

介護付有料老人ホームの不当条項が是正された

当協会は、適格消費者団体として、下記事業者の契約条項の中に、消費者契約法第10条及び第9条の不当条項に該当する条項等があったことにより、不当条項の使用の停止、および消費者に誤解を与える条項などにつき改善・是正をすること求めた申入れ(裁判外の差止請求)を行った。この度、相手方事業者が、申入れを受け入れ、是正を行ったことを以て、概ねの成果が得られたとして申入れを終了した。

- 平成21年5月19日 当協会から申入書送付
- 相手側事業者 : ウメ・ジャパン株式会社
静岡県伊東市松原639-15

1 申入れまでの経緯

- 当協会の平成20年度「電話相談110番」に相手方事業者の経営する介護付有料老人ホーム「スカイテラス伊東」に対する消費者からの苦情が寄せられた。
- 苦情内容は、「有料老人ホームに入居後に他の住人とトラブルがあり、7ヶ月後に退去したら、支払った入居一時金の30%を初期償却(非返還対象分)として入居一時金から差し引かれた。初期償却が高すぎる。」というものであった。
- 当協会が、入居契約書条項について検討したところ、以下2のように問題となる条項等が判明したので、使用停止や、改善是正を求める申入れを行った。
- とくに入居一時金について「初期償却(非返還対象分)」を行うことは、入居一時金が建物賃貸借の賃料の前払いであるという性質からいって合理性がなく、現実には、中途退去や死亡などの際に、老後資金の大部分を投入した入居一時金から、高率・高額の初期償却金が先に差し引かれて返還されることが消費者にとって著しく不当である。また、同じく入居一時金の償却期間を短い期間にすることは、入居一時金が入居期間全体の前払である趣旨から言って不当である。
- なお、申入れに際し、当協会が行った調査によって、初期償却および償却期間については、当該事業者に限らず、全国の有料老人ホームに共通の課題であることが判明したので、当該事業者への申入れと同趣旨の要望を(社)全国有料老人ホーム協会、厚生労働省に対し行った。

2 当協会からの申入れの内容（要旨）

- 使用停止を求めた主な条項
 - ①「介護中における事業者の責による怪我等の損害賠償は、ホーム加入の損害賠償保険の範囲内にて行う。」という条項
 - ②「事業者が14日間以上の予告期間を置いて契約解除を通告できる」趣旨の条項
 - ③「契約が解除された場合は入居一時金から初期償却（非返還対象分）を差引いて返還する。初期償却は通常価格では15%であり、年齢割引プランでは30%と設定している」趣旨の条項
 - ④「消費者の入居開始前の契約解除に際して、既払金から申込金（50万円）を除いた金額を返還する」趣旨の条項
- 改善を求めた主な条項
 - ⑤入居から90日以内の契約終了には入居一時金の全額返還を規定すること。
 - ⑥原則84か月と規定されている償却期間について、平均余命を基準とすること。

3 相手方事業者からの回答（要旨）

- 使用停止を求めた主な条項について
 - ①について使用停止し、条項を削除。
 - ②14日間以上を90日間以上に是正。
 - ③入居一時金について通常価格の場合は初期償却を行わない。割引価格の場合は初期償却を5%に設定する。
 - ④既払い金全額を返還する条項とすること。
- 改善を求めた主な条項
 - ⑤90日条項を新設。
 - ⑥償却期間について、平均余命を勘案し、男性70歳で168か月と設定し基準とするなど入居者の年齢や性別に合わせた償却期間の設定を行なう。

4 申入れの終了～平成22年4月14日 相手方事業者に対し申入れ終了通知を送付

- 申入れ後、当該事業者との間で、約1年間、16回にわたり書面での交渉(協議)を行った。その結果、当協会の申入れの趣旨を相手方事業者がほぼ全面的に受入れ、その成果として新契約書、新料金表が提示されたため、改善・是正が行われたと評価し、今後も引き続き注視を行うことを前提に申入れを終了した。
- なお、新契約書の使用開始予定日は、平成22年7月を目途に行うという回答を得たので、消費者に交付する書面一式を当協会にも送付するように依頼した。

以上

参考資料1～2：「初期償却の不当性の根拠」、「償却期間を平均余命とするべき根拠」

参考資料3～5：「申入れと回答の比較」