

平成 28 年度 厚生労働科学研究費補助金  
(政策科学総合研究事業 (臨床研究等 ICT 基盤構築研究事業) )  
分担研究報告書

サービス付き高齢者向け住宅の契約締結と消費者保護  
ー地域包括ケアシステム構築のためにー

研究分担者 本澤巳代子 筑波大学人文社会系 教授

研究要旨

地域包括ケアシステム構築のために安心できる住まいの確保は重要であり、その中心的役割を期待されているサービス付き高齢者向け住宅 (サ高住) であるが、しかし、複数の契約が関係するなど一般市民には分かり難く、消費者保護の観点から問題が多い。注意事項を検討し、チェックリストの作成と解説書の公刊を行った。そこで、サ高住の契約を締結する際、消費者が特に注意すべき事項について、ドイツの連邦消費者保護協会の「世話・介護付き住宅に関する契約ー法律についてのQ&Aー」というブックレットを参考に検討した。また、神戸市消費生活マスター事務局の協力を得つつ、消費生活マスター介護問題研究会のメンバー7名が神戸市内の多様なサ高住を訪問調査した際に収集した契約書や重要事項説明書の項目などを分析しつつ作成した簡便なチェックリストを神戸市のホームページに公開するとともに、サ高住契約の問題点とチェックリストの活用方法について、分かりやすい事例を使った解説書を公刊し、研究成果を一般社会に還元した。

研究協力：消費生活マスター介護問題研究会および神戸市消費生活課消費生活マスター事務局

消費生活マスター介護問題研究会は、消費者問題解決の専門家を養成するため、神戸市が消費者庁の支援を受けて開設した「神戸コンシューマー・スクール」を修了した消費生活マスターの有志により結成され、分担研究者である本澤が研究指導しているものである。研究会会員は、富岡朝子、高松綾子、幸千尋、浜本久恵、小笹淳、酒井恵理子、南畑早苗の7名である。

サ高住に入居する際、消費者目線から見て契約の相手(場合の世っては複数となること)や内容など、契約締結時に確認すべき重要項目を厳選しチェックリストを作成することで、高齢者本人や支援者など消費者の保護を図ることである。

B. 研究方法

サ高住の契約は、土地所有者と建物所有者が別であったり、基本サービスの提供者と食事などの生活サービスや介護サービスの提供事業者が異なったりするなど、その多様な実態を反映して契約書が複数存在する可能性があることを知ることから始める必要がある。したがって、研究方法としては、①前年度に介護問題研究会のメンバー7名が3グループに分かれて、神戸市内にある多様な種類のサ高住を実際に訪問して、

A. 研究目的

本研究の目的は、地域包括ケアシステム構築にあたって重要な役割を果たす高齢者の住居として各地で急速に整備されている

聞き取り調査を行った際に収集した契約書や重要事項説明書を分析するとともに、その際の事業者との質疑応答の中で知りえた問題点を列挙する。その上で、研究分担者である本澤の指導のもと、②各グループの調査結果と意見を基に、消費者がサ高住契約を締結する際、必ず確認すべき契約書や重要事項説明書の項目を絞り込みチェックリストを作成する。③このチェックリストを前提に、消費者がサ高住契約の締結の際知っておくべき事項を列挙し、ドイツの消費者向けブックレットを参考に、一般消費者に分かりやすい解説を工夫し文書化する。

#### (倫理面への配慮)

サ高住の契約書と重要事項説明書の分析研究であるため、高齢者等の個人情報に関わることはなく、また、調査対象となった事業者名等も研究会内でのみ共有し公表はしないこととした。

### C. 研究結果

サ高住は、経営主体や立地条件、併設事業所など多様であり、サ高住に入居するための契約締結時に必要な情報を提供するにあたっては、①サ高住を分かりやすく分類し、各サ高住契約の特徴を明確にすることが重要である。その上で、②入居を希望する高齢者のニーズに従って、日常生活・医療・介護および費用について、契約書や重要事項説明書の内容を質問し確認できるようにすることが、高齢者本人および支援者にとって重要である。その際、法律の素人である一般消費者が契約内容を必ず確認できるような簡便なチェックリストの作成が有効であり、ドイツのブックレットにも見られるように、難しい契約文書などに拘泥せず、分かりやすい日常用語で解説するブックレットの作成が必要である。

### D. 考察

介護問題研究会のメンバーが実際に見学し、契約書や重要事項説明書を収集したサ高住の経営主体は株式会社、医療法人、社会福祉法人、NPO法人など多様であり、立地、総戸数、併設事業所、部屋の広さ、敷金、毎月の費用なども様々であった。これらのサ高住の契約書や重要事項説明書の種類・内容等を整理した上で、具体的な4ケース（女性の1人暮らし、要介護の夫と妻の2人暮らし、遠方で1人暮らしの母親を呼び寄せるケース、介護離職した男性の1人暮らし）を想定し、各ケースごとに異なる4つのサ高住契約について特徴や注意点を挙げたうえで、その問題点を考察する。この考察を通して、一般消費者が自らの生活と重視する点を考察できるような簡便なチェックリストを作成するとともに、高齢者本人と支援者が契約締結時にチェックリストを活用して、確認した契約項目をチェックし、確認漏れがないようにするため、読みやすく分かりやすい解説のあり方について、ドイツのブックレットを参考に検討する。

### E. 結論

高齢期の住まい方は、各人の生き方や資産状況、築いてきた人間関係などにより多種多様である。サ高住契約を締結する際には、①予め自分の希望する暮らし方や必要事項を確認すること、②入居しようとしているサ高住の所有関係やサービス提供体制と契約相手との関係を確認すること、③①で確認した各人の暮らし方やニーズに従って、日常生活・医療・介護・お金について契約書や重要事項説明書のどこに書かれているか確認すること、④契約当事者である高齢者本人だけでなく、子どもやケアマネージャーなど支援者と一緒に契約内容を確認することが重要である。

上記4点を考慮した結果、①～③を契約

締結時に漏れなく確認するために、契約書および重要事項説明書のチェックリストを作成するとともに、必要に応じて文書記述できるものとした。作成したチェックリストは神戸市のホームページに公開するとともに、チェックリストの活用法を分かりやすく解説したブックレットを公刊し、研究成果を一般社会に還元することとした。

## G. 研究発表

### 1. 書籍刊行

本澤巳代子監修・消費生活マスター介護問題研究会著『サ高住の決め方～より良い住まい契約のために～』信山社、全54頁、2017年3月

### 2. 口頭発表

本澤巳代子「第1部 介護にまつわる消費者契約」消費生活講座「そのときのために今から学ぶー介護にまつわる消費者契約」神戸市消費生活課主催、2017年3月25日、あすてっぷKOB E2階  
消費生活マスター介護問題研究会「第2部 サ高住の決め方～情報収集から契約まで～」消費生活講座「そのときのために今から学ぶー介護にまつわる消費者契約」神戸市消費生活課主催、2017年3月25日、あすてっぷKOB E2階

## H. 知的財産権の出願・登録状況（予定を含む）

なし