

有料老人ホームの入居一時金に係る
紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成25年3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24年10月29日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「有料老人ホームの入居一時金に係る紛争」について、平成25年3月27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25年3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	委員会の処理と結果	2
第 5	報告にあたってのコメント	2
1	あっせん案の考え方について	2
2	同種・類似紛争の再発防止に向けて	7
■	資 料	
1	申立人からの事情聴取	1 0
2	相手方からの事情聴取	1 1
3	合意書の内容	1 2
4	「有料老人ホームの入居一時金に係る紛争」 処理経緯	1 3
5	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	1 4

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名 80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

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。

一人暮らしをしていた申立人は、相手方から、医療機関が併設されていることや、悩みや相談に親切に対応してくれることなどの話があり、安心して老後を過ごすことができると思い、本件有料老人ホームに入居することを決めた。

平成18年9月、申立人は相手方と、入居一時金1,200万円、家賃約20万円、管理費及びサービス費（介護費用を除く。）約12万円の内容で契約を結び、入居した。

なお、申立人は、自宅の売却手続きが進まなかったため、契約後の約10か月間、実際には本件有料老人ホームに居住しなかったが、この間も、家賃、管理費及びサービス費を毎月支払った。

入居中、入居者トラブルがあり適切に対応してもらえなかったこと、また、東日本大震災の際エレベーターが停止し、建物内に階段がなく外の非常階段から避難したが、足の不自由な申立人は危険で不安に思ったことなどから、契約から約4年8か月後の平成23年5月、本件有料老人ホームを退去した。

退去にあたり、相手方から、入居一時金1,200万円は居室引渡日に全額償却されること、及び入居しなかった約10か月間の費用は返還されないことの説明があった。

申立人は、入居一時金は入居期間に応じて償却されるべきで、一切返還されないことに納得できないなどと主張した。

これに対し相手方は、契約書等に入居一時金の償却について記載されていることなどを理由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) 入居一時金が居室引渡日に全額償却され、一切返還されないことに納得できない。約4年8か月入居したのでその分は償却されるとしても、残期間分については返還を求める。
- (2) 契約後10か月間、実際には居住していなかったため、10か月分の管理費及びサービス費の返還を求める。
(詳細は資料1のとおり)

2 相手方の主張

- (1) 入居一時金が居室引渡時に全額償却されることについては、契約書及び重要事項説明書に記載されており、その内容を申立人に十分説明し、申立人も納得して契約を結

んでいるので、返金はできない。

(2) 申立人が居住しなかった 10 か月間についても、鍵を引き渡し、居室等をいつでも利用できる状況にあったので、返金はできない。

(詳細は資料 2 のとおり)

第 4 委員会での処理と結果

本件は、平成 24 年 10 月 29 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、その処理が、あっせん・調停第二部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成 24 年 11 月 29 日から平成 25 年 2 月 6 日までの 4 回に渡って開催された。（処理経過は資料 4 のとおり）

紛争は、あっせんの成立により解決した。（合意書の内容は、資料 3 のとおり）

第 5 報告にあたってのコメント

1 あっせん案の考え方について

(1) 本件契約における問題点

ア 本件契約の特色

本件有料老人ホーム契約は、居室の利用契約（以下「居室契約」という。）と共用部の利用契約（以下「共用部契約」という。）からなっている。

居室契約では、家賃相当額の支払方法として、一括払方式と月払方式とがあり、一括払方式では、家賃の 1 年分は継続利用金（償却期間経過後も追加負担なく利用を継続するための費用）として引渡日に償却されるが、その他の金銭（前払家賃）は、償却期間内は、毎月、均等の額で償却されていく。前払家賃は「家賃×償却期間（月数）」とされ、償却期間が入居者の平均余命に基づいて定められるため、前払家賃の総額は入居者の入居時の年齢に応じて異なる。月払方式にあっても、月々の家賃とは別に、保証金の支払が求められるが、契約終了時に全額返還される。なお、一括払方式、月払方式のいずれの場合も、入居者は、家賃相当額以外に管理費を月々支払う。

これに対して、共用部分の利用に関しては、共用部契約によって、その利用する権利を得ることができることになっており、入居一時金は、「共用施設等の利用権取得の対価」とされ、相手方が引渡日をもって取得し、返還しないことと定められている。

イ 本件契約の問題点

多くの有料老人ホーム契約では、賃貸借契約のように、居室の利用契約と共用部分の利用契約は区別されず、有料老人ホーム契約を締結すれば、居室だけでなく、共用部分も利用できると思われる。

ところが、本件有料老人ホームにあっては、居室契約を結んでも、当然には共用部分は利用できず、家賃・管理費に加えて高額の対価（入居一時金）を支払わなければ共用部分が利用できない。しかも、入居者が居室契約を解除した場合は、未償却の前払家賃が返還されるのに対し、共用部契約を解除した場合には、高額の入居一時金の全額が返還されない。

以上からすると、本件有料老人ホームは、契約の仕組み自体に問題があるように思われ、このような契約自体を無効とすることも考えられないではない。しかし、本件では、基本的には居室契約及び共用部契約は有効として、申立人に具体的な不利益をもたらす限りで、その効力を問題としていくことにした。その中心は、「共用施設等の利用権取得の対価」として、入居一時金を全額返還しないとする規定である。

(2) 入居一時金を全額返還しないとする契約条項の効力

ア 入居一時金の法的性質

契約書及び重要事項説明書（以下「契約書等」という。）には、入居一時金は「共用施設等の利用権取得の対価」として、相手方が引渡日をもって取得し、返還しないことと定められている。このような根拠として、相手方は、入居一時金により、入居者は、①共用部分を利用できる、②同じ系列の有料老人ホーム等（以下「系列他施設」という。）に、入居一時金なしで移ることができる、③本件有料老人ホームの自立居室から介護居室に、入居一時金なしで移ることができる（移行の保証のため、介護居室の空室の確保も行っている。）という利益を受けることができる旨を主張する。しかし、入居一時金が、上記のような法的性質を有すると解することは困難である。その理由は以下のとおりである。

①の主張については、本件契約の構造を基本的に認め、入居一時金が共用部分の対価と関係するものとした場合でも、これを「利用権取得の対価」と解すべき合理的な理由を見いだすことはできない。

賃料は、民法上、月払いであり、居室部分も、一括払方式と月払方式があるが、いずれも、月額の家賃方式である点では変わりがない。それにもかかわらず、共用部分の対価についてのみ、引渡日に全額が償却される「利用権取得の対価」とすることは、居室部分との関係から整合性が認められない。この点につき、居室部分と共用部分の償却方法が異なる理由について相手方に説明を求めたが、相手方から説得的な回答はなく、居室部分と共用部分を別異に扱う特別な理由も認められない。

②、③の主張については、系列他施設や介護居室に新たな入居一時金なしで移ることができるという点をみれば、入居者が利益を得ていると考えられなくもない。しかし、入居者の誰もが、いつでも、希望どおりの施設に移ることができる保証はないと考えられ、そのような利益は、確たるものとはいえない。介護居室の一部を空室として確保しているとしても、空室数を超える移行希望が生じる可能性は否定できない。さらに、これら利益（権利）については、契約書等に具体的な記載がなく、その点でも、入居者に利益を保証するものとはいえないであろう。また、有料老人ホームに対する何らかの不満が原因で中途解約する場合、入居者が、同様なコンセプトに基づき設立されている系列他施設に移ることを、気

が進まないと考えることも想定されよう。入居者としては、高額な入居一時金が返還されれば、自由に、他の自らが好ましいと思われる有料老人ホームに入居することができることを考えても、②、③の理由により、入居一時金を返還しないことを正当化することはできない。

以上からすれば、入居一時金は「共用施設等の利用権取得の対価」とみることは困難である。だが、本件契約では、居室契約によって、賃料が支払われることとなっていることとの対応からすると、入居者が、共用部分を利用するためには、何らかの対価が必要であろう。そして、共用部分については、入居一時金が支払われることになっているが、入居一時金を「共用施設等の利用権取得の対価」とみることはできないとすれば、それは、共用部分の賃料の前払いと解さざるを得ないといえよう。

イ 全額不返還条項の効力

以上を前提に、入居一時金の不返還条項の効力を消費者契約法第 10 条に照らして検討すると、当該特約は無効と解される。

同条は、(ア)民法、商法（明治 32 年法律第 48 号）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、消費者の権利を制限し、または消費者の義務を加重する条項であって、(イ)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。なお、任意規定とは、当該特約がなければ民法等の解釈からすると消費者に認められるはずであった権利・義務状態を広く指すと解されている。

前述のように、入居一時金は、共用部分の賃料の前払いと解すれば、償却期間（平均余命を前提とする。）は毎月、均等の額で償却され、共用部契約が解約されれば、その性質上、相手方は償却されない残額の返還義務を負うことになる。そこで、途中で契約が解約された場合、全額返還されないとの合意は、履行していない給付に対応する対価の返還という原状回復義務を一切排除する条項ということになる。そこで、(ア)の要件は満たすと解される。

(イ)の要件も、満たすといえよう。まず、有料老人ホーム契約にあつては、事業者と消費者との契約であるため、当事者間に情報量及び交渉力に格差があるだけでなく、ここでの消費者は高齢者であり、何らかの理由で必要性に迫られて有料老人ホームに入居せざるを得ないことが考えられるため、通常の消費者契約以上に、当事者間に情報量及び交渉力に大きな格差がある。しかも、本件契約にあつては、次のような理由から、入居者は、入居一時金の法的意味を十分理解して契約を締結することは困難であったといえる。本件有料老人ホーム契約は、居室と共用部分の利用契約を分けられ、後者の利用関係は、共用部契約となっており、しかも、「共用施設等の利用権取得の対価」として、入居一時金が支払われることになっている。この入居一時金という言葉の意味が、一般に使われている入居一時金とは別の意味で使われており、居室契約と共用部契約の関係は独特かつ複雑である。そこで、例え説明を受けても、両契約の関係、入居一時金の法的意味を入居者が正確に理解することは困難だといえるからである。本件でも、申立人は、入居一時金の法的意味を十分理解していたとはいえず、ともかく、有料老人ホームなので、入居するために高額なお金を払わなければならないのであろうと

いう程度の理解であったようである。

さらに、前述のように、入居一時金は、共用部分の賃料の前払いの性格を有し、その償却期間は入居者の平均余命を前提として、毎月、均等の額が償却されていくと考えるべきで、途中で契約が解約された場合には、実際に入居した期間の割合に応じて償却されて、その残額が返還されるべきことになる。しかし、その不返還特約によって、入居時 79 歳の償却期間 12 年（144 か月）に対し申立人の入居期間は 4 年 8 か月（56 か月）であるにもかかわらず、全く返還されず、返還されない金額も高額である。たしかに、入居一時金が「共用施設等の利用権取得の対価」として全額返還されないとしても、それに見合う利益が入居者である申立人にあるとすれば、消費者の利益を一方的に害するものとは必ずしもいえない可能性がある。だが、前述のように、そのような利益があるとはいえない。

これに対して、その特約が無効となれば、相手方は、予定していた金銭を保持できず、返還しなければならないという不利益を被るともいえそうである。だが、その金銭に対応する入居者が受けるとする利益は確たるものではなく、入居者が共用部分を利用できることだけでは、入居期間にかかわらず返還されない高額の一時金を、相手方が取得する合理性は認められない。また、入居一時金は、共用部分の賃料の前払いと理解でき、その限りで効力を認めれば、全額不返還条項を無効とするとしても、何らの実質的な不利益を被ることはない。

ウ 無効の効果

以上から、全額不返還条項は無効と解される。ただ、中途解約がなされた場合の、入居一時金をめぐる事業者と入居者間の権利義務関係は、任意規定、判例・解釈上一般に承認されているルール、契約に関する基本原理、一般法理、慣習、条理により補充されることになる。そして、基本的には、入居一時金は共用部分の賃料の前払いと理解でき、償却期間内における中途解約の場合は、実際に入居していた期間の割合に応じて償却され、残額は入居者に返還されるべきことになる。その場合、償却期間は平均余命を前提とすることが合理的であろう。

より具体的な内容については、居室部分の料金体系が一応合理的なものであれば、共用部分の料金体系も、可能な限り同一の考え方に基づくことが望ましいといえよう。本件有料老人ホームは、居室部分と共用部分の利用契約に分かれているが、本来であれば、両者は一体的なもので、料金体系も、できる限り整合的なものであるべきと考えられるからである。むろん、共用部分の料金体系を検討する上で基礎とすべきものは、居室部分の一括払方式である。

居室部分の一括払方式では、家賃の 1 年分を初期償却できるものとしている点で、合理性に議論の余地があるが、全体として、一応合理的なものと解してよいと考えられる。入居者は、初期償却される家賃の 1 年分を、継続利用金として支払うこととなっている。この点、改正老人福祉法第 29 条第 6 項では、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ない」ことが義務づけられたこととの関係が問題となる。ただ、この規定は、平成 24 年 3 月 31 日までに設置届がされた有料老人ホームについては、平成 27 年 4 月 1 日以降に受領する金品から適用されることから、本件は、適用前の案件である。また、一

一括方式にあっては、償却期間経過後、入居者は居室部分の賃料を支払う必要はなくなることから、入居者が償却期間を超えて、入居する可能性に何らかの形で対処する必要があることは否定できない。家賃の1年分の初期償却が、入居者の利害を考えると最適なものといえるかについては議論の余地がある。だが、償却期間は、平均余命を前提としており、初期償却の根拠も継続利用金と明確かつ一定の合理性があり、かつ、その額も家賃1年分で一応の合理性があるといえよう。

しかし、共用部分の料金体系も、可能な限り居室部分の料金体系と同一の考え方によるとしても、次のような問題がある。居室部分の一括方式にあって、居室部分の家賃は、入居者の年齢にかかわらず同額である。しかし、償却期間は平均余命を前提とすることから年齢によって支払総額は異なる。これに対して、入居一時金は、年齢にかかわらず、支払総額は同額（1,200万円）である。そこで、居室部分の料金体系と同様にするには、入居者に共通する共用部分の家賃を定める必要がある。しかし、それは、極めて困難である。

そこで、当委員会としては、次のように考えることとした。入居一時金1,200万円を基礎に、償却期間内は、毎月、均等の額で償却されていく。償却期間は入居者の平均余命に基づいて定められる。償却期間経過後も、入居者は共用部分の賃料を支払う必要はなく、それとの関係で、継続利用金に相当する額に限っては、初期償却を認めてよい。

以上をもとに返還額を算定すると、次のようになる。まず、継続利用金相当額について、居室契約の一括方式では、入居時79歳の場合、継続利用金として家賃1年分及び前払家賃として家賃12年分を支払うこととなっており、支払総額に対する継続利用金の割合は13分の1であることから、共用部分においても、入居一時金の13分の1が継続利用金に相当する額であると考えた。そして、入居一時金1200万円の13分の1を初期償却し、その残額から、償却期間（本件では12年）に対する実際の入居期間（4年8か月）の割合に応じた償却金額を差し引き、結果、676万9,000円（千円未満切捨）を返還すべきことになる。

《計算式》

$$\begin{aligned} \text{返還額} &= 1,200 \text{ 万円} \times 12/13 \times (144 \text{ か月} - 56 \text{ か月}) \div 144 \text{ か月} \\ &= 676 \text{ 万} 9,000 \text{ 円 (千円未満切捨)} \end{aligned}$$

(3) 居住しなかった10か月の管理費及びサービス費について

申立人は、契約締結後、居住しなかった10か月の管理費及びサービス費の返還を求めている。申立人は、居室契約、共用部契約のいずれの契約も締結しており、それに基づき、管理費及びサービス費が支払われている。だが、その支払の返還が正当化される特段の事情もみられない。そこで、当委員会としては、申立人は、居住しなかった10か月の管理費及びサービス費については、相手方に返還を求めることはできないと判断した。

2 同種・類似紛争の再発防止に向けて

我が国においては、65歳以上の人口が3,074万人で総人口の約24%（平成24年9月時点）¹と、社会全体の高齢化が進んでいる。また、厚生労働省の調査によると、認知症の高齢者は平成22年度の280万人から平成37年度には約1.7倍の470万人に増加すると予測されている²。このように、老化に伴い自立して生活できなくなった高齢者に対する支援及び介護は、今や我が国における重大な社会問題となっている。ところが、老人施設³の需要がますます拡大しているにもかかわらず、高齢者を受け入れることのできる老人施設の供給が絶対的に不足しているという深刻な問題があり、自宅での日常生活が困難となり老人施設にその世話を委ねなければならない多くの高齢者及び家族・親族にとって、厳しい現実がある。現に平成21年12月には特別養護老人ホームの待機者が約42万1,000人もいるといわれている⁴。

本来、高齢者に対する支援等は、憲法25条に基づく国民に対する社会福祉の実現として国及び地方公共団体の責務の一つであるところ、公的な老人施設の不足によりその多くを民間の事業者にとらざるを得ない状況に照らせば、国及び地方公共団体による厳正な指導・監督を前提としつつ、事業者が設置・運営する有料老人ホームへの入居契約のあり方や入居一時金の取扱い等が一定の合理的根拠を有しているのであれば、有料老人ホームの社会的有益性からみて、その取扱いを是認せざるを得ない面があることも否定できない。

そのような社会状況も踏まえつつ、同種・類似紛争の再発防止に向けて、有料老人ホーム契約の改善すべき点を検討するとともに、消費者にも注意を喚起したい。

(1) 事業者に対して

本件有料老人ホームは、豪華な共用施設を有し、自立居室と介護居室のいずれも有している有料老人ホームであり、入居するための契約形態として居室契約と共用部契約の2つの契約に分かれている点に、他の有料老人ホームとは異なる特徴がある。入居するために居室契約のみならず共用部契約をも締結しなければならない本件有料老人ホームの契約形態については、以下のような問題がある。

第1に、本件有料老人ホームに入居する高齢者が理解しやすい契約になっているのか。

第2に、入居一時金を相手方が入居時に全額償却できるとされている点は入居一時金の取扱いとして問題があるのではないか。

以下、それぞれの点について述べる。

ア 第1の点について、消費者契約法第3条は、「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

¹ 総務省人口推計による。

² 平成24年8月24日付「認知症高齢者数について」（厚生労働省老健局高齢者支援課）

³ ここでは、高齢者の介護等を目的とした施設全般をいう。

⁴ 平成21年12月22日付「特別養護老人ホームの入所申込者の状況」（厚生労働省老健局高齢者支援課）

って明確かつ平易なものになるよう配慮する」よう努めなければならないとされている。

2つの契約内容を比較検討すれば、居室契約の目的は居室の利用であり、共用部契約の目的は共用施設等の利用であるというそれぞれの目的は理解できるものの、「居室契約の締結をもって、共用部契約は効力を発する」と契約書等に規定されていることからすると、両契約は一体の関係にあるものと解すべきではなからうか。共用部分のみが利用できても居室が利用できないならば、有料老人ホームに入居する意味はないし、居室のみが利用できても共用部分が利用できないならば、居室に行き着くことができず、これまた有料老人ホームに入居する意味がないことになるからである。

このように、居室と共用部分はいずれも一体として取り扱うべきであるから、1つの契約で双方に関する規定をすれば十分なはずである。居室契約と共用部契約とに分けて、それぞれから費用を徴収することは、入居者にとって、その費用を支出する根拠が必ずしも明らかとはいえず、むしろ難解な契約内容となっており、この点から好ましいとはいえない。

有料老人ホームに関する規定である老人福祉法によれば、「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」が入居の対価として想定されており、この点から有料老人ホーム契約は、基本的に賃貸借契約としての性質を有するものと考えられる。そこで、居室契約と共用部契約は一体の契約とし、建物の賃貸借契約を基本とした施設及び各種サービスの利用契約として定め、入居者が支払うべき費用（家賃・管理費・一時金等）の内容を定めた契約条項を、入居者にとって明確かつ平易なものにする必要がある。

イ 第2の点について、改正老人福祉法（平成24年4月1日施行）第29条第6項は、「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」と規定している。この規定によれば、本件入居一時金は、「共用施設等の利用権取得の対価」であり、上記で挙げた家賃、敷金及び便宜の供与（以下「便宜供与等」という。）の対価ではないことから、事業者がこの金品を受領することは認められないこととなる。もっとも、この規定は、平成24年3月31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日以降に受領する金品から適用するという経過措置があるので、それ以前に受領した入居一時金については適用されない。しかし、この規定の趣旨である「事業者は消費者から便宜供与等の正当な対価と認められない金品を受領すべきではない」という点は、本件の入居一時金についても十分に考慮されなければならない。

既に述べたとおり、本件入居一時金を入居時に全額償却する規定は消費者契約法第10条に反すると考えられ、事業者が受領することができる合理的根拠のある便宜供与等の対価相当金額を除き、事業者は消費者に対し、入居一時金の残金を返還すべきことになるものと解する。

しかし、そもそも対価性が明確でない一時金を事業者が受領すること自体、問題があるものと考えざるを得ない。今後、事業者は、入居一時金について、それを受領する根拠が、便宜供与等の対価であることを明確にした上で、その算定の

基礎を明示しながら、消費者に対し十分な説明を行うべきである。

(2) 消費者に対して

消費者は、有料老人ホームに入居するにあたっては、終身その有料老人ホームで過ごすことを念頭に、事前に、居室や共用施設はもとより、食事、介護、医療その他の諸サービスの内容について確認することが重要であるが、入居一時金、家賃、管理費及びサービス費などの諸費用の内訳についてもよく把握する必要がある。

入居一時金などその名目だけでは容易に理解し難い費用については、それを支払う前に、事業者に対し、その根拠について説明を求め、かつ中途退去する場合の返還の有無及び精算方法（計算根拠等）についても確認し、それを了解した上で支払うべきである。

そうした事前のチェックなく契約を締結することは、中途退去することになった場合において、消費者にとって大切な老後の資金を予想外の入居契約の規定により喪失することになりかねないばかりか、事業者にとっても、受入体制を整えたにもかかわらず十分なサービスを提供できないまま入居者に去られてしまう、という双方にとって不本意な結果となってしまう。そのような事態を避けるためにも、契約を締結するにあたっては、消費者は、その有料老人ホームが自分にとって終身生活するにふさわしい場所かどうかを、サービスの点のみならず経済的側面等様々な点について慎重に検討し、その内容を了承した上で入居すべきである。

資料 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 ・居室：自立者用居室 ・契約日：平成 18 年 9 月 ・解約日：平成 23 年 5 月（入居期間 4 年 8 か月） ・契約内容 <ul style="list-style-type: none"> (1)居室契約・・・家賃：約 20 万円（一括払方式、月払方式のいずれかを選択※ 1） 管理費：5 万円（月額） (2)共用部契約・・・入居一時金：1,200 万円※ 2 サービス費（介護費用除く。）：約 7 万円（月額） <p>※ 1 一括払方式を選択した場合、入居者は、前払家賃に加えて、償却期間経過後も追加の家賃負担なしで居室を利用するための費用（家賃 12 か月分）を支払う。</p> <p>※ 2 契約書等には、入居一時金は「共用施設等の利用権取得の対価」であり、引渡日に事業者が全額を取得し、入居者に返還されない旨が記載されている。</p>
入居一時金について	<ul style="list-style-type: none"> ・入居一時金がどのような性質のものか、また、なぜ支払わなければならないかについては、よく分からないし、説明も受けていない。ただ、入居するために必要なお金という認識だった。 ・1,200 万円という金額については、自分の望んだような暮らしができるのであれば、支払ってもよいと思った。 ・90 日以内に解約すれば入居一時金が返還されることは知っていたが、当時は退去するつもりはなかった。
共用施設の利用	<ul style="list-style-type: none"> ・豪華な共用施設はあるが、実際はそれほど利用しなかった。1,200 万円を支払う価値があるとは思わない。
退去理由	<ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災の際、エレベーターが停止し、建物内に階段がなく外の非常階段から非難したが、足の不自由な自分には危険で不安に思ったことが、一番の理由である。
系列施設への移行	<ul style="list-style-type: none"> ・退去の申出をしたところ、系列の他の有料老人ホームに移ることもできると提案された。しかし、本件有料老人ホームへの不満もあり、系列の施設には住みたくなかったため、断った。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・入居一時金が一切返還されないことに納得できない。返還額は委員会で判断いただきたいが、少しでも返還されることを望んでいる。 ・契約後 10 か月間、実際には居住していなかったため、10 か月分の管理費とサービス費を返還して欲しい。

資料 2

相手方からの事情聴取

項目	内 容
契約時の説明	<ul style="list-style-type: none"> 入居一時金は、共用施設等の利用権取得のための費用で、入居期間にかかわらず退去時の返金はないと説明し、申立人も了解していた。
契約内容について	<ul style="list-style-type: none"> 入居一時金は、(1)共用施設を利用する権利、(2)系列の他施設に移行する権利、(3)自立居室から介護居室に移行する権利、の対価である。 居室契約と共用部契約に分かれている理由については、ホーム開設時の話を直接聞いていないので分からない。
施設等について	<ul style="list-style-type: none"> 共用施設はホテル仕様で非常に充実している。 入居状況については、全体で1割程度の空きが出ている。自立居室から介護居室への移行を確保するため、介護居室については必ず一定の空室を確保している。 取得した入居一時金は、健全な施設運営のための原資として活用されており、その使途も、情報を開示して、年1回入居者に説明している。
退去時の状況	<ul style="list-style-type: none"> 申立人は、入居一時金の支払により権利を得ているので、系列の他施設に移ることもできたが、申立人がそれを断った。 申立人は、退去理由で「建物内部に階段がなかったため」と主張しているが、建物に関しては法的なものを含めて整備されており、建物内部に階段はある。
法改正への対応	<ul style="list-style-type: none"> 老人福祉法の改正（権利金の受領禁止）に基づき、今後については社内で検討を重ねている。どのようにしたら消費者に分かりやすいものになるかという視点を持って、検討を重ねている。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> 入居一時金が引渡時に全額償却されることについては、契約書及び重要事項説明書に記載されており、その内容を申立人に十分説明し、申立人も納得して契約を結んでいる。入居者は、色々な契約条件を比較した上で、それを払ってでもいいということで入居しているので、その部分を考慮していただきたい。 委員会のあっせんに従い、一部につき解決金として支払い、円満解決することについては努力したいと考えている。 申立人が居住しなかった10か月については、鍵を渡し、いつでも利用できる状況にあったので、返金することはできない。

資料 3

合意書の内容

- 1 本件契約の終了に伴い、相手方は、申立人に対して金 676 万 9,000 円の返還債務のあることを認め、これを一括して、平成 25 年 3 月 21 日までに、申立人の指定する金融機関口座に送金して支払う。
なお、振込手数料は相手方の負担とする。
- 2 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何らの債権・債務のないことを相互に確認する。

資料 4

「有料老人ホームの入居一時金に係る紛争」処理経緯

日 付	部会回数等	内 容
平成 24 年 10 月 29 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・調停第二部会の設置
11 月 29 日	第 1 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人からの事情聴取 ・相手方からの事情聴取 ・問題点の整理
12 月 13 日	第 2 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案の考え方の検討
平成 25 年 1 月 15 日	第 3 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案の考え方の検討
2 月 6 日	第 4 回部会	<ul style="list-style-type: none"> ・相手方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 ・報告書の検討
2 月 8 日	(あっせん案)	<ul style="list-style-type: none"> ・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (申立人、相手方ともにあっせん案に同意)
3 月 1 日	(合意書)	<ul style="list-style-type: none"> ・合意書の取り交わし
3 月 27 日	【報告】	<ul style="list-style-type: none"> ・知事への報告

資料5

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

平成25年3月27日現在

氏名		備考
学識経験者委員		(16名)
安藤朝規	弁護士	本件あつせん・調停部会長
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	
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	本件あつせん・調停部会委員
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
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	
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)
小川高宜	東京工業団体連合会 専務理事	
栗山昇	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	
間部彰成	東京商工会議所 理事・産業政策第二部長	