

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（44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がけましょう。

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事は、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 44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。

6 情報・相談窓口

心配事や相談がある場合

こんな相談がある場合	お問合せ先
高齢者やその家族が介護保険の利用方法等について相談できるところを教えてください	地域包括支援センター 各区市町村の地域包括支援センター (HP) 東京都福祉保健局トップページ→高齢者→相談窓口→地域包括支援センター及び在宅介護支援センター一覧 URL https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/sodan/chiiki-zaitaku_center.html
高齢者住宅や有料老人ホーム等の施設に入居後、契約に関するトラブルが発生したときどうしたらいいの？	東京都消費生活総合センター 高齢者のための消費生活相談専用電話「高齢者被害110番」 電話 03-3235-3366 受付時間：月～土 9:00～17:00 (日・祝日、年末年始を除く。) URL https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/korei/hotline.html
	各区市町の消費生活相談窓口 (HP) 東京くらしWEB→相談したい→消費生活相談窓口のご案内→他の自治体の消費生活相談窓口のご案内 URL https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/sodan.html
	消費者ホットライン 188 独立行政法人国民生活センター 電話 03-3446-1623 (10時～12時 13時～16時)、03-3446-0999 (11時～13時) URL https://www.kokusen.go.jp
法律のことでわからない、トラブルが発生して困ったときどうしたらいいの？	法テラス（日本司法支援センター） 解決に役立つ法制度や最適な相談窓口の紹介 電話 0570-078374 受付時間：月～金 9:00～21:00 (土日・祝日、年末年始を除く。) 土 9:00～17:00 URL https://www.houterasu.or.jp
介護保険の利用方法について教えてください	東京都介護保険制度相談窓口 電話 03-5320-4597 受付時間：月～金 9:00～12:00、13:00～16:30 (土日・祝日、年末年始を除く。)
介護サービスに関する苦情はどこに相談したらいいの？	東京都国民健康保険団体連合会（苦情相談窓口） 電話 03-6238-0177 受付時間：月～金 9:00～17:00 (土日・祝日、年末年始を除く。) URL https://www.tokyo-kokuhoren.or.jp
介護サービス以外の福祉サービスに関する苦情はどこに相談したらいいの？	福祉サービス運営適正化委員会 電話 03-5283-7020 受付時間：月～金 9:00～17:00 (土日・祝日、年末年始を除く。) URL https://www.tcsw.tvac.or.jp/activity/tekiseika/index.html
高齢者向け住宅に入居したいけど保証人がいません。なにか方法はありますか？	一般財団法人高齢者住宅財団（家賃債務保証制度） 電話 0120-602-708 URL https://www.koujuuzai.or.jp
将来認知症や寝たきりになったときのことが心配。判断のサポートをしてくれる体制はありますか？	成年後見制度（法定後見・任意後見）についての相談先 各区市町村の相談窓口 (HP) 東京都福祉保健局トップページ→福祉保健の基盤づくり→相談・助成制度→成年後見活用あんしん生活創造事業→成年後見制度利用に関するご相談先一覧 URL https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/sodan/kouken/torikumi.html
賃貸住宅の入居契約に先立つ事前相談をしたい	賃貸ホットライン（東京都住宅政策本部民間住宅部不動産課） 電話 03-5320-4958 (受付時間：月～金 9:00～17:30 (土日・祝日、年末年始を除く。)) URL https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/juutaku_seisaku/300sodan.htm

6 情報・相談窓口

各種資料や情報の入手方法

こんな希望がある場合	入手先	内容
自分の希望する地域にはどんなサービス付き高齢者向け住宅があるの？	サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム URL https://www.satsuki-jutaku.jp 公益財団法人東京都福祉保健財団 電話 03-3344-8637 都・区市町村の高齢者住宅窓口	全国のサービス付き高齢者向け住宅が検索できる 東京都内のサービス付き高齢者向け住宅の情報が入手できる
東京都内で登録されたセーフティネット住宅を探したい	東京都住宅政策本部民間住宅部安心居住推進課 電話 03-5388-3320 URL https://www.safetynet-jutaku.jp/ (47頁参照)	全国で登録されたセーフティネット住宅が検索できる
公的な補助等がある高齢者向け賃貸住宅を探したい	(HP) 東京都住宅政策本部トップページ→ 高齢者世帯向け・子育て世帯向け住宅→ 高齢者世帯向けの住宅施策の推進→ サービス付き高齢者向け住宅等の供給→ 家賃の補助を受けて入居したい方 電話 03-5320-4947 URL https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/juutaku_seisaku/116kouyutin.htm (48頁参照) UR都市機構（独立行政法人都市再生機構） 電話 03-3347-4375 URL https://www.ur-net.go.jp/chintai/whats/system/eldery 区市町村の高齢者住宅窓口 東京都住宅供給公社 都営住宅募集センター 電話 03-3498-8894 URL https://www.to-kousya.or.jp	東京都内在住の方を対象とした、高齢者向け優良賃貸住宅等の一覧が確認できる 全国の方を対象とした、高齢者向け賃貸住宅（高齢者向け優良賃貸住宅）が検索できる シルバーピア等の情報が入手できる シルバーピアや高齢者優先の都営住宅の情報が入手できる
自分の希望する地域にはどんな有料老人ホームがあるの？	(HP) 東京都福祉保健局トップページ→高齢者→施設案内→施設一覧→施設をお探しの方へ 都・施設支援課 電話 03-5320-4537・03-5320-4296 URL https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kourei/shisetsu/gaiyo/osagashi.html 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 電話 03-3548-1077 相談時間：月～金 10:00～17:00（土日・祝日、年末年始を除く。） URL https://user.yurokyo.or.jp	東京都に届け出がなされた有料老人ホームの一覧が確認できる 公益社団法人全国有料老人ホーム協会に加盟している会員の有料老人ホームの情報が確認できる
東京都内の福祉サービス（事業者）が客観的に見てどう評価されているのか見たい	東京都福祉サービス第三者評価（公益財団法人東京都福祉保健財団） 東京都福祉サービス評価推進機構 電話 03-3344-8515 福ナビ※ URL https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/	利用者の満足度調査や提供されるサービスの質等について、第三者の評価機関による評価結果が確認できる
介護保険を利用できるサービス事業者の詳細を知りたい	東京都介護サービス情報の公表（公益財団法人東京都福祉保健財団） 東京都指定情報公表センター 相談時間：月～金 9:00～17:30（土日・祝日、年末年始を除く。） 電話 03-3344-8630 福ナビ※ URL https://www.fukunavi.or.jp/fukunavi/	都内の介護サービス事業者・施設の、サービスの内容及び運営状況に関する公表情報を確認できる

※福ナビ 「とうきょう福祉ナビゲーション」の略称

6 情報・相談窓口

住宅の検索方法

サービス付き高齢者向け住宅の情報検索方法

サービス付き高齢者向け住宅情報提供システム (<https://www.satsuki-jutaku.jp/>) にアクセス



①「サービス付き高齢者向け住宅を探す」をクリック。



②検索したい都道府県をクリック。



④住宅名をクリックすると、物件詳細情報が閲覧できます。



③エリアや家賃などのキーワードで住宅を絞り込むことができます。

住宅確保要配慮者向け賃貸住宅の検索方法 (セーフティネット住宅)

「セーフティネット住宅情報提供システム」のホームページにアクセス
(<https://www.safetynet-jutaku.jp/>)



セーフティネット住宅情報提供システム 検索



The screenshot shows the homepage of the Safety Net Rental Housing Information System. At the top, there is a navigation menu with 'HOME', '制度について知る', '住宅登録事業者の方へ', 'お問い合わせ', and 'よくあるご質問'. Below the menu, there is a map of Japan with a callout to click on a prefecture. A table lists various prefectures and their corresponding number of registered rental units. A search form is visible at the bottom, with callouts indicating where to select 'Tokyo' and enter search conditions, and where to click the search button.

都道府県	登録戸数	都道府県	登録戸数	都道府県	登録戸数	都道府県	登録戸数
北海道・東北	13,587	北海道	4,999	岩手県	76,77	宮城県	13,199
関東	11,605	茨城県	1,588	群馬県	1,583	埼玉県	4,559
北陸・中部	14,539	岐阜県	1,068	愛知県	3,823	三重県	1,472
近畿	14,958	滋賀県	1,195	京都府	3,815	兵庫県	3,776
		鳥取県	1,436	徳島県	1,642	山口県	1,181
		香川県	1,236	高松県	1,598	愛媛県	1,158
		福岡県	1,236	佐賀県	1,158	大分県	998
		熊本県	1,158	鹿児島県	1,158	沖縄県	1,158

①「東京都」を選択

②条件を入力

③「検索」をクリック
登録された住宅が
確認できます。

6 情報・相談窓口

東京都高齢者向け優良賃貸住宅の検索方法

東京都住宅政策本部のホームページ (<https://www.juutakuseisaku.metro.tokyo.lg.jp/>) にアクセス



①「分野別で探す」をクリック。



②「高齢者世帯向け住宅・子育て世帯向け住宅」をクリック。



③「高齢者世帯向けの住宅施策の推進」をクリック。



④「サービス付き高齢者向け住宅等の供給」をクリック。



⑤「家賃の補助を受けて入居したい方」をクリックすると下部に住宅一覧を記載したPDFが表示されます。「こちら」をクリックし、住宅一覧のPDFをダウンロード。



区市町村	高齢者世帯向け住宅	子育て世帯向け住宅	サービス付き高齢者向け住宅	サービス付き高齢者向け住宅	サービス付き高齢者向け住宅	サービス付き高齢者向け住宅
東京都	1,234	567	890	1,234	567	890
中央区	123	456	789	1,234	567	890
千代田区	234	567	890	1,234	567	890
港区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
品川区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1,234	567	890
目黒区	678	901	234	1,234	567	890
目黒区	789	012	345	1,234	567	890
目黒区	890	123	456	1,234	567	890
目黒区	901	234	567	1,234	567	890
目黒区	012	345	678	1,234	567	890
目黒区	123	456	789	1,234	567	890
目黒区	234	567	890	1,234	567	890
目黒区	345	678	901	1,234	567	890
目黒区	456	789	012	1,234	567	890
目黒区	567	890	123	1		

あんしん なっとく 高齢者向け住宅の選び方

■登録番号：(4) 263

■平成22年3月 初版発行
平成22年9月 第2刷発行
平成24年9月 第3刷発行
平成25年8月 第4刷発行
平成31(2019)年3月 第5刷発行
令和4(2022)年3月 第6刷発行
令和5(2023)年2月 第7刷発行

■編集・発行：東京都福祉保健局 高齢社会対策部 在宅支援課
〒163-8001 東京都新宿区西新宿二丁目8番1号
電話 03(5320)4273 (ダイヤルイン)

■印 刷：株式会社イマイシ

R70

リサイクル適性(A)

石油系顔料を
含まないインキを
使用しています

全紙の約70%再生紙を使用しています

この印刷物は、印刷物の紙へ
リサイクルできます。