

(紹介会社への対応の在り方)

(ご家族からの質問)

ホーム入居にあたり、様々な紹介会社やホームページなどを利用した。入居後、ホームに申告した紹介会社以外の紹介会社より、「うちの紹介会社からの入居であれば入居祝い金がある」旨電話をもらったので、ホームに紹介会社の変更をお願いしたが、入居したホームからは「今更紹介会社の変更はできない」と言われ、入居祝い金をもらい損ねた。何とかならないものか

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

紹介会社の多くは、民間の事業者が運営を行っており、ホームに入居者を紹介したことで得られる「紹介料」で運営されています。このため、入居時に紹介会社を利用されている場合は、ホームは紹介会社に紹介料を支払うため、確認がなされていると思います。

今回の場合はすでに入居者らの申告により紹介会社が確定されていると思われるので、間違っただけと申告したといった場合は別にして、祝い金を得るために変更することはできません。どのような紹介会社を利用するのは自由ですが、入居契約の際には、ホームにどの紹介会社からの紹介なのかを明確にするようにしてください。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

紹介会社には、様々な会社・営業方法があり、今回苦情の原因となった「入居祝い金」のような費用を入居者に支払い、入居促進を行う紹介会社もありますが、民間の紹介会社がどのような営業方法をとるのかを制限する規則はありません。高齢者向け住まい事業者として、どのような紹介会社とお付き合いをするのかは各社の自由ですが、このようなトラブル防止のために、入居時には利用された紹介会社を必ずご確認ください。

ちなみに、高齢者向け住まいの業界団体で構成されている「高齢者向け住まい事業者団体連合会【高住協】」では、下記「行動指針」「遵守項目」に同意いただける紹介会社から届け出を受け付け、公表しています。紹介事業者選定の参考材料としてご活用ください。

【高住連】高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度(リンク)

＜行動指針＞

高齢者向け住まいの相談・紹介にあたっては、入居検討者の心身の状況や希望に沿って、その方にとってのふさわしい住まいや暮らし方を公正・誠実に提案し、利用者にとってのベストマッチが実現されることを目指します。

＜遵守項目＞

- (1) 紹介事業者は、入居検討者に対し、地域の高齢者向け住まいの一部から紹介している場合には、その旨(すべての高齢者向け住まいから紹介しているわけではないこと)を説明します。
- (2) 紹介事業者は、高齢者向け住まいと、紹介手数料の支払いルール(紹介案件の有効期間、短期契約終了時の手数料返金、複数の紹介事業者からの紹介重複時の取り扱い)を明確にします。
- (3) 紹介事業者は、個人情報保護の指針を定め、個人情報保護の取組みを行います。
- (4) 紹介事業者は、苦情が発生した場合に、その解決に努めます。
- (5) 紹介事業者は、介護保険法その他の法令を遵守します。
- (6) 紹介事業者は、反社会的勢力でないことを表明します。