

(契約時の確認について)

(ご家族からの質問)

現地見学もできず、契約前に部屋の詳細の説明がないまま、入居契約を締結してしまいました。入居後確認したところ、居室は窓の外が隣の建物の壁となっており、イメージと異なる。居室移動を求めたが、できないとのこと。何とかならないか。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

入居契約を締結する前には現地確認を行い、可能なかぎり体験入居により、ホームの雰囲気などを確かめる必要があります。

入居契約は居室に対し行うので、窓からの景色が入居の前提条件となっており(窓から海が見えることなど)、その説明が不十分だったといった場合を除き、居室移動については容易にできるものではありませんが、空きができたなら契約内容を変更し移動するなどの対応も状況により考えられます。ホームとよくご相談いただき、仮に移動する際には、費用負担などについてもご確認ください。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

入居契約書や重要事項説明書に居室の様子が記載されており、契約時に事業者側が説明していても、利用者はイメージできないことが多く、「説明を受けていない」と主張をされることがあります。取引上の瑕疵がある場合や説明が不十分の場合は債務不履行とされ、解除されることなどもあり得ます。契約前には、必ず実際にお住いになる居室をご確認いただいたうえで、契約の締結を行ってください。

有料老人ホーム設置運営標準指導指針には、現地確認の義務規定はありませんが、契約内容として明確にしておかなければならない項目、その内容について事前に説明することが明記されていますので、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

(1) 契約締結に関する手続等

一 契約に際して、契約手続、利用料等の支払方法などについて事前に十分説明すること。(以下略)

(2) 契約内容

- 一 入居契約書において、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。)、サービス付き高齢者向け住宅の登録を受けている場合は、その旨、利用料等の費用負担の額及びこれによって提供されるサービス等の内容、入居開始可能日、身元引受人の権利・義務、契約当事者の追加、契約解除の要件及びその場合の対応、前払金の返還金の有無、返還金の算定方式及びその支払時期等が明示されていること。
- 二 介護サービスを提供する場合にあつては、心身の状態等に応じて介護サービスが提供される場所、介護サービスの内容、頻度及び費用負担等を入居契約書又は管理規程上明確にしておくこと。