朝日新聞
2016年（平成28年）
3月21日
月曜日
振り替え休日

遺品整理 信頼確保へ動く業界
孤立死などで主を失った家屋を片付ける遺品整理や、亡くなった現場を清掃する特殊清掃。ニーズの高まりを受けて参入業者が増え、トラブルも増加中だ。信頼される業界を目指し、業者自身が質の確保へ動き始めた。 39面

朝日新聞西部本社 発行所：〒803-8586 北九州市小倉北区室町1-1- 電話：093-563-1131 www.asahi.com
福岡本部 〒812-8511 福岡市博多区博多駅前2-1-1 電話：092-411-113
朝日新聞 新聞定価 月ぎめ 本体価格 2,864円（税込み 3,093円）・1部売り（税込み） 150円

遺品整理「人」と向き合う

誰にもみとられずに亡くなる「孤立死」をした人などの持ち物を整理する「遺品整理」や、現場を原状回復する「特殊清掃」。近年、多くの業者が参入しているが、トラブルも少なくない。業界では昨年、業者18社で新団体をスタート。業界の健全化と質の向上をめざす取り組みも始まった。

遺品の中から見つかった写真を確認するスタッフ＝昨年11月、福岡県大野城市

「きちょうめん」「愛妻家」

福岡県大野城市の2階建てアパート。小雨が降る昨年11月末、2階の2DKの部屋で、3人の作業員が遺品を仕分けていた。

この部屋を借りていた70代の男性は病気のため、1カ月ほど前に病院で亡くなった。その2、3年前に妻が亡くなり、一人暮らしだった。親類もおらず、関係機関が協議し、最終的に男性の知人が業者に依頼。費用は、男性が残していたお金をかき集めてあてた。

台所に貼られたカレンダーには、病院の診察時間や亡き妻の月命日などが整った字で記されている。「きちょうめんだったんだな」「愛妻家だな」。作業員は、想像される人柄を話しながら手を動かしていた。その人を語り、記憶に刻むことが供養と考えるという。

タンスの引き出しも一つひとつ丁寧に見る。写真があれば分けておき、後日、供養に出す。この日は、仏壇の引き出しなどから複数の遺書も見つかった。作業を請け負った「友心」の岩橋ひろし社長(40)は「一人の人間が生活した場所。メッセージは必ずある。遺族の代わりに立ち会う気持ちでやっている」と言う。

徹底するのが、リユースとリサイクルだ。家具はもちろん、金属類や食器などは分別してリサイクルに出す。今回、一般ゴミとして出したのは、冷蔵庫の中の卵など45リットルのゴミ袋10袋程度。こうして得た収入の一部は費用から差し引く。

男性の部屋の場合、見積もりは20万～30万円だったが、15万円以内におさまった。

別のある男性が自殺した福岡市内のアパートの部屋は「ゴミ屋敷」と化していたが、母子手帳など卒業アルバムだけはきれいに保管されていた。作業を依頼した岩橋さんは話す。

「亡父の形見の品もなくなってしまった」

2013年に父を亡くした米国在住の鈴木千代子さん(50)はそう憤る。

三重県にある亡父の家の片付けまで手が回らず、昨夏、ある業者に整理を頼んだ。見積もりは作業前日に出してもらったが、金額の根拠を尋ねても返事がない。テレビなどを運び出す時に量がごまかされたため注意すると、怒った作業員が、2トントラックに積んだ荷物を道路に投げ出した。時間内に終わらず、契約を打ち切った。

複数の別業者にあたり、再度依頼すると、「金目の物は全て持っていかれている」と言われた。鈴木さんは「泣き寝入りしている消費者も多いのでは？」と話す。

こうした現状を改善しようと、遺品整理や特殊清掃を手がける全国18社（当時）が一般社団法人「家財整理相談窓口」を設立し、昨年11月に事業を始めた。企業向けセミナーの開催、消費者向け相談業務も行う。行政を巻き込んだ仕組み作りも模索する。

代表理事に就いた「レリック」（愛知県）の神野敏幸・代表取締役(31)は「金額の根拠をしっかり示し、依頼者の承諾を受けた上でリサイクルを徹底して費用負担を減らす。消費者目線の取り組みを業者自身が行い、業界の一つの基準にしていきたい」と話す。（山下知子）

参入増え トラブル多発

18社で新団体、相談業務も

ニッセイ基礎研究所（東京）によると、死後2日以上たって見つかる孤立死者は推計で年約3万人。未婚化や単身世帯の増加が背景にあり、こうした状況から遺品整理を掲げる業者が増え、トラブルも増加中だ。

遺品整理士の民間資格を認定する一般社団法人遺品整理士認定協会（北海道）によると、現在、業者は全国に約9千。特別な資格はいらず、葬儀社や産業廃棄物処理業者など、多様な業者が参入する。利用者から協会への相談は年々、増える傾向にある。多い月で30件。

「作業後に高額請求された」「貴重品がなくなった」といった相談が多いという。

「亡父の形見の品もなくなってしまった」

2013年に父を亡くした米国在住の鈴木千代子さん(50)はそう憤る。

三重県にある亡父の家の片付けまで手が回らず、昨夏、ある業者に整理を頼んだ。見積もりは作業前日に出してもらったが、金額の根拠を尋ねても返事がない。テレビなどを運び出す時に量がごまかされたため注意すると、怒った作業員が、2トントラックに積んだ荷物を道路に投げ出した。時間内に終わらず、契約を打ち切った。

複数の別業者にあたり、再度依頼すると、「金目の物は全て持っていかれている」と言われた。鈴木さんは「泣き寝入りしている消費者も多いのでは？」と話す。

こうした現状を改善しようと、遺品整理や特殊清掃を手がける全国18社（当時）が一般社団法人「家財整理相談窓口」を設立し、昨年11月に事業を始めた。企業向けセミナーの開催、消費者向け相談業務も行う。行政を巻き込んだ仕組み作りも模索する。

代表理事に就いた「レリック」（愛知県）の神野敏幸・代表取締役(31)は「金額の根拠をしっかり示し、依頼者の承諾を受けた上でリサイクルを徹底して費用負担を減らす。消費者目線の取り組みを業者自身が行い、業界の一つの基準にしていきたい」と話す。（山下知子）