

平成25年3月4日

東急不動産株式会社  
代表取締役社長 金指 潔 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
理事長 丹野 美絵子



### 申 入 書

当協会は、平成24年4月1日に内閣総理大臣より認定を受けた公益社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活センターで相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月には、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

当協会では、「週末電話相談」「電話相談110番」等により消費者被害の情報収集を実施しており、その中で、貴社との有料老人ホーム入居契約について、消費者から苦情が寄せられました。

当協会において貴社の「グランクレール藤が丘」シニアレジデンスの「入居契約書及び貸室利用契約書」等を入手し、契約書条項につき検討したところ、消費者契約法10条により無効となる条項や、消費者に誤認を与える条項など改善・是正が必要な条項があることが判明しました。

そこで、当協会は適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して下記のとおり、消費者契約法10条により、無効となる条項の使用を直ちに停止すること、消費者に誤認を与える条項などにつき改善・是正することを申入れます。

つきましては、平成25年4月8日までに、本申入れに対する回答を書面にて当協会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、消費者契約法27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、当協会において公表することを申し添えます。

(本件に関する連絡先)

〒103-0012

東京都中央区日本橋堀留町2-3-5 グランドメゾン日本橋堀留101

公益社団法人 全国消費生活相談員協会 消費者団体訴訟室

TEL: 03-5614-0543 FAX: 03-5614-0743

## 第1 申入れの趣旨

### 1 使用停止を求める条項

貴社の使用する「グランクレール藤が丘」シニアレジデンスの入居契約書及び貸室利用契約書条項中、下記条項は、消費者契約法10条により無効であるので、使用の停止を求める。

#### 記

入居契約書

表題部 (4) 入居までに支払う費用の内容 「使途」欄  
共用施設等の利用権取得の為の費用。  
事業者が引渡日を以て全額を取得し、返還しません。

第1章総則 第4条(支払う費用の概要)第1項

入居者は、目的施設への入居にあたって、事業者に対して入居迄に表題部(4)記載の入居一時金を支払います。表題部(4)記載の入居一時金は、事業者が、引渡日をもって取得し返還しません。

### 2 改善・是正を求める点

貴社の使用する入居契約書及び貸室利用契約書条項中、下記条項は、消費者に誤認を与えるものであるので、改善を求める。

入居契約書 表題部  
(5) 入居後に支払う費用の概要

貸室利用契約書 表題部  
(7) 入居後に支払う費用の概要(表題部記載の契約締結日現在)

## 第3 申し入れの理由

### 1 使用停止を求める条項

#### (1) 理由の概要

本件入居一時金の実質は共用施設の賃借料の前払いであり、賃料は目的物使用の対価であるから、入居者の死亡(入居契約書第6条1号)や解約申し入れ(同第8条)などの理由で契約が途中で終了した場合、入居期間に応じて精算されることが原則である。

しかし、本件入居契約書第4条第1項及び入居契約書表題部(4)「使途」欄においては、入居一時金については、「事業者が引渡日を以て全額を取得し、返還しません。」と記載され、一切精算をしない契約内容となっている。

この条項は、前記原則を消費者に著しく不利に変更するもので、消費者契約法10条により無効であるから、使用の差し止めを求める。

#### (2) 本件入居一時金の法的性格

本件入居一時金は、入居契約書表題部(4)「使途」欄によると「共用施設等の利用権取得の為の費用」とされている。

この共用施設等の利用をめぐる関係は、物の占有使用に対する対価を支払うことを要素とする賃貸借契約と実質は同じであるから、民法の賃貸借に関する規定及び借地借家法が適用される。

### (3) 中途終了の場合の清算義務

上述のとおり、賃貸借契約における賃料は、賃貸目的物使用の対価として請求できるものであるから（民法601条）、中途終了の場合、前払金があれば、実際に使用した期間をもとに精算すべきである。

(4) 入居一時金を入居契約書第6、7条の場合を除き一切返金しない旨の条項（不返金条項）は合理性があると言えるか。

本件入居一時金については、それを「共用施設等の利用権取得の為の費用」と規定して返金しないとしていることからすると、借地契約における「権利金」または大学入学のための「入学金」と同様に考えている可能性がある。

しかし、借地権における権利金は、第三者に譲渡できるという借地権の財産性に基づくものであるところ、本件のような「共用施設等の利用権」は第三者に譲渡できるようなものではない。実際にも入居契約書第3条3項1号において、「目的施設を利用する権利の譲渡又は転貸、相続、担保提供」はできない旨明確に規定されている。したがって、権利金と同様な扱いをすることはできない。

また、大学の入学金は「地位」の対価とされているが、平成18年9月30日の本件契約時点でも、現在でも、我が国において、一般消費者が本件のような「有料老人ホーム」を探すに際して、ある施設への入居を確保した上でほかの施設を探すという形で、「入居したい」施設を選択する（できる）ような状況にはない。したがって、その「入居できる地位」には大学に入学できる地位のような金銭的な価値はない。

よって、いずれの意味においても、上記条項には合理性がない。

### (5) 不返金条項の実質的な不当性

実質的に考えても、有料老人ホームでは集団生活と継続的な介護等のサービスが予定されていることから、サービスの内容やホームの雰囲気、入居者同士の人間関係など入居してしばらくたってみないとわからないことが多いだけでなく、その後の心身の状況によっては病氣や死亡などで居住を継続できない事態になることも考えられる。

一方で、消費者委員会が平成22年に調査したところによると、有料老人ホームにおいては、入居に際して何らかの一時金を徴収する「一時金徴収型」の施設が一般的な支払方法となっており（全体の72.2%）、入居一時金の額は1000万円台の施設が多いということであるから、高齢者が有料老人ホームに入居するためには、一般的に、相当な金額を投入しなければならない。

そうすると、もし、上記のような理由で途中で契約が終了する場合、入居期間に応じた精算ではなく、入居契約書第6、7条の場合を除き一律不返金という取扱がなされてしまうことになるのと、事業者は、使用対価を超える利益を当然に取得できることになるのに対し、消費者である入居者は、本来ならば得られるはずの精算金を、施設退去後の入院代、治療代、生活費、他の施設へ移る費用などに充てられないばかりか、場合によると他の施設へ移転する費用が捻出できないために事実上その施設から退去することができなくなるというような事態が発生することも考えられる。

つまり、不返金条項は、事業者の使用対価を超える利得を当然に与える反面、事業者の定めた契約条項を受け入れなければ当該施設に入居できない消費者に対して、その不本意で不満なサービスや人間関係から脱出する権利または、十分な医療を受け、人間らしい生活を送る権利を奪ったり、制限するという事態を発生させるものであり、「信義誠実の原則に反し、消費者の利益を一方的に害する」条項と評価できる。

## (6) 結論

以上のとおり、入居契約書第4条（支払う費用の概要）第1項及び入居契約書表題部（4）「使途」欄記載の不返金条項は、民法の適用による場合に比して、消費者の義務を加重する条項であり、かつ、「民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害する」条項である。

なお、本件紛争事例では問題となっていないが、家賃の一括払いの場合の「非返還対象部分」条項（貸室利用契約書表題部（6））にも同様の問題があり、使用停止を検討する必要があることを付言する。

## 2 改善・是正を求める条項

本件入居に際して、貴社と入居者との間では、入居契約書と貸室利用契約書が作成されることになっているが、二つの契約書にはいずれも冒頭3頁目に「入居後に支払う費用の概要」との項目があり、その内容は次の通りとなっている（介護サービス部分を除く）。

入居契約書		貸室利用契約書	
月額利用料	入居者1名あたり月々お支払い頂く費用	目的施設の月額利用料	一般居室1居室あたりお支払い頂く費用
支払方法（内訳）		支払方法（内訳）	
サービス費（施設運営に係る人件費、厨房維持費他）	73,500円	管理費（施設の維持管理費、事務管理部門の人件費他）	50,000円
食費	44,100円 ※喫食分のみ	光熱水費等	実費負担
		家賃相当額	入居時一括払 または月額家賃 201,000円
		その他	実費負担

これを見ると、①二つの契約書の記載を総合しなければ、毎月の支払金額を算出できないし、②施設運営費用が管理費とサービス費に分けられており、その区別が付きにくい。また、③入居契約書では入居者1名あたりの費用が提示されているのに対し、貸室利用契約書では居室1室あたりの費用が提示されており、二つの契約書で、費用の算出単位が異なっていることは誤認を招くおそれがある。

消費者の立場からすると、入居の際に支払が必要な金額も重要であるが、入居後の月々の出費がいくらになるのかという点も施設に入居するに際して重要な情報である。そして、本件では、管理費、サービス費、家賃を合計すると毎月32万4500円という金額になり、さらに、これに実費と食費がかかるというのであるから、契約締結段階で月々の支払額が明確にされている必要性は高い。

月々の支払額については、もっと一覧的で理解しやすい記載に改めるべきである。

なお、入居後の支払額ほどではないが、入居の際に支払が必要な金額も二つの契約書の記載を総合しなければ算出できない形式になっているので、同様の改善を検討する必要があることを付言する。

以上