

## 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

核家族化や高齢者の独居世帯が増加するという社会変化の中で新しく注目されているビジネスの一つに、「遺品整理サービス」があります。これは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というものです。しかし、この「遺品整理サービス」に関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

【H 30.7.19 消費者庁公表】

### 【遺品整理サービスに関するトラブル事例】

- ① 独居の母が亡くなった後、地域の便利屋に遺品整理を依頼した。3日間の作業で費用37万円の契約をしたが、その後もっと安くできる事業者を見つけたため、キャンセルを申し出たところ、キャンセル料17万円を請求された。契約時にキャンセルについての説明がなかった。高額で納得できない。(60代男性)
- ② 独居の母が亡くなり、遺品整理サービスを依頼した。スタッフ4人の人件費、トラック代、廃棄物処理代の合計14万1千円で契約したが、作業が予定外にかかり、その都度追加料金を請求され、合計32万円を請求された。見積もりの際、廃棄する物が多かった場合の追加費用が発生することの説明は聞いていない。見積書にもその記載もなく契約書もない。見積金額以上の金額を返金してほしい。(60代女性)
- ③ 母が亡くなったので遺品を処分するために、事業者3社から見積もりを取り、安い事業者と契約した。作業員3人に作業してもらった。その場で不要か必要か判断して近くにいた作業員に指示を出し、遺品を運び出してもらったが、翌日処分しない物がなくなっていたことに気付いた。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だった。どうにかして取り戻したい。(50代男性)

### 【消費者へのアドバイス】

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。整理、搬出、廃棄物処理等が行われるサービスの性質上、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。そして、最低限、複数の業者から見積もりを取り、金額、内容を比較して検討しましょう。

契約の際には、キャンセル料の発生時期や金額、追加料金が発生する可能性についてもあらかじめ確認しておきましょう。

残しておきたい大切な遺品は、作業が行われる部屋から運び出しておくか、処分する遺品と残す遺品を分けて印をつけるなど、明確にしておきましょう。

消費生活相談のことなら・・・

- 岐阜県県民生活相談センター 058-277-1003
- 輪之内町消費生活相談窓口(住民課) IP:050-5808-9600, 0584-69-3111
- 消費者ホットライン ☎<sup>いやや</sup>188