

《東京都消費者被害救済委員会報告》

有料老人ホームの退去に伴う返還金トラブルをあっせん解決

～入居一時金の特約の成立には、明確な合意が必要～

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、「有料老人ホームの退去に伴う返還金に係る紛争」（平成22年6月28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、持病のある認知症の夫を抱え、すぐに入居させることができる介護付有料老人ホーム（以下「老人ホーム」という。）を探していた。
- 老人ホームを見学に行くと、現在キャンペーン中なので通常約500万円だが約350万円支払ったらずぐに入居できると説明を受け、平成20年9月下旬に契約し、入居申込金と入居一時金を一括で支払い、夫を老人ホームに入居させた。
- 平成21年3月上旬、夫は病院に入院し、治療は長期間になることから、平成21年4月下旬、申立人は老人ホームに解約届を提出した。
- 返還金について相手方に問い合わせた際、入居一時金は、[※]特別年齢割引制度での契約なので返還金はわずかしかないこと、2カ月分の管理費等を差し引くと返還金はないこと、など説明された。
- 申立人は、特別年齢割引制度での契約をしたとの認識はなく、相手方が返金を拒んだことから紛争になった。

※ 本件老人ホームの入居一時金には、所定の年齢以上の者を対象にした、特別に安い入居一時金で入居できる特別年齢割引制度がある。この制度を利用すると、通常の場合よりも入居一時金は安くなるが、返還率が著しく低くなる返還表が適用される。本件入居契約書には「特別年齢割引」との記載が手書きで加筆されていることから、相手方は、特別年齢割引制度を70歳代である本件入居者にも適用するという特約が成立するとして、入居一時金の返還金額が僅かであっても、正当であると主張した。

◆解決内容◆

入居一時金の特約の成立が明確に合意されていたとは認め難いとして、申立人へ約133万円を返還する内容であっせん解決した。

- 特約の成立には、特約の内容が書面上配慮されているか、口頭による説明の場合は契約者が明確に認識して合意内容としたと認められるなど、明確に合意されていることが必要であるが、本件では、それが認め難い。よって、特約の成立を認めることは困難であるので、通常の場合の入居一時金の返還率の規定が適用されることになる。
- 社団法人全国有料老人ホーム協会が作成した有料老人ホーム「標準入居契約書」は、入居者からの解約について「30日前に解約の申し入れを行うことにより、本契約を解約することができる。」と定めていることや、夫の施設での実質的な入居期間その他の具体的状況に鑑みると、管理費等について30日分を超えて負担することは、合理的理由を見出し難く、相当性を欠く。

【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 特約の成立について（特別年齢割引制度の適用）

本件の入居契約書には、「特別年齢割引」との記載が手書きで加筆されている。

相手方は、この記載により入居一時金について、通常の場合よりも安い金額が設定されている反面、返還率が著しく低くなる特別年齢割引制度を70歳代である本件入居者にも適用するという特約が成立するとして、自らの正当性を主張した。

この記載だけで、特約が成立したと認められるのか。

⇒ 「特別キャンペーン」という名のもとで契約が行われた場合、特別年齢割引制度による特別に安い入居一時金で入居できるというところにだけ注意がいくので、それに伴って生ずるところの不利益、「特別年齢割引制度を利用した場合の返還率が著しく低くなる返還表が適用される」という特約については、入居契約書に明確に記載されるか、あるいは、相手方が申立人に口頭により説明する場合は、申立人にその旨を明確に認識させた上で合意の内容とする必要がある。

⇒ 本件契約書には、「特別年齢割引」との記載が手書きで加筆されているが、これが本契約においてどのような意義を持つのか、この記載からは明らかではない。仮に、相手方から口頭で説明があったとしても、当該特約の内容を申立人が明確に認識し、それを合意の内容としたという事実が、相手方によって立証されていると認めることは困難である。

2 60日前の解約申出条項について

相手方は、予告期間のない契約解除であるとして、契約規定に基づき、2カ月分の管理費等を徴収している。この規定は、消費者契約法第9条第1号に抵触するのではないか。

⇒ 本件における60日という期間は、社団法人全国有料老人ホーム協会が作成した有料老人ホーム標準入居契約書が「30日前に解約の申入れを行うことにより、本契約を解約することができる。」としていることに照らすと、これに比べて長く、実質的には平均的損害を超える損害賠償額の支払いを消費者に負担させる条項として機能しているものと解される。

したがって、30日を超える部分については、消費者契約法第9条第1号により無効とされるおそれがある。

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、「あっせん」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。

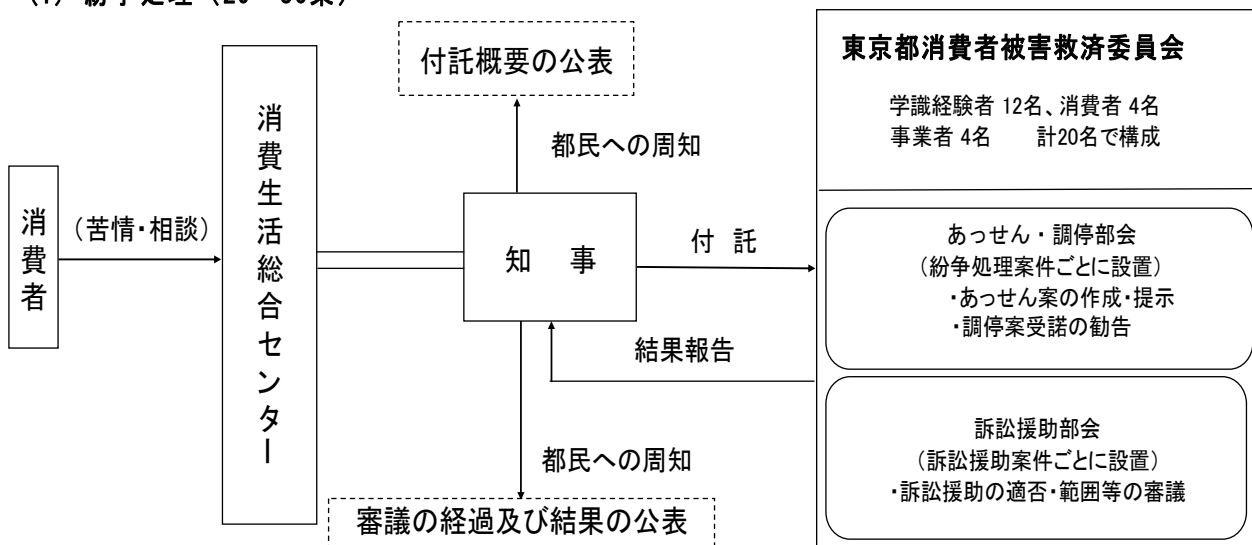
東京都消費者被害救済委員会の概要

1 目的

消費生活総合センターに寄せられた苦情・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、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ある東京都消費者被害救済委員会が、「あっせん」や「調停」を行うことにより、公正かつ速やかな解決を図る。

2 消費者被害救済のしくみ

(1) 紛争処理 (29・30条)

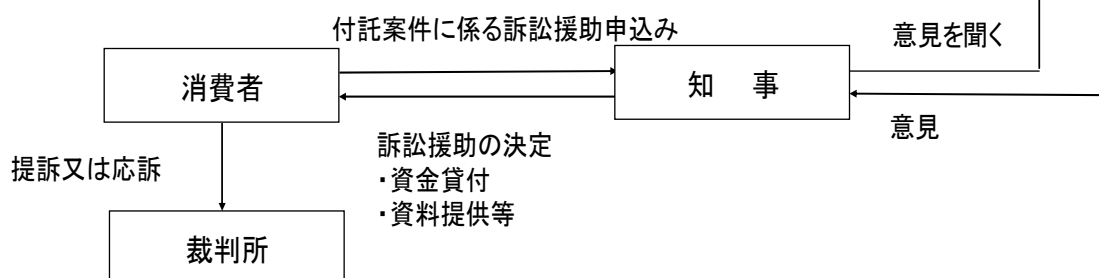


◇付託要件◇

- 1 消費生活総合センターに寄せられた案件であること。
- 2 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であること。

(2) 消費者訴訟の援助 (31条)

知事は、委員会に付託した紛争案件のあつせん・調停が不調となり、消費者が、事業者を相手に訴訟を提起する場合又は事業者に訴訟を提起された場合で、条例が規定する要件を満たすときは、委員会の意見を聴いて、当該消費者に対し、訴訟資金の貸付等、訴訟活動に必要な援助を行うことができる。



東京都消費者被害救済委員会委員名簿

委員（20名）

平成22年11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	本件あつせん・調停部会委員
上 柳 敏 郎	弁護士	
沖 野 眞 巳	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	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	
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 生活環境部副部長	
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	