

東動シ事業 2013 第 1 号

2013 年 4 月 5 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会御中

東急不動産株式会社

シニアライフ事業本部シニア事業部

回 答 書

貴下ますますご清栄のこととお喜び申し上げます。さて、平成 25 年 3 月 4 日付けにて貴協会から当社宛送付された「申入書」に対し、次のとおりご回答申し上げます。

1. 入居条件の策定経緯

当社は、グランクレール藤が丘の有料老人ホームとしての開業に先立ち、有料老人ホーム利用者保護と業界の健全な発展向上に努める「有料老人ホーム協会」に加盟を進め、同協会の示す標準契約書式を参考にしつつ、業界他社が使用している契約書等も広く参照し、「一時金の一定割合を初期償却する」ルールは、入居契約として一般的な一時金償却ルールと認識しました。

また、有料老人ホーム開設の行政窓口との事前協議に伴い、神奈川県に一時金初期償却（返還金計算式）の考え方と入居契約条件を説明し、事前協議を完了し入居者募集を開始し、2006 年 8 月に施設を開業致しました。

2. 貴協会からの指摘課題への認識、対応の考え方

(1) 消費者契約法上の問題点への対応

今回指摘を受けた条項が、消費者契約法第 10 条に照らし、「消費者利益を一方的に害する条項である」とのご指摘について、当社は、前記のとおり有料老人ホーム協会雛形の確認、神奈川県との事前協議はもちろんのこと、施設開業のはるか以前から現在に至るまで業界内で広く採用している一時金償却方式及び返還ルールであったことから、同様の考え方を採用してまいりました。しかし、今回の問題指摘を契機に、契約条件と契約条項の変更を検討開始致しました。

当社は、現在、契約条項を変更するために行政窓口への相談を開始するとともに、社内では指摘された課題をクリアーできる適切な償却・返還ルールと該当する契約条項の修正検討に着手致しております。

(2) 高齢のお客様との取引への留意

従来、「契約時支払金、入居後毎月支払金」を一覧性の高い資料で説明し、高齢者の方の入居検討に際して正しい判断・認識をして頂けるように努めてまいりました。

今後は、そのような資料の助けを借りなくとも分かり易いように契約書式改善に努めたいと考えております。

3. 貴協会申出書の指摘事項への回答

(1)一時金非返還条項の差止

消費者保護の視点からの契約条件見直し改善と、行政との協議に一定時間を要するため、手続き完了次第、契約条項を修正する予定です。

(2)契約書式の是正

理解しやすさの視点から、現在使用している契約書式の修正を検討し、高齢のお客様の検討の助けとすべく改善に努めてまいります。

4. 本回答書に関する当社窓口

〒150-0043

東京都渋谷区道玄坂 1-21-2

東急不動産株式会社

シニアライフ事業本部シニア事業部 [REDACTED]、[REDACTED]

連絡先 03-5458-0687 (代表)

以上ご回答致しますので、宜しくご検討のほどお願い申し上げます。

以 上