

高齢者向け賃貸住宅の退去に伴う
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24年5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23年11月9日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「高齢者向け賃貸住宅の退去に伴う返還金に係る紛争」について、平成24年5月10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24年5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	相手方甲乙の主張	2
第 4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人及び関係人からの事情聴取	2
3	相手方甲乙からの事情聴取	2
4	合意書	3
第 5	報告にあたってのコメント	3
1	本件契約における問題点	3
2	あっせん案の考え方について	8
3	同種・類似紛争の再発防止に向けて	11
■ 資 料		
1	「高齢者向け賃貸住宅の退去に伴う返還金に係る紛争」 処理経緯	14
2	申立人及び関係人からの事情聴取	15
3	相手方甲乙からの事情聴取	16
4	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	17

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） 2社

株式会社 甲社：高齢者専用賃貸住宅・有料老人ホームの運営等
（以下「相手方甲」という。）

株式会社 乙社：介護サービスの提供等
（以下「相手方乙」という。）

なお、相手方甲及び相手方乙の双方を指す場合は、「相手方甲乙」と表記する。

第2 紛争案件の概要

申立人の主張による紛争案件の概要は、次のとおりである。

申立人（一人暮らしの70歳代女性）は、平成22年3月、自宅で転倒して頭などを強打し、入院した。約4ヵ月後に退院することとなったが、一人暮らしは難しいため、介護サービスを受けられる施設を探すこととした。退院日が迫るなか、申立人は、相手方甲が運営する高齢者専用賃貸住宅¹に空きがあることを知り、平成22年7月、この住宅に入居することを決めた。

申立人は、相手方甲と賃貸借契約を結ぶほか、相手方甲の提携するサービス事業者（相手方乙）と介護サービス契約を結び、相手方乙から介護サービスを受けることとなった。申立人は、賃貸借契約に基づき礼金200万円、家賃7万円、共益費3万5千円を、介護サービス契約に基づき[入会金という名目](#)の介護一時金²400万円を、それぞれ支払った。

申立人は、入居後、思いのほか順調に体調が回復したことから一人暮らしも可能であると判断し、平成22年12月に退去した。退去にあたり、入居時に支払った礼金200万円は返金されず、介護一時金は400万円のうち208万円が返金された。

申立人は、200万円の礼金はあまりに高額で一切返金されないことに納得できず、また介護一時金についても、償却額に相応するようなサービスを受けた記憶はないのに、短期間で約半分が償却されてしまい返金額に納得できないと主張したが、相手方甲及び相手方乙が契約条項を理由にこれに応じなかったため、紛争となった。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

(1) 礼金200万円はあまりに高額で、わずか5ヵ月の入居期間であるのに、一切返

¹ 「高齢者の居住の安定確保に関する法律」に基づき登録された、入居者を専ら高齢者に限定する賃貸住宅をいう。

² 介護サービスを受けるための費用の全部又は一部を、予めまとめて支払うもの。本件は、入居時に全額を一括して支払う契約であり、介護一時金を支払えば、当該住宅に入居している間、介護保険が適用とならない介護サービスを一生涯受けられるとされていた。

金されないことに納得ができない。

- (2) 介護一時金について、「生涯サービスを受けられる」とされているにもかかわらず7日間で約半額（48%）が償却されてしまい、返金額に納得ができない。

2 相手方甲乙の主張

- (1) 本件施設は、実質的に有料老人ホームと同じものと考えられる。600万円という入居時の初期費用（礼金200万円及び介護一時金400万円）は、近隣の他の有料老人ホームに比べ、比較的低廉な金額である。
- (2) これら入居時の初期費用と返金の有無、償却の計算方法は、申立人及びその連帯保証人に事前に十分説明し、納得していただいて契約した。
- (3) 施設側の不手際で入居者の不信を招き、短期で退去に至った場合などは、入居者と協議し、契約に基づく返金額を超えて返金する例もあった。しかし、今回は施設側に非があるとは認められず、契約どおりの解約処理を主張したものである。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成23年11月9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12月1日の第1回から平成24年3月26日まで、6回に渡って開催され、あっせんの成立により解決した。

詳細は、資料1（14ページ）のとおりである。

2 申立人及び関係人からの事情聴取

平成23年12月1日の第1回部会において、申立人より事情聴取を行うとともに、関係人（申立人の友人及び介護支援専門員（ケアマネージャー））³からも事情を聴いた。

詳細は、資料2（15ページ）のとおりである。

3 相手方甲乙からの事情聴取

平成24年1月26日の第3回部会において、相手方甲乙より事情聴取を行った。

なお、相手方甲と相手方乙の代表者が同一人であったことから、事情聴取は両社分を同時に行った。

詳細は、資料3（16ページ）のとおりである。

³ 申立人の友人は、契約時に申立人と共に相手方甲乙から説明を受けていたことから、契約時の経緯等を確認するため、事情を聴いた。また、介護支援専門員（ケアマネージャー）は、申立人が退去して以降、申立人の日常生活の支援を行っており、退去時及び退去後の状況等について知る立場にあったため、事情を聴いた。

4 合意書

紛争の当事者は、平成24年3月6日付けで、本件紛争に係る以下の内容の合意書を取り交わした。

- (1) 本件賃貸借契約の終了に伴い、相手方甲は、申立人に対して金179万円の返還金があることを確認し、金179万円を、申立人の指定する金融機関口座に、平成24年3月30日までに全額を一括して振り込む方法により支払う。
なお、振込手数料は相手方甲の負担とする。
- (2) 本件介護サービス契約の終了に伴い、相手方乙は、申立人に対して金310万8千円の返還金があることを確認し、金310万8千円から、既に申立人に返還した金208万円を差し引いた金102万8千円を、申立人の指定する金融機関口座に、平成24年3月30日までに全額を一括して振り込む方法により支払う。
なお、振込手数料は相手方乙の負担とする。
- (3) 申立人と相手方甲及び相手方乙との間には、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。

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) 本件における契約について

本件においては、高齢者専用賃貸住宅の賃貸借契約と、介護サービス契約の2つの契約が問題となる。

本件介護サービス契約は、本件賃貸借契約の賃貸人（相手方甲）の関連会社（相手方乙）と賃借人（申立人）との間で締結されたものである。つまり、これら2つの契約の一方の契約当事者は異なる法人であったが、2つの法人は関連会社で代表取締役は同一人であり、本件賃貸借契約の賃借人（申立人）は、實際上必ず本件介護サービス契約の締結を求められ、2つの契約締結の事務は、同時に、かつ同一担当者によって行われた。また、相手方甲乙は、申立人退去後に、本件施設を有料老人ホームに改組し（相手方甲が経営主体）、入居時初期費用を権利金に一本化した。

このような経過から、これら2つの契約をあわせて実質的に1つの有料老人ホーム契約と把握する主張もありうるが、委員会は、あくまで前記2つの契約ととらえて検討すべきであると考えます。

前述のとおり2つの契約において契約主体が異なり、契約書も2つの文書がそれぞれ別個に作成され、パンフレットにも「契約方式：普通賃貸借方式」と記載され、申立人は「実質が有料老人ホームである」という説明は一切受けておらず通常の賃貸借契約と認識しており、また、相手方甲乙自らが、本件施設を開設するにあたり、高齢者専用賃貸住宅という形態とするか有料老人ホームという形態にするかを選択したものであり、高齢者専用賃貸住宅という形態によるメリット（有料老人ホームより短期間で開設できる等）も受けているからである。

(2) 本件賃貸借契約における礼金に関する条項の効力について

ア 本件賃貸借契約における礼金に関する条項の問題点

本件賃貸借契約の礼金は、家賃の約28ヵ月分と高額であり、かつ入居して7日経過すると返金されないとの条項がある。これらは、消費者契約法第10条に照らして（全部または一部）無効ではないかが問題となる。

本件賃貸借契約において、礼金額は200万円とされ、重要事項説明書には「違約金に関する事項」として、次のような定めがあった。

入居開始日を起算日として満7日以降の契約取消しに対して、礼金の返金は行われません。7日以内の取消しによる違約金として契約時に事業者へ支払った礼金の額を基準にし、下記の方法で算出した相当額を契約者は事業者へ支払い、事業者は礼金の全額を返還します。

1日（入居当日）で解約した場合の違約金 礼金の15%

（略）

6日で解約した場合の違約金 礼金の90%

申立人は、入居時（平成22年7月）に礼金200万円を支払い、同年12月まで、毎月家賃7万円、共益費3万5千円（及び食費等その他の月額利用料）を支払い、同月に退去したが、礼金は返還されなかった。

イ 礼金の法的性質

賃貸借契約において礼金は、少なくとも賃料の一部前払いの性質を有するものと考えられる。

相手方甲は、礼金について、住宅に永続的に居住する権利の対価である旨主張するが、賃貸借契約においては、仮に礼金が支払われていない場合であっても、賃借人が更新を希望したときは、賃貸人は正当事由がない限り拒めない（つまり、賃借人が希望する限り、原則、居住を継続できる）のであるから、賃借人は、礼金により特別な権利を得たとはいえない。

なお、相手方甲は、多額の土地・建物・設備費用を賄い、月額利用料を低く抑えるためにも必要であることを指摘するが、礼金が月払いの賃料を代替しているとの指摘と思われる。

ウ 消費者契約法第10条適用可能性

委員会は、本件賃貸借契約の礼金に関する条項について、消費者契約法第10条に照らし、一部につき無効であると考えます。

消費者契約法第10条は、当該条項が、(ア)「民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定〔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、又は消費者の義務を加重するものであり、かつ、(イ)「信義誠実の原則に反して」消費者の利益を一方的に害する場合、当該条項を無効とする。それぞれ

について検討を行う。

(7) 任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は義務を加重するものか

民法は、賃貸借に関する任意規定として、賃借人の義務は、毎月末に賃料を支払うべきことを規定している。すなわち、民法第601条は、「賃貸借は、当事者の一方がある物の使用及び収益を相手方にさせることを約し、相手方がこれに対してその賃料を支払うことを約することによって、その効力を生ずる。」と定め、同法第614条は、「賃料は、動産、建物及び宅地については毎月末に、その他の土地については毎年末に、支払わなければならない。ただし、収穫の季節があるものについては、その季節の後に遅滞なく支払わなければならない。」と規定しているのである。

この民法の適用による場合と比較すると、消費者が賃貸借開始時に一定額の金員を支払うべきことを定める条項は、消費者の義務を加重するものというべきである⁴。

さらに、礼金を賃料の一部前払いと考えると、実際の入居経過期間の割合に応じて償却され、その残額が退去者に返還されるべきことになる。これに比して、本件賃貸借契約における礼金に関する条項は、入居開始後7日で全額を償却するもので、消費者の権利を制限するものである。

なお、消費者契約法第10条の要件における「民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定」とは、民法、商法等の法律中の任意規定を指すが、明文の具体的な任意規定が存する場合だけでなく、任意規定の解釈によって導かれる法律状態、つまり、当該特約がなければ、本来存したであろう権利義務関係に比べて、消費者の権利を制限し、又は義務を加重する場合も、これに含まれると解されるべきである。

(イ) 信義則違反といえるか

一般の賃貸借契約において、礼金の額は、賃料の数ヵ月分程度が相場であると考えられるところ、本件賃貸借契約における礼金の額は、賃料の約28ヵ月分であり、一般の相場に比して著しく高額である。

賃借人が賃貸借開始時に一定限度額の礼金を取得することは、一般的に行われており、社会的に許容されている状態であるが（ただし、法的には議論がありうる。）、礼金額として著しく高額にすぎる場合は、信義則に反するというべきである。

⁴ 京都地裁平成20年9月30日判決は、消費者契約法第10条前段の解釈適用として、「礼金は少なくとも賃料の前払としての性質を有するものというべきであるところ、このことは、建物賃貸借において、毎月末を賃料の支払時期と定めている民法614条本文と比べ、賃借人の義務を加重していると考えられる」と判示した（ただし、当該事件の礼金約定は有効と判断した。）。

各地の礼金額の相場や⁵、本件賃貸借契約では敷金がなく原状回復費用を事業者が負担していること等を勘案しても、本件賃貸借契約における礼金額として相当性が認められるのは賃料の3ヵ月分の限度であり、それを超える分については、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものであり、無効と解すべきである。

相手方甲は、本件賃貸借契約においては、更新料をとることが予定されておらず、自動的に更新されるため、入居者は終身入居できる地位を取得することができる旨を主張するが、一方で死亡時における賃借権の相続などは予定されていないのであり、更新料をとらないことをもって、28ヵ月分の権利金の正当性を基礎づけることはできない。

また、相手方甲は、本件施設周辺の家賃相場に比較して、本件賃貸借契約の家賃（7万円）は相当に低く抑えられている旨述べるが、一般の賃貸物件とどう異なり、どの程度低く抑えられているのかについては、具体的な主張はなく、そのほかの資料に照らしても明確ではない。

さらに、入居者は、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、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、申立人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、申立人は切迫した状況にあったことが窺われる。

なお、消費者契約法第10条は、同法第9条と異なり、明確に一部無効について規定しているわけではないが、第9条の規定は、第10条のひとつの具体化であり、ある契約条項の不当性が、専ら法的に許容される限度を、数量的に超えている場合には、契約条項全部を無効とするのではなく、その逸脱している限りで無効とするという解釈が、第10条の下でも可能であると解される。

（3）本件介護サービス契約における介護一時金返還条項の効力について

ア 介護サービス契約における介護一時金返還条項の問題点

本件介護サービス契約には、入会金という名目の介護一時金（400万円）の定めがあり、かつ入居初日に120万円、一週間で192万円償却、1年で全額償却との条項がある。これらは、消費者契約法第10条に照らして（全部または一部）無効ではないかが問題となる。

本件介護サービス契約において、介護一時金の定め（400万円）があり、かつ、入会規則には「介護一時金の償却」として、次のような定めがあった。

⁵ 国土交通省「民間賃貸住宅に係る実態調査」（平成19年6月）における各地の礼金徴収額（平均）

東京：1.4ヵ月、神奈川：1.3ヵ月、埼玉：1.0ヵ月、千葉：1.2ヵ月
兵庫：3.2ヵ月（最大）、福岡：0ヵ月（最小）

入居初日	120万円
2日目	12万円
3日目	12万円
4日目	12万円
5日目	12万円
6日目	12万円
7日目	12万円

入居より366日目 残金

(8日目～365日目までは、償却金はありません)

1年以内に退去の場合は上記の計算により退去後60日以内に返金いたします。

申立人は、入居時(平成22年7月)に本件介護一時金400万円を支払い、同年12月退去時に、192万円償却のうえ、残金208万円の返還を受けた。

イ 介護一時金の法的性質

本件介護サービス契約は、介護保険によって受けられるサービスを超えるサービスを受けるために締結されたものであり、そのサービスに対する費用は、介護一時金として一括して支払われるのみであることからすると、これは、将来の介護サービス料を一時金として前払いしているものといえる。

相手方乙は、常駐する看護師・介護士から随時適切な看護・介護サービスを受ける対価である旨、一時金を設定するのは、施設で働くスタッフの人員の募集・確保等に要した多額の初期投資を利用者に公平に負担してもらうためである旨述べるが、いずれも結局は介護サービスの対価の負担を求める趣旨であると理解できる。

ウ 消費者契約法第10条適用可能性

(ア) 任意規定の適用による場合に比し、消費者の権利を制限し、又は義務を加重するものか

本件介護一時金の法的性質をサービス料の前払いとするならば、特約がない限り、本件介護一時金は、当該入居者の年齢を前提とした平均余命に対し、実際に入居していた期間の割合に応じて償却され、その残額が本来返還されるべきである。

本件介護サービス契約における条項は、平均余命にかかわらず、より短期の償却期間を定めたもので、入居者が本来有する返還請求権を制限する機能を有するものであり、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するものというべきである。

(イ) 信義則違反といえるか

本件介護一時金の償却条項は、入居期間の長さに応じた償却とはなっておらず、何らかの事情で、早期に退去しなければならなくなった入居者に、著しい

不利益をもたらさう。サービス料の前払いという介護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を見出しがたい。

また、前述したとおり、入居者は、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、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、申立人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、申立人は切迫した状況にあったことが窺われる。

初期償却は、これまで一般の有料老人ホーム等において実際になされてきたこともあり、受入準備費用等として、全く許容されないとまではいえないとしても、一定限度に限られるというべきである。

また、想定されるべき入居期間については、基本的には、平均余命をもって想定すべきである。

本件介護サービス契約における初期償却として相当性が認められるのは20%の限度であり、また、その余の償却は基本的に平均余命をもって算定すべきであり、それを超える分については、信義則に反し消費者の利益を一方的に害するものであり、無効と解するべきである。

2 あっせん案の考え方について

本件は、高齢者専用賃貸住宅の入居者である申立人が、その後健康状態が回復したという事情もあって、入居後約5ヵ月で賃貸借契約を解除して退去したところ、相手方甲（賃貸事業者）が、礼金という名目で申立人から納付されていた200万円については、契約条項に基づき返還を要しないとして返還を拒んだことから、申立人がその返還を求めて申立てをしたものである。また、本件では、申立人は、入居時に賃貸借契約に付随して、相手方乙（介護サービス事業者）との間で、介護サービス契約を締結しており、同契約は上記相手方甲との賃貸借契約と同時に終了するものとされていたところ、同契約の介護一時金として申立人が相手方乙に支払った400万円について、相手方乙は、契約条項に基づいてその返還を拒んだため、申立人は、この介護一時金の返還を相手方乙に対して求めた。

委員会は、下記のとおり、（1）賃貸借契約と介護サービス契約とは、関連するが別個の契約であると捉えた上で、（2）賃貸借契約については、礼金のうち、不相当に高額な部分について相手方甲に返還義務があると考え、また、（3）介護サービス契約に係る介護一時金についても、介護サービスの前払金に当たると捉え、支払われた金額から合理的な範囲での初期償却費を控除し、さらにそこから、想定されるべき入居期間に対する実際の入居期間の割合で算定された介護サービス料を差し引いた残額につき、相手方乙は申立人に対して返還する義務があると判断した。

（1）賃貸借と介護サービスにかかる契約の関係

本件で問題となった契約を見ると、賃貸借契約と同時に介護サービス契約を締結

することとなっており、賃貸借契約が終了すれば介護サービス契約も終了することとされている。そこで、この両者を合わせると、その実態は有料老人ホームに近い性質を有することから、両契約を一体として捉えることも考えられる。

しかし、賃貸借契約と介護サービス契約の主体となった事業者は、経済的には密接な関連が窺われるものの、それぞれ別の法人格を有する株式会社である。また、少なくとも形式上は、相手方甲は高齢者専用賃貸住宅という形態でこれを運営していたことは明確である。また、相手方甲との契約に関するパンフレットには「契約方式：普通賃貸借方式」と記載され、申立人が相手方甲乙と交わした契約書でも、それぞれ賃貸借契約と介護サービス契約とされている。さらに、相手方甲との契約時における甲からの説明としても、「更新料はかからない」など賃貸借を前提とした説明をされていたことが窺われる。申立人は、これらのことから、本件高齢者専用賃貸住宅にかかる契約を賃貸借契約であると認識し、介護サービスはこれと別の契約と認識した上で、本件各金銭の返還にかかる申立てを行っているものである。

そこで、本委員会は、上記のような客観的事実と申立人の認識及び意向を踏まえ、この2つを別の契約と捉えた上で、納付金の返還につき検討を加えた。

(2) 賃貸借契約における礼金について

賃貸借契約における礼金の法的性質については、前記1で触れたとおりであり、礼金についての約定をすること自体が一切否定されるべきものではないが、不相当に高額であって消費者の利益を信義則に反して一方的に害するときは、その相当性を逸脱する範囲において、消費者契約法第10条により無効になると解される。

一般の賃貸借契約において、礼金の額は、賃料の数ヵ月分程度が相場であると考えられるところ、本件における礼金の額は、賃料の約28ヵ月分（200万円）であり、一般の相場に比して著しく高額である。相手方甲は、本件契約においては、更新料をとることが予定されておらず、自動的に更新されるため、入居者は終身入居できる地位を取得することができる（一種の権利金としての性質を有する）旨を主張するが、一方で死亡時における賃借権の相続などは予定されていないのであり、更新料をとらないことをもって、28ヵ月分の権利金の正当性を基礎づけることはできない。

各地の礼金額の相場や、本件賃貸借契約では敷金がなく原状回復費用を事業者が負担していること等を勘案すると、本件における礼金額として上記の意味での相当性が認められるのは、賃料の3ヵ月分の限度であり、それを超える分については相当性を欠き申立人に返還すべきであると考えられる。

より具体的には、本件において礼金の名目で納付された金額は200万円であり、このうち、賃料月額7万円の3ヵ月分（21万円）を超えて納付された金額は179万円であることから、この179万円について、相手方甲は申立人に返還しなければならない。

(3) 介護サービス契約における介護一時金について

本件介護サービス契約は、介護保険によって受けられるサービスを超える介護サービスを受けるために締結されたものであり、そのサービスに対して消費者が支払う金銭は、介護一時金として一括して支払われるもののみであることからすると、同介護一時金は、将来の介護サービス料を、一時金として前払いしているものと考えられる。

サービス料の前払いとするなら、退去して介護サービス契約が終了した後はサービスの提供を受けていないのであるから、その部分については本来返還されるべきである。もっとも、新たな介護サービス対象者を受け入れる際には、その受入準備に一定の初期費用がかかることも考えられる。そこで、一時金から一定の初期償却費を控除する特約が設けられている場合には、それが通常生ずる初期費用等を勘案して合理性の認められる金額の限度であれば許容される。そしてその場合には、納付金額から、合理性の認められる限度での初期償却費を控除し、その残額から、想定されるべき入居期間に対する実際の入居期間の割合で算定された介護サービス料を差し引いた金額が、申立人に返還されるべきであり、それを超えた償却の定めは、消費者契約法第10条により無効と考えられる。

本件についてみるに、相手方乙との間の契約における介護一時金の償却規定では、初日に30%、1週間で48%、1年間で全額が償却されることとされており、入居期間の長さに応じた償却とはなっていないことは明らかである。そしてこれは、早期に退去しなければならなくなった入居者に、一方的に著しい不利益をもたらさうるものであったといえることができる。

そこで、より具体的に、いかなる範囲で、本件において納付された一時金からの控除が法的に許容され、逆にその限度を超えたものとして償却規定が無効とされるのかを検討する。

まず、初期償却について検討するに、本件における介護サービス契約の受入人数とその設備・サービスの内容、一般的な介護サービス契約における一時金の初期償却規定の状況、本件において一時金として納付された金額などを総合的に考慮すると、本件の事情の下では、初期償却として相当性が認められるのは、20%の限度であると本委員会は判断した。

次に、相手方乙が介護サービスにつき想定するべき期間はいかなるものであったかにつき検討するに、相手方乙との介護サービス契約は、一時金を払えば生涯サービスを受けられるという点で、有料老人ホームの入居一時金⁶と類似しているといえることができ、また、本件介護サービス契約が、相手方甲との間の賃貸借契約が存続する限り存続することが予定されている点からも、有料老人ホームとの類似性を認めることができる。そして、有料老人ホームの一時金（前払金）の償却期間については、東京都有料老人ホーム設置運営指導指針において平均余命を勘案し決める

⁶ 有料老人ホームへ入居する際に必要となる費用で、終身にわたる家賃相当額や介護等サービス費用などとして、その全部又は一部を、予めまとめて支払うもの。なお、入居一時金の内容は、有料老人ホームごとに異なる。

べきものとされていることなどを考慮すると、これと類似性を有する本件介護サービス契約についても、平均余命までの期間が、想定されるべき契約存続期間であり、それが基本的には償却期間とされるべきだと本委員会は判断した。本件申立人は、入居時76歳であり、平成22年簡易生命表によると、平均余命が14.59年（14年7ヵ月）であるところ、これが本件において想定されるべき介護サービス期間であったと考えることができる。

以上をもとに、介護一時金についての返還額を算定すると、本件申立人が相手方乙に対して介護一時金として支払った400万円のうち、初期償却が認められるのはそのうち20%であり、これを控除した320万円から、想定されるべき契約期間（平均余命14年7ヵ月）に対する実際の契約期間（5ヵ月）の割合に応じた償却金額を差し引いた残額である310万8千円（千円未満切捨て）について、返還すべきである。

（4）まとめ

以上のとおり、相手方甲は申立人に対し、賃貸借の礼金として納付された金額のうち不相当な部分（3ヵ月を超える部分）である179万円を返還すべきであり、相手方乙は申立人に対し、介護サービスに係る介護一時金として納付された400万円から初期償却金として許容できる2割を除き、さらに入居期間に対するサービス対価相当分を差し引いた残額である310万8千円を返還すべきであると判断した。ただし、相手方乙は、既に申立人に対して208万円を返還しているため、これを差し引いた残額102万8千円を申立人に対して返還すべきことになる。

3 同種・類似紛争の再発防止に向けて

本件事案は、高齢者専用賃貸住宅（いわゆる「高専賃」）の契約と介護サービス契約との複合契約に関するものである。ここにいう「高齢者専用賃貸住宅」とは、高齢者の入居を拒まない「高齢者円滑入居賃貸住宅」のうち、専ら高齢者を賃借人とする賃貸住宅である。しかし、平成23年10月20日、「高齢者の居住の安定確保に関する法律」の改正法の施行により、「高齢者円滑入居賃貸住宅」および「高齢者専用賃貸住宅」の制度が廃止となり、本件のような事案も過渡期のものとして位置づけられる。

（1）事業者に対して

本件における問題点の1つは、上記の高齢者専用賃貸住宅に入居するに際して、著しく高額な「礼金」を支払い、それが退去に当たって一切返還されなかったことである。この点について、事業者は、礼金が、住宅に永続的に居住する権利の対価であり、また、有料老人ホームにおける入居一時金の性質を有しているとする。しかし、事業者は、申立人に対して、賃貸借の契約期間が2年で自動更新を原則とし、その更新の際には更新料を受領しないため、礼金が高額となっている

旨を説明するにとどまり、その趣旨を十分に説明していなかった。そのため、申立人が、一般の賃貸借契約における礼金が賃料の2ヵ月ないし3ヵ月分であるのに比して、本件の礼金が著しく高額であり、納得できなかったことが紛争の1つの要因となっていた。

消費者トラブルの多くの事例で見受けられることではあるが、本件においても、このような事業者の契約時における契約内容についての説明不足が、紛争の要因となっている。それゆえ、事業者は、消費者に対して、契約前および契約締結時における契約内容の十分な説明をしなければならないと考えられる。

ところで、高齢者専用賃貸住宅や有料老人ホームをめぐる紛争では、本件のように、高額な一時金をめぐるものが多い。そして、事業者としては、土地の取得費用や建物の建築費用、設備費用およびスタッフの人員確保などに多額の初期投資をしなければならず、また、月額利用料を高額にしないために、入居当初に一定の初期費用を消費者に負担させることが不可欠であるとする。その趣旨は、経営の観点からは理解できなくもない。しかし、法改正により、今後は、事業者が、敷金や家賃・サービスの対価以外の金銭を一時金として受領することは困難となる。すなわち、高齢者専用賃貸住宅に代わって、平成23年10月から「高齢者の居住の安定確保に関する法律」の改正によって設けられた「サービス付き高齢者向け住宅」（国土交通省・厚生労働省所管）は、事業者が受領できる金銭が「敷金、家賃・サービスの対価のみ」であり、「権利金やその他の金銭を受領することはできない」とする⁷。そして、「家賃・サービスの対価の前払金を受領する場合」は、その「前払金の算定の基礎、返還債務の金額の算定方法が明示されていなければならない」とする⁸。また、有料老人ホームに関して、平成23年6月22日の改正後の老人福祉法（平成24年4月1日施行）は、有料老人ホームの「設置者」が、「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

⁷ 高齢者の居住の安定確保に関する法律（改正：平成23年4月28日法律第32号）

第7条第1項第六号ハ（「サービス付き高齢者向け住宅」の登録の基準）

「サービス付き高齢者向け住宅事業を行う者が、敷金並びに家賃等※1及び前条第1項第十二号の前払金※2（以下「家賃等の前払金」という。）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。」

※1 「家賃等」とは、「家賃又は高齢者生活支援サービスの提供の対価をいう。」（同法第6条第1項第十二号）

※2 「前条第1項第十二号の前払金」とは、終身又は入居契約の期間にわたる家賃等の前払金をいう。

⁸ 高齢者の居住の安定確保に関する法律（改正：平成23年4月28日法律第32号）

第7条第1項第六号ニ（「サービス付き高齢者向け住宅」の登録の基準）

「家賃等の前払金を受領する場合にあっては、当該家賃等の前払金の算定の基礎及び当該家賃等の前払金についてサービス付き高齢者向け住宅事業を行う者が返還債務を負うこととなる場合における当該返還債務の金額の算定方法が明示された契約であること。」

ない」とする（29条6項）⁹。ただし、同法は、経過措置として、施行日の前日までに届出がされた有料老人ホームについては、平成27年4月1日以後に受領する金品から、この29条6項を適用するとしている。

したがって、高齢者専用賃貸住宅や有料老人ホームの事業者は、今後、権利金など対価性の明らかな金銭を一時金として受領することはできなくなる。そして、老人福祉法による経過措置の期間においても、一時金に関しては、その算定の基礎を消費者に明示することはもちろん、その金額も合理的な範囲にとどめなければならない、それについても十分な説明が必要となると考えられる。

（2）消費者に対して

消費者は、高齢者向け住宅や有料老人ホームに入居するに際しては、一時金の趣旨やその算定の基礎、さらには契約解除時における返還条件などについて、事業者に対して、十分な説明や情報提供を求めるよう努めることが望ましい。とりわけ、改正前の老人福祉法第29条第6項¹⁰においても、事業者には「前払金の算定の基礎を書面で明示」することが求められており、同法の適用の有無にかかわらず、事業者に対しては、一時金の算定の基礎についての十分な説明を求めることができ、かつ、それを求めることが望ましい。そして、事前に十分に契約内容を吟味し、納得をしたうえで、契約を締結するよう心がけるべきである。

⁹ 老人福祉法（改正：平成23年6月22日法律第72号）

第29条第6項

「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。」

¹⁰ 旧 老人福祉法

第29条第6項

「有料老人ホームの設置者のうち、終身にわたって受領すべき家賃その他厚生労働省令で定めるものの全部又は一部を前払金として一括して受領するものは、当該前払金の算定の基礎を書面で明示し、かつ、当該前払金について返還債務を負うこととなる場合に備えて厚生労働省令で定めるところにより必要な保全措置を講じなければならない。」

資料 1

「高齢者向け賃貸住宅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23年 11月 9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
12月 1日	第1回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・紛争内容の確認 ・申立人及び関係人からの事情聴取 (入居の経緯、契約時の状況、入居中の状況、退去時の状況、希望する解決内容 等)
12月22日	第2回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
平成24年 1月26日	第3回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方甲乙からの事情聴取 (事業概要、入居までの経緯、契約内容、退去時の経緯、希望する解決内容 等)
2月 7日	第4回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案の考え方の検討 ・「あっせん案」の検討
2月23日	第5回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方甲乙にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・あっせん案及び合意書の確定 ・報告書骨子の検討
2月27日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を紛争当事者に提示
3月 6日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし
3月26日	第6回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・報告書の内容を検討
5月10日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料 2

申立人及び関係人からの事情聴取

項目	内 容
契約内容	<p>(1) 賃貸借契約（相手方甲との契約）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約日：平成22年7月30日 ・ 契約額：礼金200万円、家賃7万円、共益費3万5千円 ・ 退去日：平成22年12月17日（入居期間 約5ヵ月） <p>(2) 介護サービス契約（相手方乙との契約）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 契約日：平成22年7月30日 ・ 契約額：介護一時金400万円（入居時に一括支払い） ・ 内 容：本件賃貸住宅に入居している間、介護保険適用外の介護サービスを生涯受けることができる。
入居の経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入院していた病院の退去期限が迫り、介護サービスを受けられる施設を探していたところ、本件高齢者専用賃貸住宅を紹介された。10日間の体験入居を経て入居を決めた。 ・ 病院の退去日まで時間がなく、他の施設は探さなかった。
契約時の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 賃貸借契約と介護サービス契約はセットで提示され、同じ担当者から両契約について説明を受けた。 ・ 礼金について、何の対価であるか、なぜ200万円という額になるのか等、詳しい説明はなかった。単に礼金であるという説明だった。また、賃貸借の契約期間は2年間だが、それ以降も更新料無しで居られるという説明があった。 ・ 介護一時金について、金額の根拠や具体的なサービス内容等の説明はなかった。 ・ 礼金や介護一時金の返還条項については、担当者が読み上げて「こうなっています」という説明だけだった。
入居中の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 介護士や看護師の対応は良かった。 ・ 食事が口に合わなかった。（高齢者が食べるには硬すぎる など）
退去時の状況	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食事が口に合わないことや、外出の制約に煩わしさを感じていた中、体調が回復してきたため、退去することを決めた。 ・ 退去時に返還金の説明はなかった。後日、書類で、幾らですという連絡が来た。（礼金は返還金なし。介護一時金は返還金208万円。） ・ 部屋を明け渡す際、原状回復費用の請求はなかった。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 礼金200万円はあまりに高額で、わずか5ヵ月の入居期間であるのに、一切返金されないことに納得できない。 ・ 介護一時金について、「生涯サービスを受けられる」とされているにもかかわらず7日間で約半額（48%）が償却されてしまい、返金額に納得ができない。

資料 3

相手方甲乙からの事情聴取

項目	内 容
本件施設について	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者専用賃貸住宅という形態をとっていた理由は不明だが、当時有料老人ホームの開設手続きに時間がかかる状況にあったので、開設までのスピードを優先させたのではないかと推測する。
入居時の初期費用について	<ul style="list-style-type: none"> ・礼金は、住宅に永続的に居住する権利の対価としての金員であり、介護一時金は、常駐する看護師・介護士から随時適切な看護・介護サービスを受ける対価である。 ・これら入居時の初期費用と返金の有無、償却の計算方法は、申立人及びその連帯保証人に事前に十分説明し、納得していただいて契約した。 ・600万円という入居時の初期費用（礼金200万円及び介護一時金400万円）は、近隣の他の有料老人ホームに比べ、比較的低廉な金額である。
金額の根拠等	<p>(礼金)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当時の料金体系の設計に携わっていなかったので算定根拠等は承知していない。 ・高齢によるハンディキャップを持つ方が快適に暮らせるよう、専らその目的で建築しているので、一般の賃貸住宅とは趣旨がやや異なる。趣旨としては、有料老人ホームの一時金とそう変わらないものである。 <p>(介護一時金)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一定以上のサービスの質を担保するためのスタッフを確保し、研修等の費用、あらゆる設備を更新していくと、お客様に何とかお支払いいただけて、一定程度安定して経営していける金額というのはこのあたりの金額に落ち着いてくる。 ・平均余命やいろいろなものを計算して割り出していくことはしておらず、経験則的に、あとは、財務状況等を勘案して金額を出している。
償却の考え方	<ul style="list-style-type: none"> ・償却期間については、当社のようにトータルの金額は安い償却期間の短いケースと、トータルの金額は大きい償却期間の長いケースなどがある。これは、自らの希望やニーズ等に合わせて、入居者自身が判断することである。
短期で退去した場合の返金	<ul style="list-style-type: none"> ・施設側の不手際で入居者の不信を招き、短期で退去に至った場合などは、入居者と協議し、契約に基づく返金額を超えて返金する例もあった。しかし、今回は施設側に非があるとは認められず、契約どおりの解約処理を主張したものである。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・当委員会で紛争の解決を図りたいと考えている。 ・本件施設は、実質的に有料老人ホームと同じものと考えられる。礼金と介護一時金もトータルで考えて、他の有料老人ホームの入居一時金との比較で判断してほしい。

資料 4

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成24年5月10日現在

氏 名		備 考
学識経験者委員		(16名)
安 藤 朝 規	弁護士	
上 柳 敏 郎	弁護士	本件あつせん・調停部会委員
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
鎌 野 邦 樹	早稲田大学大学院法務研究科教授	
川 地 宏 行	明治大学法学部教授	
桜 井 健 夫	弁護士	
佐々木 幸 孝	弁護士	
執 行 秀 幸	中央大学大学院法務研究科教授	
千 葉 肇	弁護士	
中 野 和 子	弁護士	
野 澤 正 充	立教大学法科大学院長・立教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
松 本 恒 雄	一橋大学大学院法学研究科教授	会長
村 千鶴子	弁護士・東京経済大学現代法学部教授	
米 川 長 平	弁護士	
消費者委員		(4名)
有 田 芳 子	主婦連合会 副会長	
奥 田 明 子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
橋 本 恵美子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	本件あつせん・調停部会委員
宮 原 恵 子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 総務部 部長	
事業者委員		(4名)
井 上 敏 夫	東京都商工会連合会 副会長	本件あつせん・調停部会委員
小 川 高 宜	東京工業団体連合会 専務理事	
堀 内 忠	東京都中小企業団体中央会 専務理事	
間 部 彰 成	東京商工会議所 理事・産業政策第二部長	