

介護施設を退去する際の入所一時金
返還に係る紛争事件

報 告 書

平成23年7月

神奈川県消費者被害救済委員会

目 次

第1	紛争事件の概要	1
1	当事者	1
2	紛争の概要	1
3	審議経過及び解決内容	1
第2	あっせんの概要	2
1	当事者からの事情聴取	2
2	あっせんの経過	3
3	合意書の取り交わし	3
第3	紛争に関する考察	4
1	紛争の原因	4
2	あっせん案の考え方	4
3	法律上の観点から	5
第4	被害の再発防止に向けて	7
1	事業者（同業者を含む。）に対して	7
2	消費者（同様の介護施設入居希望者を含む。）に対して	8
	おわりに	8

(資料)

- ・ 神奈川県消費者被害救済委員会の処理経過
- ・ 神奈川県消費者被害救済委員会（第16期）委員名簿

第1 紛争事件の概要

1 当事者

申立人（50歳代 女性）

事業者（介護事業者）

2 紛争の概要（申立人の主張による。）

申立人は、病気にかかり半年ほど入院していたが、病院から退院をせまられた。しかし、車椅子での自活は困難であるため、介護施設を探すこととなり、病院に置いてあったパンフレットから事業者の介護施設の存在を知った。

入所前に、家族が施設見学を行い、病状にあった食事の提供が可能であるかなど確認したところ、事業者から受入が可能との説明を受けたので、入所を決心し契約した。

しかし、入所後は、病状にあった食事とは思えない程の濃い味の食事が提供されたり、入浴時、男性職員から一部介助されたり、車椅子でトイレまで行くつもりだったのにおむつの使用を求められるなど、申立人が想定していたサービスとはかけ離れていたため、わずか7日間で退去した。

退去時に、入所時に前払いで支払った月額使用料は日割計算により精算され、退去日以降分は返還されたものの、入所一時金は契約書に「ご返金はいたしません」と記載があるなどの理由により、返還されなかった。

申立人は、期待していたサービスが受けられなかったとして入所一時金800,000円の全額返還を求めたが、これに事業者が同意せず紛争となった。

○ 契約等の概要

申込日（入居契約）	平成22年3月30日（契約当日に入居）
退去日	平成22年4月5日
契約内容	共同生活介護サービス、施設利用（個室利用、食事配膳）
契約額	入所一時金800,000円、月額使用料（1ヶ月分）159,000円
既払額	入所一時金800,000円、 3月30日～4月4日の使用料31,893円（退去時精算）

3 審議経過及び解決内容

平成22年11月16日付けで、この紛争の解決を神奈川県知事から付託された神奈川県消費者被害救済委員会は、速やかな紛争解決を図るため同日付であっせん部会を設け、審議・あっせんを開始した。

以降、同部会で審議するとともに、あっせんを行った結果、平成23年5月19日付けで、事業者は申立人からの受領済みの金額のうち523,000円を返還するという内容で両当事者が合意し、解決した。

第2 あっせんの概要

1 当事者からの事情聴取

○平成22年11月18日

第1回あっせん部会を開催し、申立人からの事情聴取を実施した。

○平成22年11月19日

第2回あっせん部会を開催し、事業者からの事情聴取を実施した。

申立人と事業者の主張概要

申立人	事業者
<p>○ 食事の提供について 病状にあった食事の提供が可能と事前に説明を受けたが、病状にあった食事とは思えない程の濃い味の食事が提供された。 入居者は同じ食事のようであり、トレーに載せて配膳されたが、自分の名札等は無かった。</p> <p>○ 入浴時の介助について 女性が介助して入浴すると事前に説明を受け、実際女性に洗ってもらったが、脱衣場から風呂場へ移すのは男性だった。</p> <p>○ トイレについて 介護職員がおむつを持ってきたので断ったら、ポータブルトイレを使用するよう言われた。ポータブルトイレを使用しても、すぐに後始末をしてくれなかった。 おむつの使用について事前の説明は無かった。</p> <p>◎ 入所一時金の返還について 期待していたサービスが受けられなかったため、入所後わずか7日間でやむなく退去したものであり、入所一時金800,000円の全額返還を求める。</p>	<p>申立人が入院していた病院のサマリーに従ってカロリー計算した食事を提供した。</p> <p>食事をトレーに載せて、各入居者の名前プレートをつけて配膳し、本人に配ったら名前プレートを外していた。</p> <p>脱衣場と風呂場の間には段差があり、入居者を移すには力が必要であり、安全のために男性職員が移していた。</p> <p>介護職員がおむつを提案したが、申立人が断ったので、ポータブルトイレを使用してもらった。強要はしていない。定期的に巡回・声かけしているが、プライバシーとの兼ね合いで声かけし過ぎもよくない。入居者から声をかけてもらえば対応している。</p> <p>入所一時金は、施設を終身利用する権利金のようなものである。申立人が入所を急いでいるということで順番を繰り上げて受け入れた。入所一時金を返還しないと記載した契約書に申立人は署名押印して契約している。申立人が事前告知もせず退去したにも拘らず、月額利用料は特別に日割計算を行い、退去日以降の分は返還した。したがって入所一時金の返還には応じられない。</p>

2 あっせんの経過

- 平成 22 年 12 月 9 日
第 3 回あっせん部会を開催し、審議の結果、次のあっせん案を決定した。

※あっせん案：申立人と事業者との契約解除に伴い、申立人が事業者を支払った入所一時金のうち、以下の金額を、事業者が申立人に返金する。

入所一時金	800,000 円
経費相当分	72,000 円
申立人への返金額	728,000 円

- 平成 22 年 12 月 24 日
事務局職員が事業者事務所を訪問し、上記あっせん案を手交した。
- 平成 23 年 1 月 14 日
事業者から、入所一時金の返還に応じられない旨の回答があった。
- 平成 23 年 3 月 9 日
第 4 回あっせん部会を開催し、事業者を招いて交渉したが、事業者は、当初の主張を繰り返し、あっせん案による返還には応じず、入所一時金 800,000 円の半額の 400,000 円から返還交渉を始めて欲しいと主張した。
- 平成 23 年 3 月 28 日、4 月 11 日及び 4 月 28 日
事務局職員が事業者事務所を訪問し、あっせん交渉を重ねた（計 3 回）。その結果、事業者が入所一時金 523,000 円を返還する意向を示し、早期解決を図るため、これを申立人に提示したところ合意に至った。

3 合意書の取り交わし

平成 23 年 5 月 19 日付けで、申立人と事業者の間で合意書が取り交わされた。概要は次のとおりである。

- (1) 事業者は申立人に対して、申立人から平成 22 年 3 月 30 日の施設入所契約時に受領した入所一時金 800,000 円のうち、金 523,000 円を返還する。
- (2) 事業者は申立人に対して、前項の金 523,000 円を申立人の指定する申立人名義の金融機関口座に、平成 23 年 6 月 16 日までに全額を一括で振り込む方法により支払う。
なお、振込手数料は事業者の負担とする。
- (3) 申立人と事業者との間には、本件に関し、合意書に定めた事項以外には、相互に何らの債権・債務がないことを確認する。

第3 紛争に関する考察

1 紛争の原因

申立人は、初めて介護施設に入所するという重大な決定をしなければならなかったにもかかわらず、病気により体の自由が利かず、家族に見学を頼んだものの、事前に自らが施設を見学しサービス内容を確認することができなかった。

一方事業者は、契約時などにおいて、申立人及び家族に対しサービス内容等について一応の説明をしたものの、申立人は、自らの身体状況等からも、その説明内容からは、事業者のサービス内容の詳細を十分把握することはできず、結果として、申立人が誇りをもって安心して生活ができるという重要な点について誤解をすることとなった。

このことが、本件紛争に至った原因と考えられる。

2 あっせん案の考え方

(1) 入所一時金の法的性質について

「法律上の観点から」の項で後述するとおり、この場合も、事業者に生じるべき平均的損害の額を超える部分は無効となることから(消費者契約法第9条第1号)、入居準備のための費用等として平均的・合理的に認められるものを控除して、返還されるべきものと考えられる。

本件においては、入居契約書には入所一時金は返還しない旨が記載されているが、事業者が生じるべき平均的損害の額を控除して、申立人に返還されるべきものと考えられ、控除する額は、建物利用料金(入居費)及び共用部分の維持管理費(共益費)の1か月分が相当である。

(2) 事業者の説明上の問題と申立人の誤解について

一般に、消費者が介護施設等に入所する際には、多額の費用負担が伴うにも拘らず、多くの場合に経験がないこともあり、介護施設の種類や施設の現状、介護サービスの提供方法等に関する事前知識は少なく、事業者からの情報提供に頼る以外にないこととなる。したがって、介護事業者としては、入居及び介護サービス等の契約を締結するにあたっては、相手方たる消費者には事前知識等が不足していることを考慮に入れ、相手方の身体状況を事前に調査したうえで、十分な説明をすべき義務がある。

本件の場合には、申立人は、オムツの使用を求められること、入浴時に男性職員が一部介助すること、病状にあった食事の具体的な内容及び提供方法等について、事業者の説明だけからは十分に事実を把握できておらず、申立人が本件施設で誇りをもって安心して生活できると考えた重要な点について、少なからぬ誤解していたものと考えられる。

この点で、契約締結に先立って十分に行われるべき事前説明及び申立人の病状に対する事前調査の不足を指摘せざるを得ない。

これらのことから、錯誤(民法第95条)の適用の余地も考えられる。

しかしながら、この点をめぐって紛争が長期化することは、申立人にとっても、事業者の社会的信頼を得た重要な社会的事業の遂行にとっても、最善

の解決策とはいえないものと考えられる。また、事業者は、申立人が退去後、速やかに、入居費用について日割精算するという誠意も示しており、双方の事情を汲んだ速やかな問題解決が、双方にとって最も益するところが多いものと考えられる。

(3) あっせん案の結論

上記の事情を総合的に勘案し、1か月分の使用料159,000円のうち、入居費及び共益費の計72,000円を申立人の入居に要した経費相当と認め、これらを入所一時金800,000円から差し引いた728,000円を、申立人に返還することが公平かつ妥当であると判断した。

3 法律上の観点から

(1) 本件は、消費者が介護施設等に入所する際に、入居後の介護内容について十分な説明がないままに入居契約を締結して、入居後短期間に退去するに至ったため、入居契約に伴い事業者を支払った入所一時金の返還を消費者が求めて、紛争になった事案である。

(2) 入所一時金不返金合意の効力について

ア 本件では、申立人は、入居契約に基づき入所一時金として800,000円を支払っている。

入居時に申立人に渡された書類等には、「入所一時金」の項目に「◎入居に際してお受けします。個室の準備、整備費、一時金に充当します」「◎ご返金は致しません」などと記載されている。

事業者は、上記合意を前提に入所一時金の精算義務はない旨主張した。

そこで、上記の入所一時金を返金しない旨の合意が有効かどうかを検討する。

まず、本件契約は消費者と事業者との契約であって、消費者契約法が適用される消費者契約である。従って本件では、入所一時金を返金しない旨の合意の有効性を考えるに当たっては消費者契約法第9条第1号の該当性が問題となる。

消費者契約法第9条第1号の適用を検討するにあたって、入所一時金がいかなる法的性質のある支払いであると考えられるかが問題となるので、まずは、本件での入所一時金の性質について検討する。

イ 入所一時金の法的性質

入所一時金については、本件では、前述したとおり事業者が消費者に交付した書面には、「個室の準備、整備費、一時金に充当します」とある。この具体的な記載内容から、本件における入所一時金の契約上の位置付けは、賃料の前払いを一時金として受領するという性質に加えて、消費者の入居に際しての、個室の準備や整備費など、施設等が入居者を受け入れて生活するために必要な初期費用に充当する性質であると考えられる。

なお、これに対して、事業者からの事情聴取の際、事業者は、入所一時金について、終身利用する権利の対価であるかのような主張をするが、契約書や交付書類にはそのような記載は一切なく、本件については事業者の主張するような終身利用する権利の対価というような趣旨の金銭給付の合意とは考え難い。

ウ 消費者契約法第9条第1号適用可能性について

上記入所一時金の性質は、個室の準備、整備費など入居に関わる費用を想定している。確かに、新たな入所に当たっては、初期にかかる事務手数料や入居受け入れの準備費用が生じることも多く、そのような費用を、事業者が退去時に、入所一時金から控除するという点については、一定の合理性が認められる。

そこで、消費者契約法第9条第1号の適用可能性について検討する。まず、本件のように入所一時金の全額を一切返還しないという契約は、その必要費用の有無に拘らずすべて事業者が取得することを予定している内容のものであるから、その合意は、「消費者契約の解除に伴う損害賠償の額を予定し、又は違約金を定める条項」に当たる。

従って、消費者契約法第9条第1号により同種の消費者契約の解除に伴い当該事業者が生ずべき平均的な損害を超えるものは当該を超える部分について、無効となると考えられる。従って、本来返還すべき金額から、入居者の退去や契約の解除によって生じる平均的損害額を控除することを超えて、一切の返還を拒否する条項はその限りで無効である。

エ 消費者契約法第10条適用可能性について

なお、消費者契約法第10条の適用については、前述の通り、費用を退去時に精算することの合理性があるので、不返金合意全体が、直ちに民法第1条第2項の信義則に反するとはいえず、同条項全体が消費者契約法第10条に反しすべて無効となるものではない。しかし、期間や理由の如何を問わず返金しない旨の合意は事業者が必ず金員を取得するというものであり、その限りで一方的に消費者を害する条項ともいえるのであり、合理的な範囲を逸脱している限りで、消費者契約法第10条の観点からも無効であるともいえる。

オ 以上の次第であり、消費者契約法第9条第1号、第10条により、入所一時金の全額不返還合意条項は、平均的損害を越える部分において無効である。

(3) 損害

ア そこで、どの程度が平均的損害と言えるのかが問題となる。本件契約は、賃貸借と介護サービスの両面を有する内容であることをふまえて検討する。

イ この点、平成18年3月31日に一部改正され厚生労働省老健局長から各都道府県知事へ通知された「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」では、契約締結日から概ね90日以内の契約解除について、入所一時金は、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を除き、全額返還することが規定されており、実務上も標準ルール化している。

本件介護施設は、いわゆる「有料老人ホーム」ではないので、直接適用されるものではないが、サービス内容の同一性からしても、損害の算定としては、平均的損害の判断指針となるものと言える。

ウ また、本件は、賃貸借契約の側面のある契約であることから、賃貸借契約に関する判例が参考となるので以下列挙する。

(ア) 東京簡易裁判所平成21年2月20日判決

(イ) 東京簡易裁判所平成21年8月7日判決

(ア)(イ)いずれも、一般の住居用建物の賃貸借契約においては、解約予告期間及

び予告に代えて支払うべき違約金額の設定は1ヶ月(30日)分とする例が多数として1ヶ月分の賃料相当金を損害と認めた事例である。

エ そして本件について鑑みると、事業者は、消費者から、入居後の介護方針やシステムについて、事前に十分な聴取や説明を行っておらず、入居後に順次調整していくというような方針であった。さらに、申込みから入居までに期間も短く、入居のために特に改装や準備工事を行ったというような事情は見受けられない。そして、実際の入居期間はわずか7日程度であった。このような中で、上記指針や判例に照らしてみると、1ヶ月分の入居費と共益費が入居に要した経費を超えるものではないと判断した。

第4 被害の再発防止に向けて

1 事業者(同業者を含む。)に対して

(1) 入居契約時の説明方法の改善について

介護施設への入居希望者には、①心身に不自由を抱える者が多いこと、②収入・資産等により、同種施設の利用の余地が少ない者もあること、③とくに病院からの退院者または退院予定者で家族等による引受け・介護が期待できない者の場合には、入居施設を探索する時間的余裕のない者も少なくない等の事情を十分に考慮し、慎重に入居契約を行うことが求められる。とりわけ、入居契約の締結に当たっては、事業者が現実に提供しているサービスの内容、施設の現状、既存の入居者の状況等と、それらについての入居希望者の認識との間に不一致がないかどうか、入念な説明と確認が事業者には求められる。したがって、契約書及びその付属書等の記載事項について一方的・形式的に読み上げる等の説明をするだけでなく、当該入居希望者の心身の具体的な状況に照らして、十分に理解が可能な説明を行い、予め誤解の生じることがないように努めることが強く求められる。

(2) 入居契約書の記載について

入居契約書においては、事業者が現実に提供しているサービスの内容、施設の現状、費用の種類・金額とその内訳について、矛盾や誤解の生じるおそれのない、理解しやすい方法で、明確に記載することが求められる。

とりわけ、本件で争点になった入所一時金については、①その内容や金額の妥当性について、施設の使用料やサービスの対価との相違が十分に理解可能な仕方で説明を記載する必要がある。

また、②退去時における返還について、一律に返還しないという仕方ではなく、同種施設における入所一時金の取扱いに関する標準的なルールに照らし、入居期間等も考慮に入れた合理的な精算方法を記載する方向へと、早急に改善することが求められる。

(3) 入居後の対応について

介護施設への入居後、入居者が期待していたサービス等と実際のそれとの間に違いを感じ、様々な要望を提出することがあると考えられるが、可能なものには速やかに対処し、入居者との信頼関係を損なうことのないよう、最大限の配慮をすることが期待される。要望の内容によってはただちに対応することが困難なものも予想されるが、その場合には理由とその後の見込みについて、十分に説明することが求められる。

2 消費者（同様の介護施設入居希望者を含む。）に対して

(1) 入居契約の締結に際して

入居契約の締結に際しては、当該施設が提供するサービスの内容、施設の現状、入居者の状況などについて、自らが想定している内容や理解との間にくい違いがないかどうか、可能な限り慎重に確認したうえで契約を締結することが求められる。その際、不明な点については、事業者側の担当者に確認することのほか、契約締結前に施設やサービスの現状について、可能な限り自らの目で確かめることが望まれる。

(2) 入居後の退去に際して

介護施設に入居後、退去を希望する事情が生じた場合、退去前に可能な限り事業者との間で、退去を希望するに至った事情、当該事情の改善の余地の有無、それらも考慮に入れた適切な対処方法等について、必要であれば第三者の助力を得て、相互に納得する形で対応するよう努力することが望まれる。その際、退去後には精算等が必要になることも考慮に入れ、事業者との間で可能な限り信頼関係を損なわないように努めることが期待される。

おわりに

本件では、主として以下の2点が問題になった。

第一に、介護施設における入所一時金の法的性質と退去時における精算義務の問題である。本件でも問題になったように、入所一時金については、理由や入居期間の長さ等を問わず、一切返金しない旨の条項が契約書に記載されている場合がある。その意味について、事業者側は「終身利用できる権利」といった理解を強調し、賃料の前払い等、さらに合理的な説明を求めるあっせん部会との間で、共通理解を得ることに困難が見出された。この点については、「有料老人ホーム設置運営標準指導指針」（平成18年3月31日に一部改正され、厚生労働省老健局長から各都道府県知事へ通知）等において標準化しているルール（契約締結日から概ね90日以内の契約解除の場合、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を除き、入所一時金は全額返還する）も踏まえ、入所一時金の法的性質を明確にし、退去時の精算ルールを契約書上も予め明記しておく方向へと改善が進むよう、関係者・機関の的確な対処が望まれる。また、有料老人ホームに対する指導が、本件のような介護施設には及ばないという問題についても、考慮する必要がある。

第二に、介護施設への入居契約の締結プロセスの問題である。本件では、病院から退院を迫られたものの、家族等による引取り・介護が期待できない者が、自ら施設やサービス内容を確認する時間的余裕のないままに、親族が本人に代わって施設を見学し、本人が初めて施設を訪れ、事業者側の簡単な説明の後に、即入居契約の締結となったことが、その後問題を生じる一因となったと考えられる。

今回の場合、こうした形で契約締結が行われざるを得なかったことには相応の事情が存在するともいえるが、今後は、そうした性急な契約締結を可能な限り回避し、事業者側が実際に提供しているサービスの内容、施設の現状、入居者の状況等と、入居希望者側の期待との間に大きなミスマッチが生じることを回避すべ

く、介護施設事業者による入念な説明方法の徹底、入居希望者自身による体験入居、その他の方法による確認プロセスの確保を含め、事業者、入居希望者への注意の喚起に向けた関係者の努力が求められる。

また、本件の場合のように、入居希望者が入院していた病院から退院後の介護施設を紹介され、本人の心身の状況次第では、ただちに施設を自ら見学したり体験入居したりする余裕や機会のないことも少なくないと考えられる。そうした場合における介護施設についての情報提供、契約締結プロセスへの支援のあり方についても、関係者・機関の間で、今後改善方法を探る余地がある。

最後に、本件は、あっせん部会による申立人及び事業者双方からの事情聴取、あっせん案の提示の後、事務局担当者による事業者との粘り強い対応により、申立人と事業者との紛争解決の合意に至ったものである。本件が、そのあっせんの経緯を含めて、同種施設等の入所一時金の返還をめぐるトラブルに対し、一つの解決指針を与えることが期待される。

(資 料)

○ 神奈川県消費者被害救済委員会の処理経過

年 月 日	事 項	内 容 等
平成22年11月16日	神奈川県消費者被害救済委員会の開催	・紛争処理を知事から付託 ・あっせん部会の設置
平成22年11月18日	第1回あっせん部会の開催	・申立人からの事情聴取 ・事情聴取後の検討
平成22年11月19日	第2回あっせん部会の開催	・事業者からの事情聴取 ・事情聴取後の検討
平成22年12月9日	第3回あっせん部会の開催	・あっせん案の検討
平成22年12月24日	事業者へあっせん当初案を提示	※平成23年1月14日 事業者からあっせん当初案に対する回答を受理（応じられない）
平成23年3月9日	第4回あっせん部会の開催	・あっせん案の説明
平成23年5月19日	合意書の取り交わし	※平成23年6月17日 6月15日付けで指定口座に返金があったことを、申立人に確認済
平成23年7月14日	神奈川県消費者被害救済委員会の開催	・報告書の検討 ※平成23年7月29日 神奈川県知事へあっせん終了の報告

(資 料)

○ 神奈川県消費者被害救済委員会（第16期）委員名簿

平成23年7月14日現在

委 員 （9名 うち本件あっせん部会委員は4名）

区分	氏 名	現 職	備 考
学識 経験 者委 員	松尾 弘	慶應義塾大学法科大学院教授	・会長 ・本件あっせん部会長
	松原 哲	関東学院大学専門職大学院 法務研究科長 教授	・会長代行
	織田 博子	駿河台大学法科大学院教授	
	北田 幸三	弁護士	
	芳野 直子	弁護士	・本件あっせん部会委員
消費 者委 員	矢野 裕美	神奈川県消費者団体連絡会 幹事	・本件あっせん部会委員
	潮 由紀子	特定非営利活動法人 神奈川県消費者の会連絡会 理事	
事業 者委 員	中谷 正明	神奈川県商工会連合会 事務局次長	・本件あっせん部会委員
	〔 遠藤 秀文 平成23年5月31日まで 〕 望月 良治	神奈川県中小企業団体中央会 事務局長	