行政・ネットワーク・団体

介護施設を取り巻く 法律問題の今

悪質商法など消費者被害に注意

商品購入の経緯が重要に

高齢者にまつわる相談事例

高齢者施設の事業者としては、生活相談などを受けるなかで、入居者の方々が抱えている様々な問題や悩みを共有することがあると思われます。相談の中には、事業者として提供できるサービスの中で解決できる問題もあると思われますが、中には相続や消費者被害など法律問題などを含む悩みもあり、解決に窮することもあるのではないでしょうか。

そこで、高齢者が巻き込まれやすいトラブルや相談事例をもとに、それらに関する法的な救済方法や解決法をご紹介していこうと思います。

高齢者の方が巻き込まれやすいトラブルの一種として、いわゆる消費者被害と呼ばれるものが挙げられます。最近の事例では、電気のブレーカーに貼ると電気代が安くなるシールを数万円で販売するといったことがニュースになっていました。

このような事例のターゲットとして高齢者が狙われやすい理由は、身寄りのない高齢者の方の場合、話を聞いてもらいやすく、親交を深めて購入を勧めやすいといった点のほか、高齢者自身の判断能力が衰えており、販売者のセールストークに応じてしまいやすいといった点などが挙げられるでしょう。

これらの消費者被害については、特定商取引法という法律が一定の規制をしています。この法律は、商材ではなく、主として販売方法に応じて規制を定めていますので、どのような経緯で商品を購入することになったのかという点が重要です。たとえば、電話での勧誘により始まった取引やインターネット上の広告を見て購入したといった「通信販売」や、セールスマンが自宅を訪問して販売に至ったものや街中で声をかけられてキャッチセールスを受けた「訪問販売」などが典型例です。規制の対象となっている販売方法であれば、クーリングオフ（契約の解除）を行って、購入代金を取り返せるかもしれませんし、クーリングオフの通知を行えば、今後の購入を勧めてくることも減少する傾向にあります。

このような相談は、規制対象であることさえ発覚して、弁護士等の専門家へ対応を依頼すれば、比較的対処が容易です。しかしながら、ご本人が被害と認識しておらず具体的な相談に至らない場合や、一つ一つの金額はそれほど大きくないために気にかけていない場合などもあります。

管理者や生活相談員としては、入居者の財産管理等にも関心を持って頂いていると思われますが、想像以上に財産の減少が早い場合など、消費者被害に巻き込まれている可能性があり、その原因を確認していただくべき場合もあると考えられます。当然、生活相談員に相談されたと場合でも、法的な対応まで応じるわけにはいきませんが、弁護士等の専門家を活用することで、入居者の生活を守ることができると思われます。

家永 勲

弁護士法人アヴァンセリーガルグループ執行役員 企業法務事業部部長

【プロフィール】不動産、企業法務関連の法律業務、財産管理、相続をはじめとする介護事業、高齢者関連法務が得意分野。介護業界、不動産業界でのトラブル対応とその予防策についてセミナーや執筆も多数。

ケアマネが未来握る

特定協 定例会

（社）全国特定施設事業者協議会（東京都港区）の総会と「平成26年度定例研究会」が、先月19日に都内で開催され、介護事業者ら177名が参加した。定例会では講演のほかパネルディスカッションが行われ、今後の特定施設の方針に注目が集まった。

講演では、「地域包括ケアと2015年報酬改定における特定施設の方向性」をテーマに、立教大学コミュニティ福祉学部の講師でもある、NPO法人渋谷介護サポートセンター 服部万里子事務局長が登壇。「グループホームは、2000年の702事業所から10年で1万48事業所までに急増。認知症高齢者は医療機関や施設から小規模の居住系施設への利用に推移している」と、現状に触れた。

また、特定施設の方向性については、利用者にわかりやすい商品・サービスの説明をし、医療・看護・介護・リハビリ連携力で経営価値を高めることが重要と説明。そのキーがケアマネジメントであり、育成に力を入れることが必要とした。

ケアマネ質追及 経営力を強化

パネルディスカッションでは、服部事務局長に加え、メッセージ（岡山市）奥村孝行取締役執行役員やアズパートナーズ（東京都千代田区）植村健志代表取締役が登壇。

服部事務局長は「ケアプランは本人の生き方。サービス量より個別プランの作り方が重要になってくる」と指摘。また、アセスメントツールを使用していないケアマネジャーがいることに触れ、「ツールをきちんと使い、且つ自分が知らない分野は他の専門職に聞き、関係性を作ることのできる能力がケアマネには求められている」と言及。

植村代表取締役は、「医療・リハビリ・認知症ケアの3つが要となってくるが、地域包括ケアのなかに特定施設がきちんと考慮されているのか疑問に思う」と国が考える特定施設の在り方に疑問を投げかけた。

奥村取締役執行役員は、特定施設の営業・経営能力の向上が必要との見解を示した。

▲左からメッセージ 奥村取締役執行役員、NPO法人渋谷介護サポートセンター 服部事務局長、アズパートナーズ 植村代表取締役

入居金トラブル回避

事業所向けセミナー

（社）かながわ福祉居住推進機構（横浜市）主催の「平成26年度 高齢者、障がい者の福祉・居住に関するセミナー」が開催され、「高齢者の住まいの入居契約における金銭などのトラブル」をテーマに、延命法律事務所（横浜市）の宮下京介弁護士が登壇した。

宮下弁護士は、一時入居金について①権利金、②敷金・家賃の前払い金・サービス提供の対価の前払い金と、2種類の性質に分かれると説明。サービス付き高齢者向け住宅や有料老人ホームなどでは、2012年4月1日から入所した入居者については、権利金を徴収してはならないとする法律を説明。ただし、3年間の経過措置があるため、全ての有料老人ホームが規制対象になるのは来年4月1日から。

「一時金の返還は原則日割り計算。権利金の徴収不可であること、一時金を徴収する場合、返還する際の算定方法を事前に決定する必要があること、保全措置を講じる必要があることの3本柱を覚えておいてほしい」と話す。

◀講演する宮下弁護士

また、現在問題視されている、知識のない利用者と知識のある施設側の溝から生まれる不利益を解消するために制定された消費者契約法について、裁判事例を交え説明。

「この法律により、入居金などの重要事項について、入居者が不利益を被る場合がある事実を施設側が告げなかった場合、契約の意思表示を入居者は取り消すことができ、さらに何の説明もない場合は契約自体を無効とできる」と説明した。

（社）かながわ福祉居住推進機構は、「契約の不利益を被らないよう、裁判事例と知識を共有することが目的」と、開催の目的を語る。

2014年版 好評発売中!!

高齢者住宅業界データブック

業界の最新動向を徹底分析

◇◆高齢者住宅・施設運営居室数◆◇
ランキング450法人を網羅!!
高齢者住宅新聞2013年8月7日号発表分

◇◆介護関連最新データ公開◆◇
要介護度別認定者数の推移、認知症高齢者数 他

定価2,500円（税別・送料込み）
A5版全152ページ

特集内容

高齢者住宅業界の"勢力図"がこの一冊に!!

●運営居室数ランキング450法人 ●介護事業者給与調査
●定期巡回・随時対応サービス実施状況 ●高齢者向け住まい・施設の定員数
●居宅サービス供給数ランキング ●【インタビュー】ベネッセ・ワタミ・ウチヤマ・シダー など

※お申し込みは下記に必要事項をご記入の上、FAXでお送りください。

お求めはFAXで FAX.03-3543-6853

「高齢者住宅業界データブック2014年版」 購入申込書

貴社名	
ご住所	
ご担当部署名	
ご担当者名	
TEL	
FAX	
数量	冊

お問い合わせ
㈱高齢者住宅新聞社 〒104-0061 東京都中央区銀座8-12-15
TEL.03-3543-6852 FAX.03-3543-6853 http://www.koureisha-jutaku.com