

有料老人ホーム入居後の死亡に
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23年6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12月15日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「有料老人ホーム入居後の死亡に伴う返還金に係る紛争」について、平成23年6月15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23年6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	1
1	申立人の主張	1
2	相手方の主張	1
第 4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	2
3	相手方からの事情聴取	2
4	あっせん案及び調停案	2
5	相手方があっせん案及び調停案に不同意であった理由	2
第 5	報告にあたってのコメント	4
1	本件契約における問題点	4
2	あっせん案及び調停案の考え方	1 2
3	同種・類似被害の再発防止に向けて	1 4
資 料		
1	「有料老人ホーム入居後の死亡に伴う返還金に係る紛争案件」処理経緯	1 6
2	申立人からの事情聴取	1 7
3	相手方からの事情聴取	1 8
4	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	1 9

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 株式会社 ジョイライフ（東京都千代田区）

第2 紛争案件の概要

申立人は、病気療養中であった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。この時、有料老人ホームの担当者から、重要事項説明書に基づき、「入居金は解約しても返金されない。」と説明があった。

契約と同時に、夫は、入院先の病院から有料老人ホームに直接入居し、2週間ほどは順調に生活していたが、4月下旬、病状が悪化し緊急入院をすることになった。その後、5月末に、夫は有料老人ホームに帰ることなく病院で死去した。

6月中旬、申立人は、有料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、入居日から90日以内の契約解除の場合は入居金全額を返金する（注：ただし、入居中の実費負担あり）という内容の記載があることを伝え、その規定に沿って入居金の350万円を返金することを求めたところ、相手方から、入居金は一括償却で返金されない旨を説明し了承されていること、利用契約書には入居者が死亡した時に本契約が終了すると明記されており、終了した契約を解除することはできないという内容の回答があった。

これに対して、申立人は、夫が有料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ヵ月程度であったので、死亡の場合でも、「利用契約書」及び「重要事項説明書」に記載された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。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

有料老人ホームに入居した期間は約2週間だけで、解約手続きまでの間も約2ヵ月なので、死亡の場合も90日のクーリング・オフを適用して350万円を全額返金して欲しい。

2 相手方の主張

入居契約を締結するときに、利用契約書・重要事項説明書を読み上げて説明し、「入居金は戻ってこない」ことを伝えて承諾を得ている。契約書・重要事項説明書には、死亡の場合は契約終了になると明記しており、終了した契約を解除することはできないので、入居金350万円は返還できない。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

平成22年12月15日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）に処理が委ねられた。部会は、平成23年1月21日の第1回から平成23年4月25日まで、5回に渡って開催され、あっせん不調となった。
詳細は、資料1（16ページ）のとおりである。

2 申立人からの事情聴取

資料2（17ページ）のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

資料3（18ページ）のとおりである。

4 あっせん案及び調停案

（1）本委員会が、平成23年3月16日付けで申立人及び相手方に提示したあっせん案は次のとおりである。

ア 相手方は申立人に対して、金350万円を返還する。

イ 相手方は前項の金350万円を、申立人の指定する金融機関口座に、平成23年4月20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。

ウ 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に相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

（2）調停案を示すに当たり、本委員会は、あっせん案の提示内容で解決することが社会的に公正かつ妥当であると改めて確認し、平成23年4月8日付けで相手方に提示した調停案は、あっせん案と同様のものとなった。

5 相手方があっせん案及び調停案に不同意であった理由

（1）契約の経緯「申立人の信義誠実の原則違反」

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有料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。

（2）弊社が提示した和解案を却下

法律的な紛争とは別に、温情的な解釈として、双方主張の五分五分の和解案を提示したが、却下された。

(3) クーリングオフ行使の条件に疑義

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。

(4) 消費者契約法の第 9 条第 1 号、第 1 0 条の適用の要件を欠いている。

東京地方裁判所平成 2 1 年 5 月 1 9 日判決

最高裁判所平成 2 3 年 3 月 2 4 日判決

最高裁判所平成 1 8 年 1 1 月 2 7 日判決

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約における問題点

(1) 問題点の概観

本件における主な争点は、有料老人ホームの入居者が入居から約2週間で入院し、その約1か月後(入居から約40日後)に死亡、入居の約2か月後には有料老人ホームの部屋を明け渡したという本件事実関係の下で、本件有料老人ホーム(以下「相手方」という。)は入居者が入居時に支払った350万円の入居金の全部又は一部を返還する義務を負うかという点であった。申立人(入居者の配偶者)の入居金返還請求に対し、相手方は、利用契約書において、入居金は入居時に一括償却される旨の契約条項(第6条)を設けていること、その例外として同利用契約書の第5条(2)には、90日以内に解除の申し出があった場合には入居金全額を返還する旨を定めているが、これは90日以内の死亡による契約終了の場合には適用されないことを主張して、その返還を拒絶した。

この請求の当否において法的に問題となるのは、入居金は入居時に一括償却される旨の契約条項(第6条)が有効といえるのか、仮に有効としても、

90日以内に解除の申し出があった場合には入居金全額を返還する旨の条項(第5条(2))(以下、この条項を「90日条項」という。)が、死亡時も含むと解され得るのではないか(死亡の場合における90日条項の適用の可否)という点であり、その検討の前提として、入居契約の法的性質及び入居金の法的性質も問題となる。

(2) 入居金が入居時に一括償却される旨の契約条項(第6条)の効力

ア 入居契約の法的性質

有料老人ホームとは、老人福祉法第29条に定められた高齢者向けの生活施設であって、老人福祉施設等に該当しないものをいい¹、有料老人ホームを設置しようとする者は、あらかじめ、その設置しようとする地の都道府県知事に同条所定の事項を届け出なければならないものとされている。有料老人ホームを営む民間の事業者と入居者との間に締結される有料老人ホーム入居契約は、一方で当該事業者が入居者に対して、当該施設に入居させ、入浴、排泄若しくは食事の介護、食事の提供又はその他の日常生活上必要な便宜(以下「介護等のサービス」という)を供与する義務を負い、他方、入居者が当該事業者に対して、これらに対する対価を支払う義務を負うことを中核的な内容とするものであり、賃貸借契約と介護等の役務提供契約との要素を合わせた複合的な性質を有する私法上の無名契約といえることができる。もっとも、同契約は、老人福祉法の目的(第1条)及び基本理念(第2条、第3条)に服するものであり、その理念の下で、入居者保護の観点から、有料老人ホームを設置する事業者には、特別の義務等が課されていることにも注意を要する。

イ 入居金の法的性質

相手方は、入居金は「専用居室及び共用施設の利用権取得のための費用」であるとし、したがって入居日に全額償却される（利用契約書第6条）と主張する。確かに、もしこれが利用権ないし利用しうる資格取得の対価と見ることができるなら、既に入居契約によってこの権利ないし資格が入居者に与えられた以上、その後に契約が終了したとしても相手方には返還義務はないということにもなりそうである。しかし問題は、果たしてこれを資格取得の対価として捉えることができるかという点にあるといえよう。

有料老人ホームの入居契約については、一般に、新たな入居者の受け入れ準備のためにある程度の費用がかかる面があるとしても、それを超えて、入居資格を取得すること自体につき、特別の支払を要するような利益を入居者が取得するわけではない。この点につき、入居者は原則として退去を求められることのない安定した地位を確保できるとの指摘も一部には見られる。しかし、通常の建物賃貸借においてさえ、正当事由のない限り、賃貸人は賃借人との契約を解除して一方的に退去を求めることはできないこととされているのであり、有料老人ホーム入居契約において、一括償却されるような金銭支払があることによってはじめて、特別の安定的な資格を付与されるわけではない。また、通常の賃貸借契約の場合であれば、賃借人が死亡した場合には賃借権は財産のひとつとして相続の対象となるが、有料老人ホーム入居契約においては一般に、入居者の地位が相続の対象となることが否定されている（本件でも、契約条項第16条（1）で、死亡による契約終了が定められている。）。これらの点を見ると、有料老人ホームの入居資格は、通常の賃貸借における賃借権に比べて遙かに、権利性が希薄であり、特段の事情がない限り、入居金をもって、入居しうる資格取得の対価の実質を備えていると見ることはできない。

判例は、学納金返還請求訴訟において、大学の入学金につき、入学しうる合格者が当該大学に入学し得る地位を取得するための対価としての性質を有し、当該大学が合格者を学生として受け入れるための事務手続等に要する費用にも充てられることが予定されているとした上で、その後に在学契約が解除され、あるいは失効しても、大学はその返還義務を負う理由がないとした（最判平成18年11月27日民集60巻9号3437頁）。そして、この考え方が有料老人ホーム入居契約にも妥当とする見解もある。しかし、大学の入学金においては、大学としては、入学試験において一定の成績を収めたものだけに入学資格を与え、その手続き者の入学を予定して新年度の準備を開始することになるのであり、手続きをした学生としても、入学資格を取得することは、いわゆる「滑り止め」を確保しそれによって浪人生活を回避しうるという利益を得ることになる。したがって、当該学生の入学受け入れのための準備費用及び当該学生が得る利益に対して不相当に高額なものでない限り、その後に入学を辞退した者に対して返

還しないことにも合理性があると考えられる(前記最高裁判決も、「その額が不相当に高額であるなど他の性質を有するものと認められる特段の事情のない限り」という限定を付している。)。これに対して、有料老人ホーム入居契約における入居金については、入居者にそのような特別の利益が提供されるわけではなく、権利性が希薄であることは前述のとおりであるから、入学金に関する前記判例の考え方を有料老人ホームの入居金にそのまま当てはめることは適切ではない。

事業者が一括償却する入居金を徴収する目的は、安定的な経営を図ることにあると思われるが、それは、各入居者から、その施設の利用や受けたサービスの質及び量に応じて適切に設定された対価を徴収することによって図られるべきものであって、利用期間の長さに関わらず入居者から不透明な金額を徴収することによって賄われるべきものではない。もし、このような高額な一時金の一括償却が無制限に許容されるとすれば、有料老人ホームを運営する事業者側にとっては、入居者の回転が早ければ早いほど収益が上がるということになり、特に早期に入院や死亡による退去が予想されるところの、病気の者や超高齢者を受け入れることが、事業者にとって好都合となるし、また、一旦入居した者を早期に退去させる方向での経営上のインセンティブが働くという不都合な事態が生じかねない。

入居金が、入居者からの利用期間に応じた月ごとの支払では不足する分を補充するために設定されたものであるとすれば、入居金のうち入居者受け入れ準備に充てられる費用以外の部分は、実質的に、施設利用料(賃料)および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解することができる。

ウ 一括償却条項の効力

以上を前提に、本件の入居金一括償却条項の効力を、消費者契約法第10条に照らして検討する。同条は、任意規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は義務を加重する消費者契約の条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであることを要件としている。

まず、本件入居者が消費者契約法にいう「消費者」に該当し、有料老人ホーム経営者が「事業者」に該当することは問題ない(消費者契約法第2条)。また、前記イにおける考察を前提に本件について見ると、本件では、入居資格に特別の権利性を認めうるような特段の事情は認められず、また、本件入居者の受け入れ準備に特別の費用を要したような事情も窺われないのであるから、入居金の大部分が、実質的には施設利用料及び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。そうであれば、その後に入居者による解除あるいは入居者の死亡などによって契約が終了した場合には、その入居期間が通常予想される入居期間(通常は、平均余命)に対して短いものであった限り、事業者は本来、その期間の割

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ろう。そうすると、本件一括償却条項は、事業者が本来入居者に対して返還すべき金額につき、その事業者の返還義務を一切否定する条項であり、任意規定（消費者契約法第10条所定の任意規定は明文の規定に限られず、上記のような契約に関する一般法理も含まれる。）の適用の場合に比して消費者の権利を制限する内容の条項といえることができる。

問題は、信義則違反とまで言えるかである。まず、有料老人ホームの入居契約においては、入居者側は、介護等を必要とし受入先を求めて切迫した状況に置かれている場合が多く、入居者側は、その弱い立場により契約条項をそのまま承諾せざるを得ない立場に立たされている。本件でも、入居者がその前に病気で入院し、退院後の介護施設等を探していたのであり、入居者側は切迫した状況にあったことが窺われる。次に、消費者の権利制限の程度も著しく、上記のとおり、一括償却という名の下で、入居金を一切返還しないものと定めている。また、その具体的な金額も350万円という高額である。このような点を考慮すると、当該条項は、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。なお、後記のとおり、今般の老人福祉法改正の動向（特に権利金等を受領することを禁止する規定の創設）²は、従来から存する老人福祉法の理念にも沿ったものであり、同法の理念から見ても、本件のような、入居金が全て最初に一括して償却される旨の契約条項は、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものであるといえることができる。

（3）90日条項の解釈

仮に一括償却条項が無効とまでいえないとしても、本件において、90日条項が死亡による契約終了の場合にも適用されるとすれば、本件申立人による入居金返還請求が認められることになる。そこで、90日条項が死亡時にも適用されるものと見ることができるかをさらに検討する。

関係する利用契約書の条項は下記のとおりである。

記

第5条（2）入居日から90日以内において、契約書第17条に基づき乙から契約解除の申し出がなされた場合、甲は乙に既払い金の入居金全額を無利息で3ヶ月以内に返金するものとします。但し、退去日までの月額利用料の日割り分及び原状回復費用などを乙は甲に別途支払うものとします。

第6条の利用料（入居金表の上下に記載された文言）

・（90日間のクーリングオフ制度があります。）

・ 入居金については、入居時に一括償却します。

第16条 次の事項のいずれかに該当する場合に、本契約は終了するものとします。

（1）入居者が死亡したとき（入居者が2名の場合は両者とも死亡したとき）

（2）入居者が第17条に基づき解約を行ったとき。

（3）事業者が第18条に基づき解除を通告し、予告期間が満了したとき。

第17条 入居者からの契約解除

- (1) 入居者は契約を解除し退去することができます。
- (2) 任意退去の申し出があった場合は、事務局で承認後、甲乙の合意を持って精算するものとします。
- (3) 乙が契約解除をしようとするときは、30日以上の予告期間が必要です。

ア 相手方の主張

相手方の主張は、概略、以下のとおりである。利用契約書第5条(2)には、入居日から90日以内において契約者から契約解除の申し出がなされた場合には相手方は入居者に対して既払いの入居金全額を無利息で返還する旨を定めているが、これは、90日以内に解除の意思表示がなされて契約が終了することを前提としたものである。ところが、利用契約書第16条(1)によれば、入居者が死亡したときは契約は終了するものとされており、死亡により契約が終了した後は、もはや契約解除の余地はありえない。つまり、本利用契約書第5条(2)は、あくまでも90日以内の解除による契約終了の場合についてのみ入居金を返還する旨を規定しているものであって、死亡による終了の場合には、たとえそれが90日以内であっても、同条の適用はない。したがって、本件においては、相手方としては第5条(2)に基づく入居金の返還義務を負わない。

イ 当委員会の考え方

以下、この点に関する当事者の主張を検討する。

消費者契約においては、個々の契約条件について当事者が交渉を経ることなく、事業者があらかじめ作成した契約条項に従って契約が締結されることが多く、本件もそのようにして締結されたものと認められる。消費者契約法第3条1項が、「事業者は、消費者契約の条項を定めるに当たっては、消費者の権利義務その他の消費者契約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とともに、消費者契約の締結について勧誘をするに際しては、消費者の理解を深めるために、消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供するよう努めなければならない。」と規定する趣旨に照らせば、事業者側があらかじめ作成した契約条項に従って締結する契約においては、その契約条項の意味の解釈にあたり、事業者が各契約条項において意図したところのみが重視されるべきではなく、当該契約の締結に臨む消費者が通常の注意をもって契約条項を読んだ場合に理解し期待するところの意味が尊重されるべきものと解される。

このような観点から本契約を検討すると、まず、相手方が指摘するように、本件の利用契約書第5条では、入居日から90日以内に契約解除がなされた場合について定められており、90日以内の死亡については直接的には触れられていない。しかし、そのことは同時に、同条だけからは、死亡時には90日条項が適用されない旨は消費者にとって明確ではないということの意味する。

一方、利用契約書の第16条(1)は、入居者からの契約解除による契約終了(第17条、第16条(2))とは別に、入居者の死亡を契約の終了原因として定めている。しかし、少なくとも消費者の通常理解に照らした場合、同条項からもなお、90日条項の取り扱いが解除と死亡の場合で区別されることは明確に窺うことはできない。むしろ同条項は、有料老人ホーム入居契約には前述のとおり賃貸借としての要素も含まれていることを前提に、しかし有料老人ホーム入居契約では、通常賃貸借契約の場合に賃借権が相続の対象になるのとは異なり、居住の権利は相続の対象とならず入居者本人の死亡により契約関係が終了する旨を明確にした規定として理解されるであろう。

また、90日条項の適用を解除による終了の場合と死亡による終了の場合とで区別する合理的理由が消費者にとって存在しないことも、当該条項について、相手方が主張する意味として消費者が理解することを妨げようと解されよう。なぜなら、一般に消費者が事業者によって用意された契約条項を見る場合、それが合理性を持つ内容であることを期待してその意味を理解しようとするであろうし、文言に明確性を欠く点が存するときにはなおさらそうであると考えられるからである。本件90日条項についてこれを見ると、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解消とで異なる取り扱いが行われる合理的な理由は見出し難い。そしてむしろ、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」³や、今般の老人福祉法改正へ向けた動向に照らせば⁴、90日以内の契約終了の場合については、解除か死亡による終了かを問わず、入居金全額(少なくとも日割りの実費と原状回復費用を差し引いた残り全額)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、契約書の各条項の文言だけを見る限り、消費者としては、第5条(2)は90日以内の死亡によって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し、そのような理解もやむをえないと考えられる。

解除による終了と死亡による終了とを別異に扱い、90日条項を前者についてしか認めない旨の条項は、消費者の一般的期待に反する異例の内容であることから、このような内容の特約の成立を相手方が主張するためには、相手方の方でその旨を契約書に明確に記載し、あるいは、その趣旨を契約締結以前に入居者に十分に説明しその理解を得た上で、明確に合意したことが必要と考えられる。ところが、前述のとおり、本件契約書には、90日条項の適用において死亡の場合が除外される旨が、消費者の一般的理解に照らして明確に記載されているとは認められない。利用契約書の第5条(2)には、「第17条に基づき乙から契約解除の申し出がなされた場合」と記載されているが、これは、90日以内の契約終了の場合には入居金が返還されることを前提に、特に解除の場合についての基準時を明確にするために、90日以内の解除の申し出が必要である点を記載したものと

理解することも可能であり、なお必要な明確性を備えているとは言い難い。

一方、本件契約締結に至る相手方の説明等を見ると、契約締結前に申立人がクーリング・オフについて質問しようとしたのに対し、相手方の担当者はその質問に正確に答えず、かえって、クーリング・オフなどは一切関係ないなどとして、90日条項についての入居者側の認識を妨げるような対応をとった事実が認められる。もし相手方が本件90日条項について入居者が生前に意思表示による解除をした場合にのみ90日条項が適用され死亡の場合には適用されないという意味であると説明して、入居者がそのように認識した上で契約の締結をしたのであれば、本件のように入居者が入居後早期に病状が悪化し、入院を余儀なくされたような状況においては、入居者（及びその家族）は、死亡より前に本件契約を解除すべきか否かを検討することもできたであろうが、本件では、相手方はこの点についてそのような説明を行わず、申立人は、本件契約書の記載を見て、90日以内の死亡による終了の場合においても90日条項が適用されるものと考え、本件申し立てに及んだものと認められる。

以上に照らすと、本件事情の下では、90日条項（第5条（2））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日条項が死亡時には適用されないとする相手方の主張は認められない。そして本件では、入居から90日以内に入居者が死亡して契約が終了したことは明らかであるから、本件申立人は、90日条項に基づき、相手方に対して入居金の返還を請求することができるものと解するべきである。

1 「有料老人ホーム」の定義 老人福祉法第29条には「老人を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又はその他日常生活上必要な便宜であって厚生労働省令で定めるもの（以下「介護等」という。）の供与（他に委託して供与をする場合及び将来において供与をすることを約する場合を含む。）をする事業を行う施設であって、老人福祉施設、認知症対応型老人共同生活援助事業を行う住居その他厚生労働省令で定める施設でないものをいう。」と規定されている。

2 老人福祉法改正（案）（平成23年3月11日閣議決定、同年5月31日衆議院通過）によれば、同法の第29条6項に、「有料老人ホームの設置者は、家賃、敷金及び介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として受領する費用を除くほか、権利金その他の金品を受領してはならない。」という規定を設けることとされている。つまり、これによれば、一括償却するような入居一時金を受領することは認められない。

なお、高齢者の居住の安定確保に関する法律等の一部改正に関する法律が成立し平成23年4月28日に公布された（法32号）。この改正法では、「サービス付き高齢者向け住宅」の登録制度を創設し、従来は老人福祉法に規定されている有料老人ホームについても、要件を満たせばサービス付き高齢者向け住宅として登録でき、その場合には老人福祉法の届出義務の適用除外になるとされているが、同法の登録基準においても、事業者が敷金や家賃等の前払金を除くほか権利金その他の金銭を受領しない契約であることが明確に規定されている（第7条6号八）。

3 (社)全国有料老人ホーム協会「有料老人ホーム標準入居契約書」には、「入居金償却期間の起算日から90日以内において、本契約第28条第一号に定める入居者の死亡による契約終了の場合は、本契約第34条の規程にかかわらず、受領済みの入居一時金、介護等一時金及び月払いの利用料等の全額から、居室明渡し日までの本契約第2条に定める目的施設の利用料金の対価として、1日当たり(円)、介護保険給付対象外費用として、1日あたり(円)日割り計算に基づく第24条から第26条に定める費用及び第31条に定める原状回復費用を差し引いた上で、居室明渡しを受けた後90日以内にその差引残額を無利息で返還することとします。」と規定されている。第24条から第26条に定める費用とは、入居までに支払う費用、月払い利用料、食費等をいう。

4 老人福祉法改正(案)によれば、同法の第29条8項として、次の規定を設けることとされている。「有料老人ホームの設置者は、前項に規定する前払金を受領する場合には、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。」。これによれば、解除と死亡の区別なく、いずれの場合も一定期間(90日が予定されている)内の契約終了の場合には、入居一時金として受領された金銭は所定の控除額を除き返還されるべきこととなる。

2 あっせん案及び調停案の考え方

(1) 入居金の返還

本件は、有料老人ホームに入居後約2週間で入院し、その約1か月後(入居から約40日後)に死亡、入居の約2か月後にはホームの部屋を明け渡したケースで、入居金350万円の返還が問題となった。利用契約書によれば、入居金は原則として「入居時に一括償却」(第6条)(=「入居日に全額償却」(重要事項説明書3))されるが、入居日から90日以内に契約解除の申し出がなされた場合は全額を返還することになっており(第5条(2))、「90日間のクーリングオフ制度があります。」(第6条)とも規定されている。相手方は、これらの条項は死亡の場合は含まない趣旨であるとして原則どおり入居時に一括償却されたとして返還を拒み、申立人は、90日以内に死亡し退去まで済ませているので入居金は全額返還されるべきだと主張した。

当委員会では、次のような理由で、入居金350万円について全額を返還するべきであると判断した。

そもそも、入居金を原則として入居時に一括償却して途中退去の場合に返還しないとの規定は、入居金が入居時の費用レベルではなく数百万円もの額に達する場合は、消費者の利益を一方的に害するものとして消費者契約法第10条によって無効となると考えられる。

この点に加えて、90日以内の死亡・退去であることから入居金全額を返還する解決(利用料については別途。(2)参照)が妥当であると考えた。たしかに契約書の表現では、90日以内の「契約解除申し出」の場合は返還することが明確であるのに対し、90日以内の死亡の場合は直接の規定がなく、これらを別に扱うという解釈の余地もある。しかし、「本件契約における問題点」に記載のとおり、死亡時に適用がないことが明確にされているわけではないこと、解約・終了と死亡・終了を別に扱う合理性がないこと、そのこともあって消費者が普通に読むと死亡による終了の場合も含まれると受取ること、さらに入居金全額一括償却規定と死亡終了の場合には90日条項の適用がないとする解釈を組み合わせると、病気の者や超高齢者を受け入れて早期に退去させる方向での経営上のインセンティブが特に強まることから、この解釈は妥当ではない。したがって、90日条項は、90日以内に契約者が死亡した場合にも適用があると解釈すべきである。

有料老人ホーム入居契約に大きな影響を与えている有料老人ホーム協会「有料老人ホーム標準入居契約書」が、入居一時金の返還に関し90日以内の解約・死亡いずれの場合も入居金を返還とする条項を従来から採用していること、同様の条項を義務付ける立法がなされる見込みであることは、以上の解釈の合理性を支えるものである。この結論は、消費者の期待にこたえるものであるとともに、有料老人ホーム業界の常識にもそったものといえる。これまで、消費生活センターにおいて、本件同様、90日

以内の契約解除の場合に返還することが規定され死亡終了の場合に明示的な規定が欠けていた場合で90日以内に死亡したケースについて、入居一時金全額返還による解決を図った例があることも付記する。

(2) 入居後退去までの清算

申立人と相手方の間には利用料についても認識の違いが見られた。相手方は、病気入院のため不在であった5月分は入院前に全額受取っているうえ、死亡後の6月分を文書により全額請求した。申立人は、入居直後に4月分とともに5月分も支払っていたが、6月分については死亡後であることから請求には応じていない。

委員会は利用料の清算について次のように考え、あっせん案ではプラスマイナスなしとした。

4月分は、半月分を支払済みである。16日から約2週間入居(30日～病気入院のため不在)しており、過不足なく、清算の必要はない。

5月分は契約書によれば、月額利用料17万6550円であり、内訳は、家賃相当額6万円、管理費5万8800円、食費5万7750円となっている。5月分はこの月額利用料全額が支払い済みである。5月は初日から27日まで不在で、動産を置くことで部屋を占有していた。27日死亡し、同日申立人が相手方に死亡を連絡した。結局5月全体を通して不在であり、そのうち27日死亡以降は、契約終了後の占有であり、占有者は動産所有者となった相続人(申立人)である。

管理規程10(3)重要事項説明書3には、24時間前までに欠食の申し出があった場合は材料費(1食263円)を返還すると規定されている一方で、パンフレットには「入院中は家賃・管理費は発生しますが、食事代・・・は入院中はかかりません。」と記載されている。また、契約書1枚目に手書きで「欠食されてもご返金とはなりません」と記載されており、不在時の食費に関する契約内容は矛盾している。

契約は5月27日に終了しているもので、5月28日以降は賃料相当の損害金の清算が問題となるものの、5月28日以降の食費は、契約終了後であるので先の矛盾とは関係がなく返還対象となるであろうが、管理費については、見解が分かれる余地がある。

6月分については、申立人が6月19日に荷物を引き取るまでの賃料相当の損害金が問題となるが、相手方としては、入居者死亡後は相続人である申立人と連絡を取って動産類を別室に保管しておくことも可能であったし(損害拡大防止義務)申立人に対し荷物を置いておくこと賃料相当の損害金がかかることを知らせて退去を促すことも可能であったから、19日分の賃料相当の損害金を請求できるわけではない。

日用雑貨費については、相手方の計算によれば、預け金5万円との清算をすると、8452円不足であるという。

以上のとおりであり、大まかに言えば、申立人の相手方に対する5月

分食費等返還請求権と、相手方の申立人に対する6月の一部の賃料相当損害金請求権、相手方の申立人に対する日用雑貨不足金請求権が相殺関係にあり、考え方によって >〔+〕となったり、<〔+〕となったりする。詰めていくと前者となると思われるが、あっせん案は、申立人が入居金返還のみを求めていることを踏まえ、入居金の返還にポイントを置いて利用料清算の細部には立ち入らず、プラスマイナスなしと扱っても不公平感はないと考えた。

3 同種・類似被害の再発防止に向けて

介護保険制度の施行（平成12年4月）を契機として、都内の有料老人ホームの施設数は年々増加している¹。これに伴い、有料老人ホームに関する消費者相談も増加している²。

有料老人ホームの入居にあたっては、それまでの蓄えの大半を費やし、あるいは自宅を処分して入居金等を工面している例も少なくない。このような事情から、有料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。

本件では、入居者は、入居金350万円を支払って入居しているが、入居後約2週間で入院し、その約1か月後（入居から約40日後）には死亡、入居の約2か月後には有料老人ホームの部屋を明け渡している。そのため、入居者は、約2週間しか本件ホームを利用していない。このように短期間しかホームを利用していないにもかかわらず入居金全額が戻ってこないというトラブルが増えている。

本件利用契約書では、入居金は入居時に一括償却される旨の条項（第6条）と、入居日から90日以内に入居者から契約解除の申し出がなされた場合には、入居金全額を無利息で3か月以内に返還する旨の条項（第5条（2））が設けられており、これらの条項の効力や解釈が問題となる。これにつき、当委員会では、「本契約における問題点」及び「あっせん案の考え方」に示したように、一括償却を定める条項は消費者契約法第10条に反し、また、90日以内に入居者が死亡した場合にも90日条項が適用されると考える。

すでに、（社）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」では、入居日から90日以内に入居者が死亡した場合にも、入居者が入居契約を解除した場合と同様に事業者は入居金を返還すべきことを規定している。また、今通常国会で審議されている「介護サービスの基盤強化のための介護保険法等の一部を改正する法律案」における老人福祉法改正案においては、事業者が入居者から受領可能な前払金は「家賃、敷金及び介護等その他の日常生活上必要な便宜の供与の対価」（以下「家賃等」という）であり、「権利金その他の金品の受領を禁止する」こと（改正法第29条6項）さらに、「前払金を受領する場合においては、一定の期間を経過する日までの間に、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数の額

から一定の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ぬ」(同法第29条8項)ことが定められている。

この老人福祉法改正案に従えば、前払金は「家賃等」であるから、実際の利用期間に応じて償却されるべきものであり、入居金(前払金)の一括償却は認められず、また、入居日から90日以内の入居者の死亡の場合にも、入居金を返還すべきことになる。

仮に、解除の場合にのみ入居金の返還規定を設け、死亡の場合には別とする扱いが認められるとすると、有料老人ホームへの入居者が高齢で、病気を抱えている者が少なくないことを背景に、解除と死亡との法形式の違いを利用して、死亡の場合の入居金返還を拒むという悪質な行為が是認されることになり、不当である。上記の「有料老人ホーム標準入居契約書」や老人福祉法改正の動きも、このような行為を認めないという意図によるものに他ならない。本委員会としては、事業者に、この点への理解・配慮を強く望むものである。

なお、入居者死亡後の退去日までの月額利用料の日割り分及び原状回復費用については、本件入居契約に従って、入居者側が負担する必要があるが、入居者死亡後、遺族が入居者の荷物を引き取るまでに要する日数や、相手方の入居者の荷物を保管する余剰のスペースの有無などについては、様々なケースが考えられる。そのため、退去日までの月額利用料の日割り分を一律に入居者側が負うとすることには問題がある。退去日までの利用料の清算については、個々のケースに対応しうるより細かい清算条項を設けておくことが要請される。

そのうえで、有料老人ホーム契約は、高齢者が伴侶のために締結することが多いことから、事業者は、契約の内容を書面にわかりやすく記載するなど、消費者が高齢者であっても契約の内容を容易に理解できるような記載や説明を心がけるべきである。本委員会としては、この点についての配慮も強く望むものである。

-
- 1 都内の有料老人ホームの施設数は、平成12年4月1日時点で47施設だったが、平成21年1月1日時点411施設、平成23年4月1日時点では507施設である。
 - 2 都内の消費生活センターに寄せられた有料老人ホームに係る相談件数は、平成16年：52件、平成17年：82件、平成18年：123件、平成19年：122件、平成20年：251件、平成21年：163件、平成22年：133件である。

資料 1

「有料老人ホーム入居後の死亡に伴う返還金に係る紛争案件」処理経緯

日 付	部会回数等	内 容
平成 22 年 1 2 月 1 5 日	【付託】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託 ・ あっせん・調停部会の設置
平成 23 年 1 月 2 1 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 紛争内容の確認 ・ 申立人からの事情聴取 (契約に至った経緯、勧誘及び契約時の状況や相手方の説明内容、希望する解決内容 等) ・ 問題点の整理
2 月 7 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 相手方からの事情聴取 (事業の概要、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、解決に向けた考え方 等) ・ 問題点の整理
3 月 1 1 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 問題点を整理 ・ あっせん案の考え方の検討
3 月 1 6 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・ あっせん案の提示 (申立人「受諾」、相手方「受諾しない」)
3 月 2 9 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調停案の検討 ・ 報告書の骨子の検討
4 月 8 日	(調停案)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 東京都消費者被害救済員会運営要綱第 9 の 4 の規定により、相手方と面談により調停案の考え方について説明、調停案受諾の勧告 (相手方「受諾しない」)
4 月 2 5 日	第 5 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 調停案に対する事業者の回答の報告 ・ 報告書の内容の検討
6 月 1 5 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・ 知事への報告

資料 2

申立人からの事情聴取

項目	内 容
契約内容	<p>契約内容 有料老人ホーム入居契約（入居者は申立人の夫） （住宅型、利用権方式、介護保険在宅サービス利用可、全室個室）</p> <p>契約日 平成22年4月16日（退去は同年6月19日）</p> <p>入居月数 約2か月（実質入居は約2週間）</p> <p>入居金 350万円（入居時に一括償却）</p> <p>月額利用料 約18万円（内訳：家賃6万円、食費約6万円、管理費約6万円）</p> <p>既払金 約381万円 （入居金350万円、預り金5万円、4・5月利用料約26万円）</p>
契約のきっかけ	<ul style="list-style-type: none"> 入退院を繰り返していた夫（入居者）の病状が安定してきたので退院を勧められた。しかし、自宅で自分1人で夫を介護することが困難なため、入院先の病院のケアマネジャーに相談したら、高齢者専用施設を紹介する機関（仲介業者）を紹介された。
施設見学時の状況	<ul style="list-style-type: none"> 仲介業者の案内で施設を2箇所見学、その中の一つであった当該有料老人ホームは、室内や風呂、食堂、リハビリ施設など、施設は明るく環境が良かったので夫も気に入ると思い、好感を持った。 パンフレットをもらった。
契約時の状況	<ul style="list-style-type: none"> 契約の2日前に、有料老人ホームに出向き、室内品を整えるために有料老人ホームの担当者に相談して布団やテレビなどのリース契約をした。 その時、担当者から、「利用契約書」「重要事項説明書」を渡され署名をしてきてくださいと言われた。 また、入居金は入ったら一括で償却されると説明があった。何年前に有料老人ホームの入居金が1週間しか経ってないのに戻らないという報道をみてクーリング・オフのことを知っていたので、自分の方からクーリング・オフについて聞いたら、関係ない、亡くなった場合は戻らないと言われたような気がする。 夫を有料老人ホームに入居させるにあたり、夫の病状や健康状態を直接確認することはなく、病院に迎えにきてすぐ有料老人ホームに入居した。診断書は病院から有料老人ホームに直接渡された。
特約について	<ul style="list-style-type: none"> 有料老人ホームを見学した時は、外食や外泊をした時は食事代が戻ると説明されたのに、入居後には食事代は一切戻らないと言われた。
入居中の状況	<ul style="list-style-type: none"> 看護師さんが親切にしてくれた。 食事は普通食で、特に制限はなかった。
解約時の状況	<ul style="list-style-type: none"> 夫は5月27日に病院で死亡、葬式などあり有料老人ホームへ行くことができなかった。6月16日に、有料老人ホームに出向いたら「あんたは関係ない人」というようなすごく冷ややかな対応をされた。「入居金はどうなるのでしょうか。」と聞いたら、「入居金は戻りません。死んだ場合は戻りません。ここにちゃんと書いてある。」などと言われた。その日は泣きながら帰った。その後、6月19日に親戚の人に荷物を取りに行ってもらった。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> 有料老人ホームに入居した期間は約2週間だけで、解約手続きまでの間も約2ヶ月なので、死亡の場合も90日のクーリング・オフを適用して350万円を全額返金して欲しい。

資料3

相手方からの事情聴取

項目	内容
仲介事業者との関係	<ul style="list-style-type: none"> ・仲介業者というより有料老人ホーム紹介事業者。 ・仲介業者が申立人に、他の有料老人ホームも含めて何社か紹介した中に当社の有料老人ホームもあったということである。 ・資本関係はない。契約成立時に紹介料を払うケースが多い。
契約時の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・通常は、見学後、体験入居、雰囲気に乗って、有料老人ホームに合うかどうか確認してから入居という流れになっている。 ・申立人のケースは、入院されていて退院の日が迫っているが、自宅では看られないので、早く入所できる場所を探していたと聞いている。 ・入居契約書、重要事項説明書は、通常1時間弱ぐらい行うが、申立人にも同じくらい費やしているはずである。死亡により契約が終了するということであり、入居金は戻らないと理解しているはずである。 ・看護師と医者のお話では、余命が少ないようだったので、当方有料老人ホームの担当者も、紹介業者も、入居金トラブルがないように、何度も念を押して「入居金は返還されない。」ことを説明し、申立人から「結構です。」と返事があった。
入居者の病状、入居中の対応	<ul style="list-style-type: none"> ・看護師かケアマネジャーが病院に行くか電話を架ける方法で、入居者の病状を聞いている。 ・病院から受け取った診断書には、食事は普通食、行為、排泄、入浴、歩行も自立となっている。 ・有料老人ホーム入居中は、往診医が週に1回来ており、往診医と有料老人ホームの看護師と一緒に入居者をみている。
入居金についての考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・入居時に1千万円、2千万円とっている有料老人ホームの初期償却は30%くらいで、当社の350万円の入居金は、他所の有料老人ホームの初期償却程度の金額である。 ・従業員にちゃんと給料を出すことができるのであれば、入居金はどんどん下げていきたいとは思っている。
90日ルールについて	<ul style="list-style-type: none"> ・クーリング・オフは、有料老人ホームが合わないとか、嫌だという本人の意思表示があってはじめて発動する条件付きの無条件解約条項と考えている。 ・亡くなる前に意識があって、本人の意思でクーリング・オフの申し出をした場合は、当然クーリング・オフの適用になるかと思うが、本人が意思表示をされていないのに、クーリング・オフが適用されるかどうかという部分が、委員会で調停されるのはいかがなものか。意思表示なしでクーリング・オフができるとしたら、第三者が勝手にクーリング・オフすることもできることになるのではないかと。
特約について	<p>本件契約は、月額利用料の中に、介護保険費用（1割負担）が含まれている特約の契約である。その特約を結んだ場合は、食費を欠食しても返金はしないという約束になっている。</p>
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・お見舞金の名目で100万円お支払いするという提示をしている。

資料4

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5月1日現在

氏名		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 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	本件あつせん・調停部会委員

平成23年6月

有料老人ホーム入居後の死亡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