

平成30年10月22日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子 殿

パナソニックエイジフリー株式会社
代表取締役社長 森本 素子



平成30年9月13日申入書について

弊社の「通所介護兼介護予防通所介護サービス契約書（以下、「本契約」という。））に対する、貴法人の平成30年9月13日付申入書（以下「申入書」という。）について、以下の通り回答いたします。

第1 使用停止を求める条項について

1. 本契約条項第9条について

本契約第9条1項を次の通り変更いたします。

(変更文)

「事業者は、通所介護等サービスの提供にあたって、事業者の故意又は過失によりご利用者に損害を与えた場合には、その損害を賠償するものとします。但し、ご利用者に故意又は過失が認められ、かつご利用者の置かれた心身の状況を斟酌して相当と認められる場合には、損害賠償額を減ずることができるものとします。」

2. 本契約条項第10条について

本契約条項第10条の柱書きに下記文言を追加いたします。

(追加文言)

「ただし、事業者の故意又は過失によりご利用者に損害を与えた場合は、この限りではありません。」

3. 本契約条項第9条及び第10条の弊社の運用について

弊社は、本契約条項第9条の利用者様への損害賠償責任については、従前から、民法の原則に則って、事業者の故意又は過失によりご利用者様に損害を与えた場合は、事業者がその損害を賠償するものというルールで、運用してきております。今回、弊社内で検討し、実際の運用に合わせて、契約の文言を変更いたします。

また、本契約条項第10条につきましても、上記同様、民法の原則に則って、事業者の故意又は過失によりご利用者様に損害が生じたか否かという観点から、損害賠償責任の有無を判断しておりますので、民法の原則により弊社が責任を負う場合にあってもこれを全

部免責する趣旨でない文言へ変更いたします。

第2 本契約条項第6条についての問い合わせについて

そもそも、本契約条項第6条第1項は、事業者がサービス利用料金等の増額又は減額を求めることができる旨の規定であり、通常、弊社が増額又は減額を求める際には、変更前に文書をもって通知を行い（同条項第2文参照）一定期間を置いてから変更を行っており、かつ、増額又は減額に応諾頂けない場合には、契約を解約することができ、消費者には契約関係から離脱する機会が確保されていることから（同条第2項）、事業者が契約内容の一方的な変更権ないし決定権を認める趣旨の条項ではありません。

介護サービス事業を取り巻く状況は刻一刻と変化しており、介護保険制度の変更や消費税率の変更等の事情に応じて、サービス利用料金等の増額又は減額を求める趣旨の規定が存在しなければ、従業員の確保やご利用者様に対するきめ細やかな質の高いサービスの提供が困難となるおそれがあり、ひいては、ご利用者様にとって不利益が生じる事態にもなりかねません。

他方で、本条項はサービス利用料金等の増減を「やむを得ない事情」がある場合に限り許容する規定であって適用場面は限定的であることに加え、通常、変更前後のご負担は合理的な範囲での金額の増減にとどまり対価的な均衡も維持されることから、消費者が被るおそれのある不利益は限定的であるといえます。

そして、弊社は、実際の運用としても、「やむを得ない事情」とは、介護保険制度の変更（介護報酬の改定、利用者負担割合の制度改定）、消費税率の変更、弊社への仕入れ価格等の物価の上昇、介護保険による加算の変更等の合理的な理由がある場合にサービス利用料金等の増減を検討し、本条項を適用していることから、本契約条項第6条は、消費者契約法第10条に照らしても、有効であると考えております。

以上