

## 北海道地区及び東北地区における有料老人ホームを営む事業者3社に対する警告について

平成20年3月28日

公正取引委員会

公正取引委員会は、北海道地区又は東北地区において有料老人ホームを営む事業者3社（以下「3社」という。）の入居者募集に関する表示について調査を行ってきたところ、次の事実が認められたことから、景品表示法第4条第1項第1号（優良誤認）、同項第2号（有利誤認）又は同項第3号（有料老人ホームに関する不当な表示。以下「有料老人ホーム告示」という。）の規定に違反するおそれがあるものとして、本日、3社に対して、警告を行った。

### 1 関係人の概要

事業者名	施設の名称	本店所在地 (施設の所在地)	代表者
株式会社ベストライフ	ベストライフ東札幌 ベストライフ札幌西 ベストライフ仙台南 ベストライフ仙台東	東京都新宿区西新宿二丁目6番1号 (札幌市白石区東札幌一条二丁目3番1号) (札幌市西区発寒七条十四丁目13番1号) (仙台市太白区袋原一丁目26番1号) (仙台市宮城野区高砂一丁目30番20号)	代表取締役 長井 力
株式会社ふとみ総合施設	公楽苑	北海道石狩市当別町大美町2343番地39 (同上)	代表取締役 中田 駿一
有限会社おいらーく	うらら伏古 せんり	札幌市東区東苗穂三条一丁目2番65号 (札幌市東区伏古九条二丁目6番1号) (札幌市東区東苗穂三条一丁目2番65号)	代表取締役 星野二三江

### 2 違反被疑行為の概要

3社は、それぞれが運営する有料老人ホームの入居者を募集するに当たり、パンフレット、パンフレットに挟み込んだリーフレット、インターネット上の自社ウェブサイト又は重要事項説明書において、一般消費者に誤認される疑いがある表示を行っていた（主なものは次のとおり。詳細は別紙1ないし3参照）。

#### (1) サービスの内容に関する表示

ア あたかも、看護職員を24時間配置しているかのように表示（株式会社ベストライフ）

問い合わせ先	公正取引委員会事務総局北海道事務所取引課 電話 011-231-6300（直通） 公正取引委員会事務総局東北事務所取引課 電話 022-225-7095（直通） 公正取引委員会事務総局経済取引局取引部景品表示監視室 電話 03-3581-3377（直通）
ホームページ	<a href="http://www.jftc.go.jp">http://www.jftc.go.jp</a>

イ あたかも、あらかじめ居室に設置されているテレビ電話により24時間医師又は医療機関と健康相談ができるかのように表示（株式会社ベストライフ）

ウ あたかも、健康診断を自らが定期的実施するかのように表示（有限会社おいらーく）

(2) 施設・設備の内容に関する表示

ア あたかも、医務室が設置されているかのように表示（有限会社おいらーく）

イ あたかも、全居室にあらかじめテレビ電話が設置されているかのように表示（株式会社ベストライフ）

(3) 利用料金・入居費用に関する表示

ア あたかも、110,100円の月額基本料金は、3LDKの居室を1名で利用した場合の料金であるかのように表示（株式会社ふとみ総合施設）

イ あたかも、入退居時における居室の整備等の費用に充当するものとして入居者が入居時に支払う費用は、月額利用料の1か月相当分であるかのように表示（株式会社ふとみ総合施設）

(4) 医療機関との協力内容に関する表示

あたかも、協力医療機関の医師が訪問診療を実施するかのように表示（有限会社おいらーく）

- 1 株式会社ベストライフが運営する有料老人ホーム「ベストライフ東札幌」、「ベストライフ仙台南」及び「ベストライフ仙台東」(以下「3施設」という。)及び「ベストライフ札幌西」(以下「4施設」という。)

	表示内容（表示媒体）	実 際
サービスの内容	<p>「安心の介護・医療体制で、24時間ご入居者を見守ります。」「安心の医療24時間体制」、「協力医療機関と健康管理室（看護職員、介護ヘルパー）の連携による医療体制を確立。いざというときも安心です。」「介護ヘルパー 看護職員 日々の介護・健康管理」等と記載することにより、あたかも、4施設に看護職員を24時間配置して入居者の健康管理を行っているかのように表示 (4施設のパンフレット)</p>	<p>午後6時から翌日午前9時までの間は看護職員を配置していない。 (優良誤認に当たるおそれ)</p>
	<p>「直通TV電話による健康相談」、「コールセンター直通TV電話 24時間いつでも、居室にいながら医師に健康相談をすることができます。(実費負担)」、「居室内にTV電話。ご家族との連絡にはもちろんのこと、コールセンターに直結。お困りのとき医療機関にご相談いただけます。」等と記載することにより、あたかも、4施設の入居者はあらかじめ居室に設置されているテレビ電話により24時間医師又は医療機関と健康相談ができるかのように表示 (4施設のパンフレット)</p>	<p>いずれの居室にもあらかじめテレビ電話は設置されておらず、入居者は、あらかじめ設置されているテレビ電話により健康相談ができるものではない。 (優良誤認に当たるおそれ)</p>
設備の内容	<p>「居室内にTV電話。」等と記載するとともにテレビ電話の写真を掲載すること等により、あたかも、3施設の全居室にあらかじめテレビ電話が設置されているかのように表示 (3施設のパンフレット)</p> <p>「全居室に設置されたTV電話と同機種のTV電話をご家庭に設置すると、双方でお顔を見ながらお話することができます。ご家族とのかけがえのない時間をお過ごしいただけます。」等と記載するとともにテレビ電話を利用しているイラスト図を掲載すること等により、あたかも、ベストライフ東札幌及びベストライフ仙台南の全居室にあらかじめテレビ電話が設置されているかのように表示 (ウェブサイト(ベストライフ東札幌・ベストライフ仙台南))</p>	<p>いずれの居室にもあらかじめテレビ電話は設置されていない。 (優良誤認に当たるおそれ)</p>

表示内容（表示媒体）		実 際
土地及び建物	「構造：鉄筋コンクリート造地下1階地上6階建」等と記載の上、施設の敷地及び建物外観のイラスト等を掲載 (ウェブサイト(4施設))	株式会社ベストライフが所有していないにもかかわらず、そのことを明りょうに記載していない。 (有料老人ホーム告示第1項)

## 2 表示期間

施 設 名	パンフレット	ウェブサイト
ベストライフ東札幌	平成18年10月ころから 平成19年8月ころまで	平成17年9月ころから 平成19年9月ころまで
ベストライフ札幌西	平成18年10月ころから 平成19年8月ころまで	平成18年10月ころから 平成19年8月ころまで
ベストライフ仙台南	平成18年9月ころから 平成19年4月ころまで	平成17年9月ころから 平成19年11月ころまで
ベストライフ仙台東	平成18年7月ころから 平成19年9月ころまで	平成18年9月ころから 平成19年11月ころまで

## 1 株式会社ふとみ総合施設が運営する有料老人ホーム「公楽苑」

表示内容（表示媒体）		実 際
利用料金・入居費用	「賃貸方式の介護付有料老人ホームだから、高額な保証金は一切かかりません。この内容でこの価格 お1人様 月々 110,100円 <税込み>より（1日3食付/本館Cタイプお一人様月額基本料金）」、「ご自宅と変わらぬくつろぎの空間」等と記載するとともに「C - タイプ 3LDK」と称する居室の間取り図を掲載することにより、あたかも、110,100円の月額基本料金は、当該居室を1名で利用した場合の料金であるかのように表示（パンフレット）	公楽苑の本館Cタイプの月額基本料金は、当該居室を3名で利用した場合の1名当たりの料金である。 （有利誤認に当たるおそれ）
	「入居時協力金として消費税を除く1ヶ月分の月額利用料 入退去時における居室の整備等の費用に充当」等と記載することにより、あたかも、入退居時における居室の整備等の費用に充当するものとして入居者が入居時に支払う費用は月額利用料の1か月相当分であるかのように表示（平成19年1月31日付け重要事項説明書）	公楽苑の新館の居室に入居する場合の入居時協力金は、月額利用料の2か月相当分であった。 （有利誤認に当たるおそれ）
介護職員	「有資格者の職員による介護サービスと夜間看護体制」と記載の上、「介護サービスを提供する職員全員が有資格者。」と記載（ウェブサイト）	介護に関する資格を有する介護職員の数が記載されておらず、介護に関する資格を有する介護職員の数を常勤又は非常勤の別ごとに明りように記載していない。 （有料老人ホーム告示第11項）
入居者から支払を受ける費用	「入居時にお部屋のタイプ別に1ヶ月分から2ヶ月分の利用料（税抜き価格）を協力金としてお納めいただきます。」と記載（パンフレットに挟み込んだリーフレット）	内訳となる費目が記載されておらず、入居者から支払を受ける費用の内訳を明りように記載していない。 （有料老人ホーム告示第12項）

## 2 表示期間

施設名	パンフレット及びパンフレットに挟み込んだリーフレット	ウェブサイト
公楽苑	平成18年11月ころ以降	平成18年11月ころから 平成19年11月ころまで

- 1 有限会社おいらーくが運営する有料老人ホーム「うらら伏古」及び「せんり」(以下「2施設」という。)

	表示内容(表示媒体)	実 際
サービスの内容	<p>「健康管理サービス 定期健康診断(年1回)」等と記載することにより、あたかも、うらら伏古及びせんりの入居者に対する健康診断を自らがうらら伏古又はせんりにおいて定期的に実施するかのように表示 (2施設のパンフレット) (ウェブサイト(2施設))</p>	<p>うらら伏古にあつては遅くとも平成18年1月ころ以降、せんりにあつては遅くとも平成18年4月ころから平成19年10月ころまでの間、自らはそれぞれの入居者に対する定期健康診断を実施していない。 (優良誤認に当たるおそれ)</p>
施設の内容	<p>「共用施設」の欄に「医務室兼相談室」等と記載することにより、あたかも、うらら伏古及びせんりに医務室が設置されているかのように表示 (2施設のパンフレット) (ウェブサイト(2施設))</p> <p>「その他、共用施設の設備状況」の欄に「あり」及び「医務室兼相談室」等と記載することにより、あたかも、うらら伏古に医務室が設置されているかのように表示 (うらら伏古の平成19年2月1日付け重要事項説明書)</p>	<p>医務室は設置されていない。 (優良誤認に当たるおそれ)</p>
土地及び建物	<p>「施設概要」と記載の上、「敷地面積 1378.93m<sup>2</sup>」及び「建物構造 鉄筋コンクリート構造3階建て」と記載 (ウェブサイト(うらら伏古))</p> <p>「施設概要」と記載の上、「建物構造 鉄筋コンクリート構造3階建て」と記載 (ウェブサイト(せんり))</p>	<p>うらら伏古の土地及び建物並びにせんりの土地は有限会社おいらーくが所有していないにもかかわらず、そのことを明りょうに記載していない。 (有料老人ホーム告示第1項)</p>
医療機関との協力内容	<p>「協力医療機関の名称」の欄に「医療法人社団豊生会 東苗穂病院」,(協力の内容)及び「訪問診療」と記載することにより、あたかも、うらら伏古の入居者に対し、医療法人社団豊生会東苗穂病院の医師が訪問診療を実施するかのように表示 (うらら伏古の平成19年2月1日付け重要事項説明書)</p>	<p>うらら伏古と当該医療機関との間に、当該医療機関の医師がうらら伏古の入居者に対し訪問診療を実施する協力関係はなく、当該記載内容は事実と異なるものであり、有料老人ホームと医療機関との協力の内容を明りょうに記載していない。 (有料老人ホーム告示第7項)</p>

## 2 表示期間

施設名	パンフレット	ウェブサイト
うらら伏古	遅くとも平成18年1月ころから 平成19年4月ころまで	遅くとも平成18年9月ころから 平成19年2月ころまで
せんり	遅くとも平成18年4月ころから 平成19年1月ころまで	遅くとも平成18年4月ころから 平成19年10月ころまで

(参考1)

## 不当景品類及び不当表示防止法(抜粋)

(昭和三十七年法律第百三十四号)

### (目的)

**第一条** この法律は、商品及び役務の取引に関連する不当な景品類及び表示による顧客の誘引を防止するため、私的独占の禁止及び公正取引の確保に関する法律(昭和二十二年法律第五十四号)の特例を定めることにより、公正な競争を確保し、もつて一般消費者の利益を保護することを目的とする。

### (不当な表示の禁止)

**第四条** 事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号に掲げる表示をしてはならない。

- 一 商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と競争関係にある他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示すことにより、不当に顧客を誘引し、公正な競争を阻害するおそれがあると認められる表示
- 二 商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と競争関係にある他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認されるため、不当に顧客を誘引し、公正な競争を阻害するおそれがあると認められる表示
- 三 前二号に掲げるもののほか、商品又は役務の取引に関する事項について一般消費者に誤認されるおそれがある表示であつて、不当に顧客を誘引し、公正な競争を阻害するおそれがあると認めて公正取引委員会が指定するもの

2 (省略)



(参考2)

## 有料老人ホームに関する不当な表示(抜粋)

(平成16年 4月 2日公正取引委員会告示第 3号)

変更 平成17年 6月29日公正取引委員会告示第12号

変更 平成18年 3月 3日公正取引委員会告示第 4号

変更 平成18年11月 1日公正取引委員会告示第35号

### (土地又は建物についての表示)

- 1 有料老人ホームの土地又は建物についての表示であって、当該土地又は建物は当該有料老人ホームが所有しているものではないにもかかわらず、そのことが明りょうに記載されていないもの

### (医療機関との協力関係についての表示)

- 7 有料老人ホームと医療機関との協力関係についての表示であって、当該協力の内容が明りょうに記載されていないもの

### (介護職員等についての表示)

- 1 1 有料老人ホームの介護に関する資格を有する介護職員等についての表示であって、介護に関する資格を有する介護職員等の数が常勤又は非常勤の別ごとに明りょうに記載されていないもの

### (管理費等についての表示)

- 1 2 管理費、利用料その他何らの名義をもってするかを問わず、有料老人ホームが入居者から支払を受ける費用(介護サービスに関する費用及び居室の利用に関する費用を除く。)についての表示であって、当該費用の内訳が明りょうに記載されていないもの

### 備考

- 1 この告示において、「有料老人ホーム」とは、老人福祉法(昭和38年法律第133号)第29条第1項に規定する有料老人ホーム(老人を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又はその他の日常生活上必要な便宜であつて厚生労働省令で定めるもの〔以下「介護等」という。〕の供与〔他に委託して供与をする場合及び将来において供与をすることを約する場合を含む。〕をする事業を行う施設であつて、老人福祉施設、認知症対応型老人共同生活援助事業を行う住居その他厚生労働省令で定める施設でないもの)をいう。

- 2 (略)

## 「有料老人ホームに関する不当な表示」の運用基準（抜粋）

（平成16年 6月16日事務総長通達第11号）

変更 平成18年 3月 3日事務総長通達第 1号

変更 平成18年10月12日事務総長通達第13号

### 1 告示第1項について

- (1) 告示第1項の「当該土地又は建物は当該有料老人ホームが所有しているものではない」ことが明りょうに記載されていることを例示すると、以下のとおりである。

「事業主体 ， 土地所有者 ， 建物所有者 」

「土地・建物の権利形態 賃借（定期借地権 契約期間 年（平成 年契約））」

- (2) 告示第1項の不当表示に該当する場合を例示すると、以下のとおりである。

有料老人ホームがその土地又は建物を所有していないにもかかわらず、「鉄筋コンクリート造 階建て」とのみ表示している場合

有料老人ホームがその土地又は建物を所有していないにもかかわらず、有料老人ホームの建物の外観の写真のみを表示している場合

### 7 告示第7項について

告示第7項の「当該協力の内容」について明りょうに記載されているとは、以下の事項が記載されているものとする。

- (1) 協力関係にあるとする医療機関の名称及び当該協力の具体的な内容（当該協力に関する診療科目の具体的な名称を含む。）

（例えば、「 病院（内科） 年に 回の健康診断」等）

- (2) 入居者が費用（健康保険法等に基づく医療又は療養の給付を受ける際の一部負担金を除く。）を負担する必要がある場合はその旨

### 1.1 告示第11項について

- (1) 告示第11項の「介護に関する資格」とは、法令に基づく介護に関する資格（例えば、介護福祉士、訪問介護員、保健師、看護師、准看護師、理学療法士、作業療法士、介護支援専門員等）をいう。

- (2) 告示第11項の「介護に関する資格を有する介護職員等の数が常勤又は非常勤の別ごとに」明りょうに記載されていることを例示すると、以下のとおりである。

「 士 人（常勤職員 人，非常勤職員 人）」

「常勤の 士 人，非常勤の 士 人」

### 1.2 告示第12項について

告示第12項の「当該費用の内訳」が明りょうに記載されているとは、「管理費」、「利用料」等その名称から一般消費者が当該費用の用途を直ちに判別することが困難であるような名目により包括的に入居者から支払を受ける費用について、その内訳となる費目が明りょうに記載されているものとする（例えば、「管理費の用途は、事務・管理部門の人件費、自立者に対する生活支援サービス提供のための人件費及び共用施設の維持管理費です。」等）。ただし、仮に、当

該有料老人ホームにおいて、当該費用が上記費用の内訳として記載した費目どおりに使用することとされていない場合には、告示第12項の不当表示に該当するものとして取り扱う。

(略)

### 1.3 「明りように記載されて」いることについて

(1) 告示各項において「記載されて」いるとする事項については、告示各項に掲げる表示に近接した箇所に、高齢者にも分かりやすく、目立つように記載されていなければ、それぞれ「明りように記載されていないもの」として取り扱う。

また、告示各項に掲げる表示が絵、写真等文字以外による表示である場合には、告示各項において「記載されて」いるとする事項が、当該文字以外による表示に近接した箇所に、高齢者にも分かりやすく、目立つように記載されていなければ、それぞれ「明りように記載されていないもの」として取り扱う。

なお、告示各項に掲げる表示が、同一の広告媒体において2箇所以上に表示されている場合は、そのうちでもっとも目立つものに近接した箇所に、告示各項において「記載されて」いるとする事項が、高齢者にも分かりやすく、目立つように記載されていれば、告示各項の不当表示に該当するものではない。

(2) 告示各項に「記載されて」いるとする事項が、告示各項に掲げる表示に近接した箇所に、高齢者にも分かりやすく、目立つように記載されていても、記載されている内容が事実と異なる場合には、原則として、告示各項の不当表示に該当するものとして取り扱う。

(注) 広告媒体の制限により、告示各項において「記載されて」いるとする事項を告示各項に掲げる表示に近接した箇所にすべて記載することができない場合であっても、告示各項に掲げる表示の近接した箇所に、告示各項において「記載されて」いるとする事項の要点を高齢者にも分かりやすく、目立つように記載した上、当該事項の詳細を、当該媒体の他の箇所等に見やすいように記載する必要がある。