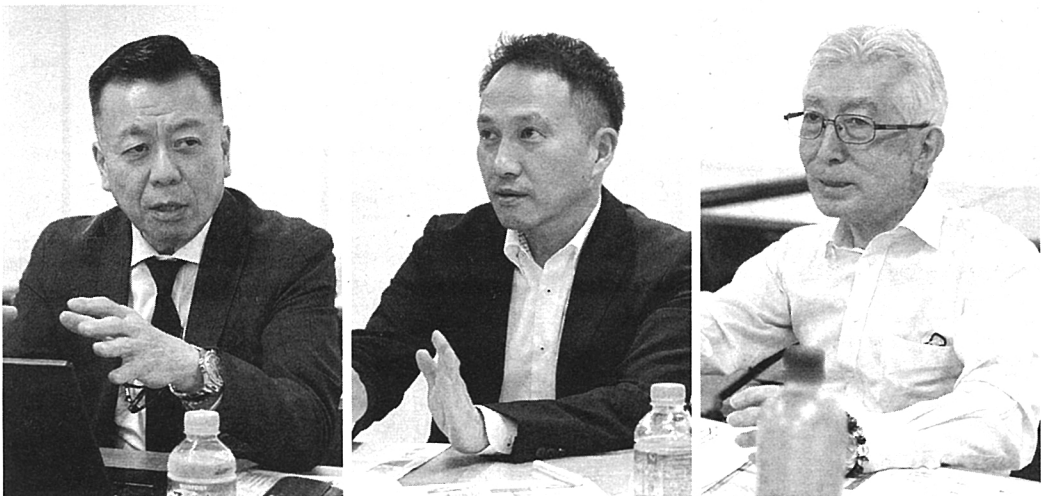


健全化の柱へ



ソナエル
田中宏信取締役

高齢者住まい事業者団体連合会
光元兼二事務局長

高齢者住まい事業者団体連合会
市原俊男代表幹事

高齢者の住まい選びにおいて、民間の老人ホーム紹介会社が果たす役割は年々大きくなっている。一方で、業界内のルール整備は未成熟であり、紹介手数料をめぐるトラブルや透明性の確保など、多くの課題も抱えている。国の検討会での議論にも発展している現状について、どう捉えているのか。高齢者住まい事業者団体連合会（以下・高住連）と紹介事業者を迎え座談会を行った。（聞き手…高齢者住宅新聞社長 網谷敏数）

——高住連の「高齢者向け住まい紹介事業者届出公表制度」（以下・届出制度）の現状は

光元 今年7月時点で722社が届出制度に加盟しています。相談員は3000人超、法人規模では小規模な事業者が多いと感じています。相談員向け基礎講座の受講者は今年4月1日時点で延べ

1000人超。約2時間のeラーニングを受講後、確認テストを行うものです。この業界は業法がありませんが、守るべきルールがないという点ではありません。業務に関連する法令などを軸に、倫理面も踏まえてまとめたコンプライアンスマニュアルを、届出を行う

った紹介会社にお送りしています。

——業界団体が後ろ盾となり制度を作ったことで大きく変わった印象です

田中 私はこの業界に入ってから20年ほどですが、「やっ」とこまで来たか」という感覚です。同業他社からは、資格制にしていくべきではないという声もあ

ります。しかしそこは慎重に段階を踏んでいかなければならず、まだまだ長い道のりでしょう。そんな中、昨年9月からの新聞報道に端を発し、紹介会社の手数料などが問題視されているという現状だと思っています。

今後ますます高齢者が増え、有料老人ホームやサービス付き高齢者向け住宅が約2万5000棟もある中では、自分で住まいを探そうにも難しくなってくる。一方で紹介事業においても、届出制度を資格制度や認可制度にしていくには非常にハードルが高く、法整備も必要です。国や行政の議論の行方を注視しつつ、ミーティングなどを通して意見交換をしたうえで、必要なことについてしっかりと協議していくべきだと考えます。

——連の報道で問題視された紹介料について、20万〜30万円ほどの相場に対して一部で100万〜150万円に上るケースもあると。契約事項や契約書も決まったものが

ない状況です

光元 かつては、紹介会社が少ない時代に運用されていた契約書がコピーされ流通していたような実態でした。実質的に運営をしていく中で、決めておかねばならないことも出てきました。例えば、紹介料を受け取る権利の期間やタイミングの設定。ほかに、短期で退去された際の紹介手数料返戻ルールもありま

紹介料
問題を
考える

業法なき業界 求められるモラル

しかし、何百社、何千社と契約を取り交わしている状況下で一斉に契約書を変えてもらうことは難しく、まずは「本来あるべき決め事」について、項目設定と考え方を知ってもらうところから始めていくところです。

嘉門 紹介会社独自の契約書を使っているところが多いですが、徐々に運営事業者が自社でリーガルチェックを受けて作成した契約書に切り替わるケースも増えています。紙の契約書から電子契約に移る動きもあり、事業者によって使う電子契約の会社が異なるなどの事情もあって、足並みを揃えるのが逆に難しくなっています。

田中 老人ホーム紹介事業の黎明期における紹介手数料は、入居一時金が1000万円以上の場合

3%、1000万円未満の場合は一律30万円といった契約内容が主。3ヵ月以内の退去については、入居一時金を全額返金する短期解約特例に倣い、紹介手数料も全額返金する、という慣例でした。私の記憶では2005年頃からこれを月割りや日割りにしてもらえないかと運営事業者と協議を行い、理解していただけるようになった経緯もあります。30万円の紹介料をいただいたとして、例えば90日の3分の1、30日で退去された場合、20万円を返戻するといった契約であるところが多いです。

——課題について整理すると、ポイントは大きく3つ。1つ目が紹介料の金額設定、2つ目が短期解約時の返戻方法、3つ目が手数料の発生条件

嘉門 3つ目について言えば、資料請求ベースの権利発生と見学誘致ベースの権利発生との2通りがあります。同一のホームに対して、A社は資料請求ベース、B社は見学誘致ベースとなると、運営法人は紹介料を二重に払わなくてはならないのかという問題になります。

藤田 実際に、当社のグループ企業では二重に紹介料を支払ったケースがありました。入居契約に至っていて、それぞれの紹介会社との契約が該当する場合、債務不履行に

お互いに、
支えあって生きてゆく所沢へ。

わかさクリニック

高住連×紹介会社 座談会

届出制度、

〈4面から続く〉

なってしまうためです。

光元 高住連の雛形では、基本的に手数料の発生は見学誘致のタイミングとしています。その上で運営事業者に向けた留意事項として「2種類の契約を締結している可能性があるため、よく確認してください」と注意喚起を行っています。

——これは統一した方が良いでしょうと思います

泉 Webサイトで広告事業を展開している立場からしても、見学同行や対面相談に対応している紹介会社が損をしないようにすべきだと思います。見学誘致や見学同行が基準で良いのでは。

田中 入居検討者は複数の紹介会社に問い合わせをしているケースが多く、受けている相談内容からこの紹介会社も同じ、も

エイジプラス
岩崎考洋社長LIFULL senior
泉雅人社長あいらいふ
藤田敦史社長東京ロイヤル 高齢者事業部
嘉門桂介執行役員

しくは同じようなホームを紹介することになります。運営事業者側からすると、自施設のために汗をかいてくれた紹介会社に手数料を払うというのは、理由付けしやすい。その紹介会社の相談員からしても「しっかりと相談者とコミュニケーションをとるを取り、耳を傾け、そ

の方にとって良いと判断するホームについて説明して納得いただき、見学予約に至った」というプライドがある。運営事業者と紹介会社が互いに納得するためにも、見学誘致をした紹介会社に対して、入居成約時に紹介料を支払っていただくのが最良だと考えます。

嘉門 問題になるのは、機会損失がある場合でしょう。例えばある入居検討者がWeb上でAというホームの資料請求をしたとします。その後別の紹介会社に相談した場合、本当はA・B・Cの3つのホームを提案したいけれども、Aホームに関しては資料請求をしているため紹介料をもらえなくなってしまう。そうすると、その相談者にはB・Cホームを提案することになってしまう可能性がある。そうなるとお客様、Aホームどちらにも機会損失が生まれてしまうため、見学のタイミングを基軸にした方が良いでしょう。成約に直接導いた1社に手数料を支払うのが良いという考え方です。

——契約書作りは消費者保護という観点からも非常に大切ですね

光元 消費者にとっての透明性を確保していくという観点で最も重要なのが、相談者に初めて相対する際に「私たちはこういう者です」ときちんと役割や責任などを示すための標準形を持つことです。

田中 そもそも届出制度は、紹介会社のためでも運営事業者のためでもなく、あくまで消費者保護のために作った制度です。そこをはっきり示していく必要があります。市原 厚生労働省「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」でも紹介手数料や紹介会社と運営事業者との関係性などについて、しっかりと消費者に説明しているのかと有識者から質問がありました。

手数料ルール“見学誘致”軸に

しいサービス提供のあり方に関する検討会」でも紹介手数料や紹介会社と運営事業者との関係性などについて、しっかりと消費者に説明しているのかと有識者から質問がありました。

——その説明責任についてはどうでしょうか

田中 検討会では「相談者に対し、紹介会社がいくら手数料をもらっているか説明すべき」という意見もありました。実際にお客様から「紹介会社にいくら支払えば良いのですか」と言われる際、「当社に対して費用は必要ありません。ホームの方から手数料を頂戴します」と説明しますが、金額は言いません。最終的にどのホームに入るかわかりませんが、紹介契約の中に秘密保持の条項が含まれているためです。

光元 有識者の意図として「消費者にとって自身に与えられる情報が、ホームと紹介会社との経済的な関係によって取捨選択されているのではないのか」ということでしょうか。しかし、金額はさておきどこからお金を受け取っているかを伝えれば、誰がどこで得をするのかは消費者にも分かる話となります。そういうことを伝えたとすれば、消費者も様々な想定をしなから相談するだろうと思います。

嘉門 紹介会社に求めら



morinaga

選ぶ種類と 味わい!

毎日のおいしいエネルギー補給に

和風だし香る
茶碗蒸し

小さいけれど
すごいんです!!

小さい
エフジョイ
ハイカロリーゼリー

エフジョイ
MCTゼリー-200

エネルギーの補給と
代謝に配慮!!

甘いものが
苦手な方にも!!

森永乳業クリニコ株式会社



紹介料

問題を考える

◀5面から続く▶
岩崎 もちろん高額な施設で紹介料が100万円に上るケースはあります。一方で、ホスピス型住宅などで明らかに社会保障費が出所になっているような運営事業者からは受け取っていません。報道を受けて初めてそうしたケースがあることを把握したほどなので、ごく一部で行われていることだけを取り上げたのだらうと見ています。

藤田 当社も報道を受けてホスピス型住宅からの契約書を確認したところ、「相談者が生活保護を受給している場合でも100万円支払います」と謳ったホームがあったことは事実。しかし相談員からすると、数字も大事ですが優先すべきはお客様です。100万円超の手数料をいただくことが悪いかどうかというよりも、本当にその施設がベストマッチであれば紹介すれば良いのであって、手数料に引っ張られてほかに良い施設があるにもかかわらず手数料の高い施設を紹介するようなことだけはしないよう言い続けるしかないと思っています。

泉 相談員の数字を上げ

たいという気持ちと倫理観とのバランスをとるため、社内での線引きがあると良いですね。

嘉門 今回問題だったのは、不正や過剰請求がありながら紹介手数料を高く設定していた施設もあったという点です。

田中 不正請求を見越したビジネスを行うこと自体が、そもそも問題だと感じます。あとは社会保障費云々の話でいうと、生活保護受給者への施設紹介手数料についても課題があります。

市原 生活保護受給者が福祉事務所に行って相談

ルワーカーやケアマネジャーなどから紹介を受けて相談業務を行う上で、マッチしない施設を紹介してしまうと、本人や家族はもちろんのこと、ソーシャルワーカーやケアマネジャーにも迷惑をおかけすることになります。そこを意識することによって一定の質を確保できるという側面もあります。

田中 健全経営ができていれば、紹介料にかかわらずベストマッチのみを目指せるものの、残念ながら赤字続きで企業経営が厳しい時には、やはり紹介料の高い方に寄って

設を紹介するという傾向はあまりありません。一方で、紹介手数料増額キャンペーンなどを実施している施設については、問い合わせが増えるような仕組みをつくったりもしています。

藤田 当社ではインセンティブを設けていますが、「紹介料の高い方に寄ってしまう」という事態をどう防ぐかについてはしっかりと見ています。エリアや期間を区切って、紹介料が一定の範囲を推移しているのであれば、紹介料に過度に引っ張られたようなサービス

を提供する傾向は、極端な誘導というのにはある意味不可能でしょう。ただ、あえてベストマッチなホームの情報を隠して、別のホームに誘導していく程度だとお客様も見抜けないですし、防がなくてはならないと思います。

この透明性やベストマッチというテーマは非常に難しく、例えば当社が紹介できるホーム数と、起業して1年目の紹介会社で紹介できるホーム数は圧倒的に異なっています。しかし、それぞれの紹介会社が知り得る範囲でベストマッチを指していると思うと、何が透明でベストマッチかという定義は一言では表せません。目先の利益で手数料の高いところばかりを選ぶのか、良い仕事をして信頼を得て長く仕事をしたいのかという比重で考えれば、後者の比重が当然高くなります。

市原 有料老人ホームの

仕組み活用し透明性確保

検討会で有識者が言っていたのは、「紹介の責任をどこまで負うのか」という点。入口ではベストマッチでも、その後運営法人が変わったり施設長が変わったりして、方向性が変化してしまうこともあり得るわけです。

泉 各紹介会社が事業を継続し、発展させていくことは大事です。ただし誤った誘導はあってはならない。各社が正しいモラルと倫理観を持って事業を継続していくためにも届出制度には大きな意義があり、これにより業界の中から自然と浄化されていくようになれば、悪い方向に進まないのではないかと感じました。

まさに届出制度が目指すところですね

光元 今後は、消費者目線でのホーム入居委託業務の適正化を旗印に、国・行政の関与も得つつ、関係者が協議を行う体制作りが非常に重要になると考えます。

市原 届出制度は、運営事業者と紹介会社が知恵を出し合ってきたものです。この規則に違反した場合には届出リストからの削除に同意いただくという行動指針になっていきますが、その判定をどう行うかという課題があります。重大違反なのか軽微な無意識の違反なのか、判定委員会のような仕組みをどう整えるのかについて、考えていかなければなりません。

魅力的な施設運営に「ビューティタッチセラピー」を取り入れてみませんか？

セラピストの派遣と育成でお手伝いをさせていただきます。

当協会認定セラピストを派遣 ご利用者様の満足度向上に

●マンツーマンによる施術タイプ



- ・ハンドセラピー
- ・フットケアセラピー
- ・フェイシャルセラピー
- ・メイクキュアセラピー

スタッフ様をビューティタッチセラピストに育成

(講師を派遣して施設内での講座開催も相談に応じます)



- 他施設との差別化に
- 自立支援や機能訓練の一環として
- 利用者の睡眠や認知機能のサポートに
- 施設の保険外収益に

お問合せは

 一般社団法人 日本介護美容セラピスト協会

TEL : 0120-551-334

MAIL : kaigobiyo@naris.co.jp
<https://beauty-touch-therapist.jp/>

