

有料老人ホームの契約に関する実態調査報告

平成22年12月

消費者委員会

はじめに

老人福祉法第2条では、同法の基本的理念について、「老人は、多年にわたり社会の進展に寄与してきた者として、かつ、豊富な知識と経験を有する者として敬愛されるとともに、生きがいを持てる健全で安らかな生活を保障されるものとする。」と規定している。

有料老人ホームは、基本的に民間事業者を主体として、原則として公的な資金援助等を受けずに、上記の基本的理念に沿って老人の「健全で安らかな生活を保障する」終の棲家（ついのすみか）として、長年にわたり機能してきたものと評価することができる。

実際、多くの良質のサービスを提供する事業者の自主的な努力により、市場が拡大してきたとみられる。

その結果、事業者と入居者との間で問題が発生したとしても、従来は、両者間の自主的な解決によるなど契約自由の原則が基本とされ、行政による規制もそれ程強くなかった。また、事業者においても、あまり規制に縛られていなかったことで、消費者の様々なニーズに対応できたという面もあったものと評価できる。

しかしながら、平成12年度に介護保険制度が開始したことに伴い、様々な事業者による新規参入が相次いだとされ、この10年近く、毎年の新規開設数は数百件に上り、施設数全体で約5千件、施設定員数の合計も20万人を超えるなど、その市場は急速に拡大してきた。

同時に、有料老人ホームに関して、全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられる相談件数も急速に増加し、内容をみると、消費者にとって不当な入居契約に起因するとみられるトラブルが少なくない。

元来、有料老人ホームについては、高齢者やその家族等が入居する前に得ている情報と入居した後に得られる情報に大きな格差等が存在するといわれており、これまでは、事業者の運営上の努力や消費者による自助努力もあって、その格差が埋められてきたものとみられる。

もっとも、市場が急速に拡大し、施設数も約5千件となり、様々な事業者が参入してきたこともあって、消費者の側で、どの事業者との入居契約が入居者に適したものであるか等についての情報を的確に入手することが難しくなり、情報格差が容易に埋まらなくなってきた。

他方、消費者の間で関係事業者に関する様々な風評が広まりやすくなったこともあって、優良な事業者からは、良質のサービスを提供しても、それを市場で正当に

評価してもらえなくなったとの声が聞かれるようになるなど市場がその機能を果たしにくい環境になってきた。

こうした事情を背景として、平成18年には、改正老人福祉法が施行され、入居者保護の観点から、倒産等の場合に備えた前払金の保全義務化や都道府県の立入検査権の付与等一定の規制強化が行われた。

消費者委員会としても、上記のような経緯等を踏まえ、契約自由の原則を基本としつつ、市場の規範・秩序を維持するのに最低限必要な規制について、その実効性を確保する必要があるとの視点から、現在生じている有料老人ホームを巡る契約上の問題について、現在の老人福祉法の規制が有効に機能しているか、同法の規制の実効性を確保するためにはどのような対策が必要か等について検討審議するため消費者庁及び消費者委員会設置法(平成21年6月5日法律第48号)第6条第2項第1号の規定に基づく調査を実施し、取りまとめたので、その結果を報告する。

目 次

第 1	調査の目的等	
1	調査の目的	1
	(参考 1) 有料老人ホームの契約に関する相談の概要	2
2	有料老人ホームとそれ以外の高齢者向け住宅・施設との関係	5
3	関係者からのヒアリングと実態調査の実施等	6
	(参考 2) 主な高齢者向け住宅・施設数及び在所者数の推移等	7
第 2	実態調査とその概要	
1	実態調査の対象	8
2	実態調査の方法	9
3	実態調査の概要	10
	(1) 施設数の推移及び入居状況	10
	(2) 支払方式及び入居一時金の額	12
	(3) 入居一時金の初期償却額及び償却期間の設定状況	14
	(4) 短期解約の特例(90日ルール)の設定状況	16
	(5) 入居一時金の保全措置の有無及び保全の方法	20
第 3	問題解決に必要な措置等	
1	短期解約特例制度について	22
2	前払金の保全措置について	27
3	その他の前払金に関する規定について	31

資 料

資料 1	主な高齢者向けの住宅・施設の分類	37
資料 2	有料老人ホームの前払金の主な論点に関する法規制の状況	38
資料 3	関係法令等	39

第1 調査の目的等

1 調査の目的

- 有料老人ホーム（注）については、改正老人福祉法が平成18年4月1日に施行され、入居者保護の充実の観点から、事業者に対しては倒産等の場合に備えた前払金の保全措置、重要事項説明書の交付等が義務付けられるとともに、都道府県に対しては立入検査権が付与される等一定の規制強化が行われた。

また、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」（以下「指導指針」という。）を根拠とする短期解約特例制度（以下「90日ルール」という。）が導入された。

（注）老人福祉法第29条第1項に規定される施設をいう。以下同じ。

- しかしながら、その後も有料老人ホームに関する相談件数は増加の一途をたどっており（注）、平成21年度の全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられた相談件数は、上記改正老人福祉法が施行される前の平成17年度に比べると約1.7倍にまで増加している（次頁「（参考1）有料老人ホームの契約に関する相談の概要」参照）。

中でもその8割が「契約・解約」に関する相談となっており、家賃や入居一時金等の名目で徴収される前払金の返還に係るトラブルが多くなっている（3頁「図2 有料老人ホームに関する相談：内容別分類」参照）。さらに、トラブルの中には、返金支払遅延（ホームの資金繰り等を理由に契約どおりの時期に返還金を返さない等）に関するもの等の深刻な問題も少なからずあり、その内容は、明らかな法令違反をうかがわせるものもあった。このような結果を踏まえると、改正老人福祉法による規制強化が十分に機能していないとも評価される。

（注）入居者は一旦入居した後で不満に思うことがあったとしても、代替りの施設等を容易に見つけることもできないので、苦情や相談を言い出さずに済ますことも多いといわれており、潜在的な相談件数は少なくないと考えられる。

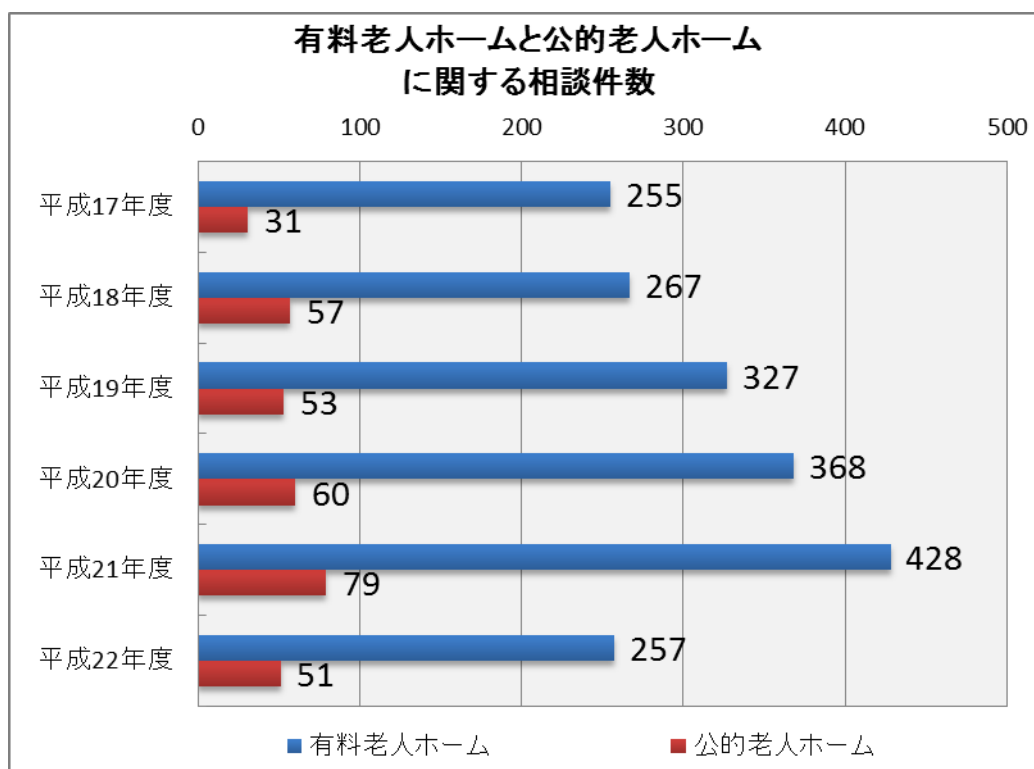
- 実際、いくつかの適格消費者団体は、消費者からの苦情を受けて、個別の事業者に対して前払金等に係る問題について申入れを行い、当該事業者については一定の改善が図られている。しかし、個別事業者に対する申入れだけでは業界全体の抜本的な解決にはつながらず、これら消費者団体は、国（厚生労働省）に対し前払金について改善を図るよう申し入れている。

- また、業界団体としても、自主的なルールを策定し、業界全体の問題意識を高めるよう努力を続けているものの、団体の加盟率がそれほど高くないこともあって、十分な改善効果が上がっているとは言い難い状況にある。

当委員会が面談聴取した事業者団体の一つからは、法規制を実効性のあるものとする必要があるとの意見も聴かれた。

(参考1) 有料老人ホームの契約に関する相談の概要

図1



出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）

※平成22年度は、

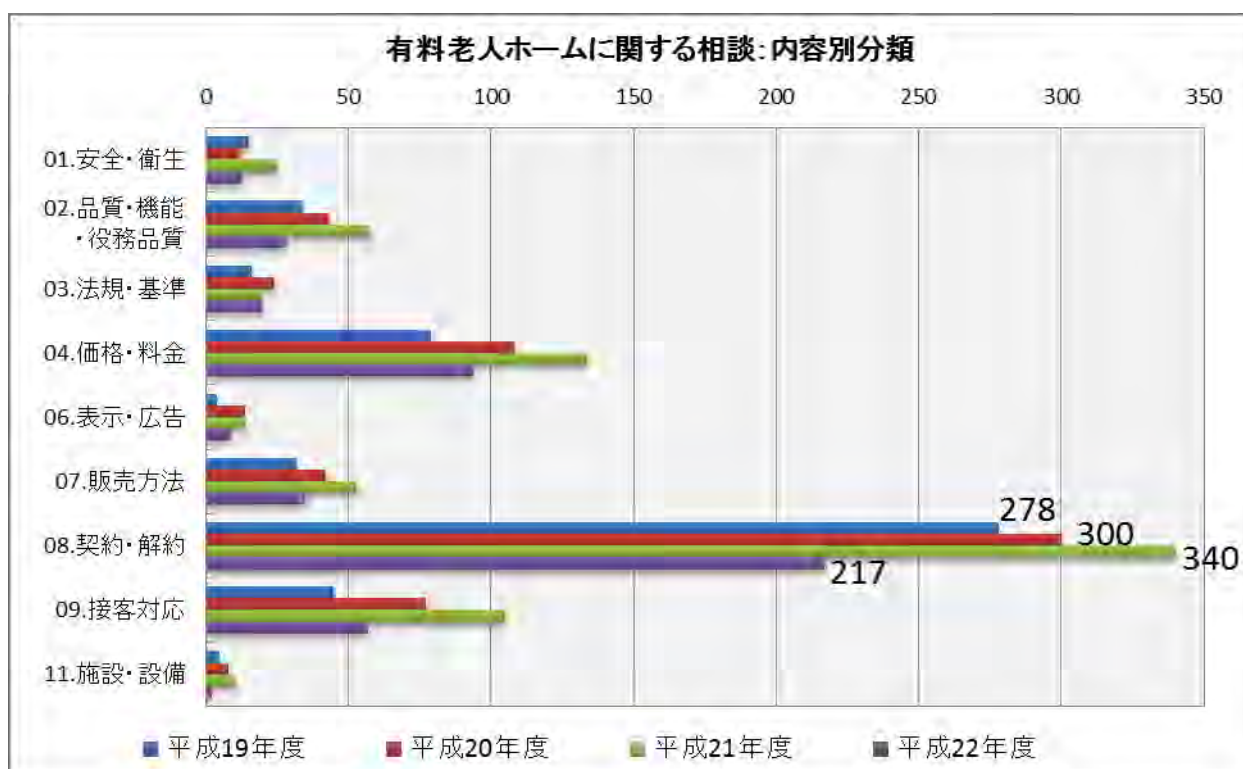
有料老人ホーム：平成22年4月1日～11月26日受付分まで

公的老人ホーム：平成22年4月1日～11月8日受付分まで

※「有料老人ホーム」には、老人福祉法に定める「有料老人ホーム」及び同様のサービスを行う高齢者分譲住宅をいう。また、「公的老人ホーム」は老人福祉法に定める老人福祉施設（「養護老人ホーム」「特別養護老人ホーム」「軽費老人ホーム」）をいう。

- 全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられる有料老人ホームに関する相談件数の8割に「契約・解約」に関する相談が含まれている。具体的には、「入居後短期間で退所したが、少額しか返還されない」、「退去時に原状回復費用として高額なリフォーム代を請求された」、「解約をしたが、返還期日が過ぎても返還金が支払われない」といった内容となっている(図2参照)。

図 2

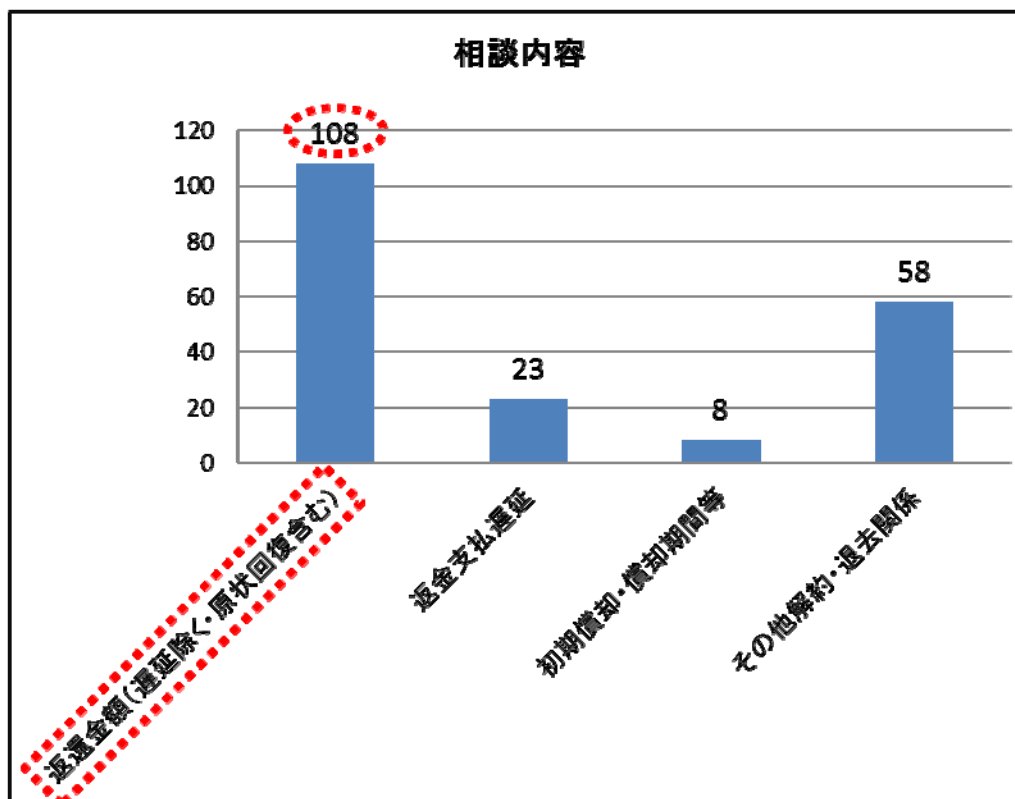


出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）

※平成22年度は平成22年4月1日～11月26日受付分まで。

- 相談の内訳をみると、返還金額に関するものが108件と最も多く、返金支払遅延に関するものも23件みられた(図3参照)。

図3



出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）

※平成21年度に全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられた有料老人ホームに関する相談で、PIO-NETに登録されている428件のうち、相談内容として「契約・解約」に分類される340件について、「解約」に関する問合せ・苦情と判断できる193件の相談内容を当委員会において分類したものの。

2 有料老人ホームとそれ以外の高齢者向け住宅・施設との関係

- 我が国においては、急速に高齢化が進む中、高齢者向けの住宅・施設も多様化し、有料老人ホームに限らず、高齢者専用賃貸住宅、認知症高齢者グループホームに加え、公的施設である養護老人ホームや特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム、介護老人保健施設、介護療養型医療施設等様々な受け皿が用意され、高齢者個々の事情に対応できるようになってきている。また、各施設・住宅ともそれぞれその在所者数を伸ばしているところが多い。
- しかしながら、平成17年度から平成20年度までについてみる限り、施設数の伸びこそ、小規模な施設である認知症高齢者グループホームが有料老人ホームをやや上回るものの、在所者数の伸びでは、有料老人ホームは、認知症高齢者グループホームはもちろん、公的施設である特別養護老人ホームもおさえて、最も大きな伸びを示している（7頁「(参考2)主な高齢者向け住宅・施設数及び在所者数の推移等」参照）。
- また、全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられた相談件数をみる限り、有料老人ホームに関するものが、公的老人ホーム（老人福祉法に定める老人福祉施設のうち、「養護老人ホーム」、「特別養護老人ホーム」及び「軽費老人ホーム」）に関するものの6倍前後に上っており（前掲「(参考1)有料老人ホームの契約に関する相談の概要」参照）、消費者の視点からは、有料老人ホームについての対策の必要性が高いものと考えられる。
- すなわち、今後の高齢化社会の進展に伴う高齢者の住まいの受け皿として有料老人ホームは、最も有力な施設形態の一つとして位置付けられるものの、消費者からの苦情も多いことなどを踏まえると、その市場規範をより強化し、高齢者が安心して入居できる環境を整えることが喫緊の課題となっている。
- なお、現在、厚生労働省で改正を検討している高齢者の居住の安定確保に関する法律の下で、登録制の「サービス付き高齢者住宅(仮称)」が、現行の有料老人ホームと高齢者専用賃貸住宅を統合する制度として創設され、一定の厳格な規制の下で、消費者トラブルを未然に防止し、同時に高齢者の住まいの供給形態として有力なものとなることが期待されている。
しかしながら、第38回消費者委員会(本年11月12日開催)における厚生労働省の担当課長の説明によれば、「この登録制の基準に該当しない有料老人ホームは非常に多いと思われる」とのことであり、多くの有料老人ホームは、

「サービス付き高齢者住宅(仮称)」として登録しないまま、老人福祉法の規制下に残るものと考えられる。

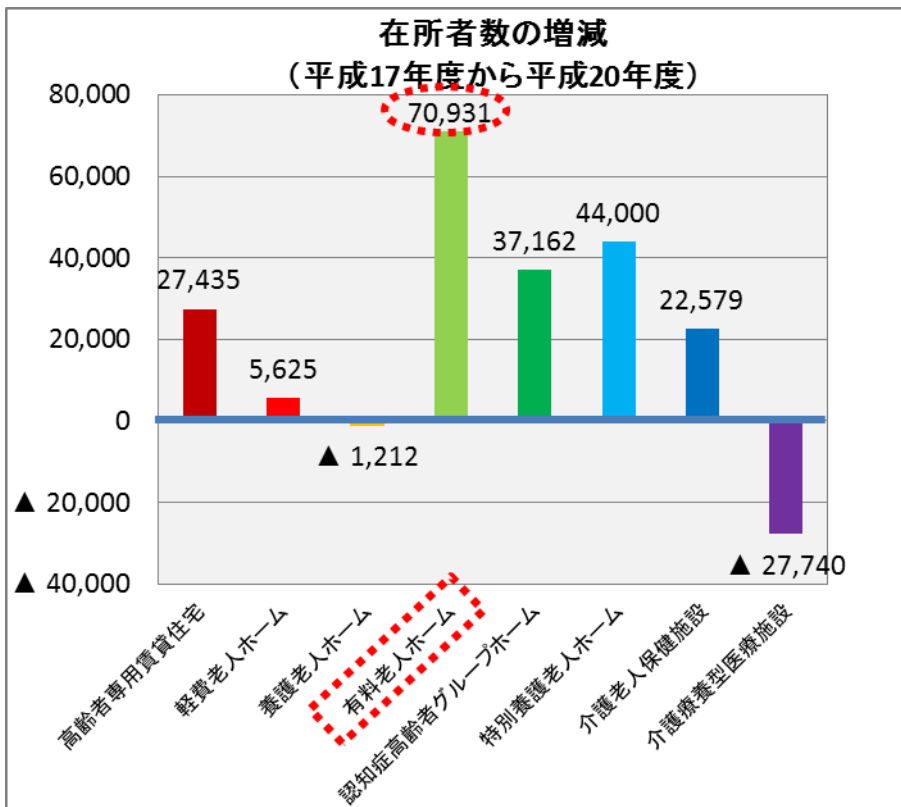
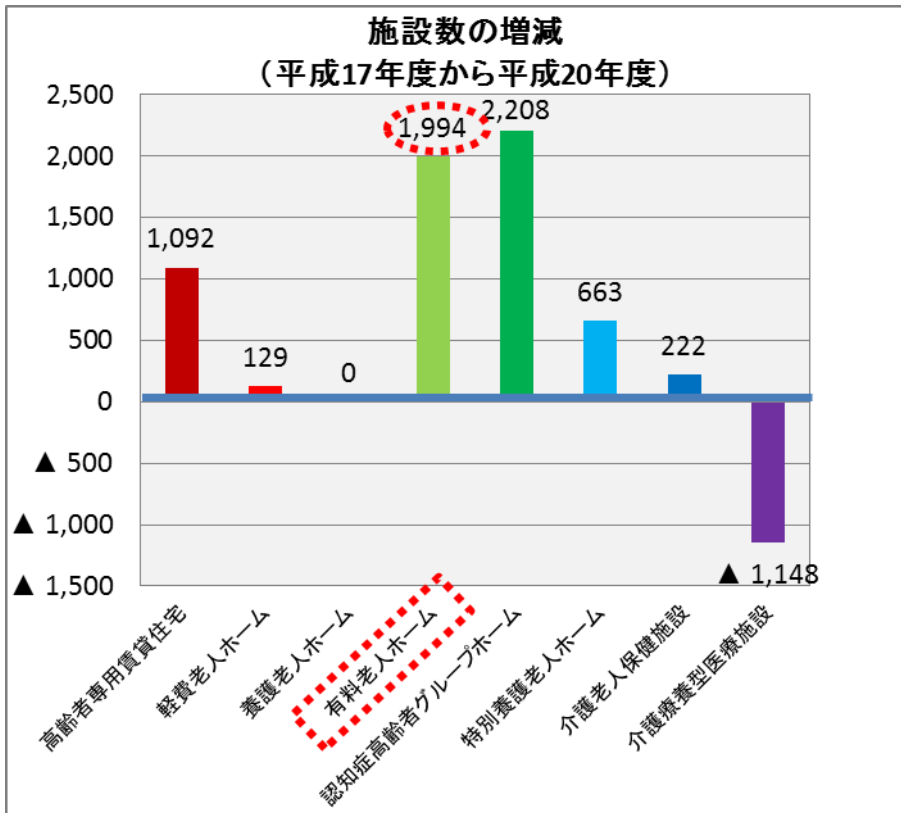
- 実際、当委員会事務局による面談聴取において、大手の事業者からも、「既存のものについて登録することはあまり考えていない。新たに建設する分についても、一部は、登録制とするが、全部ではない」とか、「当面、新規の分も含めて登録制での供給は考えていない。」などの声が聞かれた。

3 関係者からのヒアリングと実態調査の実施等

- そこで、消費者委員会では、上記の事情等を踏まえ、有料老人ホームの問題について抜本的な解決を図ることが必要であると判断し、平成22年4月以降、厚生労働省、都道府県、事業者団体及び消費者団体等からヒアリングを行ったほか、下記第2で述べるとおり実態調査を実施し、問題の所在を明らかにすることとした。
- さらに、消費者委員会としては、実態調査の結果、明らかとなった問題について、関係者からの意見も踏まえ、老人福祉法等関係法令の規制の実効性を十分に確保し、高齢者が安心して安全に生活できる環境を実現するためには、所要の措置を講ずることが適当であると判断したものである。

(参考2) 主な高齢者向け住宅・施設数及び在所者数の推移等

図4



出典：

＜高齢者専用賃貸住宅＞
第22回消費者委員会
(平成22年4月9日開催)資料(厚生労働省より提供)(年度末(3月末)現在の登録件数・登録戸数)

＜軽費老人ホーム・養護老人ホーム・有料老人ホーム＞
厚生労働省 社会福祉施設等調査結果(各年度とも10月1日現在の施設数・在所者数)

＜認知症高齢者グループホーム・特別養護老人ホーム・介護老人保健施設・介護療養型医療施設＞

厚生労働省 介護サービス施設・事業所調査結果(10月1日現在の事業所数・在所者数)

なお、「認知症高齢者グループホーム」は同調査における「認知症対応型共同生活介護」の事業所数・利用者数を記載し、「特別養護老人ホーム」は同調査における「介護老人福祉施設」(入所定員30人以上の特別養護老人ホーム)と「地域密着型介護老人福祉施設」(入所定員29人以下の特別養護老人ホーム)の施設数・在所者数の合計を記載した。

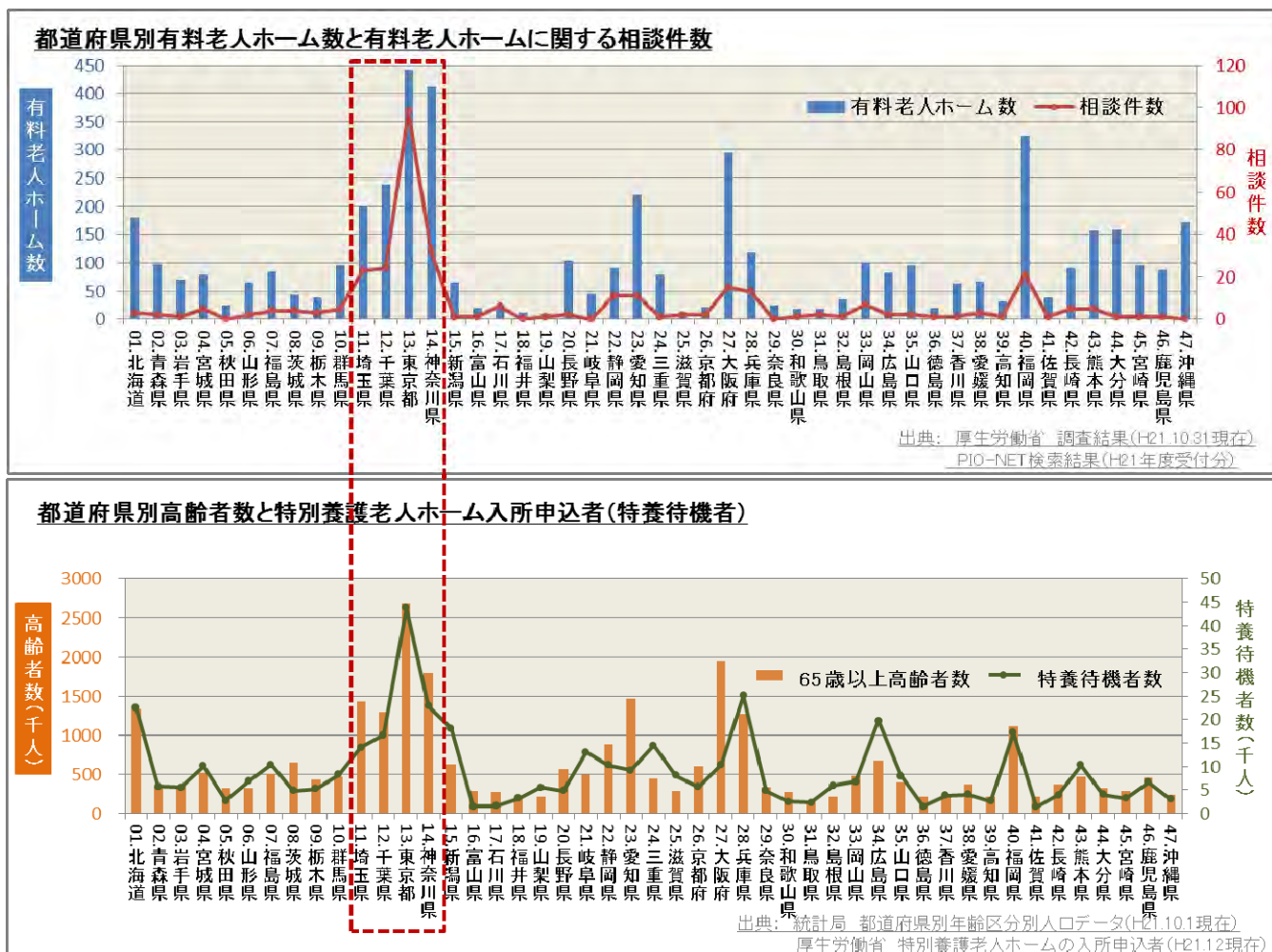
第2 実態調査とその概要

1 実態調査の対象

○ 下記の図のとおり、全国の消費者からの相談件数のうち4割が、埼玉県、千葉県、東京都及び神奈川県（以下「4都県」という。）に集中している。また、有料老人ホーム数や特別養護老人ホーム待機者数も共に格段に多い。そこで、4都県内の有料老人ホーム（平成22年11月末現在1,357施設。内訳：埼玉県197施設、千葉県255施設、東京都464施設、神奈川県441施設）を対象に実態調査を実施した（図5参照）。

なお、当然のことながら、今後、他の道府県においても、高齢化の進展等に伴い、4都県と同様の問題が顕在化することが予想され、有料老人ホームの問題は、4都県だけの問題ではないことは言うまでもない。

図5



2 実態調査の方法

- 埼玉県、千葉県及び神奈川県内の有料老人ホームについては、各県のホームページ上で公開されている最新の重要事項説明書から、東京都内の有料老人ホームについては、東京都福祉保健局が保管する重要事項説明書を閲覧して、以下の調査事項について調査し、集計を行った。

なお、重要事項説明書に記載漏れ等があった場合には、社団法人シルバーサービス振興会「介護サービス情報公表支援センター」及び各施設のホームページにより内容を補完した。

○ 調査事項

- ① 施設名、開設年月日、入居定員、入居率
- ② 入居一時金の徴収の有無、徴収方式、徴収金額
- ③ 入居一時金の初期償却率、償却期間
- ④ 短期解約特例（90日ルール）についての記載の有無及び記載内容
- ⑤ 入居一時金の保全措置の実施の有無及び保全措置の方法

3 実態調査の概要

(1) 施設数の推移及び入居状況

- 調査対象とした4都県内の有料老人ホーム数は、平成22年11月末現在、合計1,357施設、入居定員は合計84,927人、入居者数は64,119人である。
- また、4都県の入居率をみると、神奈川県が75.5%と最も低く、東京都の82.5%が最も高くなっており、全施設の入居率の平均は79.3%となっている（表1参照）。

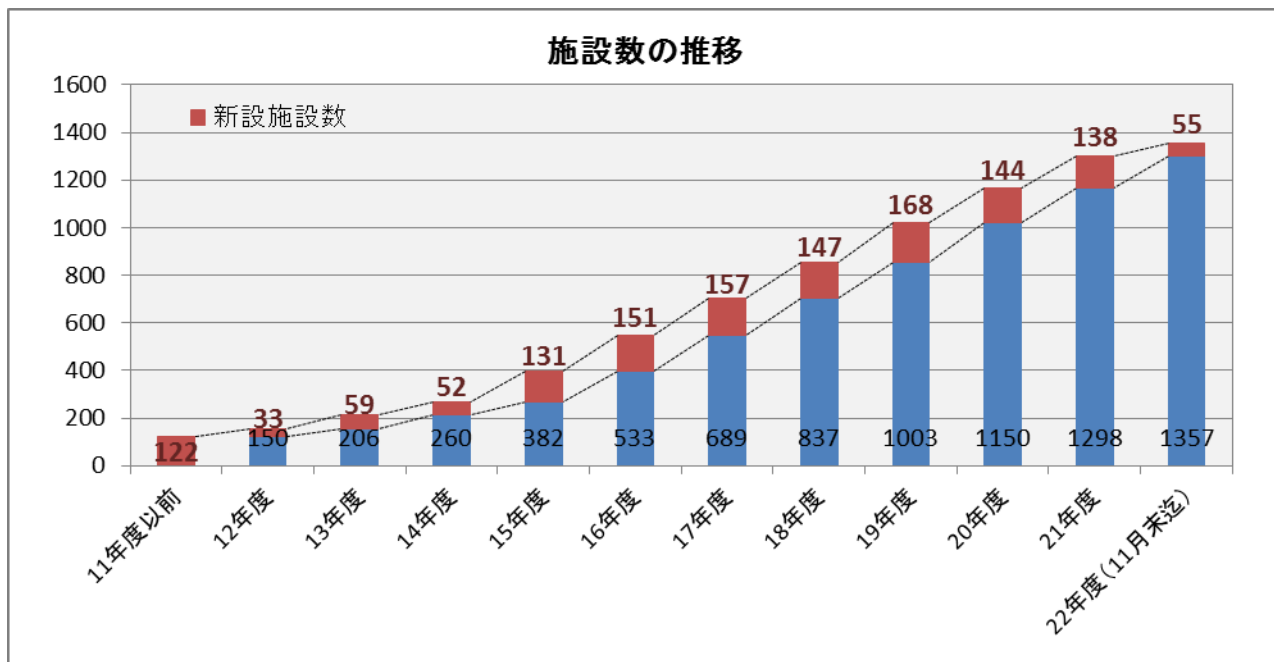
表1 調査対象とした4都県内の有料老人ホーム数等（平成22年11月末現在）

	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	4都県全体
施設数	197	255	464	441	1,357
入居定員	11,206	15,542	29,256	28,923	84,927
入居者数	8,184	11,801	23,187	20,947	64,119
入居率平均	79.9%	79.4%	82.5%	75.5%	79.3%

（注）当委員会の調査結果による。

- 4都県内の有料老人ホーム数は年々増加しており、平成17年度は689施設だったものが、調査日時点では1,357施設と約2倍に増加している（次頁図6参照）。
- また、平成17年度以前に開設されたものは705施設（52.0%）、18年度以降に新設されたものは652施設（48.0%）である。
- なお、新設数については、平成18年の介護保険法改正による特定施設の総量規制の導入後の平成19年度（新設168施設）をピークにやや頭打ちとなっている。

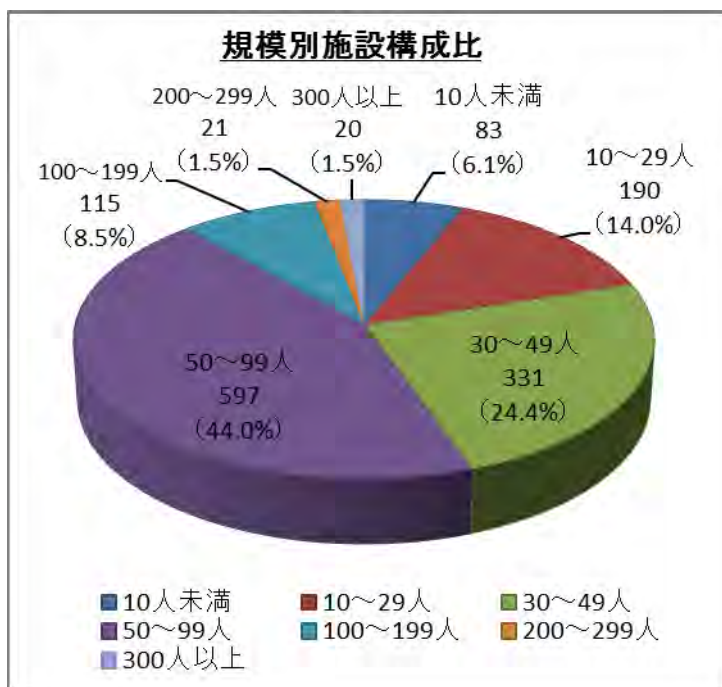
図 6



出典：当委員会の調査結果による。

○ 有料老人ホームの規模（入居定員）をみると、50人以上100人未満の施設が全体の44.0%、10人以上50人未満の施設が全体の38.4%を占めている。また、10人未満の小規模な施設は全体の6.1%、200人以上の大規模な施設は全体の3.0%を占めている（図7参照）。

図 7

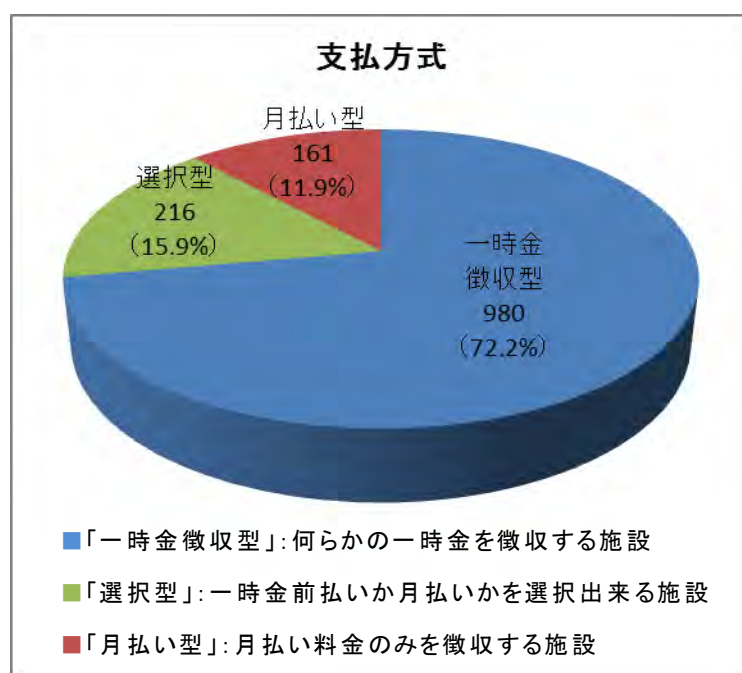


（注）当委員会の調査結果による。

(2) 支払方式及び入居一時金の額

- 利用料等の支払方式をみると、一時金を徴収するものが980施設（72.2%）、一時金を前払いするか、月払いのみによるかを選択できるものが216施設（15.9%）、月払い料金のみを設定が161施設（11.9%）となっており、有料老人ホームにおいては、一時金徴収型とする施設が一般的である（一時金徴収型又は選択型の施設を合わせると全体の88.1%。図8参照）。

図8

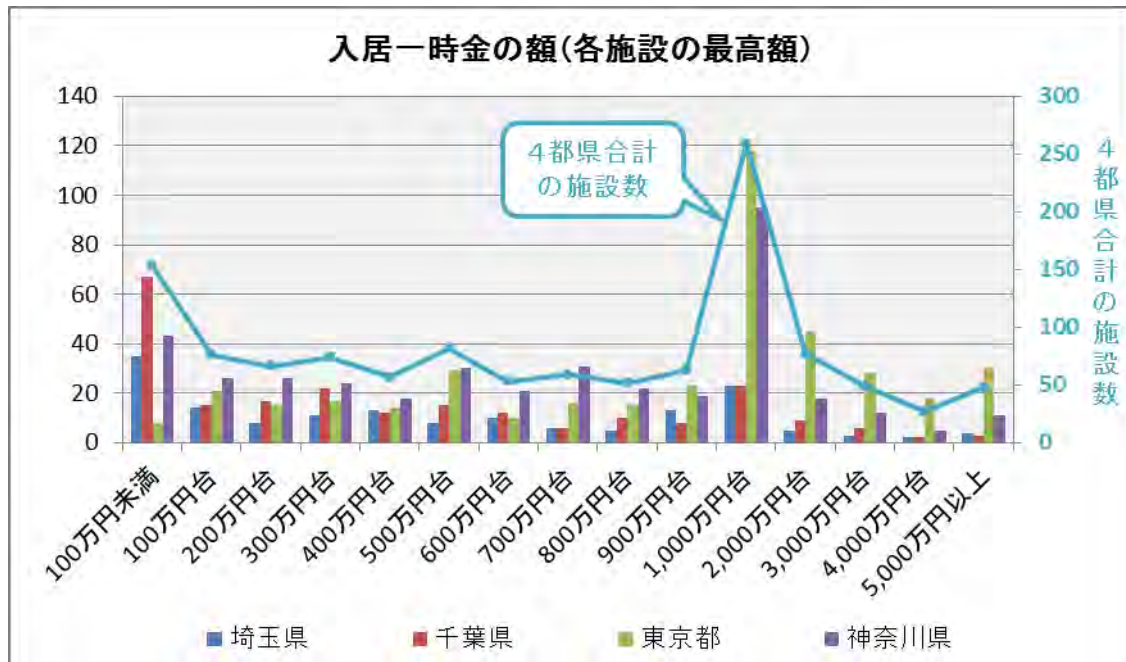


(注) 当委員会の調査結果による。

- 入居一時金の額（各施設の最高額）の設定はさまざまであり、3万円から3億円台まで幅広い分布となっており、1,000万円台と100万円未満の価格帯に設定している施設が比較的多くみられる（次頁図9参照）。

なお、入居一時金の額は、近隣相場及び賃料を基礎として算定した家賃相当額がベースとされることが多いことから、東京都内の施設については3県と比較すると概して高額な設定となっている。

図 9



(注) 当委員会の調査結果による。

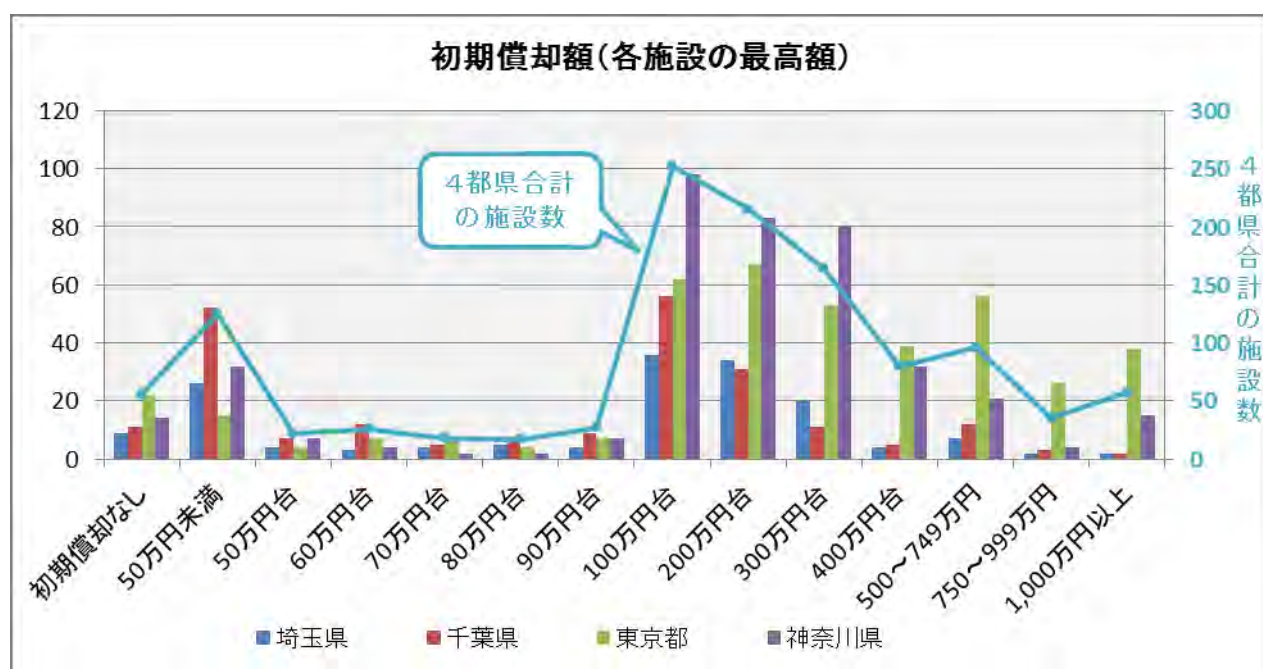
(3) 入居一時金の初期償却額及び償却期間の設定状況

○ 一時金徴収型又は選択型の施設1,196施設のうち、入居一時金の初期償却（一時金のうち不返還となる部分）を行っていないものは44施設（3.7%）であり、償却率が不明の18施設を除く1,134施設（94.8%）が初期償却を行っている。

また、初期償却額（各施設の最高額）は、50万円未満から4,000万円台まで幅広い分布となっており、100万円台と200万円台の価格帯の施設が比較的多くみられる（図10参照）。

なお、初期償却率の設定はさまざまであり、一時金の額や施設の規模等によっても事情は異なり一概にはいえないが、今回の調査対象の中では、初期償却率を30%に設定している施設が比較的多くみられた。

図10



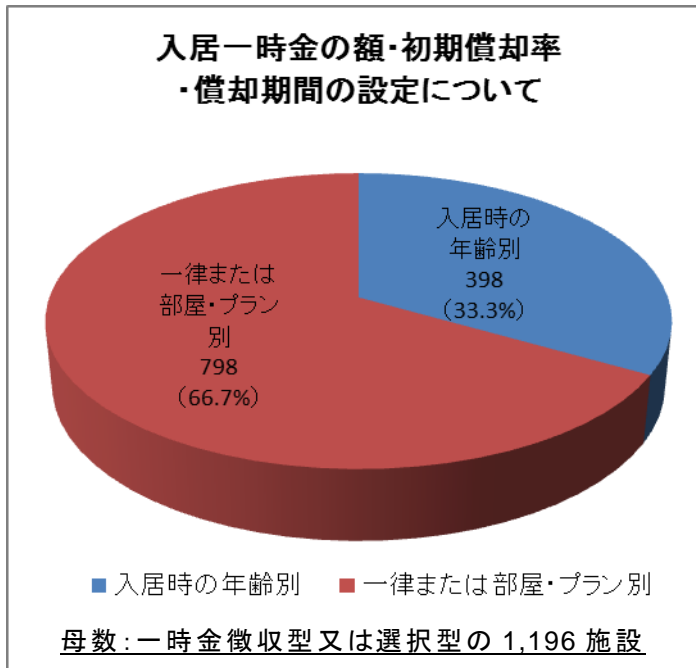
(注) 当委員会の調査結果による。

○ 一時金徴収型又は選択型の施設1,196施設のうち、年齢により入居一時金の額等が異なる設定をしているものは398施設（33.3%）、残り798施設（66.7%）では、一律の設定もしくは部屋のグレードや支払いプランによる料金設定となっている（次頁図11参照）。

また、償却期間の設定はさまざまであり、一時金の額や施設の規模等によっても事情は異なり一概にはいえないが、今回の調査対象の中では、償却期間を5年と設定している施設が比較的多かった。

さらに、一時金を月単位で償却するとしているものが大半であるが、年単位で償却する契約としているものが44施設（3.7%）みられた。

図11



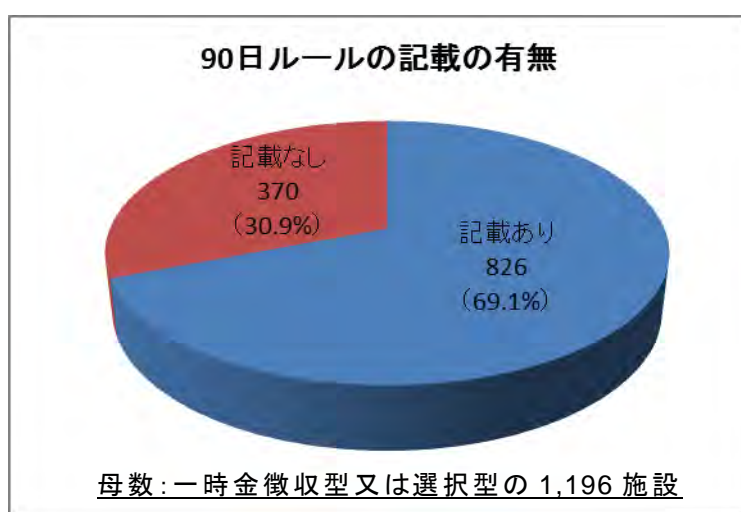
(注) 当委員会の調査結果による。

(4) 短期解約の特例（90日ルール）の設定状況

- 一時金徴収型又は選択型の1,196施設について重要事項説明書を確認したところ、90日ルールに関する規定が確認できたものが826施設（69.1%）、確認できなかったものが370施設（30.9%）みられる（図12参照）。

なお、確認できなかった施設のうち169施設（45.7%）が平成18年4月1日以降に事業を開始したとしている施設である。

図12

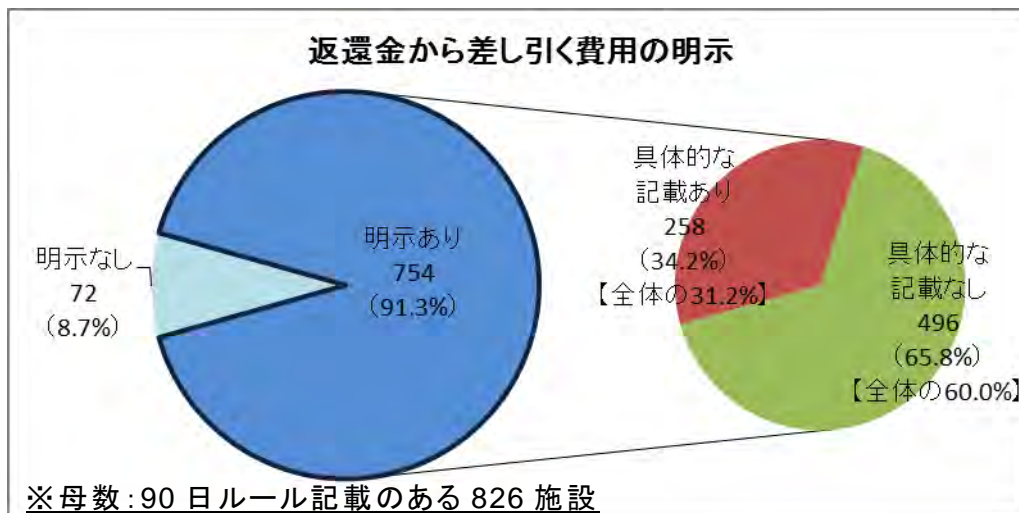


(注) 当委員会の調査結果による。

- 90日ルールを規定している826施設についてみると、返還金から差し引く費用の内容について明示されているものが754施設（91.3%）、明示されていないものが72施設（8.7%）みられる。

また、明示されているものの、日割り計算の際の1日当たり利用料の額や計算式等具体的・詳細な記載がなく「利用料」等とだけ記入されているものが496施設（全体の60.0%）みられる（次頁図13参照）。

図 13



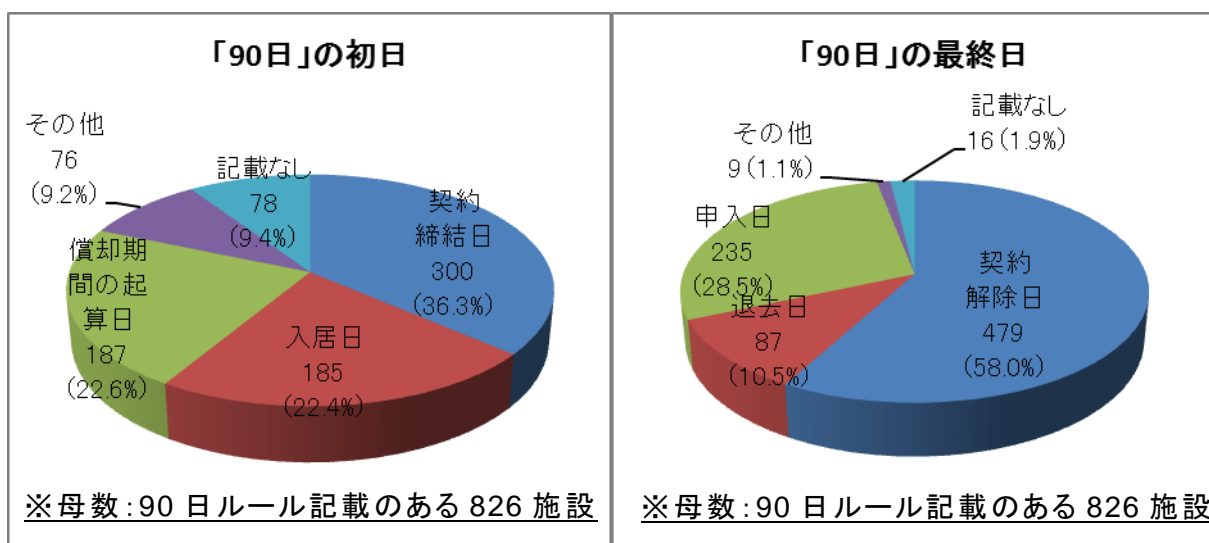
(注) 当委員会の調査結果による。

○ 90日ルールを規定している826施設についてみると、「90日の初日」及び「90日の最終日」については施設によって設定や表現にばらつきがみられる。

「90日の初日」については、「契約締結日」としているものが全体の36.3%と最も多く、続いて「償却期間の起算日」としているものが22.6%、「入居日」としているものが22.4%となっている。

「90日の最終日」については、「契約解除日」としているものが全体の58.0%で最も多く、続いて「申入日」が28.5%、「退去日」が10.5%となっている(図14参照)。

図 14

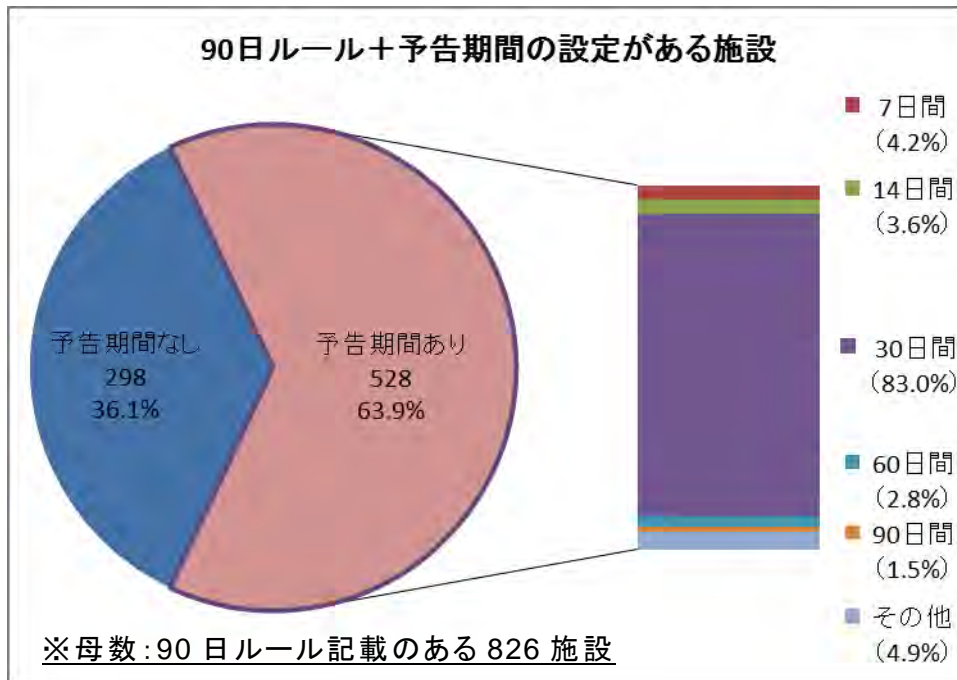


(注) 当委員会の調査結果による。

- 90日ルールを規定している826施設についてみると、常時予告期間を要さない施設、90日以内は予告期間を要さない施設及び契約解除の予告期間について特に記載のない施設が298施設（36.1%）、予告期間を設定している施設が528施設（63.9%）みられる。

また、契約解除までの予告期間は、7日から90日間となっており、30日間の予告期間を設けているものが83.0%を占めている（図15参照）。

図15



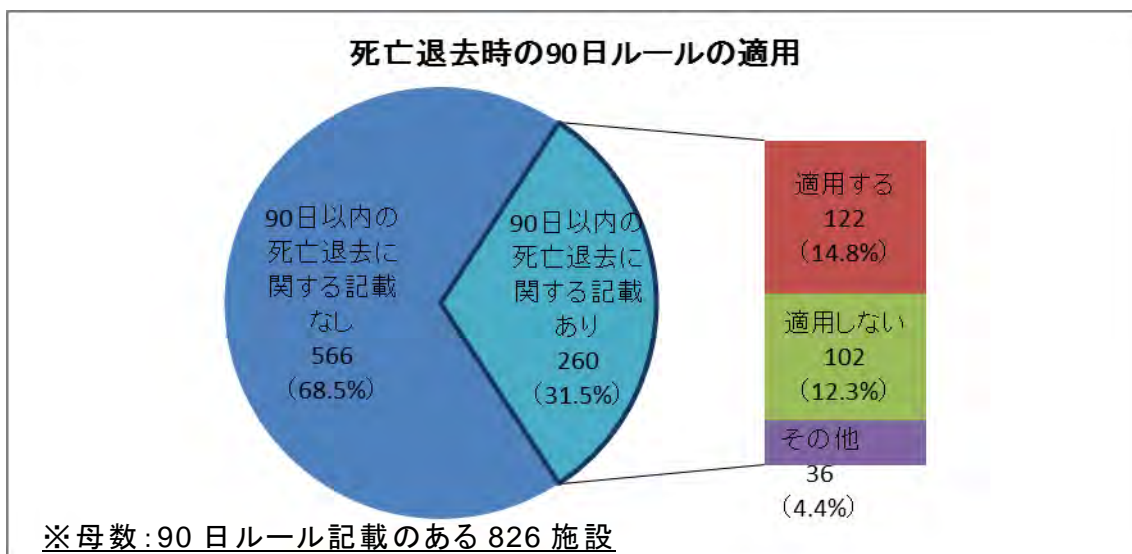
（注）当委員会の調査結果による。

- 90日ルールを規定している826施設についてみると、死亡退去の場合の90日ルールの適用の有無について記載がないものが566施設（68.5%）、記載があるものが260施設（31.5%）となっている。

入居者が90日以内に死亡した場合の取扱について記載があるものについてみると、死亡時にも90日ルールを適用するとしているのが122施設（全体の14.8%）、適用しないとしているのが102施設（全体の12.3%）、その他が36施設（全体の4.4%）となっており、当該記載があった施設だけでみると、39.2%の施設が死亡時には同ルールを適用しないとしている（次頁図16参照）。

なお、「その他」には、「入居者に起因した疾病等による死亡の場合は返還しない」等が含まれる。

図16

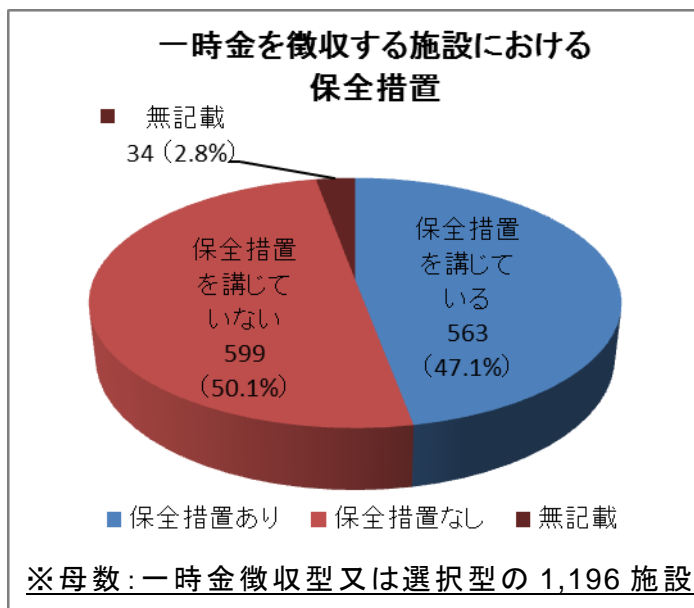


(注) 当委員会の調査結果による。

(5) 入居一時金の保全措置の有無及び保全の方法

- 一時金徴収型又は選択型の1,196施設について重要事項説明書を確認したところ、「保全措置あり」としているものは563施設（47.1%）、「保全措置なし」としているものが599施設（50.1%）、保全措置に関する記載のないものが34施設（2.8%）みられる（図17参照）。

図17



(注) 当委員会の調査結果による。

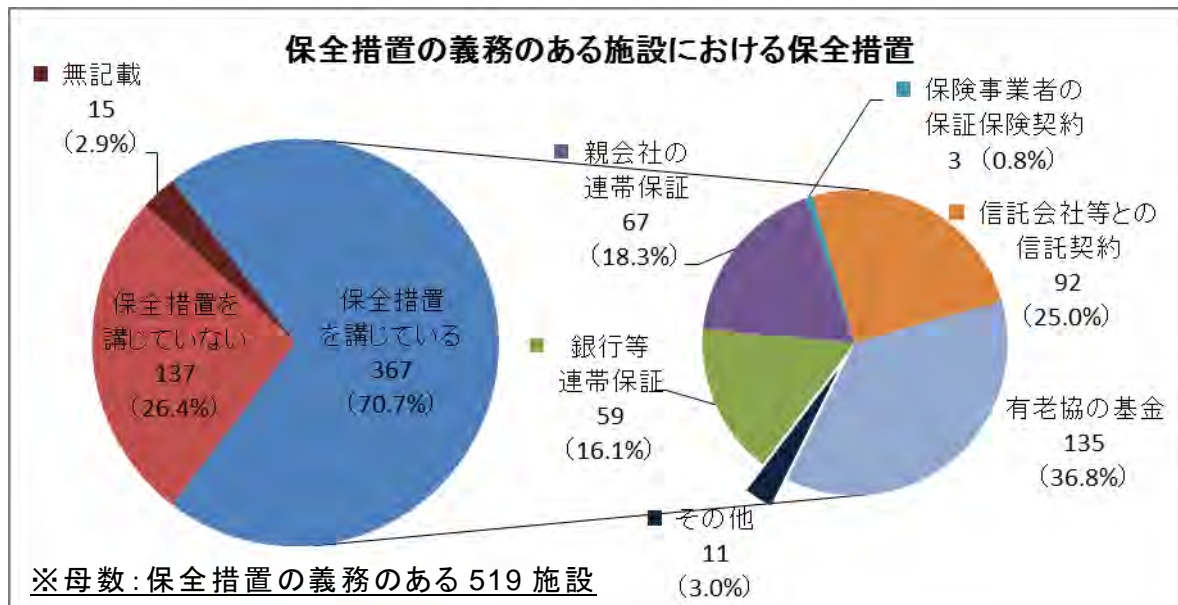
- 平成18年4月以降、老人福祉法第29条第1項の規定に基づき、設置の届け出がなされ、同法第29条第6項の規定に基づき保全措置が義務づけられることになった519施設についてみると、重要事項説明書において「保全措置あり」としているものが367施設（70.7%）、「保全措置なし」（注）としているものが137施設（26.4%）、保全措置に関する記載がないものが15施設（2.9%）みられる（次頁図18参照）。

また、保全措置の方法は、社団法人全国有料老人ホーム協会の基金としているものが135施設（36.8%）、信託会社等との信託契約としているものが92施設（25.0%）みられる。

一方、「保全措置あり」としながら、「銀行へ定期預金」、「専用口座にて管理」等告示で定められた方法以外の措置を講じているものが11施設（3.0%）みられる。

(注) 一時金を一括償却する施設でも90日ルールが記載されていない施設及び平成19年度以降開設で届出日が不明の施設を含む。

図 18



(注) 当委員会の調査結果による。

第3 問題解決に必要な措置等

1 短期解約特例制度について

(制度の概要等)

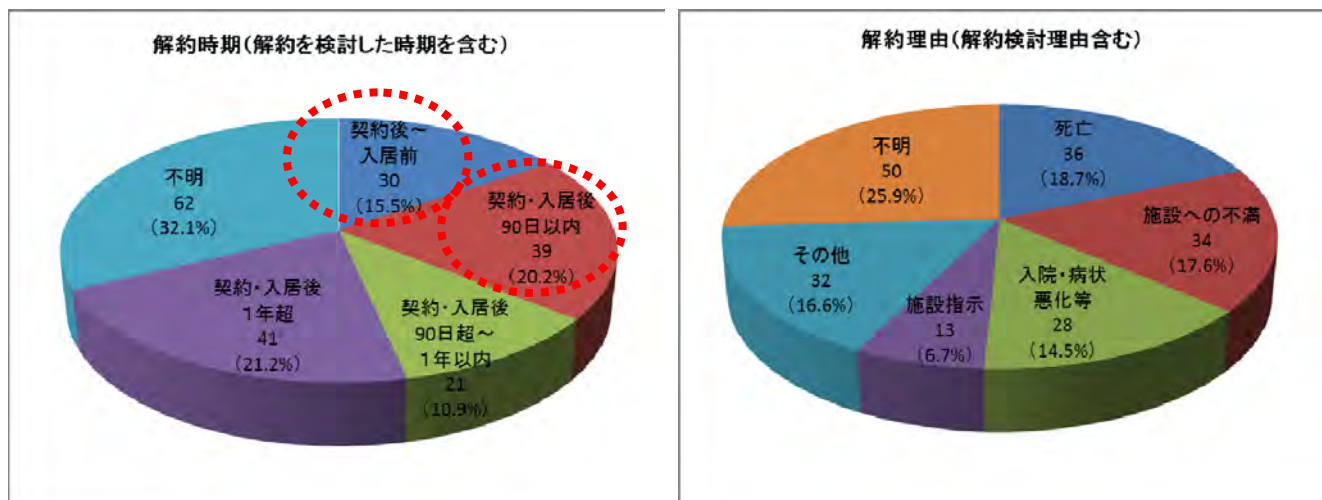
- 有料老人ホームについては、高齢者やその家族等が入居する前に得ている情報と入居した後に得られる情報に大きな格差等が存在するといわれており、その結果、入居後、施設に対する不満が高じて比較的短期間で解約、あるいは解約を検討する場合が少なからず存在する。また、入居後の慣れない環境の下で、死亡したり、急速に病状が悪化し、入院したりする等の事情により、短期間で契約を解除せざるを得ない場合などもみられる(次頁図19参照)。
- こうした状況等も踏まえて、指導指針中「9(1)ウ(エ)」において、「契約締結日から概ね90日以内の契約解除の場合については、既受領の一時金の全額を利用者に返還すること。ただし、この場合において、契約解除日までの利用期間に係る利用料及び原状回復のための費用について、適切な範囲で設定し、受領することは差し支えないこと。また、当該費用については、契約書等に明示すること」と規定され、短期解約特例制度、いわゆる90日ルールが設けられている。
- 社団法人全国有料老人ホーム協会では、入会基準において以下のとおり規定している。

5. 会員は、入居契約に関して次に掲げる事項を遵守すること。

(1) 入居契約書、管理規程、特定施設利用契約書等の書類を作成する場合、本協会が作成した標準様式を参考とすること。特に前払金については短期解約特例を契約上で定めることとし、これについて以下の項目を規定すること。

- ① 対象事由には、入居者による生前解約だけでなく、死亡による契約終了も含めること
- ② 例えば90日間の解約特例の場合、90日目までの生前解約の申し出を適用対象とすること
- ③ 解約特例において入居者から受け取る利用料については、月額利用料の利用日数分のほか、前払い金については消費者に過重な負担を求めないよう、受領済み総額を全償却日数で割り返した1日当たりの額を超えない範囲とするなど、根拠をもった設定とすること

図19 有料老人ホームにおける解約時期とその理由



出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）

※平成21年度に全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられた有料老人ホームに関する相談で、PIO-NETに登録されている428件のうち、相談内容として「契約・解約」に分類される340件について、「解約」に関する問合せ・苦情と判断できる193件の相談内容を当委員会において分類したものを。

(実態)

- 以上のような行政上の対応や業界の自主規制にもかかわらず、前記第2の実態調査結果によれば、4都県内の有料老人ホームのうち、前払金を受領する方式（一時金徴収型又は選択型）の合計1,196施設の中には、以下のとおり、90日ルールが十分に遵守されているとは言い難い実態が確認できた。
- 重要事項説明書において90日ルールの適用に関する規定が確認できないものが370施設（30.9%）みられる（16頁図12参照）。
一方、90日ルールに関する規定がある施設についてみると、90日と数える初日と最終日の時点など設定や表現にばらつきがみられる（17頁図14参照）。
- 90日ルールに関する規定がある826施設のうち、契約解除に当たって「7～90日間」の契約解除の予告期間を必要とする旨規定しているため、同ルールの適用期間が実質的には90日より短い期間となっているとみられるものが相当数みられる（18頁図15参照）。
- 90日ルールに関する規定がある826施設のうち、入居者が90日以内に死亡し契約が終了した場合の取扱について記載があった施設が260施設（31.5%）で、さらにそのうちの102施設（39.2%）が死亡した場合には適用しないとしている（19頁図16参照）。

なお、上記の指導指針を読む限り、90日以内に解約した場合と死亡により契約が終了した場合とで、入居一時金の返還の基準を区別しているわけではない。

また、そのような区別を設けることに、特段の合理性を見出すことも困難であるとする。

- このほか、90日ルール of 趣旨から逸脱していると考えられる事例として、以下のようなものがみられた（実際に、ある有料老人ホームが4都県に提出した重要事項説明書からの抜粋）。

<事例1>

90日ルール適用の際に、初期手数料（初期償却額）を受領する旨規定している例

「・・・90日以内において・・・解約の申し出がなされた場合は、目的施設利用の対価として初期手数料（一時金の15%）約70万円と1日当たり約2千円、日割り計算に基づく・・・月払い費用及び・・・原状回復に要する費用を事業者に支払う事で契約を終了出来るものとします。」

⇒ 上記指導指針において、「契約締結日から概ね90日以内の契約解除の場合については、既受領の一時金の全額を利用者に返還すること。」とする規定に反した契約となっている。

<事例2>

返還されない額が過重となっていると考えられる例

「・・・90日以内において入居者からの解約の申し出がなされた場合は、居室明け渡し日までの、目的施設利用の対価として、1日/人当たり約5万円、日割り計算に基づく入居契約書第〇条に定める費用及び・・・原状回復費用を事業者に支払うことで契約を終了できるものとする。」

⇒ 目的施設利用の対価として、1日/人当たり約5万円を徴収することについての説明や根拠が示されていない。

そこで、当委員会が当該施設の月額利用料等から試算したところ、指導指針で「契約解除日までの利用期間に係る利用料及び原状回復のための費用について、適切な範囲で設定し、受領することは差し支えないこと。」と規定されていることを踏まえれば、1日当たりの「目的施設利用の対価」は高く見積もっても2万円程度であり、1日/人当たり約5万円の徴収は消費者にとって著しく過重なものとなっていると考えられる。

(相談等)

- さらに、全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターには次のような相談が寄せられている。

<90日以内での解約・契約終了時の返還金についての問合せ・苦情の例>

- 契約のため、1,100万円を入金したが、急いで契約したことに不安を覚え、6日後に解約を申し出たが、返金はほとんどないと言われた。
- 介護付き有料老人ホームを入居してから10日間で退去。請求書が送られてきたが、契約書には、退去時の家賃・管理費の精算は日割り計算とあるのに1か月分全額請求された。
- 父親が入居した有料老人ホームの処遇が悪く5日間入居したのみで直ぐ退去。5日間の入居のみにもかかわらず、返還金から2か月分の家賃・管理費を控除された。
- 母親が入会金100万円を支払って介護付有料老人ホームに入居したが、入退院を繰り返し、ホームに戻るの難しいので2か月で解約することになったが、入会金は戻りませんと言われた。契約書には90日以内に解除の場合は入会金は全額返還とある。

(注) PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) に登録されている有料老人ホームに関する相談 (平成21年度) より抜粋。なお、各記載例について、個別事例の特定を防ぐため、当委員会において適宜、表現振りを簡略化等した上で掲載している。

(意見等)

- 加えて、ヒアリングを行った都道府県等から、次のような趣旨の意見等が聞かれた。

- 一部の都道府県では、90日ルールの導入を拒む事業者に対し行政指導で対応しようとしても、その根拠が指導指針では強制力に欠けることから、90日ルールを法制化することが望ましいとしている。
- 事業者団体では、90日ルールを徹底するには指導指針ではなく老人福祉法に義務規定を置いたうえで、都道府県に対し指導の徹底を要請すべきとしている。
- 事業者団体では、契約締結日から日数が経過して入居する場合や、開設前に契約を締結する場合もあるので、起算日を実入居日（鍵の引き渡し日）とすることが望ましいとしている。

(今後の課題)

- 前払金のうち不返還となっている部分（初期償却）については、消費者契約法等との関連で問題である等の見解があり、実際に苦情等も寄せられていることから、適格消費者団体等は、事業者に対してその改善を申し入れるとともに、国に対しても改善を図るよう強く要望等を行っているところである。
- この点、当委員会の今回の調査では、有料老人ホームの経営実態等については対象としていなかったこと、初期償却の法的位置づけ等についても様々な意見があり、十分な検討を要することもあるため、今回は建議の対象としなかった。
- ただし、前払金に係る消費者苦情を抜本的に解決するためには、初期償却の問題についても徹底的に議論されるべきであると考える。