

医療体制の充実をうたった
有料老人ホームの契約に係る紛争案件

報 告 書

(東京都消費者被害救済委員会)

平成21年10月

東京都生活文化スポーツ局

はしがき

東京都は、6つの消費者の権利のひとつとして、「消費生活において、事業者によって不当に受けた被害から、公正かつ速やかに救済される権利」を東京都消費生活条例に掲げています。

この権利の実現をめざして、東京都は、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、公正かつ速やかな解決を図るため、あっせん、調停等を行う知事の附属機関として東京都消費者被害救済委員会（以下「委員会」という。）を設置しています。

消費者から、東京都消費生活総合センター等の都の相談機関に、事業者の事業活動によって消費生活上の被害を受けた旨の申出があり、その内容から必要と判断されたときは、知事は、消費生活相談として処理するのとは別に、委員会に解決のための処理を付託します。

委員会は、付託を受けた案件について、あっせんや調停等により紛争の具体的な解決を図り、個別の消費者の被害を救済するとともに、解決にあたっての考え方や判断を示します。

この紛争を解決するにあたっての委員会の考え方や判断、処理内容等は、東京都消費生活条例に基づき、広く都民の方々や関係者にお知らせし、同種あるいは類似の紛争の解決や未然防止にご活用いただいております。

本書は、平成21年1月27日に知事が委員会へ紛争処理を付託した「医療体制の充実をうたった有料老人ホームの契約に係る紛争」について、平成21年10月15日に委員会から、審議の経過と結果について知事へ報告されたものを、関係機関の参考に供するために発行したものです。

消費者被害の救済と被害の未然防止のために、広くご活用いただければ幸いです。

平成21年10月

東京都生活文化スポーツ局

目 次

第 1	紛争案件の当事者	1
第 2	紛争案件の概要	1
第 3	当事者の主張	2
1	申立人の主張	2
2	相手方の主張	2
第 4	委員会の処理	2
1	処理の経過と結果	2
2	申立人からの事情聴取	3
3	相手方からの事情聴取	3
4	合意書	3
第 5	報告にあたってのコメント	4
1	本件契約における問題点	4
2	法律上の問題点	6
3	あっせん案の考え方	1 2
4	同種・類似被害の再発防止に向けて	1 3
■ 別 表		
1	申立人からの事情聴取	1 7
2	相手方からの事情聴取	1 8
■ 資 料		
1	「医療体制の充実をうたった有料老人ホームの 契約に係る紛争案件」処理経緯	1 9
2	東京都消費者被害救済委員会委員名簿	2 0

第1 紛争案件の当事者

申立人（消費者） 1名（男性、60歳代）
相手方（事業者） 1社（有料老人ホーム等の運営）

第2 紛争案件の概要

付託に至った申立人からの聴取によると、紛争案件の概要は次のとおりである。

申立人は、入居者本人（90歳代女性。以下「母親」という。）が元気なうちに介護付有料老人ホーム（以下「老人ホーム」という。）に入居することで、老人ホームの生活にも慣れると考え、母親とともに複数の老人ホームを見学するなどしていたところ、申立人の家から程近い所に、老人ホームが開設されることを知った。

申立人は、この老人ホームを運営する相手方から、平成19年早々に開設されることなど、当該老人ホームについて、複数回に渡り説明を受けたり、現地の見学やパンフレットを受け取るなど、入居を検討した。

申立人は、老人ホームの部屋は入居契約順に決まると相手方から聞いたことから、日当たりなど生活環境のよい部屋を確保するために、開設前に契約をすることとした。

平成18年12月、申立人は契約の際に相手方から、入居契約書や重要事項説明書、管理規程などについて説明を受けたが、パンフレットに大きく表示されていた老人ホームでの医療体制については説明を受けないまま、入居金として、約450万円を支払い、入居契約をした。

平成19年初めに、老人ホームが開設され、母親は入居した。

母親は老人ホームでの生活にも慣れ、健康状態も入居前と変わりなく良好であったが、平成20年5月頃、突然病気になり、老人ホームの提携病院に緊急入院することとなった。

平成20年7月頃、申立人は母親の病状が快方に向かっていたことから、退院後の老人ホームでの生活について、病院の主治医、老人ホームの施設長と看護師で話し合いをしたところ、老人ホーム側から「当老人ホームでは夜間、看護師が不在のため、夜間の看護ができない。」と言われ、やむを得ず、老人ホームから退去することとなった。

しかし、申立人が受け取っていた当該老人ホームのパンフレットには「医療24時間体制」など、老人ホームの充実した医療体制を印象付ける表示がされていた。

また、心身状態の変化によっては、退去しなければならないことについては、契約時に説明がなかった。

このことから、申立人は、相手方に対し、不当な契約であり、返還金が約10万円では納得できないと主張したが、相手方はこれを認めず、紛争となった。

第3 当事者の主張

1 申立人の主張

パンフレットに表示のあった「医療24時間体制」とは異なり、病気になったことで退去せざるを得なかったのは納得できない。

入居一時金について、高齢による割引制度を利用して入居した場合は、通常の入居の場合と比較して、入居当初から償却率が高く、返還金がほとんど戻ってこないのは納得できない。

2 相手方の主張

申立人に対し、契約時に「看護師は昼間のみ勤務で、夜間は介護職員が介護する。」と説明し、了解した上で、申立人は契約している。

入居一時金の割引制度は、入居者が任意で選択することができる。この割引制度は、入居一時金を低く設定した上での返還率となっており、このことについては契約時に説明している。

第4 委員会の処理

1 処理の経過と結果

本件は、平成21年1月27日、東京都知事から東京都消費者被害救済委員会に付託され、同日、同委員会会長より、その処理が、あっせん・調停部会（以下「部会」という。）に委ねられた。

部会は、平成21年2月19日の第1回から平成21年8月25日までの10回に渡って開催した。

第1回部会では、紛争内容の確認を行うとともに、紛争処理の基本的考え方について検討した。

第2回部会では、申立人から、契約に至った経緯、契約したときの状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、老人ホームから退去するに至った状況、希望する解決内容等について事情聴取を行った。

第3回部会では、相手方から、事業の概要、紛争の事実関係に関する事項、本紛争の解決に向けた考え方等について事情聴取を行ったが、一部事項について十分な事実確認を得られなかったため、改めて資料の提出を求めることとした。

第4回部会では、相手方に事実確認を行った事項の確認をした。

また、再度申立人から、追加すべき確認事項があったため、詳細な事情聴取を行った。

さらに、これら申立人及び相手方の意向を踏まえ、問題点等について検討した。

第5回部会では、あっせん案の考え方について検討を始めたところ、相手方が運営

する他の老人ホームの契約内容について、確認を行う必要が生じたことから、これらの契約書等の提出を求めることとした。

第6回部会では、相手方から提出された契約書等の確認をした。

また、あっせん案の考え方を検討し、確認した。

第7回部会では、相手方に対し、あっせん案の考え方及び契約に関し、改善を求める事項を説明して意見の交換を行った。

また、これまでの審議内容を踏まえ、具体的なあっせん案の内容を検討し、決定するとともに、合意書案を確定した。

あっせん案を申立人及び相手方に平成21年6月19日付けの書面で提示し、それぞれから受諾を得た。

第8回部会では、本件の報告内容の骨子を検討し、確定した。

あっせん案の受諾を受けて、平成21年7月13日付けで、申立人及び相手方との間で合意書を取り交わした。

第9回部会では、本件の報告内容を検討した。

第10回部会では、本件の報告内容を検討し、確定した。

以上のとおり、本委員会における紛争解決のための処理は、あっせんの成立により解決した。

2 申立人からの事情聴取

申立人から、契約に至った経緯、契約したときの状況や相手方の説明内容、契約内容の認識、老人ホームから退去するに至った状況、希望する解決内容等について聴取した。

聴取した内容は、別表1（17ページ）のとおりである。

3 相手方からの事情聴取

相手方から、申立人への勧誘方法や契約、入居及び退去に関する内容等の説明を求めるとともに、希望する解決内容について聴取した。

聴取した内容は、別表2（18ページ）のとおりである。

4 合意書

紛争の当事者は、平成21年7月13日付けで、本件紛争に係る以下の内容の合意書を取り交わした。

(1) 申立人と相手方との本件契約の終了に伴い、相手方は申立人に対して、金196万円の返還金があることを確認する。

(2) 相手方は前項の金196万円から、相手方が申立人に対し、返還した金10万5000円を差し引いた金185万5000円を、申立人の指定する金融機関口座に、平成21年7月31日までに、全額を一括で振り込む方法により支払う。なお、

振込手数料は相手方の負担とする。

- (3) 申立人と相手方との間には、本件紛争に関して、本あっせん条項以外、相互に何らの債権・債務のないことを確認する。

第5 報告にあたってのコメント

1 本件契約における問題点

(1) 問題の背景

本件では、入居者が病気になった場合の老人ホームの対応が問題となった。具体的には、「医療24時間体制」の宣伝文句で勧誘しておきながら、実際には24時間の医療体制が整備されていないことを理由に、入居者が退去しなければならないような入居契約は有効であるのか、また、退去の際の入居金の償却はどうなるのか、といった点である。

老人介護施設¹での高齢者に対する介護は、本来、憲法第25条に基づく国民に対する社会福祉の実現として、国及び地方公共団体の責務の一つであるところ、民間事業者も含めて介護サービス基盤の整備を進めていく現実に照らせば、入居の勧誘方法や入居金の償却の定め方に問題のある事業者については、入居における国及び地方公共団体による適正な指導・監督が必要となることは当然である。

そもそも、消費者契約法は、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、事業者による誤った情報提供によって消費者が誤認により契約したときに、その契約を取り消したり（第4条第1項）、消費者の利益を不当に害することとなる条項を無効としたり（第9条及び第10条）することによって、消費者の利益を守っている。とりわけ、介護を必要とする高齢者と施設を運営する事業者との間における情報の質及び量並びに交渉力の格差は、一般の消費者契約に比べて著しいものがあり、この意味において、消費者である高齢者の利益は、一層擁護されなければならない。

また、この問題の背景には、高齢社会による老人介護施設の需要拡大と、実体としての供給不足の問題があり、加えて、自宅での介護ができずに、老人介護施設に介護を求めなければならない多くの高齢者及びその家族の切迫した状況がある。一例として、特別養護老人ホームの待機者が、平成18年度には、全国で38万5000人²いるといわれている。

このことから、ビジネスチャンスとして、老人ホーム事業に新規に参入する事業者もあり、中には、営利目的だけを追求し、不当な勧誘方法により入居契約を求めたり、高額な入居金を支払ったにもかかわらず、不合理な入居金の償却を求めたりする悪質な事業者が、一部に現れるおそれは否定できない。消費者被害を防止する

¹ ここでは、高齢者の介護等を目的とした施設全般をいう。

² 平成18年3月集計値。厚生労働省資料による。

ためにも、このような事業者の参入を阻止すべきことは、当然といえよう。

しかし、介護サービス基盤の整備において、民間事業者の参入の必要性は高い。合理的で適正な運営が期待できる事業者の参入を認めることは、施設利用者としての消費者の生活を保障するために必要なことであり、社会福祉の実現の要請にも適うものである。そこで、消費者である高齢者と事業者との法的紛争の解決にあたっては、他の施設も包含した運営のあり方を検討しながら、問題とされた不合理な運営を是正することが肝要である。

(2) 主な問題点

ア 医療24時間体制のうたい文句における問題点

本件で、申立人が受け取ったパンフレットには、「安心の医療24時間体制」という文言や、医師と入居者が笑顔で会話しているイメージ写真が掲載されており、あたかも24時間の医療体制が整い、医師あるいは看護師による24時間看護が受けられるかのような認識を与える表示となっていた。

また、同パンフレットには、「クリニック直通TV電話」と題して、「24時間いつでも、居室にいながら医師の健康相談を受けることができます。」との記載があったが、これは、希望者のみが部屋に設置するものであり、実際には、申立人の母親の居室には設置されていなかった。

このようなパンフレットの表示は、不当景品類及び不当表示防止法第4条第1項第1号で禁止されている「優良誤認」に該当するおそれがあり、介護、看護、医療体制について、消費者に一部実態と乖離した期待を抱かせるものとして、同条同項第3号に基づき公正取引委員会が指定した「有料老人ホームに関する不当な表示」（平成18年公正取引委員会告示）に照らしても、問題があるといえよう。

併せて、東京都消費生活条例が禁止している「消費者に対し、誤信を招く情報を提供して契約を勧誘した」（第25条第1項第3号）という不適正な取引に該当するおそれもある。

もっとも、これらの法規は、いずれも行政取締的な公的性質を有するものであり、本件契約の表示が、それらに該当することで、直ちに入居契約が私法上無効とされたり、取り消されたりするものではないので、ここでは、行政取締法規上の問題があるという指摘にとどめる。

イ 介護・看護・医療体制についての説明における問題点

申立人は、相手方のパンフレット等から、24時間の医療体制が整っている老人ホームに入居することで、入居者となる申立人の母親が、終身に渡って居住し、介護サービスの提供を受けられるとの期待を抱き、契約の締結を行った。しかし、入居後、母親は病気になり、夜間の看護ができない状況から1年6カ月で、退去せざるを得なくなった。

このことは、相手方が、勧誘に際して、入居契約における正確な情報を提供する義務に違反し、重要事項について不実の告知があったとして、消費者契約法第

4条第1項第1号の適用により、消費者が、入居契約の意思表示を取り消すことができるかが、問題となる。

ウ 入居一時金の返還問題

入居一時金には、通常入居の場合以外に、高齢による割引制度として、通常より安い金額が設定されたものがあり、割引制度に該当する年齢の入居者は、どちらかの入居一時金を、選択することができる。この2つの入居一時金に対応し、退去時の返還制度にも、通常入居の場合と割引制度を適用した場合の2つがある。後者を利用した場合、通常の場合と比べ、償却率が、短期間で非常に高くなっており、退去時期によっては、返還金額が著しく減少することとなる。

このような場合、当該返還制度による著しく高い償却率に、合理性はあるのだろうか。加えて、この返還制度が、入居一時金の償却の際に、一般的に想定される合理的な規定（任意規定）の適用による場合と比べて、著しく不当な条項として、信義則ないし公序良俗に反するような場合には、消費者契約法第9条又は第10条により無効となるかどうか問題点として挙げられる。

2 法律上の問題点

本件において、主要な法律上の問題点、特に私法上の問題として、大きく次の2点が挙げられる。

第一に、「医療24時間体制」をうたったパンフレットの記載等について、消費者契約法第4条第1項第1号の適用により取消しが認められるのではないかと、第二に、入居一時金の返還（償却）に関する本件の契約条項が、同法第9条又は第10条により無効とされるのではないかとという点である。

そこで、以下では、この2つの点を中心に検討し、その他の問題点については、最後に簡単に触れるにとどめる。

(1) 「医療24時間体制」をうたった広告表示と消費者契約法第4条の適用可能性について

ア パンフレットの記載について

本件では、申立人が契約した当時の相手方のパンフレットには、「安心の医療体制で、24時間ご入居者の健康を見守ります」、「安心の医療24時間体制」という文句が、消費者の注意を特に喚起するような大文字（20ポイント）で記載されていた。同パンフレットには、少し離れたところに「施設内に医師は常駐しておりません」との記載も置かれていたが、これは、上記24時間医療体制に関する記載と比較して格段に小さな文字（8ポイント）での記載にすぎなかった。

当該パンフレットを、一般消費者の通常の注意をもって眺めると、24時間の医療体制が整っており、医師あるいは少なくとも看護師による24時間の看護が受けられるかのような認識を与える表示であると認めることができる。ところが、本件施設の実態は、医師による健康相談が、協力病院による週1回の訪問診療時に行われるにすぎず、看護職員の勤務時間は午前9時から午後6時までとなつて

おり、夜間は不在になるというものであった。

また、同パンフレットには、「クリニック直通TV電話」と題して、「24時間いつでも、居室にしながら医師の健康相談を受けることができます。」との記載があったが、実際には、このようなテレビ電話が、すべての居室に設けられていたわけではなく、このサービスの利用には、別途の費用負担を要するにもかかわらず、その記載はされていなかった。

このように、当該パンフレットの記載には、①あたかも看護職員を24時間配置し、②あたかもクリニック直通電話が、あらかじめ居室に設置され、③そのテレビ電話により、24時間医師や医療機関に健康相談を受けることができるかのように表示しているなど、読み手に誤解を招きうる不適切な表現が見受けられた。

イ 消費者契約法第4条第1項第1号の適用可能性について

消費者契約法第4条第1項第1号は、事業者が消費者契約の締結について「勧誘をするに際し」、当該消費者に対して、「重要事項について」「事実と異なることを告げる」行為をなし、それによって消費者が「当該告げられた内容が事実であるとの誤認」をして、当該消費者が契約締結の意思表示をしたときは、消費者がこれを取り消すことができる旨を規定している。

本件でも、あたかも看護職員を24時間配置しているかのような「不実告知」があり、それによって申立人が誤認して契約を締結したものだとして、同条に基づき申立人に取消権が認められるかどうか問題となる。

医療体制のあり方、とりわけ24時間看護が受けられるか否かは、老人ホームの入居契約の目的であるサービスの内容に該当し、かつ、「消費者の当該契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの」と認められるので、重要事項（同法第4条第4項）に該当するといえよう。そして、この広告の記載自体は、上記のとおり、あたかも看護職員を24時間配置しているかのような表示等で、事実と異なる認識を消費者に抱かせるものであるから、不実の告知を含むともいえよう。

しかし、更に問題となるのは、契約の締結に至る一連の経緯において、果たして「勧誘に際して不実告知があった」といえるか、また、申立人がそれによって誤認して、本件契約を締結したと認められるかという点である。

そもそも、同条による取消権が認められるのは、事業者の行為によって、消費者の意思形成が歪められたからである。したがって、同条にいう「勧誘」とは、消費者の契約締結の意思形成に、影響を与える程度の勧め方をいうと解されている。

一般に、不特定多数者向けの広告やチラシは、これをもって直ちに個別の契約締結の意思形成に、直接、影響を与えているとはいえず、たとえ、広告記載に不実の部分が合ったとしても、特にその後、契約締結に至るまでの間に、正しく内容が説明されていた場合等は、契約締結の意思形成への影響が否定され、「勧誘に際して不実告知があった」とはいえない。

これを本件についてみると、確かに、申立人は当初、広告の記載を見て、24

時間医療体制を受けられるということに魅力を感じ、それに対する期待が、相手方の話を聞きに行く重要な契機になったと考えられる。しかし、申立人は、契約締結の前において、相手方から、契約書及び重要事項説明書の記載に基づき、1時間を超えて説明を受けたことを認めており、その説明の中に、看護体制に関する説明も含まれていたことが、双方からの聞き取りから伺われる。そうであれば、本件において、広告に不適切な記載があったことは認められるものの、契約締結の勧誘に際して「不実告知」があったとまで、断ずることは困難であろう。

よって、本件においては、消費者契約法第4条第1項第1号に基づく取消しは認められない。

(2) 入居一時金返還条項の効力について

本件では、入居一時金の返還（償却）に関する本件契約の定めが、消費者の利益を不当に害する条項として、消費者契約法第10条又は第9条第1号によって、その効力が否定されるのかも問題となった。

ア 入居一時金の法的性質について

入居一時金返還条項の効力を考えるにあたっては、まずその前提として、入居一時金の法的性質が問題となる。

入居一時金は、入居契約の解約に伴い、発生することが予想される損害賠償金の担保としての性質を有するという考え方も一部にはあるが、一般的には、賃料の一部前払いの性質を有すると解されている。

本件契約においても、入居一時金は、「終身入居における家賃相当額の一部」と記載され、一定の期間で償却されることが予定されている。したがって、入居契約当事者の合理的意思によれば、入居一時金は、第一次的には、賃料の一部前払いの性質を有すると解するのが相当であろう。

イ 消費者契約法第10条の適用可能性について

委員会は、本件入居一時金の返還条項について、消費者契約法第10条に照らし、少なくとも一部につき無効であると考えた。

同条が適用されるためには、次の2つの要件を検討する必要がある。第一に、当該条項が、「民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して」消費者の権利を制限し、又は消費者の義務を加重するものであるか、第二に、「信義誠実の原則に反して」消費者の権利を制限し、又は義務を加重するものであるか、それぞれについて検討を行う。

(7) 任意規定の適用による場合に比して、消費者の権利を制限するものか

まず、第一の要件の当該条項における「民法、商法その他の法律の公の秩序に関しない規定」とは、民法、商法等の法律中の任意規定を指すが、明文の具体的な任意規定が存する場合のみが対象となるわけではない。具体的な任意規定がない場合においても、任意規定の解釈によって導かれる法律状態、つまり、当該特

約がなければ、本来存したであろう権利義務関係に比べて、消費者の権利を制限し、又は義務を加重する場合も、これに含まれると解されるべきである。

これを、入居一時金をめぐる法律関係について考えると、入居一時金の法的性質を前記のとおり賃料の一部前払いとするなら、特約がない限り、本来、入居一時金は、想定された入居期間に対する実際の入居経過期間の割合に応じて償却され、その残額が退去者に返還されるべきことになろう。もっとも、特定の期間を定めた通常の建物賃貸借契約とは異なり、老人ホームの入居契約においては、特定の期間をあらかじめ設定していない。むしろそこでは、特別の事情がない限り、入居者の残る人生の間、継続することが予定されていると考えることができよう。

「終身入居における家賃相当額の一部」という上記契約書の記載からも、そのように考えるのが相当である。そうであれば、ここでいう「想定された入居期間」とは、平均余命を意味し、入居一時金は、当該入居者の年齢を前提とした平均余命に対し、実際に入居していた期間の割合に応じて、償却され、その残額が本来返還されるべきこととなろう³。

そうすると、このような平均余命にかかわりなく、より短期の償却期間を定めた本件契約の条項は、入居者が本来有する返還請求権を制限する機能を有するものだということができる。そのため、任意規定の適用による場合に比して、消費者の権利を制限するという、第一の要件を充たすものということができる。

(イ) 信義則に反するものか

次に、第二の要件としての信義則についてであるが、入居一時金につき、初期償却費として、相当な金額を返還額から控除することについては、一応の合理性が認められよう。すなわち、このように入居一時金から初期償却費を控除する旨の定めは、他の老人ホーム入居契約においても多く見られるところであるが⁴、その費用は、一般に、初期にかかる事務手数料その他、入居受入れの準備費用に充てる趣旨と考えられ、場合によっては、将来の契約終了時において生ずる費用も含まれるとも考えられる。

それらの趣旨に照らせば、相当と認められる金額の限度において、これを事業者が、返還額から控除することは、信義則に反するとまではいえないと考えられる。ただし、この相当性の判断には、契約の内容や一時金の金額を含めた諸事情が考慮されるべきであり、別の名目で徴収されている金額があるとすれば、それも考慮に入れられるべきである。

一方、初期償却費相当分を除いた金額について、各入居者の余命を考慮に入れることなく、一律で償却率を定めている点は、信義則に反するといえるのか。

これも直ちに信義則に反して、一方的に消費者の権利を制限したとまではいえ

³ 「東京都有料老人ホーム設置運営指導指針」8(2)キで、「一時金の償却年数は平均余命を勘案し決められていること。」とされている。なお、基礎とされるべき期間を、平均余命ではなく、入居者の平均入居年数によるという考え方もある。

⁴ 委員会で収集した資料によると、入居一時金の1割から3割を初期償却費としているところが比較的多く見られた。

まい。平均余命までの期間は、入居者各人の入居時の年齢によって異なることから、入居者の年齢に応じて計算を変えなければならないこととなり、しかも事業者がその収支を合わせるためには、入居一時金の額も、それにに応じて差を設ける必要が生ずるということになる。

しかし、そのような取扱いは、事業者にとって、相当に煩雑な作業を強いることになり、それが、消費者の利益にとって、最も優れているともいえまい。

また、もし平均余命を、常に基準としなければならないとすれば、事業者としては、平均余命より長く居住する入居者のことも考慮に入れ、入居一時金を、そのリスクまで含めて高めに設定するという経営判断の可能性が予想される。

それは、消費者全体の利益にとって、必ずしもプラスにはならないであろうし、老人ホームの需要がますます増大する中で、それは高齢者福祉サービスの高額化という新たな問題を引き起こすことにもなりかねない。

そこで、事業者が、その経営判断に基づき、一時金の償却について、一定の合理的な計算に基づく定めを置くことは、それが事業者のみならず消費者の利益に照らしても、合理的かつ相当と認められる限りは、契約自由の範囲内として認められるべきである。

特に、入居の継続が予想される平均的な期間を考慮に入れた一定の期間（例えば、本件の場合には、一律5年）を想定し、それに対する実際の入居期間に応じて、入居一時金が償却されるという取扱いには、合理性があると認められよう。このような定めは、消費者にとっても、明確性と公平性という点で利益に資する面がある。そして、このような合理性を持った契約条項であれば、たとえ消費者の一時金返還請求権を制限する機能を有する場合があるとしても、信義則に反するとまでいうことはできず、消費者契約法第10条によって無効とされることはないといえよう。

なお、このような償還方式は、相手方自ら、近年開設した老人ホームにおいて採用している方式であり、老人ホームを運営する事業者に対して、経営上困難を強いるものでもない。

しかし、相手方が本件契約において定めていた入居一時金返還表には、このような合理性を認めることは難しい。すなわち、当該返還表は、①およそ入居期間の長さに応じた償却とはなっておらず、そのため、何らかの事情で、早期に老人ホームを退去しなければならなくなった入居者に、著しい不利益をもたらさるのであって、賃料の一部前払いという一時金の趣旨に照らしても、また、入居者間に不合理な不公平をもたらすことになるという点からも、合理性を見だし難い。②特に、高齢による割引制度については、更に問題がある。すなわち、割引制度Aを利用した場合には、1年間で、入居一時金のほとんどが償却され、割引制度B（Aより更に高齢な者を対象とした割引）を利用した場合においては、わずか1カ月で、ほとんどが償却されてしまうため、これは、割引される金額を考慮しても、割引制度を利用しない場合との均衡を欠いている。

例えば、本件のように、割引制度を利用して入居契約を締結した場合において、入居から、ある一定の期間内に退去することになったときには、割引制度を利用

した場合の方が、大きな償却負担（支払った入居一時金－返還金）を強いられることになり、このような不利益を負わせる合理的根拠は見だし難い。しかも、この割引制度は、割引を利用すれば、あたかも消費者にとって、有利であるかのような誤認を招きやすいという点でも、不適切な面があるといえることができる。

このように考えると、本件契約において選択された割引制度を利用した場合の入居一時金の返還に係る条項は、信義則に反して消費者の権利を害するものと認められる可能性が高く、少なくとも、本件の退去事由の下では、この契約条項は、信義則に反して、消費者の権利を一方的に害する契約条項と認められ、消費者契約法第10条により、信義則上許容される範囲を逸脱する限度において、無効と解されよう。

同条は、同法第9条と異なり、明確に一部無効について規定しているわけではないが、第9条の規定は、第10条のひとつの具体化であり、ある契約条項の不当性が、専ら法的に許容される限度を、数量的に超えている場合には、契約条項全部を無効とするのではなく、その逸脱している限りで無効とするという解釈が、第10条の下でも可能であると解される。

ウ 消費者契約法第9条第1号の適用可能性について

上記のとおり、本件については、消費者契約法第10条の適用が認められると考えるが、同法第9条第1号の適用により、契約条項の効力を判断する余地もあると考えられる。

すなわち、本来、平均余命に対する入居期間に応じた償却がなされ、その残額が、入居者に返還されるべきものとするなら、その返還すべき金額の一部を返還しないとする条項は、退去によって事業者が生ずることのある損害を填補する機能を有するものと考えられる。つまり、入居一時金の返還に係る条項は、本来返還すべき金額の一部ないし、全部を返還しないものとする限りにおいて、損害賠償額の予定ないし、違約金条項としての機能を有するものと解することができる。

このように考えると、平均余命と実際の入居期間を基礎として算定した本来の返還金額から、解除による平均的損害額（これに相当する解約手数料）を控除することまでは可能であろうが、これを超えて消費者に負担を課し、本来返還すべき金額を返還しないとする条項は、その限度で無効と解される余地が生ずることになる。

(3) その他の問題点

以上のほか、本件に関して問題となった点を、指摘しておく。

ア 入居一時金と入居申込金について

本件を含め、老人ホーム入居契約の中には、入居一時金のほかに、「入居申込金」などの別の名目で、金銭の支払義務を消費者に課すものがある。そして、その名目が明確性を欠き、その下で支払った金銭が、いかなる費用に充てられてい

るのが明らかにされていない場合も少なくない。先に触れたとおり、各金銭の支払いが、いかなる法的性質のものかによって、精算の在り方も異なるので、消費者が予測できるという観点からも、事業者には、明確な記載が求められよう。

解釈論においても、事業者が、別項目の下で、実質的に事務手数料等を、二重取りするという事態は、回避されるべきであり、少なくとも、入居一時金から控除される初期償却費用の相当性の判断においては、このように別の名目で支払われた金銭まで、考慮に入れられるべきである。

イ 60日前の解約申出条項について

本件入居契約書においては、「解約の申出」を60日前とし、「予告期間のない契約解除の場合には、申出月以後2カ月分の賃料、管理費をいただきます」とする条項が置かれていた。本件では、消費生活相談窓口の助言により、相手方自らが、一旦徴収していた2カ月分の賃料、管理費を返金したため、申立人との関係ではこの問題は解消され、委員会での解決の対象から外れたが、一般論としては、このような条項の効力についても問題となる。

老人ホームの入居者が、健康状態の急変による入院等で退去を余儀なくされることは十分予想されるが、そのような場合に、この60日条項は、消費者にとって重い負担となっている。事業者がこのような条項を設けているのは、解約によって事業者に生ずるべき損害を填補する趣旨と考えられる。

ところで、社団法人全国有料老人ホーム協会が作成した有料老人ホーム「標準入居契約書」では、「30日前に解約の申し入れを行うことにより、本契約を解約することができる」とされている。このことに照らすと、事業者は、一般に30日間ほどあれば、当該入居者の退去準備及び次の入居者の受入れに向けた準備が可能だと考えられているものと思われる。そうすると、このような契約の解約に伴う平均的損害については、30日を目安とすることが考えられよう。

本件における60日という期間は、これに比して長く、実質的には平均的損害を超える損害賠償額の支払いを消費者に負担させる条項として機能しているものと解され、したがって、30日を越える部分については、消費者契約法第9条第1号により無効とされるおそれがある。

3 あっせん案の考え方

本件は、入居者である申立人の母親が、入居後、病気になり、夜間の看護ができないという状況から、退去を余儀なくされたものである。その入居期間は、わずか1年6カ月であったにもかかわらず、申立人が入居一時金として支払った350万円のうち、10万5000円しか、返還金を受けられないのは納得がいかない、ということが不服の中心であった。

そこで、委員会では、入居一時金の償却を、合理的な限度にとどめ、未償却分を申立人に返還するという内容で、あっせん案を検討した。

すなわち、入居一時金は、賃料の前払いの性質を有しているので、合理性の認めら

れる限度での初期償却費の控除（消費者契約法第9条第1号の適用によれば平均的損害額分の控除）は許容されるとしても、それ以外は、本来、想定される入居期間に応じて償却され、その残額が返還されるべきと考えられる。

委員会では、本件契約における毎月の賃料及び管理費の金額は、比較的安く抑えられていること、入居一時金の金額も350万円であり、他と比較して高いとはいえないこと、入居者は90歳を超える高齢者であったことなどを考慮に入れても、少なくとも5年間の入居期間は想定されるべきと考え、また、初期償却費についても、以上の諸点のほか、入居申込金も支払っていたことなどを考慮すると、少なくとも入居一時金全体の20%を超える部分については、合理性を欠くと判断した（同法第9条第1号の平均的損害を問題とする場合でも、これが入居一時金の20%を超えることはなかろう）。

これに基づくと、入居一時金350万円から、20%の初期償却費用（70万円）を控除し、その金額280万円から、入居期間に対応する償却賃料84万円⁵を差し引いた196万円が、少なくとも本来申立人に返還されるべきであった。ただし、相手方は、申立人に対して、既に10万5000円を返還しているので、196万円から10万5000円を差し引き、185万5000円となる。

このような計算に基づき、委員会は、あっせん案として、相手方が185万5000円を、申立人に支払うべきとの提示を行った。

なお、あっせん案を検討するにあたり、高齢者割引を利用した場合、高齢者割引を利用しない場合と比べ、均衡を欠き、複雑かつ消費者の誤認を招きやすい問題があったことは、前述のとおりである。このことから、割引制度を利用したことを考慮に入れても、上記のような計算に基づき、あっせん案を提示することが、相当であると判断した。

4 同種・類似被害の再発防止に向けて

都内における有料老人ホームの施設数⁶は、年々増加を続けている。これは、平成12年4月に施行となった介護保険制度を機に、介護サービス事業への新規参入企業の増加と市場の拡大が進んだことを示している。

一方、有料老人ホームに関する相談も増えている。東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口へ寄せられた相談件数⁷は、平成15年度と平成19年度とを比較して3倍以上に増えている。内容は、契約や解約などの契約に関する相談、介護等サービスの質に対する不満等に関する相談が多い。

ことに、有料老人ホームには、入居者及びその家族にとって、「^{ついのすみか}終の住処」として、

⁵ 入居期間に対応する償却賃料の計算式は次のとおりである。

入居一時金（350万円）のうち初期償却（20%）分の除いた金額（280万円）から、償却年数（5年）を除し、入居期間（1年6カ月）を乗じた。（280万円÷5年×1年6月＝84万円）

・委員会では収集した資料によると、

⁶ 平成12年4月1日…47施設、平成21年1月1日…411施設（東京都福祉保健局資料）

⁷ 平成15年度…36件、平成19年度…123件

安定した老後の生活の場が求められている。入居にあたって、自宅を処分したり、蓄えの大半を費やして入居金等を用意している事情も見受けられる。本件のように、老人ホームを途中で退去せざるを得なくなったトラブルは、入居者や家族にとって、経済的な負担のみならず、生活の基盤を失い、その後の人生を大きく左右する問題となりかねない。

このような状況下、平成18年4月に施行となった改正老人福祉法では、都道府県が有料老人ホームに対し、実態に即した指導監督や処分が行えるよう「立入検査権の付与」「改善命令の際の公表」が追加され、事業者への適正な指導・監督の強化が図られている。

一方、契約上のトラブルや利用料金等に係る消費者被害は、依然として減少しておらず、消費者の立場からの事業者への適正な指導・監督が十分に及んでいないと言いがたい。これら被害について、消費者の利益を擁護し増進していく観点から問題を解決し、被害の救済を図っていくことは、行政の重要な役割の一つである。

さらに、今後の高齢者施策において、高齢者が健康で自分らしく暮らせる社会を目指し、介護サービス基盤の整備を推進するにあたっては、民間事業者の参入の必要性は高い。これに伴い派生する契約上のトラブルには、適切に対処し、消費者被害を防いでいかなければならない。

今回のあっせんを踏まえ、事業者、消費者及び行政に対し、次のとおり提言する。

(1) 事業者に対して

事業者は、入居契約に際して、事前に、施設、設備の状況、サービスの体制などを、十分に説明し、かつ明示し、入居予定者に誤解を与えることがないように留意すべきである。

ア パンフレット等の広告物の作成にあたっては、消費者に優良誤認等を招くことのないよう、入居条件、入居一時金とその返還条件、食事の内容、サービス体制、介護・看護体制等を正確に分かりやすく、適切に表示しなければならない。

イ 契約にあたっては、入居契約書及び重要事項説明書などの契約関係書類を、入居予定者に、早めに交付し、契約前までに検討する時間を確保し、十分な理解ができるよう配慮すべきである。

ウ 特に、退去についての説明は、退去しなければならないケースや、退去時の入居一時金の返還条件や諸費用の精算も含めて明示し、契約前に入居予定者に十分な理解が得られるよう留意すべきである。

エ 入居希望者に対しては、入居契約前に、施設の見学や体験入居を積極的に勧め、老人ホームでの生活を、実際に体験させ理解してもらえるよう努めるべきである。

(2) 消費者に対して

消費者は、契約にあたって、施設、設備の状況、サービスの内容、介護・看護体制はもとより、退去しなければならないケースや、退去時の諸費用の精算等を十分に把握して、老人ホームへの入居を検討する必要がある。

ア 老人ホームは、設置している会社が同じでも、施設ごとに条件が異なることが多いので、検討する施設は一カ所だけでなく、複数の施設のパンフレットや入居契約書、重要事項説明書などの契約関係書類を事前に入手し、十分時間をかけて、比較検討を行うことが望ましい。

その際、見落としがちな小さな文字にも注意を払い、不明な点は納得するまで事業者からの説明を受けることが大切である。

イ 契約にあたっては、事前に、体験入居等を行い、食事や入浴の確認、夜間や休日等の介護・看護体制など、老人ホームの実状を把握することが大切である。また、既に入居している人やその家族からも体験談等を聞き、入居後の生活を具体的にイメージしておくことも必要である。

ウ 入居後、期せずして健康状態が変化した場合には、老人ホームで受けることができる介護・看護体制がどの程度であるか、またどのような場合に退去しなければならないのかを、事前に確認しておく必要がある。併せて、その際の入居一時金、諸費用の精算等についても確認しておく必要がある。

エ 入居期間中に、費用やサービス内容が変更になる場合、どの程度の範囲内において変更が想定されるのか、また、どのような方法で周知されるのか等を、あらかじめ確認しておくことが望ましい。

オ 本件のように建設中の施設に入居を検討する場合は、建設中で実際に確認がとれない入居条件等についても、十分な説明を受け、より一層慎重な検討を行うことが重要である。また、同一会社の別施設の見学等も行い、施設運営の状況なども参考にすることが望ましい。

(3) 行政に対して

消費者が、老人ホームを適切に選択し、契約を結んでいくためには、消費者自身が入居から退去までの全般について、契約内容を十分に理解し、安定した老後の生活を自らが選んでいくことが大切である。平成13年4月1日には、消費者と事業者との間の情報の質及び量並びに交渉力の格差にかんがみ、消費者契約法が施行された。この法の趣旨を十分に踏まえ、行政には、消費者へ向けた有効な情報提供が求められる。

ア 現在、各都道府県が公表している「介護サービス情報公表システム」について、高齢者でも分かりやすい表示にし、その内容についても、随時、最新の情報が速やかに更新できる体制を構築されたい。

イ 標準契約書や標準重要事項説明書等を作成するとともに、ホームページにより公表するなど、消費者が契約の際に参考となる情報を、容易に入手できる方策を講じられたい。

ウ 入居一時金の償却について、東京都有料老人ホーム設置運営指導指針では「償却年数は平均余命を勘案し決められていること」とされているが、より実態に即した償却年数を勘案できるよう、入居者の統計資料として、有料老人ホームの実態を調査し、入居者の性別、年齢別の平均入居年数等の公表を検討されたい。

また、消費者の利益保護のためには、情報提供のみならず、適正な指導・監督が求められる。具体的には、不適正な取引行為等により契約上のトラブルを起こした事業者に対して、老人福祉関係法令及び東京都消費生活条例に基づく適切な指導・監督を行っていくことも重要である。加えて、消費生活相談等で明らかになった問題や新たな課題について、迅速、かつ効果的な解決を図るために、その情報を都民及び関係機関に適切に伝えていく仕組みづくりとそのための連携体制を構築されたい。

別表 1

申立人からの事情聴取

項目	内容
契約内容	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の類型：介護付有料老人ホーム（一般型特定施設入居者生活介護） ・居住の権利形態：利用権方式 ・契約日：平成18年12月 ・解約日：平成20年7月（平成20年5月からは、老人ホームの提携病院へ入院） ・入居月数：1年6カ月 ・契約金額：約450万円（入居申込金約100万円、入居一時金350万円） ・返還金額の対象：入居一時金 ・利用料の支払方式：一時金方式 ・入居日：平成19年2月 ・返還金額：10万5000円
経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・申立人は、母親が元気なうちに老人ホームに入居することで、老人ホームの生活にも慣れると考え、母親とともに複数の老人ホームを見学するなどしていたところ、家から程近い所に、介護付有料老人ホームが開設されることを知った。 ・申立人は、この老人ホームを運営する相手方から、平成19年初めに開設されることなど、当該老人ホームについて、複数回に渡り説明を受けたり、現地の見学やパンフレットを受け取るなどして、入居の検討をした。 ・申立人は、老人ホームの部屋は入居契約順に決まると相手方から聞いたことから、日当たりなど生活環境のよい部屋を確保するために、開設前に契約した。 ・平成18年12月、申立人は契約の際に相手方から、入居契約書や重要事項説明書、管理規程などについて説明を受けたが、パンフレットに大きく表示されていた老人ホームでの医療体制については説明を受けないまま、入居金として約450万円を支払い、入居契約をした。 ・平成19年初め、老人ホームが開設され、母親は入居した。母親は老人ホームでの生活にも慣れ、健康状態も入居前と変わりなく良好であったが、平成20年5月頃、突然病気になり、老人ホームの提携病院に緊急入院した。 ・平成20年7月、申立人は母親の病状が快方に向かっていたことから、退院後の老人ホームでの生活について、病院の主治医、老人ホームの施設長と看護師で話し合いをしたところ、老人ホーム側から「当老人ホームでは夜間、看護師が不在のため、夜間の看護ができない。」と言われ、やむを得ず、老人ホームから退去することとなった。 ・しかし、申立人が受け取っていた当該老人ホームのパンフレットには「医療24時間体制」など、老人ホームの充実した医療体制を印象付ける表示がされていた。 ・また、心身状態の変化によっては、退去しなければならないことについては、契約時に説明がなかった。 ・このことから、申立人は、相手方に対し、不当な契約であり、返還金約10万円では納得できないと主張した。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・入居一時金について、高齢による割引制度を利用して入居した場合は、通常の入居の場合と比較して、入居当初から償却率が高く、返還金がほとんど戻ってこないのは納得できない。償却期間と償却率の見直しをして欲しい。

別表 2

相手方からの事情聴取

項目	内 容
退 去	<ul style="list-style-type: none"> ・ 申立人、病院の主治医、老人ホームの施設長と看護師で話し合いをした際、主治医から退院して老人ホームに戻ることは無理だと言われたことから、申立人は退去の申出をしている。老人ホーム側から退去を求めたことはない。
返還金	<ul style="list-style-type: none"> ・ 返還金については、契約前に契約書、重要事項説明書にある返還表に基づき説明をしている。退去時にもしっかりと説明している。
割引制度	<ul style="list-style-type: none"> ・ 割引制度を利用した場合の返還金については、平均余命は考慮せず、老人ホームの生活費と施設にかかる経費を考慮して決めている。 ・ 高齢による割引制度は、老人ホームに入居しやすくする代わりに、償却率を高くし、返還金を少なくしている。 ・ この高齢による割引制度は、入居者が任意で選択することができる。また、入居一時金を100万円低く設定した上での返還率となっており、このことについては契約時に説明している。
医療体制	<ul style="list-style-type: none"> ・ 看護師については、昼間のみの勤務で、夜間は介護職員が介護すると、契約時の説明の中で行い、了解を得た上で、申立人は契約している。 ・ 「医療24時間体制」の意味は、提携医療機関に連絡することにより、医師の指示を24時間受けられる体制を整えているということである。 ・ 介護職員等の人数は、入居者の人数や介護度によって変わり、職員の状況は当ホームに貼り出し等で行っている。 ・ 老人ホームでは、日常的に、夜間に、医師・看護師が行わなければならない行為は、医師と相談して夜間にかからないよう工夫して対応している。
契約時の説明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 契約時に、契約書、重要事項説明書、同意書等を読み交わしている。 ・ 説明等は、コーディネーターが1人でマニュアルに沿って行う。顧客の希望により本社の課長が行う場合もある。 ・ 重要事項説明書の読み合わせは、どんなに遅くても契約前に行い、理解してもらった上で署名・押印してもらっている。 ・ 契約書の説明は、重要事項説明書と同じ時期にしている。 ・ 契約書・重要事項説明書の説明時間は、顧客の理解や質問の多少により3時間から1日かかる場合もある。 ・ パンフレットの内容は、重要だとは思っていなかった。
居室設備	<ul style="list-style-type: none"> ・ テレビ電話を居室に設置できるよう、配線工事はしてある。 ・ 入居者が、テレビ電話機を購入し、設置することにより、24時間、クリニックにつながる事となる。 ・ 当該老人ホームでは希望者がいないため、テレビ電話を設置している居室はない。 ・ ナースコールというのは、病院とは違い老人ホームでは、ヘルパーに対するコールのことを言う。
食 費	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入居者が負担する金額は、トータル的に設定している。金額を増やさないために月内に一食でも食べた場合は、1カ月分を支払ってもらっている。
希望する解決内容	<ul style="list-style-type: none"> ・ 他の入居者や退去した方に対して、不公平にならない案を提示していただければ、前向きに考えたい。

資料 1

「医療体制の充実をうたった有料老人ホームの契約に係る紛争案件」 処理経緯

日 付	部会回数等	内 容
平成 21 年 1 月 27 日	【付託】	・紛争案件の処理を知事から委員会会長に付託 ・あっせん・調停部会の設置
2 月 19 日	第 1 回部会	・紛争内容の確認 ・処理方針の検討 等
3 月 6 日	第 2 回部会	・申立人からの事情聴取 ・問題点の整理
4 月 3 日	第 3 回部会	・相手方からの事情聴取 ・問題点の整理
4 月 21 日	第 4 回部会	・申立人からの再事情聴取 ・問題点の整理
5 月 12 日	第 5 回部会	・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討
5 月 26 日	第 6 回部会	・問題点の整理 ・あっせん案の考え方の検討、確定
6 月 16 日	第 7 回部会	・相手方にあっせん案の考え方等を示し、意見交換 ・あっせん案及び合意書の検討、確定
6 月 19 日	(あっせん案)	・あっせん案を紛争当事者双方に提示 (後日、双方受諾)
7 月 7 日	第 8 回部会	・報告内容の骨子を検討・確定
7 月 13 日	(合意書)	・合意書の取り交わし
7 月 28 日	第 9 回部会	・報告書の内容を検討
8 月 25 日	第 10 回部会	・報告書の内容を検討・確定
平成 21 年 10 月 15 日	【報告】	・知事への報告

資料 2

東京都消費者被害救済委員会委員名簿

氏 名	現 職	備 考
学識経験者委員		(12名)
淡 路 剛 久	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長
安 藤 朝 規	弁護士	本件あつせん ・調停部会委員
上 柳 敏 郎	弁護士	
沖 野 眞 巳	一橋大学大学院法学研究科教授	
織 田 博 子	駿河台大学大学院法務研究科教授	
鹿 野 菜穂子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授	本件あつせん ・調停部会委員
後 藤 卷 則	早稲田大学大学院法務研究科教授	会長代理
桜 井 健 夫	弁護士	
佐々木 幸 孝	弁護士	
千 葉 肇	弁護士	
野 澤 正 充	立教大学大学院法務研究科教授	
米 川 長 平	弁護士	本件あつせん ・調停部会長
消費者委員		(4名)
有 田 芳 子	主婦連合会 環境部長	
伊 藤 眞理子	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	平成21年8月 就 任
藤 栄 薫	東京都生活協同組合連合会 常任組織委員	平成21年6月 退 任
内 藤 裕 子	東京都地域消費者団体連絡会 代表委員	
飛 田 恵理子	特定非営利活動法人東京都地域婦人団体連盟 生活環境部副部長	本件あつせん ・調停部会委員
事業者委員		(4名)
井 上 敏 夫	東京都商工会連合会 副会長	平成21年9月 就 任
遠 藤 貞 夫	東京工業団体連合会 専務理事	
平 畑 文 興	東京都商工会連合会 副会長	平成21年7月 退 任
若 月 一 夫	東京都中小企業団体中央会 常任理事	
渡 邊 順 彦	東京商工会議所 常議員	本件あつせん ・調停部会委員

平成21年10月

**医療体制の充実をうたった有料老人ホームの契約に係る紛争案件
報告書**

編集 東京都生活文化スポーツ局
発行 東京都消費生活総合センター活動推進課
(東京都消費者被害救済委員会事務局)
所在地 東京都新宿区神楽河岸1-1
電話 03-3235-4155