

介護付有料老人ホーム退去時の
返還金に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成27年12月

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	3
第 4	委員会の処理と結果	4
第 5	報告にあたってのコメント	
1	あっせん案の考え方について	5
2	同種・類似被害の再発防止に向けて	1 1
■	資 料	
1	申立人からの事情聴取	1 6
2	相手方からの事情聴取	2 1
3	合意書	2 4
4	「介護付有料老人ホーム退去時の返還金に係る紛争」 処理経過	2 5
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	2 6

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者）	2名	申立人A：40歳代男性	入居者：85歳男性（入居時）
		申立人B：70歳代女性	入居者：79歳男性（入居時）
相手方（事業者）	1社	有料老人ホーム運営事業者	

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

【申立人A】 入居期間 平成26年6月中旬から7月下旬まで（43日間）

認知症の父（要介護3）の入居のため、4月末に相手方と契約し、2日後に入居一時金を振り込んだ。相手方の施設長とケアマネジャーが入居の可否を判断するため、5月中旬に入院先を訪れて父と主治医に面談し、5月下旬に相手方から入居を承諾された。入居予定は6月初めだったが、父の健康上の事情で、実際の入居は6月中旬になった。

入居後、父が夜間にトイレに行くため部屋を出て迷い、他人の居室へ入ることが何度かあったことから、相手方から「他の入居者から苦情があるので、家族で何とかするように。」と指示された。家族で対策を講じたが効果がなく、相手方から「このままでは強い薬を処方するしかない。過去に同様の状態の入居者は退去した。」と言われたため、申立人は退去を促されているように感じ、7月下旬に退去した。

退去後、解約返還金額の通知が届いたが、実際の入居日（6月中旬）ではなく、入居一時金の入金日（4月末）が入居日として計算されていた。また、居室のカーテンのクリーニング費用等も請求されていた。申立人は、返還金額の再計算を求めたが、相手方はこれに応じず紛争となった。

【申立人B】 入居期間 平成26年3月初めから6月末まで（122日間）

認知症の夫（要介護1）の入居のため、1月末に相手方と契約した。契約時に、更衣に介助が必要なこと、認知症薬の貼り替えが毎日必要なことを伝えたところ、相手方は大丈夫だと請け負った。2月上旬に入居一時金を振り込んだが、居室のリフォームが済んでおらず、すぐに入居できなかったため、実際に入居したのは3月初めだった。

入居後、申立人が訪問した際に、下着が汚れたままであることなど夫の更衣ができていないことに気づき、ここには預けておけないと思った。申立人は、5月中旬に退去を申し出たが、その際、短期解約特例¹や入居一時金の返還金額の計算について説明はなかった。転居先を見つけ、退去したのは6月末だった。

後日送られてきた解約返還金額の通知では、入居一時金の入金日（2月上旬）が入居日として計算されていた。契約時に約束されたサービスが提供されていれば解約することもなく、また、退去申出時に返還金額の計算について十分な説明がなかったことから、相手方が算出した返還金額に納得できなかった。そこで、申立人は再計算を求めたが、相手

¹ 入居金を一時金方式で支払った場合で、入居後三月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。いわゆる三月ルール。

方はこれに応じず紛争となった。

第3 当事者の主張

事情聴取時における当事者の主張は、次のとおりである。

1 申立人の主張

【申立人A】

- (1) 入居一時金を支払わないと契約は締結できない。しかし、入金しても3か月以内であればクーリング・オフの適用（短期解約特例）があり、入居一時金は全て返還される。入居はまだ決まっていないが、安心して先に入居一時金を払うようにと相手方に言われた。
- (2) 父が夜間トイレに行くことは伝えていたが、夜間の職員体制は2名常駐であり、問題なく生活していける体制であるとの説明を受けた。
- (3) 契約書の読み合わせ時に、最終的な入居判断は父との面談後になると言われ、面談の結果によっては入居できない可能性もあると思った。
父の退院予定日が具体的になってから施設長が父の入院先に出向き父と面談し、医師や看護師から話を聞いた上で、父の最終的な入居を決めると言われた。
- (4) 契約書は内容、ページ数も多く、全てを説明すると何時間もかかるので、ポイントを絞って話をすると言われ、30分か40分ぐらいで説明された。
- (5) 契約時、入居一時金の支払日が入居日になるという説明は受けた記憶がない。原状回復費用については、父が故意に部屋を汚した場合、修繕費が必要になるという説明をされた。
- (6) 父は体調を崩し、入居が2週間ほど遅れた。入居の翌日から施設側に呼び出され、父に徘徊が多いことを指摘された。その後、何度も呼び出され、深夜帯の徘徊が多く、他の入居者に迷惑をかけていると言われ、家族で対策を講じたが効果はなかった。
- (7) 施設側から強い薬の投与の話や精神科への入院の話もされ、このまま夜間徘徊が続けば退去の可能性もあると言われた。
- (8) 施設側から退去の話をしたので改めて契約書を読み直し、入居一時金の入金日が入居日となる記載に、初めて気付いた。
入金日と実際の入居日の開きが大きいので6月末に営業担当者に尋ねたが、入居日から3か月後の短期解約特例の期限は7月末になり、その1か月前に書面で解約の意思表示をする必要があると説明された。
- (9) 施設側から退去勧告をする可能性について直接施設長に問うとかなり高いと言われたため、翌日の退去勧告もあり得ると思い、営業担当者から言われた期限間際に解約届を出した。
その際に、入居一時金の返金や、原状回復費用の話はなかった。
- (10) 原状回復工事のための立会時に工事事業者から、日常生活における汚れだけと説明があったが、施設側からは入居が1日であってもクリーニングは必要で、家族が負担するものだと言われ、原状回復費用を請求された。
- (11) 入居一時金の入金日ではなく、実際に入居した日からの清算をして欲しい。

原状回復費用についても、日常生活上の汚れ程度であるので、支払った費用を返還して欲しい。

【申立人B】

- (1) 夫は一人で更衣ができず、自宅での介護が難しくなったので、施設入居を考えた。
- (2) 部屋はリフォーム中で、すぐに入居できなかったが、入居一時金を支払わないと他の人に先に入られてしまうと思い、支払った。
- (3) 契約時に、更衣に介助が必要なことや、毎日貼薬の交換が必要なこと等を詳細に伝え依頼し、承諾された。
- (4) 3月初旬に入居したが直後から、他人の名前が書かれた衣類が夫のロッカーによく入っており、施設側の事務所に持って行ったことが何度もあった。
- (5) 5月15日の面会時、ズボンの下にパジャマを履いていたのに気付いた。着替えさせようとして、ズボンを脱がせると、茶褐色に変色した下着を身に着けていた。昨日今日の汚れではないのがわかり驚き、この施設には預けられないと思った。
- (6) 5月20日の解約届提出時に、退去日を1か月後にずらす旨を伝え了承されたが、短期解約特例や原状回復の話はされなかった。
- (7) 原状回復工事のための立会時に工事事業者から、汚れや修理箇所の指摘はなかった。カーテンのクリーニング費用も、事前の説明もなく、いきなり請求書が来た。
- (8) 規約の内容について事前に説明を受けた覚えはなく、また、十分なサービスが提供されなかったから退去せざるを得なかったにもかかわらず、入居一時金の返還が規定どおりに計算されるのは納得がいかない。また、入居一時金の入金日ではなく、実際に入居した日から計算をして欲しい。
(詳細は資料1のとおり)

2 相手方の主張

【共通事項】

- (1) 部屋に空きがないと契約は締結しない。契約時には、基本的に入居できる状況になっている。入居の可否は、契約時にほぼ決定している。
- (2) 契約締結時に、重要事項説明書、契約書を渡すと同時に2、3時間かけて一言一句確認しながら、全て読み合わせしている。内容を確認しており、特に質問がなければ、納得していると判断する。
- (3) 事前面談で、本人の状況を確認しているが、それは、入居の可否の判断ではなく、受け入れ態勢、その人に応じた具体的なサービス内容を確定するために行っている。
- (4) 短期解約特例に関しては、予告期間はなく、荷物が出た日が契約終了日という扱いになる。「三月以内の解除」とは、「三月以内に解除の申し出」をし、「三月以内に契約解除手続きが完了し、居室を明け渡し」することを指す。
- (5) 賃貸借の考え方でいくと、入居金を入金した日が部屋を占有できる日となり、費用の発生、償却の発生の起算日と考えることができる。入居一時金を支払えば入居可能であり、入金日が入居日と考える。
- (6) 契約時の説明で十分に足りているので、解約時の返還金については、機械的に計算書で通知するだけである。具体的な問合せがあれば回答する。
- (7) 原状回復工事のための居室状態の確認は、入居者と施設側は必ず立会い、日程が合

えば工事事業者も立会う。

- (8) 申立人の要望に沿えるような形で、体が入った日を起算日として償却の計算をやり直し、差額を返還することを考えている。

【申立人Aについて】

- (1) 申立人Aに入居の許可をしたのは、4月28日の契約締結時である。申立人Aが5月下旬に入居の許可がおりたと思っているのは、ケアプランができた日のことである。
- (2) 入居できないような人と契約はしない。入居者の状態は、事前面談で把握し、何か問題があるという認識はなかった。通常の受け入れ態勢で対応できると判断した。
- (3) 徘徊があることは認識し、施設内でも徘徊すると予想して対応していた。ただ、予想したより徘徊が多く、その都度対応していたが、付きっきりの対応はできない。
- (4) 退去勧告をしたつもりはない。他の入居者からの苦情もあり、迷惑もかかるので、薬の処方を考えたり、精神科の受診などを依頼した。
- (5) 事前に解約希望の相談があり、解約理由は他の入居者に迷惑がかかるからということであった。

【申立人Bについて】

- (1) 契約時には、前の利用者との契約は終了していたが、原状回復工事は完了していなかった。
- (2) 入居に当たり家族からの要望はあったが、特別な要望とは把握していない。
- (3) 他の人の洗濯物が混じっているという苦情はあったが、改善しながら対応していた。下着の染みについては、洗っても取れない汚れであった。
- (4) 5月頃に、他の施設に移るということで解約の話があった。当初の申出より退去が1か月後にずれたことについては、把握していない。
- (5) 解約後、入居中の不満について申出があったので、提供したサービス内容について施設側に確認した。洗濯物等の間違いがあったことは事実だが、要介護1以上のサービスも行っており、問題はなかった。
- (6) 解約時の返還金額については、解約届を受理し、退去日が決定してから、具体的な金額の情報提供をしたと思う。
(詳細は資料2のとおり)

第4 委員会の処理と結果

本件は、平成27年6月4日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成27年7月6日から同年10月29日までの5回に渡って開催された。

（処理経過は資料4のとおり）

紛争は、あっせんの成立により解決した。

（合意書の内容は資料3のとおり）

第5 報告にあたってのコメント

1 法的問題点

(1) 短期解約特例制度（いわゆる三月ルール）に関する特約及び運用

ア 入居日について

本件有料老人ホーム契約において、「入居した日」（老人福祉法第29条第8項²参照。老人福祉法施行規則（以下「施行規則」という。）第21条³では「入居の日」）の意味に関し、これを「入居一時金の入金日」（契約を締結し一時金の入金となされた日）とする条項がある。

この「入居した日」は、契約終了時に、短期解約特例の適用を決する起算日ともなり、また、実費相当の清算の起算点ともなる。

相手方の説明によれば、入金によって当該利用者のために居室を確保し、使用が可能となったわけであるので、「入居した日」とは使用が可能となった日、通常の居室の賃貸借でいえば「引渡し」を受けた日と同様の意味と解し、このような契約条項としているとのことである。

なお、相手方は、少なくとも、東京都内の施設に関しては、これを改めており、現在用いている契約書上は実際に入居した日という扱いとしている。ただし、これは、東京都限りのことであり、他道府県では、本件契約書と同様の記載（入居一時金の入金日を入居日とする旨の記載）を維持しているとのことである。

しかし、一般の居室賃貸借においては、鍵の引渡しにより賃借人が実際に利用可能となった時を清算の基準時（起算点）とすることに理由はあるとしても、本件のような介護サービス付き有料老人ホーム契約においては、事情が異なる。

第1に、本件のような介護サービス付き有料老人ホーム契約においては、一般の居室賃貸借と異なり、場所の利用以上に介護サービスが重要である。介護サービスの具体的内容について、利用者本人との面談を経て決定することとされ、また、契約者には、それを経て「入居許可」が出されると説明されている（相手方の理解は、例外的に入れなかったことがあるという認識であり、その状態を指して不許可と表現されているとのことである。）。利用者が居室に入るが、介護サービスは白紙という状態は想定

² 老人福祉法第29条第8項 有料老人ホームの設置者は、前項に規定する前払金を受領する場合には、当該有料老人ホームに入居した日から厚生労働省令で定める一定の期間を経過する日までの間に、当該入居及び介護等の供与につき契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合に当該前払金の額から厚生労働省令で定める方法により算定される額を控除した額に相当する額を返還する旨の契約を締結しなければならない。

³ 老人福祉法施行規則（家賃等の前払金の返還方法）

第21条 法第29条第8項の厚生労働省令で定める一定の期間は、次に掲げるものとする。

一 入居者の入居後、三月が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合にあつては、三月

二 入居者の入居後、一時金の算定の基礎として想定した入居者が入居する期間が経過するまでの間に契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した場合（前号の場合を除く。）にあつては、当該期間

2 法第29条第8項の厚生労働省令で定める方法は、次に掲げるものとする。

一 前項第1号に掲げる場合にあつては、法第29条第7項の家賃その他第20条の9に規定する費用（次号において「家賃等」という。）の月額を30で除した額に、入居の日から起算して契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した日までの日数を乗ずる方法

二 前項第2号に掲げる場合にあつては、契約が解除され、又は入居者の死亡により終了した日以降の期間につき日割計算により算出した家賃等の金額を、一時金の額から控除する方法

されないから、そのようなサービスの具体的内容の決定（ケアプランの決定）を待って、実際にいつから入居という形で手続が進められていると解されるのであり、そのサービスの具体的内容が決まらないままでは、施設の債務の履行は考えられないのであって、それが定まらない段階で「入居」が開始することは、当事者の意思にも契約の趣旨にもそぐわない。

第2に、短期解約特例の起算点に関して、入居一時金の支払い日（しかも、それは、ほぼ契約時といってよい、契約締結後、ごく近接した時点で行われている。）を入居日とすることは、短期解約特例の趣旨に反する。すなわち、平成23年の老人福祉法改正（平成23年（2011年）法律第72号「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律」）前は、厚生労働省が定める有料老人ホーム設置運営標準指導指針（以下「指導指針」という。）に短期解約特例制度（いわゆる90日ルール）が置かれていた。改正後の老人福祉法第29条第8項は、施行規則第21条とあいまって、この短期解約特例制度の基礎付けを法律（老人福祉法）に置くことにしたものである。短期解約特例が設けられたのは、実際に居室を利用しサービスの提供を受けなければ、それが契約目的に適うものかどうか判断ができないことを踏まえたものである。三月という期間は、そのような事情を受けて3か月間の熟慮期間を確保する趣旨である。これに対し、実際の入居がいまだなされておらず、また、入居者の実際を観た上での介護サービスの具体的な内容についての相談・確認等、入居の前提が整わない時点から、「入居日」を起算点とする期間が進行するという扱いは、短期解約特例制度において設けられている判断や熟慮のための期間を実質的に短縮することになる。これは、短期解約特例の趣旨、また、平成23年改正の趣旨に反する。

したがって、一時金の入金日をもって入居日とすることには合理的な理由はなく、入居日を入居一時金支払完了日とする条項は効力を有しないと考えられる。短期解約特例はそのような特約にかかわらず、実際の入居日から起算されるものと解すべきである。

また、「入居日」のこのような定め方は、このほか、清算の局面において、入居もその準備もまだなされていない段階から清算の対象に含めることにもなりかねず、その点でも不当である。

なお、付言すれば、本件に固有の事情として、次の事情がある。すなわち、申立人Aについては、契約時（入居一時金支払時）には、まだ、入院中であり、入居できる状態にはなかった。また、申立人Bについては、契約時（入居一時金支払時）には部屋の原状回復工事がなされておらず、部屋自体が入居できない状態であった。一般の賃貸借であれば鍵の引渡し等に該当するような、入居者がいつでも入居できる状態が具体的に入居者に確保されるという行為は、本件では、入居一時金支払い完了の時点で行われていない。これらの点からも入金日をもって入居日とするのは不当である。

イ 三月の期間の満了日について

本件有料老人ホーム契約においては、短期解約特例に関し、三月以内に居室の明渡しを完了することを内容とする旨が定められ、三月の期間を解除の申出ではなく、退去の完了をもって計算している。

しかし、老人福祉法第29条第8項（及び施行規則第21条）では、三月の期間を経過する日までの間に、契約が「解除され」となっており、一般に、「解除され」とは、解除の意思表示がされたことを意味する。また、短期解約特例が設けられたのは、実

際に居室を利用しサービスの提供を受けなければ、それが契約目的に適うものかどうか判断ができず、それを受けて三月の熟慮期間を確保する趣旨である。これに対し、居室明渡しの完了を三月の期間に算入すると、熟慮つまり判断の期間はその分短縮されることになり、このような契約の定めは、短期解約特例制度及びそれを法定した平成23年の老人福祉法改正の趣旨を潜脱するものであって、無効と解される。

加えれば、三月の期間内になされるべきは解除の意思表示（申出）であって居室明渡しの完了でないことは、一般的な理解といえることができる。例えば、平成23年の老人福祉法改正の契機となった消費者委員会建議（平成22年の消費者委員会建議「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」）は、解除の申出があった場合としており、また、東京都ガイドライン（東京都有料老人ホーム設置運営指導指針）は、（入居した日から3か月以内に）「解除の申入れがあった場合」としている。さらに、公益社団法人有料老人ホーム協会（以下「有料老人ホーム協会」という。）作成の有料老人ホーム標準入居契約書の短期解約特例の条項においても、「短期解約特例期間の満了日までに、事業者に対して解約届をもって解約した場合…」とされており、明渡しまでは求めている。

なお、解除の意思表示から明渡しの完了までに時日を要することに対しては、その間につき不当利得や損害金の請求が可能であり、それによって対処すべきものであって、三月の期間を短縮することを正当化することはできない。

ウ 特約の無効

老人福祉法第29条第8項（及び施行規則第21条）は、短期解約特例を契約中に定めなければならないと規定している。三月以内の契約終了のときは実費の精算控除のみで、全額返還しなければならないとするなど、端的に、私法上のルールとして短期解約特例の内容を書き下ろす形にはなっていない。また、それに反した場合や、短期解約特例の趣旨に反する特約が存在した場合の私法上の効果については明文を置いていない。

しかし、老人福祉法第29条第8項が、短期解約特例を契約中に定めることを義務付けているのは、契約で明示する形で短期解約特例を実現することを企図するものであって、それが同法の適用される有料老人ホーム契約についての契約条項となるべきものであるという考え方に基づくものである。この同規定の趣旨からすると、短期解約特例の趣旨に反する特約を許容したのでは同規定の規律の実は達成することができない。したがって、短期解約特例を契約中に定めることを義務付ける同規定は、それに反して、短期解約特例の実を減じ、あるいは失わせる特約を許容しない、私法上の強行性を持つ規定と解すべきである。その意味で、短期解約特例は公序を形成するものであるということもできる。したがって、短期解約特例の趣旨に反する特約は、私法上も無効というべきである（民法第90条・第91条参照）。

エ 解約予告期間について

本件有料老人ホーム契約書においては、入居者・入居契約者からの解除について1か月の予告期間を設ける定めがある。この定めとは独立に短期解約特例の定めが設けられており、契約条項上、短期解約特例には1か月の予告期間を要しない。

予告期間を設けることで実質的に三月の期間を短縮するとすれば、それは、平成23年の老人福祉法改正の趣旨、短期解約特例の法定、短期解約特例自体の趣旨に反

し、無効である⁴。本件有料老人ホーム契約はそのような定めにはなっておらず、それ自体は適切である。

しかし、本件では、申立人Aは、契約書を読み直した結果、三月以内の解約の場合にも予告期間の適用があるものと理解して行動していたうえ、施設側（営業担当者）においても、同様の理解に基づいて対応していることがケア記録からうかがえる。すなわち、申立人Aは施設との話を経て、とにかく、1か月の予告期間の要件を満たすように2か月目の末に解除申出書を提出している。これは、契約条項の書き方が入居者・入居契約者にとってわかりやすいものとなっているか疑問を生じさせる。それ以上に問題であるのは、短期解約特例の内容について契約時に適切な説明がされていたのかを疑わせること、さらには、現場の担当者が正確な理解を有していなかったと推認させる点である。契約条項が整っていても、運用面において、短期解約特例の趣旨が理解されず、それを損ねる運用がされているのは問題である。

(2) 原状回復費用について

ア 通常損耗の除外

本件有料老人ホーム契約には、解約時に、入居者・入居契約者が原状回復費及びクリーニング費用を負担する旨の定めがある。

（契約書と同意書との記載の間に若干のずれがあるが、相手方の説明によれば）相手方は、この条項の解釈として、通常損耗に該当するものは、原状回復費用であれクリーニング費用であれ利用者負担とならないとしている。このような取扱いは、一般の建物賃貸借において、通常損耗は、賃料でまかなわれるものであって、本来、賃貸人負担であるという扱い⁵と同様の扱いであり、適切な扱いであると考えられる。

付言すれば、有料老人ホーム協会作成の有料老人ホーム標準入居契約書における原状回復の条項で、「入居者は居室明け渡しの場合に、通常の使用に伴い生じた居室の損耗を除き・・・」とあり、その説明で、「『通常の使用に伴い生じた居室の損耗』は本来家主側で負担すべき、とされる最近の動向に従った。」とある。

イ 通常損耗の概念

通常損耗とは、民法改正法案第621条に示されているように、「通常の使用及び収益によって生じた賃借物の損耗並びに賃借物の経年変化」をいう。すなわち、経年変化のほか、通常の使用・収益に伴う損耗を指すのであって、経年変化に限られるわけではない。

ウ 短期解約特例の場合

短期解約特例により契約が終了したときの原状回復の範囲について、明文はないものの、通常損耗分の負担は、入居者・入居契約者が負担すべき原状回復の範囲には入らないと解すべきである。短期解約特例は、入居中の実費負担以外の負担を許容するものではないと考えられる。そのような負担は、三月内の解約を抑制する方向に働き、

⁴ 平成22年の消費者委員会建議「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」（それを受けて老人福祉法が改正されている）において、特に問題視されていた事項の1つが、予告期間をおくことで、いわゆる90日ルール⁴の90日が確保されない点であった。

⁵ 最判平成17年12月16日判例時報1921号61頁。また、平成27年（2015年）3月31日に第189回国会に提出された「民法の一部を改正する法律案」第621条では、「通常の使用及び収益によって生じた賃借物の損耗並びに賃借物の経年変化」が賃借人の原状回復義務の対象から除かれている。

短期解約特例の趣旨に反すると考えられるからである。

したがって、少なくとも、短期解約特例による終了の場合には、原状回復の範囲として通常損耗を超える負担を入居者・入居契約者に課す旨の特約があっても、それは効力を有しない（あるいは短期解約特例による終了には妥当しない。）と解される。

エ 運用面

相手方においては、居室明渡し時には、必ず施設の担当者が立ち会い、都合が合えば業者も立ち会って、状況を確認することとしている旨が説明された。しかし、申立人らによれば、本件においては、申立人A、Bいずれについても、立会いは業者のみであって、施設の担当者の立会いはなく、また、具体的に、通常損耗を超える損傷箇所や汚れなどが指摘されることはなかった。

かえって、申立人Aの問合せに対し、施設からは、利用の状態や期間にかかわらず、常に原状回復やクリーニングを行い、また、その費用は全額利用者負担であると説明されている。

以上からすると、実際の運用においては、原状回復費用としてもクリーニング費用としても、入居者・入居契約者負担となるのは通常損耗を超える部分のみであるという契約内容が理解されておらず、また、紛争の予防のためにも、居室明渡し時の現状確認が実践されていないことがうかがわれる。ここでも、施設の現場という運用面において、契約の理解やその趣旨の実現が徹底されていないという問題が見受けられる。

(3) 本件における清算についての考え方

ア 短期解約特例

申立人Aについては、すでに短期解約特例による終了の処理がなされている。

これに対し、申立人Bについては、「入居日」を「入居一時金の支払完了日」として、また、その日から三月以内の居室明渡しの完了を求めるときは、三月を経過した後の解約・終了となり、実際、相手方においてそのような扱いがされている。しかし、上記のとおり、短期解約特例の起算点である「入居日」とは実際に入居を始めた日と解すべきであり、また、三月以内に行うべきは解約・解除の意思表示であって明渡しの完了までは要しないと考えるべきである。このような短期解約特例の理解に立った場合、申立人Bの場合にも、入居日から三月以内に解約・解除の申出（所定の書面による申出）がされているから、短期解約特例による終了として扱うべきことになる。したがって、短期解約特例による終了ではないとして、契約書に所定の初期償却（30%）がされた部分については、理由がなく、それに相当する額の一時金が返還されるべきである。

イ 清算

本件においては、申立人らいずれにあっても、入居一時金の初期償却はなされず、実費精算のみがされることになる。清算の起点となるのは、実際に入居した日という意味での「入居日」であって、入居一時金の支払い完了日ではない。

ウ 原状回復費用等

原状回復費用、クリーニング費用のいずれにあっても、通常損耗は入居者・入居契約者が負担すべき範囲に含まれない。

通常損耗を超える原状回復費用がかかったことは、相手方が具体的に指摘すべき（主張立証すべき）事項であると考えられるが、そのような具体的な摘示はない。

加えて、申立人Aは、入居期間は42日（荷物搬出まで含めると43日）、申立人Bは、4か月（122日）であり、期間の長さや、本人の状態を考えると、通常損耗を超えた損傷や汚れが生じるとは一般には考えにくい。原状回復工事（内実は居室クリーニング）やカーテンクリーニングが、通常損耗を超える部分の費用であったとは考えにくい。

したがって、本件においては、入居者・入居契約者が負担すべき、通常損耗を超える原状回復費用やクリーニング費用は生じていないとして、清算をすることが適切である。

(4) その他の問題点

短期解約特例の適用をめぐる問題、契約終了時の清算をめぐる問題のほか、本件には次の問題がある。

ア 契約時における契約書の条項・契約内容の説明

契約書には、三月以内の契約解除の規定があるが、別の条項に定められている入居者からの解約の場合の解約予告期間（1月）との関係について、短期解約特例には予告期間を要しないという趣旨であるのに、申立人にも施設の現場（営業担当を含む）にも誤解がみられた。このことは、契約時に十分な説明がされているのかを疑わしめる。契約書の意味について、申立人及び施設の現場の双方が誤解をしているという事情は、原状回復の範囲について通常損耗を含まないという点についても存在している。

イ 施設の理解の確保

短期解約特例の内容や、原状回復の範囲について、施設の現場や担当者に理解が浸透しておらず、入居者・入居契約者に対して誤った説明等がされている。また、退去時の立会いは、想定されていながら、現場では貫徹されていない。運用の現場における正確な理解の普及と適切な対応の確保の点で問題がある。

ウ 契約内容についての適時の情報提供

契約の性質上、すべてを契約締結時にイメージすることを消費者に求めるのは難しい。消費者に、契約締結時に、解約や清算のことを、現実の可能性として受けとめ、認識し、理解することを求めるのは困難である。だからこそ、短期解約特例が必要とされるという面がある。

また、消費者に、すべてを契約締結時に理解し、記憶してその後の行動をとることは期待しがたい。したがって、信義則上、施設・相手方による情報提供は、契約締結時の契約締結の意思決定のためのそれのみならず、契約締結後にも、消費者の権利行使に支障が生じることのないよう、適時・適宜の情報提供が求められる。例えば、解除の相談を受けた場合には、特に、短期解約特例との関係で、微妙な時期であるようなときは、説明が必要である。本件では、そのような情報提供がされたとしようがわからない。かえって、施設の説明や対応から申立人が誤解を深めている事情が見受けられる。すなわち、申立人Aの場合、入居日の解釈や1か月の予告期間についての誤解が生じている。申立人Bについては初期償却自体が理解されていたかどうか不明である。また、申立人Bの場合、入居日の解釈について、居室を物理的に利用できない状態であった。それが利用可能となり、施設から通知された日から起算したとしても、3か月以内の申出であるから、初期償却が妥当しないのであるが、時期的には微妙であり、解約申出が遅れると初期償却が働くことについて、情報提供がなされる必

要があったと言えるだろう。

エ 提供されたサービスの内容と解約事由

申立人A、Bいずれも、利用者都合の解約申出という扱いであるが、実質は、むしろ、債務不履行解除や、施設側からの解除とも考えられる面がある。すなわち、申立人Aの場合、徘徊の問題が施設退去につながっている。しかし、徘徊について、相手方は、事前に認識しており、それを受け入れているにもかかわらず、実際には、予想より徘徊の程度が大きかったとして、結局、対応できなくなっているという事情がある。確かに、施設側では、薬を使う等の提案はしているが、家族としては、到底応じることにはできないだろう。施設側では、入居者の状態を確認して引受けをしている以上、それに応じた対処をする責任がある。本件では、施設から、退去を求める旨を明示こそしていないものの、間接的に、そのような表現・言明がされており、退去への働きかけがなされている。

また、申立人Bの場合も、パジャマの上からズボンをはくといったことを含め、十分なケアがされておらず、ここではだめだという判断をした結果、退居にいたっている。申立人Bの場合については、相手方も十分な信頼関係を形成できなかったとしている。

介護等のサービスは、その内容を一義的に決めることができず、入居者の状況に応じて具体化していくものであり、入居者・入居契約者の期待と実際に提供されたサービス内容が食い違い、期待に至らないサービス提供であることが、解除の原因となっていると見受けられる。また、そもそも、入居者・入居契約者としては、強く権利主張することはしにくいという面がある。契約条項（ただし、上記のとおり、無効な部分がある）を機械的に適用し、多額の償却を行うことに対しては、「約束されたサービスが提供されていないにもかかわらず」という事情からも問題がある。

(5) あっせん案の考え方

申立人Aについて、入居日を実際に入居した日を起算点として、約定の算定式にしたがって、返還金を計算すると、返還されていない差額が生じる。

申立人Bについて、短期解約特例が妥当することに伴い、入居一時金の初期償却部分が、返還されるべき差額となる。

申立人A、Bいずれについても、負担すべき原状回復費、クリーニング費いずれも存在しないから、それらの名目で支払った金額の金銭が返還されるべきことになる。

申立人A、Bのいずれについても、申立人側の落ち度と言える事情がなく、割合的解決の余地はないと考えられる。

そこで、これらの全額を、相手方から申立人に返還すべきことをあっせん案の内容としている。

2 同種・類似被害の再発防止に向けて

(1) 事業者に対して

ア 有料老人ホームの目的

老人福祉法は老人に対し、その心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な措

置を講じ、もつて老人の福祉を図ることを目的とする（同法第1条）。有料老人ホームを運用する事業者は、この老人福祉法の目的に留意し、自らの事業利益の追求のみならず、高齢者である入居者の権利について十分に配慮しなければならない。

とりわけ、入居者は高齢者でありかつ消費者であるという2つの属性を有する社会的配慮を要する主体であることから、有料老人ホームを運営する事業者は、入居者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、有料老人ホームの入居契約の条項を定めるに当たっては、入居者の権利義務に関する内容が入居者にとって明確かつ平易なものにすべきことはもちろんのこと、条項について正確な情報を知らないことによって不当に権利が奪われることのないよう配慮しなければならない。併せて、入居契約の締結に際しては、その内容について入居者の理解を深めるために、入居者の権利義務に関わる重要な情報を積極的に提供するよう努めなければならない（消費者契約法第3条第1項参照）。

イ 短期解約特例制度について

施行規則第21条第1項第1号は、短期解約特例について次のように規定している。「入居者の入居後、三月が経過するまでの間に契約が解除され」た場合は、老人福祉法第29条第8項及び施行規則第21条第2項第1号に従い、実際に入居した期間の家賃・食費等の費用を精算した上、前払金を入居者に返還しなければならない。この場合、事業者で定めた初期償却費など名目を問わず一定の額を償却することは認められない。

これに対して、本件の相手方の作成した入居契約書における短期解約特例に関する規定は、入居者が施設に入居後、三月以内に解約の申出をただけでは足りず、三月の期間内に「契約解除手続きが完了し、居室を明け渡した場合」を短期解約特例の適用要件としている。しかし、短期解約特例の意義は、入居して有料老人ホームの介護を実際に体験しながら、入居者が将来にわたって当該老人ホームで介護を受け続けることが適当かどうか判断をするための熟慮期間を設けることにある。したがって、入居者の入居後三月が経過するまでの間に入居者が解約の意思表示をすれば短期解約特例の適用を受けることができるのであり、その期間内に合わせて入居者が居室を退去することまでを入居者に強いているものではない。むしろ、相手方のような入居契約書の規定にすると、解約後、退去後の居室を他に求める作業を含めて三月以内にしなければならないとなり、法律上付与された三月の熟慮期間が実質的に短縮され、確保できないことになる。しかし、それでは短期解約特例の趣旨を逸脱し、入居者にとって予想しなかった負担が伴う不合理な結果となる。したがって、「契約解除手続きが完了し、居室を明け渡した場合」を短期解約特例の適用要件としている本件の相手方の作成した入居契約書の規定は、上記の老人福祉法及び消費者契約法の趣旨を踏まえて改定する必要がある、短期解約特例によって享受できる入居者の経済的利益を不当に損なわないように配慮すべきである。

ウ 入居日の規定について

入居契約における入居日がいつであるかは入居者が有料老人ホームを退所するときなど実費を精算する場合とりわけ短期解約特例の適用を受ける場合には、重要な基準日となる。ところが、相手方は入居契約書において入居日を「入居一時金の入金日」と規定している。しかし、有料老人ホームで介護等のサービスが実際に受けられて初めて入居者は入居したといえるのであって、入居一時金の入金日を入居日とするのは、

①実費精算の起算日が実際に入居したよりも早まるということとなり、その点、実費精算費用が実際に入居していないのに発生するという問題のみならず、②短期解約特例の熟慮期間が入居の体験をしていないにもかかわらず開始されるという問題、という二重の意味で入居者にとって不利益な規定となっているのではないかと考えられる。

施行規則第 21 条第 2 項第 1 号は、入居日を「入居した日」としての実費の精算であるから、何ら実体の伴わない入居一時金の入金日を入居者の入居日とする規定はその趣旨に添わないものといわなければならない。また、入居者には、短期解約特例を定めた老人福祉法第 29 条第 8 項の「当該有料老人ホームに入居した日」から三月を経過する間に入居契約を解約するかどうかを判断できる機会が与えられているところ、「入居した日」は入居者が介護等サービスを受けられることを実際に体験できた最初の日（実際に入居した日）と解されるべきである。このように、相手方の定めた入居契約書の規定のように入居日を「入居一時金の入金日」と定義することは、上記の法律に照らして改定されるべきものと解する。

エ クリーニング費用を入居者が負担する点について

相手方の制定した入居契約書は、入居者は、居室の明渡しの場合に、居室、居室内設備等を原状回復及びクリーニングする旨を規定しているが、入居者が原状回復費用として負担すべきは、通常の使用及び収益によって生じた賃借物の損耗並びに賃借物の経年劣化（いわゆる通常損耗）を超える特別な損耗が生じた場合であり、特別な損耗が生じていないにもかかわらず、一律にクリーニング費用を負担させる合理性はないものとする。したがって、クリーニング費用を入居者に負担させる場合は、通常損耗を超える特別な損耗が生じた場合と限定した条件を付すべきものと解する。

オ 入居契約の説明において配慮すべき点

上記の短期解約特例と入居者からの解約ルール（1 か月前の解約予告）との関係が不明確であり、本来入居後三月の熟慮期間内に解約すれば短期解約特例を受けられるにもかかわらず、入居者が、その適用を受けるためには、1 か月の解約予告期間を熟慮期間に織り込まなくてはならないと誤解し、入居者にとって短期解約特例が「2 月解約ルール」に実質上短縮されるおそれがある。このような誤解が起こらないように、入居契約締結に当たっては入居者に対し、短期解約特例につき十分に説明する必要がある。

また、入居者が居室を明け渡すときには、入居者が部屋をクリーニングしなければならない規定となっているところ、相手方によると通常損耗は入居者の負担とはならず、施設の現場担当者の立会いの下に通常損耗を超える特別な損耗についてのみクリーニング費用を入居者に負担してもらう趣旨であるとのことであるが、そのような趣旨であることは規定自体からは十分に読み取れない。入居契約締結にあたっては、入居者に誤解のないよう規定の正確な趣旨を丁寧に説明しなければならない。

カ 施設運営責任者と施設の現場担当者との意思疎通について

大規模な有料老人ホームを運営する事業者の場合、入居契約に基づく入居者への対応について、その契約内容を把握している施設運営責任者と入居者を日々介護している施設の現場担当者との意思疎通が十分でなく、問題が生ずることがある。上記の短期解約特例と入居者が解約を申し出た際の解約ルールについての理解が十分でないため、現場担当者が行う入居者に対する短期解約特例の説明に混乱が生ずるおそれがある。また、入居者がクリーニング費用を負担する規定の解釈についても同様の混乱が

生ずるおそれがある。

このような混乱を避けるため、入居者が入居契約を正確に理解できるよう日ごろから施設運営責任者は現場担当者を指導・監督することに努めなければならない。

キ 施設運営責任者は老人福祉法の目的に沿って運用すべきこと

老人福祉法は全国民が有する健康で文化的な生活を営む権利（憲法第 25 条第 1 項）に基づき、国の責務として規定されたものである（同第 25 条第 2 項）。そこで、老人福祉法の執行は、全国において最も法の趣旨を体現した適正な基準に基づき行われるべきことはいうまでもない。したがって、有料老人ホームの所轄の官庁が都道府県であることは、介護居室の面積等、地域の特殊性に応じた適正な指導を行いうるようにとの配慮によるものである。しかし、そのような配慮を踏まえても、それぞれの都道府県で設置された有料老人ホームの重要な入居者の権利義務関係に関して、都道府県によって運用基準が個々バラバラで、東京都と別の道府県とで、重要な入居者の権利義務関係に関する入居契約書の規定が都道府県により異なっていることは、最も法の趣旨を体現した適正な運用基準を定めるべきとする老人福祉法の理念からみて好ましくない。

そもそも、有料老人ホームの入居契約は、居室面積等地域差を考慮すべき事項は別として、解除・解約や終了時の清算などの老人福祉法及び施行規則が権利義務として定める、あるいは契約において定めることを要求している事項に関しては、その規定が事業者と入居者との関係において公平かつ合理的である限り、その範囲内で最も入所者に有利な規定に統一すべきであろう。

また、規定は入居者にとって明確かつ平易なものにすべきである。それが高齢者であり消費者である入居者の介護を日々実践する有料老人ホームのあり方として老人福祉法の理念に合致する措置といえるからである。その意味で、ある都道府県において老人福祉法の趣旨から入居者に有利とされる運用基準が取られそれに従うことになっていても、それは当該都道府県限りのことであって、他の都道府県においてはその基準を踏まえた契約内容とし、その基準に則した行動をとる必要はないという態度は、老人福祉法に基づき有料老人ホームを設置・運営する事業者としては適切であるとはいえないものとする。

ク 有料老人ホームの運営

有料老人ホームは、有益で、社会的に重要な責任を有する事業である。法令や指導指針等を遵守するのは当然である。法令や指導指針等が改正された際には、それ以後に新規に開設する施設についてだけでなく、既存の施設についても、改正の趣旨に適合するよう見直しに努めることが望まれる。

(2) 消費者に対して

ア 入居に当たって注意すべき点

入居金の扱いに関する規定、特に解約と入居金の精算に関する規定については事前に説明をきちんと求めるようにすべきである。

入居契約に当たっては、事前に、体験入居等を行い、食事や入浴の確認、夜間や休日等の介護・看護体制など、老人ホームの実状を把握することが大切である。

入居後、期せずして健康状態が変化した場合には、老人ホームで受けることができる介護・看護体制がどの程度であるか、またどのような場合に退去しなければならない

いのかを、事前に確認しておく必要がある。

イ 退去に当たって注意すべき点

退去の場合の入居金の扱いがどのようになっているかについて事業者に対して、きちんと説明を求めるべきである。

(3) 行政に対して

ア 老人介護施設での高齢者に対する介護は、本来は憲法第 25 条に基づく国民に対する社会福祉の実現として国及び地方公共団体の責務であるところ、公的な老人介護施設の不足により民間の事業者に頼らざるを得ない現実に照らせば、入居金の返還に関する規定や退去に当たっての原状回復に関する規定の定め方について問題のある事業者については、国及び地方公共団体による適正な指導・監督が必要となることは当然である。

ところで、消費者契約法は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、消費者の利益を不当に害することとなる条項を無効とすること（同法第 9 条・第 10 条参照）によって消費者の利益を護っている。これに対し、介護を必要とする高齢者と老人介護施設を運営する事業者との間における情報の質及び量並びに交渉力の格差は、一般の消費者契約に比べて著しいものがあるといわなければならない。この意味で、消費者である高齢者の利益を擁護する必要性は一層強い。

他方、公的な老人介護施設が不足している現状において、民間の老人介護施設を運用する事業者の参入の必要性は依然高い。悪質な事業者を排除することは当然であるとしても、適正な運営を期待できる事業者をも排除することは社会公共的観点から見て好ましくない。そこで、消費者である高齢者と老人介護施設を運営する事業者との紛争の解決に当たっては、他の老人介護施設を含んだ全体の運営の適正さを検討しながら、明らかに不合理な運営を是正することが肝要である。

イ 本件で明らかとなった入居契約上の問題としては、①「入居日」とは入居者が入居金を支払った日か、実際に入居者が入居した日か、②短期解約特例を適用するためには三月の期間内に解約の意思表示をすればよいか、それだけにとどまらず入居者が施設を退去しなければならないか、③原状回復費用として入居者に一律にクリーニング費用を負担させる規定は排除すべきではないか等である。これらの問題点についてはすでに詳しく指摘されているので繰り返さないが、行政として入居契約について事業者と入居者との間で争いが生じうる規定を事前にチェックし、不合理と思われる規定に関しては入居者に有利に解釈・運用するよう事業者を指導・監督すべきである。

ウ ところで、有料老人ホームを全国規模で展開している場合、都道府県ごとに有料老人ホームに対する行政指導の内容が異なることはやむを得ない面があるといわざるを得ない。問題は、入居者の権利に関わる入居契約の重要な規定が都道府県ごとに異なるため、ある自治体では入居者にとって有利な規定が存在する一方で、別の自治体では入居者に不利益に解釈される余地のある規定が放置されるという事態が生じていることである。このような都道府県間の不均衡問題を解決するために、老人福祉法の理念に最も合致する入居契約の規定を基準に全国的な統一を図るべきである。この規定の統一化は憲法第 25 条に基づき、老人福祉法の理念の実現について責務を負っている国（厚生労働省）が推進すべきである。

資料 1

(1) 申立人Aからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・介護付有料老人ホーム入居契約 ・入居時 85歳 要介護3 ・入居一時金 680万円
契約関連月日	<ul style="list-style-type: none"> ・契約日 平成26年4月28日 ・入居一時金支払日 平成26年4月30日 ・入居期間 平成26年6月13日から平成26年7月25日 ・解約申出日 平成26年7月1日
入居前の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・父は要介護3の認定で、かなり認知症の症状も進行しており、特に記憶の障害などがあった。 ・食事や着替え、トイレ等の日常生活については、少し介助すれば、自分である程度行うことができた。 ・入浴介助等のため、ヘルパーにも来訪してもらっていたが、介護休暇を取り、基本的には、自分が父の介助をしていた。 ・認知症の症状があらわれる前から、トイレには夜間に4回ほど、多いときは5回、6回と起きることがあったが、年齢的なものだと思っていた。
検査入院	<ul style="list-style-type: none"> ・認知症の症状の診断と、今後の治療方針等を検討するために、1か月ほど検査入院をした。 ・検査の結果、認知症の症状が進んでいたが、「人間らしい良い機能がまだ残っており、病院ではなく、その機能を十分生かせるような生活ができる場所のほうがいいのではないか。」と医者に言われた。 ・父の様子を見て、自宅に連れ帰るのは難しい状態だと感じた。
見学時	<ul style="list-style-type: none"> ・特別養護老人ホームの入居を希望したが、入居希望者が多い上、特に男性の入居は難しいという話や、申込みから入居まで短くとも2、3年ぐらいはかかるといった話を聞き、並行して、介護付有料老人ホームもいくつか見学した。 ・老人ホームの紹介サイトから情報を得て、いくつかの施設の見学に行った。 ・当該施設の見学時には、主に設備面の説明を受け、個室であること、食事の内容やそれがすべて施設で手作りされていること等説明された。 ・施設のことは施設長に、契約やお金のことは、2回目の見学時から同席した営業担当者に聞くようにと言われた。 ・夜間の職員体制は2名常駐と説明を受け、今の状態であれば問題なく生活していける体制をとっているという説明を受けた。 ・施設を選ぶに当たり自宅から近いことが一番の条件だったが、入居者の表情や施設長の話などを聞き、この施設に決めた。
契約時	<ul style="list-style-type: none"> ・人気のある施設で、入居希望者も多いと聞いた。ただ、入居一時金を支払わないと契約締結にならず、他の希望者に先を越され、父が入居できない状況になってしまうことを懸念して、父は入院中だったが、早く入居先を決めたかった。施設からも、早目に契約締結をしたほうがいいですよという話をされ契約を急いだ。 ・2回見学に行き、3回目の訪問の4月28日に契約した。 ・契約書は非常にボリュームがあり、ページ数も多く、全てを説明すると何時間もかかるので、要所要所ポイントを絞って話をすると言われ、30分か40分

<p>契約時</p>	<p>ぐらいで説明された。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・契約時の契約書条項の読み合わせ時に、最終的な入居判断は父との面談を終えてからという話をされ、入居できない可能性もあった。 ・父の退院できる日程が具体的になってから施設長が父の入院先に出向き、父の面談並びに医師や看護師から話を聞いた上で、父の最終的な入居の可否を判断すると説明された。具体的な入居日に関する話は、契約時にはなかった。 ・3か月以内であればクーリング・オフの適用（短期解約特例）があり、入居一時金は全て返還されるので、入居はまだ決まっていないが、入居一時金を安心して先に払うようにと言われた。 ・短期解約特例について、簡単な説明はあったと思うが、入居一時金の支払日が入居日になるという説明は受けた記憶がない。入居2週間後くらいに、契約書を読み返して、その記載に気付いた。 ・原状回復費用について、父が故意に部屋を汚してしまうと修繕費がかかるという話を説明されたと思う。
<p>契約から入居まで</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・5月23日、施設長とケアマネジャーが父の入院先の病院を訪問し、5月28日頃に入居承認の連絡を受け、6月2日に入居するという運びになったが、5月30日に父が肺炎にかかり、退院が遅れた。 ・施設側に連絡すると父の状態が落ち着いたら入所するように言われ、実際に入居したのは6月13日だった。入居が遅れることで金銭的な部分も含め何か負担になるようなことがあるという説明はなかった。
<p>入居後の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入居の翌日、施設側から呼び出され、父が徘徊と思われるような自分の部屋を出る機会が多くあるので、職員としても注視していくと言われた。 ・その後も何度か同様の呼び出しがあり、父が自分の部屋を深夜帯に出てしまい、他の入居者に迷惑をかけていると施設長から言われた。そういう行動があると、施設側としても父だけを優遇するわけにはいかない、退去の可能性もあり得る、もしくは、強い薬を投与して、父を部屋から出さないようにするかという話もされた。 ・ほぼ毎日父の状態を見に行っていた。毎回ではなかったが、訪問時の大体7割か8割ぐらいのタイミングで施設長や副施設長から話がしたいということで会議室に呼び出された。 ・家族に対応を求められ、部屋の入口に父の名前を大きく書いた紙をドアに貼り、父に認識させ、言い聞かせたりもしたが効果はなかった。
<p>退去に至るまで</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・幾度となく施設長や副施設長から、父に夜間の徘徊行動が見られるという話を聞いた。副施設長からは、父より徘徊の頻度、状態がひどくない人の場合でも、近くの精神科の病院に入院をして、退去したという話を聞かされた。 ・部屋に鍵をかけるという話もあったが、虐待に当たるので施設側としてはその対応は難しい。夜間帯に歩き回らないように強い薬を投与し、長い時間眠らせるような方法をとるか、あとはほかの病院に入院するかとも言われた。 ・強い薬を投与すると、日中帯にもその薬の症状が残り、父が人間らしい生活を送れなくなってしまうことが危惧された。 ・レクリエーションを毎日行っており、昼間、楽しみながら生活ができるよう心がけていると入居前に説明されたが、実際は説明とずいぶん違った。 ・レクリエーション自体は行っているものの、入居者が楽しんでいる状況もなく、父も昼間帯はベッドで横になっている機会が多かった。昼夜逆転をしているのが徘徊をする原因になっているのではないかと思い、そういう話を施設長にしたこともある。 ・職員の手が回らないようで、父以外の多くの入居者も昼間はベッドで横になって過ごし、食事時間になると大きな食堂に職員に連れて行かれ、食事が終わるとまた部屋に戻るといような生活を繰り返していた。

<p>退去に至るまで</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・最終的に解約を決めた決定的な理由は、父の夜の徘徊だった。 ・施設長から退去の話をされたので、一体どのような手続が必要で、入居一時金の扱いはどのようになるのかと思い、契約書をもう一度読み直した。そこで初めて、入居一時金の入金日が入居日になっていることに気付いた。 ・予定より入居が遅れたこともあり、入居日は実際に入居した6月13日にならないのかと営業担当者に問い合わせたが、契約は契約であり、入居日は入金した4月30日になり、そこは曲げられないという話をされた。 ・入居後3か月過ぎると解約をしても入居一時金の30%が初期償却されるという契約書の記載を営業担当者に6月末に確認したところ、1か月前に解約届を書面で提出する必要があるので、3か月以内の解約期限は7月1日か2日であると言われた。それを聞いて、早急に決断しないといけないと思った。 ・父が夜徘徊していることは家族も認識しており、職員が努力していることも認識しているが、職員の数が少ないことと、経験の少ない職員、まだ若手の職員が多かったことから、職員の技量、テクニク的な面でも、その場その場の高齢者のケアをしのぐのが精一杯のようであるように見え、当初の説明とかけ離れており、私たちが求めているレベルの対応をしてもらえていなかった。入居者や職員に迷惑をかけた場合は退去するという誓約書も書いているので、今後、施設側が退去勧告をする可能性について直接施設長に問うと、かなりの確率でそういう話をするかもしれないと言われ、解約も考えなければいけないと感じた。 ・しかし、家族としては、この施設で父の面倒を見てもらいたいという気持ちが強かったので、「任せてください。」と言ってほしいと施設側に頼んだが、「それは言えない。」と施設長に言われ、翌日にも連れて帰れという話をされそうな状況だと思えた。それで、もう長くはこの施設にはいられないと思った。解約届は提出後も取り下げることができるというので、期限間際に解約届を出した。 ・解約届提出時、入居一時金の返金や、原状回復費用の話はなかった。 ・解約届の記載内容の解約理由については、職員の方のマイナスにならないような理由付けにしてくださいと施設長、ケアマネジャーから指示された。また、契約日、入居日に関しても、契約書上はこうだから、この日にちを入れるようにという指示を受けた。
<p>原状回復について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・原状回復工事の立会時に、工事業者からは、水拭きレベルの掃除で事が足りる、日常生活における汚れだけというような説明があった。短期間の入居でもあったので、当初は原状回復費用は掛からないと思っていた。 ・しかし、施設側からは、部屋はクリーニングをする必要があり、その費用は家族の負担になる、それが一般的なことだと言われ、そういうものかと単純に思ってしまった。 ・契約書を詳しく読み返し、原状回復費用は入居者の家族が本来負担すべきものではないという気持ちが強くなり、どうして、高額なお金をかけ専門業者による清掃が必要なのかと施設側に尋ねたが、一般的に入居が1日であっても、1か月であっても、1年であっても、クリーニング費用というのは必然的に発生をし、家族の方が負担するものだと言われた。
<p>希望する解決方法</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・一時金の返還の起算日を、一時金を入金した日ではなく、父が入居した日から起算して清算をして欲しい。 ・原状回復費用についても、父が日常生活する上での部屋の汚れ程度であり、契約書のクリーニング費用の負担が必要な場合には当たらないと思うので、支払った費用を返還して欲しい。

(2) 申立人Bからの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・介護付有料老人ホーム入居契約 ・入居時 79歳 要介護1 ・入居一時金 680万円
契約関連 月日	<ul style="list-style-type: none"> ・契約日 平成26年1月30日 ・入居一時金支払日 平成26年2月5日 ・入居期間 平成26年3月1日から平成26年6月30日 ・解約申出日 平成26年5月20日
入居前 の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・夫の認知症が発覚し、デイサービスを利用しながら、在宅介護をしていた。 ・夫は衣類を着る順番がわからず、入浴後も着用済の汚れた衣類を着ようとする等一人で更衣ができなかったが、頑固で妻である自分の言うことも聞かず、自宅では介護が難しいと思い、施設入居を本人も納得の上、決断した。
契約時	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞広告等を参考にして、当該事業者の施設を3か所ほど見学した。 ・当該施設で陽当りのいい部屋を見学し、「めったにこんな部屋出ないですよ、たまたまラッキーでしたよ。ついてますよ。」と言われた。 ・部屋はリフォームがまだで、すぐには入居できなかったが、ぜひ面倒見てもらいたいという気持ちがあり、また、入居一時金を支払わないと他の人に先に入られても困ると思い、支払いをした。 ・説明や署名も含め契約にかかった時間は、1時間かあるいはそれより短かったかもしれない。その説明の中で、特に記憶に残っているところはない。 ・相手方の入居判断にかかる夫の様子(状態)は自分が説明した。 ・途中で解約したらどのような負担があるのか、という説明をされた記憶はない。 ・3か月が退所の基準の日であるとは、入所手続きの時には聞いていないと思う。 ・契約時に、更衣に介助が必要なことや、認知症用の貼薬を毎日1回かぶれ防止のため場所を替えて貼らなければならないこと等を詳細に伝え、「くれぐれもよろしくお願いします。」と言うと、「それは、あたり前のことでやらせていただきます。」と言われた。 ・2月25日に施設長と面談し、入居できますよと言われ、きりがいいところで3月1日から入居することとした。
入居後 の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・3月1日に入居し、毎日ではないが当初は頻繁に、落ち着いてからは週に2、3回面会に行っていた。 ・他人の名前が記名された洗濯後の衣類が夫のロッカーに入っており、施設側の事務所に持って行ったことが何度もあった。入居間もなくからそのようなことがあり、左右で違う靴下を履いていることもあった。 ・これまでも更衣がきちんとできていたかどうかはわからない。 ・5月15日の面会時、ズボンの下にパジャマを履いていたのに気付いた。着替えさせようとして、ズボンを脱がせると、その下のブリーフの前の部分が茶褐色になっていた。昨日今日の汚れではないのがわかり、驚いた。こちらではお世話してもらわなければならない、どこか探さなければと思った。 ・車椅子の入居者が多く、職員がそちらの方に手いっぱい、夫のように自立で動ける人は放っておかれ、細かく見てもらえないのではないかと思った。 ・若い男性職員が多く、目が行き届かないように思えた。 ・入所時に、汚れたものをまた着てしまうなど、一人で更衣ができないから十分見て欲しいとくれぐれも頼んだのに、(着替えの)最初から最後まで見てもらえなかったのではないかと思う。

<p>入居後の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入所したばかりであることと遠慮もあって、解約届を出すまで施設にはなかなか（苦情等を）言えなかった。 ・退去（解約）後取り寄せた介護記録を見ると、認知症の貼り薬は毎日貼り替える必要があったのに、貼り替えられていなかったり、貼り替えの時間もまちまちだった。
<p>退去に至るまで</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞の折込広告で近所に新しくできた施設を見つけ、見学に行った。 ・5月18日に解約を電話で申し出た。 ・翌日（5月19日）手続きのために訪問し、次の日（20日）解約届を提出した。 ・十分なサービスの提供を受けられず、解約せざるを得ないと退所の理由を施設長に伝えた。 ・今度入居する施設は、備品等（ベッド、カーテン等）持ち込みのため準備が必要だと考え、退所を1か月後にずらした。 ・解約届提出時、退所が1か月後にずれることを伝えると、施設長は了承したが、その時に、短期解約特例や原状回復の話や、退去の1か月前に解約を申し出ないといけないこと等の説明はなかった。退所が1か月後になると、入居一時金の返金において不利益になるという話をされた覚えがない。
<p>原状回復について</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・原状回復費用ということで必要かと思い、支払った。 ・業者の清掃に立ち会ったが、特に汚れているところはなかったのに、業者は壁も掃除していた。また、業者から、汚している箇所や壊した箇所の指摘はなかった。カーテンについても同様で、事前の説明もなくいきなり請求書が来た。
<p>希望する解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入居一時金返還の通知が届いたが、規約の内容についても事前に説明を受けた覚えはなく、また、十分なサービスが提供されなかったから解約せざるを得なかったのに、規定通りに計算されるのは納得がいかない。 ・入居一時金の入金日ではなく、実際に入居した日からの計算をして欲しい。

資料 2

相手方からの事情聴取

【共通事項】

項目	内容
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ・全国規模で有料老人ホームを運営している。 ・入居契約書類やサービスシステム等基本的なシステムは統一したものがあるが、入居一時金や月額利用料は施設ごとに異なる。
入居者の募集	<ul style="list-style-type: none"> ・新聞広告やホームページ、有料老人ホームの紹介を行っているWEBサイト、病院からの紹介等で問合せが来る。 ・通常、資料請求等の問合せがあり、その後、施設見学となる。パンフレットや入居の案内等をもとに、料金システム、サービスシステム、施設の中の設備関係や部屋のことなどを営業担当者が説明して案内し、契約という流れになる。 ・一度の見学で決める人もいるが、複数回あるいは他の施設もいろいろ見た上で選ぶという人が多い。 ・契約締結時には、重要事項説明書、契約書を渡すと同時に2、3時間かけて必要書類全てを読み合わせている。 ・一言一句内容を確認しながら読み合わせており、特に質問もなければ納得していると判断している。 ・部屋に空きがないと契約は締結しない。契約時には、基本的に入れる状況になっている。 ・入居の可否は、契約時にほぼ決定している。 ・見学時に家族から入居者の状況を聞き取り、感染症等により集団生活は無理と医師が判断した場合や、他人を傷つけたり、自傷行為等の精神病等が明らかでない限りは、入居できないという判断はしない。検査で感染症等があることがわかった場合は対策を練る等している。 ・本人の状況を確認するために、契約後や場合によっては入居前に面談を行っている。入居の可否の判断ではなく、その人に応じた具体的なサービス内容を確定し、受入態勢を整えるために行っている。
退去についての説明	<ul style="list-style-type: none"> ・入居時に契約書の読み合わせをしているので、当然、解約についても説明はしており、それで十分足りていると認識している。 ・解約時には契約時の説明に基づいて計算書等の通知のみ行っている。 ・原状回復費用は、経年劣化以外の部分を請求し、通常損耗分は請求しない。通常損耗と経年劣化は同じものとする。 ・使用すれば汚れは生じ、クリーニング費用を請求する。それを禁じる法律はどこにもない。
入居希望者への説明	<ul style="list-style-type: none"> ・入居希望者への説明や、入居判断をするのは、通常、営業担当者である。施設側の話も聞きながら、総合的に、最終的な判断を行う。 ・入居希望者の心身の状態によっては、本社の部署部署で対応を検討した後に入居の可否を検討するときもある。
施設の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・当該施設はほぼ満室で、入居希望の待機者は平均して10数名いる。 ・職員の勤務は4つの時間帯に分かれ、夜間は、二人体制である。
短期解約特例について	<ul style="list-style-type: none"> ・三月以内の契約解除については、通常の契約解除と異なり、別途、短期解約特例の条項に規定されている。この条項には30日の予告期間が必要との記載はなく、また、精算は入居日起算の日割計算になる。 ・三月以内の契約解除というのは、三月以内に解除の申出があつて、三月以内に部屋を明け渡して、契約完了した場合のことを指す。

退去について	<ul style="list-style-type: none"> 施設側から契約を解除したことは、今まではない。 過去に退去勧告をしたことはないが、施設側から契約解除するような場合には、入居一時金の扱いは、双方の話し合いになるのではないかと思う。
入居日の考え方	<ul style="list-style-type: none"> 入居一時金の入金日が入居日と考える。 賃貸借の考え方でいくと、入金日は部屋に入れる日、鍵を引き渡した日、部屋を専有できる日となり、当然費用の発生、償却の発生の起算日と考えることができ、入金日が入居可能日である。 当社施設の場合も、システム上、契約、入金したときから部屋を利用でき、専有が可能になると考える。 平成23年6月に老人福祉法が改正されたとき、入居日の解釈が必要となり、有料老人ホーム協会、厚生労働省、各都道府県に確認した。東京都以外では入金日＝入居日の解釈で問題ないと認めてもらい、この解釈に基づく契約書を現在も使用している。都内の施設については、都との話し合いで、平成26年10月以降、「入居日」の概念を実際に体が入った日に改定した。 病院にいる状態で入居できるというのは現実的ではないが、会社のシステム上基準が必要で、個別の対応はできない。

【申立人Aについて】

項目	内容
申立人Aとの契約	<ul style="list-style-type: none"> 重要事項説明書、入居契約書等の説明に2時間かけた。その際、解約時の流れ、返還金についても説明している。 申立人から質問もあり、その都度説明をし、理解の上署名、押印してもらったと思っている。 入れる部屋がなくなる可能性があり、契約を急いだのではないかと。 入居できない状態の人と契約はしない。家族等からの聞き取りにより、退院の目途もたち、老人ホームでの生活が可能な状況を確認し契約した。 入居者の状態は、事前面談で把握し、何か問題があるという認識はなかった。通常の受入態勢で対応できると判断した。 入居を許可したのは、4月28日の契約締結時である。申立人が5月下旬に入居許可がおりたと思ったのは、ケアプランができた日のことである。
入居中の様子	<ul style="list-style-type: none"> ケアプランを立てて実際に対応し、その結果についてサービス担当者会議などを開きながら検討する。事前に予想できなかったような状態や行動があったときは必要に応じプランの変更をする。 本件入居者にもともと徘徊があることは認識し、施設でも徘徊するのではないかとこの予想のもとで、対応していた。ただ、入居してみないとその度合いはわからず、徘徊が思ったより多かった。その都度、話を聞いたり、部屋に戻るように対応していたが、他の入居者からの苦情があり、通常の業務を行う中で、付きっきりでの対応はできない。 家族からの苦情等には基本的に施設長が対応するが、特に記録としては残っていない。都度の細かい相談内容は、ケアの範囲ということで通常のケア記録に記載してある。 退去勧告をしたつもりはない。このままだと他の入居者に迷惑もかかるので、薬の処方を考えたり、精神科の受診などお願いしていた。
退去に向けて	<ul style="list-style-type: none"> 解約希望の相談があり、営業担当者も交えて話をし、解約書類を渡した。 他の入居者に迷惑がかかるからというのが解約理由である。 解約申出時に返金額の説明は改めてはしていない。退去日に原状回復のための確認の立会いが必要なことを伝えている。

退去後	<ul style="list-style-type: none"> ・原状回復の確認は、入居者と施設側は必ず立会い、日程が合えば工事業者も立会う。 ・退去日は7月25日である。当日かどうか、また、業者の立会いの有無は確認していないが、基本的には立会時に原状回復の確認をし、費用のことは話しており、家族が立会っていれば、状況は確認しているはずである。 ・解約後に、申立人から返金額のことで申出があったが、営業担当者に対応し、契約書どおりと説明した。
希望する解決方法	<ul style="list-style-type: none"> ・体が入った日を入居日として入居一時金の償却の計算をやり直し、251,138円を返還するというで最終的に考えている。 ・原状回復費用についての見直しは考えていない。

【申立人Bについて】

項目	内容
申立人Bとの契約	<ul style="list-style-type: none"> ・重要事項説明書、入居契約書、同意書、各種申込書の説明に1時間半かけた。申立人が高齢であり、説明を終える度に内容を理解しているか確認し、署名、押印をしてもらっているはずである。 ・経験がある営業担当者なので、相手の状況に合わせて、ゆっくり話す等の配慮をしたはずだと思う。 ・契約時に部屋は空いていたが、リフォーム工事は完了していなかった。 ・入居に当たり申立人からの要望はあったが、特別な要望とは把握していない。
入居中の様子	<ul style="list-style-type: none"> ・他の人の洗濯物が混じっているという苦情はあったが、改善しながら対応していた。 ・苦情等については施設長かケアマネジャーに対応し、その記録はケア記録に記載してある。
退去に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ・5月頃に、他の施設に移るということで解約の話があった。実際に退去したのは6月30日である。 ・当初の申出より退去が1か月後になったことについては、把握していない。ただ、1か月前に退去したとしても、契約書に従うと、入居一時金の支払日が入居日なので、三月以内の解約には該当しない。 ・一般的な話をすれば、退去の時期により返還金が大きく変わる場合、返還金について本社に具体的な問合せがあれば答える。 ・本件では、返還金については、解約届提出と同時くらいに、このくらいになると話をした。
退去後	<ul style="list-style-type: none"> ・原状回復については、施設側は当然立会い、その際に必要であれば汚れ等についての必要な指摘はしたはずである。 ・解約後、返還金額について納得できないという申出があり、実際に細かいサービス内容などを施設側に確認した。 ・ケア記録、ケアプランをはじめ、要介護1のサービスとして妥当であるかも含め検討した。洗濯物等の間違いがあったことは事実だが、サービス内容としては、ボリューム以上のサービスを提供しており、問題はないことを確認し、通常どおりの解約手続をするという旨の連絡を本社からした。
希望する解決方法	<ul style="list-style-type: none"> ・体が入った日を入居日として入居一時金の償却の計算をやり直し、62,564円を返還するというで最終的に考えている。 ・初期償却についても、入居日から3か月以上経過しているので、償却が発生し、契約書どおりでそのままである。 ・原状回復費用についての見直しは考えていない。

資料 3

合意書

(1) 申立人 A

- 1 本件契約終了に伴い相手方は申立人に対して、金 350,782 円の返還金があることを確認し、金 350,782 円を申立人の指定する金融機関口座に、平成 27 年 11 月 5 日までに全額を振り込む方法により支払う。
- 2 申立人と相手方の間には、本件契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務関係のないことを確認する。

(2) 申立人 B

- 1 本件契約終了に伴い相手方は申立人に対して、金 1,757,116 円の返還金があることを確認し、金 1,757,116 円を申立人の指定する金融機関口座に、平成 27 年 11 月 5 日までに全額を振り込む方法により支払う。
- 2 申立人と相手方の間には、本件契約に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務関係のないことを確認する。

資料 4

「介護付有料老人ホーム退去時の返還金に係る紛争」処理経過

日 付	部会開催等	内 容
平成 27 年 6 月 4 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争の処理を知事から委員会会長に付託 ・ あっせん・調停第二部会の設置
7 月 6 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争内容の確認 ・ 申立人からの事情聴取
8 月 7 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方甲からの事情聴取
8 月 27 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問題点の整理 ・ あっせん案の考え方の検討
9 月 25 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・ あっせん案、合意書案の確定
10 月 1 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方双方が受諾)
10 月 27 日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 合意書の取り交わし
10 月 29 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 報告書の検討
12 月 9 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 知事への報告

資料5

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成27年12月9日現在

氏名	現職	備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
上柳敏郎	弁護士	
大澤彩	法政大学法学部准教授	
沖野眞巳	東京大学大学院法学政治学研究科教授	会長代理 本件あつせん・調停部会長
織田博子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
角紀代恵	立教大学法学部教授	
鎌野邦樹	早稲田大学法学学術院教授	
川地宏行	明治大学法学部教授	
佐々木幸孝	弁護士	
執行秀幸	中央大学大学院法務研究科教授	
千葉肇	弁護士	
中野和子	弁護士	
平野裕之	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	
村千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	会長
山口廣	弁護士	
米川長平	弁護士	
消費者委員		(4名)
奥田明子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
佐野真理子	主婦連合会 参与	
橋本恵美子	東京都生活協同組合連合会	
宮原恵子	特定非営利活動法人 東京都地域婦人団体連盟 理事	
事業者委員		(4名)
栗山昇	東京都商工会連合会 副会長	
篠崎公貴	一般社団法人 東京工業団体連合会 事務局長	
橋本昌道	東京商工会議所 常任参与	
穂岐山晴彦	東京都中小企業団体中央会 常勤参事	