

東京都消費者被害救済委員会報告

医療体制の充実をうたった有料老人ホームの契約トラブルをあっせん解決

～ 老人ホームの入居一時金の償却には、合理性が必要 !! ～

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、「医療体制の充実をうたった有料老人ホームの契約に係る紛争」（平成21年1月27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、新しく開設される介護付有料老人ホーム（以下「老人ホーム」という。）に、入居金約450万円を支払い、母親を入居させた。

母親が、突然病気になり、老人ホームの提携病院に緊急入院した。

申立人は母親の病状が快方に向かっていたことから、退院後の生活について、主治医、老人ホームの職員らと話し合いをしたところ、職員から「当老人ホームでは夜間、看護師が不在のため、夜間の看護ができない」と言われ、やむを得ず、老人ホームから退去することとなった。

しかし、老人ホームのパンフレットには「医療24時間体制」など、老人ホームの充実した医療体制を印象付ける表示がされており、また、心身状態の変化によって、退去しなければならないことについては、契約時に説明がなかった。

そうしたことから、申立人は、事業者に対し、不当な契約であり、1年6カ月の入居期間で、返還金約10万円では納得できないと主張したが、事業者はこれを認めず、紛争となった。

解決内容

老人ホームの入居一時金の償却率には、合理性がないとして、申立人へ約185万円を返還する内容であっせんし、解決した。

* 入居一時金は、家賃の一部前払いの性質を有しているため、合理性が認められる限度において、初期償却費の控除は許容される。しかし、それ以外は、本来、想定される入居期間に応じて償却されるべきで、その残額を返還すべきである。

【お問い合わせ先】 東京都消費生活総合センター 活動推進課
電話：03-3235-4155

問題点と審議内容

1 パンフレットの記載について

パンフレットには「安心の医療24時間体制」等の文言や医師と入居者が笑顔で会話しているイメージ写真があり、あたかも24時間の医療体制が整っているかのような認識を与えている。このような表現は、一部実態と乖離した期待を抱かせる表現として、不当な表示を禁止した不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）に抵触するのではないか。

このような表示は、同法で禁止されている「優良誤認」に該当するおそれがあり、公正取引委員会告示「有料老人ホームに関する不当な表示」に照らし問題がある。併せて、東京都消費生活条例が禁止している「消費者に対し、誤信を招く情報を提供して契約を勧誘した」という不適正な取引にも該当するおそれがある。

パンフレットの表示については、改められている。

2 勧誘時の説明と不実告知

パンフレット等から医療体制が24時間整い、終身にわたって入居できると期待を抱き契約の締結を行った場合、夜間の看護ができないことを理由に退去せざるをえなくなったのは、消費者契約法の「不実告知」に該当し、契約の取消しは認められるのか。

パンフレットには、不適切な表現が書かれていたが、契約締結前の説明において、看護体制に関する説明を受けたことが明らかになったことから、勧誘に際しての説明に「不実告知」があったとまでは言えず、取消しは認められない。

パンフレット等の表現について、入居希望者に誤解を与える表示がないように求めた。

3 入居一時金の償却率と合理性

入居一時金の返還に関する契約条項は、消費者契約法の「消費者の利益を不当に害する条項」に該当し、その効力は否定されるのか。

入居一時金の返還表は、入居期間に応じた償却率とはなっていない。早期に老人ホームを退去しなければならなくなった場合、著しい不利益を受ける。家賃の一部前払いという入居一時金の趣旨からも、合理性は見いだせない。

入居一時金の償却率は、想定される入居期間に応じて、償却されるべきとした。

今後の対応として、東京都消費者被害救済委員会は、同じような問題が発生した場合には、本件あっせん案の考え方と同様な処理を事業者に求めた。

再発防止のために

消費者に向けて ～ 老人ホームへの入居を検討する時の注意 ～

- ・老人ホームは、同じ会社が運営していても、施設ごとに条件が異なるので、パンフレットや入居契約書などの契約書類は、複数入手し、十分、比較検討を行い、不明な点は、納得するまで事業者から説明を受けること。
- ・契約の前に、体験入居等を行い、サービス内容の確認や介護・看護体制など、老人ホームの実情を把握すること。
- ・入居後、健康状態が変化した場合、老人ホームで受けられる介護・看護体制について、また、どのような場合退去しなければならないのかを、事前に確認すること。併せて、入居一時金や諸費用の精算等についても確認しておくこと。
- ・入居期間中に、諸費用やサービス内容が変更になる場合、どの程度の範囲内で変更が想定されるのか、また、どのような方法で周知されるのかなど、あらかじめ確認すること。
- ・建設中の施設などを検討する場合は、十分な説明を受けて、より慎重な検討を行うこと。

ご相談は

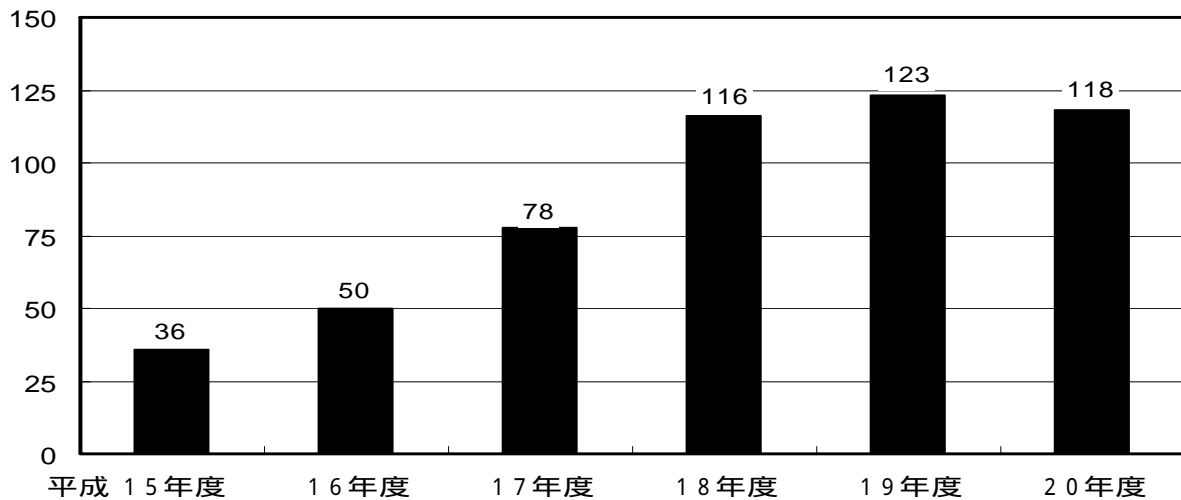
東京都消費生活総合センター 電話：03 - 3235 - 1155

(受付時間：月曜～土曜 午前9時～午後4時、祝日・年末年始は除きます)

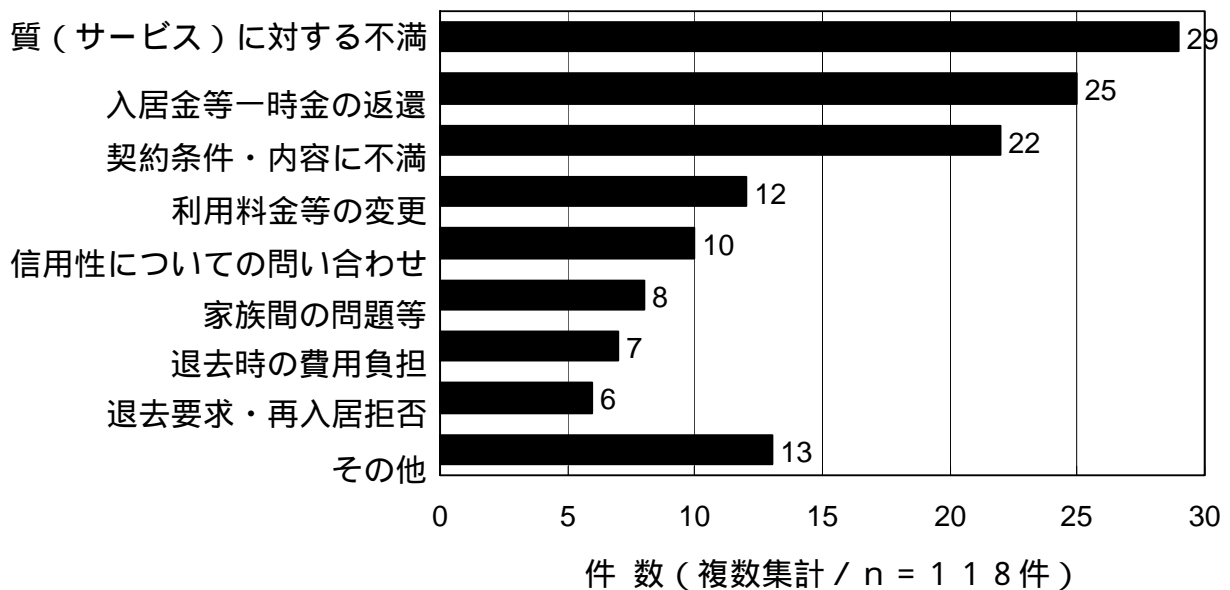
及び区市町村の消費生活相談窓口で受け付けています。

参考

老人ホーム（公的老人ホームを除く）に関する苦情件数の推移（都内センター合計）
（件数）



主な相談事項（平成 20 年度 / 都内センター合計）



相談事例

- ・ < 質（サービス）に対する不満 > 70 歳代の母は、食事は普通食が食べられるのに、刻み食が提供されている。入居から半年経つが外に連れて行ってもらえず、サービスや衛生の面でも老人ホーム側に問題があり、このようなことで退去するのだから返金してほしい。
- ・ < 入居金等一時金の返還 > 親が 1000 万円以上支払い老人ホームに入居したが、1 カ月で退去した。3 カ月以上経っても端数しか返金されず、老人ホームからは、残りの 900 万円以上の返金については話し合いをしろと言われた。早く返金してほしい。
- ・ < 利用料金等の変更 > 80 歳代の叔母が入居している老人ホームは、経営会社が変わったために、入居から 1 年も満たないのに月額利用料金が 3 万円近く値上げされるといふ。納得できない。

『報告書』の概要

1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名（男性、60歳代）
相手方（事業者） 1社（有料老人ホーム等の運営）

2 経緯

申立人は、母親が元気なうちに介護付有料老人ホーム（以下「老人ホーム」という。）に入居することで、老人ホームの生活にも慣れると考え、母親とともに複数の老人ホームを見学するなどしていたところ、申立人宅から近い所に、老人ホームが開設されることを知った。

申立人は、この老人ホームを運営する相手方から、数カ月後に開設されることなど、当該老人ホームについて、複数回に渡り説明を受けたり、現地の見学やパンフレットを受け取るなど、入居を検討した。

申立人は、部屋は契約順に決まると相手方から聞いたことから、日当たりなどのよい部屋を確保するために、開設前に入居契約し、入居金として約450万円を支払った。その際、入居時の年齢によって、選択することができる割引制度（高齢入居者に対する割引制度）を利用した。また入居契約書や重要事項説明書、管理規程などについての説明を受けた。

老人ホームが開設され、母親は入居した。老人ホームでの生活にも慣れ、健康状態も良好であったが、1年数カ月経った頃、突然病気になり、老人ホームの提携病院に緊急に入院した。

数カ月後、申立人は母親の病状が快方に向かっていたことから、退院後の老人ホームでの生活について、病院の主治医、老人ホームの施設長と看護師で話し合いをしたところ、老人ホーム側から「当老人ホームでは夜間、看護師が不在のため、夜間の看護ができない」と言われ、やむを得ず老人ホームを退去した。

しかし、申立人が受け取っていたパンフレットには「医療24時間体制」など、老人ホームの充実した医療体制を印象付ける表示がされており、心身状態の変化によっては、退去しなければならないことについての説明はなかった。

このことから、申立人は、相手方に対し、不当な契約であり、入居期間が1年6カ月であるのに、返還金が約10万円では納得できないと主張したが、相手方はこれを認めず、紛争となった。

3 契約における法律上の問題点

(1) 申立人が受け取ったパンフレットには「安心の医療24時間体制」などと、老人ホームの充実した医療体制を印象付ける内容となっていた。しかし、その実態はなく、入居していた母親は、病気により退去せざるを得なかった。

たとえ、パンフレットに記載のあった医療体制が、老人ホームの実態と異なる部分があったとしても、契約締結に至るまでの間に、老人ホームの医療体制について、双方の事情聴取から、申立人に内容が説明されていたと思われるので、契約締結の意思形成に、直接、影響を与えていたとはいえず、勧誘に際しての「不実告知」があったとまではいえない。

このことから、消費者契約法第4条第1項第1号に基づく、取消しは認められないとした。

(2) 申立人が契約した老人ホームの入居一時金の返還表は、入居期間の長さに応じた償却率とはなっていない。そのため、何らかの事情で、早期に老人ホームを退去しなければならなくなった入居者は、著しい不利益を受けることになる。

契約書に記載のあった家賃の一部前払いという入居一時金の趣旨に照らしても、また、入居者間に不合理な不公平をもたらすことになるという点からも、合理性は見だし難い。特に、申立人が利用した高齢による割引制度については、入居一時金のほとんどが短期間で償却されてしまう。割引された金額を考慮しても、割引制度を利用しない場合との均衡を欠いている。

このことから、入居一時金の返還に係る契約条項は、消費者の権利を一方的に害すると認められることから、消費者契約法第10条に基づき「信義則上、許容される範囲を逸脱する限度」において、無効と解されるとした。

4 あっせん案の考え方

入居一時金は、家賃の前払いの性質を有しているため、合理性が認められる限度において、初期償却費の控除は許容される。しかし、それ以外は、本来、想定される入居期間に応じて償却されるべきであり、その残額を相手方は返還するべきであるとした。

5 解決内容

「あっせん案の考え方」に基づき、相手方が返還する総額は196万円とする。

ただし、すでに申立人に返還している10万5000円を差し引き、残額18万5000円を返還金とした。

6 再発防止のために

介護保険制度の導入を機に、介護サービス事業への新規参入等が進んだことから、都内の消費生活センターへ寄せられた老人ホームに関する相談件数は、年々増加している（参照：3ページ参考図）。内容は、契約や解約に関する相談、介護等サービスの質に対する不満等に関する相談が多い。

ことに、老人ホームには、入居者とその家族にとって、「終の住^{ついのすみか}処」としての安定した老後の生活の場が求められている。入居には、自宅を処分したり、蓄えの大半を費やして入居金等を用意している事情も見受けられる。本件のように、老人ホームを途中で退去せざるを得なくなったような場合、入居者や家族にとって、経済的な負担のみならず、生活の基盤を失い、その後の人生を大きく左右する問題となりかねない。

今回のあっせんを踏まえ、委員会は、消費者被害の防止として、事業者、消費者及び行政に対し、次のような提言を行った。

事業者は、契約の際、入居予定者に対し、施設、設備の状況、サービスの体制だけでなく、退去のケースやその際の諸費用の精算も含めて、十分に説明しなければならない。

一方、消費者も、老人ホームへの入居を検討するにあたっては、これらのことを、十分に把握し、理解する必要がある。

行政には、各都道府県が公表している「介護サービス情報公表システム」を高齢者でも分かりやすい表示にしたり、契約の際に参考となる標準契約書や標準重要事項説明書等の作成など、消費者へ向けた有効な情報の提供が求められる。

また、消費者の利益保護のためには、不適正な取引行為等で契約上のトラブルを起こした事業者に対して、老人福祉関係法令及び東京都消費生活条例に基づく適切な指導・監督が重要であり、加えて、消費生活相談等で明らかになった問題等を迅速、かつ効果的な解決を図るために、その情報を都民及び関係機関に適切に伝えていく仕組みづくりとそのための連携体制の構築が求められる。

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

| 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 | 本件あつせん ・調停部会委員 |
| 上 柳 敏 郎 | 弁護士 | |
| 沖 野 眞 己 | 一橋大学大学院法学研究科教授 | |
| 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 巻 則 | 早稲田大学大学院法務研究科教授 | 会長代理 |
| 桜 井 健 夫 | 弁護士 | |
| 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 | 本件あつせん ・調停部会長 |
| 消費者委員 | | (4名) |
| 有 田 芳 子 | 主婦連合会 環境部長 | |
| 伊 藤 眞理子 | 東京都生活協同組合連合会 常任組織委員 | 平成21年8月 就 任 |
| 藤 栄 薫 | 東京都生活協同組合連合会 常任組織委員 | 平成21年6月 退 任 |
| 内 藤 裕 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 生活環境部副部長 | 本件あつせん ・調停部会委員 |
| 事業者委員 | | (4名) |
| 井 上 敏 夫 | 東京都商工会連合会 副会長 | 平成21年9月 就 任 |
| 遠 藤 貞 夫 | 東京工業団体連合会 専務理事 | |
| 平 畑 文 興 | 東京都商工会連合会 副会長 | 平成21年7月 退 任 |
| 若 月 一 夫 | 東京都中小企業団体中央会 常任理事 | |
| 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 |

東京都消費者被害救済委員会は、東京都消費生活総合センター等の相談機関に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、「あつせん」や「調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図るため、東京都消費生活条例に基づき設置された知事の附属機関です。