

## (価格・料金について)

(ご入居者・ご家族からの質問)

現在入居中のホームから月額の利用料を値上げすると言われました。同意しなければならぬのでしょうか。

### 《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

月額利用料の変更について、有料老人ホーム設置運営標準指導指針 12 項(2) 三では「利用料等の改定のルールを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること。」と規定されており、設置者が独断で値上げする行為は指導指針違反になるほか、消費者契約法違反となる恐れがあります。

しかし、事業者が入居契約書上で「〇年に一回料金改定をすることができる」「運営懇談会の意見を聴く」「合理的な理由を示す」などと記載している場合は、入居者は契約上この条件に合意しているものとみなされ、契約上に記載された手続きを踏まえていれば、あらたな入居者の同意なく、事業者は料金の改定を行うことができると判断されますのでご注意ください。

### 《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

指導指針に基づき利用料等改定のルールを含め、入居契約書等に例えば「〇年に 1 回改定することができる」と規定されている場合、改定期間内に合理性があり、手続き通りに進める限りは法令上、入居者の同意は不要となります。ただし、ホームを所管する自治体によっては値上げに際して入居者全員の書面同意を求めるところがありますので、所管部局にお問い合わせください。

### 【注意事項】

実際の料金改定の際に、説明資料の中で、改定する科目の用途と値上げの根拠が一致しない例が見受けられます。事業者の皆様におかれましては、これらの整合性を図り、入居者・ご家族にご納得いただける説明に努めてください。

「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」

12 契約内容等 (2) 契約内容

三 利用料等の改定のルールを入居契約書又は管理規程上明らかにしておくとともに、利用料等の改定に当たっては、その根拠を入居者に明確にすること。

## (参考 料金改定の流れ)

運営会社による料金改定案の作成

有老協では、会員事業者の料金改定の説明資料作成のサポートも実施していますので、お気軽にご相談ください。

管轄自治体への事前相談

契約書上に明記されている手続きを踏まえて対応することが求められます。料金改定の対象者・時期・根拠について丁寧に説明する必要があります。

運営懇談会等での  
入居者・ご家族への説明・同意取得

管轄自治体への報告・料金改定

変更にあたり、管轄の自治体への変更理由書、新旧対照表、契約書、運営懇談会開催状況報告書、変更後書類(管理規程等)等の提出が求められます。

発行元：



公益社団法人 全国有料老人ホーム協会

〒103-0027 東京都中央区日本橋3-5-14 アイ・アンド・イー日本橋ビル7階

TEL 03-3272-3781 FAX 03-3548-1078