

2012年4月27日

社団法人 全国有料老人ホーム協会



一般社団法人 全国特定施設事業者協議会



有料老人ホーム等の入居契約における消費者保護の取組み強化について

今回の改正老人福祉法の施行等により、有料老人ホーム等の入居契約における消費者保護を一層すすめることとなったことは、大変歓迎すべき、有意義なことと考えます。同時に、有料老人ホーム業界全体に、より積極的な取り組みを行うことが求められています。

有料老人ホーム事業は、半世紀前から、自助・相互扶助により幸せな老後の生活を願う方々のご支持を得てまいりました。2000年の介護保険制度において、特定施設入居者生活介護が設けられるなど、より積極的に位置づけられ、サービス内容や立地、価格について多様な選択肢を提供してまいりました。その結果、有料老人ホーム事業は、入居者数が20万人をこえる市場規模となりました。

しかし、その反面、価格設定の分かりにくさ・説明不足に起因する誤解や、一部の心無い事業者による問題等により、行政や消費者団体等への有料老人ホームの苦情の件数が増えてきました。

これらを背景に、2010年12月に内閣府消費者委員会から「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」が提出され、老人福祉法の改正等が行われたことは、業界全体として真摯に受けとめるべき事態と考えます。

今回の改正では、有料老人ホームにおける入居一時金の受領において、「権利金等の受領の禁止」「3ヵ月以内契約終了の特例」の法制化等について、より具体的な考え方も示されました。

これらの法令遵守はもちろんのこと、さらに、入居契約の内容のわかりやすさ、ご利用者の納得感を得る努力（説明責任）への取り組みを積極的に推進することが、有料老人ホーム業界全体に求められています。

両団体は、社会の期待にこたえ、これからも良質なサービスと市場のニーズに適した選択肢を提供するとともに、一層の消費者保護をはかるため、別紙の具体的な方策の提案と推進を行ってまいります。

両団体は、加盟事業者のみならず、非加盟事業者にも広く、法令遵守と消費者保護への一層の取り組みを行うことを強く要望します。

有料老人ホーム等の入居契約における消費者保護の強化に向けた取組み

2012年4月27日

入居契約に関する問題

法令等のルール

事業者団体の取組み

1. 三ヶ月ルール

【苦情・相談例】
 ・死亡した場合には90日の短期解約特例は適用されなかった。
 ・入居したホームの処遇が悪く5日間で退去したが、返還金から2ヶ月分の家賃・管理費を控除された。

①3ヶ月以内契約終了のルールの法制化
 ・解約時だけでなく、死亡時も適用されることを明確化
 ・日割りによる実費精算方法を明確化

②各事業者に対する呼びかけ
 ③一般消費者の啓蒙のための小冊子の作成

2. 高率・短期の償却

【苦情・相談例】
 ・高専賃を5ヶ月で退去。礼金200万円が一切返金されず、介護一時金の50%近くが償却されていた。
 ・8ヶ月で解約。特別年齢割引のためにほとんど戻らないと言われた。
 ・「入居一時金はいかなる場合も返還しない」という条項

①入居時権利金の禁止の法制化
 ②50%の入居者が退去する期間を想定居住期間とし、返還金期間とする
 ③想定居住期間を超えて居住が継続する場合に備えて事業者が受領する額を適切に設定

④返還金期間、「想定居住期間を超えて居住が継続する場合に備えて事業者が受領する額」を適切に設定できるよう、サポート（計算シートの提供、集団説明会、個別相談会）
 ⑤各事業者に対する呼びかけ
 ⑥一般消費者の啓蒙のための小冊子の作成

入居契約に関する問題

法令等のルール

事業者団体の取組み

3. 初期償却

【苦情・相談例】
 ・高額な入居一時金を払っているが、中途解約すると15%引かれるらしい
 ・7ヵ月後に入居者トラブルで退去したら3,500万円の30%を初期償却分として差し引かれた

①返還金期間、「想定居住期間を超えて居住が継続する場合に備えて事業者が受領する額」を適切に設定
 ②説明責任の完遂

③分かりやすい図解資料・チェックシートを提供
 ④月払い方式の提示など入居者にとって選択肢や選択期間の確保の呼びかけ
 ⑤一般消費者の啓蒙のための小冊子の作成

4. 説明・理解不足

【苦情・相談例】
 ・高額な入居一時金を払っているが、中途解約すると15%引かれるらしい《再掲》
 ・短期解約特例で全額返金と書かれているが、契約期間中の施設利用料として20万円引かれた
 ・実際のサービス費用が説明時と違う。

①重要事項説明書、入居契約書に基づき説明

②分かりやすい図解資料・チェックシートを提供
 ③行政作成の重要事項説明書様式の変更を要望（注意喚起情報の明記）
 ④一般消費者の啓蒙のための小冊子の作成
 ⑤契約手続プロセスやそのマネジメントのガイドライン、マニュアル化、研修を実施
 ⑥これらを実施するため、消費者、学識者等を委員とする諮問会議の設置を検討