

(同意のない料金請求について)

(ご家族からの質問)

母が4年前から有料老人ホームに入居していたが、一時入院し、退院後は病気の関係で食事を居室配膳してもらうことになった。ところが、配膳費について、こちらの承諾もなしに口座から自動引き落としされており、施設長に苦情を申し立てたところ、「配膳費に関する契約書はこれから作る」と言われた。

《相談者に対する苦情対応委員会のコメント》

有料老人ホームでは、提供するサービスは契約書に定めることが必要で、契約書に反し、同意なく提供させることはできません。また、料金やサービス内容の変更などについては、細かなルールが定められています。お申し出の内容が事実であれば、不適切な対応と言えます。管轄の自治体に実情を訴え、指導を求めてはいかがでしょうか。

《事業者に対する苦情対応委員会のコメント》

有料老人ホーム設置運営標準指導指針では、「利用料等の支払い方法などについて事前に十分説明すること」「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。」と明確に示されています。ホームがサービスを提供する前に、あらかじめ料金を説明することが必要です。同意のないサービス提供に対し一方的な価格決定で請求することはできません。

まずはルールを明確にし、きちんとお客様にご説明のうえ、入居契約書・管理規程・重要事項説明書に、ホームが提供するサービスの内容とその料金をもれなく記載するようにしてください。そのうえで、サービスの提供を行うようにしてください。また、サービス内容や費用の変更については、契約内容の大きな変更に該当します。運営懇談会の開催等、必要な手順を踏んで取り組んでください。

(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。

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。