

独立行政法人国民生活センター
(平成 29 年度に寄せられた相談事例)

作業内容のトラブル（遺品を勝手に処分）

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 社から見積りを取った。

一番安い事業者に依頼し、2 か月前に作業員 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、2t 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。どうにかして取り戻したいが出来なかった。

作業内容のトラブル（雑な作業・遺品破損）

遺品整理を含み、片付けなければならない荷物が膨大だったので、インターネットで家事代行サービス会社を
探した。

検索した事業者に電話をし、今から約 2 か月前に契約した。それ以降、作業は 5 日に分けて行われた。支払額
は、合計で約 30 万円であり、

その都度、5~6 万円を現金で支払った。不用品の仕分作業も依頼したのだが、その分別作業の際、作業員が高
価な陶器を誤って落とし、割っ

てしまった。作業員の 1 人に「(割った陶器について) どうしたらよいでしょう」と問われたので、私は「会社
に聞いてください」と答えた。

その後、事業者から電話があり、来週、担当者が自宅を訪れると言う。

その際、どのような点に気をつけて対応すればよいか。私としては何らかの補償は求めたい。陶器の価値は不明
だが、有名な窯元の作家の名入りのものだ。なお、この事業者の作業内容には満足している。

作業内容のトラブル（作業未了・途中放棄）

他県の賃貸アパートに住んでいた姉が亡くなって大家から期日までに退去するよう求められた。知人にこれを相
談するとインターネットで遺品整理の事業者を見つけてくれた。

事業者とともに姉が住んでいた賃貸アパートで見積りを行い、事業者に期日までに姉の家財を撤去するよう頼ん
で 32 万円で契約した。

事業者が 2t トラックで家財を運ぶ約束であったが、軽トラックであったため全て撤去できなかった。期日まで
に撤去できそうになかったので残りの作業を断って私と知人が片付けることにした。

事業者に電話して断ると「32 万円を支払わなければ撤去した家財を送り付ける」と言われた。

作業未実施（返金なし・業者連絡不能）

3 か月前、祖母宅の遺品整理をしてくれる事業者をインターネットで探した。インターネット上で登録すると当
該事業者が連絡を取ってきたので、電話で話して見積りを依頼した。

後日、現地で母が立ち会って当該事業者の見積作業を行った。作業代金は約 8 万円、作業は 10 日後に行うこ
とで契約した。支払は現金で前払と言われ支払った。事業者から「約束の日に作業ができない。後日行う」とい
う簡易メールが届いた。

しかし、いつまでたっても作業が行われず困惑していたところ、「やっぱり作業できない。返金します」とメール

が来たが、その後「金策しているが用意できない。借用書を送るのでお金を貸していることにしてほしい」と通知が来た。

その後、連絡が取れなくなった。納得できない。返金してほしい。

高額な料金請求（見積時・解約時）

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、親族立会いのもと、母宅の家財等を見てもらい見積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は説明されておらず、高額で納得できない。

高額な料金請求（作業終了後追加請求含む。）

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りに来てもらった。

見積金額は14万1,000円で、その内訳はスタッフ4人の人件費が7万6,000円、2t トラック1台2万5,000円、トラック1台分の廃棄物処理代4万円であった。

他社との見積りと比較して、この事業者に作業を依頼し、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、当日持ち合っていた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。

独立行政法人国民生活センターにはこのようなトラブル事例が寄せられております。

遺品整理の業者選びが重要になります。信頼のある会社をお選びください。