監察医務院では「異状死のうち自宅で亡くなられた一人暮らしの人」を孤独死と定義し、昭和62年から23区内の孤独死統計をとっている。その数は年々増加傾向にあり、昭和62年に1,123人(男性788人、女性335人)だったものが、平成18年には3,395人(男性2,362人、女性1,033人)と3倍に増加。近年も毎年4,000人を超えており、多い年では5,000人近くの孤独死が確認されている。孤独死に関する全国的な調査は行われていないが、年間3万件程度発生しているものとみられる。

監察医務院によると、孤独死された方の年齢は男性では50歳代前半以降、女性では60歳代後半以降が多く、死後発見までの平均日数は、男性が12日、女性は6日となっている。

孤独死に限らず死亡者数自体が

		昭和62年	平成21年	平成22年	平成23年	平成24年	平成25年
総数		1,123	3,875	4,711	4,490	4,472	4,515
性別	男	788	2,711	3,141	3,097	3,057	3,090
	女	335	1,164	1,570	1,393	1,415	1,425
年齢別	0~14歳	—	0	0	0	0	0
	15~64歳	—	1,686	1,803	1,877	1,745	1,646
	65歳~	—	2,189	2,908	2,613	2,727	2,869
全国の死亡数		751,172	1,141,865	1,197,012	1,253,066	1,256,359	1,268,436

出典：東京都監察医務院「東京都23区における孤独死統計」、厚生労働省「人口動態統計」

増加傾向にある。厚生労働省の人口動態統計によると、死亡者数は1980年代以降、ほぼ一貫して増加しており、2003年には100万人を突破。05年に初めて出生者数を上回り、以降死亡者数が出生者数を上回る状態が続いている。13年の出生者数は1,029,816人、死亡者数は1,268,436人となっている。

成長分野だが トラブルも多発

人が亡くなった場合、悲しみのなかで遺族が行わなければならないことは数多くあり、遺品整理に時間をかけるのは難しいのが現状であろう。その意味では、遺品整理業に対する需要は高く、成長分野といえる。

一方で、業としてはまだ緒に就いたばかりで、社会に浸透しているとは言いがたく、産業といえる業態には至っていない。以前から遺品整理を業として行っていた会社も一部にはあったが、ほとんどはリサイクル業者や不用品回収業者、便利屋といった人たちが担っていた。近年は、東海地方を中心に先駆的に遺品整理業を展開しているキーパーズをモデルにした、さだまさし原作の映画「アントキ



現在、協会認定の遺品整理士は6,000人を超える



遺品整理士の認定証

ノイノチ」が2011年に公開され、各種メディアが遺品整理業を取り上げるなど、“終活”ブームといわれるなかで少しずつ知られるようになってはきているものの、一般的な認知度はまだまだ高いとはいえない。

また、遺品整理業に関する法令が未整備のため所管官庁もなく、参入のハードルとなるような行政への登録や許可、必須資格もない。個人・企業を問わず誰でもすぐに開業できることから、業者の質にバラツキが生じており、国民生活センターなどには「不当に高額な料金を請求された」「不用品回収は無料と言ったのに料金を請求された」「引取った品が不法投棄されている」といった遺品整理に関する苦情・トラブルが数多く寄せられているという。

そうしたなか、遺品整理業の健全な発展と、遺族から信頼される業者の育成を目指して設立されたのが（一社）遺品整理士認定協会だ。

6,000人を超える 「遺品整理士」が誕生

協会設立のきっかけは、現在理事長を務める木村榮治氏が、自身の親の遺品整理を業者に委託した



遺品整理士の認定証書



養成講座は通信制で、2か月程度を目安にカリキュラムが組まれている

時に粗雑な扱いを受けたことだという。遺族の気持ちになって遺品整理をしてくれる信頼できる業者の必要性を痛感し、自ら遺品整理専門会社を起業。北海道でリサイクル業や運送業などを営んでいた知り合い6社とともに協会を設立した。法令を遵守し遺族の気持ちに即した対応ができる業者の育成を目的に「遺品整理士」という協会認定資格を立ち上げ、養成講座の運営、試験をスタートさせた。

養成講座・試験のカリキュラムは、以前から遺品整理を行っていた札幌の遺品整理専門業者などと

も相談し、意見交換しながら作り上げたという。教材は遺品整理の現状・実務、関連法規などを解説した教本と、大学教授や弁護士、作家などの講演を収録したDVD、関係法令や感染症の予防、遺品整理士の心構えなどに関する問題集からなる。養成講座は通信制で、2か月程度を目安にカリキュラムが組まれており、試験（レポート提出）に合格することで遺品整理士として認定される。

養成講座の受講者が協会の会員となるシステムをとっており、受講料（入会金）は25,000円。合格者は認定料（2年分の会費）として5,000円を納める。講習期間の延長や再受験などによる追加料金は不要。遺品整理士資格は急速に浸透しており、スタートから3年余りで受講者は全国で10,000人、認定資格者は6,000人を超えている。認定者には資格者であることを対外的に示せるよう、認定番号が付された認定証が交付される。

遺品整理業者に関する統計がないため正確な数はわからないが、協会によると全国の事業者数は5,000～6,000社程度とみられ、そのうち認定者がいる企業は4～5割にあたる約2,500社となっている。認定者がいる2,500社のうち、協会が優良業者として登録している会社が約350社あり、そのうち半数程度は協会が不動産管理会社などと業務提携し、遺品整理の必要が生じた場合に連絡する企業として事前登録されている。

参入業者の元の業種は、不用品回収業、リサイクル業、運送業、あるいは便利屋といった業種が多



全国各地で開催されるセミナーはどれも盛況

く、ビルメンテナンス会社も新しい事業部を立ち上げ参入してくるケースが少なくない。最近では、主婦など女性の資格取得者が増えており、女性だけの遺品整理会社を立ち上げ、きめ細かい気遣いができること好評を得ている例もあるという。また、大切な人と死別し悲嘆にくれている人に寄り添い、立ち直る支援をするグリーンケアに関する資格や、解体業の資格などは、遺品整理業を行ううえでメリットとなる。



欠かせないプロとのネットワーク

実際に遺品整理はどのような手順で行われるのか。一般的な流れをみってみる。

①予約

遺品整理に関する依頼や相談を電話で受け付ける。依頼者は遺族が最も多いが、司法書士や弁護士などの後見人、生活保護課・住民課などの行政機関、不動産管理会社などから依頼を受けることもある。依頼の時期は、故人の葬儀や相続などの手

続きが一段落した後、亡くなってから1～2か月の間が多いが、場合によっては特殊清掃を含む依頼を受けることもある。

②見積もり（無料）

料金は遺品の量や対応人数、供養する遺品、地域などによって大きく異なる。依頼者の希望を丁寧に聞いたうえで、詳細な見積書を作成する。協会では料金設定の考え方は講習内容に含まれているが、目安料金は示していない。東京だと一般的な1LDKの部屋で10～15万円程度が相場だという。

③金額の提示・契約

作業内容を明示し、正式な見積書を提出。依頼者の納得を得たうえで契約し、作業日を決定する。

④当日の作業

事前の打ち合わせに従って作業を行う。作業内容は供養品と不用品等の分別、梱包、配送、運び出し、清掃など。

⑤料金の受け取り

あらかじめ取り決めておいた方法で料金を受け取る。

遺品整理の現場では賃貸物件の解約や廃車の手続き、遺品の査定、宗教上の対応など、幅広い専門的な知識や資格を必要とする場面も多く、プロとのネットワークが欠かせない。例えば、不用品を運搬する場合には一般廃棄物処理業等の許可が必要となるが、無許可で運んでしまう業者もあり、摘発事例も発生しているという。

遺族の気持ちに寄り添う心を大切に

協会では遺品整理をめぐる苦情・トラブルに対応するため、不正防止情報センターを設置し、電話やメールで相談に応じている。トラブルの内容は、不当な高額請求といった契約に関する問題と、心情的な問題が半々だという。

依頼をする遺族は、できるならば自分で遺品を整理したいと思っているのに、時間的な余裕や高齢による体力的な問題からできないというケースが多い。そうした依頼者にとって、遺品を不用品として粗末に扱われることは耐えがたい痛みとなる。遺品整理には、遺族の気持ちに寄り添う“心”が求められる。新規参加者は営業的な部分だけに目がいきがちだが、依頼者の信頼を得られなければ売り上



宗教上の対応も重要

げを伸ばすことは難しい。協会員の中には、1日に7件程度の依頼を受けている会社もあるが、そうした会社は社長も社員も心の部分を非常に大切にしているという。

遺品整理士認定者の増加に伴い、悪徳業者は減りつつあるが、それでもトラブル事例は後を絶たない。優良業者を選ぶポイントとしては、①不用意に頼まない、②業者の電話対応が丁寧できちんとしている、③業者の見積りに明細が書かれている、④業者の制服に統一感がある——などが挙げられる。またトラブルを避けるためには、⑤遺品整理の内容を詳細に示し2社以上から見積もりを取る、⑥現場には第三者に立ち会ってもらい、⑦見積もり以外のことは頼まない、⑧有価物の引き取り価格は納得いくまで話し合う、⑨料金は作業終了後に支払う——といった対応が有効だという。

遺品整理士の国家資格化へ

協会では遺品整理士の育成・認定のほかにも、主に会員を対象に技術の向上・均質化、収益の拡大などに向けた営業支援セミナーや現場セミナーも開催している。営業支援セミナーは100~120人程度を対象に北海道、仙台、東京、名古屋、大阪、九州の6地区で最低各年1回は開催。優良企業を招き、業の立ち上げから売り上げづくり、施工技術などについて講演してもらうほか、協会からも情報提供を行う。現場セミナーは5~10人程度の少人数制で、遺品整理士認定者に現場で作業を学んで

もらう。

遺品整理士資格については国家認定化を目指し、行政にも働きかけていく。今後も確実に需要の伸びが予測される遺品整理士の技能向上のためには、依頼者のニーズを踏まえ、より充実した講習内容となるよう不断の見直しを行うとともに、社会的認知度を高めていくことが必要となろう。

業界の健全な発展は、ビルメンテナンス業にも共通する最重要課題といえる。その実現のためには人材育成と社会的認知の向上を車の両輪とした地道な取り組みが求められる。

伊藤友勝・事務局長は今後の協会活動について、「地域に根差し、遺族に代わり心あふれる遺品整理を行ってくれる人をできるだけ多く育成すること」と、「少しでも被害が減るよう依頼者に業者の見分け方などを広報していくこと」の2点を目標の一つとして掲げる。「会員企業のなかには感動するくらい地域に根差し、社会福祉協議会や地域包括センターと協力しながら困っている人を助けている方がいる。そういう会員企業の頑張りには負けずに協会運営を行っていききたい」と語る。

問い合わせ

一般社団法人
遺品整理士認定協会
本部：〒066-0009
北海道千歳市柏台南1-3-1
千歳アルカディア・プラザ4階
TEL：0123-42-0528
FAX：0123-42-0557
URL：<http://www.is-mind.org>