

有料老人ホームの入居契約と入居者・家族とのトラブル

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

事業部 部長 松本 光紀

〈本日お話しする内容〉

有料老人ホームで発生する苦情やトラブルの中には、入居契約規定上の問題によるものも少なくない。

そこで、本協会が策定している標準契約書(住宅型・月払い用)を参照しつつ、トラブル事例について、協会 HP で公表する苦情対応内容や国民生活センター、裁判所等の公表資料から、各条文と直接又は関連性が高い事案を紐づけた。(協会公表事例は、コメント等の内容を今回一部改変している。)

「該当事例なし」は、今回の整理対象とした事例群の中で直接対応するものを確認できなかったという意味であり、関係するトラブルが存在しないことを意味しない。

【注意】

入居契約のトラブルは、「契約書に書いてあるか」だけではなく、「何を、いつ、いくらで、誰が負担するのか」が契約時に明確だったか」「契約書と実際の説明・運用が一致していたか」で見る必要がある。

特にトラブルが集中する条文は、第4条(各種サービス)、第23条(月払いの利用料)、第24条(利用料の改定)、第28条(明渡し時の原状回復)、等と考えられる。

以下の各事案に係るホームの入居契約がどういう内容であったかは、今回示していないが、各位においては、「そのトラブルはどのような契約規定があれば防げたか」、「契約書に書くだけでなく、入居時に何を説明・記録すべきだったか」、という視点で検討いただくと、入居契約を考える上で、より実務的な内容になる。

第1条

① 契約条文
第1条(目的) 設置者と入居者は、入居者が終身にわたり、目的施設を利用し各種サービスを受けることを目的として、本契約を締結します。 2 設置者は、以下を遵守して本契約を履行します。 一 老人福祉法その他の関係法令 二 ○○県有料老人ホーム設置運営指導指針 三 公益社団法人全国有料老人ホーム協会が定める倫理綱領 3 入居者は、設置者に対して、表題部(3)及び(4)に定める月払い利用料等を支払います。 4 入居者は、目的施設の適切な運営について家族等の理解と協力が得られるよう努めるものとします。 5 入居者が要支援又は要介護認定を受けた場合、入居者は介護保険居宅サービスを利用するものとし、設置者は入居者の選択に資するようホームの近隣に設置されている介護サービス事業所及び医療機関の情報を提供します。
② 解説
○第1項では、設置者は入居契約の終了がない限り終身にわたって入居者に目的施設の利用とサービス提供を約束することを明示する。 ○第4項は、昨今生じている家族等からのハラスメント等を踏まえ、ホームの運営への協力を予め入居者に求める規定である。 ○第5項では、住宅型ホームについて景品表示法指定告示による、介護保険サービスを受ける場合は外部の居宅サービスの給付を受ける旨を表示する義務、ならびに指導指針を踏まえ、外部事業所の情報を提供して入居者の受給選択権を守り適切な選択に資することとした。
③ トラブル事例について
—

第2条

① 契約条文
第2条 (目的施設の表示) 本契約の対象となる目的施設は、表題部(1)及び(2)で定めます。
② 解説

○「目的施設」とは、入居者が生活するための居室、及び各種共用施設の総称である。
③トラブル事例について
—

第3条

① 契約条文
第3条(目的施設の利用) 設置者は、この契約の終了(第25条各号)がない限り、入居者の終身にわたりこの契約を履行します。 2 入居者は、目的施設の全部又は一部についての所有権を持ちません。 3 入居者は、長期不在又は長期入院中においても、目的施設を利用し各種サービスの提供を受ける本契約の権利を失いません。 4 入居者は、次の行為をすることができません。 - 一 居室の全部又は一部の転貸 - 二 他の入居者が入居する居室との交換 - 三 前各号に類する行為又は処分
② 解説
○ホームは入居者の生活の居所であることから、入居期間中に長期の不在や入院等が発生しても契約は中途終了しないことを明示する。 ○賃貸借契約と同様に、目的施設の転貸、交換、処分等の禁止について規定し、これに違反した場合は設置者からの契約解除に相当することとする(第26条第1項第三号)。
③トラブル事例について
【トラブル内容】 A08 2025/8/15 協会 HP:入居者の希望による居室の住み替え 広い2人用居室から1人用への住み替えを希望したが認められなかった。 【有老協のコメント】 入居契約に任意の住み替え規定がない場合、住み替えの可否や時期はホームとの話し合いで決めることになる。ホームが認める場合も、特例として移転時期等を協議する必要がある。 【ポイント】 住み替えの可否、条件、時期、費用等を契約前に確認する必要がある。 ----- 【トラブル内容】 A10 2025/3/25 協会 HP:入居日と実際の入居タイミングの認識齟齬 契約上の入居日と実際の入居時期がずれ、利用料の起算日について認識が食い違った。 【有老協のコメント】 契約時に双方が合意して「11月30日」を入居日とした場合、実際の入居がなかったとしても原則として契約上その日から料金が発生する。もっとも、キャンペーンを理由に入居日を早める勧誘について、メリット・デメリット等の説明が十分だったかという説明義務の問題は別途生じ得る。 【ポイント】 入居日＝料金発生日か、キャンペーン条件、入居前解約時の費用・返金ルール、契約書を正確に説明する必要がある。 ----- 【トラブル内容】 A19 2023/3/6 協会 HP:契約前に入居契約書の交付 入居前に契約書を確認したいと求めたが、契約時でなければ交付できないと言われた。 【有老協のコメント】 ホームは入居検討者に対して入居契約書を公開し、求めに応じて交付する義務を負う。契約締結前に内容を確認できるようにする必要がある。

第4条

① 契約条文
第4条(各種サービス) 設置者は、入居者に対し次のサービスを提供します。 - 一 介護サービス - 二 健康管理サービス - 三 食事サービス - 四 生活相談サービス - 五 生活支援サービス - 六 レクリエーション等 2 設置者は、入居者のために、救急車の手配・医師に対する往診の依頼・入退院又は通院時の介助・入院の手続き代行等の医療支援を行います。なお、入居者の医療に要する費用は入居者の負担となります。 3 入居者は、次の行為をすることができません。 - 一 本契約に基づく各種サービスを受ける権利の全部又は一部の譲渡 - 二 前号に類する行為又は処分
② 解説
○ホームが提供するサービスのメニューを列記し、次章以降で具体的な内容や価格等について規定する。 ○ホームが配置する介護職員が、介護保険法以外での介護サービスを提供する場合も規定する。 ○上記以外のサービスがある場合は、第1項に列記する。
③トラブル事例について
【トラブル内容】 A11 2025/3/25 協会 HP:運営事業者変更に伴うサービス内容変更 設置者交代後、契約時より人員配置が減少したことへの不満。 【有老協のコメント】 事業承継等により設置者が交代した場合、新たな契約条件の提示に同意できないのであれば退去せざるを得ない。 【ポイント】 入居契約が賃貸借契約でない場合、設置者交代があっても入居者に法律上の対抗要件はないため、極力、原契約を維持するよう努め、入居者の理解を得ることが必要。 ----- 【トラブル内容】 E08 2014/8/7 名古屋高裁:「有料老人ホームの入居一時金・原状回復・保険外サービス費用をめぐる紛争」 入居一時金の初期償却、原状回復費用の控除、保険外サービス費用等が争点となった裁判で、これらの費用について契約条項だけでなく、実際のサービス提供内容や費用徴収の根拠が争点となった。 【ポイント】 入居契約と管理規程、重要事項説明書等と、実際の請求内容を一致させ、費用の根拠を説明できる状態にしておく。

第5条

① 契約条文
第5条(管理規程) 設置者は、本契約内容を補完するために管理規程を作成し、入居者及び設置者はこれを契約内容とすることに合意します。 2 前項の管理規程は、本契約に別に定める事項のほか、次の各号に掲げる項目等を含むものとします。 - 一 目的施設の居室数・入居定員 - 二 入居者が支払う利用料が充当される各種サービスの具体的内容 - 三 入居者が医療を要する場合の対応

四 協力医療機関及び協力歯科医療機関の名称・所在地・交通の便・診療科目及び具体的協力内容等 五 緊急避難及び非常災害等に関する定期訓練等の内容 3 設置者は、以下のいずれかに該当する場合、管理規程の内容を変更することができます。この場合、設置者は、第7条に定める運営懇談会の意見を聴くこととします。 一 管理規程の変更が、入居者の一般の利益に適合するとき 二 管理規程の変更が、本契約の目的に反せず、かつ、変更の必要性及び変更後の内容の相当性、その他の変更に係る事情に照らして合理的なものであるとき
② 解説 ○令和2年4月に改正施行された民法(以下、「改正民法」という。)により、管理規程を「定型約款」として取り扱う。このため、第1項で、管理規程を入居契約に組み入れることに合意する旨を記載した。 ※「定型約款」とは、改正民法の規定(第548条の2～第548条の4)で、特定の者が不特定多数の者を相手方として行う定型取引(個別事情によらず、契約内容が画一的なもの)において、契約の内容とすることを目的として、その特定の者が準備した条項の総体をいう。 ○定型約款としての管理規程は、改正民法第548条の4第1項の理由(本条第3項)があれば、入居者の合意なく設置者において変更が可能となる。ただし、その場合でも入居者保護の観点で、運営懇談会の意見を聴くこととした。 ○指導指針では、入居者の定員、利用料、サービス内容、費用、介護を行う場合の基準、医療を要する場合の対応等を管理規程に規定することを求めている。 ○第5項の非常災害対策については、ホームの立地によって、別途、土砂災害防止法、水防法への対応が求められる場合がある。
③ トラブル事例について —

第6条

① 契約条文 第6条(目的施設の管理・運営) 設置者は、管理者その他必要な職員を配置して、目的施設を適切に管理・運営し、サービスの質の向上に取り組むなど、円滑な施設運営を行います。 2 設置者は、以下の内容の記録を作成し、作成の日から2年間保存します。 一 入居者が設置者に支払った費用の概要 二 設置者が入居者に提供した各種サービスの概要 三 緊急やむをえず行った身体拘束の態様・理由・時間、その際の入居者の心身の状況 四 入居者及び家族の苦情 五 事故が発生した場合の状況及び採った処置 六 各種サービスの提供を他の事業者へ委託した場合の、当該事業者の名称・所在地・契約の内容及びその実施状況 七 目的施設の修繕及び改修の実施状況 3 設置者は、入居者に対し、運営懇談会において次の事項を報告します。 一 毎会計年度の終了後4か月以内に行う設置者の前年度決算内容 二 過去1年間の目的施設の運営状況 ① 入退去者数・入居者の入居期間分布状況 ② 要支援者及び要介護者数 ③ 各種サービスの提供状況 ④ 各種サービス費用等の収支状況 ⑤ 夜勤者を含む職員数、看護・介護職員の勤務体制 ⑥ 職員の資格保有の状況 ⑦ その他目的施設の管理・運営の状況
② 解説

○老人福祉法施行規則第20条の6では、設置者が作成すべき帳簿内容が規定されている。また指導指針では資料の作成日から2年間の保存義務が規定されている。ただし、地方自治体の条例等により、保存期間が変更されている場合もあるため、注意が必要である。
③トラブル事例について
—

第7条

① 契約条文
第7条(運営懇談会) 設置者は、本契約の履行に伴って生ずる諸種の問題に関し、意見交換の場として運営懇談会を設置します。 2 設置者は、前項の運営懇談会について、次に掲げる項目を含む詳細を管理規程に定めます。 一 設置者・職員及び入居者等から成る運営懇談会の構成員 二 設置者側関係者及び入居者以外の第三者的立場にある学識経験者・民生委員等の参加の有無 三 運営方法 四 報告内容等
② 解説
○指導指針では、有料老人ホームの運営について入居者が参画し、透明性を確保する観点で運営懇談会を設置することとされ、またその運営方法等が規定されている。 ○運営懇談会の詳細については、管理規程で定めることとした。 ○構成員に第三者を加える場合を含め、運営懇談会の実施においては、入居者のプライバシーや個人情報に留意する義務がある。 ○小規模ホームであって、地方自治体が代替措置により運営懇談会の設置を不要としている場合は、本規定を修正する必要がある。
③トラブル事例について
【トラブル内容】 A09 2025/8/15 協会 HP:運営懇談会開催内容についての不満 【有老協のコメント】 運営懇談会は、入居者の状況、サービス提供状況、入居者が支払う費用の収支状況等を報告・説明し、要望・意見を運営に反映させるための場。開催頻度は自治体の指導指針等も確認する必要がある。 【ポイント】 開催回数・内容について重要事項説明書、管理規程、入居契約書等を確認し、ホームは入居者に丁寧に説明することが重要。

第8条

① 契約条文
第8条(入居者の権利と不利益な取り扱いの禁止) 入居者は次の権利を有し、これらの権利を行使することで、設置者から不利益な取り扱いや差別的待遇を受けません。 一 サービス提供においてプライバシーを可能な限り尊重される。 二 希望すれば 自己の健康や介護の記録(医師が管理する診療記録は除く)を閲覧できる。また、入居者以外の者がその閲覧を要求しても、入居者の同意がない限りそれらを閲覧されない。 三 自分の写真及び身上や健康の記録は、法令等による場合を除き、入居者の意思に反して外部に公開又は公表されない。 四 自らの意思と選択に基づき、介護保険給付サービスを受けることができる。 五 自己が選ぶ医師・弁護士・後見人その他の専門家といつでも相談できる。ただし、その費用は入居者が負担する。 六 入居者が日常的に使用する金銭の管理をやむを得ず設置者に委託する場合には、その管理方法・定期

報告等について、設置者とあらかじめ協議する。なお、入居者・連帯保証人又は身元引受人は、定期報告のほかにいつでもその管理状況の報告を設置者に求めることができる。
七 緊急やむをえない場合を除き、身体拘束その他行動の自由の制限を受けない。
八 目的施設の運営に支障がないかぎり、入居者個人の衣服や家具備品等、個人の財産を居室内に持ち込むことができる。
② 解説
○入居者の権利擁護と不利益な取り扱い禁止に関する規定である。 ○第七号の身体拘束については、要件を満たし緊急的に行わざるを得ない場合であっても、設置運営指導指針に基づき身体拘束廃止委員会で検討を行い、家族への連絡を行うなどの手続きが必要である。指導指針では、介護付ホームだけでなく、住宅型ホームにも身体拘束廃止への具体的な対応を求めていることに注意が必要である。
③トラブル事例について
—

第9条

① 契約条文
第9条(苦情対応) 入居者は、設置者が提供するサービス等に関して、いつでも苦情を申し立てることができます。 2 設置者は、苦情対応方法等を管理規程に定め、入居者の申し立てに迅速かつ誠実に対応してその解決に当たります。 3 設置者は、入居者が苦情の申し立て等を行ったことを理由として何らの不利益な取り扱いをすることはありません。
② 解説
○入居者の苦情に迅速に対応し、かつ円満な解決を図るため、苦情処理体制の整備と、外部の苦情処理機関(有老協苦情対応委員会、地方自治体の有料老人ホーム指導監督部局、等)の入居者への周知が求められる。また、取り組みの詳細については管理規程に定める必要がある。
③トラブル事例について
—

第10条

① 契約条文
第10条(事故対応及び損害賠償) 設置者は、本契約に基づくサービスの提供における事故発生時の対応、及び事故防止のために諸種の取り組みを行います。 2 設置者は、事故が発生し、入居者の生命・身体・健康・財産に損害が発生した場合又はそのおそれがある場合には、以下の通り対応します。 一 直ちに必要な措置を講じる 二 速やかに入居者の家族・身元引受人及び地方自治体の関係部署に連絡・報告を行う 3 設置者は、前項の事故により損害が発生し、それが設置者の責めに帰すべき事由による場合には、速やかに入居者に対して損害の賠償を行います。ただし、入居者側に故意又は過失がある場合には、損害賠償額を減ずることがあります。 4 設置者は、事故の状況及び事故に際して採った処置について記録します。
② 解説
○事故発生時の対応方法、事故の防止方法等、また感染症等対応については、指導指針に基づく取り組みが求められる。
③トラブル事例について
【トラブル内容】 A13 2024/4/3 協会 HP:損害賠償について

故意・過失を問わず居室の破損等を入居者負担とする契約条項について疑問。

【有老協のコメント】

事業者の損害賠償責任を全面的に免除する条項や、民法上の通常の契約関係と比べて消費者の利益を一方的に害する条項は、消費者契約法上無効となる可能性がある。本件のように入居者の故意・過失を問わず全面的に責任を負わせる条項は問題となり得る。

【ポイント】

契約書の損害賠償条項が入居者に必要以上の責任を負わせていないか確認し、疑義がある場合は専門家への相談を案内。

第11条

① 契約条文
第11条(秘密保持と個人情報の保護) 設置者は、入居者の秘密保持と個人情報の保護について、次の事項を遵守します。 一 業務上で知り得た入居者及びその家族等に関する秘密や個人情報を、具体的な方法を定めて保護する。 二 秘密保持については、本契約履行中だけでなく、本契約終了後も遵守する。 2 設置者は、法令に基づく必要な措置をとるために、以下の場合に入居者等の個人情報を関係者等に開示することがあります。 一 入居者又は第三者の生命・身体・健康・財産に危険がある 二 入居者のあらかじめの書面による同意がある 三 その他、入居者の個人情報を開示する正当な理由がある
② 解説
○設置者には、個人情報保護法、及び「医療・介護関係事業者における個人情報の適切な取扱いのためのガイダンス(厚生労働省)」を遵守する義務がある。
③ トラブル事例について
—

第12条

① 契約条文
第12条(介護サービス) 入居者は、要支援認定又は要介護認定を受けた場合、介護保険居宅サービスを利用できるものとし、設置者は、同サービス以外で入居者が受けられる介護サービスについて、次の事項を管理規程に定めます。 一 入居者に提供する介護サービスの具体的内容 ① 入居者の心身状況等の把握方法 ② 提供する入浴・排泄・食事等の介護、その他日常生活上の支援又は世話、機能訓練及び療養上の世話の具体的内容 ③ 入居者が負担する介護サービスの費用 二 介護サービスを提供する場所 三 夜間を含め介護サービスを提供する看護・介護職員等の配置状況
② 解説
○指導指針では、介護サービスについて場所、内容、頻度、費用等を明確にすることとしている。規定すべき内容の詳細は管理規程に規定する。 ○介護の必要性により入居者に居室の住み替えを求める契約の場合は、有料老人ホーム設置運営指導指針に基づいて規定を追加する必要がある。
③ トラブル事例について
【トラブル内容】 A06 2025/12/26 協会 HP:職員配置について 契約時と比べ、運営事業者変更後に人員配置が減少したことへの不満。

【有老協のコメント】

介護付ホームの「2:1 以上」は、24 時間常に入居者 2 人に対して職員 1 人がフロアにいるという意味ではなく、常勤換算等により一定期間の配置状況を算定するもの。時間帯・フロアによって人数が異なることはあり得る。

【ポイント】

重要事項説明書の「介護に関わる職員体制」を確認し、配置基準の意味と実際のシフト配置を区別して理解する必要がある。

第13条

① 契約条文

第13条(健康管理サービスと医療支援)

設置者は、入居者の日常の健康状態に留意するとともに、次の事項を管理規程に定め、それに基づいて入居者に健康管理サービスを提供します。

- 一 入居者が定期的に健康診断を受ける機会を提供すること
- 二 医師又は看護師等による健康相談・体温測定等を実施すること
- 三 入居者が罹病・負傷等により治療を必要とする場合には、医療機関・歯科医療機関との連絡・紹介・受診手続き・通院介助等を行うこと
- 四 入居者の同意を得た上で入手した健康診断及び医療処置の記録を、適切に保存すること
- 五 健康管理サービス及び医療支援に要する費用

② 解説

○入居者の健康保持のため、日常的なバイタルチェックの実施や定期健康診断の機会付与(受診費用は入居者負担)等の健康管理業務、また、入居者が医療を必要とする場合の各種支援について規定する。

○指導指針では医療情報の入手について、「入居者の意向を確認したうえで、入居者の希望に応じて」としているが、センシティブな情報であることから、入居者の同意が必要であることとした。

○健康管理サービス費用等を管理費以外の月払いで徴収する場合は、表題部に記載し、管理規程もこれに沿って作成する。

③トラブル事例について

—

第14条

① 契約条文

第14条(食事サービス)

設置者は、次の事項を管理規程に定め、入居者に食事を提供します。

- 一 栄養士その他食事の提供に必要な職員を配置すること
- 二 目的施設において、栄養士が作成する献立表に基づき、入居者に1日3食の食事を提供すること
- 三 入居者の治療を担当する医師の書面による指示がある場合には、その指示による食事を提供すること
- 2 設置者は、朝昼夕それぞれの1食当たりの価格等を管理規程に定め、提供した実数に応じた費用を徴収します。
- 3 入居者は、居室にある調理設備を利用して自ら調理すること(以下、「自炊」という。)ができます。ただし、入居者の自炊が衛生・健康上又は目的施設の管理上、相当でないと判断した場合、設置者は自炊を制限し又は中止するよう入居者に要請することができるものとします。

② 解説

○栄養士による献立表を作成し、病態食を含め高齢者に適した食事を提供することを規定した。

○本標準入居契約では、朝・昼・夕の1食当たりの単価を設定して、月額費用を設定することとした。また、令和元年10月の消費税率改正に伴う軽減税率の取扱いについては、対象となる食事(朝食、昼食、夕食、おやつ、間食、のいずれか)について入居者へ文書での説明義務があるため、表題部に記載することとした。

③トラブル事例について
【トラブル内容】 A03 2026/4/21 協会 HP:厨房管理費について 入院・胃ろう等で食事提供を受けていない期間も厨房管理費を請求された。 【有老協のコメント】 厨房管理費は、食材費ではなく、厨房の運営・維持に係る共益的な費用であり、入院中や経口摂取ができない場合でも請求されるケースがある。 【ポイント】 消費者は、入居契約書・重要事項説明書に記載された内容と算定根拠を確認し、納得できない場合はホームへ説明を求めるべき。 ----- 【トラブル内容】 A22 2020/12/10 協会 HP:同意のない料金請求 契約書にない「配膳費」を、本人の承諾なく口座から引き落とし、「後から契約書を作る」と言われた。 【ポイント】 消費者契約法に照らし、当初の契約にない費用を、不意打ち的に請求することはできない。合意が必要。

第15条

① 契約条文
第15条(生活相談サービス) 設置者は、次の事項を管理規程に定め、それに基づいて入居者に生活相談や助言を行います。 一 設置者が一般的に対応できる生活相談や助言 二 専門的な相談や助言のために設置者が入居者に情報提供できる専門家や専門機関の概要 三 生活相談サービスに要する費用
② 解説
○入居者の日常生活に資する相談業務、外部機関の情報提供等について規定した。
③トラブル事例について
—

第16条

① 契約条文
第16条(生活支援サービス) 設置者は、次の事項を管理規程に定め、それに基づいて入居者に生活支援サービスを提供します。 一 入居者の安否確認又は状況把握 二 設置者が一般的に対応できる、入居者への生活支援サービス 三 身元引受人等への定期的、及び必要に応じた連絡 四 入居者の依頼による小口現金の管理 五 生活支援サービスに要する費用
② 解説
○ホームが提供する、入居者の日常生活支援の内容を規定した。
○第一号の安否確認について、有料老人ホームでは本人の意向を確認し、プライバシーを確保しつつも実施する必要があり、本規定でその合意を取り付けたうえで、管理規程でハード・ソフト面での具体的な安否確認方法を規定する。
○第三号の詳細を管理規程に定める場合は、日常的な連絡だけでなく、緊急時の連絡先・連絡方法についても規定する。
○第四号の小口現金の管理について、指導指針では、現金の管理は入居者自身が行うことを原則としつ

つ、やむを得ない場合には、具体的な管理方法等を定めた上でホームが実施すること、としていることに注意が必要である。
③トラブル事例について
—

第17条

① 契約条文
第17条(レクリエーション等) 設置者は、次の事項を管理規程に定め、それに基づいて入居者に運動・娯楽等のレクリエーション等を提供します。 一 設置者が提供する、運動・娯楽等のレクリエーションの内容 二 設置者が紹介できる、レクリエーション等の内容 三 レクリエーション等に要する費用
② 解説
○ホームが提供する、又は外部のレクリエーション等について規定する。 ※本条までのサービスに加え、ホームが独自に提供するサービスがあれば、以下に規定を設置する。
③トラブル事例について
—

第18条

① 契約条文
第18条(使用上の注意) 入居者は、目的施設及び敷地等の利用方法等に関し、その本来の用途に従って、善良な管理者の注意をもって利用するものとします。
② 解説
○善管注意義務についての規定である。
③トラブル事例について
—

第19条

① 契約条文
第19条(禁止又は制限される行為) 入居者は、目的施設の利用に当たり、別表第(1)に掲げる行為をしてはなりません。 2 入居者は、目的施設の利用に当たり、設置者の書面による承諾を得ることなく、別表第(2)に掲げる行為をしてはなりません。 3 入居者が、本条各項の規定に違反もしくは従わず、設置者又は他の入居者等に損害を与えた場合には、設置者又は当該第三者に対して損害賠償責任が生ずることがあります。
② 解説
○第18条の具体的な規定である。 ○第1項を禁止行為、第2項を承諾を得る必要のある行為、に区分した上で、それぞれの詳細についての「別表」を、国土交通省・標準賃貸借契約書の様式に従って設置した。 ○設置者からの契約解除要件(第26条)には、本条第1項、第2項違反の場合も含む。
③トラブル事例について
—

第20条

① 契約条文
第20条(修繕・模様替え等) 設置者は、入居者が目的施設を利用するために必要な修繕を自らの負担において行います。ただし、入居者の責めに帰す事由により必要となった修繕に要する費用は、入居者が負担するものとします。 2 前項の規定に基づき設置者が修繕を行う場合、設置者はあらかじめその旨を入居者に通知することとします。この場合において、入居者は正当な理由がある場合を除き、その修繕の実施を拒否することができません。 3 入居者は、設置者の承諾を得ることなく、別表第(4)に掲げる修繕を自らの負担において行うものとします。 4 入居者は、居室について模様替え等を行おうとする場合は、事前にその工事の内容・規模及びその費用負担等について設置者と協議の上、設置者の承諾を得るものとします。
② 解説
○設置者には、目的施設の点検を行い、修繕に努める義務がある。 ○改正民法第 607 条の2では、「賃借人が賃貸人に修繕が必要である旨を通知し、又は賃貸人がその旨を知ったにもかかわらず賃貸人が相当の期間内に必要な修繕をしないとき」、又は「窮迫の事情があるとき」は、賃借人は自ら修繕することができる、とされている。 ○入居者が自ら行う修繕内容について、別表第(4)を設置した。本標準様式の具体例は、国土交通省が定める標準の普通建物賃貸借契約によった。
③トラブル事例について
—

第21条

① 契約条文
第21条(居室への立ち入り) 設置者は、次の各号の必要がある場合、あらかじめ入居者の承諾を得て、居室内へ立ち入り、必要な措置をとることができます。この場合、入居者は正当な理由がある場合を除き、設置者の立ち入りを拒否することはできません。 一 入居者の安否確認 二 目的施設の保全・衛生管理・防犯・防火・防災 三 その他、管理上特に必要があるとき 2 設置者は、次の場合には、あらかじめ入居者の承諾を得ることなく、居室内に立ち入ることがあります。入居者の不在時に居室内に立ち入ったときは、立ち入り後、その理由と経過を入居者に通知することとします。 一 火災・自然災害等の緊急の場合 二 その他入居者又は第三者の生命・身体・健康・財産に重大な支障をきたす緊急のおそれがある場合
② 解説
○改正民法第 606 条第2項でいう、設置者が居室の保存に必要な行為をしようとするときは、入居者はこれを拒むことができない、との規定に加え、有料老人ホーム特有の状況である、安否確認や火災発生時など、入居者の生命を守る必要があり緊急性が高い場合の立ち入りについても規定した。
③トラブル事例について
—

第22条

① 契約条文
第22条(敷金) 入居者は、本契約締結後、入居日までの間に、表題部(3)に定める敷金を設置者へ預け入れるものとします。

2 設置者は、本入居契約終了後30日以内に敷金を入居者又は身元引受人に返金します。なお、本契約終了時に原状回復費用や支払い債務がある場合は敷金と相殺するものとします。
② 解説
○本規定は、老人福祉法施行規則において敷金(預かり保証金)が「家賃の 6 か月分以内」と規定されていることを踏まえた。 ○月払い方式で受領が適切でない費用としては、以下のものがある。 ①「契約事務手数料」……賃貸借契約で、家主が管理業者に対し、「賃貸借契約手続き」を依頼する場合に支払う事務委託手数料。 ②「入居申込金」……不動産取引において、消費者が申込書を提出する際に「申込の優先順位を確保する目的」などで預かる費用であり、契約成立後に返金する費用。
③トラブル事例について
【トラブル内容】 E03 2026/1 更新 国民生活センター 退去後、敷金が返還されない 敷金は滞納や入居者側の汚損・破損等の担保。特約がなければ通常損耗等は入居者負担ではないと整理。 【対応結果】 国民生活センター：公表資料に示された事例をもとに、契約条項の確認、説明内容の記録、費用・手続の根拠の明確化を行うことが重要。個別案件の最終的な法的評価は、契約書・重要事項説明書等の具体的内容と事実関係を踏まえて判断する。

第23条

① 契約条文
第23条(月払いの利用料) 設置者は、次の事項について、月払い利用料の金額・支払方法やその詳細を、表題部(4)又は管理規程に定めます。 一 家賃 二 管理費 三 食費 四 水道光熱費 五 介護サービス費 六 都度払いの利用料 七 その他費用 八 前号までの利用料の支払方法 2 本条に定める費用について、1か月に満たない期間の費用は、1か月を30日として日割計算した額とします。
② 解説
○入居者が支払う月払いの利用料(定額及び都度払いの費用)のメニューを規定し、詳細は管理規程に明示する。 ○第一号の家賃について、改正民法第 611 条では、自然災害等の入居者の責めに帰することができない事由により居室の一部が使用できなくなった場合には、家賃を減額しなければならないとする強行規定が置かれた。また、居室内の機器が入居者の責めに帰さない事由で使用できなくなった場合もこの減額請求権が発生する可能性がある。入居契約書上で、これに対応した項目を任意設定することも考えられる。 ○第五号の介護サービス費等は、介護保険サービス以外の、例えば自立者への一時的介護サービス等を受領する場合、また住宅型ホームが介護保険法外で提供する介護サービスの費用、等を指す。
③トラブル事例について
【トラブル内容】 A02 2026/4/21 協会 HP：入居時に支払った「契約時手数料」の対価性について

入居時に10万円を支払ったが、退去時に返還されない。何の費用か不明確。

【有老協のコメント】

老人福祉法上、家賃・敷金・サービス提供費用等以外の「権利金その他の金品」の受領は禁止されている。名目が「契約時手数料」であっても、用途や具体的な業務内容を確認する必要がある。

【ポイント】

受領する費用が何の目的を持つかを明確にすることが重要。

【トラブル内容】 ※前払金受領ホーム向け参考

A21 2022/7/11 協会 HP:短期解約特例

前払金を受領するホームで、契約日と入居日を同一とする記載のため、実際の入居日を起算日とする短期解約特例の適用が争われた。

【有老協のコメント】

老人福祉法施行規則上、入居日から三月以内に契約が終了した場合は短期解約特例が適用される。双方合意で入居日を変更した場合は変更後の日を基準とできるが、入居契約書等の書面で変更を記録することが必要。契約日から入居可能だったのに入居者都合で遅らせた場合は、当初の契約日が入居日となる。

【ポイント】

入居日が利用料・短期解約特例の基準となる重要な日付であることを説明し、契約上の入居日と実際に入居した日が異なる場合は、双方の契約書上で変更することがトラブル回避のために重要。

【トラブル内容】

A17 2024/1/12 協会 HP:精算金の異議申し立て

精算金の金額・計算式の説明がないまま「異議を申し立てない」旨の署名を求められた。

【有老協のコメント】

退去時返金額は契約書に定めた計算方法に基づいて説明することが前提。「異議申し立てを行わない」旨の念書を取ることは、恣意的な金額設定を招き、消費者保護の観点から問題となり得る。

【ポイント】

消費者は、納得できない場合は署名せず、返金額、計算方法、算定根拠の説明を求める必要がある。

第24条

① 契約条文

第24条(利用料の改定)

設置者は、月払いの利用料を改定することができます。その場合には、次の措置を講じます。

- 一 改定する利用料の収支状況等や目的施設が所在する地域の自治体が発表する消費者物価指数、人件費等を勘案した改定理由について、運営懇談会の意見を聴く
- 二 改定に当たっては、入居者・連帯保証人・身元引受人へ事前に通知する

② 解説

○利用料の改定については入居契約書に明示し、改定にあたってはその根拠を入居者に明確に示す必要がある。

○本規定では改定理由を例示し、入居者への説明の場として運営懇談会を位置付けた。

○実際の費用改定においては、本条第1項のように、改定することがありうる旨を入居契約上で双方が合意しており、その改定理由が合理的な根拠に基づいている場合は、入居者個別の合意がなくても改定が可能となる。ただし、この場合でも 不意打ちや一方的とみなされないよう、事前の説明は必要と考える。

③ トラブル事例について

【トラブル内容】

A05 2025/12/26 協会 HP:月額利用料金の値上げに対する不満

物価高騰を理由に月額利用料の値上げを提示された。同意が必要か。

【有老協のコメント】

利用料の改定について個別同意が常に必要というわけではない。契約書等に改定ルールが明記され、

合理的な根拠に基づき所定の手続を踏んでいる場合は、個別同意なく改定できる。一方的な通行等で改定することは問題。

【ポイント】

改定理由、運営懇談会での意見の聞き取りなどの手続きを踏むことがもっとも重要。

【トラブル内容】

A20 2022/12/27 協会 HP:利用料改定の手続き

契約書に利用料改定ルールがあり、手続を踏んで改定しているが、改定ごとに再契約が必要か。

【有老協のコメント】

入居契約書に利用料改定の規定があり、そのルールに従い、合理的な根拠に基づいて改定しているのであれば、契約自体を締結し直す必要はない。

【ポイント】

契約上の利用料改定ルールが事業規制に対応していることで、設置者を守ることにつながる。

第25条

① 契約条文

第25条(契約の終了)

次の各号のいずれかに該当する場合に、本契約は終了するものとします。

- 一 入居者が死亡したとき
- 二 設置者が第26条により本契約を解除したとき
- 三 入居者が第27条により本契約を解約又は解除したとき

② 解説

○入居契約の終了事由には、入居者の死亡、設置者からの契約解除、入居者からの任意解約又は解除がある。

○2人入居の場合については、第1項に以下の規定を追加する。

「ただし、1室に2人入居の場合(追加入居の場合を含む)は、2人ともに各号のいずれかに該当する場合(第二号においては第26条第1項第五号以外は除く)に終了するものとします。」

・第二号の、設置者からの契約解除の場合、解除不区分の原則に基づき、どちらか一方のみは解除事由に該当した場合でも、2人ともに契約は解除されます。ただし、本標準入居契約書では、第26条第1項第五号の場合のみ、解除事由に該当した入居者のみを契約解除することを可能としています。(第26条第8項参照)

・第三号の、入居者からの任意解約又は解除においては、どちらか一方、又は2人ともに契約終了するか、入居者が決めることになります。

③ トラブル事例について

【トラブル内容】

A16 2024/1/12 協会 HP:死亡退去後の費用請求

入居者死亡後の契約終了、明渡し・費用精算をめぐる相談。

【有老協のコメント】

契約書で月単位と明記している場合は、原則として月末までの利用料を支払う必要がある。ただし利用権契約では死亡終了の場合、死亡日イコール契約終了日とすることが一般的である。

【対応結果・相談者への案内】

契約終了後の費用精算条件を明確にする必要がある。

第26条

① 契約条文

第26条(設置者からの契約解除)

設置者は、入居者に次の事由があり、かつ信頼関係を著しく害する場合には、本契約を解除することができます。

- 一 入居に際し虚偽の説明を行う等の不正手段により入居したとき

二 月払いの利用料その他の支払いを正当な理由なく、3か月以上遅滞したとき 三 第3条第4項の規定に違反したとき 四 第19条第1項又は同第2項の規定に違反したとき 五 入居者の行動が、他の入居者又は設置者の役職員の生命・身体・健康・財産(設置者の財産を含む)に危害を及ぼし、ないしは、その危害の切迫したおそれがあり、かつ有料老人ホームにおける通常の介護方法及び接遇方法ではこれを防止することができないとき 2 設置者は、入居者又はその家族・連帯保証人・身元引受人等による、設置者の役職員や他の入居者等に対するハラスメントにより、入居者との信頼関係が著しく害され事業の継続に重大な支障が及んだときに、本契約を解除することがあります。 3 前2項の規定に基づく契約解除の場合、設置者は書面にて次の手続きを行います。 一 契約解除の通告について90日の予告期間をおく 二 前号の通告に先立ち、入居者及び身元引受人等に弁明の機会を設ける 三 解除通告に伴う予告期間中に、入居者の移転先の有無について確認し、移転先がない場合には入居者や身元引受人等、その他関係者や関係機関と協議し、移転先の確保について協力する 4 本条第1項第五号によって契約を解除する場合、設置者は前項に加えて次の手続きを書面にて行います。 一 医師の意見を聴く 二 一定の観察期間をおく 5 設置者は、入居者が次の各号のいずれかに該当する場合には、本契約を直ちに解除することができます。 一 第37条の確約に反する事実が判明したとき 二 本契約締結後に反社会的勢力に該当したとき 6 設置者は、連帯保証人又は身元引受人が本条第5項第一号又は第二号のいずれかに該当する場合、各当事者との契約を直ちに解除することができます。 7 設置者は、前項において各当事者との契約を解除した場合、入居者に新たな連帯保証人又は身元引受人の指定を求め、入居者がこれに応じないときは本契約を解除することができます。	② 解説
○終身利用契約においては、契約維持が社会通念上著しく困難な場合等、解除権が制限されることに留意が必要である。改正民法第 541 条但し書きでも、軽微な債務不履行では解除できないことと規定されている。 ○第1項第二号について、民法では相当期間の債務不履行がある場合に設置者が契約解除できる、としており、本標準入居契約では仮に、「3か月」と置いた。 ○第2項について、例えば入居者の関係者等による職員への強いハラスメントが発生した場合であって、入居者との信頼関係が著しく害される状況に至った場合に、設置者から契約解除できる規定を新設した。第1項第五号解除の場合と同様に、設置者の顧問弁護士等に相談するなど慎重な対応が求められる。 ○入居者の長期入院等において、設置者が契約を解除することについて、サービス付き高齢者向け住宅の国土交通省・参考契約書では合意解約としているが、終のすみかである有料老人ホームにおいて、長期入院等を理由に設置者が入居契約を解除することは、入居者保護の観点で問題である。 ○連帯保証人や身元引受人が反社会的勢力に関する第 42 条に該当する場合、①設置者は各当事者との契約を即時解除できることとし、②その後、入居者が新たな各当事者の指定をしない場合は、本契約を解除できる取扱いとした。 ○2人入居の場合であって第25条第1項に但し書きを追加する場合は、本条に第8項を設置する。 「8 本条第1項・第2項及び第5項による契約解除において、1室2人入居の場合、第1項第五号の解除事由に限り、どちらか一方だけ契約を解除することがあります。」	③ トラブル事例について
【トラブル内容】 A23 2020/10/10 協会 HP:入居契約書の改定とハラスメント条項 入居者・家族のハラスメントを理由とする解除条項が追加され、入居者の立場が弱くなるのではないかと不満。 【有老協のコメント】	

ハラスメント等を理由とする解除条項については、契約解除の要件・手続が明確であること、契約書や管理規程との整合性を確認することが重要。解除は信頼関係を著しく害する場合など、契約上の根拠に基づき適切に運用する必要がある。

【ポイント】

ハラスメントに関する禁止事項・解除要件を適切に運用することが重要。

第27条

① 契約条文

第27条(入居者からの解約又は契約解除)

入居者は、設置者に対し解約日の少なくとも30日前までに申し入れを行うことにより、本契約を解約することができます。解約の申し入れは設置者に対し所定の書面による解約届を提出するものとします。

2 入居者が書面による前項の手続きを経ずに退去した場合、設置者は、退去の事実を知った日の翌日から起算して30日目をもって、本契約が解約されたものとします。

3 入居者は、設置者又はその役員が次の各号のいずれかに該当した場合には、本契約を直ちに解除することができます。

一 第37条の確約に反する事実が判明したとき

二 本契約締結後に設置者又はその役員が反社会的勢力に該当したとき

② 解説

○入居者が任意解約する場合の申し入れ書面は所定の様式を用いるのが一般的だが、仮に電子メール等で申し入れが行われた場合でも、メール本文で解約が読み取れれば有効となる。

○第2項の「退去」は、入居者の身柄が居室から出た時点を指す。

③ トラブル事例について

【トラブル内容】

A04 2025/12/26 協会 HP:解約の申し入れについて

電話で解約を申し入れたが、書面で提出するよう求められた。

【有老協のコメント】

解約方法は入居契約書の定めによる。契約書に「所定の書面による解約届を提出」と規定されている場合は、書面による手続が必要。

【ポイント】

契約書に、解約条件や手続きを適切に設定することが必要。

第28条

① 契約条文

第28条(明渡し時の原状回復)

入居者又は身元引受人等は、第25条第二号又は第三号により本契約が終了した場合には、直ちに居室を明け渡すこととします。また、同条第一号により本契約が終了した場合には、契約終了日から起算して30日以内に居室を明け渡すこととします。

2 入居者又は身元引受人等は、前項の明渡しの際に、通常の使用によって生じた居室の損耗、並びに居室・設備の経年変化による損耗を除き、居室を原状回復しなければなりません。

3 設置者、及び入居者又は身元引受人等は、居室の明渡し時において、契約時に特約を定めた場合は当該特約を含め、別表第(5)の規定に基づき入居者が行う原状回復の内容及び方法について協議するものとします。

② 解説

○改正民法第621条では、「通常の使用及び収益によって生じた賃借物の損耗並びに賃借物の経年変化」は原状回復の対象とならないことが明記された。

○国土交通省の標準賃貸借契約書では、通常損耗等を除くことを一般原則としつつ、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」に基づいて「例外特約」を設置し、民法第90条、消費者契約法第8条、第9条、及び第10条に反しない内容に限り賃借人に原状回復を求めることとしている。

○ホームの契約の実態上では、①通常損耗等を除き原状回復義務を負わせない規定と、②例外特約を付して一定範囲で原状回復義務を負わせる規定、の2種類があり、本契約では別表第(5)に特約内容を記載する、②の方法を採用した。
③トラブル事例について
【トラブル内容】 A12 2024/8/26 協会 HP:退去時原状回復の特別な取り決め 口頭で「フローリングを畳に戻さなくてよい」と説明されたが、契約書には原状回復義務がある。 【有老協のコメント】 契約書に記載されていない特別な内容を口頭で合意すること自体はあり得るが、トラブルを防止するには、必ず合意内容を書面化することが必要。原状回復内容の記録も重要となる。 【ポイント】 原状回復義務の範囲・程度を具体的に書面化し、契約関係書類と一緒に保存することが、おらブル防止上で重要。
【トラブル内容】 A18 2023/8/7 協会 HP:退去時の居室クリーニング・消毒費用 契約書に明記のないクリーニング・消毒費用を敷金から差し引くと言われた。 【有老協のコメント】 契約書にクリーニング・消毒費用の支払規定がなく、特約もない場合は、これらの費用を支払う必要はないと考えられる。通常損耗等については、原則として事業者側の負担となる。 【ポイント】 契約にない費用は当然に受領できない。
【トラブル内容】 E01 2025/12/18 国民生活センター:有料老人ホームの退去時トラブル 6年入居後、前の住人からの傷の修繕費を請求された事例、2年入居後に約20万円の修繕費とカーテンクリーニング費を請求された事例。 【コメント】 国民生活センター:退去時の原状回復費用について、通常損耗・経年変化は原則として入居者負担ではなく、契約上の特約がある場合はその内容が問題となることを注意喚起している。 【ポイント】 入居時に居室の傷・汚れ等を確認・記録し、退去時には請求項目ごとの根拠と金額の説明を求めることが重要。
【トラブル内容】 E02 2026/1 国民生活センター:退去後、高額な原状回復費用を請求された 通常損耗等は原則入居者負担ではなく、特約があり明確に合意している場合は特約に従うと整理。 【コメント】 国民生活センター:公表資料に示された事例をもとに、契約条項の確認、説明内容の記録、費用・手続の根拠の明確化を行うことが重要。個別案件の最終的な法的評価は、契約書・重要事項説明書等の具体的な内容と事実関係を踏まえて判断する。

第29条

① 契約条文
第29条(契約終了後の居室使用に伴う実費精算) 入居者は、第25条第二号又は第三号による契約終了日までに居室を明け渡さない場合には、契約終了日の翌日から起算して明渡しの日までの、賃料相当損害金を設置者に支払うものとします。 2 第25条第一号による契約終了の場合は、契約終了日から起算して30日目を明渡し期限として、前項の取扱いを行います。

② 解説
○所定の期日までに居室を明け渡さない場合、通常の損害賠償として、明け渡されるまでの期間に係る賃料相当損害金(契約は終了しているため、「家賃」名目での費用はとれない。)を受領できる任意規定とした。改定前の標準入居契約では、管理費相当額を受領を規定していたが、ホームの管理費には一般的にサービス提供費用が含まれることから修正した。
③ トラブル事例について
—

第30条

① 契約条文
第30条(財産の引取等) 設置者は、本契約の終了後に入居者が残した所有物等の引き取りを、入居者又は身元引受人等に求めることとし、引き取りがなされるまでこれを善良なる管理者の注意をもって保管します。 2 入居者又は身元引受人等は、前項の連絡を受けた場合、本契約終了日から起算して30日以内に、入居者が残した所有物等を引き取るものとします。ただし、設置者は、状況によりこの期間を延長することがあります。 3 設置者は、前項の期限を超えた場合、入居者が残した所有物等の保管場所を変更することがあります。 4 設置者は、本条第2項による引取期限から60日を過ぎてもなお残された所有物等については、入居者又は入居者の相続人がその所有権等を放棄したものとみなし、設置者において入居者の負担により、必要に応じ強制執行等の法的手段を講じることも含め、適宜処分することができるものとします。
② 解説
○財産の引取期限について、民法第915条「相続の承認又は放棄をすべき期間」において、相続人は相続の開始を知ったときから3か月以内に承認又は放棄しなければならないとの規定があり、当該規定との整合性を図るため、本条では第2項で30日間の定めを置き、さらに第4項で60日間を置いた。 ○賃貸借契約では、明渡し後の残された所有物はその所有権を放棄したものとし、処分方法を含め貸主に異議を申し出ないことを特約する方法をとる場合が多い。貸主により、借主の所有物を処分する「自力救済行為」には違法性の指摘もあるが、相当の猶予期間を置くなどで、社会通念上許容される行為となるかどうかポイントとなる。 ○処分においては、債務名義不要の先取特権による競売手続きを形式的にとるか、強制執行等の法的手段を講じるか、等の対応方法が考えられる。仮に売却をした場合、その利益は相続人等に返金する必要がある。
③ トラブル事例について
—

第31条

① 契約条文
第31条(連帯保証人) 連帯保証人は、設置者との合意により入居者と連帯して、本契約から生じる入居者の金銭債務を履行する責任を負うものとします。 2 前項の連帯保証人の負担は、本契約書の記名押印欄に記載する極度額を限度とします。 3 連帯保証人が負担する債務の元本は、次のいずれかの事由により確定するものとします。ただし設置者は、当該確定前であっても、債務の支払いを求めることができます。 一 入居者又は連帯保証人が破産手続開始の決定を受けたとき 二 入居者又は連帯保証人が死亡したとき 4 連帯保証人の請求があったときは、設置者は、連帯保証人に対し遅滞なく月払い利用料の支払状況や滞納金の額・損害賠償の額等、入居者の全ての債務の額等に関する情報を提供しなければなりません。
② 解説

○これまでの標準入居契約書では、入居者の金銭債務保証を身元引受人の業務と位置付けてきた。他方で、これまで消費者団体等からは身元引受人が債務保証の業務を行うことは、一見して理解しにくい、との指摘があった。 改正民法第 446 条から第 465 条の2により、保証人との書面契約等が義務付けられたことを踏まえ、従来の身元引受人の業務から金銭債務保証を分離し、新たに連帯保証人の規定を設置した。入居者ごとに連帯保証人が異なる場合は記名押印欄に追加して作成することとなる。 ○具体的には、署名や押印欄の設置、債務履行状況の設置者からの報告義務、保証人保護の観点での極度額の明示、等の規定が必要となる。「令和2年4月1日以降に締結する入居契約」又は「同日以前の入居契約であって、同日以降に契約更新を行う場合」において、この要件を満たさない金銭債務保証契約は無効となることに注意が必要である。 ○連帯保証人が個人の場合（個人根保証契約）は、改正民法第 465 条の2第1項に基づいて金銭保証の「極度額（保証の上限額）」を定める必要がある。考え方の例としては、月額利用料、実費サービス費用、原状回復費用等を対象とし、想定する期間分の額を任意で設定する方法などがある。ただし、極度額をあまり高額に設定すると連帯保証人のなり手がいなくなるおそれがあるため、慎重に検討する必要がある（※参考：賃貸借契約における「連帯保証人に負担を命じた裁判所の判決例では、「平均値」は月額家賃等の 13.2 か月分、「中央値」は 12 か月分となっている。） ○また、家賃債務保証会社を含む法人が連帯保証になる場合は極度額の設定は不要のため、規定と記名押印欄を修正する必要がある。 【規定例】 （連帯保証） 第31条 連帯保証会社は、入居者と連帯して、本契約から生じる入居者の金銭債務を履行する責任を負うものとします。 2 前項の債務保証の内容については別に定めるものとし、入居者及び設置者は本入居契約と同時に当該債務保証を利用するために必要な手続きをとるものとします。	③トラブル事例について 【トラブル内容】 A07 2025/8/15 協会 HP:連帯保証人の「極度額」の表記 極度額が「月額利用料の 6 か月分」とだけ書かれ、具体額が分からない。 【有老協のコメント】 「極度額:月額利用料の 6 か月分」だけで具体的な金額が明示されないものは無効である。 【ポイント】 連帯保証の極度額は契約時点で具体的な金額が明確になっていることが必要。 ----- 【トラブル内容】 E04 2019/5/30 国民生活センター:身元保証等の高齢者サポートサービスの契約トラブル 高額契約、追加サービス、預託金、解約時の返金などをめぐる相談。老人ホーム入居時の身元保証契約も事例に含む。 【コメント】 国民生活センター:高齢者向け身元保証等の契約では、サービス内容・費用・預託金・解約時の返金等を十分確認するよう注意喚起している。 【ポイント】 ホームの連帯保証人・身元引受人と、外部の身元保証サービスを区別し、誰が何を保証・対応するのかを契約前に確認する。
---	--

第32条

① 契約条文
第32条(身元引受人)

身元引受人は、設置者との合意により以下の義務を負います。 一 入居者の生活維持のため、又は介護等に関する意見申述等を行い、必要に応じて設置者と協議する 二 入居者が死亡した場合の遺体及び遺留金品の引き受けを行うよう努める 三 入居者が第26条により本契約を解除された場合、入居者の身柄の引き取りについて協議する 2 入居者は、前項第二号に規定する、契約終了後に身元引受人が自己の遺体及び遺留金品を引き取ることを認めるものとします。 3 設置者は、入居者が要支援又は要介護状態にある場合には、入居者の日常生活及び健康の状況並びにサービスの提供状況等を定期的に身元引受人に連絡するものとします。 4 身元引受人は、連帯保証人を兼ねることができます。
② 解説 ○医療機関への入院同様に、有料老人ホームへの入居に際して身元引受人の設置を義務付けることについて、内閣府消費者委員会は平成29年1月に厚生労働省に対し、「身元保証人等がないことが入院・入所を拒否する正当な理由には該当しない。」と建議した。本標準入居契約は身元引受人の設置を前提としているが、設置者において他の方法を講じることができる場合、本規定の設置は不要である。 ○第30条の、契約終了後の残置所有物の引き取りを身元引受人に求めることについては、民法における「委任契約は委任者の死亡によって終了する。」との規定との関係が問題となるが、他方では、委任者の死亡後も委任契約は有効であるとの最高裁での判例があり、本標準入居契約では残置所有物の引き取り等を身元引受人に委任することを第2項で規定した。
③トラブル事例について 【トラブル内容】 A01 2026/4/21 協会 HP:有料老人ホームの入居契約における身元引受人について 身元引受人が必要と言われたが、身元引受人がいなくても入居できるか。 【有老協のコメント】 身元引受人は金銭債務を負担する保証契約とは区別され、判断能力低下時のホームとの協議、死亡時の遺体・遺留品の引受け、解除時の身柄引取り等の役割を担うケースが多い。身元引受人を定めず入居できるかどうかはホームごとの判断になる。 【ポイント】 身元引受人が不在でも入居できるかを決めておく必要がある。 ----- 【トラブル内容】 A14 2024/4/3 協会 HP:身元引受人欄への無断署名 家族本人に無断で身元引受人欄へ署名した。 【有老協のコメント】 身元引受人に契約内容を確認してもらい、本人の署名を得る必要がある。本人が立ち会えない場合は郵送等で署名を得て、ホーム側も電話等で本人確認を行い、その記録を残すことがトラブル防止になる。代理署名を行う場合は、委任状等の準備が必要。 【ポイント】 身元引受人予定者本人による署名・本人確認を徹底する必要がある。 ----- 【トラブル内容】 E06 2025/11 国民生活センター「国民生活」:身元保証人の責任の範囲は？ 施設で求められる身元保証について、実際にどこまで責任を負うのかが不明確になりやすいこと、金銭保証は連帯保証として極度額が問題となることを解説。 【コメント】 国民生活センター:身元保証人については、名称だけでなく、金銭保証の範囲や身元引受けの役割を具体的に確認することが重要とされている。 【ポイント】 連帯保証人と身元引受人の役割・責任を契約書上明確に分ける。

第33条

① 契約条文
第33条(設置者に通知を必要とする事項) 連帯保証人又は身元引受人(以下、「連帯保証人等」という。)は、自己又は入居者に、別表第(3)に定める事実が発生した場合、各々はその事実や内容等を遅滞なく設置者に通知するものとします。
② 解説
○指導指針では入居開始可能日前の解約について、「既受領金の全額を返還すること」と規定している。 ○設置者が契約を解除する場合は、目安として1週間の催告期間を置くこととした。 ○本条でいう「直ちに解約」は、解約届や予告期間を要しない解約を指す。ただし、第4項の通知は書面で行うこととした。 ※不動産取引でいう即時解約(予告期間を短縮するために家賃を支払う方法)とは異なる。 ○本契約でいう「入居日」とは、鍵の引渡し日をいう。 ○なお、原状回復に関しては、契約当事者立会いの下で工事内容の取り決めを行わないことによる、費用等に関するトラブルが多いため、ホームの運営上で特に注意が必要である。
③ トラブル事例について
—

第34条

① 契約条文
第34条(連帯保証人等の変更) 設置者は、連帯保証人等が別表第(3)第2号又は第5号に該当し、相当の理由があると認めるときは、入居者に対して新たに連帯保証人等を定めることを求めることがあります。 2 前項の場合において、新たな連帯保証人等が定まらない場合には、設置者は、入居者と協議するものとします。
② 解説
○入居者に成年後見制度等の利用が必要となった場合、設置者はその手続き等に協力すべきである。
③ トラブル事例について
—

第35条

① 契約条文
第35条(入居予定日前の契約終了) 入居者は、入居予定日前に本契約を解除する場合は、第27条の定めに関わらず、直ちに本契約を解約することができ、この場合、設置者は、入居者に対し受領済みの費用を全額無利息で返金します。 2 設置者は、入居者が、入居に関する書類等に重大な不実記載があること、又は不正な手段で入居しようとしていることが入居予定日前に判明したときは、第26条の定めに関わらず、1週間の催告期間において本契約を解除することができます。この場合、設置者は、入居者に対して受領済みの費用を全額無利息で返金します。 3 本条における解約・解除については、入居者・設置者ともに、書面をもって相手方に通知するものとします。
② 解説
○設置者や入居者が該当する場合は直ちに契約は解除されるが、連帯保証人や身元引受人が反社会的勢力の場合は、まず入居者に対しその変更を求め、それに応じない場合は第26条第7項に基づき契約解除できることとした。
③ トラブル事例について
—

第36条

① 契約条文
第36条(成年後見制度等の利用) 入居者は、その判断能力が低下して、財産管理又は本契約の履行に支障が生じ、もしくはそのおそれがある場合には、成年後見制度等の利用に努めるものとし、設置者は、補助・保佐・後見開始の審判等に協力するものとします。
② 解説
○契約に定めのない事項に関しては、民法第1条第2項の一般原則である「信義誠実原則」が適用される。
③ トラブル事例について
【トラブル内容】 E05 2025/12 国民生活センター「国民生活」：息子が無断でした介護施設の契約は取り消せるか 本人の判断能力、第三者が契約した場合の代理権、施設との契約の有効性等が問題となる事例。 【コメント】 国民生活センター：家族が本人に無断で施設契約をした場合には、本人の意思能力や代理権の有無等が契約の有効性に関係するため、個別事情の確認が必要。 【ポイント】 本人が契約当事者であること、家族が代理する場合の権限を確認し、判断能力等に応じて成年後見制度等の利用も含め適切に手続する。

第37条

① 契約条文
第37条(反社会的勢力の排除の確認) 設置者と、入居者・連帯保証人等とは、それぞれの相手方に対し、次の事項を確約します。 一 自らが暴力団・暴力団関係者若しくはこれに準ずる者又は構成員(以下、総称して「反社会的勢力」という。)ではないこと 二 自らの役員(業務を執行する社員・取締役又はこれらに準ずる者をいう。)又は身元引受人等が反社会的勢力ではないこと 三 自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと ① 相手方に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為 ② 偽計又は威力を用いて相手方の行為又は業務を妨害し、又は信用を毀損する行為 ③ 目的施設を反社会的勢力の事務所その他の活動の拠点に供する行為 ④ 目的施設に反社会的勢力を居住させ、又は反復継続して反社会的勢力を出入りさせること
② 解説
○昨今の状況に鑑み、調停手続きも対象に加えて、専属的合意管轄であることを規定した。 ○第一審の裁判所については、できるだけホームが所在する地域とすることが望ましい。
③ トラブル事例について
—

第38条

① 契約条文
第38条(誠意処理) 本契約に定めのない事項及び本契約の各条項の解釈については、設置者ならびに入居者は相互に協議し、誠意をもって処理することとします。
② 解説
—
③ トラブル事例について
—

第39条

① 契約条文
第39条(合意管轄) 本契約に関する一切の紛争(裁判所の調停手続きを含む)は、〇〇地方裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とすることに、設置者及び入居者は合意します。 者からの変更を承諾します。
② 解説
③ トラブル事例について
—

まとめ

「適切な入居契約を行うことは、入居者や家族とのトラブルを防止する手立てともなる。」

入居契約は、単に契約書を取り交わすだけのものではなく、入居者や家族とサービス内容や費用、生活上のルールなどについて、共通の理解を持つための重要な機会である。

本協会では会員向けに無料で入居契約作成支援も行っているが、適切な契約規定を作成し、その内容を分かりやすく説明、十分に確認しておくことが、入居後の認識のずれやトラブルの防止、設置者側のリスクを回避することにつながる。

以上

参考:有料老人ホーム事業の動きについて

社会福祉法等の一部を改正する法律案の概要

改正の趣旨

質の高い福祉サービスの確保と社会福祉事業等の安定した経営基盤の確立の双方の実現に向けて、多様な福祉ニーズに対応した包括的な支援を確保するため、小規模市町村での相談支援等に係る事業や人口減少地域における特例介護サービスの類型の新設、一定の要件に該当する有料老人ホームに係る登録制度の創設等の措置を講ずるとともに、福祉人材の安定的な確保や定着を図るため、介護支援専門員の資格に係る更新制の廃止及び法定研修の見直し等の措置を講ずるほか、介護分野等における質の高い福祉サービスの確保等を図るための都道府県協議会を設置すること、一定の要件を満たす社会福祉連携推進法人における社会福祉事業の実施を可能とすること等の措置を講ずる。

改正の概要

- 1. 地域の実情に応じた包括的な支援体制の拡充**【社福法、介保法、老福法、障害者総合支援法、児福法、困窮法、生保法】
 - ① 小規模市町村における包括的な支援体制の整備を促進する事業(※)を新設するほか、地域住民の支援等を検討する会議を全市町村で設置可能等とする。
※福祉各分野の相談支援・地域づくり事業の配置基準を分野横断的な基準に柔軟化するとともに、あわせて地域住民の取組との協働促進を図る事業を行う。
 - ② 中山間・人口減少地域での地域の実情に応じた配置基準や包括的な評価の仕組みが導入可能となる特例介護サービスの類型（「特定地域サービス」）の新設や、地域のサービス提供主体が少ない場合に市町村が事業として居宅介護サービス等を実施できる「特定地域居宅サービス等事業」の創設、事業者間の連携強化とそのための事業継続の仕組みの構築、介護予防と地域の支え合いを一体的に実施する拠点を運営する事業の新設等を行う。
 - ③ 頼れる身寄りがない高齢者等に対する日常生活・入院等の手続・死後事務の支援を行う事業を第二種社会福祉事業に位置付け、あわせて相談体制等の整備を図る。
 - ④ 成年後見制度や地域における権利擁護事業の適切な利用の支援の中核的な役割を担う「地域権利擁護相談支援センター」を設置可能等とする。
 - ⑤ 中重度等の要介護者を入居させる有料老人ホームに係る都道府県等への登録制度を導入する。また、その入居者に対する相談支援を行う「登録施設介護支援」等を新設し利用者負担を求める。
 - ⑥ 介護サービス量等の中長期推計及び医療・介護連携等に関する介護保険事業（支援）計画の見直しや、介護サービス利用時等の電子資格確認の導入など介護被保険者証に係る見直しを行う。
- 2. 福祉人材の安定的な確保及び定着支援**【社福法、介保法、障害者総合支援法、児福法、士土法、平成19年士土法改正法】
 - ① 関係団体等（公的機関、地域の事業者、養成施設等）で構成する福祉人材確保のための協議会の設置を都道府県の努力義務とするとともに、生産性向上、経営改善支援等の取組の促進を国及び都道府県の責務とし、関係者の連携を図る関係協議会を設置する。
 - ② 令和13年度までの介護福祉士養成施設卒業生については、経過措置として卒業後5年間は介護福祉士の資格を有することができるものとするほか、准介護福祉士資格を廃止する。
 - ③ 介護支援専門員（ケアマネジャー）に係る研修受講を要件とした更新の仕組みを廃止するなど、法定研修に係る見直しを行う。
- 3. 支援基盤の強化等**【社福法】
 - ① 社会福祉連携推進法人が実施可能な業務を追加（第二種社会福祉事業等）し、社会福祉法人解散時の残余財産の帰属先に地方公共団体を追加する。
 - ② 災害派遣福祉チーム（DWA T）として活動する人材登録の仕組みを整備する。

施行期日

令和9年4月1日（ただし、2. ②の一部は公布日、2. ③は公布後1年6月以内に政令で定める日、1. ③及び⑤の一部は公布後2年以内に政令で定める日、1. ⑤、⑥及び2. ①の一部は公布後3年以内に政令で定める日）

1. ⑤ 有料老人ホームに係る見直しについて

現状・課題

- **有料老人ホームには、住まいと介護サービスを一体的に提供する「介護付きホーム」と、必要な介護サービスは外部の事業所を利用する「住宅型ホーム」の2類型が存在。**近年、多様な介護ニーズの受け皿として、その重要性が増大する中、**中重度の要介護者の増加など両者は機能的に近接する一方で、制度上の位置付けには顕著な差があり、両者について制度上の均衡確保が課題。**
- 「住宅型ホーム」は、制度上、介護サービスの提供への関与が想定されていない。一方で、**実態上は、併設・隣接する介護サービス事業所等の利用への限定・誘導などにより、入居者の主体的な介護サービスの選択が制約され、過剰な介護サービスが提供される事例（いわゆる「囲い込み」）**など、自立支援・重度化防止に与える課題が顕在化。

見直し内容

※有料老人ホーム：老人を入居させ、①～④のいずれかのサービス(複数可)を提供
①食事の提供、②介護（入浴・排泄・食事）の提供、③洗濯・掃除等の家事の供与、④健康管理

いわゆる「囲い込み」対策の強化

「住宅型」と「介護付き」の制度上の均衡確保

- 有料老人ホームのうち、**中重度の要介護者など特に入居者保護の必要性の高い者を入居対象とするホームを対象に、登録制を導入。**
(※) 対象ホームは入居対象者の要件で判断。
(※) 中重度の要介護状態となった等の場合に住み替えを求める場合を除き、現存する有料老人ホームの大半が要件に該当することを想定。【老福法】
- 登録制の対象となる「住宅型ホーム」について、**相談支援（ケアマネジメント）を行う事業者や、介護サービスを提供する事業者との独立性確保の措置を新たに導入**【老福法】
(※) 特定の事業者の利用をホーム入居の要件とすることの禁止、ケアマネジメントの独立性確保に係る方針の策定・公表 等
- 登録制の対象となる「住宅型ホーム」の入居者に対して、**ケアプラン作成と地域生活相談（注）を包括的に提供する新たな相談支援類型（登録施設介護（予防）支援）を導入**（居宅のケアマネジメントとは異なる仕組み）【介保法】
(注) 適切な介護サービスの提供とあわせて、**本人の意思に即した地域活動等への参画も含めてトータルに支援**
- 登録制の対象となる「住宅型ホーム」の入居者に対して、**ケアプラン作成と地域生活相談を包括的に提供する新たな相談支援類型（登録施設介護（予防）支援）を導入**（居宅のケアマネジメントとは異なる仕組み）【介保法】
(※) ホームと対等な立場で、ホームから入居者の自立支援・重度化防止に必要な情報を得て、相談支援業務を実施
- 新たな相談支援類型について、「介護付きホーム」と同様、**原則1割の利用者負担**【介保法】
- 登録制において、
①「住宅型ホーム」・「介護付きホーム」について、**運営・人員に係る基準及び利用者保護に関する規制を導入**【老福法】
②「住宅型ホーム」について、**新たな相談支援類型の事業者による適切な相談支援、適切な介護サービスの利用を確保する責務を規定**【老福法】
- 登録制の対象となる「住宅型ホーム」の入居者に対して、**ケアプラン作成と地域生活相談を包括的に提供する新たな相談支援類型（登録施設介護（予防）支援）を導入**（居宅のケアマネジメントとは異なる仕組み）【介保法】
(※) ホームと対等な立場で、ホームから入居者の自立支援・重度化防止に必要な情報を得て、相談支援業務を実施
- 新たな相談支援類型について、「介護付きホーム」と同様、**原則1割の利用者負担**【介保法】
- 入居希望者等の選択に資する環境整備として、**有料老人ホーム協会による入居者紹介事業の優良事業者認定制度を創設**
(※) 同協会の業務規定に、ホームによる入居者紹介事業者（情報提供事業者）の適正な利用の確保に関する調査・研究、情報提供等を追加【老福法】

現状・課題

- 今後、地域のサービス需要が変化していく中で、介護保険事業計画・支援計画について、**2040年等の中長期の介護サービス見込量を見据えて策定していくことが更に重要となる**。このような中、現在、中長期的な推計は、介護保険法上、市町村の任意記載事項としており、都道府県を含めた多くの自治体で記載されているが、記載内容にはばらつきがある。
- 医療と介護の連携という観点も含め、**2040年に向けて、都道府県と市町村が共通の課題認識をもち、市町村を越えた広域的な議論を行い、必要な取組を進めることが求められている**。

見直し内容

- 市町村・都道府県が策定する**介護保険事業計画・支援計画の記載事項に「介護サービス量の中長期的な推計及び必要な取組」等を追加し、2040年に向けて、地域医療構想とも連携しながら、地域の介護サービス提供体制など地域課題の解決を図る**。

1. 介護サービス量の中長期的な推計及び必要な取組の追加

- ・ 保険料の算定に必要な「各年度における介護サービス等（*）の量の見込み」に加えて、**「介護サービス等（*）の量に関する中長期的な推計」及び「中長期的なサービス提供体制の確保に関する施策」を市町村・都道府県が策定する介護保険事業計画・支援計画の必須記載事項に加える**。

（*）地域支援事業を含む。

※ 市町村計画において、介護サービス等の量の見込み等に関して、**有料老人ホーム・サ高住等の入居定員総数を勘案することとする**。
また、改正医療法により都道府県計画と新たな地域医療構想との整合性の確保を図ることとされており、今回の改正により**市町村計画において医療・介護連携の状況を勘案することとする**。

2. 人材確保・生産性向上・経営改善の取組の追加

- ・ 都道府県の責務とすることに伴い、**「人材確保・生産性向上・経営改善の取組内容・目標」を都道府県が策定する介護保険事業支援計画の必須記載事項に加える**。

有料老人ホーム入居者紹介事業「優良事業者認定制度」のイメージ

優良事業者認定制度の趣旨・目的：

入居希望者やその家族、医療機関、ケアマネジャー、医療ソーシャルワーカー等が、適切に事業を運営している入居者紹介事業者を**確実に確認・選択**できるようにすることで、**入居者紹介事業の透明性及び質の確保**を図る。

※令和8年度に、本制度の設立に向けた調査を実施（令和7年度補正予算事業）

