

有料老人ホームの退去に伴う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22年11月

東京都生活文化局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、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、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成22年6月28日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「有料老人ホームの退去に伴う返還金に係る紛争」について、平成22年11月29日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成22年11月

東京都生活文化局

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	2
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理	2
1	申立人からの事情聴取	2
2	相手方からの事情聴取	2
3	処理の経過と結果	2
4	合意書	2
第 5	報告にあたってのコメント	3
1	本案件の問題点	3
2	あっせん案の考え方	5
3	同種・類似被害の再発防止に向けて	6
■	別 表	
1	申立人からの事情聴取	7
2	相手方からの事情聴取	9
■	資 料	
1	「有料老人ホームの退去に伴う返還金に係る紛争」 処理経緯	10
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	11

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名（70歳代女性）
相手方（事業者） 1社（有料老人ホーム等の運営）

第2 紛争案件の概要

付託に至った申立人からの聴取によると、紛争案件の概要は次のとおりである。

入居者（70歳代男性。申立人の夫。以下「夫」という。）は、長い間、高血圧、肝臓、腎臓などの病気を患っていた。また、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2年ほど前から、認知症の兆候も現れてきていた。

平成20年8月下旬、突然夫の具合が悪くなり病院に入院した。その後、病院から、認知症の症状があることから老人ホームへの入居を勧められた。

すぐに入居させることができる老人ホームを探したが、なかなか見つからず困っていた時、仲介業者から相手方の老人ホームを紹介され、「すぐに入居できる。」と言うので、早速、施設を見学に行った。

見学に行くと、相手方の担当者から、現在キャンペーン中なので通常約500万円だが約350万円支払ったらすぐに入居できること、病気が再発したら提携している病院に入院できることなどの説明を受け、申立人は安心した。

夫は退職後定職を持たず申立人が家計を支えており、夫の看病で仕事にも行けずに困っていたため、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。

老人ホームに入居すると、すぐに、夫は身体が腫れて病院に入院した。その後も通院するなど夫の健康状態は芳しくなかった。

平成21年3月上旬、夫は再び病院に入院した。その後、医者から「夫の治療は長期間になる。」と言われ、申立人は、病院の入院費用と老人ホームの生活費の両方を支払うのは大変なので老人ホームを退去することにし、平成21年4月下旬、老人ホームに解約届を提出した。

申立人は、老人ホーム退去後しばらくしてから、返金がないので相手方に連絡をしたところ、所定の年齢以上の者を対象にした割引制度¹（以下「特別年齢割引制度」という。）での契約なので入居一時金の返還金はわずかしかないこと、予告期間のない契約解除なので2カ月分の管理費等がかかること、入居一時金の返還額からそれを差し引くと追加請求になるが今回は追加請求をしないこと、など回答があった。

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、相手方へ支払った入居一時金のうち半分ぐらいは戻ってくるだろうと思っていたが、相手方が返金を拒んだことから紛争になった。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

現在キャンペーン中なので通常約500万円かかるが値引きして、約350万円支払ったらずぐに入居できるというので、すぐに支払った。

特別年齢割引制度を適用した契約との話は、老人ホームを退去してから聞いた。

夫は70歳代なので、特別年齢割引制度が適用される年齢ではない。にもかかわらず、解約に当たり契約書記載の特別年齢割引制度が適用されたことには納得できない。入居一時金の返還を求める。

2 相手方の主張

申立人の希望予算に近い費用として、特別年齢割引制度を適用し双方合意の上、契約を締結した。その際、特別キャンペーンとの話はしている。

返還金は、特別年齢割引制度での契約のため、入居一時金の返還金はわずかになること、契約規定により「申し出月以降、2ヶ月分の管理費、共益費、運営協力金」がかかる旨を説明し、概ね了承を得ている。従って、返還金はない。

第4 委員会の処理

1 申立人からの事情聴取

聴取内容は、別表1（7ページ）のとおりである。

2 相手方からの事情聴取

聴取内容は、別表2（9ページ）のとおりである。

3 処理の経過と結果

経過と結果内容は、資料1（10ページ）のとおりである。

4 合意書

- (1) 申立人（契約者は入居者）と相手方との本件契約の終了に伴い、相手方は申立人に対して、金132万6千円の返還金があることを確認する。
- (2) 相手方は前項の金132万6千円を、申立人の指定する金融機関口座に、平成22年11月10日までに、全額を一括で振り込む方法により支払う。なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- (3) 申立人と相手方との間には、本件紛争に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

1 本件老人ホームの入居一時金には、通常入居の場合以外に、特別年齢割引制度という所定の年齢以上の者を対象にした通常より安い金額が設定されたものがある。割引制度に該当する年齢の入居者は、どちらかの入居一時金を選択できる。この2つの入居一時金に対応し、退去時の返還金にも通常入居の場合と割引制度を適用した場合の2つがある。後者を利用した場合、通常の場合と比べ、償却率が短期間で非常に高くなっており、返還金額が著しく減少することになる。

第5 報告にあたってのコメント

1 本案件の問題点

(1) 入居一時金の特別年齢割引制度適用特約の成立について

本件の入居契約書の2頁には、「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（同割引制度は、所定の年齢以上の入居者にのみ適用され、70歳代には適用が予定されていない。）を70歳代である本件入居者にも適用するという特約（以下、本件特約という。）が成立するとして、入居一時金の返還金額がわずかであっても正当であると主張した。

本件の最大の争点は、この本件特約が成立しているかどうかである。

通常、特約がなされている場合において、特約が成立したと認められるためには、特約の内容が、特に消費者にとって不利益になる部分については、入居契約書に明確に記載されているか、仮に入居契約書の中で明らかでない場合には、事業者が口頭により説明し、契約者がその旨を明確に認識し、それを合意の内容としたものと認められるなど、その旨の特約が明確に合意されていることが必要であると考えるのが相当である。（最高裁平16（受）第1573号平成17年12月16日第二小法廷判決参照）

これを本件についてみると、70歳代の人に、割引制度適用の年齢要件とは大きな差があるため要件には該当しない特別年齢割引制度を適用することは非常に異例のことである。

特に「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。

しかし、本件入居契約書の「特別年齢割引」との記載が契約の内容においてどのような意義を持つのか記載自体からは明らかではないばかりか、仮に、相手方による本件特約について口頭での説明があったとしても、本件特約の内容を申立人がその旨を明確に認識し、それを合意の内容としたという事実が相手方によって証拠上立証されているとは認め難い。

以上のことから、本件特約の成立を認めることは困難である。

(2) 入居申込金の不返還条項

入居契約書の運営利用約款「4 入居一時金について」において、「(1) 入居申込金は、これによる申し込みが後に解除されても返還致しません。」と規定している。

本件では、この条項に基づき入居申込金の返還はなかった。

このような条項については、入居申込金の内容は、「有料老人ホーム入居契約における契約事務手数料」であり、その内訳費目が販売促進費（新聞広告費）、営業人件費、諸経費であることから、販売促進費（新聞広告費）、営業人件費は、当該事業者の基本的原価を構成するもので、入居一時金等をもって回収されるべき性格の費用であり、契約事務手数料の範疇を超えるものであるとして法的問題を指摘する見解がある。

しかし、一般的に老人ホームへの入居にかかわって、あるいは、入居契約が成立しなかった場合も含めて、人件費等さまざまな費用がかかることから、こうした費用の回収を「入居申込金」などの名目で回収することそれ自体を直ちに不合理であるとまでいうことはできない。

このような条項の法的問題については、その性質や金額その他の事情を検討する必要があると解されることを指摘する。

(3) 60日前の解約申出条項について

入居契約書の運営利用約款「5 退去について」の(1)に「解約の申出」を60日前とし、「予告期間のない契約解除の場合には申し出月以降2ヶ月分の管理費、共益費、運営協力金（以下、「月額利用料」という。）をいただきます。」とする条項が置かれている。

本件では、この条項に基づき、入居者が解約を申し出た4月以降の月額利用料について、5月分月額利用料は徴収され、6月分月額利用料は、入居一時金の返還金を充当し不足分については支払いを免除する措置とされたため、退去に伴う返還金はなかった。

事業者がこのような条項を設けているのは、解約によって事業者に生ずる損害を補填する趣旨と考えられる。

ところで、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」では、「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。このことに照らすと、事業者は、一般に30日間ほどあれば、当該入居者の退去準備及び次の入居者の受入れに向けた準備が可能だと考えられているものと思われる。そうすると、このような契約の解約に伴う平均的損害については、30日を目安とすることが考えられよう。

本件における60日という期間は、これに比して長く、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、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。

(4) 不利益事実の不告知について

本案件では、付託に当たり、相手方が、勧誘に際し、入居一時金の特別年齢割引制度を利用した場合、通常の場合と比べて、償却率が短期間で非常に高くなる不利益事実を申立人に十分理解させないまま契約させており、こうした勧誘行為は、消費者契約法第4条第2項に抵触するのではないか、とした点が問題点とされた。

消費者契約法第4条第2項は、消費者は、事業者の不適切な勧誘行為（不利益事実の不告知）により誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をした時は、これを取り消すことができる旨を定めている。

しかし、本件において、取消しの前提となる本件特約が成立していないことについては、すでに述べたとおりであり、従って、消費者契約法第4条第2項の該当性については、判断するまでもない。

(5) その他

最後に、上記の入居一時金の解約時返還金の算定方法・入居申込金の不返還条項・60日目の解約申出条項については、現時点で、すでに是正されていることを付記しておく。

2 あっせん案の考え方

本件の最大の争点は、所定の年齢以上となった入居者が、通常の場合よりも減額された入居一時金を選択したときに適用される特別の入居一時金の返還率に関する規定を、70歳代である本件入居者にも適用するという本件特約が成立しているかどうかである。

本件の入居契約書によると、70歳代の入居者であれば、8カ月の入居期間の場合、入居一時金はその約50%について返還されることになるが、本件特約が成立した場合は、入居一時金の約3%が返還されるだけとなる。入居者が事業者と入居契約を締結するに当たり、入居者は自分の年齢と入居期間から入居契約書に記載された入居一時金の返還率の規定に従い入居一時金の返還が受けられるものと期待するところ、本件特約は、この期待に反し、特別年齢割引制度に基づき相当に減額された返還金しか受け取れないという特別の不利益を入居者に課することになる。

その不利益を申立人に了解させるためには、当該入居者の年齢に応じた通常の場合とは異なり、入居契約時の入居一時金が特別に割り引かれる利益を享受できる一方、退所時の入居一時金の返還金について特別年齢割引制度に基づく返還率の適用により相当程度減額されるという不利益が課せられるという本件特約の内容が申立人にとって明確になるよう書面上配慮されているか、相手方が口頭により説明し、申立人がその旨を明確に認識し、それを合意の内容としたものと認められるなど、その旨の特約が明確に合意されていることが必要であると解するのが相当である。このことは、事業者に対し、消費者契約の条項を定めるに当たっては、その内容が消費者にとって明確かつ平易なものになるよう配慮することを求めた消費者契約法第3条の趣旨からも明らかである。

ところで、本件の入居契約書の2頁に「特別年齢割引」との記載が手書きで加筆されているが、これが契約の内容においてどのような意義を持つのか記載自体からは明らかではないばかりか、仮に、相手方による本件特約について口頭での説明があったとしても、本件特約の内容を申立人がその旨を明確に認識し、それを合意の内容としたという事実が相手方によって証拠上立証されているとは認め難い。

以上のことから、本件特約の成立を認めることは困難であるので、申立人につ

いては、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。

入居月数は8カ月であるので返還金率は約50%になり、これを相手方が受領した入居一時金260万円に乗じると、132万6,000円になる。

入居一時金の精算として既に申立人が受領した9万7,590円をこれより差し引いた122万8,410円を、入居一時金の返還金の不足額として支払うのが相当である。

また、入居契約書の運営利用約款「5 退去について」の(1)に「解約の申出」を60日前までとし、「予告期間のない契約解除の場合には申し出月以降2ヶ月分の管理費、共益費、運営協力金をいただきます。」とする条項が置かれている。

これに対し、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。

この標準入居契約書の内容に照らすと、60日という期間は入居者側の負担として相当性を欠くおそれがある。とりわけ、入居者は、入居後まもなく入院し、その後、継続的に通院したが、結局、長期入院が必要となったため退去せざるを得なくなったという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、30日を超える部分について申立人の負担とすることに合理的理由を見出し難く、相当性を欠くのではないかと考えざるをえない。

よって、30日分を超えて申立人が負担した管理費、共益費、運営協力金の9万7,590円は返還するのが相当である。

以上のことから、委員会は、相手方は申立人に対し、入居一時金の返還金の不足額122万8,410円及び30日を超える管理費、共益費、運営協力金の9万7,590円の合計132万6,000円を、返還するのが相当であるとして、あっせん案の提示を行った。

3 同種・類似被害の再発防止に向けて

今回のあっせんを踏まえ、事業者及び消費者に対し、次のとおり要望する。

(1) 事業者に対して

事業者は、消費者契約の締結について勧誘をするに際して、消費者の理解を深めるために、消費者契約の内容について消費者が十分に認識できるよう、必要な情報を提供するよう努めるべきである。

特に、特約を締結する場合は、消費者が契約内容を明確に認識できるよう、入居契約書等書面に明確に記載しなければならない。

(2) 消費者に対して

消費者は、入居契約締結の際は、入居一時金など老人ホームへの入居時に必要な費用の返還条件や契約解除の内容について、事業者に対し十分な説明や情報提供を求めるよう努めるとともに、自らも契約書や重要事項説明書を確認し、契約内容を十分に理解した上で契約することが望ましい。

別表 1

申立人からの事情聴取

項 目	内 容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の類型：介護付有料老人ホーム（一般型特定施設入居者生活介護） ・居住の権利形態：利用権方式 ・契約日：平成20年9月 ・解約日（退去日）：平成21年4月 ・入居月数：8カ月 ・契約金額：約350万円 ・返還金額の対象：入居一時金 <ul style="list-style-type: none"> ・利用料の支払方式：一時金方式 ・入居可能日：平成20年9月 ・返還金額：9万7,590円
見学までの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・夫は、長い間、高血圧、肝臓、腎臓などの病気を患っていた。 ・老人ホームに入居する2年ほど前から、認知症の兆候も現れてきていた。 ・平成20年8月下旬、突然夫の具合が悪くなり病院に入院した。 ・その後、病院から、認知症の症状があることから老人ホームに入居させることを勧められた。 ・病院からももらった一覧表をもとに電話をしたが、どの老人ホームも「1年先、2年先でないと入居できない。」と言われ困ってしまった。 ・夫は退職後定職を持たず、申立人が家計を支えていた。 ・夫が病院を退院して家にいて、夫の世話で仕事にも行けず困っていた。一日も早く夫を老人ホームに入居させたいと思っていた。 ・そんな時、仲介業者が電話してきて、若い男のセールスマンが相手方のパンフレットを持ってやってきて、「すぐに入居できる。」と言うので、早速、老人ホームを見学に行った。
見学時の説明等	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方は、「キャンペーン中なので、今、入居すれば、通常約500万円だが、値引きして、約350万円支払ったらすぐに入居できる。」と言った。 ・また、「病気になったら提携先の病院に入院させてくれる。」と言った。 ・特別年齢割引制度を適用して入居一時金を安くするという説明はなかった。 ・入居に当たって必要な費用の説明はあったが、「入居申込金は返還されないこと」及び「入居一時金の返還」についての説明はなかった。 ・500万円は高いと思ったが、お金がないから安くして欲しいと言うようなことは言っていない。 ・老人ホームを見学した日に夫を老人ホームに入居させることを決め、平成20年9月下旬に契約、翌日、入居申込金と入居一時金を入金した。 ・老人ホームを見学した際に受領した書類はパンフレットだけである。

<p>契約時の説明等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・契約書は、契約書に署名した時、すぐに渡された。契約してから契約書と重要事項説明書を受領した。 ・契約の際、相手方は契約書及び重要事項説明書を読んだが全部は読まなかったと思う。入居一時金の返還についての説明はなかった。 ・特別年齢割引制度を適用して入居一時金の金額を安くすること。その反面、入居一時金の返還金が約3%になることの説明は受けていない。
<p>老人ホーム入居後の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・老人ホームに入居するとすぐに身体が腫れて小便がでなくなり、平成20年10月上旬、提携先の病院に入院した。その後も、身体の具合が悪くなると提携先の病院に通院した。 ・平成21年2月に病院に通院した際、通院では治らないと言われ、紹介された病院に平成21年3月上旬に入院した。 ・入院先の病院から治療は長期間になると言われ、病院の入院費用と老人ホームの生活費の両方を支払うのは大変なので老人ホームを退去することを決意し、平成21年4月下旬、老人ホームに解約届を提出した。
<p>老人ホーム退去後の状況</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・夫は70歳代なので、解約に当たり契約書記載の「特別年齢割引制度を利用した場合」の返還表が適用されるとは考えておらず、入居期間は8カ月なので入居一時金の約50%の返還金があると思っていた。 ・いつまで経っても返金がないので相手方に問い合わせると、「特別年齢割引制度での契約なので返還金はない。さらに、予告期間のない契約解除なので2カ月分の管理費、共益費、運営協力金を差し引くと足りないくらいだが、それをプラスマイナスゼロにしましょう。」と言われた。 ・夫は70歳代なのに、何故、特別年齢割引制度を適用するのか、おかしいと思った。
<p>希望する解決内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・入居一時金について、通常の場合の返還表に基づき算定された返還金の返金を求める。

別表 2

相手方からの事情聴取

項目	内容
見学までの経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仲介業者から入居者の紹介を受けた。仲介業者に申立人の希望予算と希望エリアを尋ねると、予算は300万前後で希望エリアは千葉であった。 ・ しかし、条件に見合う該当施設がなかったため、申立人に限り当該老人ホームの特別年齢割引制度を適用することにした。その旨を仲介業者に説明し、仲介業者から連絡を受けた申立人に当該老人ホームを見学してもらうことになった。 ・ 申立人は、一刻も早く老人ホームに入居させないと困るということだったので金額面で便宜を図った。 ・ パンフレットと入居金や生活費を記載した「入居のご案内」は、仲介業者からセットで申立人に渡した。
見学時の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設見学の際、申立人に対し入居一時金が本来約450万円が必要になるところ、キャンペーンの適用により260万円になること、及び、その反面として退去した場合の入居一時金の返還額が退去時期にかかわらず約3%に留まることの説明を行った。
契約時の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 見学時に行った説明は、契約締結の際の契約内容の説明時にも行った。このことは、入居契約書に「特別年齢割引」と手書きで記入していることから明らかである。
特別キャンペーンについて	<ul style="list-style-type: none"> ・ 特別年齢割引制度の適用は、あくまでも個別対応である。 ・ 仲介業者にキャンペーン内容を事前に通知していたわけではない。 ・ 特別年齢割引制度に該当しない年齢である者に、特別年齢割引制度を適用するケースはまずない。
退去事由についての説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 退去事由については、入居契約書の解除条項を読み上げる形で説明した。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・ 病気に関しては、診療情報提供書・診断書の2点を提出してもらい、施設の方で内容を把握した上で、対応できるということであれば入居になる。 ・ 60日前の解約申出条項は、行政側からの指導も踏まえ、会社判断として30日前に変更した。入居一時金の特別年齢割引制度及び入居申込金制度も廃止した。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 事実関係に争いがあるという前提で互譲での解決を提案する。

資料 1

「有料老人ホームの退去に伴う返還金に係る紛争」 処理経緯

日 付	部会回数等	内 容
平成 22 年 6 月 28 日	【付託】	・紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託され、あっせん・調停部会を設置した。
7 月 13 日	第 1 回部会	・紛争内容の確認と処理方針の検討を行った。 ・申立人から、契約に至った経緯・相手方の説明内容・退去に至る状況等について事情聴取を行った。 ・事情聴取を踏まえ、問題点の整理を行った。
8 月 24 日	第 2 回部会	・相手方から、入居までの経緯・申立人への勧誘及び契約時の説明内容・紛争の事実関係に関する事項等について事情聴取を行った。 ・双方からの事情聴取を踏まえ問題点を整理し、あっせん案の考え方について検討を行った。
9 月 3 日	第 3 回部会	・相手方に対しあっせん案の考え方を説明して意見の交換を行った。 ・これまでの審議内容を踏まえ、具体的なあっせん案の内容を検討し、決定するとともに、合意書案を確定した。 ・本件の報告内容の骨子を検討した。
9 月 10 日	(あっせん案)	・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (後日、双方受諾)
10 月 4 日	第 4 回部会	・報告書の内容を検討、確定
10 月 25 日	(合意書)	・合意書の取り交わし
11 月 29 日	【報告】	・知事への報告

資料2

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	
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	

平成22年11月

有料老人ホームの退去に伴う返還金に係る紛争案件
報告書

編集 東京都生活文化局
発行 東京都消費生活総合センター活動推進課
(東京都消費者被害救済委員会事務局)
所在地 東京都新宿区神楽河岸1-1
電話 03-3235-4155