

有料老人ホーム告示についての御相談や不当表示についての
申告は、公正取引委員会の全国の窓口で受け付けています。

● 公正取引委員会事務局 経済取引局取引部
相談窓口：消費者取引課 申告窓口：景品表示監視室
〒100-8987 東京都千代田区霞が関1-1-1 中央合同庁舎第6号館B棟
TEL.03(3581)5471(代)

● 北海道事務所 取引課
〒060-0042 札幌市中央区大通西12 札幌第3合同庁舎
TEL.011(231)6300

● 東北事務所 取引課
〒980-0014 仙台市青葉区本町3-2-23 仙台第2合同庁舎
TEL.022(225)7095

● 中部事務所 取引課
〒460-0001 名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館
TEL.052(961)9423

● 近畿中国四国事務所 取引課
〒540-0008 大阪市中央区大手前4-1-76 大阪合同庁舎第4号館
TEL.06(6941)2175

● 近畿中国四国事務所 中国支所 取引課
〒730-0012 広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第4号館
TEL.082(228)1501

● 近畿中国四国事務所 四国支所 取引課
〒760-0068 高松市松島町1-17-33 高松第2地方合同庁舎
TEL.087(834)1441~2

● 九州事務所 取引課
〒812-0013 福岡市博多区博多駅東2-10-7 福岡第2合同庁舎別館
TEL.092(431)6031

● 内閣府沖縄総合事務局 総務部 公正取引室
〒900-8530 那覇市前島2-21-13 ふそうビル
TEL.098(863)2243



各都道府県の景品表示法主管課でも御相談や申告を受け付けています。

しっかりチェック! 有料老人ホーム に関する表示

● 適正な表示のためのチェックポイント



公正取引委員会
<http://www.jftc.go.jp>

公正取引委員会

景品表示法に基づく表示規制

景品表示法では、消費者に誤認される不当な表示を禁止しています。

表示とは？	事業者が、顧客を誘引するための手段として、商品・サービスの内容や取引条件について行う広告等のあらゆる媒体による表示です。
表示の例	●チラシ ●パンフレットやカタログ ●新聞や雑誌に掲載された広告 ●ダイレクトメール ●インターネット上の広告 ●ポスターや看板 ●テレビCM ●その他消費者に提示するもの（重要事項説明書も含みます。） 

不当表示には、大きく分けて3つの種類があります。

景品表示法	不当表示
	●優良誤認（第4条第1項第1号） 商品・サービスの品質、規格、その他の内容についての不当表示 ●有利誤認（第4条第1項第2号） 商品・サービスの価格、その他の取引条件についての不当表示 ●その他誤認されるおそれのある表示（第4条第1項第3号） 消費者に誤認されるおそれがあるとして公正取引委員会が指定した不当表示（告示） ●無果汁の清涼飲料水等 ●商品の原産国 ●消費者信用の融資費用 ●不動産のおとり広告 ●おとり広告 ●有料老人ホーム

有料老人ホーム告示による規制

有料老人ホームに関する取引は、

- ①取引開始に当たって、高額な費用が必要となることが多い
- ②提供するサービスの性質上取引が長期にわたる
- ③いったん取引が開始されると消費者側からの契約解除の申出が困難である
- ④利用者の将来の心身の状況に応じて提供されるサービスの内容が変化する
- ⑤契約段階で将来を見通したサービス全体の内容が把握しにくい

ものです。

したがって、有料老人ホームに関する取引においては、有料老人ホームを選択する時点における表示が、消費者の誤認を招くおそれのないものとなっていることが極めて重要です。

そこで、公正取引委員会は、有料老人ホームに関する消費者取引の適正化のために、景品表示法第4条第1項第3号の規定に基づき「有料老人ホームに関する不当な表示」（有料老人ホーム告示）を制定し、有料老人ホームに関する不当な表示を規制しています。

有料老人ホーム告示の規制対象

「有料老人ホーム告示」の規制対象は、老人福祉法第29条第1項（※）に規定する有料老人ホームです。

※「老人福祉法第29条第1項」については、6ページ「参考」を御覧ください。

有料老人ホームに関する表示を行う際のチェックポイント

有料老人ホーム告示においては、これまでの有料老人ホームの表示に関する景品表示法違反事例等を踏まえ、

- ①土地・建物や居室その他の施設・設備等についての表示
- ②介護サービス等についての表示
- ③介護職員等についての表示
- ④支払う費用についての表示

等、一般消費者が有料老人ホームを選択する時点において重要な判断事項となると考えられる表示について広く指定しています。

具体的には、以下に示すようなケースにおいて、一般消費者が表示から受ける印象と実態とに差がある場合は、その旨を表示に接近した箇所に、事実どおりに、高齢者にも分かりやすく、目立つように明りように記載する必要があります。

1. 土地・建物や居室その他の施設・設備等についての表示

例えば、
告示第1項
建物の写真を載せている場合

その建物・敷地がホームの自己所有でないのであれば、そのことを明りように記載する必要があります。



例えば、
告示第2項
プールの写真を載せている場合

そのプールは、
①ホームが設置しているものではない
②ホームの敷地内・建物内に設置されていない
③利用することに費用がかかる
のであれば、そのことを明りように記載する必要があります。



例えば、
告示第3項
「機能訓練室」や「食堂」の写真を載せている場合

その機能訓練室や食堂を、教養娯楽室や多目的室としても使用するのであれば、そのことを明りように記載する必要があります。



例えば、
告示第4項
「南向きの部屋」と表示している場合

南向きでない部屋もあるのであれば、そのことを明りように記載する必要があります。



例えば、
告示第5項
居室の写真や平面図を載せている場合

入居者が当初入居した居室から、

- ①住み替えることがある
 - ②その住み替えにより、占有面積が減少する
 - ③当初入居した居室の権利が変更・消滅する
 - ④追加的な費用を支払うことになる
 - ⑤占有面積の減少に応じた調整が行われない
- のであれば、そのことを明りように記載する必要があります。



2. 介護サービス等についての表示

例えば、

告示第6項

「最後までお世話いたします」、「生涯介護」等と表示している場合

入居者の状態によっては、終身にわたって居住し、又は介護サービスを受けられないことがあるのであれば、そのことを明らかに記載する必要があります。



例えば、

告示第7項

「医療機関と提携」等と表示したり、協力医療機関の建物の写真を載せている場合

その医療機関との具体的な協力内容や費用負担の有無について、明らかに記載する必要があります。



例えば、

告示第8項

入居者に対する介護サービスについて表示している場合

入居者に介護が必要となったときに、入居している有料老人ホームが介護サービスを提供するのではなく、入居者自らが外部の訪問介護事業者と契約して、介護サービスを利用することになるのであれば、そのことを明らかに記載する必要があります。



例えば、

告示第9項

「介護一時金〇円」等、介護保険給付の自己負担額以外の費用について表示したり、介護保険給付の対象とならない介護保険サービスについて表示している場合

その介護サービスの内容・費用について、以下のとおり区分して明らかに記載する必要があります。

- その費用が、利用者の特別な希望により行われる個別的な介護サービスに充てられるものである場合
 - 1 介護サービスの具体的内容
 - 2 費用及び徴収方法
- その費用が、介護職員等の人員配置が手厚いとして徴収するものである場合
 - 1 要介護者等の人数に応じた常勤換算方法(※)による介護職員等の数
 - 2 費用及び徴収方法
 - 3 介護保険給付及び利用者負担分による収入によって賄えない額に充当するものとして合理的な積算根拠に基づいていること



※「常勤換算方法」については、6ページ「参考」を御覧ください。

3. 介護職員等についての表示

例えば、

告示第10項

「多数の介護職員が〜」、「充実したスタッフで〜」等と表示している場合

- 1 常勤換算方法(※)による介護職員等の数
- 2 要介護者等に介護サービスを提供する常勤換算方法(※)による介護職員等の数
- 3 夜間における最少の介護職員等の数を明らかに記載する必要があります。



※「常勤換算方法」については、6ページ「参考」を御覧ください。

例えば、

告示第11項

「看護師、理学療法士等の介護のプロがお世話いたします」と表示している場合

資格を有する介護職員等の数を、常勤又は非常勤の別ごとに明らかに記載する必要があります。



4. 支払う費用についての表示

例えば、

告示第12項

「管理費〇〇円」、「利用料△△円」と表示している場合

その費用の中に、一般消費者がその名称からは通常「含まれているとは思わない費用」が含まれているのであれば、表示された費用の具体的な内訳を明らかに記載する必要があります。



有料老人ホーム告示に規定されていない表示であっても、優良誤認(法4-1-1)又は有利誤認(法4-1-2)に該当する表示を行った場合や有料老人ホームではない施設において同様の表示を行った場合は、景品表示法違反となります。

例えば、

優良誤認(法4-1-1)

「24時間看護師常駐」等と、あたかも看護師が24時間常駐しているかのように表示しながら、実際に常駐しているのは、介護ヘルパーのみである場合



例えば、

有利誤認(法4-1-2)

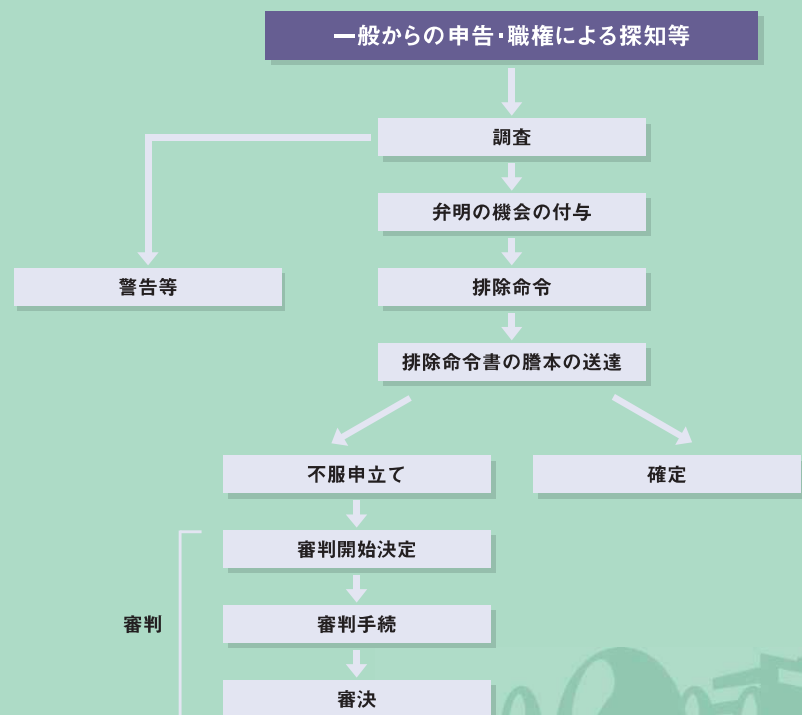
「無料サービス:健康診断(年2回)」等と、あたかも健康診断が無料であるかのように表示しながら、実際には、健康診断の費用は別の費用として徴収されている場合



違反行為に対しては、排除措置が採られます。

事業者が、優良誤認（法4-1-1）、有利誤認（法4-1-2）に該当する疑いのある表示又は有料老人ホーム告示に規定されている不当表示に該当する疑いのある表示を行っている場合、公正取引委員会は、景品表示法に基づいて調査を行います。

調査の結果、不当表示と認められた場合は、公正取引委員会は、事業者に対し、書面による弁明、証拠の提出の機会を与えた上で、消費者に与えた誤認の排除、再発防止策の実施、今後同様の行為を行わないことなどを命ずる排除命令を行います。



都道府県でも景品表示法を運用しています。

違反行為を迅速、効果的に規制できるよう、都道府県知事も、景品表示に基づく権限を有しており、違反行為者に対して、行為の取りやめ、訂正広告等の指示などができることになっています。

有料老人ホームに関する不当な表示

（平成16年公正取引委員会告示第3号）

土地又は建物についての表示

- 1 有料老人ホームの土地又は建物についての表示であって、当該土地又は建物は当該有料老人ホームが所有しているものではないにもかかわらず、そのことが明瞭に記載されていないもの

施設又は設備についての表示

- 2 有料老人ホームの入居者の利用に供される施設又は設備についての表示であって、当該施設又は設備が次の各号の一に該当するにもかかわらず、そのことが明瞭に記載されていないもの
 - 一 当該有料老人ホームが設置しているものではない施設又は設備
 - 二 当該有料老人ホームの敷地又は建物内に設置されていない施設又は設備
 - 三 入居者が利用するためには、利用するのに費用を支払う必要がある施設又は設備

- 3 有料老人ホームの入居者の特定の用途に供される施設又は設備についての表示であって、当該施設又は設備が当該特定の用途のための専用の施設又は設備として設置又は使用されていないにもかかわらず、そのことが明瞭に記載されていないもの

- 4 有料老人ホームの設備の構造又は仕様についての表示であって、当該設備の構造又は仕様の一部に異なるものがあるにもかかわらず、そのことが明瞭に記載されていないもの

居室の利用についての表示

- 5 有料老人ホームの入居者の居室についての表示であって、次の各号の一に該当することがあるにもかかわらず、そのことが明瞭に記載されていないもの
 - 一 入居者が当初入居した居室から他の居室に住み替えること
 - 二 入居者が当初入居した居室から他の居室に住み替える場合に、住み替え後の居室の一人当たりの占有面積が当初入居した居室の一人当たりの占有面積に比して減少すること
 - 三 入居者が当初入居した居室から他の居室に住み替える場合に、当初入居した居室の利用に関する権利が変更又は消滅すること
 - 四 入居者が当初入居した居室から他の居室に住み替える場合に、入居者が住み替え後の居室の利用に関し、追加的な費用を支払うこと
 - 五 入居者が当初入居した居室から他の居室に住み替える場合に、当初入居した居室の利用に関する費用について、住み替えによる居室の構造若しくは仕様の変更又は住み替え後の居室の一人当たりの占有面積の減少に応じた調整が行われないこと

- 6 有料老人ホームにおいて、終身にわたって入居者が居住し、又は介護サービスの提供を受けられるかのような表示であって、入居者の状態によっては、当該入居者が当該有料老人ホームにおいて終身にわたって居住し、

又は介護サービスの提供を受けられない場合があるにもかかわらず、そのことが明瞭に記載されていないもの

医療機関との協力関係についての表示

- 7 有料老人ホームと医療機関との協力関係についての表示であって、当該協力の内容が明瞭に記載されていないもの

介護サービスについての表示

- 8 有料老人ホームの入居者に提供される介護サービスについての表示であって、有料老人ホームが当該介護サービスを提供するものではないにもかかわらず、そのことが明瞭に記載されていないもの

- 9 有料老人ホームが提供する介護保険法（平成9年法律第123号）の規定に基づく保険給付の対象とならない介護サービスについての表示であって、当該介護サービス内容及び費用が明瞭に記載されていないもの

介護職員等についての表示

- 10 有料老人ホームの介護職員等（介護職員又は看護師若しくは准看護師をいう。以下同じ。）の数についての表示であって、次の各号に掲げる数が明瞭に記載されていないもの
 - 一 常勤換算方法による介護職員等の数
 - 二 介護職員等が要介護者等（介護保険法に基づき要介護認定又は要支援認定を受けた有料老人ホームの入居者をいう。以下同じ。）以外の入居者に対し食事の提供その他日常生活上必要なサービスを提供する場合にあつては、要介護者等に介護サービスを提供する常勤換算方法による介護職員等の数
 - 三 夜間における最少の介護職員等の数

- 11 有料老人ホームの介護に関する資格を有する介護職員等についての表示であって、介護に関する資格を有する介護職員等の数が常勤又は非常勤の別ごとに明瞭に記載されていないもの

管理費等についての表示

- 12 管理費、利用料その他何らの名義をもってするかを問わず、有料老人ホームが入居者から支払を受ける費用（介護サービスに関する費用及び居室の利用に関する費用を除く。）についての表示であって、当該費用の内訳が明瞭に記載されていないもの

備考

- 1 この告示において、「有料老人ホーム」とは、老人福祉法（昭和38年法律第133号）第29条第1項に規定する有料老人ホームをいう。
- 2 この告示において、「常勤換算方法」とは、指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）第2条第7号に規定する常勤換算方法をいう。

＜参考＞

老人福祉法（昭和38年法律第133号）第29条第1項

有料老人ホーム（老人を入居させ、入浴、排せつ若しくは食事の介護、食事の提供又はその他の日常生活上必要な便宜であつて厚生労働省令で定めるもの（以下「介護等」という。）の供与（他に委託して供与をする場合及び将来において供与をすることを約する場合を含む。）をする事業を行う施設であつて、老人福祉施設、認知症対応型老人共同生活援助事業を行う住居その他厚生労働省令で定める施設でないものをいう。以下同じ。）を設置しようとする者は、あらかじめ、その施設を設置しようとする地の都道府県知事に、次の各号に掲げる事項を届け出なければならない。（各号略）

指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（平成11年厚生省令第37号）第2条第7号

常勤換算方法 当該事業所の従業者の勤務延時間数を当該事業所において常勤の従業者が勤務すべき時間数で除することにより、当該事業所の従業者の員数を常勤の従業者の員数に換算する方法をいう。