

有料老人ホームとの 契約トラブル防止のための チェックポイント！

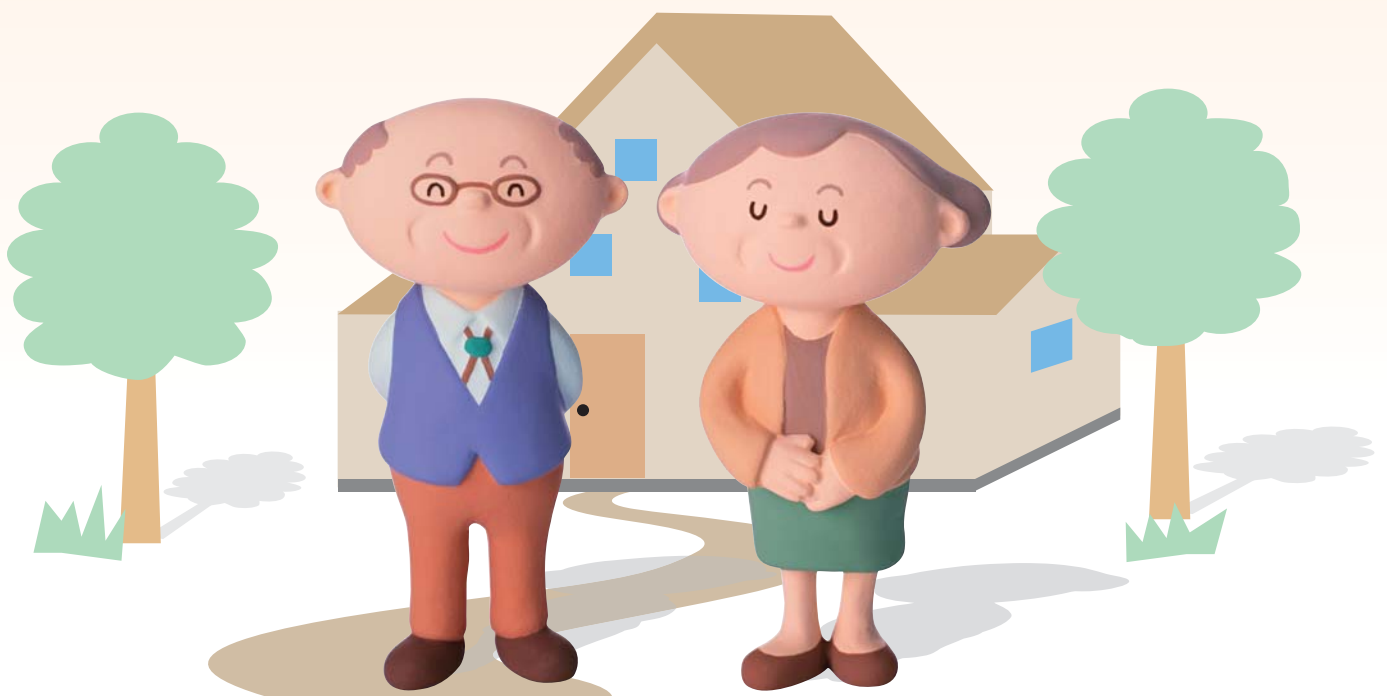
～契約・解約時のお金については、事前に十分確認を～

高齢社会が急速に進展する中で、都内の消費生活センターには有料老人ホームに関するさまざまな相談が寄せられています。

相談内容は、契約時の入居金や入居後に解約した場合の返金・精算など、「契約・解約」に関するものが最も多くなっており、トラブルが後を絶ちません。

入居前に費用など『お金に関すること』について十分に確認を行うことが、入居後や解約時のトラブル防止につながります。

ご自身やご家族の皆さんが有料老人ホームを選ぶ際に、このリーフレットを活用してください。



契約・解約などのお金に関する実際の相談事例をもとに、有料老人ホームを選ぶ際に参考となるよう、主な『**お金に関するトラブル事例と注意点**』を紹介します。

トラブル事例

1

「入居をキャンセルしたのに入居申込金が返ってこない」

入居申込金を100万円支払ったが、入居一時金の支払いなど資金面で不安になった。入居を取りやめたいと申し出たところ、解約損料10万円を差し引いての返金と言われた。



入居前にキャンセルした場合の入居申込金の取り扱いは、ホームごとに異なります。まず、入居申込金の内容や返金方法について確認しましょう。

【入居申込金とは】

部屋の仮予約をするため、申込金を必要とするホームがあります。入居契約に至らないにもかかわらず、入居申込金が返金されない場合もあります。

トラブル事例

2

「1年半で退去したのに、入居一時金がほとんど返還されない」

医療体制の充実をうたったパンフレットを見て入居を決めたが、病気により1年半で退去せざるを得なかった。その際、入居一時金450万円は、10万円ほどしか返還されないとされた。



入居一時金の返還金額を算出する、償却に関する考え方はホームによって異なります。入居の時点で一括償却となる場合もあります。契約に際しては、次のことを確認しましょう。

- ・初期償却費（入居後直ぐに償却する費用）の算定根拠や内容
- ・償却期間（初期償却された費用を除いた額が償却される期間）とその開始日

【入居一時金とは】

入居金の主な支払い方法は、一時金方式（前払い方式）、月払い方式、選択方式などがあります。入居一時金の内容は主に長期の家賃相当額ですが、ホームにより異なります。入居後一定期間で償却され、償却前に退去、死亡した場合には、一定額が返還されることがあります。平成18年4月以降の新設ホームには、入居一時金のうち、途中退去の場合の返還金について保全措置が義務付けられています。

介護一時金：介護付きの場合、介護保険ではまかないきれない介護サービスを受ける費用をあらかじめまとめて支払う場合があります。入居一時金と同様に初期償却、償却期間、償却開始日について確認しましょう。

トラブル
事例
3

「夫が死亡したが、短期解約特例制度（いわゆる90日ルール）が適用されない」

ホーム入居後、夫が2週間ほどで病気のため死亡した。入居一時金350万円の返還を求めたが、入居時に一括償却しており、死亡の場合は「90日ルールによる全額返金」は適用されないと言われた。



重要事項説明書などの書類に「90日以内の契約解除による返還金について」記載することになっています。死亡の場合の適用や90日の起算日など、よく内容を確認しましょう。

【短期解約特例制度とは】

入居金を一時金方式で支払った場合で、90日以内(*)に契約を解除したときは、利用期間分の利用料や原状回復費用を除いて、入居一時金を全額返還する制度です。

*老人福祉法の改正により、90日の起算日は『入居日から』と明記され、また、死亡時の適用についても規定が設けられました。(平成24年4月1日施行予定)

トラブル
事例
4

「月額利用料を突然値上げすると言われた」

入居後、経営者から経営が成り立たないとの理由で、月額利用料の値上げを提案された。



重要事項説明書などの書類に「月額利用料の改定について」記載することになっています。また、月額利用料の項目やその内容は、ホームごとに異なります。入居後に思わぬ出費で困ることのないよう、各項目の経費やサービスについても、併せて確認しましょう。

【月額利用料とは】

主に、月払いの家賃、食費、管理費などで構成されていますが、項目に基準はありません。ホームごとに内容はさまざまです。

※重要事項説明書への署名について

重要事項説明書の末尾には「契約を前提として説明を行った場合は、説明を受けた者の署名を求める」という一文とともに、説明を聞いた者の名前を書く署名欄があります。この署名後は、「受けた説明の内容を理解した」とみなされますので注意しましょう。

消費者の皆さんへのアドバイス

- ▶ 契約する前には、入居一時金などの費用や返還金の算定方法などについて十分な説明を受け、契約内容を理解し、納得したうえで契約しましょう。
- ▶ お金に関するトラブルを防ぐため、契約前には、「入居契約書」「重要事項説明書」「指導指針との適合表（重要事項説明書別表）」「サービス料金表」をしっかりと確認しましょう。
- ▶ 契約書などの関係書類は、ホームを退去するまで保管しておきましょう。
- ▶ わからないことや不明な点があるときは、最寄りの消費生活センターや東京都福祉保健局高齢社会対策部施設支援課などに相談しましょう。

有料老人ホームを選ぶ前に行っておきたいこと

このリーフレットは、契約時や解約時のお金のトラブルについて取り上げています。ホームを選ぶ際には、立地や周辺の環境、運営方針、退去要件、経営状態、居室や共用設備、施設のレイアウトなどのホームの内容を知ること、介護・生活支援・食事・医療関連などの各種サービスや協力医療機関の情報等を収集すること、実際に体験入居をしてみることも大切です。



有料老人ホームとの契約トラブル防止のチェックポイント!

入居後のお金に関するトラブルを防止するため、チェック☑をしてみましょう。

	チェック項目	メモ欄
<input type="checkbox"/>	次の書類を入手しましょう。 <input type="checkbox"/> 入居契約書 <input type="checkbox"/> 重要事項説明書 <input type="checkbox"/> 指導指針との適合表(重要事項説明書別表) <input type="checkbox"/> サービス料金表	
<input type="checkbox"/>	入居申込金が必要な場合、キャンセル時の返金額は示されていますか。	
<input type="checkbox"/>	入居金の支払方法は次のうちいずれの方式ですか。 一時金方式(前払い方式)、月払い方式、選択方式	
<input type="checkbox"/>	入居一時金方式の場合、一時金の算定根拠は示されていますか。 (介護付きの場合は、介護一時金についても併せて確認しましょう。)	
<input type="checkbox"/>	入居一時金方式の場合、介護一時金の分も含めて、初期償却割合、 償却期間、償却開始日は示されていますか。	
<input type="checkbox"/>	契約を解除した場合に、入居一時金は返還されますか。 返還される場合、返還金の算定方法は記載されていますか。	
<input type="checkbox"/>	入居一時金の保全措置はとられていますか。 また、具体的な保全方法は記載されていますか。	
<input type="checkbox"/>	短期解約特例について入居契約書等に明記されていますか。	
<input type="checkbox"/>	短期解約特例の場合の起算日、入居一時金(介護一時金も含む)から 差し引かれる費用(利用期間分の利用料や原状回復費用)とその 計算方法は示されていますか。	
<input type="checkbox"/>	短期解約特例は死亡時にも適用がありますか。	
<input type="checkbox"/>	退去時の原状回復費用の負担の有無とその基準は示されていますか。	
<input type="checkbox"/>	月額利用料の金額と内訳(家賃、食費、管理費等)は示されていますか。	
<input type="checkbox"/>	月額利用料の改定について示されていますか。	
<input type="checkbox"/>	月額利用料に含まれない、実費負担費用の金額と内容は示されてい ますか。	

契約は基本的には当事者が自己責任で行うものです。

わからないことがあるときは、納得できるまでしっかり確認しましょう!

ホームを見学するときや資料を確認するときなどに、必要に応じてコピーしてご使用ください。

● 有料老人ホームについて各種書類や情報の入手方法

〔東京都福祉保健局ホームページから〕

	入手先
東京都内の有料老人ホーム一覧	高齢者⇒施設案内⇒民営施設一覧⇒施設をお探しの方へ URL http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/shisetsu/gaiyo/osagashi/index.html
東京都有料老人ホーム設置運営指導指針(本文、重要事項説明書)	高齢者⇒高齢者施設⇒有料老人ホーム(特定施設入居者生活介護) URL http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kourei/shisetu/yuuryou/shishin/index.html

各ホームのパンフレットや入居契約書、重要事項説明書などの書類については、直接ホームにお問い合わせで入手しましょう。ホームページで情報を公開している場合もあります。

● わからないことや相談したいことがあるときの問い合わせ先

	担当部署	電話番号
契約関係のトラブルなどの相談	東京都消費生活総合センター	03-3235-1155(一般相談) 03-3235-3366(高齢者被害110番) または 最寄りの消費生活センターへ
有料老人ホームの設置、運営に関すること	東京都福祉保健局 高齢社会対策部 施設支援課施設運営係	03-5320-4537
法的トラブルで困ったとき	日本司法支援センター(法テラス)	0570-078374 PHS・IP電話からは03-6745-5600
有料老人ホームに関する質問や相談	社団法人全国有料老人ホーム協会	03-3548-1077

「有料老人ホームとの契約トラブル防止のためのチェックポイント!」

登録番号 (23) 39

平成23年11月発行

編集 有料老人ホームに関する特別対策班

(東京都生活文化局消費生活部企画調整課・取引指導課、東京都消費生活総合センター、東京都福祉保健局高齢社会対策部施設支援課)

発行 東京都生活文化局消費生活部取引指導課

〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号 電話 03-5388-3072

このリーフレットは、ホームページ「東京暮らしWEB」でもご覧いただけます。

URL <http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>