

有料老人ホームの契約に関する実態調査報告

平成22年12月

消費者委員会

は じ め に

老人福祉法第2条では、同法の基本的理念について、「老人は、多年にわたり社会の進展に寄与してきた者として、かつ、豊富な知識と経験を有する者として敬愛されるとともに、生きがいを持てる健全で安らかな生活を保障されるものとする。」と規定している。

有料老人ホームは、基本的に民間事業者を主体として、原則として公的な資金援助等を受けずに、上記の基本的理念に沿って老人の「健全で安らかな生活を保障する」終の棲家（ついのすみか）として、長年にわたり機能してきたものと評価することができる。

実際、多くの良質のサービスを提供する事業者の自主的な努力により、市場が拡大してきたとみられる。

その結果、事業者と入居者との間で問題が発生したとしても、従来は、両者間の自主的な解決によるなど契約自由の原則が基本とされ、行政による規制もそれ程強くなかった。また、事業者においても、あまり規制に縛られていなかったことで、消費者の様々なニーズに対応できたという面もあったものと評価できる。

しかしながら、平成12年度に介護保険制度が開始したことに伴い、様々な事業者による新規参入が相次いだとされ、この10年近く、毎年の新規開設数は数百件に上り、施設数全体で約5千件、施設定員数の合計も20万人を超えるなど、その市場は急速に拡大してきた。

同時に、有料老人ホームに関して、全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられる相談件数も急速に増加し、内容をみると、消費者にとって不当な入居契約に起因するとみられるトラブルが少なくない。

元来、有料老人ホームについては、高齢者やその家族等が入居する前に得ている情報と入居した後に得られる情報に大きな格差等が存在するといわれており、これまでは、事業者の運営上の努力や消費者による自助努力もあって、その格差が埋められてきたものとみられる。

もっとも、市場が急速に拡大し、施設数も約5千件となり、様々な事業者が参入してきたこともあって、消費者の側で、どの事業者との入居契約が入居者に適したものであるか等についての情報を的確に入手することが難しくなり、情報格差が容易に埋まらなくなってきた。

他方、消費者の間で関係事業者に関する様々な風評が広まりやすくなったこともあって、優良な事業者からは、良質のサービスを提供しても、それを市場で正当に

評価してもらえなくなったとの声が聞かれるようになるなど市場がその機能を果たしにくい環境になってきた。

こうした事情を背景として、平成18年には、改正老人福祉法が施行され、入居者保護の観点から、倒産等の場合に備えた前払金の保全義務化や都道府県の立入検査権の付与等一定の規制強化が行われた。

消費者委員会としても、上記のような経緯等を踏まえ、契約自由の原則を基本としつつ、市場の規範・秩序を維持するのに最低限必要な規制について、その実効性を確保する必要があるとの視点から、現在生じている有料老人ホームを巡る契約上の問題について、現在の老人福祉法の規制が有効に機能しているか、同法の規制の実効性を確保するためにはどのような対策が必要か等について検討審議するため消費者庁及び消費者委員会設置法(平成21年6月5日法律第48号)第6条第2項第1号の規定に基づく調査を実施し、取りまとめたので、その結果を報告する。

目 次

第 1 調査の目的等

1 調査の目的	1
（参考 1）有料老人ホームの契約に関する相談の概要	2
2 有料老人ホームとそれ以外の高齢者向け住宅・施設との関係	5
3 関係者からのヒアリングと実態調査の実施等	6
（参考 2）主な高齢者向け住宅・施設数及び在所者数の推移等	7

第 2 実態調査とその概要

1 実態調査の対象	8
2 実態調査の方法	9
3 実態調査の概要	10
（1）施設数の推移及び入居状況	10
（2）支払方式及び入居一時金の額	12
（3）入居一時金の初期償却額及び償却期間の設定状況	14
（4）短期解約の特例（90日ルール）の設定状況	16
（5）入居一時金の保全措置の有無及び保全の方法	20

第 3 問題解決に必要な措置等

1 短期解約特例制度について	22
2 前払金の保全措置について	27
3 その他の前払金に関する規定について	31

資 料

資料 1	主な高齢者向けの住宅・施設の分類	37
資料 2	有料老人ホームの前払金の主な論点に関する法規制の状況	38
資料 3	関係法令等	39

第 1 調査の目的等

1 調査の目的

- 有料老人ホーム（注）については、改正老人福祉法が平成18年4月1日に施行され、入居者保護の充実の観点から、事業者に対しては倒産等の場合に備えた前払金の保全措置、重要事項説明書の交付等が義務付けられるとともに、都道府県に対しては立入検査権が付与される等一定の規制強化が行われた。

また、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」（以下「指導指針」という。）を根拠とする短期解約特例制度（以下「90日ルール」という。）が導入された。

（注）老人福祉法第29条第1項に規定される施設をいう。以下同じ。

- しかしながら、その後も有料老人ホームに関する相談件数は増加の一途をたどっており（注）、平成21年度の全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられた相談件数は、上記改正老人福祉法が施行される前の平成17年度に比べると約1.7倍にまで増加している（次頁「（参考1）有料老人ホームの契約に関する相談の概要」参照）。

中でもその8割が「契約・解約」に関する相談となっており、家賃や入居一時金等の名目で徴収される前払金の返還に係るトラブルが多くなっている（3頁「図2 有料老人ホームに関する相談：内容別分類」参照）。さらに、トラブルの中には、返金支払遅延（ホームの資金繰り等を理由に契約どおりの時期に返還金を返さない等）に関するもの等の深刻な問題も少なからずあり、その内容は、明らかな法令違反をうかがわせるものもあった。このような結果を踏まえると、改正老人福祉法による規制強化が十分に機能していないとも評価される。

（注）入居者は一旦入居した後で不満に思うことがあったとしても、代替りの施設等を容易に見つけることもできないので、苦情や相談を言い出さずに済ますことも多いといわれており、潜在的な相談件数は少なくないと考えられる。

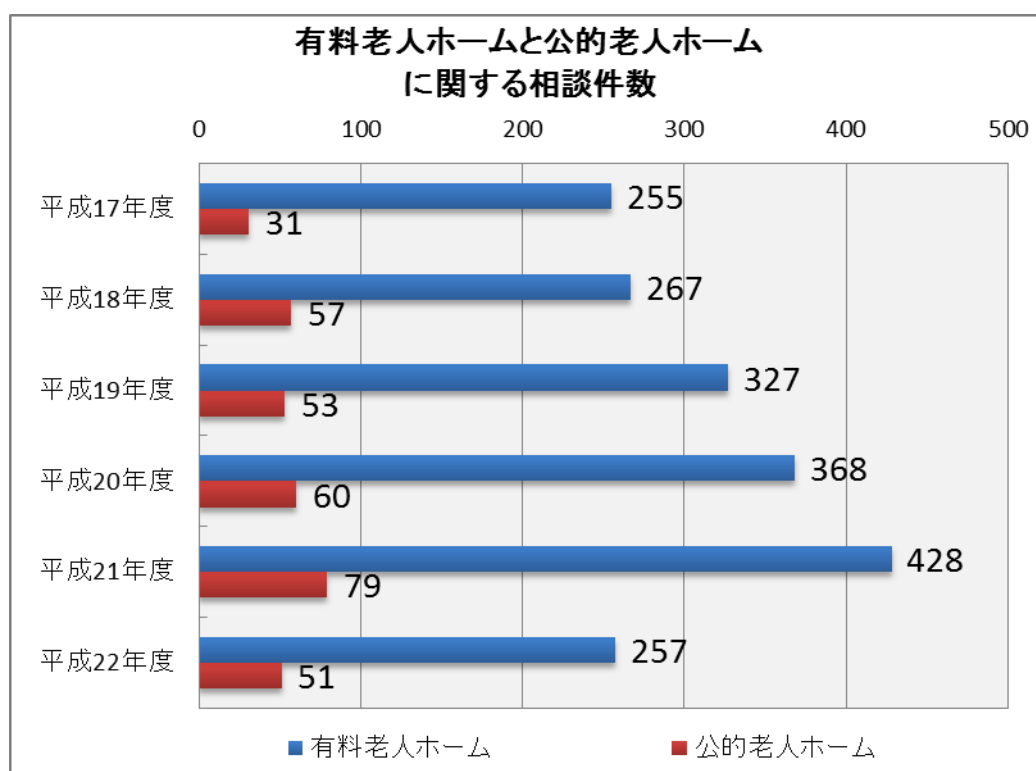
- 実際、いくつかの適格消費者団体は、消費者からの苦情を受けて、個別の事業者に対して前払金等に係る問題について申入れを行い、当該事業者については一定の改善が図られている。しかし、個別事業者に対する申入れだけでは業界全体の抜本的な解決にはつながらないとして、これら消費者団体は、国（厚生労働省）に対し前払金について改善を図るよう申し入れている。

- また、業界団体としても、自主的なルールを策定し、業界全体の問題意識を高めるよう努力を続けているものの、団体の加盟率がそれほど高くないこともあって、十分な改善効果が上がっているとは言い難い状況にある。

当委員会が面談聴取した事業者団体の一つからは、法規制を実効性のあるものとする必要があるとの意見も聴かれた。

（参考１）有料老人ホームの契約に関する相談の概要

図 1



出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）

※平成22年度は、

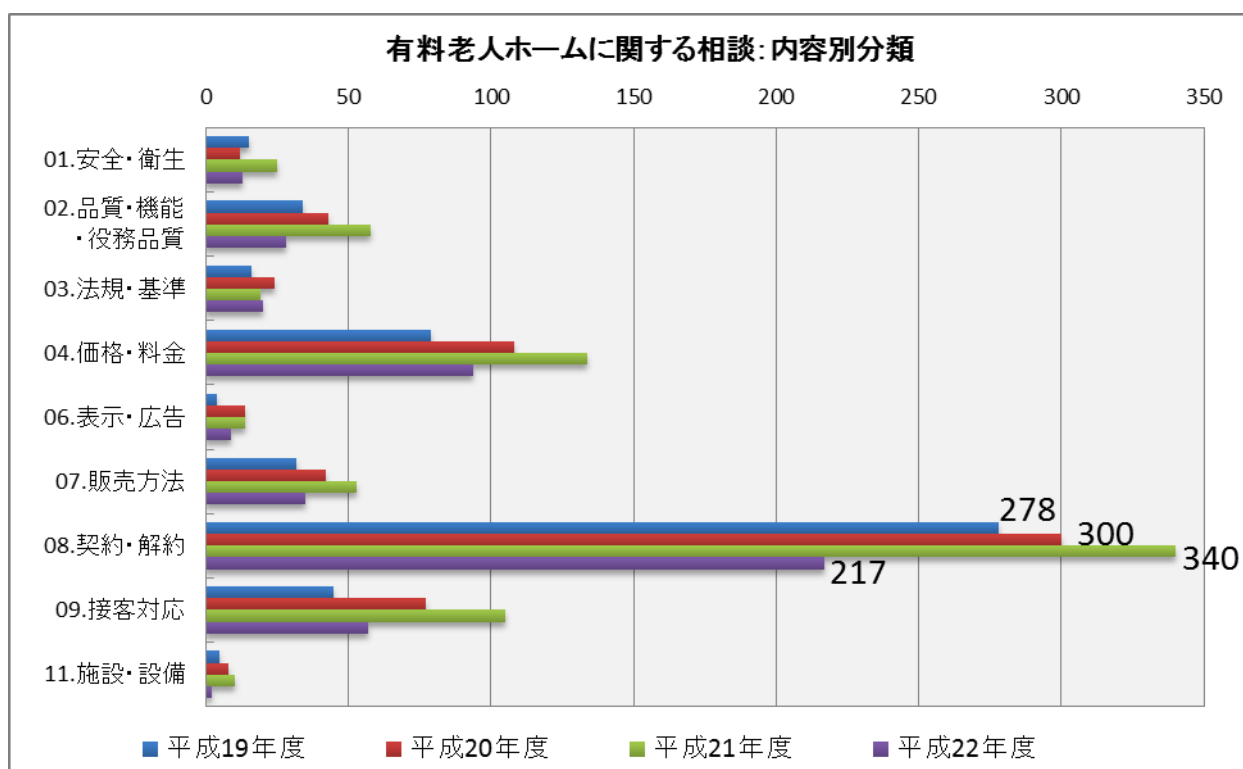
有料老人ホーム：平成22年4月1日～11月26日受付分まで

公的老人ホーム：平成22年4月1日～11月8日受付分まで

※「有料老人ホーム」には、老人福祉法に定める「有料老人ホーム」及び同様のサービスを行う高齢者分譲住宅をいう。また、「公的老人ホーム」は老人福祉法に定める老人福祉施設（「養護老人ホーム」「特別養護老人ホーム」「軽費老人ホーム」）をいう。

- 全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられる有料老人ホームに関する相談件数の8割に「契約・解約」に関する相談が含まれている。具体的には、「入居後短期間で退所したが、少額しか返還されない」、「退去時に原状回復費用として高額なリフォーム代を請求された」、「解約をしたが、返還期日が過ぎても返還金が支払われない」といった内容となっている(図2参照)。

図 2

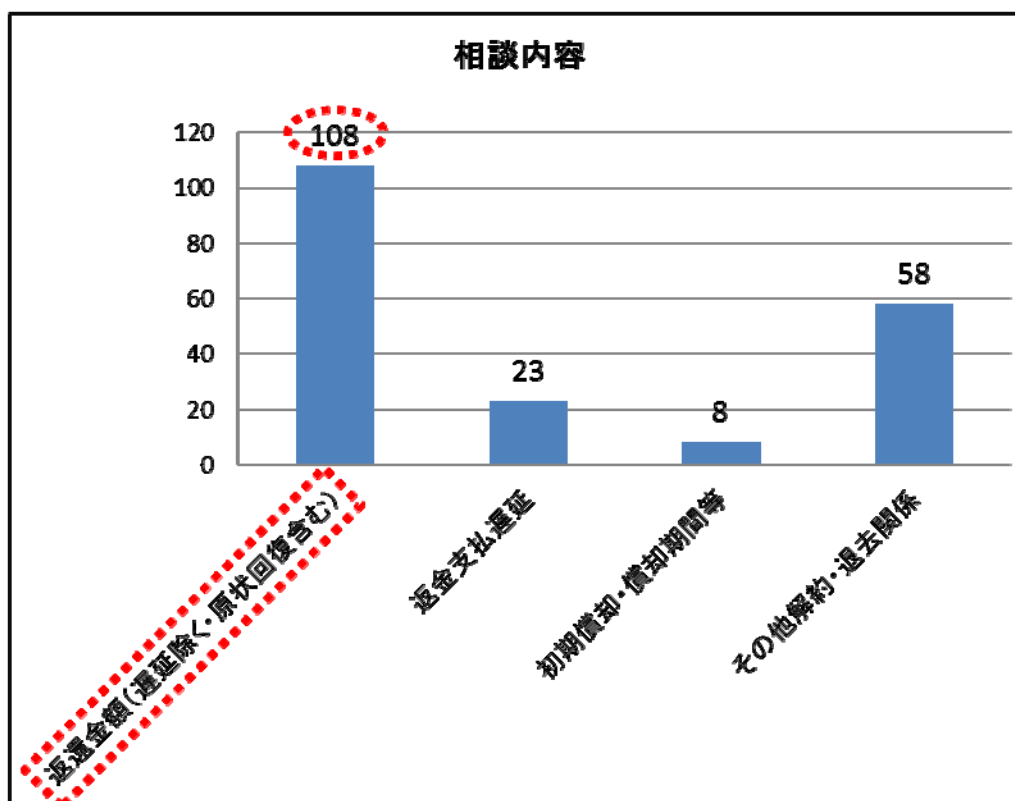


出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）

※平成22年度は平成22年4月1日～11月26日受付分まで。

- 相談の内訳をみると、返還金額に関するものが108件と最も多く、返金支払遅延に関するものも23件みられた(図3参照)。

図 3



出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）

※平成21年度に全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられた有料老人ホームに関する相談で、PIO-NETに登録されている428件のうち、相談内容として「契約・解約」に分類される340件について、「解約」に関する問合せ・苦情と判断できる193件の相談内容を当委員会において分類したもの。

2 有料老人ホームとそれ以外の高齢者向け住宅・施設との関係

- 我が国においては、急速に高齢化が進む中、高齢者向けの住宅・施設も多様化し、有料老人ホームに限らず、高齢者専用賃貸住宅、認知症高齢者グループホームに加え、公的施設である養護老人ホームや特別養護老人ホーム、軽費老人ホーム、介護老人保健施設、介護療養型医療施設等様々な受け皿が用意され、高齢者個々の事情に対応できるようになってきている。また、各施設・住宅ともそれぞれその在り者数を伸ばしているところが多い。
- しかしながら、平成17年度から平成20年度までについてみる限り、施設数の伸びこそ、小規模な施設である認知症高齢者グループホームが有料老人ホームをやや上回るものの、在り者数の伸びでは、有料老人ホームは、認知症高齢者グループホームはもちろん、公的施設である特別養護老人ホームもおさえ、最も大きな伸びを示している（7頁「(参考2)主な高齢者向け住宅・施設数及び在り者数の推移等」参照）。
- また、全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられた相談件数をみる限り、有料老人ホームに関するものが、公的老人ホーム（老人福祉法に定める老人福祉施設のうち、「養護老人ホーム」、「特別養護老人ホーム」及び「軽費老人ホーム」）に関するものの6倍前後に上っており（前掲「(参考1)有料老人ホームの契約に関する相談の概要」参照）、消費者の視点からは、有料老人ホームについての対策の必要性が高いものと考えられる。
- すなわち、今後の高齢化社会の進展に伴う高齢者の住まいの受け皿として有料老人ホームは、最も有力な施設形態の一つとして位置付けられるものの、消費者からの苦情も多いことなどを踏まえると、その市場規範をより強化し、高齢者が安心して入居できる環境を整えることが喫緊の課題となっている。
- なお、現在、厚生労働省で改正を検討している高齢者の居住の安定確保に関する法律の下で、登録制の「サービス付き高齢者住宅(仮称)」が、現行の有料老人ホームと高齢者専用賃貸住宅を統合する制度として創設され、一定の厳格な規制の下で、消費者トラブルを未然に防止し、同時に高齢者の住まいの供給形態として有力なものとなることが期待されている。
しかしながら、第38回消費者委員会(本年11月12日開催)における厚生労働省の担当課長の説明によれば、「この登録制の基準に該当しない有料老人ホームは非常に多いと思われる」とのことであり、多くの有料老人ホームは、

「サービス付き高齢者住宅(仮称)」として登録しないまま、老人福祉法の規制下に残るものと考えられる。

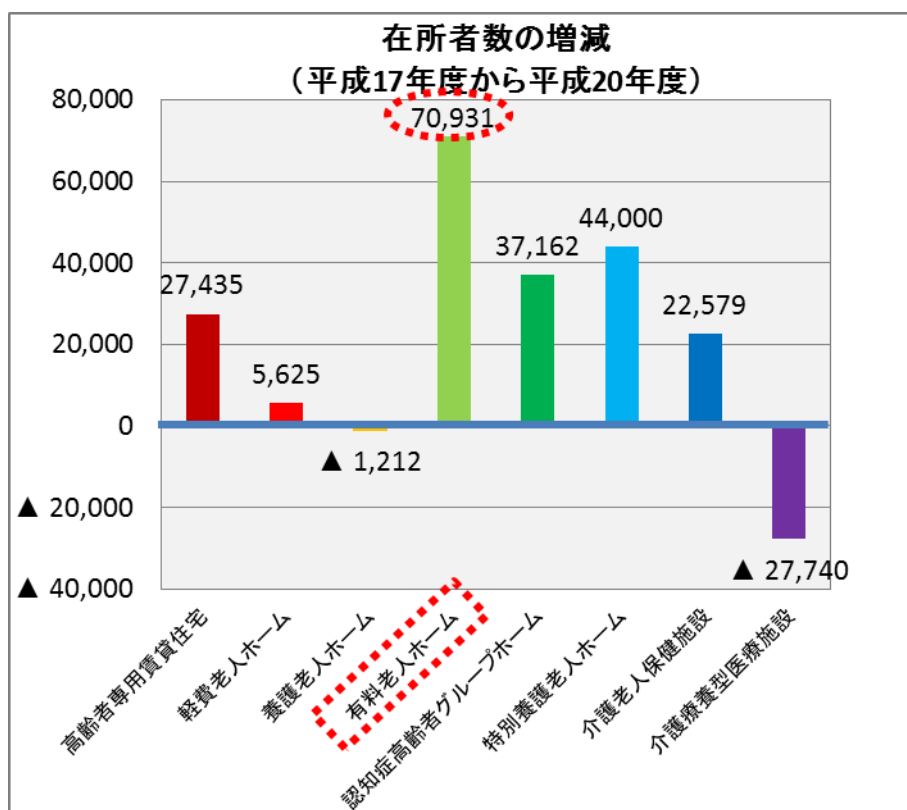
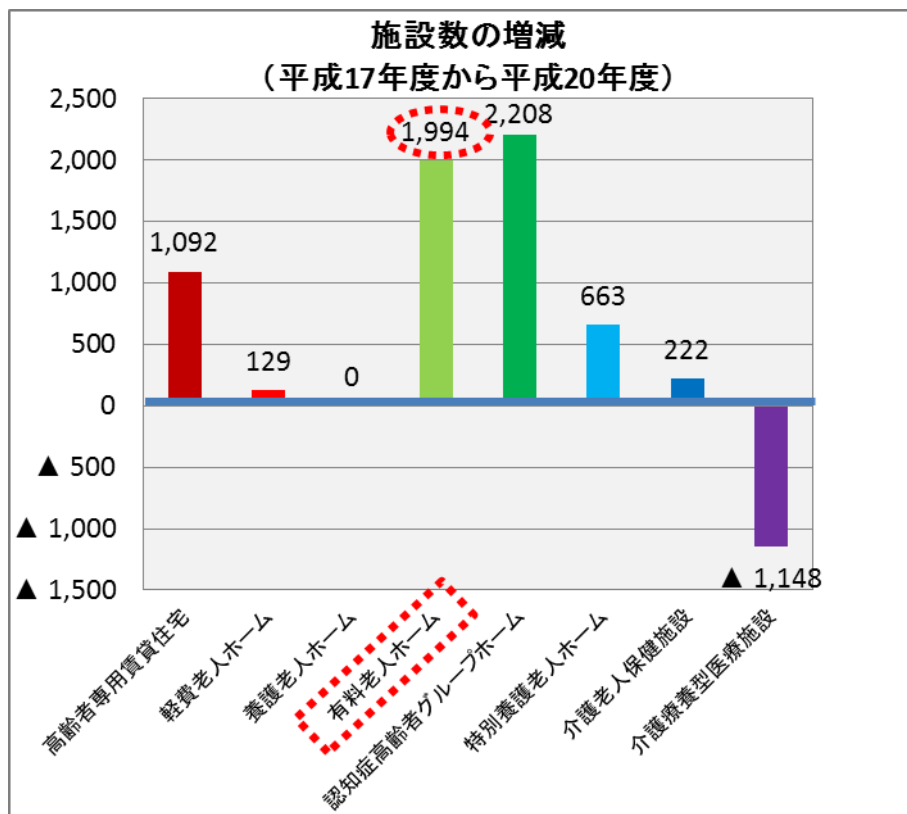
- 実際、当委員会事務局による面談聴取において、大手の事業者からも、「既存のものについて登録することはあまり考えていない。新たに建設する分についても、一部は、登録制とするが、全部ではない」とか、「当面、新規の分も含めて登録制での供給は考えていない。」などの声が聞かれた。

3 関係者からのヒアリングと実態調査の実施等

- そこで、消費者委員会では、上記の事情等を踏まえ、有料老人ホームの問題について抜本的な解決を図ることが必要であると判断し、平成22年4月以降、厚生労働省、都道府県、事業者団体及び消費者団体等からヒアリングを行ったほか、下記第2で述べるとおり実態調査を実施し、問題の所在を明らかにすることとした。
- さらに、消費者委員会としては、実態調査の結果、明らかとなった問題について、関係者からの意見も踏まえ、老人福祉法等関係法令の規制の実効性を十分に確保し、高齢者が安心して安全に生活できる環境を実現するためには、所要の措置を講ずることが適当であると判断したものである。

(参考2) 主な高齢者向け住宅・施設数及び在所要数の推移等

図4



出典：

＜高齢者専用賃貸住宅＞

第22回消費者委員会
(平成22年4月9日開催)資料(厚生労働省より提供)(年度末(3月末)現在の登録件数・登録戸数)

＜軽費老人ホーム・養護老人ホーム・有料老人ホーム＞

厚生労働省 社会福祉施設等調査結果(各年度とも10月1日現在の施設数・在所要数)

＜認知症高齢者グループホーム・特別養護老人ホーム・介護老人保健施設・介護療養型医療施設＞

厚生労働省 介護サービス施設・事業所調査結果(10月1日現在の事業所数・在所要数)

なお、「認知症高齢者グループホーム」は同調査における「認知症対応型共同生活介護」の事業所数・利用者数を記載し、「特別養護老人ホーム」は同調査における「介護老人福祉施設」(入所定員30人以上の特別養護老人ホーム)と「地域密着型介護老人福祉施設」(入所定員29人以下の特別養護老人ホーム)の施設数・在所要数の合計を記載した。

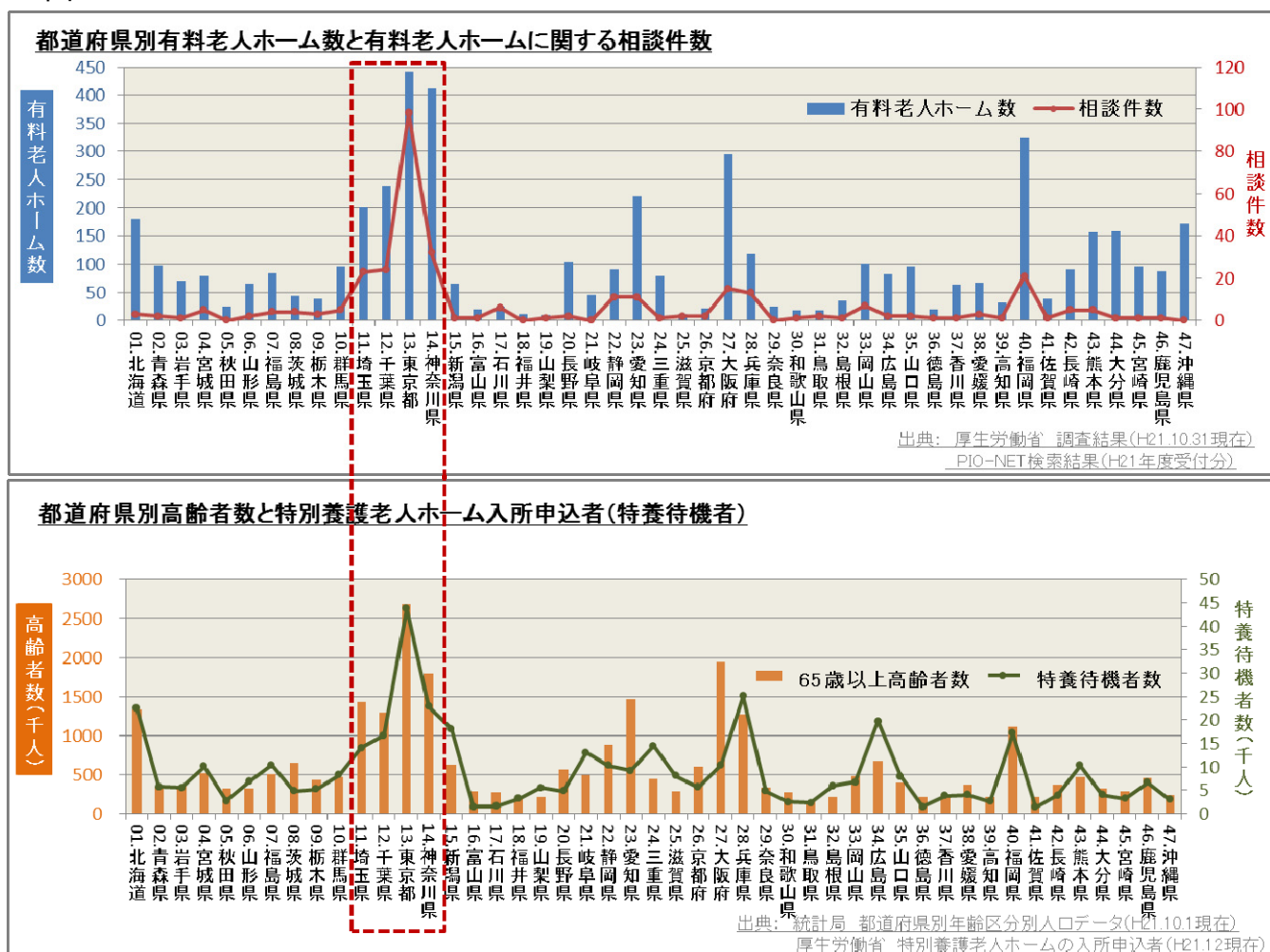
第2 実態調査とその概要

1 実態調査の対象

○ 下記の図のとおり、全国の消費者からの相談件数のうち4割が、埼玉県、千葉県、東京都及び神奈川県（以下「4都県」という。）に集中している。また、有料老人ホーム数や特別養護老人ホーム待機者数も共に格段に多い。そこで、4都県内の有料老人ホーム（平成22年11月末現在1,357施設。内訳：埼玉県197施設、千葉県255施設、東京都464施設、神奈川県441施設）を対象に実態調査を実施した（図5参照）。

なお、当然のことながら、今後、他の道府県においても、高齢化の進展等に伴い、4都県と同様の問題が顕在化することが予想され、有料老人ホームの問題は、4都県だけの問題ではないことは言うまでもない。

図5



2 実態調査の方法

- 埼玉県、千葉県及び神奈川県内の有料老人ホームについては、各県のホームページ上で公開されている最新の重要事項説明書から、東京都内の有料老人ホームについては、東京都福祉保健局が保管する重要事項説明書を閲覧して、以下の調査事項について調査し、集計を行った。

なお、重要事項説明書に記載漏れ等があった場合には、社団法人シルバーサービス振興会「介護サービス情報公表支援センター」及び各施設のホームページにより内容を補完した。

○ 調査事項

- ① 施設名、開設年月日、入居定員、入居率
- ② 入居一時金の徴収の有無、徴収方式、徴収金額
- ③ 入居一時金の初期償却率、償却期間
- ④ 短期解約特例（90日ルール）についての記載の有無及び記載内容
- ⑤ 入居一時金の保全措置の実施の有無及び保全措置の方法

3 実態調査の概要

(1) 施設数の推移及び入居状況

- 調査対象とした4都県内の有料老人ホーム数は、平成22年11月末現在、合計1,357施設、入居定員は合計84,927人、入居者数は64,119人である。

また、4都県の入居率をみると、神奈川県が75.5%と最も低く、東京都の82.5%が最も高くなっており、全施設の入居率の平均は79.3%となっている（表1参照）。

表1 調査対象とした4都県内の有料老人ホーム数等（平成22年11月末現在）

	埼玉県	千葉県	東京都	神奈川県	4都県全体
施設数	197	255	464	441	1,357
入居定員	11,206	15,542	29,256	28,923	84,927
入居者数	8,184	11,801	23,187	20,947	64,119
入居率平均	79.9%	79.4%	82.5%	75.5%	79.3%

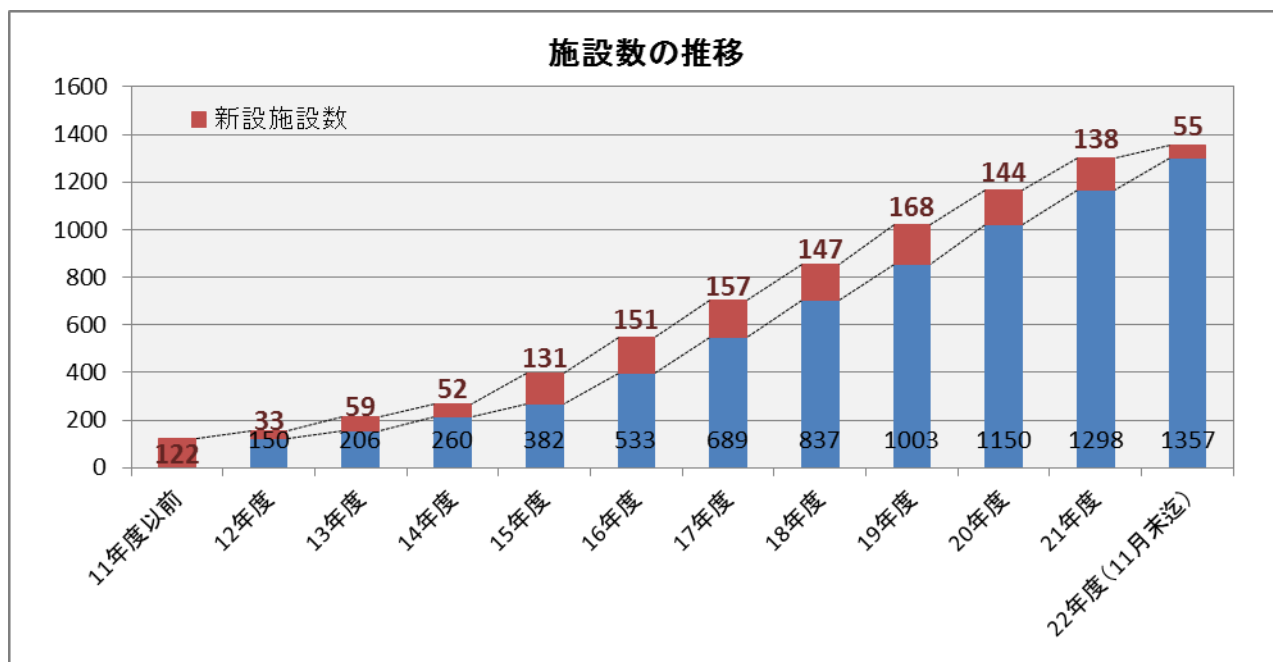
（注）当委員会の調査結果による。

- 4都県内の有料老人ホーム数は年々増加しており、平成17年度は689施設だったものが、調査日時点では1,357施設と約2倍に増加している（次頁図6参照）。

また、平成17年度以前に開設されたものは705施設（52.0%）、18年度以降に新設されたものは652施設（48.0%）である。

なお、新設数については、平成18年の介護保険法改正による特定施設の総量規制の導入後の平成19年度（新設168施設）をピークにやや頭打ちとなっている。

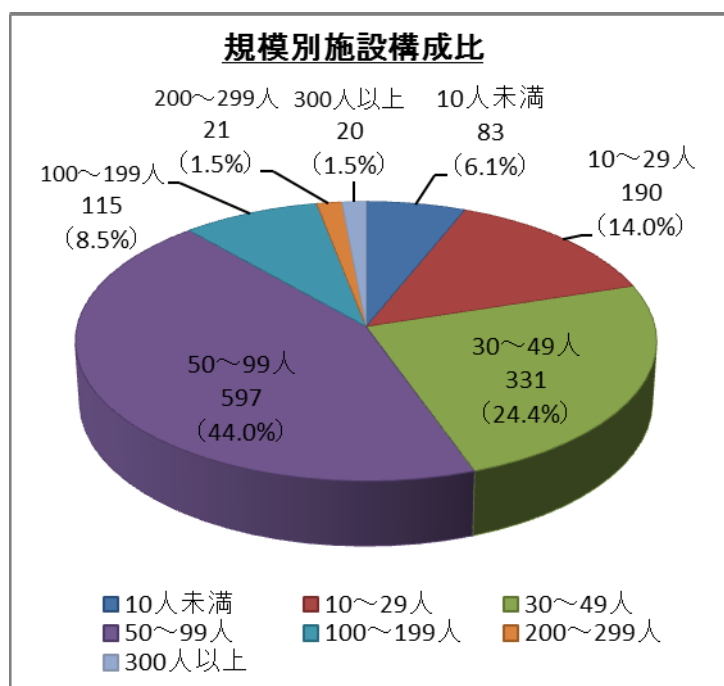
図 6



出典：当委員会の調査結果による。

○ 有料老人ホームの規模（入居定員）をみると、50人以上100人未満の施設が全体の44.0%、10人以上50人未満の施設が全体の38.4%を占めている。また、10人未満の小規模な施設は全体の6.1%、200人以上の大規模な施設は全体の3.0%を占めている（図7参照）。

図 7

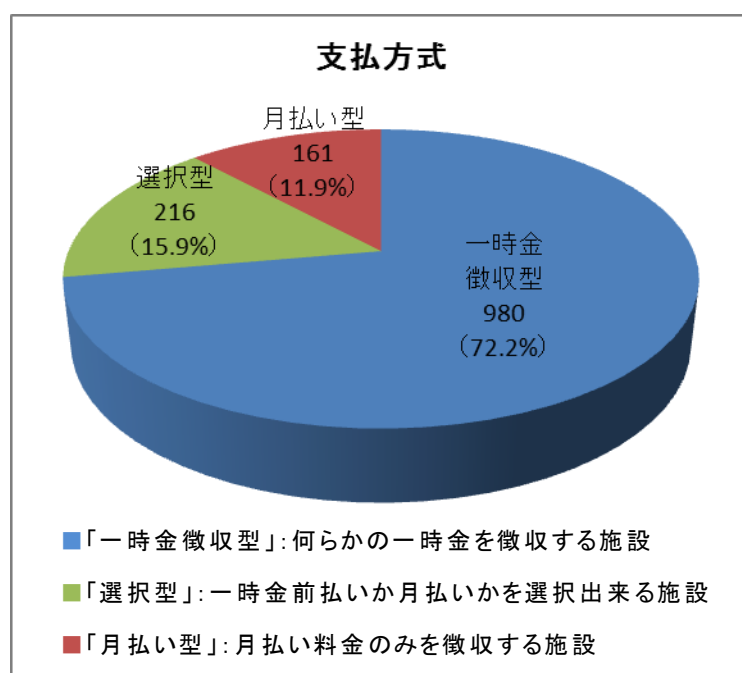


（注）当委員会の調査結果による。

(2) 支払方式及び入居一時金の額

- 利用料等の支払方式をみると、一時金を徴収するものが980施設（72.2%）、一時金を前払いするか、月払いのみによるかを選択できるものが216施設（15.9%）、月払い料金のみが161施設（11.9%）となっており、有料老人ホームにおいては、一時金徴収型とする施設が一般的である（一時金徴収型又は選択型の施設を合わせると全体の88.1%。図8参照）。

図8

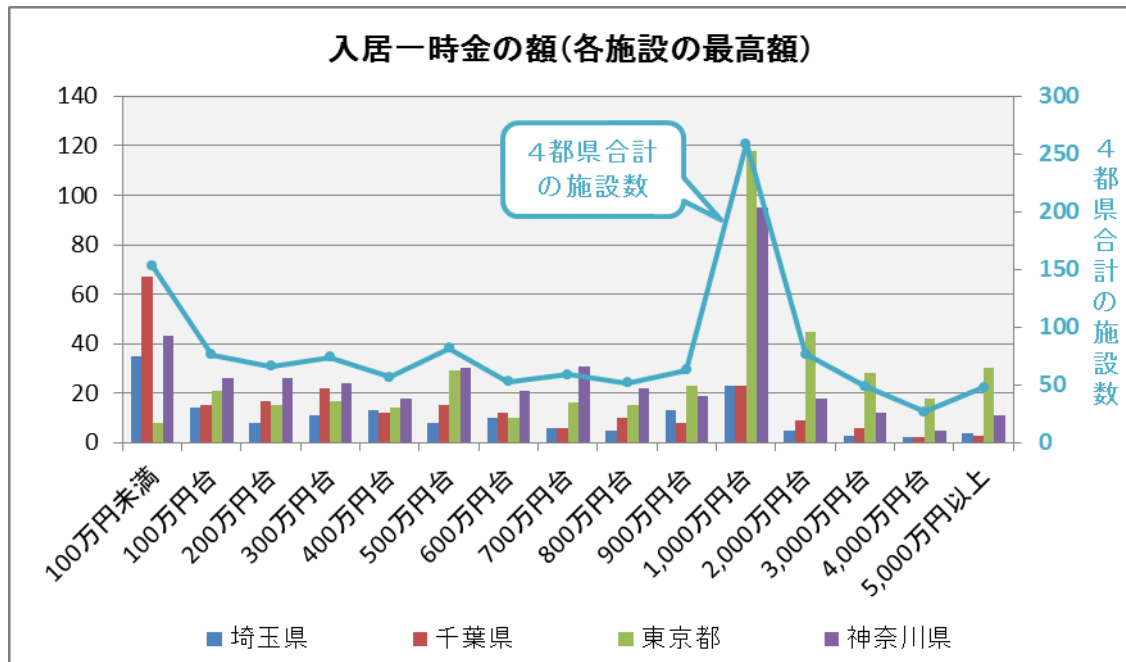


（注）当委員会の調査結果による。

- 入居一時金の額（各施設の最高額）の設定はさまざまであり、3万円から3億円台まで幅広い分布となっており、1,000万円台と100万円未満の価格帯に設定している施設が比較的多くみられる（次頁図9参照）。

なお、入居一時金の額は、近隣相場及び賃料を基礎として算定した家賃相当額がベースとされることが多いことから、東京都内の施設については3県と比較すると概して高額な設定となっている。

図 9



(注) 当委員会の調査結果による。

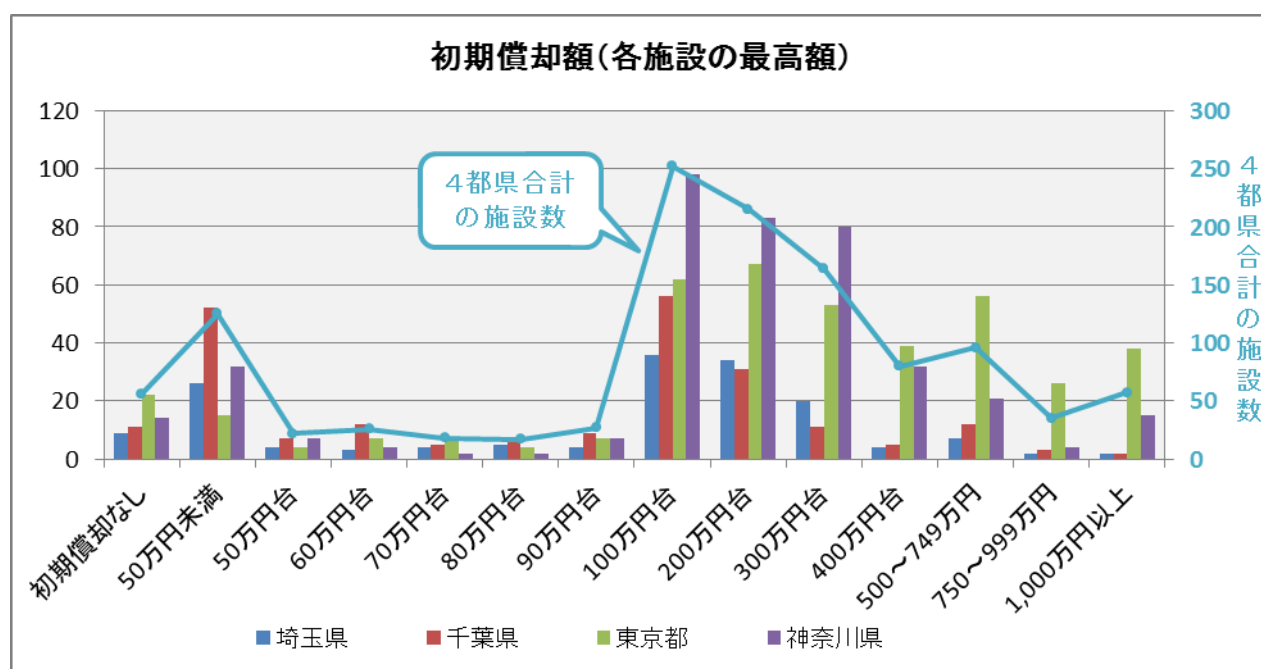
(3) 入居一時金の初期償却額及び償却期間の設定状況

- 一時金徴収型又は選択型の施設1,196施設のうち、入居一時金の初期償却（一時金のうち不返還となる部分）を行っていないものは44施設（3.7%）であり、償却率が不明の18施設を除く1,134施設（94.8%）が初期償却を行っている。

また、初期償却額（各施設の最高額）は、50万円未満から4,000万円台まで幅広い分布となっており、100万円台と200万円台の価格帯の施設が比較的多くみられる（図10参照）。

なお、初期償却率の設定はさまざまであり、一時金の額や施設の規模等によっても事情は異なり一概にはいえないが、今回の調査対象の中では、初期償却率を30%に設定している施設が比較的多くみられた。

図10



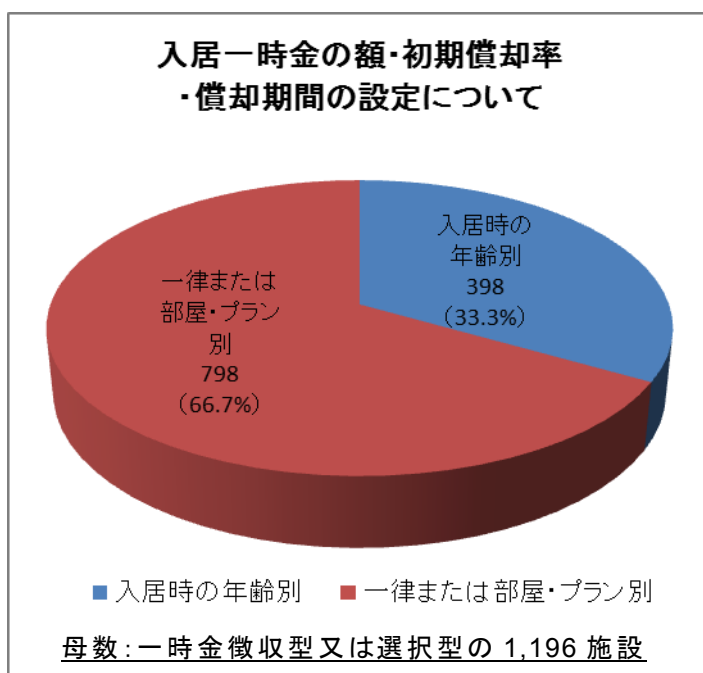
（注）当委員会の調査結果による。

- 一時金徴収型又は選択型の施設1,196施設のうち、年齢により入居一時金の額等が異なる設定をしているものは398施設（33.3%）、残り798施設（66.7%）では、一律の設定もしくは部屋のグレードや支払いプランによる料金設定となっている（次頁図11参照）。

また、償却期間の設定はさまざまであり、一時金の額や施設の規模等によっても事情は異なり一概にはいえないが、今回の調査対象の中では、償却期間を5年と設定している施設が比較的多かった。

さらに、一時金を月単位で償却しているものが大半であるが、年単位で償却する契約としているものが44施設（3.7%）みられた。

図11



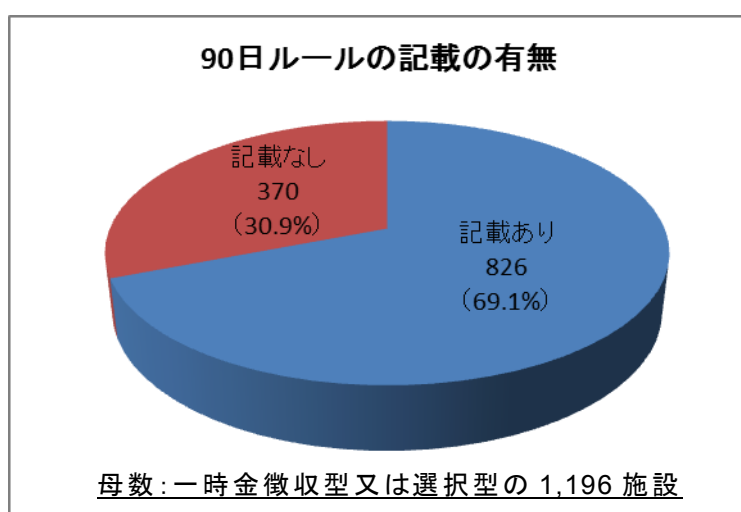
（注）当委員会の調査結果による。

(4) 短期解約の特例（90日ルール）の設定状況

- 一時金徴収型又は選択型の1,196施設について重要事項説明書を確認したところ、90日ルールに関する規定が確認できたものが826施設（69.1%）、確認できなかったものが370施設（30.9%）みられる（図12参照）。

なお、確認できなかった施設のうち169施設（45.7%）が平成18年4月1日以降に事業を開始したとしている施設である。

図12

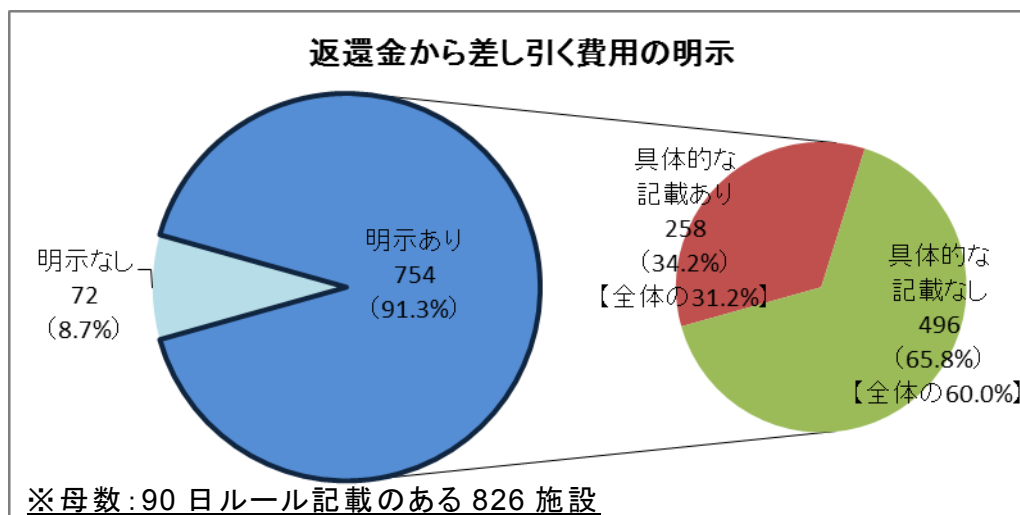


（注）当委員会の調査結果による。

- 90日ルールを規定している826施設についてみると、返還金から差し引く費用の内容について明示されているものが754施設（91.3%）、明示されていないものが72施設（8.7%）みられる。

また、明示されているものの、日割り計算の際の1日当たり利用料の額や計算式等具体的・詳細な記載がなく「利用料」等とだけ記入されているものが496施設（全体の60.0%）みられる（次頁図13参照）。

図 13



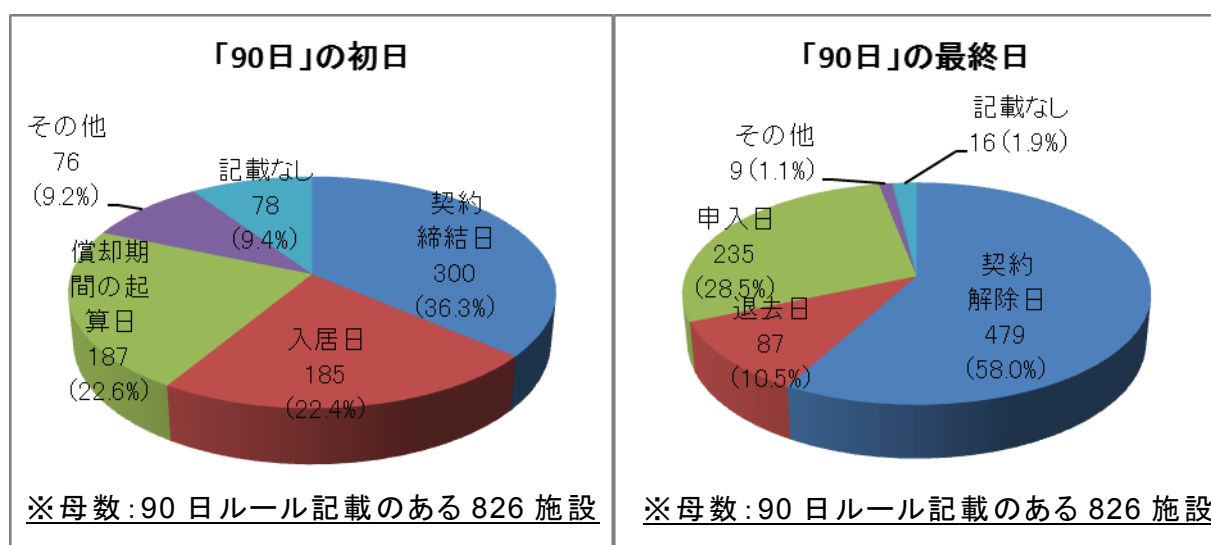
(注) 当委員会の調査結果による。

○ 90日ルールを規定している826施設についてみると、「90日の初日」及び「90日の最終日」については施設によって設定や表現にばらつきがみられる。

「90日の初日」については、「契約締結日」としているものが全体の36.3%と最も多く、続いて「償却期間の起算日」としているものが22.6%、「入居日」としているものが22.4%となっている。

「90日の最終日」については、「契約解除日」としているものが全体の58.0%で最も多く、続いて「申入日」が28.5%、「退去日」が10.5%となっている(図14参照)。

図 14

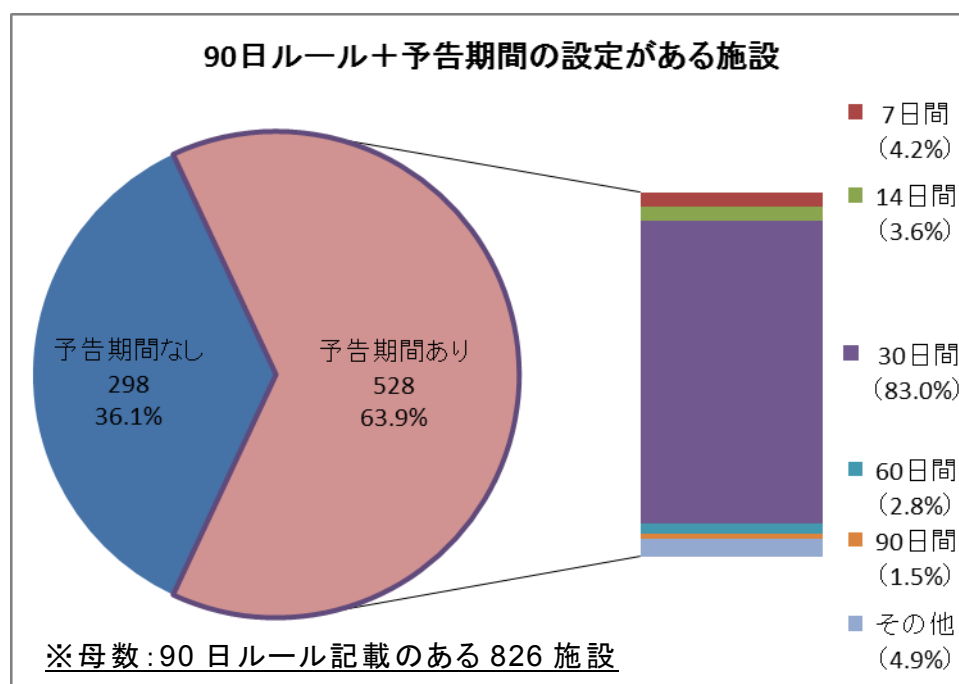


(注) 当委員会の調査結果による。

- 90日ルールを規定している826施設についてみると、常時予告期間を要さない施設、90日以内は予告期間を要さない施設及び契約解除の予告期間について特に記載のない施設が298施設（36.1%）、予告期間を設定している施設が528施設（63.9%）みられる。

また、契約解除までの予告期間は、7日から90日間となっており、30日間の予告期間を設けているものが83.0%を占めている（図15参照）。

図15



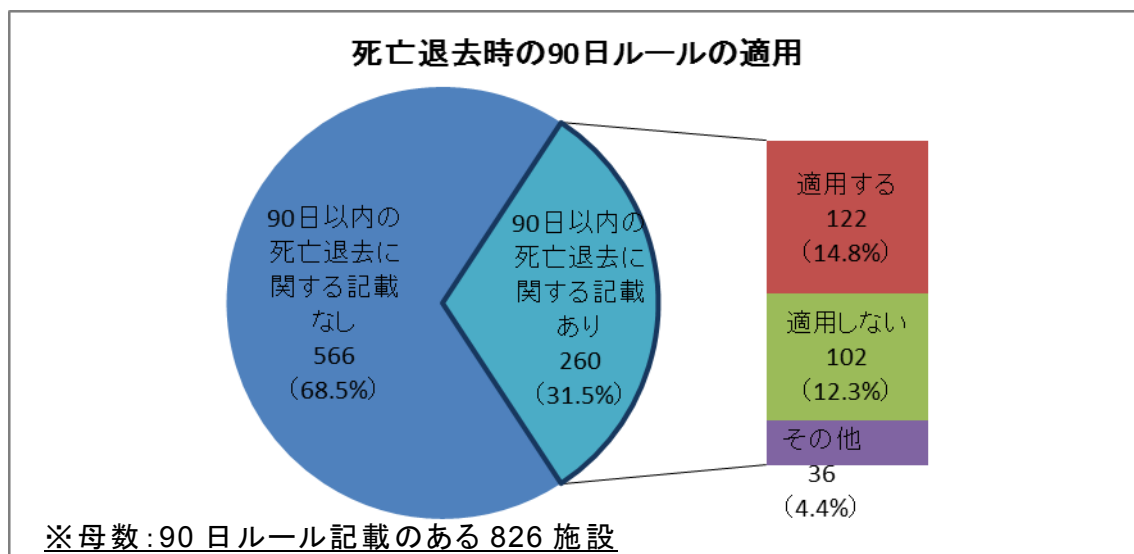
（注）当委員会の調査結果による。

- 90日ルールを規定している826施設についてみると、死亡退去の場合の90日ルールの適用の有無について記載がないものが566施設（68.5%）、記載があるものが260施設（31.5%）となっている。

入居者が90日以内に死亡した場合の取扱について記載があるものについてみると、死亡時にも90日ルールを適用するとしているのが122施設（全体の14.8%）、適用しないとしているのが102施設（全体の12.3%）、その他が36施設（全体の4.4%）となっており、当該記載があった施設だけでみると、39.2%の施設が死亡時には同ルールを適用しないとしている（次頁図16参照）。

なお、「その他」には、「入居者に起因した疾病等による死亡の場合は返還しない」等が含まれる。

図 16

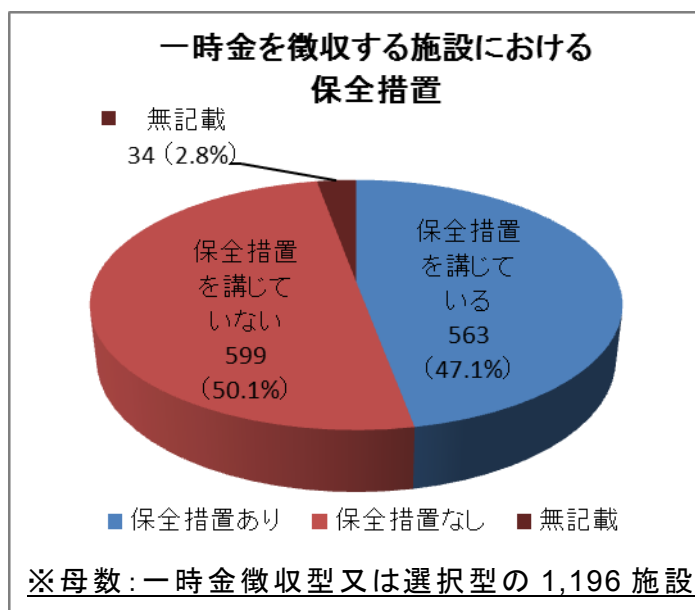


(注) 当委員会の調査結果による。

(5) 入居一時金の保全措置の有無及び保全の方法

- 一時金徴収型又は選択型の1,196施設について重要事項説明書を確認したところ、「保全措置あり」としているものは563施設（47.1%）、「保全措置なし」としているものが599施設（50.1%）、保全措置に関する記載のないものが34施設（2.8%）みられる（図17参照）。

図17



（注）当委員会の調査結果による。

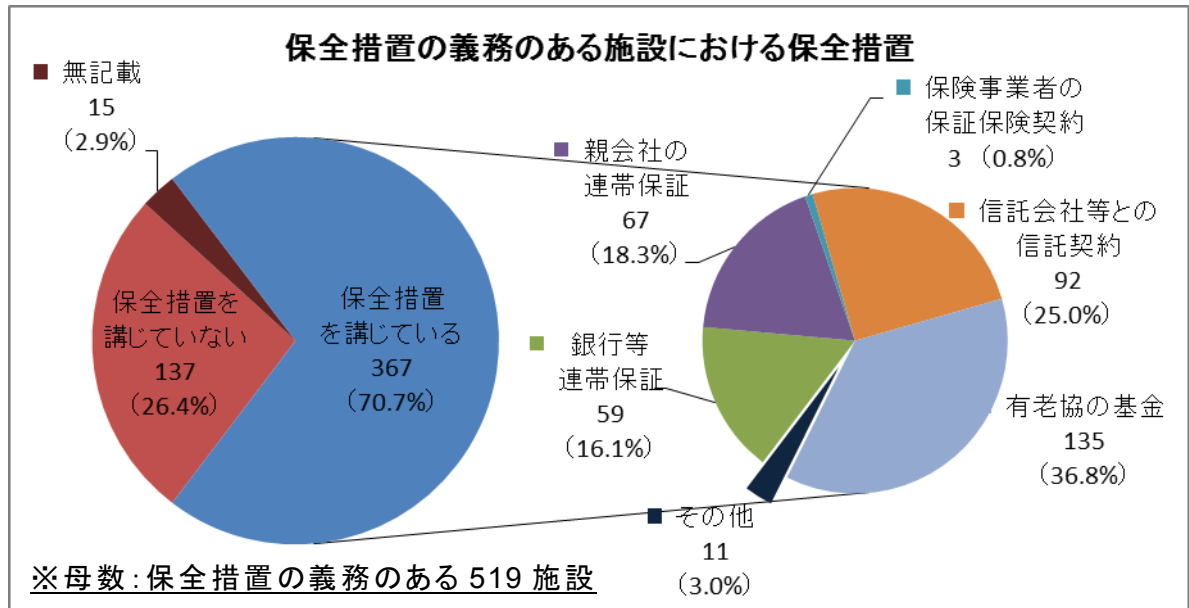
- 平成18年4月以降、老人福祉法第29条第1項の規定に基づき、設置の届け出がなされ、同法第29条第6項の規定に基づき保全措置が義務づけられることになった519施設についてみると、重要事項説明書において「保全措置あり」としているものが367施設（70.7%）、「保全措置なし」（注）としているものが137施設（26.4%）、保全措置に関する記載がないものが15施設（2.9%）みられる（次頁図18参照）。

また、保全措置の方法は、社団法人全国有料老人ホーム協会の基金としているものが135施設（36.8%）、信託会社等との信託契約としているものが92施設（25.0%）みられる。

一方、「保全措置あり」としながら、「銀行へ定期預金」、「専用口座にて管理」等告示で定められた方法以外の措置を講じているものが11施設（3.0%）みられる。

（注）一時金を一括償却する施設でも90日ルールが記載されていない施設及び平成19年度以降開設で届出日が不明の施設を含む。

図18



(注) 当委員会の調査結果による。

第3 問題解決に必要な措置等

1 短期解約特例制度について

(制度の概要等)

○ 有料老人ホームについては、高齢者やその家族等が入居する前に得ている情報と入居した後に得られる情報に大きな格差等が存在するといわれており、その結果、入居後、施設に対する不満が高じて比較的短期間で解約、あるいは解約を検討する場合が少なからず存在する。また、入居後の慣れない環境の下で、死亡したり、急速に病状が悪化し、入院したりする等の事情により、短期間で契約を解除せざるを得ない場合などもみられる(次頁図19参照)。

○ こうした状況等も踏まえて、指導指針中「9(1)ウ(エ)」において、「契約締結日から概ね90日以内の契約解除の場合については、既受領の一時金の全額を利用者に返還すること。ただし、この場合において、契約解除日までの利用期間に係る利用料及び原状回復のための費用について、適切な範囲で設定し、受領することは差し支えないこと。また、当該費用については、契約書等に明示すること」と規定され、短期解約特例制度、いわゆる90日ルールが設けられている。

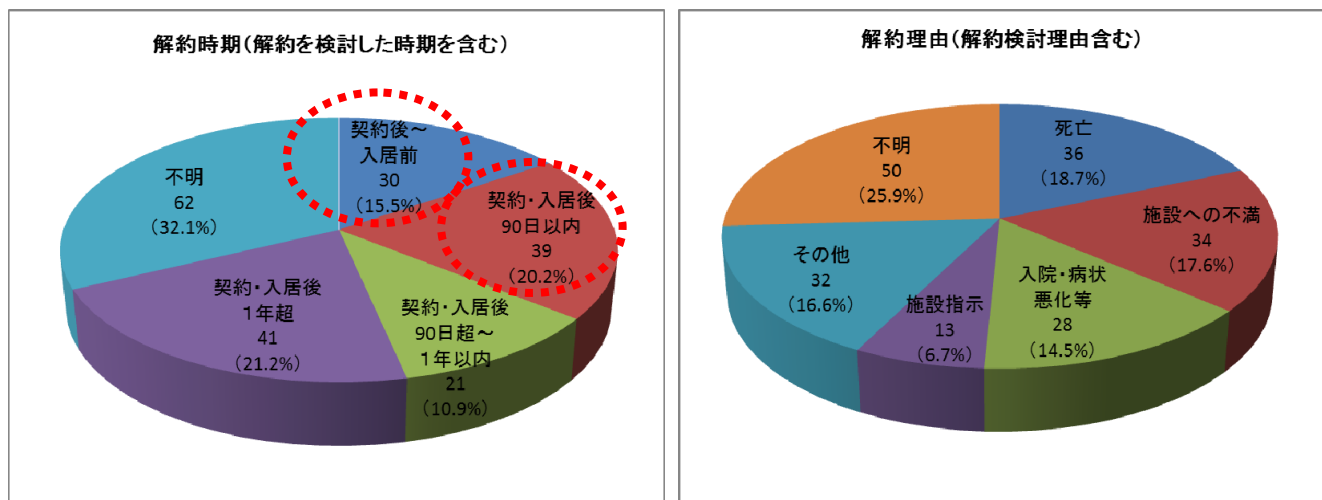
○ 社団法人全国有料老人ホーム協会では、入会基準において以下のとおり規定している。

5. 会員は、入居契約に関して次に掲げる事項を遵守すること。

(1) 入居契約書、管理規程、特定施設利用契約書等の書類を作成する場合、本協会が作成した標準様式を参考とすること。特に前払金については短期解約特例を契約上で定めることとし、これについて以下の項目を規定すること。

- ① 対象事由には、入居者による生前解約だけでなく、死亡による契約終了も含めること
- ② 例えば90日間の解約特例の場合、90日目までの生前解約の申し出を適用対象とすること
- ③ 解約特例において入居者から受け取る利用料については、月額利用料の利用日数分のほか、前払い金については消費者に過重な負担を求めないよう、受領済み総額を全償却日数で割り返した1日当たりの額を超えない範囲とするなど、根拠をもった設定とすること

図19 有料老人ホームにおける解約時期とその理由



出典：PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）

※平成21年度に全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターに寄せられた有料老人ホームに関する相談で、PIO-NETに登録されている428件のうち、相談内容として「契約・解約」に分類される340件について、「解約」に関する問合せ・苦情と判断できる193件の相談内容を当委員会において分類したもの。

（実 態）

- 以上のような行政上の対応や業界の自主規制にもかかわらず、前記第2の実態調査結果によれば、4都県内の有料老人ホームのうち、前払金を受領する方式（一時金徴収型又は選択型）の合計1,196施設の中には、以下のとおり、90日ルールが十分に遵守されているとは言い難い実態が確認できた。
- 重要事項説明書において90日ルールの適用に関する規定が確認できないものが370施設（30.9%）みられる（16頁図12参照）。
一方、90日ルールに関する規定がある施設についてみると、90日と数える初日と最終日の時点など設定や表現にばらつきがみられる（17頁図14参照）。
- 90日ルールに関する規定がある826施設のうち、契約解除に当たって「7～90日間」の契約解除の予告期間を必要とする旨規定しているため、同ルールの適用期間が実質的には90日より短い期間となっているとみられるものが相当数みられる（18頁図15参照）。
- 90日ルールに関する規定がある826施設のうち、入居者が90日以内に死亡し契約が終了した場合の取扱について記載があった施設が260施設（31.5%）で、さらにそのうちの102施設（39.2%）が死亡した場合には適用しないとしている（19頁図16参照）。

なお、上記の指導指針を読む限り、90日以内に解約した場合と死亡により契約が終了した場合とで、入居一時金の返還の基準を区別しているわけではない。

また、そのような区別を設けることに、特段の合理性を見出すことも困難であるとする。

- このほか、90日ルール of 趣旨から逸脱していると考えられる事例として、以下のようなものがみられた（実際に、ある有料老人ホームが4都県に提出した重要事項説明書からの抜粋）。

＜事例1＞

90日ルール適用の際に、初期手数料（初期償却額）を受領する旨規定している例

「・・・90日以内において・・・解約の申し出がなされた場合は、目的施設利用の対価として初期手数料（一時金の15%）約70万円と1日当たり約2千円、日割り計算に基づく・・・月払い費用及び・・・原状回復に要する費用を事業者を支払う事で契約を終了出来るものとします。」

⇒ 上記指導指針において、「契約締結日から概ね90日以内の契約解除の場合については、既受領の一時金の全額を利用者に返還すること。」とする規定に反した契約となっている。

＜事例2＞

返還されない額が過重となっていると考えられる例

「・・・90日以内において入居者からの解約の申し出がなされた場合は、居室明け渡し日までの、目的施設利用の対価として、1日/人当たり約5万円、日割り計算に基づく入居契約書第○条に定める費用及び・・・原状回復費用を事業者を支払うことで契約を終了できるものとする。」

⇒ 目的施設利用の対価として、1日/人当たり約5万円を徴収することについての説明や根拠が示されていない。

そこで、当委員会が当該施設の月額利用料等から試算したところ、指導指針で「契約解除日までの利用期間に係る利用料及び原状回復のための費用について、適切な範囲で設定し、受領することは差し支えないこと。」と規定されていることを踏まえれば、1日当たりの「目的施設利用の対価」は高く見積もっても2万円程度であり、1日/人当たり約5万円の徴収は消費者にとって著しく過重なものとなっていると考えられる。

(相談等)

- さらに、全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターには次のような相談が寄せられている。

<90日以内での解約・契約終了時の返還金についての問合せ・苦情の例>

- 契約のため、1,100万円を入金したが、急いで契約したことに不安を覚え、6日後に解約を申し出たが、返金はほとんどないと言われた。
- 介護付き有料老人ホームを入居してから10日間で退去。請求書が送られてきたが、契約書には、退去時の家賃・管理費の精算は日割り計算とあるのに1か月分全額請求された。
- 父親が入居した有料老人ホームの処遇が悪く5日間入居したのみで直ぐ退去。5日間の入居のみにもかかわらず、返還金から2か月分の家賃・管理費を控除された。
- 母親が入会金100万円を支払って介護付有料老人ホームに入居したが、入退院を繰り返し、ホームに戻るの難しいので2か月で解約することになったが、入会金は戻りませんと言われた。契約書には90日以内に解除の場合は入会金は全額返還とある。

(注) PIO-NET (全国消費生活情報ネットワーク・システム) に登録されている有料老人ホームに関する相談 (平成21年度) より抜粋。なお、各記載例について、個別事例の特定を防ぐため、当委員会において適宜、表現振りを簡略化等した上で掲載している。

(意見等)

○ 加えて、ヒアリングを行った都道府県等から、次のような趣旨の意見等が聞かれた。

- 一部の都道府県では、90日ルールの導入を拒む事業者に対し行政指導で対応しようとしても、その根拠が指導指針では強制力に欠けることから、90日ルールを法制化することが望ましいとしている。
- 事業者団体では、90日ルールを徹底するには指導指針ではなく老人福祉法に義務規定を置いたうえで、都道府県に対し指導の徹底を要請すべきとしている。
- 事業者団体では、契約締結日から日数が経過して入居する場合や、開設前に契約を締結する場合もあるので、起算日を実入居日（鍵の引き渡し日）とすることが望ましいとしている。

(今後の課題)

- 前払金のうち不返還となっている部分（初期償却）については、消費者契約法等との関連で問題である等の見解があり、実際に苦情等も寄せられていることから、適格消費者団体等は、事業者に対してその改善を申し入れるとともに、国に対しても改善を図るよう強く要望等を行っているところである。
- この点、当委員会の今回の調査では、有料老人ホームの経営実態等については対象としていなかったこと、初期償却の法的位置づけ等についても様々な意見があり、十分な検討を要することもあるとあって、今回は建議の対象としなかった。
- ただし、前払金に係る消費者苦情を抜本的に解決するためには、初期償却の問題についても徹底的に議論されるべきであると考える。

2 前払金の保全措置について

(制度の概要等)

- 改正老人福祉法の施行の際、入居者保護の観点から、有料老人ホームの設置者に対し、家賃や入居一時金等の名目で前払金として一括して受領する場合、当該前払金の算定の基礎を書面で明示し、かつ、当該前払金について必要な保全措置を講ずることを新たに義務付けている（老人福祉法第29条第6項）。
- 前払金の保全義務については、原則として平成18年4月1日以降に届け出た有料老人ホームに対して適用されるものであり、それ以前から事業を開始し、届け出ている有料老人ホームについては努力義務とされている（老人福祉法附則（平成17年6月29日法律第77号）第17条第2項及び同法施行規則附則第3項並びに指導指針）
- 前払金の保全方法（老人福祉法施行規則第20条の10）については、「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」（平成18年3月31日厚生労働省告示第266号）において、次の5つのいずれかの措置を講じることとされている。
 - ① 銀行等との連帯保証委託契約
 - ② 指定格付機関による特定格付が付与された親会社との連帯保証委託契約
 - ③ 保険事業者との保証保険契約
 - ④ 信託会社等（信託会社及び信託業務を行う金融機関）との信託契約
 - ⑤ 高齢者の福祉の増進に寄与することを目的として設立された一般社団法人又は一般財団法人との間の保全のための契約で前記①から④に準ずるものとして都道府県知事が認めるもの（例えば、社団法人全国有料老人ホーム協会の入居者基金制度が該当）
- 保全措置義務違反に対する罰則は間接罰（注）となっており、違反があった場合には、一次的には都道府県知事による改善命令（老人福祉法第29条第9項）があり、当該命令に違反した者に罰則（6月以下の懲役又は50万円以下の罰金）が科されている（老人福祉法第39条）

（注）「間接罰」とは、違法行為に対し、まず、行政指導や行政命令を行った上で、行政命令等への違反があった場合に、それを理由として適用される罰則をいう。これに対し、違法行為に対し、即時に適用される罰則を「直接罰」といい、その規定を「直罰規定」という。

(実 態)

- 前記第2の実態調査結果によれば、4都県内の有料老人ホームのうち、老人福祉法第29条第6項によって保全措置が義務づけられている519施設の中には、以下のとおり、保全措置義務に違反しているとみられる実態が確認できた。
- 保全措置を講じていないとみられるものが137施設（26.4%）みられる（20頁図17参照）。
- 保全措置の方法が、「銀行へ定期預金」、「専用口座にて管理」等告示で定められた方法以外の措置を講じているものが11施設（2.1%）みられる（21頁図18参照）。

(相談等)

- さらに、全国の消費生活センターや独立行政法人国民生活センターには次のような相談が寄せられている。

＜解約・契約終了時の返還金の支払遅れについての問合せ・苦情の例＞

- 夫が3年間有料老人ホームに入居していたが亡くなり、入所時に支払った前払金が返金されることになった。契約書では、3ヵ月後に返金とあるが、ホームからは待つて欲しいと言われ、その後毎月100万円ずつ返すとと言われ、その後50万円ずつにして欲しいと言われたが、その約束も果たされない。
- 入居一時金3,000万円を支払って有料老人ホームに入居。約4年で解約することになり、契約では約500万円が返ってくる予定だが、ホームからは「資金繰りが厳しい」とのことで、約束の期日から4ヶ月たっても返金されない。最近では経営者に連絡しても電話に出ない。
- 母が入居していた有料老人ホームの経営状態が悪くなり、不安になったため解約。退所後すでに1年半経つが返還予定の入居一時金が払われない。法律では入居一時金の保全義務があると聞いている。

（注）PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）に登録されている有料老人ホームに関する相談（平成21年度）より抜粋。なお、各記載例について、個別事例の特定を防ぐため、当委員会において適宜、表現振りを簡略化等した上で掲載している。

(意見等)

- 加えて、ヒアリングを行った都道府県から、次のような趣旨の意見等が聞かれた。

○ 都道府県では、既に事業を開始している事業者に対しては、入居者保護の観点から改善命令等の行政処分を行うことは事実上困難であるとしている（改善命令等の実績なし）。

○ 一部の都道府県では、行政処分前置の間接罰則規定では違反事業者に対する抑止力にはなり得ないので、実効性を担保するためには直罰化等の規制の強化についても視野に入れて検討すべきであるとしている。

○ なお、前受金等の保全措置について行政処分のほかに直罰規定を設けている例は、割賦販売法、宅地建物取引業法等少なからずみられる。

割賦販売法（昭和36年7月1日 法律第159号）

（前受金保全措置）

第18条の3

許可割賦販売業者は、毎年3月31日及び9月30日（以下これらの日を「基準日」という。）において前払式割賦販売の契約を締結している者から基準日までにその契約に係る商品の代金の全部又は一部として受領した前受金の合計額の2分の1に相当する額が当該基準日における第17条第1項に規定する営業保証金の額をこえるときは、次項の前受金保全措置を講じ、次条第1項の規定によりその旨を経済産業大臣に届け出た後でなければ、基準日の翌日から起算して50日を経過した日以後においては、新たに前払式割賦販売の契約を締結してはならない。

2～5 （省略）

（許可の取消し等）

第23条

（省略）

2 経済産業大臣は、許可割賦販売業者が次の各号の一に該当するときは、当該許可割賦販売業者に対し、3月以内の期間を定めて前払式割賦販売の契約を締結してはならない旨を命じ、又はその許可を取り消すことができる。

一 （省略）

二 第18条の3第1項の規定に違反して新たに前払式割賦販売の契約を締結したとき。

三～六 （省略）

3～5 （省略）

第52条

次の各号のいずれかに該当する場合には、その違反行為をした許可割賦販売業者、供託委託契約の受託者、登録包括信用購入あつせん業者、指定信用情報機関、第35条の3の61の許可を受けた者又は指定受託機関の代表者、管理人、代理人、使用人その他の従業者は、50万円以下の罰金に処する。

一 （省略）

二 第18条の3第1項（第35条の3の62において準用する場合を含む。）の規定に違反して新たに前払式割賦販売又は前払式特定取引の契約を締結したとき。

三～十一 （省略）

※下線は当委員会が付した。

宅地建物取引業法（昭和 27 年 6 月 10 日 法律第 176 号）

（営業保証金の供託等）

第 25 条

宅地建物取引業者は、営業保証金を主たる事務所のもよりの供託所に供託しなければならない。

2 前項の営業保証金の額は、主たる事務所及びその他の事務所ごとに、宅地建物取引業者の取引の実情及びその取引の相手方の利益の保護を考慮して、政令で定める額とする。

3・4 （省略）

5 宅地建物取引業者は、前項の規定による届出をした後でなければ、その事業を開始してはならない。

6～8 （省略）

（指示及び業務の停止）

第 65 条

（省略）

2 国土交通大臣又は都道府県知事は、その免許を受けた宅地建物取引業者が次の各号のいずれかに該当する場合においては、当該宅地建物取引業者に対し、1 年以内の期間を定めて、その業務の全部又は一部の停止を命ずることができる。

一・一の二 （省略）

二 第 13 条、第 15 条第 3 項、第 25 条第 5 項（第 26 条第 2 項において準用する場合を含む。）・・・（省略）・・・の規定に違反したとき。

三～八 （省略）

3・4 （省略）

第 81 条

次の各号のいずれかに該当する者は、6 月以下の懲役若しくは 100 万円以下の罰金に処し、又はこれを併科する。

一 第 25 条第 5 項（第 26 条第 2 項において準用する場合を含む。）、第 32 条又は第 44 条の規定に違反した者

二 （省略）

※下線は当委員会が付した。

3 その他の前払金に関する規定について

(制度の概要等)

○ 改正老人福祉法の施行の際に、入居者保護の観点から、有料老人ホームの設置者に対し、重要事項説明書の交付（老人福祉法第29条第5項）及び前払金の算定基礎を書面で明示（老人福祉法第29条第6項）することを新たに義務付けている。

○ 社団法人全国有料老人ホーム協会では、「有料老人ホーム標準入居契約書本文」において次のように例示している。

2. 入居金償却期間の起算日から90日以内において、本契約第28条第一号に定める入居者の死亡による契約終了の場合は、本契約第34条の規定にかかわらず、受領済みの入居一時金、介護等一時金及び月払いの利用料等の全額から、居室明渡し日までの本契約第2条に定める目的施設の利用の対価として、1日当たり（●円）、介護保険給付対象外費用として、1日当たり（●円）、日割り計算に基づく第24条から第26条に定める費用及び第31条に定める原状回復費用等を差し引いた上で、居室の明渡しを受けた後90日以内にその差引残額を無利息で返還することとします。 ※下線は当委員会が付した。

○ 償却年数については、指導指針において平均余命を勘案し決められていることと規定している。

(実 態)

○ 前記第2の実態調査結果によれば、4都県内の有料老人ホームのうち、前払金を受領する方式の1,196施設について、重要事項説明書を調査した結果、次のような実態が確認できた。

○ 年齢により償却期間等の設定を変えていないものは798施設（66.7%）みられる（15頁図11参照）。

○ 前払金を年単位で償却する契約としているため、消費者にとって著しい不利益を強いられると考えられる（注）ものが44施設（3.7%）みられる。

（注）例えば、入居期間が1年1か月で解約した場合であっても2年分が償却されることとなる。

- 90日ルールに関する規定がある826施設のうち、重要事項説明書において明示すべき事項が明確でないこと等から、①事業者側が返還時に受領することができる利用料等を明示していない例が72施設（8.7%）、②日割計算の際の1日当たり利用料の額や計算式等の具体的・詳細な記載がないものが496施設（60.0%）、③保全措置に関する記載がないものが34施設（2.8%）みられる（17頁図13参照）。

＜90日以内の契約解除による返還金についての不明確な例＞

（重要事項説明書より抜粋）

○ 説明がないまま、支払いを求める契約内容となっている例

「・・・90日以内に退去される場合、入居一時金の全額をお返しします。ただし、入居期間中の家賃相当額および月額利用料等の実費相当額についてはお支払いいただきます。」

⇒ 本事例については、家賃相当額、月額利用料等の実費相当額に関する説明や記載は無く、その根拠や金額等は明らかにされていない。このほか、「各種サービスの対価」、「リフォーム費用」、「入居者に負担させることが適当と認められる諸費用」、「必要経費」等さまざまな名称で、その根拠等を明らかにしないまま、支払いを求める契約内容となっているものが相当数みられる。

＜参考＞

○ このほか、具体的・詳細な記載がないとまでは言えないが、計算式を記載しているのみで、消費者にとっては契約内容が分かりにくい例

本契約●条に規定する目的施設の利用料返還額の計算方法

（●●金×0.3%）－〔●●金×0.3%〕×（日数）÷90日〕

※ 千円未満切り捨て

＜90日以内の契約解除による返還金についての具体的な例＞

（重要事項説明書より抜粋）

「居室明渡し日までの目的施設の利用の対価として、1日当たり●円、月額利用料として●円及び、介護保険給付対象外費用として実費及び原状回復費用を事業者を支払うこととします。」

「第●条に定める目的施設利用の対価として、標準タイプは1日当たり●円（税込）、・・・●タイプは1日当たり●円（税込）を、・・・支払うことで契約を終了できるものとします。」

(意見等)

- さらに、ヒアリングを行った事業者団体等から、次のような趣旨の意見等が聞かれた。

○ 一部の事業者団体からは、償却年数のひな型を設けるのであれば、平均余命は入居者の要介護の程度によっても大きく左右されるものであり、重度の要介護者を中心に受け入れる施設と自立者が中心となる施設とで、それぞれ別に償却年数のひな型を設けることが望ましいとしている。

○ 別の事業者団体からは、有料老人ホームに係る相談件数が増えている背景として、消費生活センターなど契約後に問題が生じてから消費者が駆け込む窓口は存在するものの、高齢者自身が自らの健康状態や資産状態等を踏まえて、有料老人ホーム以外の施設とも比較して適切に判断するために必要な情報を入手することができたり、個別に相談を行ったりすることができるようにするための公的な窓口が十分に整備されていないことが問題であるとする意見も聞かれた。

- 公的な窓口が十分に整備されていないことが問題であるとする意見について

高齢者のための住まい・施設は、多種多様にわたり、その制度や根拠法令もそれぞれ異なるほか、各施設の入居に関する契約内容も詳細にわたる。高齢者及びその家族が、入居する必要性に迫られる中で、事業者との契約交渉の中で、これらの内容を正確に理解することは困難であるものとみられる。

介護保険法上、市町村及び地域包括支援センターは、保健医療、公衆衛生、社会福祉その他の関連施策に関する総合的な情報の提供を行うこととされている。また、地方公共団体の消費生活センターや相談窓口、独立行政法人国民生活センターにおいても、それぞれの機能において対応しているものと思われる。しかしながら、各関係法令の内容や多様な事業サービスの内容を十分に理解して、個別の相談に的確にこたえるためには、相当程度専門的な知見を要する。また、現在のように、相談件数が急増している状況を踏まえると、現在の体制では、事後的な苦情対応に終始しているものとみられ、十分な体制が整備されているとは考え難い。

したがって、消費者に対して、高齢者向けの住まい・施設を選択するために必要な情報提供を行ったり、個別に相談に応じたりすることができる公的な仕組みを整備する必要性は高いと考えられる。

資 料

主な高齢者向けの住宅・施設の種類

分類	主な施設	施設の主な目的	入所者に関する主な条件	主な設置者	設置の許可等(※1)	主な関連法令	施設数(H20年度)(※2) (下段はH17年度から H20年度までの増加数)	在所有者数(H20年度)(※2) (下段はH17年度から H20年度までの増加数)
高齢者向け住宅	シルバーハウジング	バリアフリー化され、生活援助員(ライフサポートアドバイザー)が生活相談や緊急時対応などのサービスを提供する公共賃貸住宅	公営住宅等の入居者資格(所得制限等)を満たす高齢者等	地方公共団体 都市再生機構等	—	公営住宅法(23条) 介護保険法(115条の44・2項)	—	—
	高齢者専用賃貸住宅	高齢者の入居を拒否しない住宅として、都道府県知事に登録された賃貸住宅のうち、都道府県知事の専身・夫婦世帯のみを入居対象とする住宅	特に制限なし	特に制限なし	都道府県知事の登録(任意)	高齢者住まい法(※3)(4条・施行規則3条5号)	1,190 (1,092)	29,766 (21,435)
	高齢者向け優良賃貸住宅	バリアフリー化した構造、設備が備わっており、緊急時対応サービスが受けられる賃貸住宅として都道府県知事が認定した高齢者向け住宅	60歳以上で、単身か、同居する者が配偶者、60歳以上の親族又は入居者が病弱にかかっている等の者	賃貸住宅の管理を行うために必要な資力及び信用並びにこれを的確に行うために必要な能力を有する者	都道府県知事の認定(任意)	高齢者住まい法(※3)(30条)	—	—
	認知症高齢者グループホーム	小規模な共同生活を営む住居における入浴・排せつ・食事等の介護その他の日常生活上の世話及び機能訓練(グループホームの職員と共同で生活)	認知症の高齢者(要支援・要介護)	特に制限なし	都道府県知事への届出	老人福祉法(5条の2・6項) 介護保険法(8条18項) 社会福祉法(2条3項4号)	9,292 (2,208)	132,069 (37,162)
その他の施設・居住系サービス	有料老人ホーム	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(洗濯、掃除等の家事又は健康管理)の供与	特に制限なし	特に制限なし	都道府県知事への届出	老人福祉法(29条1項) 介護保険法(8条11項他)	3,400 (1,994)	140,798 (70,931)
	軽費老人ホーム	食事の提供その他の日常生活上必要な便宜の供与(無料又は低額な料金)	家庭環境、住宅事情等の理由により居室において生活することが困難な高齢者	都道府県市町村 社会福祉法人等	都道府県知事への届出(※都道府県は自ら設置)	老人福祉法(20条の6) 介護保険法(8条11項他) 社会福祉法(2条2項3号)	2,095 (129)	83,088 (5,625)
	養老老人ホーム	自立した日常生活を営み、社会的活動に参加するために必要な指導及び訓練その他の援助	65歳以上で環境上の理由及び経済的理由により居室における養老が困難な者	都道府県市町村 社会福祉法人等	都道府県知事への届出(市町村) 都道府県知事の認可(社会福祉法人) (※都道府県は自ら設置)	老人福祉法(20条の4) 介護保険法(8条11項他) 社会福祉法(2条2項3号)	964 (±0)	62,075 (▲1,212)
	特別養護老人ホーム	入浴、排せつ、食事等の介護その他の日常生活上の世話、機能訓練、健康管理及び療養上の世話	65歳以上で身体上又は精神上著しい障害があるために常時の介護を必要とし、かつ、居室においても常時の介護を受けることが困難な要介護者	都道府県市町村 社会福祉法人等	都道府県知事への届出(市町村) 都道府県知事の認可(社会福祉法人) (※都道府県は自ら設置)	老人福祉法(20条の5) 介護保険法(8条24項他) 社会福祉法(2条2項3号)	6,198 (663)	420,328 (44,000)
介護保険施設	介護老人保健施設	看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他の必要な医療並びに日常生活上の世話(在宅復帰を目指す)	病状が安定期にあり、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他の必要な医療を要する要介護者	医療法人、社会福祉法人等	都道府県知事の許可	介護保険法(8条25項他)	3,500 (222)	291,931 (22,579)
	介護療養型医療施設	療養上の管理、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他の必要な医療(要介護者の心身の特性に応じた適切な看護が行われる療養病床等)	病状が安定期にあり、療養上の管理、看護、医学的管理の下における介護及び機能訓練その他の必要な医療を要する要介護者の他必要な医療を要する要介護者	療養病床等を有する病院又は診療所	※政省令で定める基準への適合	介護保険法(8条26項他)	2,252 (▲1,148)	92,708 (▲27,740)

※1 ここに記載するものその他に、介護保険法における各種サービス事業者等の「指定」がある。

※2 出典等以下の通り
(高齢者専用賃貸住宅)第22回消費者委員会(平成22年4月9日開催)資料(厚生労働省より提供)(年度末(3月末)現在の登録件数・登録戸数)

(経費老人ホーム・養老老人ホーム・有料老人ホーム)厚生労働省・社会福祉施設等調査結果(10月1日現在の施設数・在所有者数)

(認知症高齢者グループホーム・介護老人保健施設・介護療養型医療施設)厚生労働省・介護サービス施設・事業所調査結果(10月1日現在の事業所数・施設数及び利用者数・在所有者数)

なお、「認知症高齢者グループホーム」は同調査における「認知症対応型共同生活介護」の事業所数・利用者数を記載し、「特別養護老人ホーム」は同調査における「介護老人福祉施設」と地域密着型「介護老人福祉施設」の施設数・在所有者数の合計を記載。

※3 高齢者の居住の安定確保に関する法律

有料老人ホームの前払金の主な論点に関する法規制の状況

主な論点	法規制の状況				(参考)調査結果の概要
	老人福祉法	老人福祉法 施行規則	ガイドライン(※1)	景品表示法 (※2)	
短期解約特例 (90日ルール)	×	×	○ ・契約締結日から「概ね90日以内」の解除時は既受領の一時金の全額を返還すること。 ・但し解除日までの利用期間の利用料・原状回復費用を「適切な範囲で」受領することは差し支えない。なお、当該費用は契約書等で明示すること。	○ ・ガイドラインに定める「90日ルール」について重要事項説明書に記載のない施設が約3割 ●「90日ルール」を導入している施設においても、「90日」の起算日や最終日の設定・解除予告期間の適用の有無・死亡退去時のルール適用の有無等にばらつきがある ●90日以内の契約終了時に返還金から差し引く費用の内容が不明瞭	
保全措置	○ (29⑥))	○ (20の10) (※4)	○ ・法律上の義務のない施設においても、一時金の算定根拠を書面で明示し、適切な保全措置を講じよう努めること。	○ ・入居者から支払いを受ける費用の内訳が明瞭に記載されていないものは不当。 ・高齢者にも分かりやすく目立つように記載されていないものは、明瞭に記載されていないものとして取り扱い扱う。	●老人福祉法に定める前払金の保全措置義務を遵守していない施設がある
償却期間	×	×	○ ・前払金の償却年数は平均余命を勘案し決められていること。 ・一定期間内に死亡または退去した時の入居月数に応じた返還金の算定方式を明らかにしておくこと。	○ ・前払金の償却期間について、年齢等によらず設定している施設が約7割	
初期償却等	×	×	○ ・一時金のうち返還対象とならない部分の割合が「適切であること」。	○ ・前払金の初期償却の有無・割合は施設によってさまざま	
算定根拠	○ (29⑥))	×	○ ・算定根拠を書面で明示すること。	○ ・前払金の算定基礎が不明瞭なものが散見される	
情報開示全般	○ (29⑤))	○ (20の7・20の8等)	○ ・入居者に誤解を与えないことが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。	○ ●重要事項説明書の記載内容・量にばらつきがある	

※1 有料老人ホーム設置運営標準指針(平成18年3月31日改正 厚生労働省老健局長通達 老発第0331002号)
※2 不当景品類及び不当表示防止法。なお、ここでは、有料老人ホーム等に関する不当な表示(平成16年4月2日 公正取引委員会告示第3号)及び「有料老人ホーム」に関する不当な表示」の運用基準(平成16年6月16日 事務総長通達第11号)による規制についても記載。
※3 但し、契約の解除に係る返還金に関する定めの内容については、都道府県知事に届け出る義務がある(老人福祉法第29条第1項第7号及び同法施行規則第20条の5第9号)。
※4 具体的な保全措置の内容は、厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置(平成18年3月31日 厚生労働省告示第266号)において定められている。
※ 「○」の下の()内の数字は、該当する条項を示す(上記※1～※4を除く)。

関係法令等

※以下、下線は消費者委員会が付した。

(1) 消費者庁及び消費者委員会設置法（平成 21 年 6 月 5 日法律第 48 号）（抜粋）

（設置）

第 6 条 内閣府に、消費者委員会（以下この章において「委員会」という。）を置く。

2 委員会は、次に掲げる事務をつかさどる。

一 次に掲げる重要事項に関し、自ら調査審議し、必要と認められる事項を内閣総理大臣、関係各大臣又は長官に建議すること。

イ 消費者の利益の擁護及び増進に関する基本的な政策に関する重要事項

ロ 消費者の利益の擁護及び増進を図る上で必要な環境の整備に関する基本的な政策に関する重要事項

ハ～ト （略）

二～四 （略）

(2) 老人福祉法（昭和 38 年 7 月 11 日法律第 133 号）（抜粋）

（届出等）

第 29 条 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。以下同じ。）を設置しようとする者は、あらかじめ、その施設を設置しようとする地の都道府県知事に、次の各号に掲げる事項を届け出なければならない。

一～七 （略）

2～4 （略）

5 有料老人ホームの設置者は、厚生労働省令で定めるところにより、当該有料老人ホームに入居する者又は入居しようとする者に対して、当該有料老人ホームにおいて供与する介護等の内容その他の厚生労働省令で定める事項に関する情報を開示しなければならない。

6 有料老人ホームの設置者のうち、終身にわたって受領すべき家賃その他厚生労働省令で定めるものの全部又は一部を前払金として一括して受領するものは、当該前払金の算定の基礎を書面で明示し、かつ、当該前払金について返還債務を負うこととなる場合に備えて厚生労働省令で定めるところにより必要な保全措置を講じなければならない。

7・8 （略）

9 都道府県知事は、有料老人ホームの設置者が第4項から第6項までの規定に違反したと認めるとき、当該有料老人ホームに入居している者（以下「入居者」という。）の処遇に関し不当な行為をし、又はその運営に関し入居者の利益を害する行為をしたと認めるとき、その他入居者の保護のため必要があると認めるときは、当該設置者に対して、その改善に必要な措置を採るべきことを命ずることができる。

10 （略）

第39条 第18条の2第1項又は第29条第9項の規定による命令に違反した者は、6月以下の懲役又は50万円以下の罰金に処する。

（2）老人福祉法施行規則（昭和38年7月11日厚生省令第28号）（抜粋）

第20条の5 法第29条第1項第七号に規定する厚生労働省令で定める事項は、次のとおりとする。

一～十三（略）

十四 入居契約書及び設置者が入居を希望する者に対し交付して、施設において供与される便宜の内容、費用負担の額その他の入居契約に関する重要な事項を説明することを目的として作成した文書

第20条の7 有料老人ホームの設置者は、法第29条第5項の規定により情報を開示する場合は、次条に定める事項を書面により交付するものとする。

第20条の8 法第29条第5項に規定する厚生労働省令で定める事項は、第20条の5第十四号に規定する事項とする。

第 20 条の 9 法第 29 条第 6 項に規定する厚生労働省令で定めるものは、入居一時金、介護一時金、協力金、管理費、入会金その他いかなる名称であるかを問わず、有料老人ホームの設置者が、家賃又は施設の利用料並びに介護、食事の提供及びその他の日常生活上必要な便宜の供与の対価として収受する全ての費用をいう。ただし、敷金（家賃の 6 月分に相当する額を上限とする。）として収受するものを除く。

第 20 条の 10 有料老人ホームの設置者は、法第 29 条第 6 項の規定により、一時金に係る銀行の債務の保証その他の厚生労働大臣が定める措置を講じなければならない。

(3) 厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置（平成 18 年 3 月 31 日 厚生労働省告示第 266 号）（抜粋）

2 老人福祉法施行規則第 20 条の 10 の厚生労働大臣が定める措置は次に掲げるいずれかの措置とする。

イ 銀行等との間において、有料老人ホームの設置者が一時金（老人福祉法施行規則第 20 条の 5 第八号に規定する一時金をいう。以下同じ。）の返還債務を負うこととなった場合において当該銀行等がその債務のうち保全金額（一時金のうち、あらかじめ契約で定めた予定償却期間のうち残存する期間に係る額又は 500 万円のいずれか低い方の金額以上の金額をいう。以下この号において同じ。）に相当する部分を連帯して保証することを委託する契約を締結すること。

ロ 有料老人ホームの設置者の親会社であって、一以上の指定格付機関により長期の債務を履行する能力について特定格付が付与されたものとの間において、有料老人ホームの設置者が一時金の返還債務を負うことになった場合において当該親会社がその債務のうち保全金額に相当する部分を連帯して保証することを委託する契約を締結すること。

ハ 保険事業者との間において、有料老人ホームの設置者が受領した一時金の返還債務の不履行により当該有料老人ホームの入居者に生じた損害のうち当該返還債務の不履行に係る保全金額に相当する部分を当該保険事業者がうめることを約する保証保険契約を締結すること。

ニ 信託会社等との間において、保全金額につき一時金を支払った入居者を受益者とする信託契約を締結すること。

ホ 一般社団法人又は一般財団法人で高齢者の福祉の増進に寄与することを目的として設立されたものとの間において、一時金について有料老人ホームの設置者が返還債務を負うこととなる場合に備えた保全のための契約を締結することであって、イからニまでに掲げる措置に準ずるものとして都道府県知事が認めるもの。

- (4) 有料老人ホーム設置運営標準指導指針（平成 18 年 3 月 31 日改正 厚生労働省老健局長通達 老発第 0331002 号）（抜粋）

8 事業収支計画

(3) 資金収支計画及び損益計画

次のような点に留意し、長期の資金収支計画及び損益計画を策定すること。

ア～カ （略）

キ 一時金（入居時に老人福祉法第 29 条第 6 項に規定する前払金として一括して受領する利用料）の償却年数は平均余命を勘案し決められていること。

ク （略）

9 利用料等

(1) 家賃相当額

ア （略）

イ 月払い方式の場合で、家賃相当額に関する保証金を受領する場合には、その額は 6 か月分を超えないこととし、退去時に居室の原状回復費用を除き全額返還すること。なお、原状回復の費用負担については、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」（平成 10 年 3 月建設省住宅局・（財）不動産適正取引推進機構）を参考にすること。

ウ 一時金方式（終身にわたって受領すべき家賃相当額の全部又は一部を前払金として一括して受領する方式）により受領する場合については、次によること。

(ア) 老人福祉法第 29 条第 6 項の規定により一時金保全措置を講じることが義務付けられている有料老人ホームについては、一時金の算定根拠を書面で明示するとともに、一時金に係る銀行の債務の保証等の「厚生労働大臣が定める有料老人ホームの設置者等が講ずべき措置」（平成 18 年厚生労働省告示第 266 号）に規定する必要な保全措置を講じなければならないこと。なお、義務付けられていない有料老人ホームであっても、一時金の算定根拠を書面で明示するとともに、適切な保全措置を講じるよう努めること。

(イ) 一定期間内に死亡または退去したときの入居月数に応じた返還金の算定方式を明らかにしておくとともに、一時金の返還金債務を確実に履行すること。

(ウ) 一時金のうち返還対象とならない部分の割合が適切であること。

(エ) 契約締結日から概ね 90 日以内の契約解除の場合については、既受領の一時金の全額を利用者に返還すること。ただし、この場合において、契約解除日までの利用期間に係る利用料及び原状回復のための費用について、適切な範囲で設定し、受領することは差し支えないこと。

(オ) （略）

10 契約内容等

(1) 契約締結に関する手続等

ア 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)

イ・ウ (略)

(2) 契約内容

ア 入居契約書において、有料老人ホームの類型、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、一時金の返還金の有無、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。

イ～エ (略)

(3) 重要事項の説明等

ア 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「有料老人ホーム重要事項説明書」(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ることが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。(以下、省略)

イ 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。特に入居希望者に対しては、・・・(略)・・・契約内容を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について十分な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。

(5) 入居募集等

ア (省略)

イ 募集広告等入居募集の際、誇大広告等により、入居者に不当に期待をいだかせたり、それによって損害を与えるようなことがないよう、実態と乖離のない正確な表示をするとともに、「有料老人ホーム等に関する不当な表示」(平成 16 年公正取引委員会告示第 3 号)を遵守すること。(以下、省略)

(5) 不当景品類及び不当表示防止法（昭和 37 年 5 月 15 日法律第 134 号）（抜粋）

（不当な表示の禁止）

第 4 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、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。

一・二 （略）

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、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認めて内閣総理大臣が指定するもの

(6) 「有料老人ホーム等に関する不当な表示」（平成 16 年 4 月 2 日公正取引委員会告示第 3 号）（抜粋）

（管理費等についての表示）

12 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つて、当該費用の内訳が明りように記載されていないもの

(7) 「有料老人ホーム等に関する不当な表示」の運用基準（平成 16 年 6 月 16 日事務総長通達第 11 号）（抜粋）

12 告示第12項について

告示第12項の「当該費用の内訳」が明りよ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よ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）。（以下、略）

13 「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。（以下、略）