

くらしのパートナー

■発行/文京区消費生活センター 〒112-8555 東京都文京区春日1-16-21
文京シビックセンター地下2階 TEL 5803-1105 FAX 5803-1342

もくじ
不用品回収の高額請求トラブルに注意…1
トラブルを防ぐための有料老人ホームの選び方…2
消費生活研修会のお知らせ…4

不用品回収の高額請求 トラブルに注意!

ハイ!こちら
相談室です



事例1 「家電等不用品を無料回収します。玄関先においてください」との投げ込みチラシが入った。自転車や書棚など処分したいものがある。本当に無料なのか。

事例2 海外転勤のため家財を処分したいと思い、インターネットで廃品回収業者を探した。ワンルームタイプなら軽トラック1台で2万円で行うという事業者を見つけ電話で問い合わせた。「念のため2tトラックで行くが、荷物が軽トラック分程度なら2万円になる。ワンルームなら大丈夫だろう」と言われ依頼した。しかし当日荷物を見て「積込料と合わせて15万円になる」と言われ、驚いてキャンセルを申し出たが強引に作業をされた。積み終わっても荷台が半分以上空いたので、高額すぎると抗議したが威圧的に請求され怖くなって支払った。

初めの約束と違い納得できない。13万円を返金してほしい。

無料をうたうチラシやインターネットの安い料金の広告を見て、家庭内の不用品や粗大ごみの回収・処分を依頼し、トラブルになったとの相談が増えています。

家庭の不用品や粗大ごみの収集、運搬、処分は、文京区は、原則として、自治体が行っています。

事例のように、回収時に突然作業費や運搬費、荷物の大きさなどによる追加料金を告げられ、高額な料金を強引に支払わされるケースがあります。事業者によっては、一般廃棄物処理業の許可無く営業している場合もあり、引き渡し後に適正な処理をされず、不法投棄をされる恐れもあります。安い料金につられて安易に依頼するのはやめましょう。

テレビ、エアコン、冷蔵庫・冷凍庫、洗濯機・衣類乾燥機(家電リサイクル法により、家電販売店が回収)や、パソコン(資源有効利用促進法により、パソコンメーカー等が回収)など、法令により特定の回収方法を義務付けられたものもあります。

不用品や粗大ごみの収集は区役所の清掃事務所に相談してください。

文京清掃事務所 03-3813-6661

困ったときは消費生活センターへ
TEL 5803-1106

未然にトラブルを防ぐための有料老人ホームの選び方

公益社団法人全国有料老人ホーム協会 稲田 順一

高齢者の住まいには様々な種類があります。中でも、「サービス付き高齢者向け住宅」のほとんどは、法律上「有料老人ホーム」に位置付けられています。「有料老人ホーム」「サービス付き高齢者向け住宅」は、主に民間の事業者が運営していることもあり、サービス内容や費用、契約内容等は、カテゴリーの違いよりむしろ、各社の経営方針・運営方針により大きく異なります。そのため、ホーム選びにあたっては、ご自分の条件を整理することから始めるとよいでしょう。

(くらしのパートナーNo.180「高齢者向け住まいの種類と現状について」参照)

1) 気持ち・意向を確認

以下の項目について、率直な自分の気持ち・入居者の意向を確認してみましょう。

- いつ入居するか (元気な時か、介護が必要になってからか)
- どこに住みたいか (今の住まいの近くか、子供や身内の近くか)
- ホームに求めるもの (サービス、医療連携、居住環境の充実など)
- 負担可能な額 (前払金の有無、月々の年金額など)
- 家族間での理解

2) 有料老人ホームの情報を収集する

【おもな情報入手先】

- 行政などの窓口(役所の高齢福祉課、地域包括支援センター・地域の居宅介護支援事業者など)
→該当エリアのホーム一覧が入手可能です。
- 有料老人ホーム協会等(筆者の所属の全国有料老人ホーム協会もその一つです)
→個別相談や、全国の有料老人ホーム等の紹介をしています。
- マスコミ(新聞、雑誌、インターネット等の記事や広告)
- セミナー・イベントなどへの参加
- 民間の紹介会社

紹介会社は原則、入居者をホームに紹介し、紹介したホームから紹介料を取得することで運営されています。利用する際には、紹介料の有無や金額などが影響を与える可能性があることをご理解の上、利用してください。

自分の希望条件に近いホームを探し、パンフレット、重要事項説明書などを取り寄せ、詳細をチェックしましょう。

【重要事項説明書】

有料老人ホームは、消費者への情報開示が強く求められています。その1つが、「重要事項説明書」です。ホームでは、契約の重要なポイント等を記載した重要事項説明書をもとに、説明します。料金の概要

はもちろん、職員の配置や、入居者や退居の状況、「老人福祉法」に定められている、事業者の様々な義務の内容も確認することができます。ホームのパンフレット・ホームページなどは、イメージが先行する部分も多いので、「重要事項説明書」を確認することをお勧めします。

【契約書類等のチェックポイント】

契約書・重要事項説明書等では特に下記についてご確認ください。

●権利金等の受領禁止について(老人福祉法29条第6項)

ホームは家賃や敷金、サービス提供費用以外の対価性のない金品を受領してはならないことが義務づけられています。それ以外には、「権利金」、その他の名目の如何を問わず受領することはできません。なお、ホームは、下記記載のルールを守ることで、「前払金」を受領することができます。

●前払金について(老人福祉法29条第7項)

前払金の算定根拠を明確にすることや、前払金を受領する場合に保全措置を講じなければならないことが法令により義務付けられています。

前払金については、「費用の内容」「償却期間」「返還金の計算式」「前払金保全措置の有無」「短期解約特例」等について必ず確認しましょう。

●短期解約特例について(老人福祉法29条第8項)

前払金を受領するホームに対し、入居して3月以内での契約終了の場合の返還金の特別な扱いが、法律により義務づけられています。これは、有料老人ホームへの入居後3月以内に解除または入居者の死亡により入居契約が終了した場合、前払金から入居日数分の家賃、サービス提供費用などの実費相当額を差し引いた金額を返還するというものです。入居契約書や重要事項説明書に記載されているかを確認しましょう。

③ 見学・体験入居

書類で判断できることはほんの一面です。料金についても、入居者の年齢や介護度によって異なることもあり得ます。ホームを決める前には、是非、ホームを見学してください。ほとんどのホームでは体験入居も可能です。これから生活されるホームですので、実際に生活されているご入居者や職員からお話を聞くことで、これからの生活のイメージができると思います。実際に入居した場合、どのようなサービスが受けられるのか、費用はいくらかかるのか、近隣の入居者・職員とうまくやっていけそうかなど、実際に本人が入居した場合を想定して具体的にご確認ください。少しでも気になる点があれば、遠慮なく職員に尋ねてください。

■最後に

老人ホーム協会では、有料老人ホームに関するさまざまなご相談や苦情などを伺っています。不明な点などがあればお気軽に老人ホーム協会等の窓口(筆者の(公)全国有料老人ホーム協会 電話 03-3548-1077でもお受けしています。)までご相談ください。

皆様の今後の生活が素敵なものになりますように。



消費生活研修会 好評実施中!

消費生活に関する様々な知識を習得していただくために、専門家をお招きし、研修会を開催しています。

平成30年度これからの研修会

テーマ	開催日時	講師
エシカル消費の基礎知識 ～あなたの消費が世界の未来を変える～	11月5日(月) 14:00～16:00	接点合同会社 石丸亜矢子 氏
仮想通貨の基礎知識	11月27日(火) 10:00～正午	山本国際コンサルタンツ 代表 山本正行 氏

会場 産業とくらしプラザ研修室(文京シビックセンター地下2階)

対象 区内在住・在勤・在学者

定員 30名

費用 無料

申し込み 直接または電話で消費生活センターへ(申し込み順)

締め切り 定員になり次第受付終了



今後とも区報等で開催をお知らせします。

～「消費生活出前講座」皆さんの地域に伺います!～

「高齢者が巻き込まれやすい消費者トラブルを知りたい。」

「子どもにお金や携帯電話トラブルの話をしてほしい。」などのご要望を受け、10人以上のグループ・団体の集まり*に、講師を派遣し出前講座を行っています。DVDやパンフレットを用い、わかりやすく説明します。

*高齢者クラブや会合、町会や自治会の集まり、PTA活動、新入社員研修など

講義テーマ **ご相談に応じます。** 例えば・・・

- ①「文京区に多い相談事例」
- ②「高齢者が被害にあう悪質商法対処法」
- ③「振り込め詐欺・架空請求」
- ④「携帯電話とインターネットトラブル」 など

講義時間 **10分～1時間程度でご都合に合わせてご指定可能**です。

費用 **無料**

依頼受付 希望日の4週間前までを目安に、文京区消費生活センターまでご相談ください。



文京区消費生活センター

〒112-8555

東京都文京区春日1-16-21

文京シビックセンター地下2階

TEL 5803-1105 / FAX 5803-1342

相談専用 TEL 5803-1106

受付時間 9:30～16:00(月～金 ※祝日・年末年始を除く)

文京シビックセンター 最寄駅

- 地下鉄
東京メトロ丸ノ内線・南北線
→後楽園 下車
都営三田線・大江戸線
→春日 下車
- 都営バス
→春日駅前 下車
- 文京区コミュニティバスB-ぐる
→文京シビックセンター下車

