

[遺品整理サービスガイドライン]

 一般社団法人
遺品整理士認定協会

平成 27 年 3 月制作

[ページの目次]

1. はじめに
2. 目的
3. 適用範囲
4. 遺品整理管理基準適合会員企業の登録及び公表
5. 会員企業の企業行動原則
6. 基本的人権の尊重および顧客情報の守秘義務
7. ご遺族の選択の意思の尊重
8. 公正・自由な競争の確保
9. 関連法令の遵守
10. 情報開示・提供、助言
11. 会員企業の説明責任
12. 料金体系の明確化
13. 商品・サービス等の商品目録および価格表の提示
14. 見積書（施行明細書）交付の義務
15. 遺品整理サービス施行
16. 安全・衛生の確保
17. トラブル防止および苦情処理態勢の整備調停機関の設置
18. 指導・勧告および登録抹消
19. 付則

1. はじめに

近年、テレビや新聞などにより、遺品整理サービスに係る消費者トラブルや苦情が増加していることが相次いで報道され、遺品整理事業者の信頼性が問われている。

また、平成 26 年 10 月、独立行政法人国民生活センターから提出協力を頂いた資料（不用品回収及び遺品整理に関する苦情・問い合わせ）によると、一般消費者から年間約 1,200 件の相談が寄せられている。

しかしながら、遺品整理業は、今日まで遺品整理事業及び事業者を直接規制する法律はなく、また、遺品整理業界の自主的ルールも定められていないのが現状である。

遺品整理士認定協会（以下「弊協会」という）は、登録の遺品整理事業（以下「会員企業」という）が消費者保護の観点に立脚し、適正な事業活動を行うことにより、消費者が安心して遺品整理サービスを受けることができる環境を整備し、消費者の信頼の確保と遺品整理業界の健全な育成・発展に寄与するため、「遺品整理サービスガイドライン」（以下「ガイドライン」という）を定めるものである。

2. 目的

遺品整理サービスを利用する消費者の要請に応え、消費者保護の精神に基づき、遺品整理サービス提供事業者の行動指針として「ガイドライン」を定め、これを遵守することにより、事業者の信頼を確保し、業界の健全な発展に資することを目的とする。

3. 適用範囲

この「ガイドライン」は、遺品整理士認定協会の会員企業に適用する。

4. 遺品整理管理基準適合会員企業の登録及び公表

この「ガイドライン」を遵守することを誓約した会員企業を「遺品整理管理基準適合会員企業」（以下「適合会員企業」という）とする。また、「適合会員企業」は、遺品整理士認定

協会に備える「適合会員企業名簿」に登録、公表する。

5. 会員企業の行動原則

1. 会員企業は、遺品整理事業の社会的使命を自覚し、公正、適正な事業活動を通じ、地域社会の発展に貢献し、社会にとって有用な存在でなければならない。
2. 会員企業は、消費者の基本的人権を尊重し、個人情報の保護に配慮し、消費者の多様なニーズに誠実に応え、消費者の満足と信頼を獲得しなければならない。
3. 会員企業は、この「ガイドライン」の精神を実現するため、実効性ある社内態勢の整備を図るとともに、企業倫理の徹底に努めなければならない。

6. 基本的人権の尊重および顧客情報の守秘義務

1. 会員企業は、適正たる遺品整理サービスの提供にあたっては、故人の尊厳の確保、ご遺族の思い・要望の尊重、ご遺族への配慮等基本的人権の尊重に努めなければならない。
2. 会員企業は、業務上知り得た顧客情報を守秘するとともに、個人情報保護法の遵守・徹底を図り、個人情報の適正な管理に努めなければならない。

7. ご遺族の選択の意思の尊重

会員企業は、遺品整理サービスの提供にあたっては、ご遺族の思い・要望を真摯に受けとめ、ご遺族の選択の自由を尊重するよう努めなければならない。

8. 公正・自由な競争の確保

会員企業は、常に適正な事業活動を行い、公正かつ自由な競争の確保に努め、根拠のない誹謗中傷、不当表示・虚偽表示など法令違反や反社会的行為を行ってはならない。

9. 関連法令の遵守

会員企業は、遺品整理業務を行う上で、廃棄物処理法、貨物自動車運送事業法、古物営業法、消費者契約法、個人情報保護法、その他関係法令を遵守しなければならない。

10. 情報開示・提供、助言

1. 会員企業は、消費者に提供する遺品整理サービス内容や料金、その他、有用な情報を開示・提供し、適切な助言を行い、消費者が適正な選択・決定ができるよう、努めなければならない。
2. 消費者に開示・提供するパンフレット等の情報ツールは、分かりやすい表現・表示や平易な用語を使用するよう配慮しなければならない。
3. 消費者に開示・提供するサービス内容・料金等の情報ツールには、不当表示、虚偽表示、誇大表示等を行ってはならない。（景品表示法）
4. 会員企業は、常に葬儀に係る知識の普及・啓発に努めなければならない。

11. 会員企業の説明責任

1. 会員企業は、消費者に対し、提供する遺品整理サービス内容や料金など必要な情報を明確かつ、理解しやすく説明しなければならない。
2. 会員企業は、消費者に対し、特に以下の事項及び、その関連内容等について、誠実に説明しなければならない。
 1. 事前相談、事後相談に係る事項
 2. 打合せ・見積りに係る事項
 3. 見積り後の内容や仕様、数量等の追加・変更に係る事項
 4. 見積り以外の別途費用の発生に係る事項
 5. 取次ぎ・斡旋等に係る事項
 6. 見積書と請求書の内容・金額等の差異に係る事項

7. 消費者にとって有益となる事項
8. 遺品整理実施契約上の重要事項について、消費者の不利益となる事実（消費者契約法）

12. 料金体系の明確化

会員企業は、提供する遺品整理サービス等の料金体系の透明化、明確化、平易化を図り、消費者が理解しやすい体系を構築するよう努めなければならない。

13. 商品・サービス等の商品目録および価格表の提示

1. 会員企業は、提供する商品・サービス等の商品目録（カタログ・パンフレット等）及び価格表を必ず提示しなければならない。
2. 提供する商品・サービス等の商品目録、価格表等は、明確かつ平易な表現や写真等を用いて、消費者にとって、分かりやすい内容となるよう努めなければならない。
3. 遺品整理サービスに係る商品・サービス等を「一式」「コース」「パック」「プラン」「セット」などで提供する場合には、含まれているものの内容・仕様・質、数量等の構成内容及び料金を明記するとともに、含まれていないものについては、別途費用が生ずる旨、付記しなければならない。
4. 商品・サービス等の商品目録、価格表、パンフレット等は当該遺品整理サービス実施時から1年間保存するよう、努めなければならない。

14. 見積書（実施明細書）交付の義務

1. 会員企業は、ご遺族・ご依頼者から遺品整理サービスの実施依頼を受けたときは、ご遺族・ご依頼者の要望を誠実に受けとめ、必要事項等について、齟齬をきたさないように十分打合せを行い、合意を得た上、見積書を作成し、ご遺族に交付しなければならない。

2. 会員企業は、消費者にとって、分かりやすい様式の見積書を作成するよう、努めなければならない。
3. 作成した見積書には、記載内容を再確認の上、ご遺族・ご依頼者の署名（サイン）または確認印を受けるよう努めなければならない。
4. 見積書に記載されている商品・サービス等の内容・仕様・数量等の変更または追加が生ずる場合には、口頭または書面により、変更・追加内容を説明し、ご遺族の了承を得なければならない。
5. 見積書には、消費税について、内税または外税の別及び、消費税額を明記しなければならない。
6. 見積書には、個人情報保護に係る法令等を遵守する旨を記載するよう努めなければならない。

15. 遺品整理サービス実施

会員企業は、遺品整理サービスの実施にあたっては、ご遺族の要望を真摯に受けとめ、誠実に行わなければならない。

16. 安全・衛生の確保

会員企業は、ご遺族・ご依頼者及び社員の安全、衛生に配慮し、その環境の整備に努めなければならない。

17. トラブル防止および苦情処理態勢の整備調停機関の設置

1. 会員企業は、社員教育を徹底し、消費者トラブルの発生を防止するとともに、苦情処理の社内態勢の整備に努めなければならない。
2. 遺品整理士認定協会の「遺品整理不正防止情報センター」からトラブル・苦情等の相談があった旨通知を受けた当該会員企業は、速やかにその解決に努めなければならない。

3. 会員企業と消費者との当事者間において、トラブル・苦情等の解決ができず、全会員企業に及ぼす影響が大きいと判断したときは、「遺品整理不正防止情報センター」が解決のための助言または調停等の支援を行うものとする。

18. 指導・勧告および登録抹消

1. 「ガイドライン運用委員会」は、この「ガイドライン」の規定に著しく違反し、又は故意に違反した会員企業に対し、改善を指導・勧告するものとする。
2. 「ガイドライン運用委員会」は、「ガイドライン」の規定に著しく違反し、又は故意に違反した会員企業が前項の指導・勧告に従わないときには、「ガイドライン遵守事業者」の登録を取り消すことができるものとする。

19. 付則

1. この「ガイドライン」は、平成 27 年 4 月 1 日から施行する。
2. この「ガイドライン」は、必要に応じて、随時改正する。

遺品整理サービスガイドライン制作監修協力

早稲田大学 商学部教授（元 日本保険学会 理事長）江澤 雅彦