

このコーナーでは、相談、苦情のトレンドと顧客対応のヒントを考えます！



入居予定日前に解約を申し出て結果的に1日も入居しなかったのに、前払金から家賃、利用料が精算された。入居していないのに払わなければならないのか。

標準指導指針では、入居予定日前の契約解除については、前払金を全額返還する旨定めていることから、明らかに法令に反する契約内容です。

相談者の言い分



【契約の経緯】

- 入居者は相談者の母、ホームは介護付きホーム(非会員)
- ・2月月初に契約、入居予定日3月15日
- ・2月27日に以下の利用料振込。
 - 前払金(20万円、5年償却)
 - 月額利用料 1.5 か月分(3/15~4/30)
- ・契約時、母は入院中であったが回復が遅れた結果、入居を断念。
- ・3/9 解約申出。

【ホームからの請求内容】

- ① 月額利用料12日分(2/27~3/9)
- ② 前払金からの控除(上記12日分の日割利用料)
- ③ 振り込み済みの月額利用料 1.5 か月分(3/15~4/30)は返金。

【申出内容】

- 請求額は入居予定日から課金するべきではないか。
- 上記①②の請求は重複していないか。

相談員としての説明

1. 家賃等利用料は入居開始日から発生するので、入金日から経過日数を算定するのは、明らかにルール違反である。
2. また相談者の指摘のとおり、上記請求内容の①②は重複請求となっている。
3. 加えて入居開始前の解約については、前払金は全額返還する旨定められている(「設置運営標準指導指針」)ので、本来一切負担すべき費用はなく、全額返還されるべきである。

○このように説明した上で、ホームとの交渉を促した。

相談者によるホームとの交渉結果

- 当初ホームは、あくまでも契約書の規定(入居開始日=入金日)を理由に、対応を拒否
(相談者より経過についての報告を受け、行政への相談をアドバイス)
- 結果として、ホーム所在地の市よりホーム宛指導がなされ、前払金全額が返還された。



ホームへのアドバイス

- 当該ホーム(非会員)の「入居開始日=入金日」とする運用、規定については、過去、東京都、奈良県消費生活センターからも指摘を受け東京都消費者被害救済委員会による苦情申出に対するあっせん解決(平成27年12月)もなされています。
- 入金日と入居開始日(予定日)の間には、なんら関係性はなく、入金日を費用課金の起算日とすることは明らかに法令違反となります。
- 会員ホームにおかれましても、契約内容、運営内容をいまいちど確認いただければと思います。

(参考)

【契約・解約】入居日の認識違いによる前払金の精算について

<https://www.yurokoyo.or.jp/contents/view/2431>