

1 解決案件

(1) 上乘せ介護サービス契約に係る紛争

紛争概要

申立人の主張による紛争の概要は、以下のとおりである。

- 申立人（70 歳代女性）は、知人女性から「将来介護認定を受けた場合、介護認定期間中、公的介護保険とは別に追加で介護サービスを受けられる。」として、相手方団体への入会を勧められた。また「会員を入会させると報酬が得られるので、勧誘員にならないか。」とも誘われた。
- 平成 22 年 9 月、知人女性に誘われ温泉旅行に参加した。そこで相手方の説明会があり、「入会すれば将来安心」「全国どこでも介護を受けられる。」などと説明され、入会しようと思った。翌月、事業所へ出向いて入会を申し込み、帰宅後 100 万円を振り込んだ。
- 平成 23 年 5 月、友人に「この契約は在宅介護だけで、入院したら使えない。」と言われ、当該契約に疑問を持つようになった。翌 6 月に退会を申し出たが、「退会しても返金されない。」と説得された。
- 平成 23 年 9 月、自宅近隣に提携の介護事業者がどの程度あるか問い合わせたところ、「提携する事業者はない。」「介護認定を受けた時点で、近隣の介護事業者に打診する。」などと回答された。また、介護を受けるときの手続などの仕組みについても質問したが、具体的な説明はなかった。
- このため、申立人は、介護認定を受けた場合、希望するような介護事業者がすぐ見つかるのか、また、本当に介護サービスを受けられるのか不安に思ったことなどから、改めて退会及び返金を求めたが、相手方は「入会金の返金はしない。」との規約を理由に応じず紛争となった。

解決内容

委員会に付託後、あっせん手続きを開始したところ、相手方が申立人に既払金（100万円）を全額返還し、紛争が解決した。

〈同種・類似のトラブル防止のために〉

消費者へのアドバイス

- 契約をするに当たり、具体的なサービス内容や中途解約をした場合の返金規定がどのようになっているのかについて、あらかじめ十分に確認をしましょう。よく分からない場合は、契約しないとといった慎重な対応も必要です。
- たとえ、友人や知人からの勧誘でも、契約するつもりがない場合には、きっぱりと断りましょう。