

5 番外編 ～トラブル事例等～

事業者側の問題もありますが、利用者側の「思い込み」や「過度な期待」がトラブルの原因になる場合もあります。とにかく不明な点、不安な点、疑わしい点は、しっかりと事前に確認し、『いつ・誰に・どこで・どのような』内容を聞いたのか記録をしっかりと取っておきましょう。書面で揃えておくことが、後々のトラブル解決に役立ちます。

入居前に期待していたサービスが受けられない？

<食事が合わない>

食事付きの高齢者住宅に入居しました。最初は楽で嬉しかったのですが、メニューに変化がなく同じような内容の繰り返しです。食事付きという部分だけにひかれ、内容までよく理解していませんでした。結局外で買ったものを食べたりしています。

<自費でも必要な介護サービス>

介護サービス付きという住宅に親が入居しましたが、心身が急激に弱り重度の要介護状態になりました。介護保険の限度額以上のサービスが必要になりますが、超えた分は自費になり思わぬ大きな出費です。負担の重さにこれ以上住み続けるのは無理かと思っています。

「サービスが付いているので安心」と思いがちですが、その内容と費用は十分入居前に確認を。特に費用のトラブルは後を絶ちません。事業者側の説明不足もありますが、利用者側の理解不足も否めません。入念に確認を！

退去時に思わぬ事態が起こってしまった

<高額な原状回復費用>

高齢者住宅に入居しましたが、10か月程度しか滞在しなかったのに、退去時に高額な原状回復費用を引かれて、敷金がほとんど手元に戻りませんでした。

<入居金が戻らない>

母親が有料老人ホームに入居しました。入居時に前払家賃として5000万円を支払いました。1か月後、母親は持病が悪化して現在の有料老人ホームに住み続けるのが難しくなり、退去しようとしたところ、前払家賃として支払った5000万円のうち1000万円は返還の対象外と言われ、困っています。

退去時の条件等を事前に確認し忘れる人が多いようです。前払家賃がある場合の償却の計算、返還金の計算方法や、保全措置の有無等は入居前に必ず確認を！ また、金銭的なトラブルについては、消費生活相談センター等の相談機関（41頁）に相談をしましょう。

事業者が替わって、サービス内容も変更？!

<食事サービス>

サービス付き高齢者向け住宅に入居しました。食事は1日に3回住宅内の食堂でとれるようになっていましたが、入居1年後に食事提供事業者が変更になり、メニューが自分の好みに合わなくなった上に費用も高くなり、入居時に期待したものと異なり困りました。

<介護サービス>

近所の居宅介護サービスを利用してきて便利ということで、親を介護サービス付きの高齢者住宅に入居させましたが、介護サービス事業者が廃業に。せっかく慣れたヘルパーさんだったのに、サービスが受けられなくなった上に、新たに自分でサービス事業所を探さなくてはならなくなり、とても大変でした。

高齢者住宅は、食事サービスや介護サービスは別契約となる場合が原則です。サービス提供事業者の変更がある場合も十分理解しておきましょう。

いつまでも元気では限らない

<退去をすすめられた>

サービス付き高齢者向け住宅に親が入居しました。認知症になり初期の頃はなんとか過ごせましたが、住宅内を昼夜問わず徘徊するようになり、住民からクレームが頻発しました。管理人（事業者）から、施設等への入所を勧められ、これ以上ここで生活することは他の人の迷惑になるので難しいと言われました。

<まさかの要介護>

60代後半で自立度の高い高齢者向けの住宅に住み替えました。元気で健康を自負していましたが、住宅内でまさかの転倒・骨折。骨粗鬆症であることもわかり、しばらく入院しました。退院時にはほとんど歩くことが困難になっていて要介護2と判定。今はその住宅で在宅サービスを受けながら暮らしていますが、一人暮らしなのでこの先がとても心配です。

元気な「今」だけを考えていてはこれからの生活設計はできません。いずれ人間は心身ともに衰えるという事実を意識して、住まいについての知識を日頃から入手できるように心掛けよう。

5 番外編

入居後もし困ったことになったら・・・

契約書にサインするということは、その契約内容を理解して納得しているという証拠になります。あとから「それは聞いていない・知らない」と言っても、覆すことは簡単ではありません。とはいえ、どんなことでも我慢しなくてはいけないのか、というと、そうとも言えません。例えば、「サービス提供時の事故について事業者は一切の責任を負いません」等、一方的に著しく不利益な契約内容を押しつけられた場合は、消費者契約法に基づき無効になるケースもあります。

『消費者契約法』とは、

- 不適切な勧誘で誤認・困惑して契約した場合、契約を取り消すことができる。
- 消費者に一方的に不当・不利益な契約条項がある場合、契約を無効にできる。

消費者と事業者との間の“全ての契約”に適用される法律です。

★注意点

入居の案内や契約締結の際の事業者が用いた説明資料等は必ずもらって大切に保管しておきましょう。また、説明資料を事業者が回収しようとした場合はコピーをもらい、資料類が不十分なときは、説明された点を必ず日付や担当者名も入れてメモしておきましょう。

【相談窓口】

都や区市町村の
消費生活総合窓口へ

(相談窓口は 41 頁参照)



＝ トラブル防止のポイント！

- ① 契約書や入居のしおり等、事業者から渡された資料はくまなくチェックする。
- ② 資料等にかかれていない点で不安を感じるものは、自分から確認する。
- ③ 契約解除（退去）の要件を事前に確認しておく。
- ④ 別途かかる費用について細かく確認し、将来の値上げの可能性も確認しておく。
- ⑤ 事業者が倒産したり、替わったりした場合どのような保障が受けられるか聞いておく。
- ⑥ 前払家賃や敷金等入居時に支払う費用の用途、返還時期、返還額、保証等を確認しておく。
- ⑦ 全て書面でやりとりを記録しておく。（もらった資料は保管する。）
- ⑧ 過度な期待をしない。利用者側の理解不足が原因のトラブルもあるので注意する。