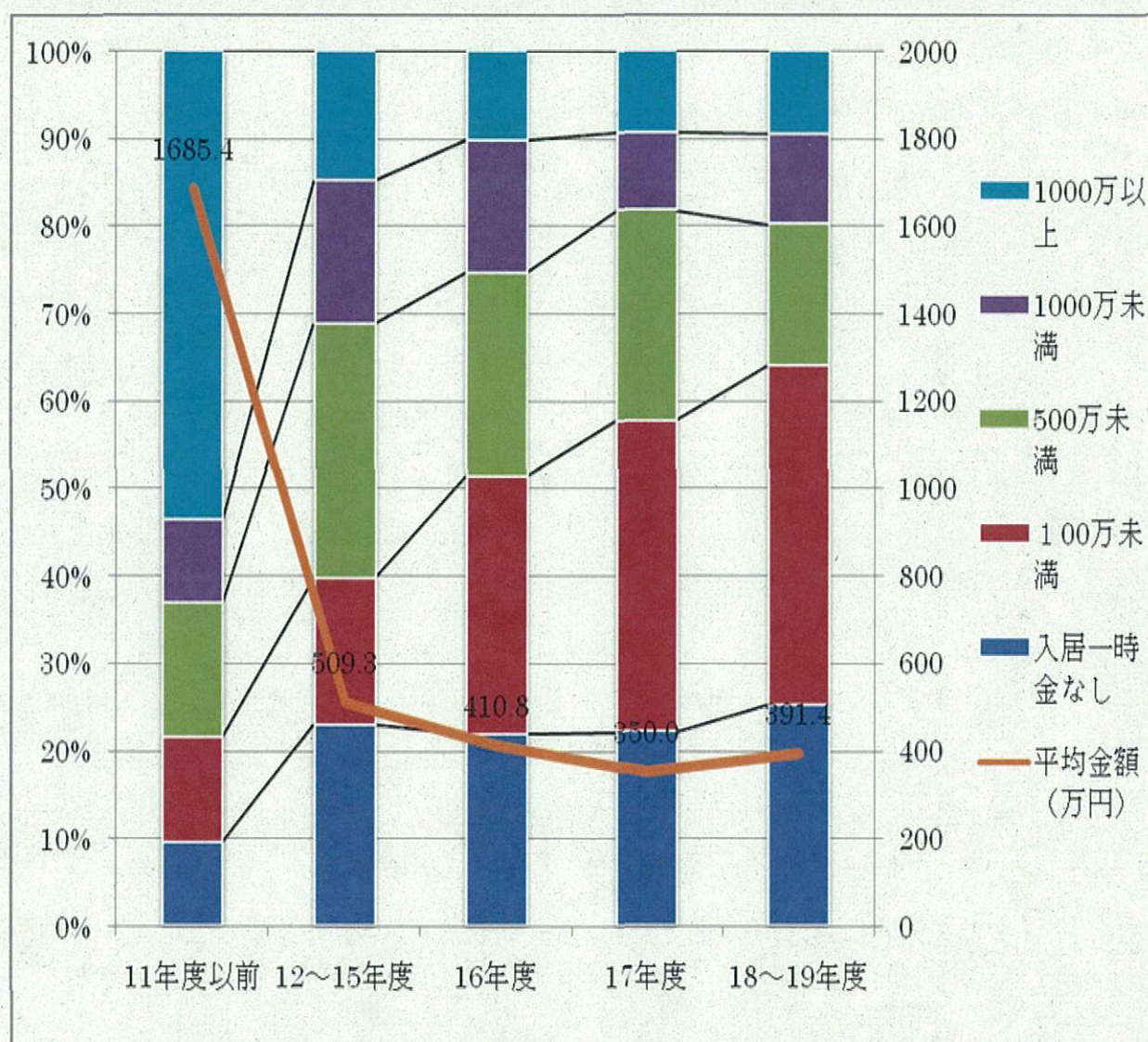


## ホーム毎の平均一時金額の整理－開設時期別－

開設時期×平均一時金額・ホーム件数	11年度以前		12～15年度		16年度		17年度		18～19年度		総計	
	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合
入居一時金なし	29	9.1%	133	22.4%	105	21.3%	142	21.5%	198	22.4%	607	20.6%
100万未満	37	11.6%	97	16.4%	142	28.7%	228	34.5%	304	34.4%	808	27.4%
500万未満	47	14.7%	169	28.5%	112	22.7%	154	23.3%	127	14.4%	609	20.6%
1000万未満	29	9.1%	95	16.0%	73	14.8%	57	8.6%	80	9.1%	334	11.3%
1000万以上	164	51.3%	86	14.5%	49	9.9%	60	9.1%	75	8.5%	434	14.7%
不明	14	4.4%	13	2.2%	13	2.6%	19	2.9%	99	11.2%	158	5.4%
総計	320	100%	593	100%	494	100%	660	100%	883	100%	2950	100%
平均金額(万円)	1685.4		509.3		410.8		350.0		391.4		552.0	



平成19年度 制度改正後の有料老人ホームの運営実態に関する調査研究報告書  
(社団法人全国有料老人ホーム協会) より



# 有料老人ホームにおける苦情について

東京都消費生活センターが受け付けた苦情種別順位の経年推移(平成16年－19年)

－MECONIS(東京都消費生活相談情報オンラインシステム)情報から－

(複数回答)

順位	平成16年度(44件)		平成17年度(64件)		平成18年度(96件)		平成19年度(109件)	
1	解約	17	返金	22	解約	30	解約	39
2	返金	15	解約	18	返金	25	返金	34
3	高価格・料金	10	契約書・書面	11	説明不足	21	説明不足	24
4	保証金等	9	信用性	11	契約書・書面	17	契約	24
5	説明不足	8	契約	10	クレーム処理	16	高価格・料金	19
6	契約	8	高価格・料金	10	契約	13	契約書・書面	14
7	信用性	7	説明不足	9	保証金等	13	信用性	13
8	約束不履行	6	保証金等	9	信用性	12	約束不履行	13
9	クレーム処理	4	約束不履行	7	約束不履行	12	他の接客対応	12
10	契約書・書面	3	クレーム処理	6	高価格・料金	9	クレーム処理	11