

「有料老人ホームの入居契約に係る紛争案件」報告書（概要）

1 紛争の案件の概要（付託までの経過）

平成 14 年 3 月、申出人（契約者、市内在住 70 歳代の女性）が市内の有料老人ホームへ夫が入居するという契約をしたが、夫が有料老人ホームに同年 4 月の入居後 20 日間で病院へ入院し、そのまま再入居することなく入院から 2 か月後に死亡した（但し、居室はその間も申出人の専有状態のまま確保されていた）。

その後、妻である申出人及びその娘が契約時及び入居後の事業者（本社は都内）の対応や入居金の返還などについて納得ができないとして、同年 8 月に横浜市消費生活総合センター（横浜市港南区上大岡）に相談した。

これに対し事業者は、「契約には入居契約や料金の説明書面を発行しているほか、＜入居金については返金は一切しない＞という書面を契約者と取り交わしている。さらに、これまでも入居金の返金には応じていない。」と入居契約について問題がないと主張した。

2 審理のポイント及び双方の主な主張

審理のポイント	申出人（消費者）	相手方（A社）
(1) 入院時の状況	当初説明されていた協力病院ではない病院に夫が入院させられたこと、さらに入院した病院での待遇について不満があり、入居契約違反と思う。	救急隊員によって、重要事項説明書に記載されている協力医療機関とは異なる医療機関に搬送されたことは、緊急時に入居者の生命を優先した対応である。
(2) 入居金の返還について	入居期間は 20 日間で、しかも寝たきりであり家具などに触れることもできなかったにもかかわらず、一切入居金を返金しないことは納得できない。	入居金は、入居時に一括償却されることを説明し、慎重を期し重ねて返金は請求しないという「お願い書」に署名・押印をいただいている。

3 審理経過及び結果

平成 16 年 1 月 26 日付で横浜市長から付託された審議会では、横浜市消費生活審議会消費者被害救済部会を開催し、その中で直ちにあっせん・調停担当委員を選任、審理を開始し、申出人及び事業者に対する聴き取りや本案件の解決に向けた検討や調整など、計 8 回にわたり審理を行った。

しかし、あっせんが成立しなかったため、入居金の一部を申出人に返還する旨の調停案を双方に提示したところ、申出人は調停案を受諾したが、事業者は調停案を受諾しなかったため、横浜市消費生活条例施行規則第 17 条第 2 項の規定によりあっせん・調停を打ち切ることとし、審理を終結した。

4 担当委員の見解

（1）入院時の状況

実際に「書面上に明記されていない」病院へ入居者が搬送されたことについて、事業者側は生命を優先したためと主張しているが、問題は「書面上の表示」に関わることである。

たとえその「救急時の状況判断」が適切であったとしても、消費者が入居契約を締結しようとした際の判断に多大な影響を与えた「協力医療機関」について、当然緊急時の場合も「協力医療機関」へ搬送されるものと期待し、消費者が事業者の対応に納得できないと主張していることは、消費者の心情を斟酌すれば、また、本契約の表示上の視点及び理解からすれば、当然であると判断される。

(2) 入居金の返還について

本件の入居期間(実質は20日間、解約までは3か月余)が比較的短期の状況で、今回と同額程度の入居金であっても、「入居後の短期間の解約については、滞在日数に応じた費用及び居室の原状回復のための費用等を除き、一時金を全額返還することが望ましいこと」とする国・県の指針(有料老人ホーム設置運営標準指導指針)がある。

また、これに従い入居期間に応じた入居(一時)金の返還制度を設けている他事業者があること、室料や施設利用料相当分は別に管理費に計上され入居金そのものの内訳及び合理的根拠が十分に明確ではないことなどを考えると、たとえ入居時に「一切返金を請求しない」旨をただ書面で確認していたとしても、それは消費者契約法に抵触する可能性を残すばかりでなく、一般社会の理解と賛意は得難いものと考えられる。