

# 急拡大する遺品整理ビジネスの内実

古田 雄介

ルボライター

超高齢社会の今、自分が没した後の身辺整理は気になる事柄のひとつが、「プロに頼んでおけば大丈夫」と安心できない状況で――。

チーズとカビを煎じ詰めたような

2014年7月、住宅の特殊清掃を専門とする「事件現場清掃会社」のセダン車は都内の高級住宅街にあるマンション近くのコインパークに停まつた。入社6年目の木庭有基さんは、社名やロゴのない汎用的な作業着姿でマンションのエントランスに向かう。筆者もスタッフとして同じ服装で同行すると、玄関前に腕時計を眺める40代の女性が見えた。服装はカジュアルながらこの地域に似つかわしい品がある。手に提げている空の紙袋だけ少し浮いている。

詰めたような臭いを発していたからだ。部屋を満たす異臭のほとんどはこれが原因らしい。故人はあまり腐敗が進行しないうちに棺に入れられていったようだ、人間の血液や内臓が腐りながら放つ暴力的な異臭は混ざっていない。奥の寝室には多少の体液を吸収した彼の布団が丸められているが、そこからも何も漂つてこない。平気で深呼吸できるほどではないが、自らの意思で立ち会っている依頼者を直ちに別の場所に誘導するほどでもなかつた。

木庭さんは「これなら特殊清掃はいらないですね。ただ、遺品整理の手間は普通よりちょっとかかりそうです」と耳打ちする。目の前にある子供のベッドと勉強机が置かれたままの部屋には、缶ビールの段ボールが詰め込まれていた。ピザの箱を慎重にかき分けて進んだ故人の個室や、元々依頼者の部屋だったと思われる女性的な装飾の部屋も別の銘柄のビルの箱が占拠している。5年前の別離の瞬間から死ぬ瞬間まで、ひたすらピザとビールの殻だけを詰めこんでいたよう

「二村さん（仮名）ですか？」

「あ、はい。事件現場清掃会社の……」

「はい、そうです」

30歳手前の木庭さんは歯切れ良く落ちていた声で応対する。依頼者は5年前に別れた元旦那が死んだ部屋の処理を、身体の自由が利かないという元義父のお願いで引き受けことになったそうだ。彼女の態度や口調に悲愴な色はなく、まるでエアコンの取り付け工事でも依頼するような普通の雰囲気で部屋の状況やマンション管理人からの言付けなどを伝えていく。狭いエレベーターで4階に上がり、該当の部屋の鍵を開け、木庭さんや筆者

が室内作業の上履きに履き替えていると、普段は出合わないような妙な臭いが漂つていただが、動じる気配はない。ブレーカーを上げるとガス漏れ警報装置がけたましく鳴つた。急いで照明をつけてLDKに向かいガスの元栓を調べるが、どれもしっかりと止められている。しばらくして木庭さんが出した「ガスはすでに止められていますし、食べ物の腐敗臭で誤作動したんでしょう」という説に依頼者も筆者も同意する。食卓の上にしばらくして木庭さんが出した「ガスはすでに止められていますし、食べ物の腐敗臭で誤作動したんでしょう」という説に依頼者も筆者も同意する。食卓の上に宅配ピザの箱が山積みされており、所々に転がる食べかけがチーズとカビを煎じたとえば独居者の場合は冷蔵庫、洗濯機、テレビなどその人だけの所有物が大量に発生するうえ、住まい全体の処理も必要になるので、素人が全てこなすのは難しい。そうした案件を請け負うのが遺品整理代行業者となる。また、独居ゆえに死後の発見が遅れ、住まいのなかで腐敗が進むこともある。死体からあふれる腐汁が床や畳に染みこんだら、普通の清掃ではまず臭いがとれないため、状況に応じて専用の洗剤や機材を使うことになる。この特殊清掃業者が同社の本領だが、今回は必要なく、遺品整理業務の範囲内で対応することになった。

1977年愛知県生まれ。産経デジタル系サイト「終活WEBソナエ」にて「死後のインターネット」を連載中。著書に『中の人ネット界のトップスター26人』(素顔) (KADOKAWA)など。

な住空間。都内で一人暮らしさうには十分すぎるはずの4LDKがとても狭い。この堆積物のすべてが遺品だ。人が死んだら、その人が生前使っていた道具や住まいなどを誰かが処分しなければならない。遺品整理はその作業全般を指す言葉だ。一家の誰かが亡くなったら家族が形見を受け取つたり不要なものは粗大ゴミに出したりする程度で済むが、たとえば独居者の場合は冷蔵庫、洗濯機、テレビなどその人だけの所有物が大量に発生するうえ、住まい全体の処理も必要になるので、素人が全てこなすのは難しい。そうした案件を請け負うのが遺品整理代行業者となる。また、独居ゆえに死後の発見が遅れ、住まいのなかで腐敗が進むこともある。死体からあふれる腐汁が床や畳に染みこんだら、普通の清掃ではまず臭いがとれないため、状況に応じて専用の洗剤や機材を使うことになる。この特殊清掃業者が同社の本領だが、今回は必要なく、遺品整理業務の範囲内で対応することになった。

とはいって、これだけゴミ屋敷化していると普通の住宅を整理するのと同じようには対応できない。家じゅうのゴミを回収して部屋を引き払える状態にするために何をすべきか。業務上、近隣住民にも極力目立たないように処理する必要もある。そのため手配すべき運搬業者や機材、全工程の段取りと作業時間、人員数などを、現場立ち会いの数十分の間に描き出さなければならない。

部屋の中を一通り確認したあと、見積もりの相談に入る。事前に電話でやりとりした際の仮の金額を超えたようだが、木庭さんがその理由を理路整然と説明すると依頼者は不審がる素振りも見せず、「分かりました。よろしくお願ひします」と頭を下げた。依頼する額分をきちんと整理し、過度な要求も感情的な起伏もなく、ビジネスの相手として信頼した様子だった。依頼者は故人への愛着みたいなものは微塵も見せなかつたが、冷たさよりもむしろ、ヒステリックの対極にあるような理性的な温かさを感じさせた。

これで成約。仮見積もりの段階では50

万円弱だったが、そこから特殊清掃分を引き、搬出とその後の処理のコストを足して、額面は70万円弱となつた。依頼者から前金が振り込まれ次第、直ちに遺品整理を始めることになる。

「今回はとても冷静な方で驚きました。離婚してしばらく経っているとはいえ、現場であそこまでしつかりされている方は珍しいですよ」

帰りの車を走らせながら、木庭さんは様々な依頼者について教えてくれた。子や親、事情があつて離れて暮らす配偶者などの場合は、故人との関係が深く動搖も大きいため、現場に立ち入ることを止める場合も少なくない。現場で故人の名残を感じたときに、急に足が震えて動けなくなつた人もいたそうだ。逆に、不動産物件の担当者の場合は、故人との距離が遠いだけでなく、被害を受けたという感情が入ることもあるため、ドライな対応となることが多いが、それでも一様ではない。依頼者にとって何が心の琴線に触れるか分からぬ。それを現場や依頼者の様子からくみ取つて、細心の注意を

払う。社長についてノウハウを蓄積し、ようやく現場に一人で向かうことを許されるようになつたのはごく最近のことだという。事務所に戻る首都高の景色を浴びながら木庭さんはつぶやく。

「あ、あそこのマンションも以前行きました。あそこも、確かあの家も……。毎日のように現場で仕事をしていると、嫌でもマッピングされてしまいます。高級住宅街も下町もなく増えていますね」

事務所に戻ると、創立者で社長の高江洲敦氏は筆者に事務所の椅子を勧め、低く響く声で語つてくれた。

「この仕事で一番難しいのは見積もりなんですね」

高江洲氏は身体ひとつで2006年に同社を立ち上げて以来、悪戦苦闘して1500件を超える依頼を受けってきた。その過程で、近隣に特殊清掃と気付かれないうれ搬出法を確立し、提携企業に依頼して、密閉空間でも使える安全性の高い除菌・消臭剤を導入するなど、独自のスタイルでサービスの質を高めている。その経験から出た言葉だった。

数の20%を突破している。身内に対応を任せられない場合、当時はその地域の役所が引っ越す業者やリフォーム業者、廃棄物運搬処理業者などに個別に依頼して、遺品整理や特殊清掃を行うというケースが多かった。ただし、この業務を積極的に宣伝する風潮はなく、一般的には知られざる仕事という状況だった。当時は死に関する情報のタブー感が現在より強かつたため、携わる側にも本業のイメージダウンを避けるという考えがあつたのかもしれない。

風向きが変わったのは2002年。自ら立ち上げた吉田物流で運送業とりサイクル業を営む吉田太一氏が、日本初の遺品整理専門会社としてキーパーズ有限会社を設立し、世間で話題を集めたのをきっかけに、この仕事が表立つて注目を集めようになつた。市場規模は特殊清掃もあって1000～150億円規模に達しているとみられる（筆者による試算）。

そして、今後も市場ニーズが高まつていくのは必定だ。2013年の日本国内の死亡者数は127万5000人。年間100万人を突破した2003年以降も増え続けており、団塊の世代の多くが天寿を全うすると予測される2040年には167万人に達すると見られている。都会で孤独死する件数の伸びはそれ以上。東京都監察医務院の統計によると、2013年に東京23区で「孤独死」した人は、2003年から1・5倍増の4332人

「見積もりでは人間力がすごく試されますが、この業界はまだまだグレーなところが多く、当然ながら、依頼された方の警戒心もそれなりにあります。そこから信頼を得るには、どれだけ費用がかかって、どれだけの品質を保証するのかという部分がしっかりと伝わらないと始まらないんです。木庭のような年齢でも、ときには50歳や60歳の方に納得してもらわないといけない。そこをクリアするには経験を積むしかないんですよ」

### 業者によるクオリティの差

遺品整理や特殊清掃という言葉が仕事の名称として流通するようになつたのは21世紀に入ってからだ。

もちろん、同種の業務が必要になるケースは以前からあった。特に戦後は都市への人口流入が加速したことで単身世帯が増加し、同居人やすぐに駆けられる親族がいない死者がたびたび発生するようになる（ちなみに、孤独死という言葉が新聞に登場したのは1960年代で、1970年には単身世帯の割合が全世帯

に上る。内閣府調査の生涯未婚率も2000年の男性12・57%/女性5・82%から、2010年には男性20・14%/女性10・61%と倍近くになつて。高齢化社会と個人重視の時代が同時に訪れたことで、地縁と血縁に頼れない孤獨な老人が急増した。今後、その後処理を担う「外注」の存在がますます大きくなるのは間違いない。

ただ、高江洲氏が言うように、業界全体でまだ不透明な印象が拭えていない。日常的に目にする機会がない仕事なので世間一般で評価が定まつていないのは致し方ないが、同業者や近い業界の人には聞いても、個別に信頼できる会社の名は挙がれど、業界全体の話になると口が重たくなることが多い。内側から不信が聞こえてくるのが実情なのだ。

その原因是業者によつてクオリティの差があまりに激しいところにあると思われる。全国規模で展開するある葬儀社スタッフは「営業はたくさん来ますが、普通の接客さえきちんとできるか怪しい業者も結構いて、まともな提携先を探すの

に苦労しています」と漏らしていた。

実際、急拡大の過程で、料金を過剰請求したり、無断でリフォームして法外な追加料金を求めたりするトラブル事例も増えている。国民生活センターに届く遺品整理に関する相談は月に数件程度だが、ここ1~2年の間に確実に増えたそうだ。

社会学者・開沼博氏の『漂白される社会』(2013年発行)に好例が載っている。社会の周縁で生きる様々な人物を追つたルポルタージュだが、その中にシニアハウスで亡くなつた男性の遺品を処理する遺品整理代行業者が登場する。彼はシニアハウスオーナーのつてで依頼を受けた自営業者で、元は廃品回収や夜逃げの後処理代行を生業としている。特殊清掃や遺品整理も自己流でこなし、料金を受け取つて撤収した後は回収した遺品を中古市場に横流する。このビジネスを「一度おいしい」と嬉しそうに語る話しぶりには、法令を学んだ形跡も顧客との信頼関係を築く意識もみえない。

遺品整理代行自体に資格は不要だが、

住宅から遺品を出した途端、各自治体が

教本、問題集などからなり、在宅学習したうえで課題レポートを提出すると、合否判定が受けられる。受講者数は2014年6月時点で1万人を超えた。合格率は約75%だ。

筆者がこの協会を知ったのは2013年10月。新たな事業として、電子機器をお焚き上げ(※御札などを燃やして供養する宗教行為)する日本初のサービス「MISお焚き上げステーション」を始めたときだ。

公式サイトにあるサービスの背景を説明する文章には、冒頭にまず故人の「パソコン」や「携帯電話(スマートフォン)」を不正に入手し、実際に『亡くなつた方の個人情報を悪用された』『大事な写真がスマートフォンから抜き出され、インターネット上の掲示板に流出した』、『インターネット上で、亡くなつた方になり替わつて発言され、ありもしない事実が発信された』等、考えるだけでも恐ろしいことが今、起こつてゐるのです。と、リアケースに頼つた妙に不安を煽るメッセージがあり、ヘイバーアクションやハ

発行する一般廃棄物収集運搬業許可が必要になる。このため、法令を遵守する遺品整理会社は、作業の範囲を室内や敷地内に留めて運搬はその地域の許可業者に任せると、遺品を全て買い取つて古物として扱う。引き取る場合も、許可を得てリユースに回すことはあっても、勝手に金銭に換えることはまずない。彼が全ての法律を違反した確証はないが、会社の登記なく自営で遺品整理を請け負う業者はこれらの決まりを無視してトラブルを起こす例が多いのは事実だ。

ある老舗の遺品整理会社幹部は語る。「業界全体で業者が多くなりすぎて、行政側も末端まで手が回らない状態が続いています。国民生活センターには金銭トラブルの苦情がたびたび届くようになつたようですが、回収した遺品を不法投棄する事例も同じくらい多いみたいです。ただ、個人経営レベルだと分量も回数も少ないですし、トラブルが表に出るたびに屋号を変えられてしまします。環境省あたりが困つてているという噂を聞きますが、追いつめられないのが実情でしょうかね」

遺品整理士の資格取得は、まず公式サイトや電話で受講の意思を伝え、受講料2万5000円を払つてこの教材を注文するところから始まる。教材はDVDや

ツギングなどの様々な問題〉を起こさないためにも、これらをお焚き上げして不安を解消しましようという結びにつなげられている。その下には、実際にあつた例として、「携帯電話の写真がきつかけで死後に生徒と付き合つていたことがバレた校長先生」や「交通事故後に家族にパソコンをみられて不倫が発覚し、看病を放棄された植物状態の会員」など、週刊誌のゴシップネタのようなエピソードをまとめたコーナーがあり、とにかく不安を煽りたい気持ちが伝わつてくる。

そして、運営団体の情報をまとめたページには、このサービスをサポートする「遺品情報管理士」なる新資格を創設する予定も明記されていた。

仮にそれらの事例が実際にあるとしても、パソコンやスマホを燃やしたところで、メールやチャットのやりとりはインターネット上やサービス提供元のサービス内にあるわけで、証拠隠滅が完了しないのは常識だ。そうしたクラウド上のデータをどう扱つつもりなのか、一消費者として問い合わせたところ、窓口の男

そうした悪徳業者を閉め出せる枠組みや業界団体はまだない。有力企業が業界全体の整備に身を乗り出す動きも、官庁が表に出てくる気配もなく、唯一、民間資格「遺品整理士」を設立した遺品整理士認定協会が色々を見せていくくらいだ。

## 「遺品整理士」という資格

一般社団法人遺品整理士認定協会は北海道千歳市で2011年9月に設立した団体だ。遺品整理業務に必要な技術や法律知識を持つ「遺品整理士」の資格を創立し、教材の販売や会員登録、会員のサポートなどを実施している。ここ最近は遺品整理業の現状を伝える特集などで団体名がマスメディアを賑わせることも増えており、メディア露出を伝える公式サイトのトピックスには、日経新聞、毎日新聞、朝日新聞、東京新聞、NHK、BS朝日など、様々な名前が並んでいる。

遺品整理士の資格取得は、まず公式サイトや電話で受講の意思を伝え、受講料2万5000円を払つてこの教材を注文するところから始まる。教材はDVDや

協会はい、あります。遺品整理にお困りの方々が、とりあえず我々に連絡をすれば何らかの対処法が得られる、そういう存在になればと。遺品整理に関しては唯一全国で対応できる団体だと思つておりますので。

——そのためどんな仕組みを考えていますか?

協会 全国に支部を作り、支部を通して

その地域の遺品整理士の方や法人会員の方々とネットワークを育てていこうと思つております。お客様の声を吸い上げたり、問題を起こした業者は資格を剥奪するなどして、業界が健全化するようだと。また、最終的には国家資格になることを目標にしています。この業界になくてはならない資格になれればと。

——葬儀業における葬祭ディレクタ（※民間資格ながら厚生労働省の認可を受けている）のようなん？

協会 そうでございます。できれば2年後くらいまでには厚労省の許認可を是非受けたいと思っております。

——葬祭ディレクターの試験を受けるには2級で2年以上、1級で5年以上の実務経験が必要になります。現在、遺品整理士は実務経験なしで取得できますが、許認可に向けて受験資格なども変わると可能性がありますか？

協会 資格として高めていく段階では、やはり必須になるかと思います。まだこれからといふところはありますが……。2年後に許認可を受ける段階にしては、

模で展開している某社は、遺品整理士の資格を持つ社員を抱えているが、公式サイトでは今そのことを伝える情報を一切載せていない。代表者は意図を語る。

「今でもビジネスの場で、あまり業界に詳しくない方から『遺品整理士の資格はお持ちですか？』と聞かれることはありますが、自ら持っていますとアピールすることはまずないです。以前は確かに付き合いがありましたたが、現在の彼らを見ていると、認定ビジネスに止まつてしまつていて膨らみすぎた知名度をコントロールできなくなつていて感じます。教本も心構え中心で、本来必要な法律知識も網羅できていませんしね。ちょっと危うい。だから、最近は巻き込まれないようにと考えています」

全国規模の葬儀社にもいくつか意見を求めたが、遺品整理を発注する際に、遺品整理士という資格を重視するといった回答はゼロだった。

ただし、肯定的な声もある。

遺品整理という言葉ができる前から行政や葬儀社の依頼で同種の業務を請け負

受験資格の規定や資格に対する責任の所存などが曖昧で、実現に至る道筋が明瞭にならない。別の方からいくつか質問したが、どうにも発言が軽いという印象は拭えなかつた。

### 膨らみすぎた知名度

業界内の評判もあまり芳しくない。例え、前述のキーパーは公式サイトで協会との関係性を否定する文章を載せ、遺品整理士の資格を持つ人材は採用どころか面接すらしないと公言している。〈最近、弊社へ「遺品整理士認定協会」及び、「遺品整理士」の資格についてのお問い合わせが御座いますので、注記を致します。現在、遺品整理のサービスを行つてゐる者に対する国家資格（法律に基づいて国や国から委託を受けた機関が実施する資格）は存在せず、遺品整理業務を行うのに「遺品整理士」は必要ありません。上記団体が販売している認定・資格は、民間団体等が独自の審査基準を設け認定する民間資格であり、キーパーグループとは一切関係はございません。

途中で付き合いを止めた会社もある。参入ラッシュ期に創業し、現在は全国規

つてきた都内の某社は、長年信頼関係を築いてきたクライアントと複数結ばれて、いながらも、協会が設立された直後から、複数の社員に遺品整理士の資格を取得させており、現在もその姿勢を続けている。「遺品整理を外部に頼む必要が出たとき、昔はどこに相談すればいいか分からず、最終的に行政機関や葬儀社に問い合わせが来て、そこからの依頼で弊社が動く」というパターンが大半でした。ところが、ここ数年で同業社が爆発的に増え、一般の方が遺品整理を依頼しやすい環境にがらりと変わりました。実際、弊社でも直接遺族の方から依頼をいたゞく機会が急増していますが、そこで安心感を与える一助になつてゐるのが遺品整理士といふ資格なんですよ」

一般消費者に悪徳業者と一線を画すことをアピールするのに、やはり遺品整理士の資格は一定の効果があるようだ。業界の内側からは危うさが指摘され、いるが、外側からの受けは良い。その傾向は、会員数やメディア露出の増加で着実に高まつてゐる。実際、2014年に

(中略) 弊社では上記、団体の関係者及び資格取得者の、採用及び面接はいたしかねます。」

代表の吉田太一氏によると、2011年から2012年頃にかけて、協会との関連を問わることが増え、採用面接で遺品整理士有資格者が目立つようになつたため、この文章の公開に踏み切つたと。同一視されることを避けるためだ。

「彼らがどんなことをしているかは分かりませんが、少なくとも経験もない者が簡単に資格者として認定されて、何のチエック機能もないような仕組みですので、消費者を混乱させるようなことになつてるのは如何なものかと思ひます。このように民間資格販売ビジネスはこの業界だけでなく、他にもたくさんあるので仕方ないことかもしれません、私が思ひを込めて創つた遺品整理専門サービスが混同されてしまうのは心外ですね」なお、協会から連絡を受けたことは一度もないという。