

(販売方法について)

(入居検討者からの質問)

要介護の妻の有料老人ホームへの入居を検討中。重要事項説明書でホームの入居要件が、自立・要支援・要介護であることを確認後、ホームに連絡したところ、入居は自立者のみだと断られてしまった。その理由を聞いても教えてくれないし、そもそも重要事項説明書の記載内容に反することに納得いかない。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

重要事項説明書に、入居要件として、「要支援」と記載されている場合に自立の方が入居することはできませんが、「自立・要支援・要介護」と記載されている場合は、いずれの方でも入居可能です。しかしながら、お断りされた理由を伝えられなかったことについては不適切と考えますが、入居要件にかかわらず、諸事情によりお断りされることも十分ありえます。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

今回の場合はお客様が納得できるような理由を丁寧に説明していれば防げたものと考えます。

自治体が発出している有料老人ホーム設置運営指導指針には、契約内容や重要事項の説明について、記載されています。

参考資料として、厚生労働省が発出している、有料老人ホーム設置運営標準指導指針の該当部分を抜粋しますのでご確認ください。

(参考) 有料老人ホーム設置運営標準指導指針(老発 0402 第 1 号平成 30 年 4 月 2 日)

12 契約内容等

(3) 消費者契約の留意点

消費者契約法(平成 12 年法律第 61 号)第 2 節(消費者契約の条項の無効)の規定により、事業者の損害賠償の責任を免除する条項、消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項及び消費者の利益を一方的に害する条項については無効となる場合があることから、入居契約書の作成においては、十分に留意すること。

(4) 重要事項の説明等

老人福祉法第 29 条第 5 項の規定に基づく情報の開示において、老人福祉法施行規則第 20 条の 5 第 14 号に規定する入居契約に関する重要な事項の説明については、次の各号に掲げる基準によること。

一 入居契約に関する重要な事項を説明するため、別紙様式に基づき「重要事項説明書」(以下「重要事項説明書」という。)を作成するものとし、入居者に誤解を与えないよう必要な事項を実態に即して正確に記載すること。なお、同様式の別添 1「事業者が運営する介護サービス事業一覧表」及び別添 2「入居者の個別選択によるサービス一覧表」は、重要事項説明書の一部をなすものであることから、重要事項説明書に必ず添付すること。

二 重要事項説明書は、老人福祉法第 29 条第 5 項の規定により、入居相談があったときに交付するほか、求めに応じ交付すること。

三 入居希望者が、次に掲げる事項その他の契約内容について十分理解した上で契約を締結できるよう、契約締結前に十分な時間的余裕をもって重要事項説明書及び実際の入居契約の対象となる居室に係る個別の入居契約書について説明を行うこととし、その際には説明を行った者及び説明を受けた者の署名を行うこと。

イ 設置者の概要

ロ 有料老人ホームの類型(サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けていないものに限る。)

ハ サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合、その旨

ニ 有料老人ホームの設置者又は当該設置者に関する事業者が、当該有料老人ホームの入居者に提供することが想定される介護保険サービスの種類

ホ 入居者が希望する介護サービスの利用を妨げない旨