

24/6/27高齢者向け住まい事業運営法人様向けセミナー

主催： 高齢者住まい事業者団体連合会

協力：一般社団法人全国介護事業者連盟

入居紹介手数料の二重払いの実態とリスクについて

2024年6月27日

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



高齢者住まい事業者団体連合会(高住連) について

- 発足 平成27年(2015年)4月1日 (同年3月18日設立総会)
- 連合会の構成団体



公益社団法人 **全国有料老人ホーム協会** (有老協) 昭和57年(1982年)設立



一般社団法人 **全国介護付きホーム協会** (介ホ協) 平成29年(2017年)6月特定協から名称変更



一般社団法人
高齢者住宅協会
Senior Housing Association

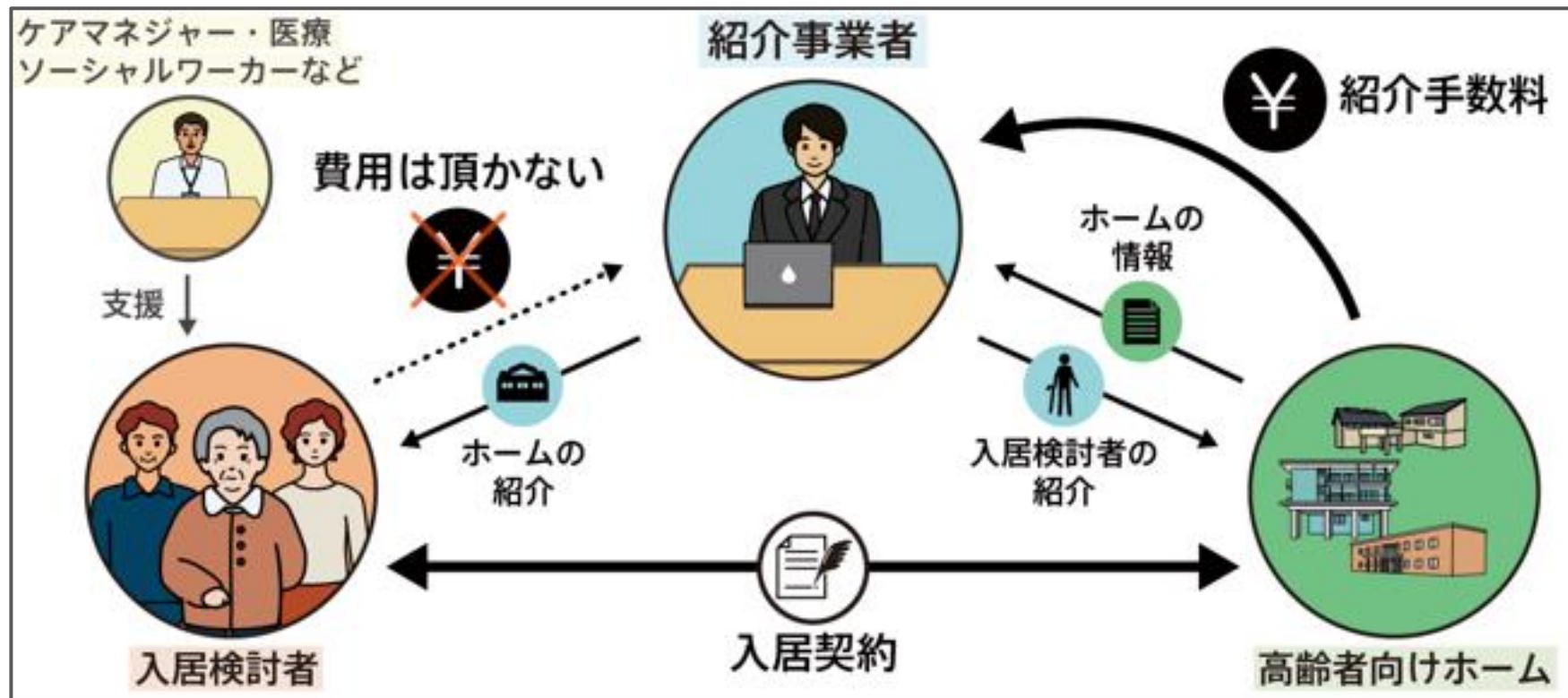
(高住協) 平成30年(2018年)6月高齢者住宅推進機構から名称変更
平成31年(2019年)4月サービス付き高齢者向け住宅事業者協会との合流

■ 幹事体制 (令和5年(2023年)7月18日時点)

代表幹事	市原 俊男	株式会社サン・ラポール南房総 代表取締役 ▶介ホ協 常任理事
副代表幹事	中澤 俊勝 木村 祐介	公益社団法人全国有料老人ホーム協会 理事長 ▶有老協 理事長 株式会社学研ココファン 取締役 事業本部長 ▶高住協 副会長
幹事	老松 孝晃 鷺見 隆充 吉岡 莊太郎 廣江 研	株式会社ベネッセスタイルケア 取締役専務執行役員 ▶介ホ協 代表理事 SOMPOケア株式会社 代表取締役社長 COO ▶介ホ協 副代表理事 公益社団法人全国有料老人ホーム協会 専務理事 ▶有老協 専務理事 社会福祉法人こうほうえん 会長 ▶高住協 理事
監査役	小川 陵介	一般財団法人高齢者住宅財団 専務理事 ▶高住協 企画運営委員
顧問	遠藤 健	SOMPOケア株式会社 代表取締役会長 CEO ▶介ホ協 顧問

我が国が超高齢社会へ突入し、一方で少子高齢化と核家族化が進むなか、高齢者の暮らしを支える仕組みの必要性が増し、高齢者向けの住まいとサービスへの需要がますます高まるものと想定されます。高住連は高齢者向け住まいに関わる関係団体が集まり、住みよい高齢社会の構築に貢献、高齢者住まいに関わる共通課題に取り組むべく2015年4月に設立されました。

高齢者向け住まいにおける入居紹介の事業モデル



<消費者向け動画>

老人ホーム紹介会社の選び方 高住連×ゆるっと介護 コラボ

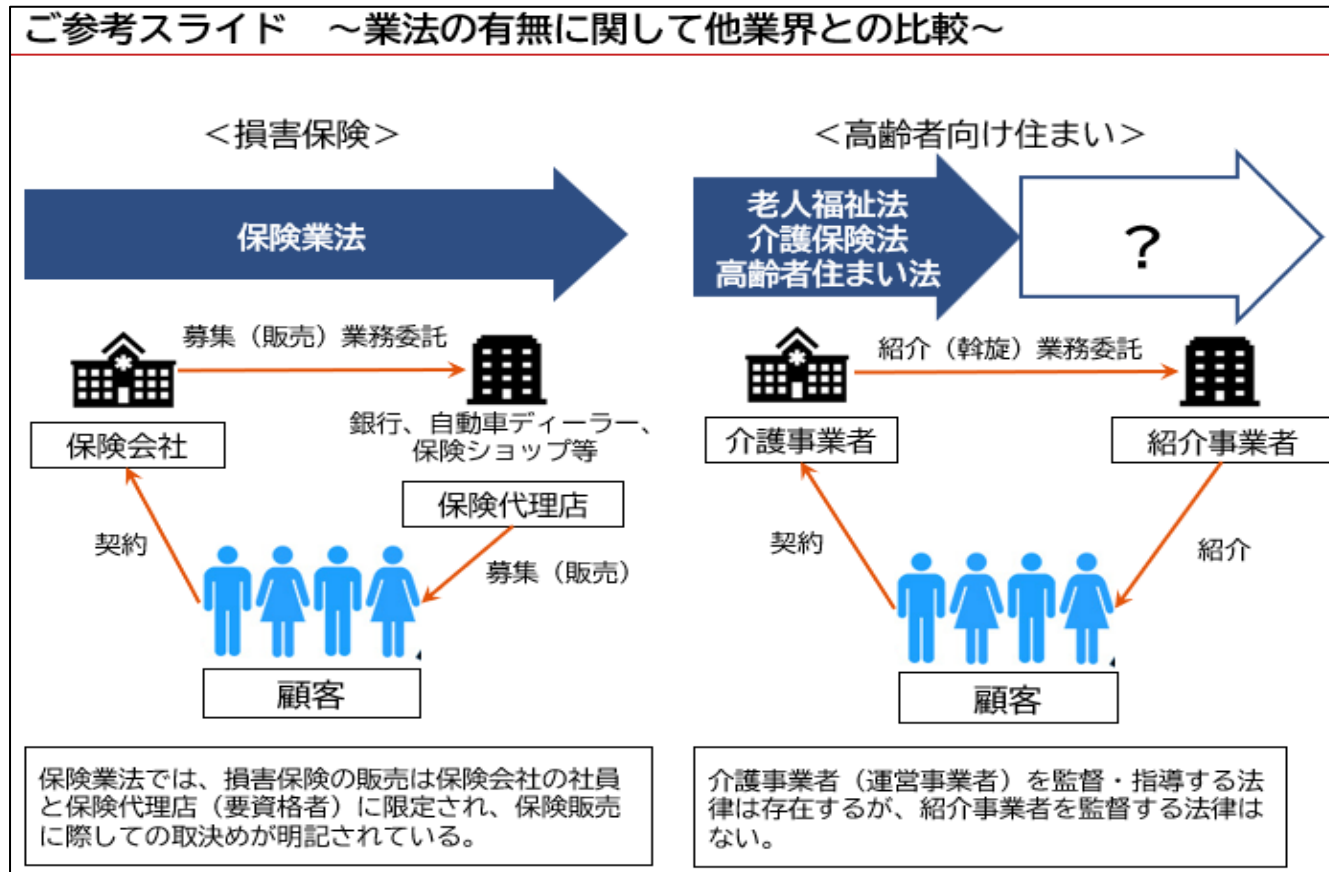
<https://www.youtube.com/watch?v=5WJ-Gpq4W78&t=28s>

インターネットで老人ホームを探す方法！注意点！ 高住連×ゆるっと介護 コラボ

<https://www.youtube.com/watch?v=XUzaO0gb6MU&t=4s>

高齢者向け住まいにおける入居紹介に関するルール

ホームを取り次ぐ、斡旋する部分に関しては、業法が存在していないのが現状です。



「業法」が存在する業界、例えば損害保険業界でいえば、保険の製造から販売まで一貫して保険業法という法律に縛られます。保険販売に関しては、保険を売ることができるのは、保険会社の社員か保険代理店に限られ、かつ保険会社が保険代理店を指導するという流れが法律上決められています。一方で、老人ホームでいえば、ホーム運営に関しては、老人福祉法や介護保険法が存在しますが、販売する事業者に対する法律は存在しません。

「宅地建物取引業」への該当可否

「老人ホームに関する情報提供サービスに係る 宅地建物取引業法の取扱いが明確になりました」（出典：平成29年11月6日経済産業省発表資料から）

産業競争力強化法に基づく「グレーゾーン解消制度」について、経産省所管の事業分野の企業からの照会に対して、回答を行いました。

1. 「グレーゾーン解消制度」の活用結果

今般、老人ホームへの入居を検討している高齢者（以下「入居検討者」という。）に対し、提携する事業者の運営する老人ホーム情報を提供し、成約時に当該事業者から紹介手数料を収受するサービスを検討している照会者より、このように、老人ホーム情報を入居検討者に提供する行為が 宅地建物取引業法第二条第二号の「宅地建物取引業」に該当するかについて照会がありました。関係省庁が検討を行った結果、以下の回答を行いました。

- 照会者は、自ら宅地等の売買及び交換の当事者となるものでも、宅地等の売買、交換及び貸借の代理をするものでもない。
- また、照会書に記載された新事業活動の仕組みでは、物件の説明は提携する事業者が行い、また、入居条件の交渉及び調整の行為は、入居検討者と提携する事業者の間にて行い、照会者は関与しないことなどから判断して、照会者が宅地等の売買、交換及び貸借の媒介をするものでもない。
- 以上のことから、照会者の行為は宅地建物取引業法第二条第二号の「宅地建物取引業」に該当しない。

契約の取決めにおける課題⇒入居斡旋契約における留意事項の整理

ホームを取り次ぐ、斡旋することに関して、関係業法が存在していない現状から、契約の当事者間の取決めにおける課題が浮き上がってきました。

- ① 介護事業者から受けるご相談（入居紹介手数料の支払いに関して納得感がないケースがある）。
- ② 紹介事業者から受けるご相談（紹介事業を立ち上げる初期タイミングにおいて、契約書のひな型はないかとの相談）。
- ③ それらをうけて、高住連では「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」（別紙ご参照）をとりまとめを行った。
 - 本書は2024年3月末段階において、ドラフトという形で整理・展開しており、介護事業者および紹介事業者における気付きとしてのご活用をお願いしている。
 - 今後、高齢者住まい事業者団体連合会における、紹介事業に関する課題を検討する組織体において、内容の精査等を行っていく予定。

別紙

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（ドラフト版）

別紙：入居斡旋契約における留意事項の整理（ドラフト版）

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

別紙：入居斡旋契約における留意事項の整理（ドラフト版）

- 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者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、個人情報の提供に関する同意、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：資料請求時であったり、見学設定時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）

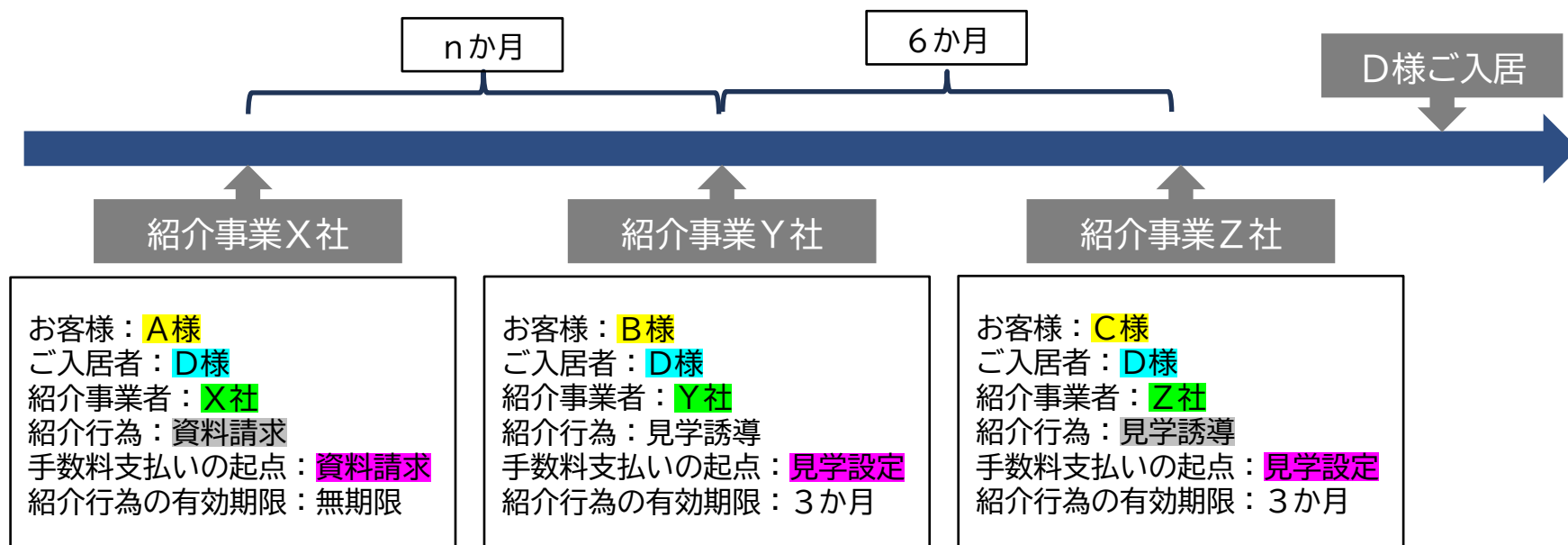
紹介行為において、例えば、資料請求への対応と見学設定への対応とでは顧客対応回数に差があるという考えを基にして、紹介手数料の金額を区別する旨の条項を取り交わす。（資料請求時⇒資料案内手数料、見学設定時⇒見学設定手数料、等）

(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

入居紹介手数料の二重払いが発生しているケースとは？

以下ケースでは紹介会社3社が関係し、D様のホーム入居に至った場合、X社とZ社に対しての手数料支払いを行うこととなる。



- とあるご入居対象となるD様に対して、ご家族、ご親族、あるいはケアマネ等、複数の方が、D様のご入居可能なホーム探しを各自で行っていた場合を想定。（上図ではA様、B様、C様）
- また、ホーム側の事情として、各紹介会社との斡旋契約において、先方から提示された契約書を取り交わし特に内容は確認していない、あるいは年数が経過するなかで内容を知り得る担当が不在であるというケースは、一定想定しうる状態と考えられる。

セミナーご参加の皆さまへのお願い

まずは、入居紹介手数料支払いに関する二重払いの実態とリスク調査のアンケートにご協力いただきたいと存じます。

その理由としては、ご入居者がホームを選ばれる現場では

- ・ お客様選択肢、情報収集方法の多様化
 - ・ 病院での退院現場（退院をお世話する現場）でのスムーズな情報のやりとり
 - ・ ホーム運営にとっても入居営業における外部リソースの活用 等
- といった入居紹介業が存在することでのメリットが多くあります。

一方で、先述したように業法が存在しない状態であるが故に、介護・福祉分野の事業において、無駄に公金が支払われる可能性がある場合には、業界として一定その実態を把握しておく（場合によっては自主規制等を検討していく）必要があると考えます。

お客様によるホーム選択環境の適正化、ならびに公金を扱う介護事業および（直接的ではないものの）紹介事業の健全な共存環境の適正化を目指すべく、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

セミナー開催後にお送りするアンケート項目（案）

【入居紹介手数料二重払いの実態とリスク調査】

- (1) 同じ顧客の入居に2社以上の紹介会社が大きく関係したケースがありますか？
①はい → (2) (3) へ
②いいえ → (4) へ
- (2) 「(1) ①」と回答した方にお伺いします。
その際の対応を教えてください
①手数料の支払い額について交渉し、1社にのみ支払った、あるいは各社減額して支払った
②2社以上に対して契約どおりの手数料を支払った
③両方のケースがある
④その他
- (3) 「(1) ①」と回答した方にお伺いします。
その後の主な対応を教えてください
①入居紹介契約の内容を見直し、契約を継続した。 (見直した内容：)
②入居紹介契約の見直しは行わず、契約を継続した。 (その理由：)
③入居紹介契約を解約した。
- (4) 「(1) ②」と回答した方にお伺いします。
同じ顧客に2社以上の紹介会社が関係し、手数料が二重払いとなるリスクは存在しますか
①はい、契約内容がそうになっています。(※1)
②いいえ、リスクを回避するべく契約内容を整理しています。
(どのような契約としたか：)
③わかりません、特に紹介契約の内容を棚卸していない。
- (※1) 同じ顧客に、2社以上の紹介会社が関係し、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リスクが内在しているといえる。また、紹介契約において、顧客紹介の有効期限が定められていない場合、上記リスクが長期間に渡って存在することとなる。

以上