

有料老人ホームの契約に関する 実態調査結果概要

平成22年12月17日
消費者委員会

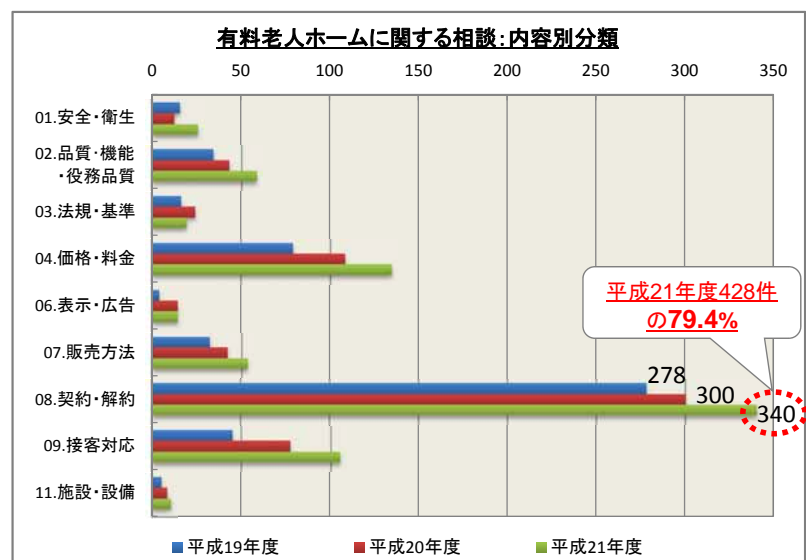
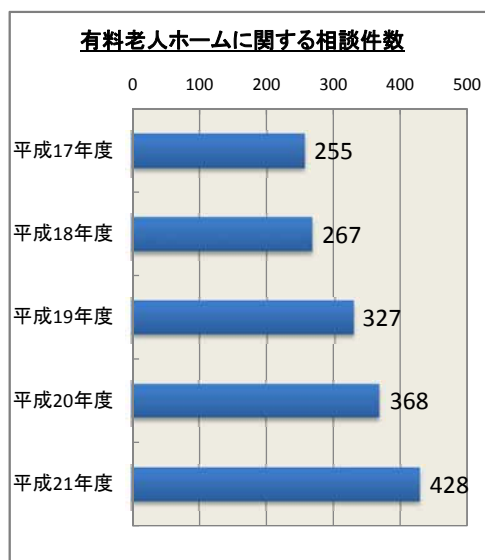
The Consumer Commission

有料老人ホームの契約に関する実態調査

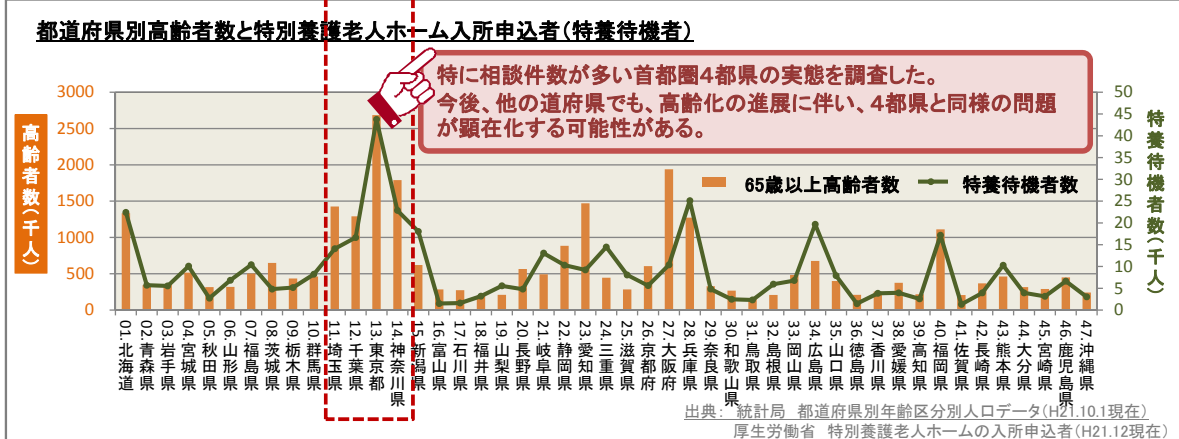
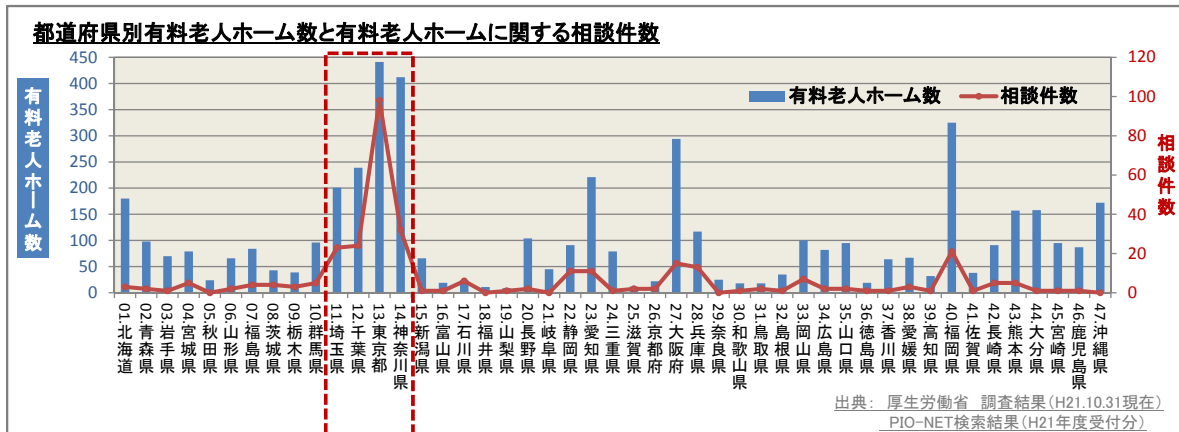
平成22年12月17日
消費者委員会

有料老人ホームの契約に関する相談の概要

- 全国の消費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^{*1}は、年々増加しており、昨年度の相談件数は、改正老人福祉法が施行される前の平成17年度対比約1.7倍にまで増加している。
- 内容別にみると、「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り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「契約・解約」に関する相談が圧倒的に多い。



^{*1} PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)より出力。「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含む。



🔥 調査の概要

➤ 調査の趣旨

急速に高齢化が進み、高齢者向けの住宅・施設が増加する中、特に「有料老人ホーム」は、施設数・在居者数ともに高い水準で増加している。一方で、契約に関するトラブルが絶えない状況にあり、抜本的な解決が喫緊の課題となっている。

そこで、消費者委員会では、有料老人ホームの施設数、消費生活センターへの相談件数の多い首都圏4都県^{*1}の有料老人ホーム^{*1}について実態を調査した。

^{*1} 老人福祉法第29条第1項に規定される施設

➤ 調査の方法

埼玉県、千葉県、神奈川県¹の施設の重要事項説明書 → 各県のホームページより
東京都²の施設の重要事項説明書 → 東京都福祉保健局より
入手し、データを整理した。

(必要に応じ、(社)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」・各施設ホームページより補完)

➤ 調査の内容

- 入居一時金の徴収の有無、金額の実態
- 入居一時金の償却(初期償却率、償却期間)の実態
- 短期解約の特約(90日ルール)についての記載の有無
- 保全措置の実施実態

➤ 調査実施時期

平成22年11月～12月

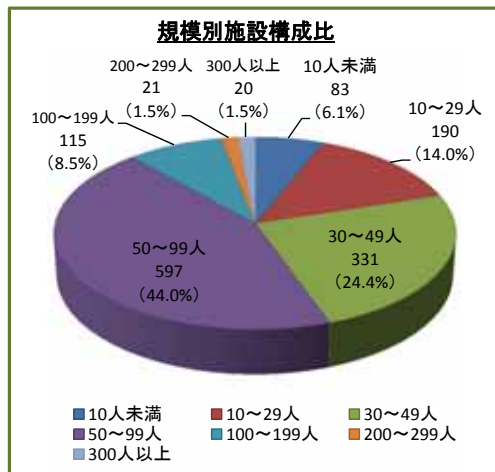
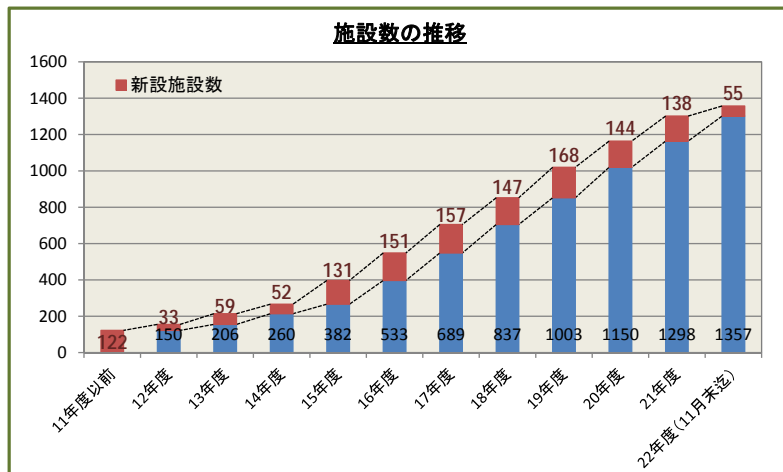


調査対象の有料老人ホームの概要

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

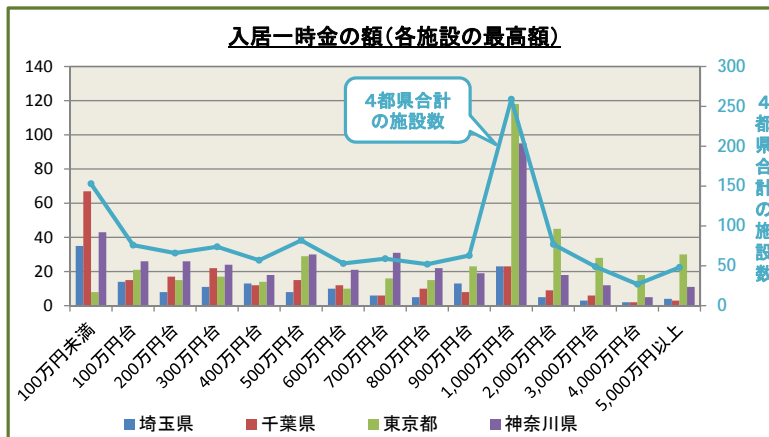
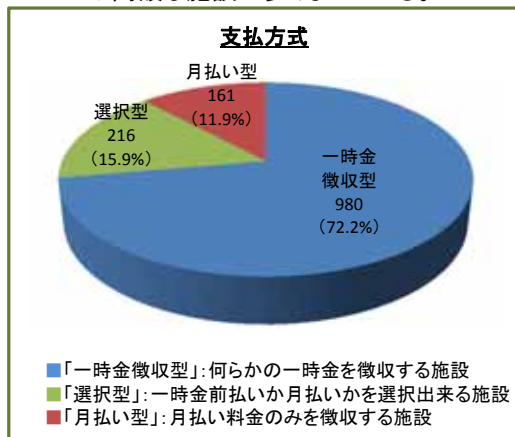
- H21.10.31現在 届出施設数 1,293施設(厚生労働省調べ)
- H21.12現在 特養待機者数 97,324人(厚生労働省調べ)
- 有料老人ホーム数は年々増加しているが、平成18年施行の改正介護保険法による特定施設の総量規制^{*2}の導入前後から、新設数^{*3}は頭打ちとなっている。
- 入居定員10人未満^{*4}の施設は6.1%で、全体の44.5%が50人未満、88.5%が100人未満の施設であった。

*1 入居率平均は、各施設の入居率の平均値
 *2 介護保険法第70条第3項・第4項等
 *3 「22年度」は平成22年4月1日～11月30日開設分までを集計
 *4 平成18年施行の改正老人福祉法により、有料老人ホームの定義から「高齢者を10人以上入居させていること」という人数要件が廃止された。



入居一時金について

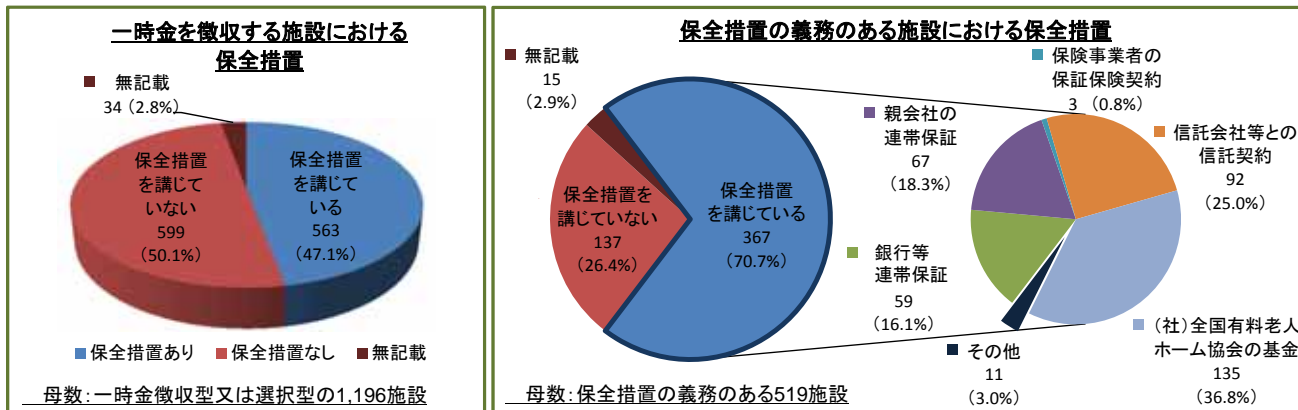
- 入居に際して何らかの一時金を徴収する「一時金徴収型」^{*1}の施設が全体の72.2%を占め、一般的な支払方式となっている。
- 入居一時金の額は、最低額が30,000円から最高額が3億円台まで幅があるが、1,000万円台の施設が多い。入居一時金は、近隣相場及び賃料を基礎として算定した家賃相当額^{*2}がベースとされることが多く、特に東京都では高額な施設が多くなっている。



*1 「有料老人ホームの設置運営標準指導指針について」(老発第0331002号(平成18年3月31日))において、一時金方式とは「終身にわたって受領すべき家賃相当額の全部又は一部を前払金として一括して受領する方式」、月払い方式とは「前払金を受領せず、家賃相当額等を月払いする方式」、選択方式とは「入居者により、一時金方式と月払い方式のいずれかを選択」とされている。
 今回の調査では、「月払い方式」と記載している施設でも、何らかの前払金を徴収する施設を「一時金徴収型」、一時金が月払いかを選択できる施設を「選択型」、月払い料金のみを徴収する施設を「月払い型」として集計した。
 *2 「有料老人ホームの設置運営標準指導指針について」(老発第0331002号(平成18年3月31日))において、家賃相当額とは「当該有料老人ホームの整備に要した費用、修繕費、管理事務費、地代に相当する額等を基礎として合理的に算定したものとし、近傍同種の住宅の家賃から算定される額を大幅に上回るものでないこと。」とされている。

入居一時金の保全措置について

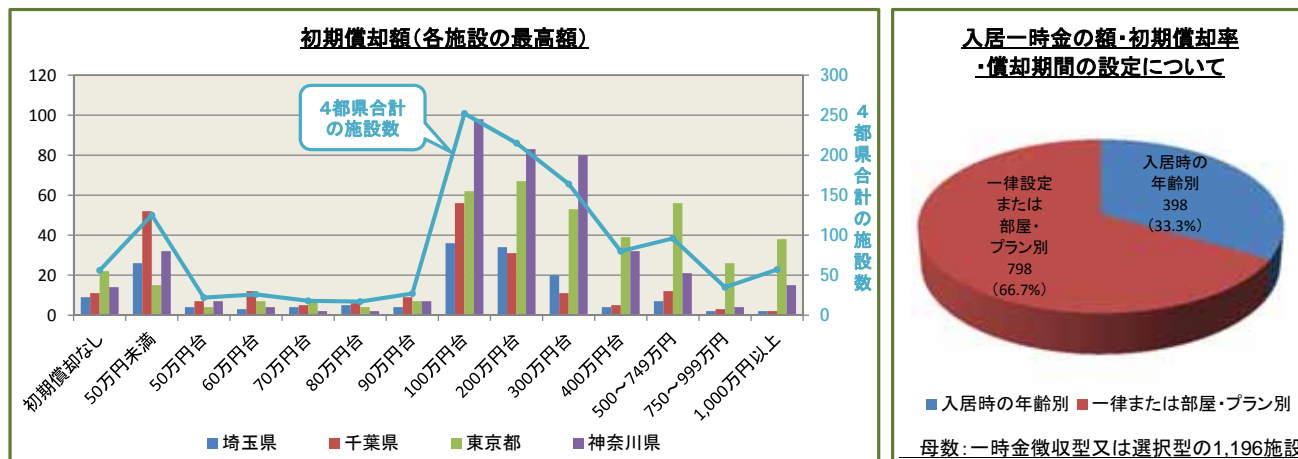
- 一時金徴収型・選択型の1,196施設中、保全措置を講じている施設は47.1%であった。そのうち、老人福祉法によって保全措置が義務づけられている^{*1}施設においても、26.4%の施設では、措置の有無について「なし」としており、必要な措置が講じられておらず、法令違反のおそれが放置された状態にある。
- 保全方法は厚生労働省告示^{*2}にて5種類の方法が規定されているが、義務のある施設^{*3}における保全方法の内訳は、(社)全国有料老人ホーム協会の基金による措置が最も多く36.8%を占め、少数ながら「その他」には、「銀行へ定期預金」「専用口座にて管理」等が含まれ、施設設置者の義務に対する認識不足がうかがえる。



*1 老人福祉法第29条第6項
 *2 「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」(厚生労働省告示第266号(平成18年3月31日))において、保全方法として以下が規定されている。①銀行等による保全金額に相当する部分の連帯保証②指定格付機関による特定格付が付与された親会社による保全金額に相当する部分の連帯保証③返還債務の不履行により入居者に生じた損害のうち、保全金額に相当する部分を保険事業者がうめることを約する保証保険④信託会社等との間における、入居者を受益者とする信託契約⑤高齢者の福祉の増進に寄与することを目的として設立された一般社団法人又は一般財団法人との間の保全のための契約で①から④に準ずるものとして都道府県知事が認めるもの(社)全国有料老人ホーム協会の入居者基金も該当する
 *3 「必要な保全措置が講じられていない」施設には、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んでいる。

入居一時金の償却について

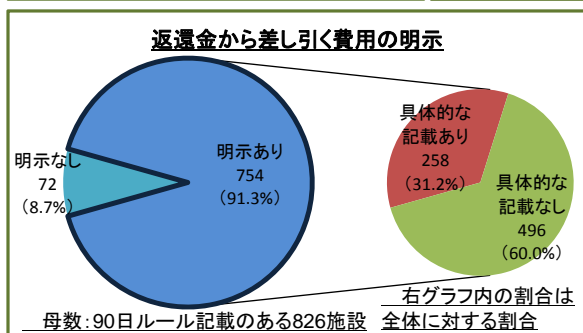
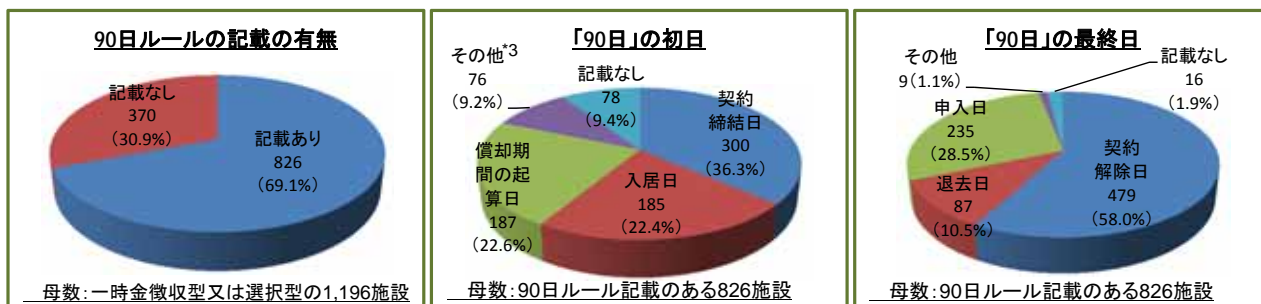
- 入居一時金の償却率・償却期間の設定はさまざまであるが、初期償却される額^{*1}は、100~200万円台が多い。初期償却はなく、償却期間内に均等償却する施設も44施設(3.7%)ある一方で、最も初期償却額が高い施設は、4,500万円であった。
- 厚生労働省ガイドライン^{*2}では、一時金の償却年数は平均余命を勘案し決められていること、とされているが、入居時の年齢により入居一時金の額や初期償却率、償却期間が異なる施設は、398施設(33.3%)に留まる。残りの66.7%の施設では、入居時の年齢にかかわらず一律の設定もしくは部屋のグレードや支払いプランによる料金体系となっている。



*1 「有料老人ホームの設置運営標準指針について」(老発第0331002号(平成18年3月31日))において、「一時金のうち返還対象とならない部分の割合が適切であること。」とされている。
 *2 「有料老人ホームの設置運営標準指針について」(老発第0331002号(平成18年3月31日))において、「一時金(入居時に老人福祉法第29条第6項に規定する前払い金として一括して受領する利用料)の償却年数は平均余命を勘案し決められていること」とされている。

短期解約の特例(90日ルール^{*1})について(1)

- 90日ルールに該当する条項については、69.1%の施設が重要事項説明書に記載しているが、「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ある。
- 返還金から差し引く費用^{*2}の内容について、91.3%の施設では明示されているが、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・詳細な記載がない施設が多く、全体の60.0%にあたる。



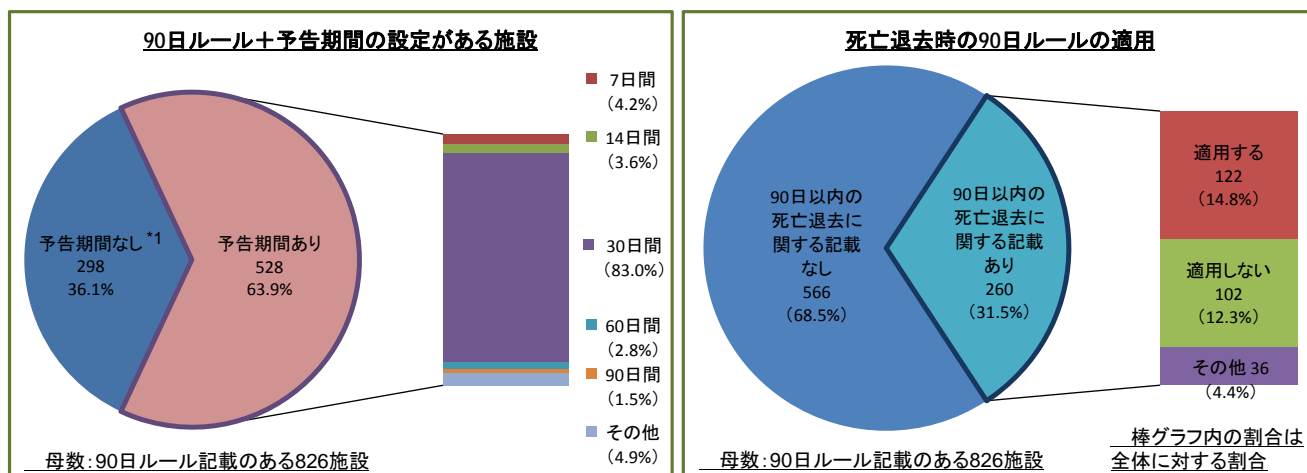
*1 「有料老人ホームの設置運営標準指導指針について」(老発第0331002号(平成18年3月31日))において、「契約締結日から概ね90日以内の契約解除の場合については、既受領の一時金の全額を利用者に返還すること」とされている。

*2 「有料老人ホームの設置運営標準指導指針について」(老発第0331002号(平成18年3月31日))において、90日以内の契約解除の場合、既受領の一時金の全額を返還する際、「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。」とされているが、「各種サービスの対価」、「リフォーム費用」、「入居者に負担させることが適当と認められる諸費用」、「必要経費」等さまざまな名称で支払いを求める契約内容となっているものが相当数みられた。

*3 起算日の「その他」には、「鍵の引渡し日」「入居一時金の入金日」等が含まれる。

短期解約の特例(90日ルール)について(2)

- 契約解除にあたっては、予告期間を設ける施設も多く、契約解除までの予告期間として7~90日間としており、90日以内の解約であれば予告期間を要さない施設もある一方で、実質的には90日より大幅に短い期間で契約解除を申し出なければ90日ルールが適用されないケースもある。
- 死亡退去時の90日ルール適用について記載がある施設は260施設(90日ルール記載ありの施設のうちの31.5%)。そのうちの半数の施設では、死亡退去時は適用しないとされている。「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。



*1 90日ルールが設定されていて、かつ予告期間を設定している施設で、90日以内の解約であれば予告期間を要さない施設は「予告期間なし」にカウントした。

消費生活相談に関する実態調査報告

目次

第1. 調査概要

第2. 調査結果

1. 消費生活相談体制の強化について
2. 消費生活相談への対応について
3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について
4. PIO - NET導入の効果について
5. 今後必要な施策について

平成23年1月
消費者委員会事務局

1

第1. 調査概要

調査の趣旨

現在、消費者委員会地方消費者行政専門調査会では、今後の地方消費者行政を活性化する上での様々な論点について検討を進めており、「地方消費者行政活性化基金」が終了する平成24年度以降の政策の企画・立案に役立てるため、本年3月には、報告書を取りまとめる予定としている。

そこで、同調査会の検討に資することを目的として、地方消費者行政活性化基金を利用するなどして、相談窓口体制を強化した結果、どのような効果があったのかについて、実態調査を実施したものである。

調査対象・方法

調査対象：全国47都道府県及び1,750市区町村（東京都23特別区を含む）

調査方法：書面調査（都道府県に対して公文書による調査への協力を依頼した上で回答をいただいております。市区町村に関しては、都道府県を通して依頼の上、回答をいただいております。）

調査の内容

1. 消費生活相談体制の強化について
2. 消費生活相談への対応について
3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について
4. PIO - NET導入の効果について
5. 今後必要な施策について

調査の実施期間

平成22年11月16日～同年12月10日

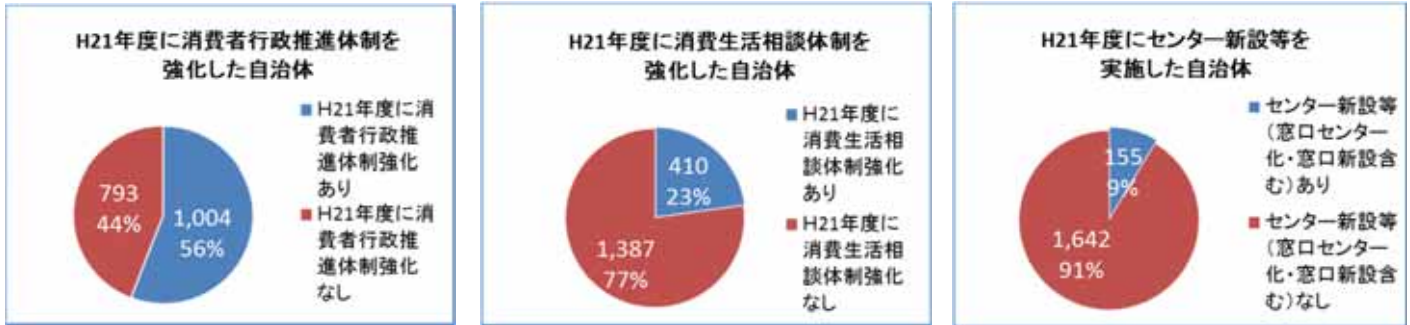
2

1. 消費生活相談体制の強化について(1)

全国47都道府県・1,750市区町村のうち、半数以上(約56%)が、平成21年度に消費者行政推進体制の強化を実施した。(*1)

また、全体の約23%が、平成21年度に消費生活相談体制の強化を実施した。(*2)

なお、平成21年度に、消費生活センターの新設・既存の消費生活相談窓口の拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施したのは、約9%にとどまった。



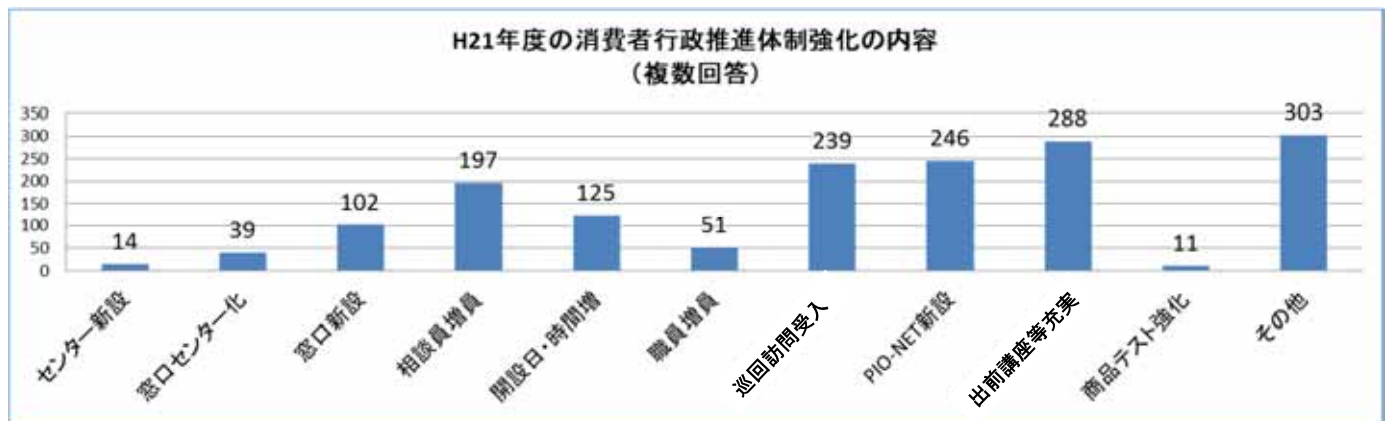
*1 「消費者行政推進体制の強化」：以下のうち、A～Kのいずれかに該当する取組
 「消費生活相談体制の強化」：以下のうち、A～Fのいずれかに該当する取組
 A 消費生活センターの新設・B 既存の消費生活相談窓口の拡充による消費生活センター化・C 消費生活相談窓口の新設・D 消費生活相談員の増員・E 消費生活センター又は消費生活相談窓口の開設日数又は開設時間の増加・F 消費者行政担当職員の増員(兼任の専任化含む)・G 消費生活相談専門家による巡回訪問事業(独)国民生活センター)の受入・H P!O - NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)の新設・I 消費者啓発・相談掘り起こしのための出前講座等の充実・J 製品事故に関する相談対応のための商品テスト実施体制強化・K その他
 * なお、本調査においては、「消費生活センター」とは「消費者安全法に定める消費生活センターの基準を満たす相談窓口」のことで、「消費者相談窓口」とはそれ以外の消費者相談窓口(広報紙への掲載や庁舎内の看板掲示等、何らかの広報・周知がされているものを想定)のこととした。

1. 消費生活相談体制の強化について(2)

平成21年度に消費者行政推進体制を強化した自治体(42都道府県・962市区町村)の具体的な体制強化の内容としては、啓発等のための出前講座等の充実(288)、P!O - NET新設(246)、消費生活相談専門家の巡回訪問事業受入(239)等が多く挙げられ、商品テストの強化(11)を挙げた自治体は少数にとどまった。

また、消費生活相談体制の強化の中では、消費生活相談員の増員(197)や、開設日や開設時間の増加(125)等が多く挙げられた。

なお、「その他」の具体的な内容としては、「リーフレット等による啓発強化」「相談員・職員の研修参加支援」「参考図書・備品等の購入」「弁護士等の専門家との連携」等が挙げられた。



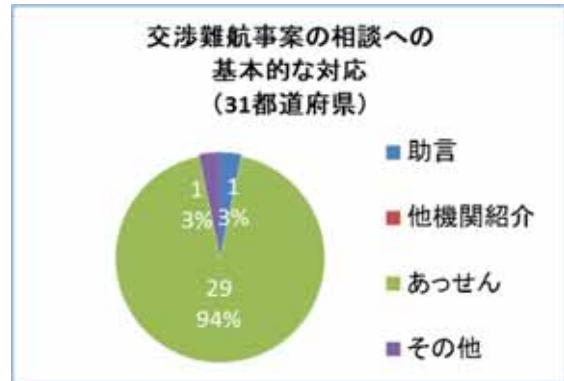
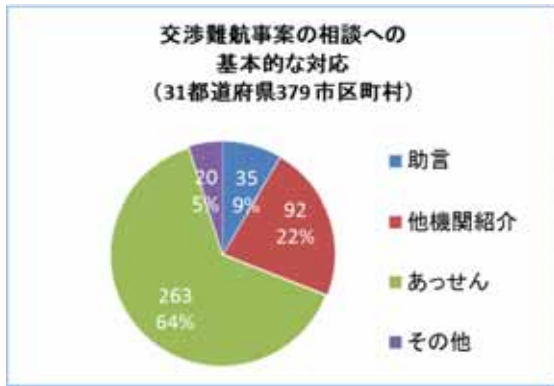
*1 「センター新設」「窓口センター化」については、消費者安全法に定める「消費生活センター」の要件を満たすセンター等を、平成20年度以前から実質的に有していたが、同法の施行(平成21年9月1日)に伴い消費生活センターの公示のみを行った、という自治体も含まれる可能性がある。
 *2 「P!O - NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)新設」については、原則として、平成21年度内に端末が設置されていれば「平成21年度内の新設」と捉えているため、「端末工事は平成21年度に実施したが、実質的に稼働したのは平成22年度」というようなケースも含まれている可能性がある。

2. 消費生活相談への対応について

平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)において、「事業者との契約の解約や既払い金の返還等の交渉が難航している相談事案」について、相談への基本的な対応を尋ねたところ、約64%の自治体が「相談者と事業者との間に入り、事案の解決が得られるようあっせん交渉する」と回答した。(*)

また、都道府県については、特にその傾向が強く、約94%が基本的な対応として「あっせん」と回答した。

なお、「その他」の具体的な内容としては、「県の消費生活センターと連携してあっせんを実施」等が挙げられた。



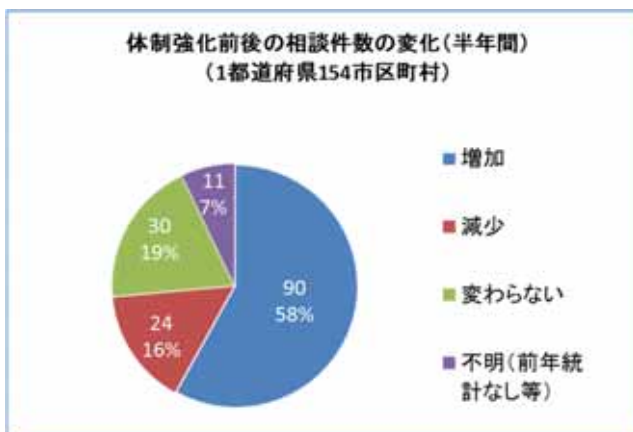
* 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)に対して、消費者から、事業者との契約の解約や既払い金の返還等の交渉が難航している事案について相談された場合の基本的な対応として、以下のいずれに当てはまるかを尋ねたもの。

- A 助言 : 原則、法律上の解決策や事業者との交渉方法、クーリングオフ通知の記載方法などを助言するが、事業者との交渉は相談者本人に行ってもらう。
- B 他機関紹介 : 原則、都道府県の消費生活センターや弁護士会・司法書士会などの他機関を紹介する。
- C あっせん : 消費生活相談員や消費者行政担当職員が、相談者と事業者との間に入り、その事案の解決が得られるよう、あっせん交渉する。

なお、あっせんにより解決が得られなかった場合に他機関を紹介することとしている場合は、基本的な対応は「あっせん」として整理した。

3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について(1)

平成21年度に消費生活センターの新設・既存相談窓口の機能拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施した自治体(1都道府県・154市区町村)の約58%が、体制強化後に相談件数が増えたと回答しており(*)、消費生活センターの新設等によって、消費生活相談の掘り起こしがなされたことがうかがえる。



(参考)体制強化後の相談件数が増加した主な事例
(欄は当該自治体のH21年度の主な体制強化の内容)

- ・A県a市 56件→377件(センター新設・相談員増員・職員増員)
- ・B県b市 201件→357件(窓口センター化・開設時間増)
- ・C県C市 122件→245件(窓口新設・相談員増員)
- ・D県d市 5件→83件(窓口新設)
- ・E県e町 3件→27件(窓口新設)
- ・F県f町 0件→26件(窓口新設・相談員増員)
- ・G県g町 13件→49件(センター新設)

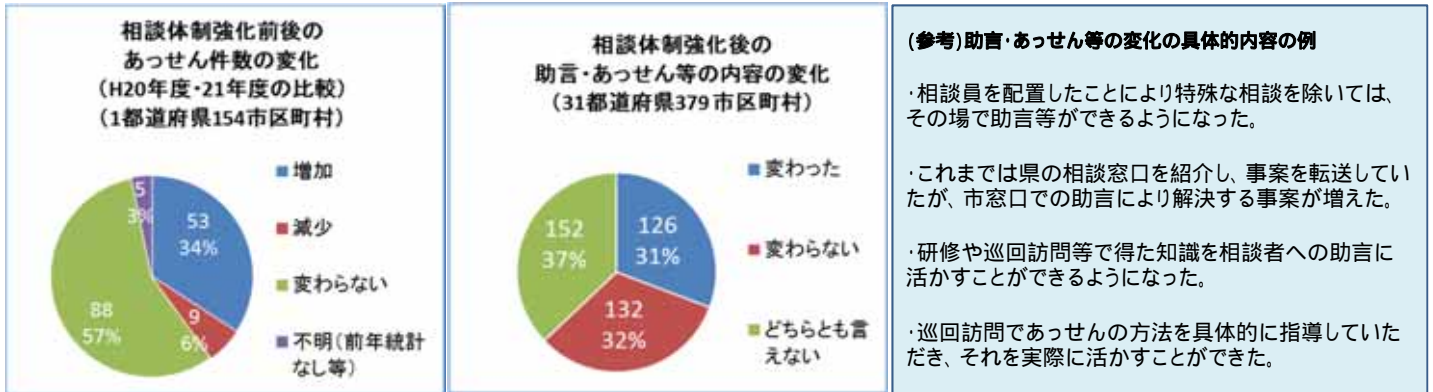
* 平成21年度に消費生活センターの新設・既存相談窓口の機能拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施した自治体(1都道府県・154市区町村)に、体制強化後半年間の相談件数と、前年同期間の相談件数について、その変化を尋ねたもの。

3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について(2)

平成21年度に消費生活センターの新設・既存相談窓口の機能拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施した自治体(1都道府県・154市区町村)の約34%が、体制強化後にあっせん件数が増えたと回答している。(*1)

また、平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)の約31%が、相談者への助言やあっせん等の内容について「変わった」と回答しており、いずれも助言やあっせんのレベルが向上する方向での変化があった、との回答であった。(*2)

その中でも、平成21年度に消費生活相談員を増員した自治体(16都道府県・181市区町村)については、その約44%が助言・あっせん等の内容が「変わった」と回答しており、消費生活相談員を増員に伴い、特に相談者への対応の質が向上したことが想定される。

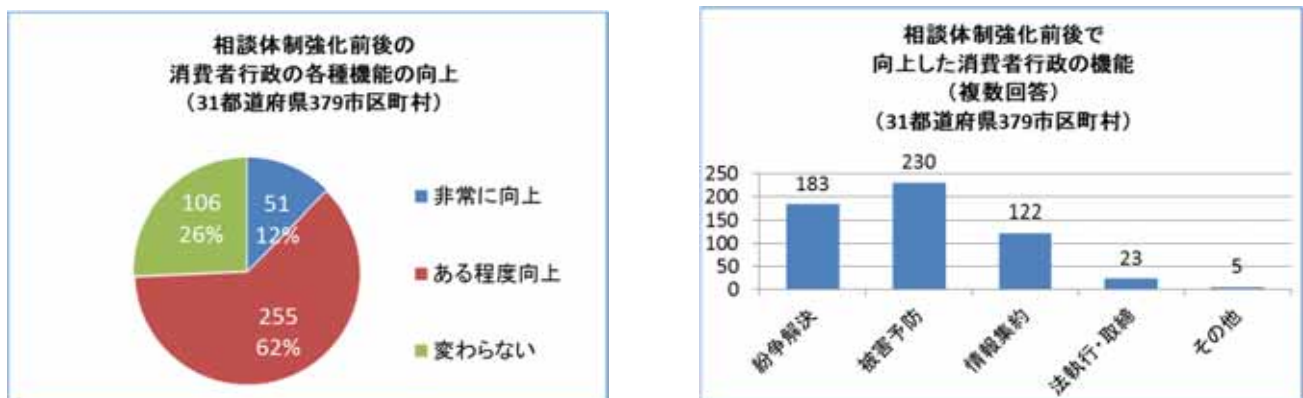


*1 平成21年度に消費生活センターの新設・既存相談窓口の機能拡充による消費生活センター化・消費生活相談窓口の新設のいずれかを実施した自治体(1都道府県・154市区町村)に、体制強化後半年間のあっせん件数と、前年同期間のあっせん件数について、その変化を尋ねたもの。
*2 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)に、体制強化前後の助言・あっせん等の内容の変化の有無を尋ねたもの

3. 消費生活相談件数・あっせん件数等の変化について(3)

平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)の約74%が、相談体制の強化によって、消費者行政の各種機能が向上したと回答している。

また、向上した消費者行政の具体的な機能としては、「啓発・注意喚起などによる被害予防機能(230)」、「助言・あっせん等による紛争解決機能(183)」などが多く挙げられた。(*)

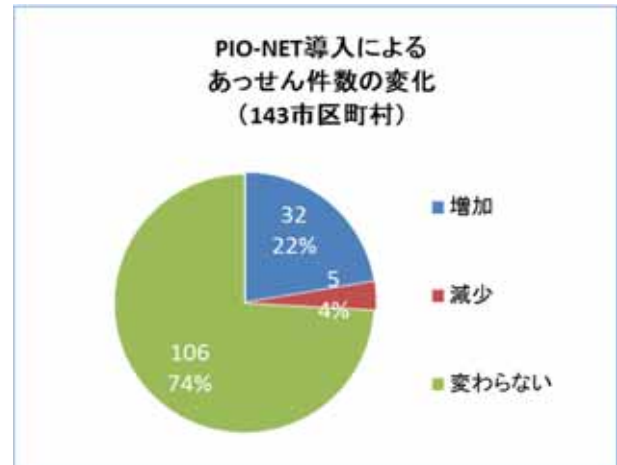
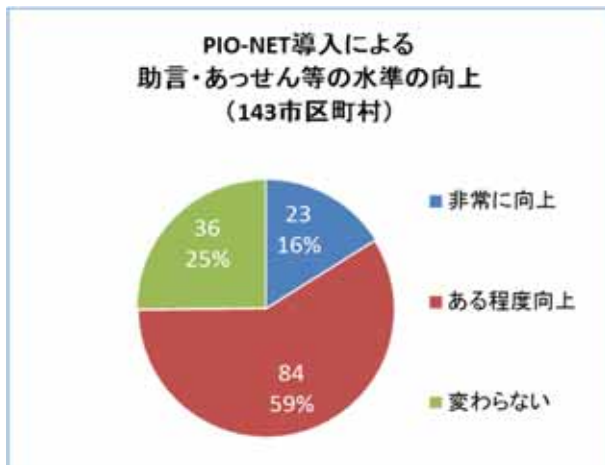


* 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)に、相談体制強化後に向上した消費者行政の機能として、以下のいずれに当てはまるかを尋ねたもの(複数回答)
助言・あっせん等による紛争解決機能・啓発・注意喚起などによる被害予防機能・相談受付等による被害情報集約機能(事故情報の収集機能も含む)・都道府県等による悪質業者への法執行・取締・その他

4. PIO- NET 導入の効果について(1)

平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)のうち、平成21年度以降にPIO- NETを新設した自治体(143市区町村)の約75%が、PIO- NET新設によって、相談者への助言・あっせん等の水準が向上したと回答している。(*)

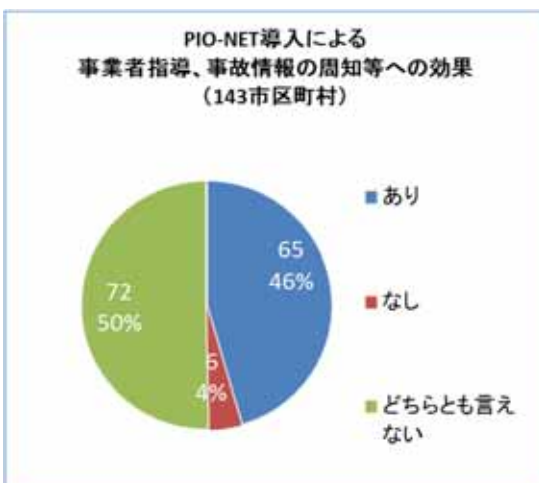
また、当該自治体(143市区町村)の約22%が、PIO- NET新設によって、あっせん件数が増えたと回答した。これは、PIO- NETの設置により、相談者への対応の質が向上したことによるためと想定される。



* 「PIO- NET」：全国消費生活情報ネットワーク・システム (Practical Living Information Online Network System)。(独)国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

4. PIO- NET 導入の効果について(2)

平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)のうち、平成21年度以降にPIO- NETを新設した自治体(143市区町村)の約46%が、PIO- NET新設によって、都道府県による事業者指導や事故情報の周知等につながったと回答しており、PIO- NETの設置により、相談機能の向上はもちろんのこと、事業者指導や、注意喚起や啓発のための情報集約の機能が向上したことが想定される。(*)



(参考) PIO- NET設置に関する効果・課題等の例

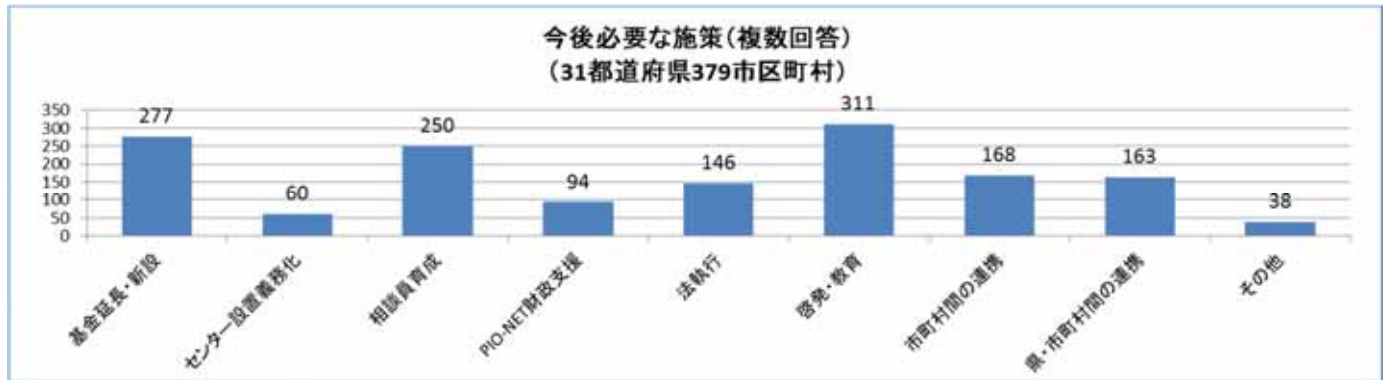
- ・事例の検索によって、対応の仕方や業者の傾向がつかめ、大変参考になっている。
- ・他県の業者への相談があった時の確認作業ができ、処理がやりやすい。
- ・どのようにして解決したか具体的に記入してあるカードは、とても参考になるので、処理結果概要欄が充実したものになることを希望する。
- ・入力業務が増加し相談業務より時間がとられ、相談員の負担が増加。
- ・全国的に統一された入力方法のため、国等が集計するにはよいが市町村の担当者及び相談員にとってはキーワード項目などとても手間がかかる。

* 「PIO- NET」：全国消費生活情報ネットワーク・システム (Practical Living Information Online Network System)。(独)国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム。

5. 今後必要な施策について

平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)に、「消費者が製品事故・悪質商法等の被害に遭わないよう、その安全・安心を守るための方策として必要なもの」を尋ねたところ、主に、「啓発や教育の充実(311)」、「基金等の財政的な支援(277)」、「相談員の育成(250)」、「市区町村間の連携(168)」、「都道府県と市区町村との連携(163)」等が多く挙げられ、「消費生活センターの設置義務化(60)」を挙げた自治体は少数にとどまった。*

なお、小規模の自治体が単独で消費生活センターを設置することが困難である旨が指摘されるところであるが、これを補完するものと想定される「市区町村間の連携」又は「都道府県と市区町村との連携」について、いずれかを選択した自治体が、平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)のうち半数以上(22都道府県・204市区町村)であった。



* 平成21年度に消費生活相談体制を強化した自治体(31都道府県・379市区町村)に、消費者が製品事故や悪質商法等の被害に遭わないよう、その安全・安心を守るための方策として、以下のいずれに当てはまるかを尋ねたもの(複数回答)

地方消費者行政活性化基金の期間の更なる延長又は新たな基金等の設置 ・ 市区町村に対する消費生活センターの設置義務化 ・ 市区町村における消費生活相談員の育成・確保 ・ PIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)への入力事務に係る財政的な負担軽減 ・ 相談情報の活用による法執行・政策立案 ・ 出前講座等を通じた消費者に対する啓発活動や消費者教育の充実 ・ 市区町村間の広域的な連携の推進 ・ 都道府県と市区町村との連携の強化(広域連合・一部事務組合等) ・ その他