

2024年3月

高齢者住まい事業者団体連合会

公益社団法人全国有料老人ホーム協会

一般社団法人全国介護付きホーム協会

一般社団法人高齢者住宅協会

介護事業者と紹介事業者との間で締結される斡旋契約における留意事項について（ドラフト）

1. 題記を取りまとめることとなった経緯（本書の位置づけ）

- 大手の介護事業者が斡旋契約を締結する場合、介護事業者側が用意した契約書のひな型を利用しているケースが多い。
- 契約書の内容や書式は、ひな形を準備する事業者によって異なる。
- 本社部門を持つ介護事業者は、紹介事業者に提示するひな形作成時に社内でリーガルチェック等を行っているものと想定される。
- 一方で、本社部門を持たない介護事業者は、紹介事業者とのトラブルが起こりやすい傾向にあるものと想定される。
- よって、業界団体から、斡旋契約締結時のポイントや補足的な事例を提示することで、両者間でトラブルになる可能性が高い事項を事前に注意喚起していくものとする。
- なお、本書は2024年3月末段階において、まずはドラフトという形で整理しており、介護事業者の入居促進ご担当者様および紹介事業者における介護事業者窓口に関わる業務ご担当者様の気付きとしてご活用ください。

2. 紹介手数料の金額設定が両者で完全合意できていないケース

(1) 手数料の計算ルールに関するもの

- ① 手数料計算の基となる金額が、同じ居室でも前払い金適用の有無で大きく異なる。特に前払い金適用の場合、手数料が高額となるケースがある。
- ② 前払い金が分割支払いとなるケースにて、両者で解釈が合意形成されていない（例：契約では「入居時にかかる費用の3%が手数料」と記載され、実際には入居一時金が長期にわたり3分割となるケース等）。
- ③ 短期解約時における手数料の戻し入れルールが不明瞭なため、ケース発生時に両者で折り合いがつかない。
- ④ 入居時に紹介事業者からご入居者に「お祝い金」が支払われているケースにて、戻し入れ額から「お祝い金」が相殺される認識がなく契約が締結されている。

- 手数料額の取り決め方法が不明瞭である場面が発生し、両者で折り合いがつかない（特に手数料を支払う側となる介護事業者側で納得感が得られていない）ケースである。
- 手数料計算の基となる金額が、前払い金で設定されている場合、手数料が高額になるケースが多い。手数料の多寡で紹介されるホームが左右されるリスク軽減の観点からも、月額ベースとすることが望ましいのではないかと。

■ 既存の契約も含めて、一般的なケースの手数料の計算ルールおよび返戻額の計算方法について、改めての確認および両者にて協議しておくことが望ましい。また、紹介事業者による顧客獲得推進としてお祝い金等が設定されている場合、一般的に紹介事業者の経費で運用されていることから、返戻額から相殺しない契約事例としている。

(2) 手数料を受領する紹介事業者の権利発生に関するもの

- ① 同じ顧客に、2社以上の紹介会社に関係し、手数料発生にかかる取決め内容が、一方は「資料請求タイミング」、片方は「見学設定タイミング」等で異なる場合、成約時に両者から手数料の請求を受ける状況となったケース。
- ② 紹介事業者から紹介された顧客を、介護事業者が自社ホームで受け入れできず、他ホームを紹介したことに対して紹介事業者から手数料を請求されたケース。
- ③ MSWが介護事業者に顧客を案内したケースであったが、紹介事業者のホームページを通じての紹介であったことから、当該紹介事業者から手数料を請求された。

■ 既存の契約も含めて、以下事項について、確認しておくことが望ましい。あわせて、契約締結および契約の見直しにおいて、顧客対応上何がベストなのかを両者で協議しておくことが望ましい。

- ・ 同じ顧客に複数の紹介事業者が関わることを想定した手数料設定
- ・ 手数料発生にかかる取決め内容（例：紹介事業者が見学設定を行った日付等）
- ・ 同じ顧客に紹介事業者および介護事業者の自社営業が関わることを想定した手数料設定
- ・ 紹介された顧客が、結果として、当該介護事業者からの紹介によって他施設に入居した場合の手数料設定
- ・ 紹介された顧客のご家族、ご親族が入居した場合の手数料設定

(3) 契約書あるいは紹介情報の有効期限設定（有効期限が未設定あるいは無期限となっている契約）に関するもの

- ① 取引は無いと思っていた紹介事業者から請求書が送られてきたケース
- ② 旧社名で数年前に契約締結した紹介事業者から請求書が送られてきたケース
- ③ 数年前に紹介会社経由で資料請求（or 見学）した顧客が、自社営業あるいは別の紹介事業者からの紹介で入居に至ったにも関わらず、前の紹介事業者から請求書が送られてきたケース

■ 既存の契約も含めて、介護事業者が紹介事業者に手数料を支払う「紹介情報の有効期限設定」に関する取り決めを確認しておくことが望ましい。

■ 「紹介情報の有効期限設定」に関する取り決めが無く、一人の顧客に対して複数社の紹介事業者が関わった場合、複数の紹介事業者へ手数料を支払うケースも想定される。

(4) 個別対応に対する両者合意事項が不明瞭なケース

- ① 紹介事業者から、入居紹介手数料請求とは別に、当該紹介事業者社からの入居に関するお客様特典として前払金の減額を求められたケース

- ② キャンペーン期間における、手数料支払い時に折り合いがつかないケース（例：キャンペーン期間は9月入居という条件において、紹介は9月に行ったものの、入居時期が10月以降にずれこんだ場合等）

■ キャンペーンの設定を行う際に、期間や条件を明確にしておくことが望ましい。

(5) 紹介事業者の役割に対する両者合意事項が不明瞭なケース

- ① 入居の成約に至った紹介行為の関与濃淡が考慮されず、手数料が一律となり、支払い側の介護事業社として納得感が薄いケース
- ② 顧客から紹介事業者に対して依頼した事項が遂行されない旨、介護事業者へクレームがあるケース

■ 顧客紹介を行うにあたり、紹介事業者と介護事業者との主な業務、役割分担を契約上明確にしておくことが望ましい。

3. 介護事業者と紹介事業者の間で締結される斡旋契約（紹介契約）において明確にしておくべき事項

(1) 目的・業務内容に関する条項（契約にて明確にしておくべき内容）

① 契約の目的ならびに介護事業者および紹介事業者の役割

高齢者向け住まいの相談・紹介にあたっては、入居検討者の心身の状況や希望に沿って、その方にとってのふさわしい住まいや暮らし方を公正・誠実に提案し、入居検討者にとってのベストマッチが実現されることを目指す。あわせて、介護事業者、紹介事業者の役割を明確にしておく。

② 契約の有効期限

契約の有効期限を設ける（例えば1年間とする）、あるいは自動更新とする場合においても事前通知条項を設定することに加えて、契約内容変更時の通知義務を双務的に設定する。

③ 紹介状等を介した顧客情報の取り扱い

顧客情報の受け渡し方法を明確にする（例えば「紹介状」の提供をもって行うこととする）。

④ 紹介状にて受け渡す項目

情報発信日、紹介事業者名、紹介事業者担当者氏名、紹介事業者連絡先、入居検討者氏名、入居検討者連絡先、相談者氏名、相談者連絡先、個人情報提供に関する同意、紹介行為に関する同意等。

(2) 紹介手数料に関する条項

① 紹介手数料（一般的なケース）の設定

a) 紹介手数料設定

紹介手数料は、入居紹介にかかる手数料であることから、入居時の前払金設定の有無等にかかわらず、公金を扱う事業であることに鑑み「手数料が社会通念上の範囲を超えて高騰しないよう」かつ「お客様の選択が、当事者間の利益・不利益のバランスに強く影響しないよう」設定することが重要である。（例えば、同一顧客かつ同一居室のケースにおい

て、払込方法の違いでもって手数料が極端に異なる場合、顧客の潜在的なニーズに反して、手数料の多寡によって居室を推奨するようなリスクを極小化しなければならない。

b) 入居から短期間で退去となった場合の紹介手数料返戻ルールの設定

短期解約対象とする期間は、**対象契約が短期解約特例の適用有無に関わらず**、老人福祉法を参考として、3か月とする案としている。

c) 契約の基本的な条項にかかわらず、期間や条件を個別に設定して紹介手数料を取り決めるケースを想定したルールの設定（キャンペーン等）

介護事業者側でキャンペーン等を実施する場合、紹介事業者と覚書を取り交わす契約事例としている（対象地域、対象ホーム、対象期間（紹介日、入居日）、紹介手数料の受取り権利発生条件、紹介手数料の金額等）

②紹介手数料（複数の紹介事業者が関わる場合）の設定

a) 紹介情報の有効期限を設定する。

同一顧客に対して複数の紹介事業者が関わった場合、「**誰がお客様をお連れいただいたのか**」の観点で権利設定することが重要であることから、紹介情報の有効期限を設ける条項を取り交わす（一般的に5年前よりも2か月前の見学設定が入居に寄与したと考える）。

b) 紹介手数料受取り権利発生条件のパターン

ア) 権利発生条件を一律とするパターン（例：資料請求時あるいは見学設定時等）

介護事業者からみた場合、取引している紹介事業者ごとに権利発生条件が異なれば、同じ顧客の紹介に対して、フェアな状態で手数料支払いが重複するケースを避けることは難しいのではないかと。よって、一案として紹介手数料受取り権利発生条件を一律とする契約事例としている。ただし、a)の紹介情報の有効期限設定が前提となる。

イ) 権利発生条件が取引している紹介会社ごとに、異なるパターン（例：資料請求時点であったり、見学設定時点であったり等が混在している）

取引している紹介事業者ごとで権利発生条件が異なる場合、紹介手数料受取り権利発生タイミングが早い紹介事業者が優先される旨の条項を取り交わす。ただし、a)の紹介情報の有効期限設定が前提となる。

ウ) 紹介行為における工程で手数料を区別するパターン（例：資料請求時、見学設定時）

紹介行為において、例えば、資料請求への対応と見学設定への対応とでは顧客対応工数に差があるという考えを基にして、紹介手数料の金額を区別する旨の条項を取り交わす。（資料請求時⇒資料案内手数料、見学設定時⇒見学設定手数料、等）

(3) その他必要条項

- ①経費負担に関する条項
- ②契約解除・損害賠償に関する条項
- ③個人情報を含めた機密保持に関する条項
- ④反社会的勢力の排除に関する条項（暴力団排除条項）
- ⑤合意管轄裁判所に関する条項
- ⑥誠実協議に関する条項

4. 各条項の条文サンプル

条文サンプル	明確にすべき事項
<p style="text-align: center;">_____ (以下「甲」という) と _____</p> <p>(以下「乙」という) は、甲の運営する高齢者向け施設にかかわる入居者紹介に関し、<u>入居検討者の心身の状況や希望に沿って、ホームと入居者のベストマッチを目指し、次の通り契約を締結する。</u></p> <p>(目的)</p> <p>第1条 乙は甲に対し、甲の運営する有料老人ホーム（以下施設という）の<u>入居希望者（以下顧客という）があった場合、甲の担当者に紹介する機会を設ける。</u></p> <p>(業務内容)</p> <p>第2条 甲は入居に必要な情報を乙に提供し、乙は顧客に施設の資料提供や見学のサポートを行い、甲に施設の顧客を紹介する。紹介にあたっては、<u>甲乙協議の上決定した書式（以下「紹介状」という）により甲に連絡するものとする。</u></p> <p>2. 「紹介状」には、<u>情報発信日、紹介事業者名、紹介事業者担当者氏名、紹介事業者連絡先、入居検討者氏名、入居検討者連絡先、相談者氏名、相談者連絡先、個人情報の提供に関する同意、紹介行為に関する同意等を明記することとする。</u></p> <p>3. 乙が甲に発行する「紹介状」の<u>有効期間は発行日より1年間とし、有効期間経過後に顧客が甲の施設に連絡をとる場合には、乙は甲に対し新たに有効な「紹介状」を発行することで、本件の入居者紹介とすることができる。</u></p> <p>4. 乙が甲に紹介した顧客が「紹介状」の有効期間経過後、新たに有効な「紹介状」無く甲の施設に連絡を取った場合は、本件の入居者紹介と見なさない。</p> <p>(紹介手数料)</p> <p>第3条 乙が甲に紹介した顧客と甲との間で、施設の入居契約が成立し、<u>甲が現実的に顧客から当該家賃相当を回収取得した場合は、次の各号により乙は甲に対して紹介手数料を請求し、甲は乙からの請求に基づき支払うものとする。</u></p>	<p>3(1)①<u>契約の目的ならびに介護事業者および紹介事業者の役割</u></p> <p>3(1)③<u>顧客情報の受け渡し方法の明確化</u></p> <p>3(1)④「<u>紹介状</u>」にて受け渡す項目</p> <p>3(2)②a) <u>紹介情報の有効期間（一般的に3か月 or 6か月 or 1年間。自立型ホームはもう少し長めの期間設定も考えられる）</u></p> <p>3(2)①a) <u>紹介手数料設定（前払金の有無や支払い方法によって、手数料が大きく変動することは好ましく</u></p>

<p>(1) 紹介手数料の金額（1件あたり） <u>定額で〇〇円あるいは月額利用料（家賃※+管理費）の〇か月分</u> ※ 前払金設定の場合は、前払金を償却期間1か月分に割り戻した金額</p> <p>(2) 甲は、<u>キャンペーン等の期間を設定した場合、甲および乙は協議の上で、本条に定める紹介手数料を変更することができるものとする。</u></p> <p>2. 入居契約成立後の顧客が、入居日から3月以内に解約を申し出た場合、甲はその事由を乙に書面にて報告するものとする。その場合、<u>下記の算式により支払い済手数料を返還する。</u> 返還金（円未満は切り捨て） ＝支払済金額－（紹介手数料÷90（日）×施設利用日数）</p> <p>3. 前項の規定に関わらず、当該顧客の解約事由が甲の責によるものは紹介手数料の全額を支払うものとする。</p> <p>4. 乙が甲に紹介する顧客が、<u>乙以外の紹介者から紹介された顧客と重複する場合は、顧客の見学予約を先に取り付けた紹介事業者等（甲を含む）の対象顧客とする。</u></p>	<p>ないため本サンプルを参考に両者で協議することが望ましい。）</p> <p>3(2)①c)キャンペーン時等の条件設定</p> <p>3(2)①b)手数料返戻ルールの設定（本サンプルでは、対象契約の短期解約特例の適用有無に関わらず返還金を日割りで設定している。また返還金の計算にあたってはお祝い金等の相殺は行わない。）</p> <p>3(2)②b)手数料受取り権利条件発生パターンにおいて競合が発生する場合※</p>
<p>※ 甲がすでに他紹介会社と斡旋契約を締結しており、かつ資料請求ベースで手数料受取りの権利となっている場合</p> <p>同一顧客に対して手数料支払いが二重になるケースが発生するため、甲乙契約締結にあたっては、次の対応が望まれる（2（2）①のケース）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 甲（介護事業者）による当該他紹介会社との斡旋契約の見直し 紹介情報の有効期限、手数料受取りの権利条件等 2. 上記「1.」の契約の見直しが困難な場合 <ol style="list-style-type: none"> (1) 紹介情報をやりとりする前に、甲乙両者にて、当該顧客の当該他紹介会社との接点の確認 (2) 甲乙両者にて上記（1）を確認したにも関わらず、手数料受取り権利の重複が発生した場合の取決め <ol style="list-style-type: none"> ①甲が、乙と当該他紹介会社における資料請求タイミングを確認する ②甲と乙にて紹介手数料額を取り決める 	
<p>5. 支払時期は、入居手続完了日の月末で締め、翌月末日迄の支払期限とし、甲は、紹介手数料を乙の指定する銀行口座への振り込みにより乙に支払うものとする。尚、振込手数料は甲が負担するものとする。</p> <p>（費用負担）</p> <p>第4条 入居検討者・御家族が遠方の場合に情報収集に係る交通費など、乙が紹介業務を遂行するために必要な費用は、<u>甲の書面による承諾を得た上で、甲の負担とする。</u></p>	<p>支払時期・方法</p> <p>3(3)①費用負担に関する条項</p>

(機密保持と個人情報の保護)

第5条 甲および乙は、入居検討者とそのご家族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。

- (1) 業務上で知り得た入居検討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。
- (2) 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. 甲および乙は、本契約を介して得た相手方の情報を、本契約の目的の範囲内でのみ使用することとし、相手方の事前の承認無しに、第三者に対して一切開示及び漏洩できない。ただし、下記項目を除くものとする。

- (1) 相手方から開示された時点で、既に公知である情報。
- (2) 相手方から開示された時点で、既に自己が保有していたもの。
- (3) 相手方から開示された後、自己の責によらず公知となった情報。
- (4) 第三者から機密保持義務を負うことなく、合法的に入手した情報。
- (5) 相手方から開示された情報によることなく、独自に開発した情報。
- (6) 法令の定め又は、裁判所、政府機関等の命令により、その開示が義務付けられた情報。

(契約期間、契約更新、および通知義務)

第6条 本契約の契約期間は、〇〇〇〇年〇〇月〇〇日から●●●●年●●月●●日までの1年間とし、契約満了日の2か月前までに両者（甲乙いずれか）からの申入れがない場合、本契約は更に1年間更新することとする。

2. 甲および乙は、本契約にて取り交わした内容に変更が生じた場合は、書面により通知を行わなければならない。

(契約の解除)

第7条 甲又は乙は、相手方が下記のいずれかに該当する場合、直ちに本契約を解除できるものとする。

- (1) 本契約に違反した場合。
- (2) 支払いを停止した場合。
- (3) 公訴公課を遅滞停滞した場合。
- (4) 差押、仮差押、仮処分、競売、若しくは強制執行の申し立てを受け、又は公租公課の滞納処分等の公権力の処分を受けた場合。

3(3)③個人情報を含めた機密保持に関する条項

3(1)②契約書の有効期限に関する条項（2か月前通知を前提に自動更新するサンプルに併せて、契約内容変更の通知を双務的な義務としている。）

3(3)②契約解除に関する条項

<p>(5) 破産、民事再生、会社更生、若しくは特別清算の申し立てを受け、又は自ら申し立てた場合。</p> <p>(6) その他、信用に不安が生じた場合。</p> <p><u>(損害賠償義務)</u></p> <p>第8条 甲及び乙は、本契約に違反し、又はその責に帰すべき事由により相手方に損害を与えた場合には、その損害を賠償するものとする。</p> <p><u>(反社会的勢力の排除)</u></p> <p>第9条 甲及び乙は、それぞれ相手方に対し、次の各号の事項を確約するものとする。</p> <p>(1) 自らが、暴力団、暴力団関係者もしくはこれらに準ずる者又はその構成員（以下、総称して「反社会的勢力」という。）ではないこと。</p> <p>(2) 自らの役員（業務を執行する社員、取締役、執行役又はこれらに準ずる者）が反社会的勢力ではないこと。</p> <p>(3) 反社会的勢力に自己の名義を利用させ、本契約を締結するものではないこと。</p> <p>(4) 本契約の有効期間内に、自ら又は第三者を利用して、次の行為をしないこと。</p> <p>(ア)相手に対する脅迫的な言動又は暴力を用いる行為</p> <p>(イ)偽計又は威力を用いて相手方の業務を妨害し、又は信用を毀損する行為</p> <p><u>(合意管轄)</u></p> <p>第10条 甲および乙は、本契約に関して紛争が生じた場合には、〇〇裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所 とすることに合意する。</p> <p><u>(誠実協議)</u></p> <p>第11条 本契約書並びに個別契約に定める事項及び定めのない事項について疑義が生じた場合には、法令及び商習慣に従い、甲乙が協議の上、誠意をもって解決するものとする。</p>	<p>3(3)②損害賠償に関する条項</p> <p>3(3)④暴排条項</p> <p>3(3)⑤合意管轄裁判所に関する条項</p> <p>3(3)⑥誠実協議に関する条項</p>
--	--

本契約の証として、本書 2 通を作成し、甲及び乙両者記名捺印の上、
各 1 通を保有する。

●●●●年●●月●●日

(甲) 所在地
名称
代表者

(乙) 所在地
名称
代表者

以上

「介護事業者と紹介事業者との間で締結される斡旋契約における留意事項について」
ドラフト

発行日 : 2024 年 3 月 29 日
一部修正 : 2024 年 6 月 7 日
発行責任者 : 高齢者住まい事業者団体連合会
問い合わせ先 (e-mail) : koujuren@gmail.com