

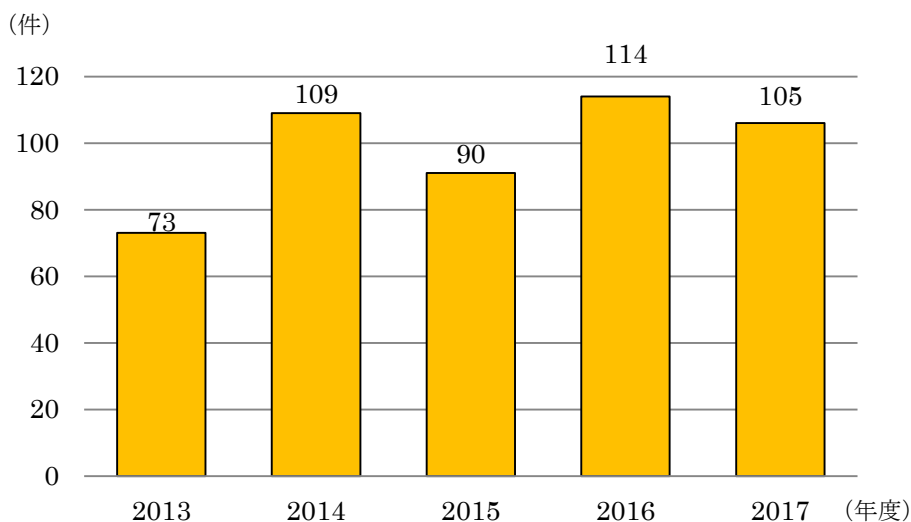
平成30年 7月19日
独立行政法人国民生活センター

こんなはずじゃなかった！遺品整理サービスでの契約トラブル - 料金や作業内容に関するトラブルが発生しています -

親族等が死亡した後、故人が所有していた物の整理、処分等を事業者へ依頼する、いわゆる「遺品整理サービス」¹は、核家族化や高齢者の独居世帯の増加という社会の変化の中で注目されています。しかし、全国の消費生活センター等には、「高額な追加料金が発生した」、「処分しない予定の遺品が処分された」など、料金や作業内容に関する相談が寄せられています。

そこで、大切な遺品をトラブルなく整理、処分等を行うことができるよう、遺品整理サービスに関するトラブルについて事例を紹介するとともに、消費者への注意喚起と関係機関への情報提供を行います。

図1 PIO-NET²における「遺品整理サービス」に関する相談件数の推移³



¹ 本資料におけるいわゆる「遺品整理サービス」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へ作業を依頼したもの他、ここでは、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、遺品の買い取りを目的とする相談は含まないとした。

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。2018年6月30日までのPIO-NET登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

³ 2018年度の相談件数は31件（2017年度同期件数（2017年6月30日までのPIO-NET登録分）は16件）。

1. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

遺品整理サービスでは、「見積もりのつもりで呼んだ事業者に契約をせかされた」、「高額なキャンセル料を請求された」、「作業時に予定外の追加料金を請求された」、「大切な遺品を処分された」などの相談事例が見られます。

【事例1】見積もりの際にせかされて契約したが、作業が始まらないので解約したい

兄が亡くなったため、スマートフォンで検索して見つけた遺品整理事業者に兄宅に来てもらい、見積もりを出してもらうことにした。夫からその場では契約しないように言われていたが、事業者から、「今日決めてもらったら安くなる」、「早く決めた方が早く始められる」など言われたので、その場で324,000円で契約し、手持ちの24,000円を支払った。「土日のうちにポストに鍵を入れておけば週明けから準備を始める」と言われたので契約したが、週が明けても作業が始まる様子がなかったため、事業者に電話をしたところ、「作業日はまだ決まっていない」、「来週末からではどうか」と言われた。「賃貸の解約をしないといけないので、もっと早くしてほしい」と伝えたが、信用できない。クーリング・オフできるか。見積書を見返したら、作業日は「今月末まで」、「作業日の2日前まで違約金10%」と書かれているが、事業者から説明は受けていない。

(2018年4月受付、60歳代、女性、家事従事者、兵庫県)

【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

遠方で一人暮らしをしていた母が亡くなったため、母が居住していた地域の便利屋に遺品整理をしてもらうことにした。親族が当該地域の近くに住んでいたため、親族立ち会いのもと、母宅の家財等を見てもらい見積もりを出してもらった。3日間の作業で費用は37万円であったが、その内容で了承し契約をした。後日20万円で作業してくれる事業者を見つけたため、契約した事業者にキャンセルを申し出たところ、キャンセル料として17万円を請求された。キャンセル料について説明はされておらず、高額で納得できない。

(2017年7月受付、60歳代、男性、給与生活者、岐阜県)

【事例3】作業時に予定外の料金を請求され、最終的に見積金額の2倍の費用を請求された

一人暮らしをしていた母が亡くなり、実家の遺品整理のため、インターネットで検索した事業者に電話して見積もりに来てもらった。見積金額は141,000円で、その内訳はスタッフ4人の人件費が76,000円、2トントラック1台25,000円、トラック1台分の廃棄物処理代4万円だった。他社との見積もりと比較して、この事業者に作業を依頼し、昨日作業に立ち会った。事業者はトラック1台分の荷物を積み込むと、4万円を先払いしてもらわないと廃棄物処理ができないと言うので現金で4万円を支払った。その後も荷物の処理のため、3往復し、その都度4万円を支払ったが、時間内に作業が終わらず荷物はまだ残っている。事業者から請求された金額は32万円で、当日持ち合わせていた20万円を現金で支払ったが、残金12万円を請求されている。見積もりの際、廃棄する荷物が多ければ追加費用が発生するという説明は聞いていない。見積書にもその記載はなく、契約書もない。残った荷物を廃棄して、見積金額以上の金額を返してほしい。

(2018年2月受付、60歳代、女性、給与生活者、滋賀県)

【事例4】処分しないように頼んだ物を勝手に処分された

母が亡くなったので遺品を処分するために、インターネットで探した事業者3社から見積もりをとった。一番安い事業者に依頼し、2カ月前に作業員3人に作業してもらった。その場で自分が不要か必要か判断して近くにいた作業員に指示を出し、2トントラック3往復分の遺品を運び出してもらったが、翌日ラジカセがないことに気がついた。その後もDVDプレーヤー、ゲーム機、布団、辞書がないことが分かった。これらは自分の物で、遺品と分けて事業者に処分しないように指示したものであるが、誤って別の作業員が運び出したようだ。作業も遺品を乱暴に扱うなど雑であった。どうかして取り戻したい。

(2017年10月受付、50歳代、男性、無職、愛知県)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 契約内容について十分な検討をしないまま契約しトラブルになることがある

どのような作業を、どの程度の費用で行うことができるのかは事業者により異なるため、契約にあたっては作業内容、費用等について事業者を確認しながら、十分に検討することが必要です。

しかし、見積もりを取るために事業者に来てもらったところ、「今日決めたら安くなる」とせかさされ、契約内容をよく確認しないままその場で契約をしてしまったなど、事業者によるその場での契約をせかさされたとの相談が寄せられています(事例1)。このようなケースでは契約内容等の十分な確認ができていないため、契約後、作業内容や料金を巡ってトラブルになることも少なくありません。

中には、具体的な作業内容や費用単価等が記載されていない書面が交付されていたり、そもそも契約書面すら交付されていないかたりするケースもあります(事例1、3)。

(2) 高額なキャンセル料を請求されることがある

キャンセル料は違約金として事業者ごとに決められているのが一般的ですが、いつからどの程度のキャンセル料が発生するのかが明確に事業者から伝えられていない場合、その金額の妥当性を巡りトラブルになることがあります(事例2)。

事業者と契約後、他の事業者の方が安く依頼できることが分かったり、予定が変更したりするなどしたために、事業者による契約のキャンセルを申し出たところ、高額なキャンセル料を請求されてトラブルになるケースがあります(事例1、2)。

また、特定商取引に関する法律(以下、特商法)に基づくクーリング・オフを行う場合⁴は、キャンセル料を事業者に支払う必要はありませんが、契約時に内金などとして契約代金の一部を支払ってしまっている場合に、事業者がその返還に応じないなど不当なケースもみられます。

⁴ 消費者がその住居において契約を締結することを事業者に請求して行われる訪問販売の場合は特商法の適用除外となり、クーリング・オフをすることはできないが、単なる見積りのために訪問を要請した事業者とその場で契約をした場合には訪問販売に該当し、特商法の規定が適用される。

特商法の規定が適用される場合には、事業者は契約の申込みを受けたとき又は契約を締結したときには、その申込みや契約の内容を明らかにした書面を交付しなければならない。また、契約の申込みを受けたとき又は契約締結時に交付する書面には、クーリング・オフに関する事項が記載されていなければならない(法第4条、第5条)。

（３）作業当日、追加料金を請求されてトラブルになることがある

作業当日に事業者によって作業をしてもらったところ、搬出用のトラックの追加が必要などとして、当初の見積金額以外の追加料金を請求されてトラブルになることがあります。中には、追加料金を支払った結果、当初の見積金額の約２倍の金額を請求されたケースもあります（事例３）。

こうしたトラブルでは、「追加料金についての説明を受けていない」などとの相談が多く見受けられることから、契約の際に追加料金が発生する可能性があることについて、消費者、事業者との間に認識の違いがあることが大きな要因と思われます。

（４）残しておくはずの大切な遺品を誤って処分されるなどサービス内容によってトラブルになることがある

作業当日、回収せずにそのままにしておいてほしいと事業者伝えていたにもかかわらず、事業者が回収してしまいトラブルになることがあります（事例４）。事業者が遺品を部屋等から運び出し、処分してしまった場合には、大切な遺品が戻ってこないこともあります。

また、遺品を搬出する際に部屋の床などを傷つけられたり、残しておく遺品を損壊されたりするなど、遺品整理の作業中に生じた作業員の不手際に関する相談も寄せられています。契約で作業日数など作業スケジュールを決めていたにもかかわらず、予定していた作業完了日までに作業が終わらなかったケースもあります。

３．消費者へのアドバイス

（１）複数社から見積もりを取るなど、事業者の選定は慎重に行いましょう

遺品整理サービスに関する料金や作業内容は事業者によりさまざまです。そのため、後々トラブルにならないためにも、事業者を選ぶ際は、最低限、必ず複数の事業者から見積もりを取り、料金、契約内容を比較検討しましょう。また、廃棄物の処理について、お住まいの市町村に処理ルールを確認しましょう^５。

見積もりの際に出張料や見積料などの名目で料金を請求される場合があります。トラブルにならないためにも、事業者を呼ぶ前に、見積もりにあたって料金が発生するのかわかりを確認するようにしましょう。

（２）作業内容や費用を明確に出してもらおうなど、見積書の内容を十分に確認しましょう

整理、搬出等のさまざまな作業が行われる遺品整理サービスの性質上、作業内容について事業者と十分に確認することが必要となります。どの作業にどのくらいの費用がかかるのか、当日の作業によっては追加料金がかかる契約なのか等、作業内容とその費用を明確に出してもらい、見積もりの段階で事業者と作業の具体的な話をするようにしましょう。

また、見積金額が他よりも低いことだけを理由にすぐに契約せずに、サービス内容と料金が自身の要望と合っているのか等、十分な検討をするようにしましょう。

^５ 家庭での遺品整理により捨てることとしたごみは、一般廃棄物に該当する。一般廃棄物は、市町村から委託を受けた事業者又は市町村長から一般廃棄物処理業の許可を受けた事業者でなければ運搬、処分等を行うことはできない（産業廃棄物処理業や古物商の許可では不可）。このため、廃棄する遺品を敷地外へ運搬する場合には、市町村における廃棄物の処理ルールに従う必要がある。

(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ようにしましょう

事業者と実際に契約する場合には、見積書を取った後であっても、改めて作業日、作業内容、料金について確認しましょう。追加料金が発生する可能性があることを契約時に納得していたとしても、思いがけない高額な追加料金を請求されることもあるので、事前に確認するようにしてください。

また、事情により契約をキャンセルした場合に、キャンセル料の金額を巡ってトラブルになることがあります。キャンセル料は事業者によって異なりますので、契約の際に、キャンセル料の発生時期、金額についてあらかじめ確認しておきましょう。

(4) 残しておく遺品と処分する遺品を明確に分けておくようにしましょう

遺品整理の作業中、処分しない物を処分されてしまったり、破損されたりする場合があります。大切な遺品を紛失、破損されることがないように、残しておきたい大切な遺品は作業が行われる部屋等からあらかじめ運び出しておきましょう。

自身で運び出すことが難しい場合には、残す遺品と処分する遺品を分け、作業員が分かるように印をつけるなど明確にしておきましょう。

(5) 事業者とトラブルになった場合には消費生活センターに相談しましょう

見積もりを取るつもりで自宅等に訪問してもらった事業者から契約を勧められた場合など、特商法上の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフ等ができる場合があります⁶。キャンセルの際にトラブルになったり、作業当日に予定外の請求を受けたりするなどして事業者とトラブルになった場合には、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

*消費者ホットライン：「188 (いやや!)」番

お住まいの地域の市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

- ・消費者庁 消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・消費者庁 取引対策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府 消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室 (法人番号 4000012090001)
- ・環境省 環境再生・資源循環局 廃棄物適正処理推進課 (法人番号 1000012110001)
- ・警察庁 生活安全局生活経済対策管理官 (法人番号 8000012130001)

⁶ 特商法の訪問販売に該当する場合には、クーリング・オフや契約の取消しを行うことなどが可能。クーリング・オフは不備のない正しい記載がなされている契約書面を受け取った日から8日以内であれば無条件で行使可能であり、既に契約代金の一部を支払ってしまっている場合であっても、その返還を請求することができる。

また、契約の大切な部分について事実と違うことを告げられた等の場合に、そのことに気付いてから1年以内であれば、契約の取消しを行うことができる。

(参考) PI0-NETにおける「遺品整理サービス」に関する相談情報詳細

(2013年4月1日以降受け付け、2018年6月30日までのPI0-NET登録分522件について分析)

1. 契約当事者の属性（契約当事者年代、性別）

近親者の死亡が契機となって契約することが多いため、契約当事者の年代（図2）に特徴的な差異は見受けられませんが、契約当事者の性別（図3）では、女性が男性の約2倍の割合を占めています。

図2 契約当事者年代別割合

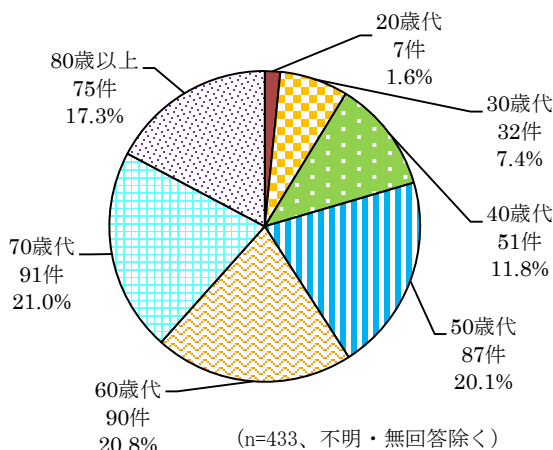
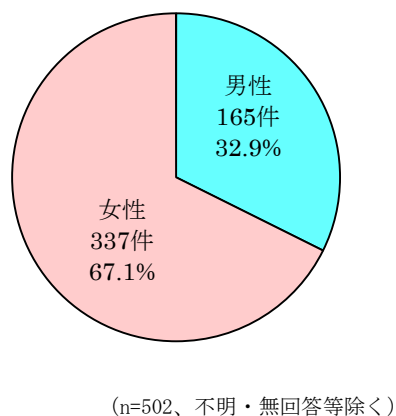


図3 契約当事者性別割合



2. 販売購入形態（不明・無関係を除く）

遺品整理サービスでは、「訪問販売」（58.5%）での契約が最も多くなっています。事例では、インターネットやチラシなどで見つけて遺品整理事業者に連絡し、自宅で契約するケースが多いため、訪問販売が多くなっていると考えられます（n=272）。

3. 主な相談内容（複数回答項目）

遺品整理サービスの相談内容を見ると、「契約・解約」に関する相談が372件（71.3%）と最も多く、続いて「価格・料金」（36.2%）「販売方法」（32.8%）の順に多くなっています（n=522）。

4. 契約購入金額等（不明・無回答を除く）

遺品整理サービスの契約金額（契約購入金額）の平均は約42万円で、実際に支払った金額（既支払額）⁷の平均は約30万円となっています。なお、支払い手段の9割以上が即時払い（現金等での一括払い）となっています。

⁷ 遺品整理サービスに関する相談のうち、既支払額が1円以上であることが判明しているもの。