

本協会が受け付けた相談・苦情内容について (入居一時金関係)

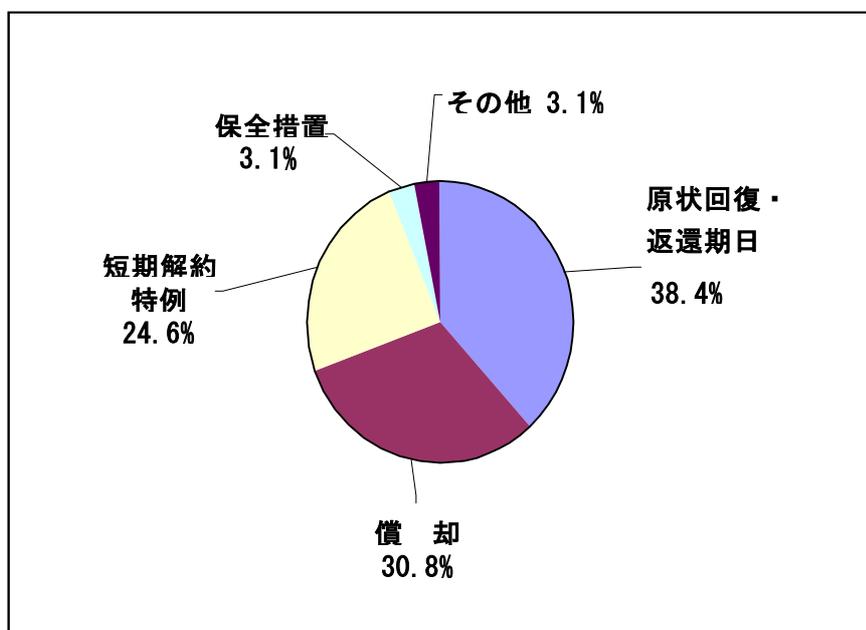
○平成20年4月1日～平成22年9月30日の期間状況

- － 期間内件数 6,935件(協会加盟、非加盟を問わない)
- － 内、苦情件数 636件(常設苦情処理委員会、スポット事業受付分)
- － 内、入居一時金に関する苦情件数 65件

※入居一時金に関する相談は、年平均20数件と、全体での割合は低い。当該期間内の65件には、協会登録ホーム、非登録ホームの案件が約半数ずつ混在している。

※非登録の4,500ホームにおける入居者等の苦情相談の多くは、地方公共団体や消費者センターが主な窓口になっていると考えられる。

○入居一時金に関する苦情65件の分析



<個別内容の分析結果>

①【原状回復・返還期日の問題】・・・25件

入居一時金の返還金に関する苦情では、入居契約書に規定のない原状回復費用を控除された(12件)、返還期日を過ぎても支払われない(8件)、契約終了日から返還金支払日までの期間が長すぎる(3件)、等の苦情があった。

「原状回復」では、契約書に支払義務の規定がなく請求された、居室を普通に使用したのに壁クロスやカーペットの取替え費用を請求された、原状回復費用の内訳を明らかにしない、などのケースがあった。厚生労働省の有料老人ホーム設置運営標準指導指針(以下、「指針」という。)においては、国土交通省が定める「原状回復ガイドライン」に準拠し、居室の通常使用に伴う自然損磨耗による原状回復費用は入居者に負担させることはできず、本協会の

標準入居契約書（以下、「標準契約書」）でもこれを条文上に明記しているが、本契約書への準拠は入会審査を経て入会したホームにしか適用されず、非会員へのの徹底が図られていないのが実態である。

「返還期日を過ぎても支払われない」では、指定期日を1年延長してほしい、分割で支払う、手形で支払いたいなど、事業者側から申し入れられたという内容が多い。事業者の資金手当の問題と考えられるが、適正な資金残高を持った事業が行われていないことの表れといえる。

「返還日までの期間が長すぎる」では、契約終了日から返還金支払日までの期間が6か月間、あるいは1年といった契約のケースがあった。入居者が次の生活に踏み出すための資金確保、という観点でもこれらの期間では長すぎると考えられる。（標準契約書では事業者側の資金手当等を考慮し、90日以内の返金と規定している）

②【償却】・・・20件

入居一時金の償却に関する苦情では、入居一時金が入居時に全額償却された（8件）、償却期間の合理性（7件）、初期償却率の妥当性（5件）の苦情があった。

「全額償却」では、数百万円、数千万円の入居一時金について、入居時あるいは契約終了時に全額償却されたという苦情が多い。中には、同一事業者が経営する複数のホームの入居者からの苦情もあった。入居一時金は「終身にわたる家賃相当額の全部又は一部」と指針で定義され、かつ平均余命を勘案して設定する義務があるとともに、毎月均等償却を行う性質の費用であるが、一括で全額償却する事業者が存在する。この中には、一時金の保全措置を回避するために行っているものも含まれると見られる。さらに、家賃相当額以外に入会金、権利金等の名目で一括償却を行なう事業者も存在する。

「償却期間の合理性」では、3か月、あるいは3年など、超短期で償却するなど、指針で定める平均余命を勘案した償却期間が設定されない実態がうかがえる。また、入居契約書の問題として「償却開始月、終了月が不明瞭」「償却が入居月でなく数か月前の契約締結月から行われた」「償却期間がパンフレットと入居契約書で異なる」等のケースもある。

「初期償却率の妥当性」では、24%、38%などと具体的な数値を挙げてその妥当性を訴える苦情が多かった。指針では非返還対象分の割合が適切であることを求め、さらに入居一時金そのものにも合理的な積算根拠を求めているが、実態として、入居一時金の50%、60%など高い割合で初期償却を行う事業者が存在する。地方公共団体のホーム設置届出に係る事前協議段階でも、この点の指導が行なわれない、との事業者の指摘もある。

③【短期解約特例】・・・16件

90日間の短期解約特例に関する苦情では、入居一時金が返金されない等（8件）、解約特例期間の設定が不当（6件）、解約対象事由（2件）に関する苦情があった。

「返金」では、短期解約時においては期間内の利用料相当分しか受領できないにもかかわらず、入居一時金が全額返金されない、初期償却分が返金されない、さらには解約料として70万円を請求されたケースまである。

「特例期間」では、90日特例を適用するには通常解約における30日予告期間を適用し、60日目までの解約予告までしか認めない、また、入居後1か月目までの予告しか認めないなどのケースがみられる。

「解約対象事由」では、生前解約のみを対象とし、死亡終了を適用されなかったケースが

あり、なかでも入居契約を締結してから入居する日までの間に死亡したが、入居一時金が全額返金されなかったものまでである。

④【保全措置】・・・2件

入居一時金の保全措置に関する苦情では、ホームが保全措置を講じていない、当初は銀行保証で1,900万円の保全措置が講じられていたが、入居途中から500万円に減額された、というケースがあった。

○上記苦情内容の要因等

上記の、入居一時金に係る苦情内容から考えられる問題点は次のとおりである。

①指導行政の限界

地方公共団体は、事業者に対し、設置届前の事前協議で指導指針に基づく指導を行っている。しかしながら、規定の内容には抽象的なものも多く、事業者の裁量に委ねられる結果、消費者保護に反する行動が多く見られる。

そのため、内容によっては指導指針から老人福祉法に規定を格上げし、事業を規制するためのルールが必要である。

②事業者側の問題

事業者の中には、行政指導の緩さを悪用して契約を締結する、または契約内容が適正であっても消費者への説明が十分でないケースが見られる。情報開示（表示）方法で消費者に誤認されないような工夫が必要である。

③協会の取り組み

本協会では、標準入居契約書を策定するなどし、業界の健全な発展に努めている。多くの苦情は、この契約書に準拠し適正に運営がなされる限り発生し得ない。しかし、本協会の指導対象は会員事業者に限定されているのが実状である。

しかも、地方公共団体が事前協議で看過した内容を本協会が入会審査時にフォローアップする流れとなっており、標準入居契約書の普及や、本協会による地方公共団体の事前協議への協力等、効果的な対応や連携を検討する必要がある。

④入居者側の問題

一義的に、消費者と事業者との間にはホームを選択する際の情報の質・量ともに大きな格差があるといわれており、事業者には懇切丁寧な説明の努力が求められる。

しかしながら、他方では意思能力のある自立した消費者本人や家族であって、契約締結時に適切に説明を受けた場合でも、解約の段階になってから「聞いた覚えがない」「もっとこうしてほしい」と申し出るケースが少なからずある。この点、入居者側の自己責任の必要性についても注意喚起が求められる。

以上