

《東京都消費者被害救済委員会報告》

「有料老人ホーム入居後の死亡に伴う返還金トラブル」あっせん不調

本日、東京都消費者被害救済委員会（会長 淡路 剛久 早稲田大学大学院法務研究科教授）から、「有料老人ホーム入居後の死亡に伴う返還金に係る紛争」（平成22年12月15日付託）の審議の経過と結果について、東京都知事に報告がありましたので、お知らせします。

◆紛争の概要◆

申立人は、病気療養中の夫の病状が回復してきたので、ケアマネジャーの勧めで、夫を有料老人ホーム（以下「老人ホーム」という。）に入居させることとし、平成22年4月中旬、契約を締結し、入居金350万円を一括で支払った。

契約と同時に、夫は、入院先の病院から老人ホームに直接入居したが、その約2週間後、病状が悪化したため緊急入院し、5月末に病院で死去した。

6月中旬、申立人は、老人ホームの退去手続きを行い、「利用契約書」及び「重要事項説明書」に記載されている「入居日から90日以内は入居金全額を返金します。（注：ただし、入居中の実費負担あり）」という規定に沿って、入居金350万円の返金を求めた。

しかし、相手方から、①入居金は入居日に一括償却され返金されないと利用契約書等に規定されていることを説明し承されている、②例外として、90日以内に契約を解除した場合は全額返金するが、入居者が死亡した場合は契約が終了するという規定により、終了した契約を解除することはできないので、死亡の場合は90日間のクーリング・オフは適用しないという回答があった。

これに対して、申立人は、夫が老人ホームにいた期間は約2週間で、退去手続きまでの期間も2か月程度であったので、死亡の場合でも、90日間のクーリング・オフ制度の規定が適用されるべきであると主張したが、相手方は拒否したため、紛争になった。

〈相手方事業者〉・名称 株式会社ジョイライフ
・所在地 東京都千代田区飯田橋4丁目10番1号

◆あっせん・調停の結果◆

～ 相手方が入居金350万円の返還を拒否、あっせん不調 ～

〈あっせん及び調停〉

- 委員会は、①入居金350万円を入居時に一括償却する規定について、入居時の必要経費を超える部分は消費者の利益を一時的に害し、消費者契約法第10条により無効となる、②入居金返還に係る90日間のクーリング・オフ規定について、契約解除の場合と死亡による契約終了を区別して対応する合理的な理由はないという考え方を示し、申立人に入居金350万円全額を返還すべきであるというあっせん案を提示した。これに対して、申立人は受諾したが、相手方は受諾しなかった。
- 調停案についても、同様の内容で受諾を勧告したが、相手方は受諾しなかった。

〈相手方があっせん案・調停案に同意しなかった主な理由〉

- 入居金350万円は、消費者契約法の判例から不相応に高額な金額とは思われない。一括償却により返金されないことを弊社の社員及び老人ホーム紹介所のスタッフから説明を受け、申立人は承諾した。この事実を申立人も認めている。入居金の返還を求めるのは、信義則違反である。
- 本件契約書に、死亡により本契約は終了すると明示されており、終了した契約は解除できないと、法律的に解釈している。また、本人及び後見人以外の第三者がクーリング・オフを行使することができるかにも疑義がある。

◆主な審議内容◆

1 入居金を入居時に一括償却するという規定について

入居金については、老人ホームへの入居資格に特別の権利性を認めるような特段の事情は認められず、また、入居者の受入れ準備に特別の費用を要したような事情もうかがわれず、入居金の大部分は、実質的に施設利用料、介護等サービス提供の対価の前払いとしての性質を有するものと考えられる。入居者による契約の解除（死亡による場合も含む。）により契約が終了した場合は、通常予想される入居期間（通常は平均余命）の割合に応じて入居金を返還する義務があるというべきである。また、本件入居者は病気で入院し退院後の介護施設を探して切迫している状況の中で、一括償却という契約条項を承諾せざるを得ない立場にあり、その金額も350万円と高額である。権利金としての入居金を一切返金しないという権利制限の程度も著しく、信義則に照らして消費者の利益を一方的に害する条項として、消費者契約法第10条により無効と解することができる。老人福祉法の理念からみても、入居金が全て最初に一括償却される契約条項は信義則に反して、消費者の利益を一端的に害するものであるといえず

2 90日間のクーリング・オフを「死亡の場合は適用しない」という考え方について

利用契約書には、90日以内の契約解除の場合はクーリング・オフが適用されるという条項と、死亡の場合は契約が終了するという条項が別々に規定されており、死亡時はクーリング・オフが適用しないと直接的には触れられてなく、死亡時にはクーリング・オフが適用されないことを消費者が理解することを困難にしている。消費者は、一般的に事業者が用意した契約条項は合理性をもった内容であると期待してその意味を理解しようとすると考えられ、本件クーリング・オフについてみると、消費者にとって90日以内の解除と90日以内の死亡による契約終了とで異なる取り扱いが行われる合理的理由を見出しがたい。むしろ、全国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」の内容や、今般の老人福祉法改正へ向けた動向（※）に照らせば、90日以内の契約終了の場合について、解除か死亡による終了かを問わず入居金全額を返還すべきだとする考え方が一般化しつつあることに鑑みれば、契約書の文言だけを見る限り、消費者にとっては、90日以内に死亡により契約が終了した場合の返金についても定めた条項と理解するであろうことが推察される。

90日規定は、死亡の場合も含めて90日以内の契約終了の場合に適用されるものと解することができるのであって、90日規定が死亡時に適用されないとする相手方の主張は認められない。

※ 今般の老人福祉法改正（案）によれば、有料老人ホームの設置者は、「前払金を受領する場合においては、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。」という規定を設けることとされている。

◆同種・類似被害の再発防止のために◆

老人ホームの入居にあたっては、蓄えの大半を費やし、あるいは自宅を処分して入居金を工面する例も少なくなく、老人ホームをめぐるトラブルは、入居者やその家族にとって、その後の人生を左右する深刻な問題になりかねない。老人ホーム運営事業者は、今般の老人福祉法の改正の趣旨についての理解・配慮を強く望むものである。また、契約条項が消費者にとって契約内容を理解する唯一の手段であることを認識して、消費者の権利義務を明確かつ平易な内容にすべきである。その上で、契約時には、消費者・事業者双方に食違いが起きないように、契約条項の読み合わせとともに、消費者が契約内容を十分理解できるような説明を行う必要がある。

一方、消費者は、契約にあたっては、入居金について、目的・償却方法・解約時や死亡時の取り扱いがどのようになっているか確認するとともに、月額利用料の内容と返還規定、追加請求の有無、サービスの内容などを十分調査することが大切である。また、複数の老人ホームを見学するなどして、慎重に契約に臨んでほしい。

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員（20名）

平成23年4月1日現在

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		（12名）
淡 路 剛 久	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長
安 藤 朝 規	弁護士	
上 柳 敏 郎	弁護士	
沖 野 眞 己	東京大学大学院法学政治学研究科教授	
織 田 博 子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
鹿 野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会委員
後 藤 卷 則	早稲田大学大学院法務研究科教授	本件あつせん・調停部会長
桜 井 健 夫	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
佐々木 幸 孝	弁護士	
千 葉 肇	弁護士	
野 澤 正 充	立教大学大学院法務研究科教授	
米 川 長 平	弁護士	
消費者委員		（4名）
有 田 芳 子	主婦連合会 環境部長	本件あつせん・調停部会委員
伊 藤 眞理子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	
奥 田 明 子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
飛 田 恵理子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 生活環境部部长	
事業者委員		（4名）
小 川 高 宜	東京工業団体連合会 専務理事	
井 上 敏 夫	東京都商工会連合会 副会長	
堀 内 忠	東京都中小企業団体中央会 専務理事	
渡 邊 順 彦	東京商工会議所 常議員	本件あつせん・調停部会委員