

第2回 有料老人ホームに関する検討会説明資料

(令和7年4月28日)

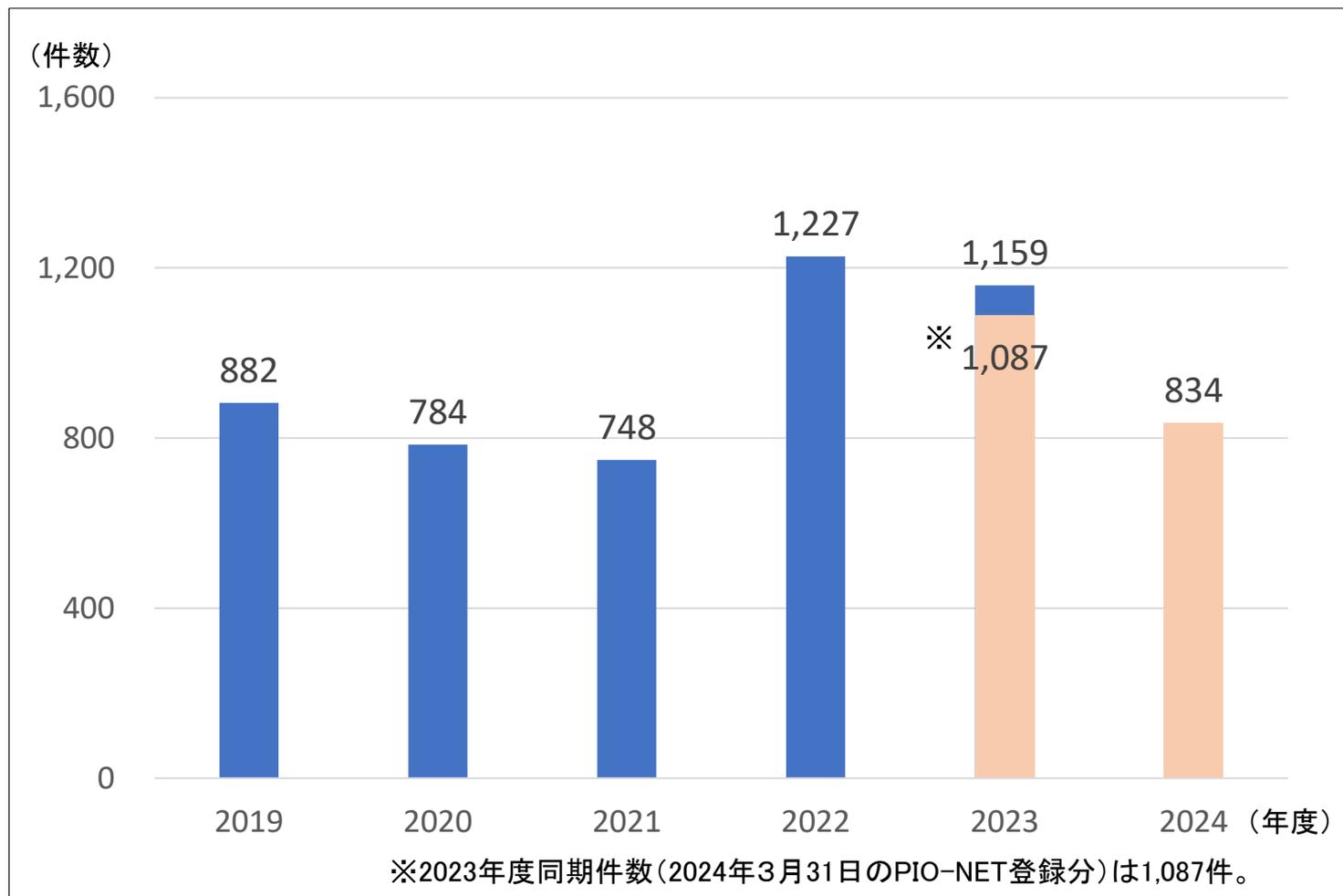
有料老人ホームにおける 望ましいサービス提供のあり方 に関する検討会（第2回）	資料6
2025年4月28日	

有料老人ホームに関する 消費生活相談の概要について

独立行政法人国民生活センター

1. 有料老人ホームに関する相談の概要(1)

図 有料老人ホームに関する相談件数



相談件数等は、2025年3月31日までのPIO-NET登録分。PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 有料老人ホームに関する相談の概要(2)

表 相談内容上位10位（複数回答項目）

2022年度（1,227件）				2023年度（1,159件）				2024年度（834件）			
順位	相談内容	件数	割合	順位	相談内容	件数	割合	順位	相談内容	件数	割合
1	電話勧誘	392	31.9%	1	解約（全般）	287	24.8%	1	解約（全般）	248	29.7%
2	劇場型勧誘	302	24.6%	2	電話勧誘	277	23.9%	2	契約書・書面（全般）	237	28.4%
3	詐欺	297	24.2%	3	契約書・書面（全般）	264	22.8%	3	説明不足	156	18.7%
4	解約（全般）	270	22.0%	4	詐欺	214	18.5%	4	サービス付き高齢者向け住宅	146	17.5%
5	契約書・書面（全般）	222	18.1%	5	劇場型勧誘	195	16.8%	5	返金	145	17.4%
6	説明不足	207	16.9%	6	説明不足	191	16.5%	6	修理代	131	15.7%
7	高価格・料金	158	12.9%	7	修理代	189	16.3%	7	高価格・料金	122	14.6%
8	信用性	143	11.7%	8	サービス付き高齢者向け住宅	182	15.7%	8	クレーム処理	118	14.1%
8	修理代	143	11.7%	9	高価格・料金	175	15.1%	9	保証金等	107	12.8%
10	返金	141	11.5%	10	返金	146	12.6%	10	信用性	82	9.8%

○2022年度及び2023年度に「老人ホーム入居権を譲ってほしい」という詐欺電話（劇場型勧誘）が増加したことに伴い、有料老人ホームに関する相談件数も増えた。

○相談内容も「電話勧誘」「劇場型勧誘」「詐欺」が上位に来ていたが、2024年度には沈静化した。

○2024年度は「解約」「契約書・書面（全般）」「返金」といった契約トラブルが上位に来ている。

2. 有料老人ホームに関する相談事例

●退去時に関する相談

- ・入居時から汚れていたにもかかわらず、クロス張替えなど高額な原状回復費用を請求された。
- ・入居前から退去に至るまで、家族は部屋の状態を一切見てないにもかかわらず、「壁紙全面張替え15万円」という内容の請求書が届き、どのくらい汚したのかの説明もされないまま、全面張替えの費用を請求された。

●返金に関する相談

- ・面会に行く度に職員の対応が悪かったので、退去を申し出たところ、一部返金される予定がいつまで経っても返金されない。

●解約に関する相談

- ・入居前に病気にかかり、入院することとなったので、解約を申し出たところ、敷金、共益費等30万円を請求された。