

家財（生前・遺品・空家）整理・特殊清掃サービスの現状・課題

平成27年12月24日 「安心居住政策研究会」資料



一般社団法人 家財整理相談窓口 概要

主たる事務所	東京都新宿区馬場下町1番地1
設立	2015年2月12日
代表理事	神野 敏幸
設立目的	消費者に対する家財整理業に係る適切な広報を行うとともに家財整理にまつわる相談受付窓口として機能する事、また、参加する家財整理業者へ情報提供、講座・セミナーなどを開催し、あわせて調査研究、業務品質を確保する為の指導体制を持つことにより、家財整理業界の健全な発展を支援し、地域経済の振興を図り引いては国民経済の発展に寄与を図り社会貢献を行う事を目的とします。
活動内容	<p>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、認定業者の紹介</p> <p>②家財整理にまつわる相談窓口 消費者からの相談、関連団体からの相談、問合せ関連団体への相談、問合せ、折衝 ※関連団体(行政組織、葬祭関連団体、消費者団体、不動産関連団体等)</p> <p>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講習、法令について等</p> <p>④加盟企業への指導 消費者からの相談、苦情などを元に加盟企業への指導を行い家財整理業の健全化を図って行く</p> <p>⑤上記前号に関する付随業務全般</p> <p>⑥各号に掲げる内容をもとにマスコミ等に正確な情報提供</p>

家財整理業界の現状

1. サービス提供者数

生前・遺品・空家整理(以下、家財整理)のサービスを提供している企業若しくは個人事業主は全国に、約7000社存在しています。

2. 家財整理業界への新規参入業種

5, 6年程前から「遺品整理」「生前整理」というキーワードが全国的に認知され始め、様々な業界からの参入が激増しております。
(廃棄物収集運搬会社・リフォーム(建築関係)会社・清掃会社・葬儀社・引っ越し業・福祉関係会社・不動産業・運送業 等々)

3. 家財整理サービス提供会社の営業方法

- ・ 一般消費者様向けには、ホームページを活用しお問合せ頂く流れが基本となります。
- ・ 技術力・信用力のある事業者は、市役所(社会福祉課)・社会福祉協議会等との連携(福岡市・名古屋市・東海市)、居住支援協議会(神戸市)との連携。
- ・ 葬儀社・不動産会社・賃貸物件管理会社向けには、訪問しパンフレットやサービス内容を説明の上、物件紹介に対する契約をしていく方法となります。



各市区町村との連携について

1. 生活消耗品・家財道具の寄付による地域社会貢献

家財整理サービスを通じて、ご依頼者様・ご遺族様のご不要になられた家財道具は、基本的には処分させて頂くこととなります。室内からは、タンス・机・食器棚・ベット等の家具・テレビ等電化製品・贈答品など、様々な家財道具がご不要物として出てきます。

弊社加盟企業である、(株)友心(福岡)・(株)レリック(愛知)では、ご不要になられた家財道具等を処分という選択ではなく、リユースに力を入れ、市区町村役場の社会福祉課・高齢者支援課・福祉施設との連携により、生活困窮者の方々へ寄付させて頂く取組を行っております。

また、バザー等を開催し、売上金を社会福祉協議会等々へ寄付させて頂く取組も行っております。



家財整理業界の現状と課題

1. 業界の現状

1. 「簡単に異業種からの新規参入が可能」という広告の発信
2. 「誰でもできて高収入」という情報発信
3. 「家財整理現場では宝の山」という情報発信
4. 相見積業者の料金差が激しいことから、依頼者の不安増
5. 新規参入急増による、各社内の知識不足
6. 7000社近く業者が存在するのに、取り纏め団体がいない

2. 不要物処理費・作業費の違い

1. 自治体の廃棄物処理施設での処理能力の違いにより、処理方法が定まらない点からの料金差(一廃・産廃)
2. (1)の内容が業者の知識不足により、料金比較が困難
3. 不法投棄・不用品回収業者増による価格崩壊

3. 問題解決への課題

1. 的確・適正な情報発信
2. 業界内での利率の統一化
3. 家財整理業界での基本ルールの策定
4. 技術・設備・資材に対しての情報共有

これらの問題・課題解決に向け発足させて頂いたのが、(社)家財整理相談窓口です。



ご依頼者様とのトラブル事例とその対策

1. 事例

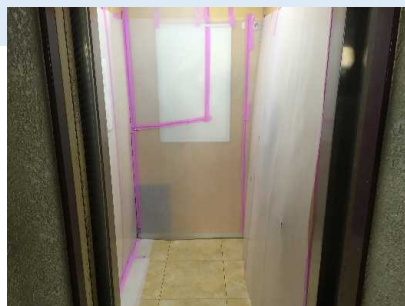
家財整理業界でのトラブルの多くに次の事例があります。 トラブル＝業者とのやり取り

1. 追加請求・・・作業完了後に、「撤去物量がこんなにあると思わなかったので、〇〇万円追加です！お支払い不可であれば全て降ろします。」
2. 貴重品盗難・・・「現金・貴金属等は何も出てきませんでした。」
3. 壁にキズを付けられた・・・「もともと傷がついていなかった場所に新しい傷がついていて業者からは何の説明もなかった」
4. 遺品をゴミの様に扱われた・・・「思い出の品物を雑に扱われ、窓から外のトラックに投げ入れられた」

2. トラブル回避の為に！

上記のトラブルを回避していく為には次の事前確認が重要です！

1. 見積金額以外に追加請求が発生するかしないかの確認(依頼項目に作業追加がない限り発生しない事の確認)
2. 立ち合いが可能であれば整理作業に立ち会っていただき、不可能な場合は、貴金属やへそくり等があるので探してほしい旨を伝える
3. 事前に室内の写真を撮っていただくことや、見積り時に室内外養生はしてくれるのかの確認
4. 不要物や思い出の品物をどの様に扱い、どの様に処理していくのかの確認





孤立死発生に伴う、家財整理の事例 1

事例1 50歳男性 賃貸物件

死因:不明(病死)

発見:死後1か月ほど 悪臭・害虫の発生により、
近隣住民によって通報

間取り:1LDK

消臭期間:48時間

費用:325,000円

作業内容

- | | | |
|------------|---|-----|
| ① 初期消臭・除菌 | } | 1日目 |
| ② 汚物撤去 | | |
| ③ 遺品整理 | } | 2日目 |
| ④ CF・クロス撤去 | | |
| ⑤ 害虫駆除 | } | 3日目 |
| ⑥ 消臭作業 | | |
| ⑦ 残臭確認 | } | 4日目 |
| ⑧ 仕上げ消臭 | | |
| ⑨ お引渡し | | |



発見時(害虫)



孤立死場所



初期消臭・除菌



汚染上部撤去



汚染部CF撤去



1次消臭



遺品整理①



遺品整理②



CF・クロス撤去
汚染部解体



害虫駆除
開口部除菌



最終消臭
室内消毒



残臭確認
仕上げ後
お引渡し



孤立死発生に伴う、家財整理の事例 2

事例2 60歳男性 賃貸物件

死因:不明(病死)

発見:死後2か月ほど 家賃滞納・管理会社より
連絡が取れなかった為に発見

間取り:2DK

消臭期間:24時間

費用:180,000円(見積り提示金額230,000円)

作業内容

- ① 初期消臭・除菌
- ② CF撤去
- ③ ベニヤ板撤去
- ④ 汚染部清掃
- ⑤ 消臭作業
- ⑥ 残臭確認
- ⑦ 根太撤去・消臭
- ⑧ ご遺族様と合同で遺品整理
- ⑨ お引渡し

1日目

2日目



孤立死現場



CF撤去後



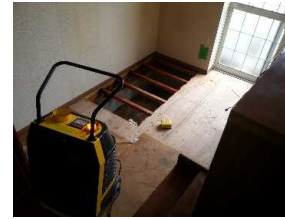
ベニヤ板撤去



基礎部血液・体液



汚染部清掃後



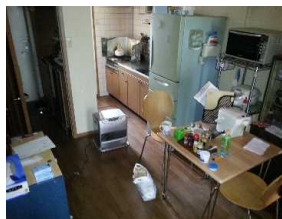
1次消臭・除菌



残臭確認



根太撤去・消臭



遺品整理①



遺品整理後①



遺品整理②



遺品整理後②



孤立死発生に伴う、家財整理の事例 3

事例3 60歳男性 賃貸物件

死因:不明(病死)

発見:死後1か月ほど 悪臭・害虫の発生により、
近隣住民によって通報

間取り:2DK

消臭期間:36時間

費用:300,000円

作業内容

- ① 初期消臭・除菌
- ② 畳撤去 (6帖)
- ③ 汚染部清掃
- ④ 消臭作業
- ⑤ 遺品整理
- ⑥ 消臭作業
- ⑦ 消毒作業
- ⑧ お引渡し

並行作業

- ① 階下にて蛆虫発生
- ② 発生個所の搜索
- ③ 害虫駆除
- ④ 消毒作業



※ 物件の管理会社様へのヒアリング

【現状】

独居の方が亡くなられた場合は、相続人に家財処分等を依頼することが原則であるが、相続人に遺品整理等の意思がないと認められるなどの場合は、家財の目録を作成し、一定期間保管した上で処分に関する相続人の承諾を得るなど、所定の手続きを経た上で処分している。

処分費用は、残置物の状況等によりケースバイケースで、数十万円の場合から百万円程度かかる場合もあり、これに消臭費用等が別途発生する。

次の入居者にあっせんできる状態になるまでの期間は、部屋の状態により区々であり、半年以上となるケースもある。

→特殊な業務である以上、「家財整理」「特殊清掃」を適正業者が行うことで、早期修繕・募集(空室の削減)を図る必要があるのではないか。



(社)家財整理相談窓口が担っていく役割

1. 安心できる整理業者を創る

- ※ トラブルの多く発生している現業界において、意識面・技術面・設備・資材の発信による、適正業者の育成に力を入れていく。
(業界内でのセミナー・勉強会等の開催)
- ※ 孤立死発生時の的確な対応の為の業者育成。
弊社は、「業者に選ばれた(認めた)業者の集まる団体」である為に、特殊清掃での技術レベルが高く、無駄のないサービスの提供が可能である。
- ※ 家財整理のみでなく、整理後のリフォームについても一貫してサービスの提供を行える環境の情報提供等

2. 生前整理に力を入れる

- ※ 少しずつ不用になった家具・家電品等処理していく事により、居室内の危険個所を減らし、健全な住環境を整えていくサポート。
(ケアマネージャー・介護福祉施設等での勉強会の開催)
- ※ 生前見積りを取っていただき、死後の整理に対し、安心感を持っていただく。
- ※ 居住支援協議会との連携、金融機関が行う各種終活セミナー・民生委員様に対する啓もう活動等の開催

3. 孤立死を発生させない為の活動推進

- ※ 弊社・加盟事業者共に、地域の見守り活動に尽力する。
(弊社の取り組み→「見守りサービスと原状回復事故対応費用補償制度」の普及・促進)
- ※ 地域での見守り活動促進の為、各加盟事業者によるセミナー・講演活動促進

行政との連携

寄付活動を通じた連携

- ・ 家財整理をしていくにあたり、まだまだ使える家財道具・生活消耗品の寄付活動(生活保護受給者・福祉施設・NPO団体)
- ・ 身寄りのない方の家財整理より発見された、貴重品(現金・貴金属・古物品)を寄付させて頂く。

情報共有を基に社会問題への取組み

- ・ 各行政の抱える問題や家財整理業界で抱える問題に対し協議・研究を重ね、地域社会問題への取組みを強化していく。
- ・ 関連団体様と連携し、一緒に仕組みを構築していく。

