

平成 23 年 3 月 30 日
独立行政法人国民生活センター

有料老人ホームをめぐる消費者トラブルが増加 －相談の傾向と消費者へのアドバイス－

国民生活センターでは、2006（平成 18）年 3 月に「有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査研究」を実施し、調査結果や提言などを取りまとめた^{注1}。しかし、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はそれ以降も増加傾向にある。

相談内容としては、「契約・解約」に関するものが全体の約 8 割を占め、中でも退去時や解約時の返金や精算に関するものが目立っている。

こうした状況のなか、有料老人ホームにおける消費者トラブルの問題をめぐるのは、2010（平成 22）年 12 月に、消費者委員会により「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」^{注2}がなされ、消費者の関心はますます高まっていると考えられる。一方、高齢化が今後さらに進んでいくなか、当面の間、同種のトラブルが引き続き増加するおそれもある。

そこで、国民生活センターでは、有料老人ホームの退去時や解約時の返金や精算に関する相談を中心に、相談の傾向や事例、アドバイスを消費者に情報提供する。

1. PIO-NET^{注3}（全国消費生活情報ネットワーク・システム）にみる相談の概要

（1）相談件数

有料老人ホームに関する相談件数^{注4}を年度別にみると 2005 年度は 255 件であったが、年々増加し 2009 年度は 447 件、2010 年度も 2011 年 2 月末日現在で 369 件の相談が全国の消費生活センターに寄せられている^{注5}（図 1）。

^{注1} 「有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査研究－有料老人ホームの暮らしが快適であるために－」（2006 年 3 月 3 日国民生活センター）

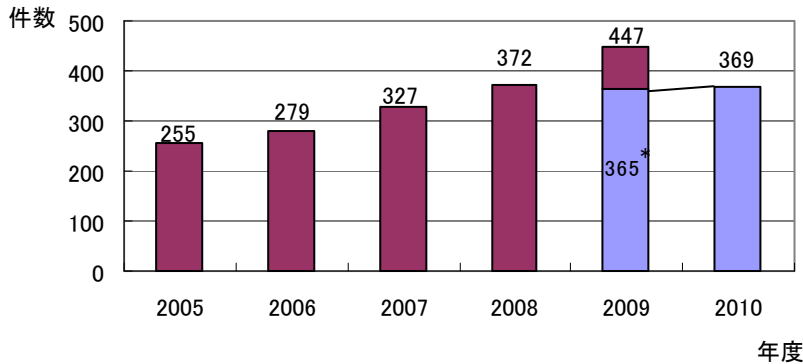
^{注2} 短期解約特例制度についての法制化・明確化、前払金の保全措置の徹底、その他規定の明確化等の 3 点が建議事項とされた（消費者委員会ホームページ http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2010/_icsFiles/afieldfile/2010/12/22/101217_kengi_2.pdf 参照）。

^{注3} PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センターをオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

^{注4} 老人福祉法に規定される有料老人ホームの他、同様のサービスを行う高齢者分譲住宅に関する相談も含む。なお、本資料の作成に伴いデータの精査を行った。

^{注5} 2011 年 2 月末日までの登録分。

図1 有料老人ホームに関する相談件数の年度別推移



* 前年同期件数（2009年度）

（2）相談の特徴

2005～2010年度の相談件数（2,049件）の内訳は、以下のとおりである。

* 不明、無回答等を除いて集計している。

①年代別

契約当事者^{注6}を年代別にみると、80歳代（626件、約37%）が最も多く、次いで70歳代（453件、27%）が多い。平均年齢は75歳であった（図2）。

②性別

契約当事者の性別では、女性が全体の約6割（1,170件）、男性が約4割（790件）であった。

③地域別

契約当事者を地域ブロック別にみると、南関東が最も多く、全体の半数以上（1,112件、約56%）を占めている。次いで、近畿（221件、約11%）、九州北部（149件、約8%）、東海（116件、約6%）の順に多い（図3）。

図2 契約当事者年代別割合

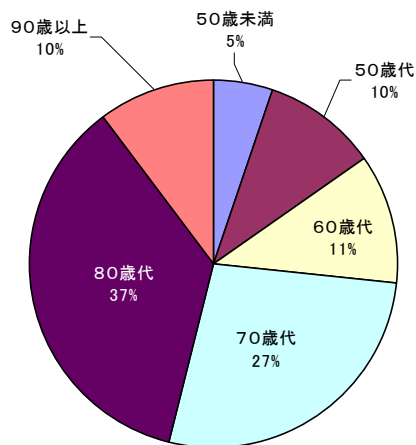
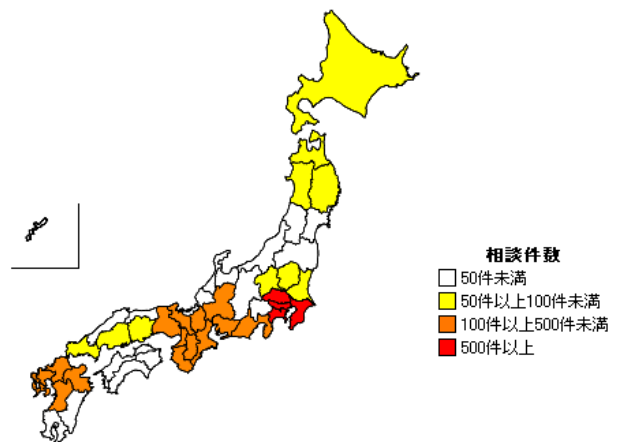


図3 契約当事者地域ブロック別相談件数の分布



注6 契約当事者は入居者本人である場合の他に、入居者以外の家族などの場合もある。

④契約購入金額

契約購入金額別にみると、1,000万円以上5,000万円未満が最も多く、次いで100万円以上500万円未満、500万円以上1,000万円未満の順に多い（図4）。

また、平均契約購入金額の年度別推移をみると、概ね800万円から1,000万円の間で推移しており、2010年度も約874万円と高額であった（2005年度から2010年度全体の平均は約915万円）（図5）。

図4 契約購入金額別件数

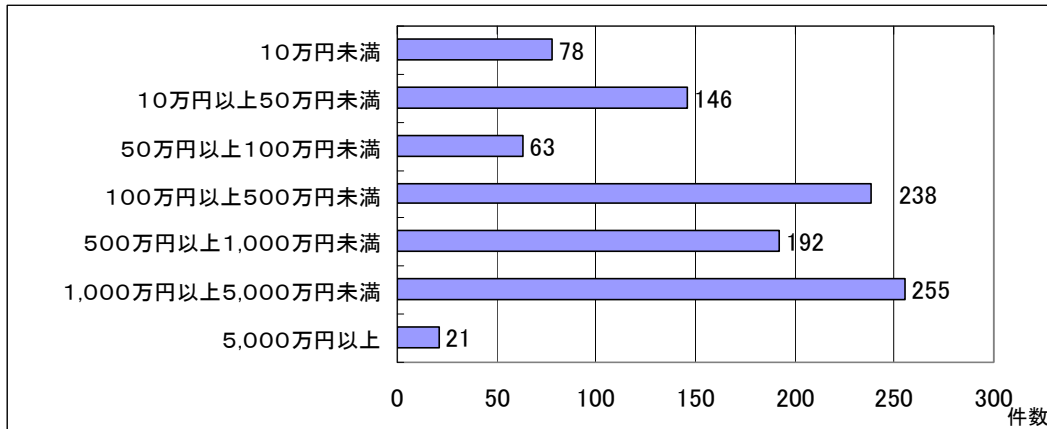
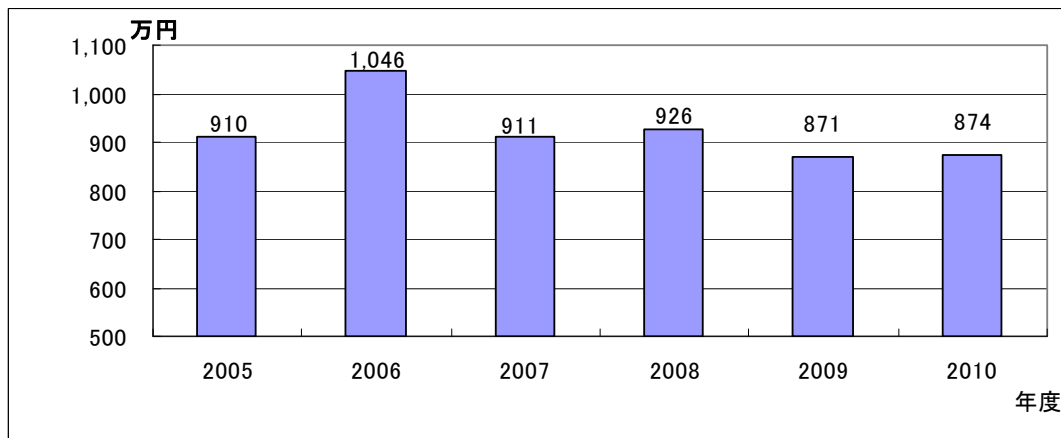


図5 平均契約購入金額の年度別推移



(3) 相談内容

①相談内容別分類^{注7}の傾向

相談内容をみると、「契約・解約」に関するものが最も多く、全体の8割以上（1,663件）を占めており、年度ごとの割合をみてもその傾向に大きな変化はない。また、「契約・解約」に関するもの以外には、「価格・料金」に関するものが多く、全体の約3割（631件）を占めており、年度ごとの割合では2005年度から2010年度にかけて若干割合が増加した（図6、7）。

②「契約・解約」に関する相談の傾向（2. 相談事例2-1. 参照）

「契約・解約」に関する相談では、退去時や解約時の返金や精算に関する相談が目立

^{注7} 複数回答項目のため各項目には重複がある。

っており、その中でも入居一時金等^{注8}の返還に関するものや、原状回復費用の精算に関するものが目立っている。また、これ以外には、退去時における月額費用などの精算に関する相談も寄せられている（図8）。

③「価格・料金」に関する相談の傾向（2. 相談事例2-2. 参照）

「価格・料金」に関する相談には、「契約・解約」に関するものと重複しているものも多いが、「食費や管理費が大幅に値上げになるが、将来的に支払えるか不安だ」といったような入居中の費用や料金の変更に関する相談も寄せられている。

図6 相談内容別分類ごとの相談件数

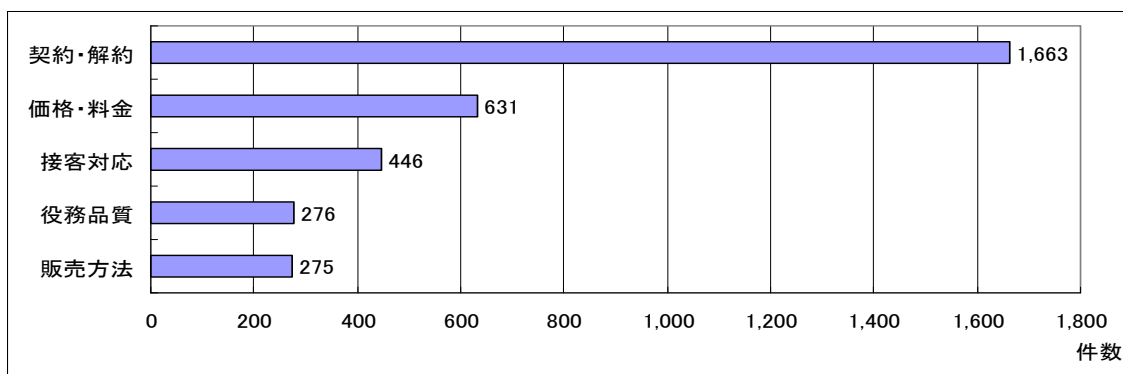


図7 相談内容別分類の年度別割合の推移

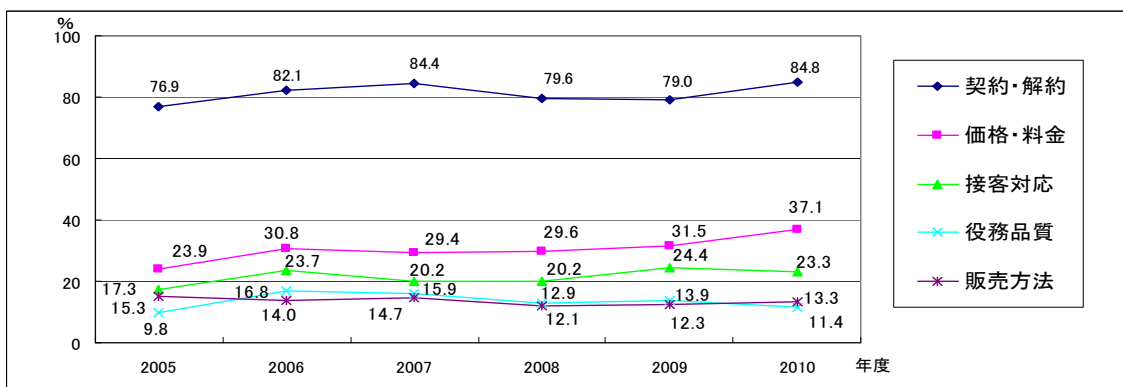
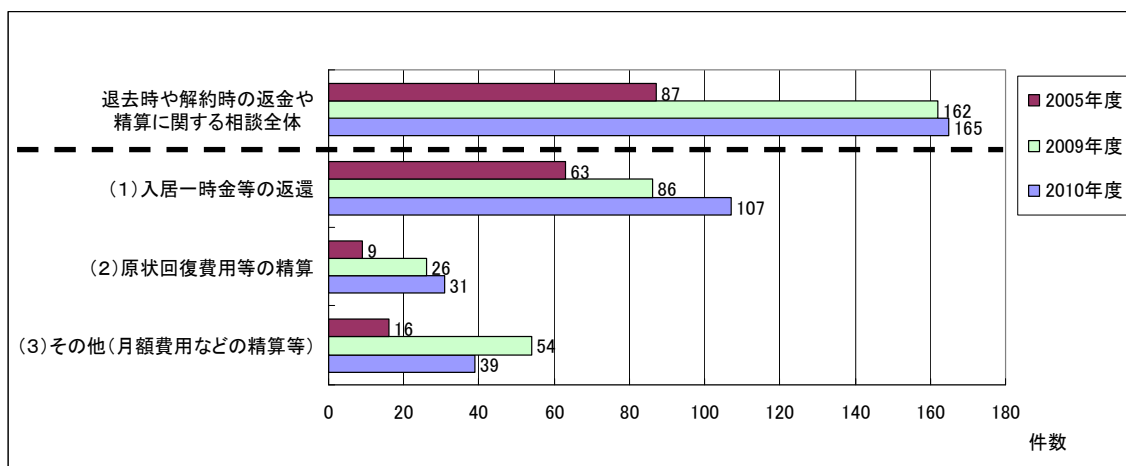


図8 退去時や解約時の返金や精算に関する相談の内訳別件数^{注9}



注8 本資料では、入居時に前払いする「入居一時金」「入所金」「入居契約金」等の名目のものを「入居一時金等」としている。

注9 図8の相談件数は、本資料のために特別に精査して集計したものである。なお、内訳の項目間で重複しているものもある。

2. 相談事例

2-1. 主に「契約・解約」に関する相談事例

(1) 入居一時金等の返還

①短期間での退去でも返還されない、説明どおりに返還されないなどのトラブル

入居後短期間で退去した場合（【事例1】）や、入居する前に解約をした場合（【事例2】）にも、入居一時金等が返還されず納得できない、返還される金額に納得できないといったトラブルが生じている。また、契約・申込みの際の説明では、退去時や入居前であれば入居一時金等は返還されると説明されていたり、または契約書などにもそのことが記載されているにもかかわらず、そのとおりの返還がされなかったり、返還が遅れているといったトラブルもある（【事例2】【事例3】）。

短期間での契約解除における一時金の返還に関しては、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針^{注10}」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」とされている（「短期解約特例制度」）。

【事例1】入居10日後に退去したが返金されない

入院していた80歳代の同居の家族が、退院を求められ有料老人ホームに入居した。急だったので、入居が先になり、契約書面は後に出した。しかし、入居10日目に入居した家族が亡くなった。月の利用料約20万円については精算があるようだが、「入居契約金^{注11}」約400万円については返金しないと言う。入居後90日間の契約解除の申し出には全額返金するが、死亡の場合は返金がないと言う。納得できない。一部でも返金してほしい。

（相談受付年月：2010年6月、契約当事者：80歳代、男性、神奈川県）

【事例2】入居前にキャンセルしたが約束どおり返金されない

知人が今年初めに、「契約一時金」約4,000万円を支払って有料老人ホームの契約をした。しかし、入居予定の部屋を見る際に、以前の入居者が死亡した後のままの部屋に通されたことがショックで解約を申し出た。解約は応じられたが一度に返金できないと言われ、まず1,500万円返金後、残りを本日以降に返金するという念書もらった。ところが、現時点で返金がない。パンフレットにはキャンセルの場合は半年以内に返金とあるし、また入居前であるのにすぐに返金できないのもおかしい。どうしたらよいか。

（相談受付年月：2010年8月、契約当事者：70歳代、女性、千葉県）

【事例3】説明どおりに返還されず、経営者と連絡が取れない

数年前に電話で勧誘されて有料老人ホームに600万円を支払って入居した。勧誘時に経営者から「生涯世話をします」と言われ、契約期間にも特に定めはなかったのでずっと居

^{注10} 平成18年3月31日改正 老発第0331002号 厚生労働省老健局長通知。

^{注11} 入居前に前払いする「入居一時金等」の名目には様々なものがあるため、相談事例中の「入居一時金等」の名目は相談者からの申し出情報のまま記載している。

られると思っていた。去年、突然経営者から「閉所することになった」と言われ退去させられた。契約時に説明された退去時に返金されるはずのお金が戻ってこないで、経営者に電話をしたが連絡が取れない。

(相談受付年月：2010年10月、契約当事者：70歳代、女性、栃木県)

②退去条件等の事前の説明不足などをめぐり返還トラブルになったケース

入居後に健康状態が悪化したことなどで事業者から退去を求められ、退去条件などについて事前の説明が十分でなくやむを得ず退去したというようなケース（【事例4】）、サービス内容が事前の説明と実際とで異なっていたというようなケース（【事例5】）においても、入居一時金等の返還額に納得できないといったトラブルが生じている。

また、入居時に支払う入居一時金等の金額が通常よりも減額されていたことを理由に、退去時における返還額が通常よりも少なくなり、金額に納得できないと言ってトラブルになったケースもある（【事例6】）。このように、入居前の説明が不十分であったり、契約書等での記載が不十分であった場合などにトラブルにつながりやすいと考えられる。

【事例4】入居制限の記載がなく仕方なく退去したが返還されない

入居制限について契約書での記載もないのに、入居者である母親が夜間に病院に運ばれた際、この状態なら施設では受け入れられないと言われた。一旦施設に戻ったがその後も退去してほしいと言われたので仕方なく他を探し、入居1年足らずで退去することにしたら、100万円の「契約金」は全く返金されないうえに、退去後6カ月分の賃料も請求されている。施設側に退去を求められたのに自己都合とされ、減額交渉しても応じてくれない。

(相談受付年月：2010年4月、契約当事者：80歳代、女性、大阪府)

【事例5】広告の内容と実際のサービス内容が違い退去したいが償却額が高い

数年前、広告を見て家族を「24時間、常勤の看護スタッフがおり連携協力医療機関も整備して安心」という有料老人ホームに入居させた。しかし、夜間は看護スタッフはおらず、介護スタッフも入れ替わりが激しい。改善を求めたが改善されなかった。家族もホームを出たいと言っているので退所させたいが、「入居一時金」の初期償却料金が高すぎる。

(相談受付年月：2010年5月、契約当事者：90歳代、女性、長崎県)

【事例6】減額しているのに返金できないと言われた

有料老人ホームに家族が入居した。「入所金」は200万円だったが、以前入居していた施設にかなり支払っているのに、安くしてほしいと交渉したところ、100万円にしてくれることになった。入居後に100万円を支払ったが、入居約3週間後に家族が死亡した。契約書に「入居3カ月以内に死亡した場合は、『入所金』を返却する」と記載があるので、返金を求めたところ、「入所金」を減額しているのに返金できないと言われた。納得できないので返金してほしい。

(相談受付年月：2010年7月、契約当事者：70歳代、女性、神奈川県)

(2) 退去時における原状回復費用等の精算

入居契約や申込み以前の段階で、入居者が施設を退去する場合の原状回復費用の請求などに関し、消費者に対する説明が十分でなかったことを理由に、後日実際に退去することになった際、請求額などについてのトラブルになったケースがある（【事例 7】【事例 8】）。

原状回復の費用負担については、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」において、『原状回復をめぐるトラブルとガイドライン』（平成 10 年 3 月建設省住宅局・（財）不動産適正取引推進機構）を参考にすることとされている。

【事例 7】入居時に説明もなく退去時にクロスの張替え代などを請求された

1 年半利用した有料老人ホームの退去時に、クロスの張り替え、ハウスクリーニング代等約 10 万円請求された。ペット可のホームで特に汚してもいないし、入居時に説明もなかった。入居時には玄関にすでに大きな穴があったが、立ち会いもなかったため言えなかった。このような請求は妥当なのか。納得がいかない。

（相談受付年月：2010 年 4 月、契約当事者：60 歳代、女性、千葉県）

【事例 8】返金すると説明されたのにクリーニング代などで返金できないと言われた

母親が入居していた有料老人ホームを退去した。入居した時の説明では、退去時に「入会金」は全額返金するということがあった。退去することになったので返金を求めたところ、ベッドのクリーニング代や施設費などを「入会金」から差し引くので返金できないと言われた。説明されたことと違うと言ったらそのような説明はしていないとの水掛け論になった。納得できない。

（相談受付年月：2010 年 7 月、契約当事者：年代不明、女性、沖縄県）

(3) その他（月額費用などの精算等）

退去時に家賃などの月額費用などを精算する際にも、精算方法、精算金額などに関するトラブルが見られる（【事例 9】）。

【事例 9】退去時の室料の精算方法に納得できない

義母を有料老人ホームに入居させたが、施設内で骨折したので病院に入院させた。入院中、病状が悪化してやむを得ず退去させることにした。数日後に退去することになったが、契約書には入院が理由での退去であれば日割り計算で室料精算となると記載があるのに、来月の 1 カ月分まで請求するという。業者は口頭で説明したというが、そのようなことは一切聞いていない。納得がいかない。

（相談受付年月：2010 年 9 月、契約当事者：90 歳代、女性、地域不明）

2-2. 主に「価格・料金」に関する相談

「価格・料金」に関する相談の中には、入居中における管理費などの費用が値上げされて納得できない、将来の支払いが不安だといった相談が寄せられている（【事例 10】【事例 11】）。

【事例 10】 値上げしないと説明された管理費の値上げを通知された

見学時には高額な管理費だったため入居をあきらめたが、業者からキャンペーン価格の提示を受けたため、キャンペーン会員はずっとその価格で上がることはないと言頭で確認し、有料老人ホームに入居した。しかし、来月から値上げをするという通知が届いた。入居時にキャンペーン価格だった管理費が約 1 年で値上げされ納得できない。

（相談受付年月：2010 年 3 月、契約当事者：70 歳代、女性、東京都）

【事例 11】 経営母体が変わり管理費が値上げされ将来の資金不足が不安だ

家族が入居している有料老人ホームの経営母体が変わり、管理費が 2 年にわたって大きく値上げされる。「入居一時金」は約 400 万円だが、5 年償却で、もし今退去したとしても返金はほとんどない。2 年連続で値上げされると、以後の値上げも予想されて将来の資金不足が不安だ。十分な説明もなく不満だ。

（相談受付年月：2009 年 7 月、契約当事者：80 歳代、女性、東京都）

3. 消費者へのアドバイス（＜参考資料＞参照）

（1）契約する前には入居一時金などの費用について十分説明を受け確認する

施設やサービスの利用に必要な費用に関して、契約・申込みをする前に、入居時に必要な費用、入居後毎月必要な費用、退去時の費用などそれぞれの時点に必要な費用について、事業者から十分に説明を受け確認する。

特に、消費生活センター等に寄せられるトラブルの事例として、入居一時金等の返還や原状回復費用の請求など、退去時や解約時における返金や精算に関するものが目立つことから、これらについて十分に確認する必要がある。

このうち、入居一時金等については、退去する際に返還がされるのか、償却はいつの時点からされるか、初期償却の割合（入居期間にかかわらず返金されない金額の割合）や償却期間（経過すると一時金が全額償却され戻らない期間）を確認し、退去や解約した場合の返金額について不明な点をなくし、納得するまで十分検討したうえで契約する^{注12}。

また、前払金の保全措置^{注13}が講じられていることと保全措置の内容、短期解約特例制度が設けられていることについても契約書などで確認する。特に入居一時金等が高額なケースでは、トラブルの未然防止のために、これらの規定が契約書等に盛り込まれていることが重要となる。

^{注12} 「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」では、「一時金（入居時に老人福祉法第 29 条第 5 項に規定する前払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」とされており、また「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。

^{注13} 家賃や入居一時金等の名目で前払金として一括で受領する場合、当該前払金の算定の基礎を書面で明示し、かつ当該前払金について必要な保全措置を講ずることが義務付けられている（原則として平成 18 年 4 月 1 日以降に届け出た有料老人ホームに適用）（老人福祉法第 29 条第 6 項）。

（２）見学や体験入居を行い、サービス内容などの確認と比較検討を十分に行う

相談事例の中には、入居した後比較的短期間で退去したケースや、契約・申込みをした後、入居する前に解約をしたケースでトラブルになったものもある。このようなトラブルの未然防止のためにも、契約・申込みをする前には、施設の見学や体験入居などを行い、サービス内容や介護・看護体制などを確認し、家族や信頼できる周囲の人とともに十分に比較検討を行う。情報収集や比較検討にあたっては、各都道府県のホームページ等でも概要を確認することができる。また、契約をする前に施設の予約などのために申込金等を支払う場合は、キャンセルした場合の返金についても確認する。

（３）入居後どのような場合に退去しなければならないか等についても事前に確認する

相談事例の中には、退去条件や入居中の料金の変更をめぐりトラブルに至ったケースもある。契約・申込みをする前には、入居した後どのような場合（長期の入院が必要になった場合など）に退去しなければならないかという点についても確認し、各自の条件に合った施設を選別して、入居の継続について不明な点、不安な点がなくなるまで十分に検討する。

（４）契約書などの関係書類は事前に入手し、入居後は退去するまで保管しておく

入居の検討段階で入居契約書や約款、重要事項説明書、パンフレットなどの関係書類は事前に入手し、入居前の十分な検討と確認を行い、入居した後は退去するまで保管しておく。

（５）最寄りの消費生活センター等に相談する

退去時の返還額や費用請求などに関して納得できない点があったり、トラブルが生じた場合、また事前の検討の際に不安な点などがあれば、最寄りの消費生活センターに相談する。また、業界団体などにも相談窓口がある。

４．情報提供先

- ・消費者庁政策調整課
- ・厚生労働省老健局高齢者支援課
- ・内閣府消費者委員会
- ・社団法人全国有料老人ホーム協会

<参考資料>

消費生活相談と国民生活センターによる調査結果（2006年）などからみた有料老人ホーム
 選びの主なポイント

1. 諸費用を確認する		
	①それぞれの時点に必要な費用	
	入居時に必要な費用	
	入居後毎月必要な費用	
	退去時の費用（原状回復の費用負担等）	
	②入居一時金等	
	退去する際に返還されるのか	
	償却はいつの時点からされるのか	
	初期償却の割合	
	償却期間	
	前払金の保全措置の内容	
短期解約特例制度が設けられているか		
2. サービス内容などを確認する		
	①どこで介護サービスの提供を受けるのか	
	②介護サービスを提供する職員の体制	
	介護職員や看護職員の人数	
	夜間勤務の体制等	
	③食事介助、排泄介助、通院介助、健康管理などのサービスの実施の有無と費用負担	
	④食事のメニュー	
	複数メニューから選べるかどうか	
	高血圧、糖尿病、腎臓病などのための特別食などの対応はあるか等	
	⑤職員の対応や入居者の雰囲気はどうか	
	⑥定員数と入居者数、入居率などはどのくらいか	
	⑦入居した後どのような場合に退去しなければならないか	
	3. その他	
		施設や設備を確認する
居室は個室か相部屋か		
部屋の広さや間取りはどうか		
トイレ、浴室・シャワー等は部屋にあるか、緊急通報装置は部屋にあるか等		

※ 事前に施設の見学や体験入居などを行い、契約書などの関係書類も入手しておく。既に判断能力が不十分な人を援助するための法定後見制度、あるいは、将来判断能力が不十分になった時に備える任意後見制度の利用も検討する。