いよいよ始まる淘汰の時代

健全化に動き出した遺品整理業界

近年、業界内外から注目を集める遺品整理業。その反面、悪質な業者によるトラブルも少なくない。こうした中、2015年2月、サービスの品質向上を目指す新たな業界団体、家財整理相談窓口（東京・新宿、神野敏幸代表理事）が発足した。一方、遺品整理に対する行政の関心も高まっており、業界の底上げが加速しつつある。

帯広市、函南町などで遺品整理限定許可

総務省統計局が実施した15年度実態調査によると、国内における65歳以上の高齢者人口は3384万人（15年9月15日時点推計）。総人口に占める割合は26・7%で、人口、割合ともに過去最高となった。また、80歳以上の人口が初めて1000万人を超えた。

急速に進む高齢化を背景に、社会問題となっているのが孤立死・孤独死だ。ニッセイ基礎研究所の調査研究報告書（11年）によれば、死後2日以上経った65歳以上の孤立死の年間推計発生数は2万6821人。およそ1時間に3人という計算になる。

こうした社会現象を背景に、遺品整理をはじめ、生前整理、特殊清掃など、高齢化時代の新廃棄物ビジネスともいえるサービスが昨今、沸騰している。

現在、全国の遺品整理関連業者数は7000社以上ともいわれている。公的な資格制度はなく、遺品整理の作業自体は特別な資格を持たずとも行うことができる。一方、遺品整理に伴い発生したごみは一般廃棄物扱いとなるため、市町村の委託を受けた業者か、一般廃棄物収集運搬許可業者でなければ、収集運搬できない。もちろん、家庭系一廃であるから、許可業者の場合は事業系一廃に限定された収運許可では、収運不可である。

しかしながら、無許可での収運を行う業者は絶えない。法的な整備が進んでいないこともあり、不法投棄、不当な高額料金の請求、さらには遺族に無断で遺品を売却する悪質な業者などによるトラブルも発生している。

こうした中、遺品整理士認定協会（北海道千歳市、木村榮治理事長）は、独自に「遺品整理士」資格制度を設け、遺品整理業に一定のガイドラインを定めることを目指している。

「遺品整理士」の養成講座では、2カ月間にわたり、遺品整理の取り扱い手順や廃棄物処理に関する知識、遺族との接し方などを学ぶことができる。

これまでに協会が送り出した遺品整理士は1万人以上。正しい知識を持ち、想いのこもった品々を取り扱う専門家として全国で活躍している。また、遺品整理関連のトラブルを事前に回避するため、市町村に対して、遺品整理の依頼があった場合は遺品整理士資格の保持者を優先的に紹介するよう、働き掛けている。

遺品整理に対する、市町村の対応はさまざまだ。具体的な対応を定めていない自治体もあれば、家庭系でみの収集を委託している業者や許可業者を、依頼者である遺族に紹介するケースもある。そのため、遺品整理のノウハウを持たない業者を紹介してしまう場合も少なくない。

一歩踏み込んだ施策を講じているのが、北海道帯広市だ。13年6月、遺品整理業を展開する山本金属（同市、山本武尚代表取締役）に遺品整理に限定した一廃の収運許可を出した。許可品目は「引越しごみ及び遺品整理などに伴う一事多量排出ごみ」で、全国初の事例となった。この他、静岡県函南町も15年3月、廃棄物の収運・処理を手掛ける富士興産（静岡県駿東郡清水町、石井巌代表）に遺品整理ごみに限定した許可を出している。許可品目は「遺品整理時に発生した可燃ごみ・不燃ごみ・粗大ごみ」で、帯広市と異なり、引っ越しごみなどの収集は認められてない。函南町の担当者は「これまでに遺品整理に関する町民からの相談はほとんどなかったが、独居老人は着実に増えている。将来的な需要を見越して許可を出した」と語る。

また、函南町と隣接する三島市はホームページで遺品整理士資格を持つ許可業者を紹介している。これらはまだ稀な例であるが、全国の遺品整理士の活動などによって、徐々に市町村の意識が向上しているといえるだろう。

こだ屋敷での遺品整理作業（レリック）

業界の向上目指す新たな団体が誕生

15年2月、東京を拠点とする新たな業界団体「家財整理相談窓口」が発足した。

同団体は、家主・賃貸人・居住者が持つ「家財整理（生前整理・遺品整理・空家整理）」に関する疑問の相談窓口、加盟業者の技術の標準化やサービス品質の向上のための窓口、最終的に直面する廃棄物問題を真剣に考え提言を行っていく窓口、以上3つの窓口としての機能を担う。

主な活動内容は以下の4つとなっている。

①消費者向けセミナー・講座開催（家財整理にまつわる広報、情報提供、加盟業者の紹介）

②家財整理にまつわる相談窓口（消費者や関連団体からの相談、問い合わせ、折衝）

③加盟企業向けセミナー（家財整理業界の健全化と品質向上のための講座・セミナーの開催、技術演習、法令など）

④加盟企業への指導（消費者からの相談や苦情などを元に加盟企業に指導を行い、家財整理業界の健全化を図る）

同団体は、消費者に安心安全な家財整理サービスを提供することを目指している。それゆえ、会員になるための条件は厳しく、会員企業は工夫を凝らしながら一歩進んだ家財整理サービスを展開している。

例えば、神野代表理事が代表取締役を務めるレリック（愛知県東海市）では、リユース・リサイクルに特化した遺品整理を行っている。

遺品整理などによって発生した家具や生活消耗品について、提携先の葬儀社でワンコインバザーを開催して提供したり、生活必需品一式をそろえて新規生活保護受給者に寄付するなどして、リユース・リサイクルを徹底。処分品の削減により、依頼者の費用負担を削減するとともに、生活困窮者などへの寄付を通して行政との連携を強めている。神野代表理事は「家財整理は品物を一品一品整理できるので、既存の廃棄物処理業者よりもリユース・リサイクルに力を入れることができる。100%リサイクルを目指したい」と話している。

腐敗臭の充満した部屋を噴霧機で除菌（マインドカンパニー）

一方、同じく会員企業のマインドカンパニー（東京・大田、鷹田了代表）では、腐敗臭の完全除去を目指した質の高い特殊清掃サービスを展開している。

孤立死・孤独死の現場では、しばしば遺体の腐敗が進み、流れだした体液による腐敗臭が発生することがある。このような壮絶な現場の原状回復を図る作業を特殊清掃と呼ぶ。

腐敗臭を取り除くためには、発生源である血液や体液を完全に除去する必要がある。中には、体液が染み込んだ床材や壁材の解体作業も必要になるため、マインドカンパニーはリフォーム業者と二人三脚で特殊清掃を行っている。ところが、多くの業者は表面上の清掃しか行わないため、腐敗臭が再発生する事案が多発しているという。団体理事でもある鷹田代表は「経験を重ねる中で、腐敗臭の恐ろしさを痛いほど実感した。施行錯誤を繰り返しながらチャレンジする志がなければ、この業界で生き残っていくのは難しいだろう」と、特殊清掃現場の厳しさを述べている。

新業界団体発足、自治体の意識向上も

遺品整理業界の健全な発展を目指す家財整理相談窓口が発足

約70人が集った設立記念講演会（2015年11月13日）

一つ一つの遺品を丁寧に仕分け（レリック）

安心・安全な遺品整理を

現在、同団体には遺品整理業者や特殊清掃業者など正会員12社、準会員7社が加盟している。新規入会希望者に対しては、最寄の理事が会社を訪問し、「代表者の想い」「廃棄物処理の方法」「リサイクルの取り組み」などをヒアリングした上で、会員にふさわしいか否かを審査する。その後、1年間の準会員期間を経て、さらに2人の理事の推薦を得た上でようやく正会員になることができる。このように敷居を高くする背景には、発足者である白取紀憲理事の思いがある。

「看板だけ掲げて中身が伴っていない業者や悪質な業者もまだまだ多い。当団体は、そうした業者と一線を画して、本当に質の高い家財整理団体を目指している。業界の健全化を図り、多くの方に安心してもらえるサービスを提供していきたい」

2035年には3人に1人が高齢者となり、42年には高齢化人口がピークを迎える。まさに待ったなしの状況だ。こうした中、新たな業界団体の発足や自治体の意識の向上により、ようやく健全化に動き出した遺品整理業界。未知の超高齢化社会に向かい、いよいよ業界の淘汰が始まる。