

「老」免驚，「安養契約」呼你靠！

資料來源：行政院消費者保護處

行政院消費者保護處（下稱消保處）為因應高齡社會之安養服務需求，健全安養機構之服務品質，以保障消費者權益，104年間針對實際收容安養住民的全國42家老人福利機構進行安養定型化契約之查核，結果發現絕大多數業者所使用的定型化契約符合「安養定型化契約應記載及不得記載事項」規定，至於少部分不符合規定者，亦已請主管機關衛生福利部及各地方政府督導其改善完畢。

關於安養機構之消費糾紛，實務上常見之態樣如安養費或保證金之計算方式不明或無故調漲；住民發生急、重病或意外事故時之處理失當；契約終止後未將不能自立生活之住民轉介適當安養機構照顧；契約屆滿或終止時未按比例退費及住民之遺留物品未受妥善保管等情形。因此，本次查核項目即以「契約之期限」、「應繳納之保證金及安養費」、「安養費用調高事項」、「緊急意外事故之處理方法」、「轉介及通報責任」、「契約終止之退費內容」及「遺留物之保管方式」為重點內容。

本次查核結果發現僅4家業者之契約條款在「應繳納之保證金及安養費」及「契約終止之退費內容」等2項目有不符規定之情形。關於「應繳納之保證金及安養費」一項，私立嘉義博愛仁愛之家及私立嘉義濟美仁愛之家，其契約條款僅載明所收保證金之總額，但未填載其與所收安養費之相當「月數」；私立嘉義博愛仁愛之家，其契約條款僅載明月收安養費之分項（膳食費、住宿費、服務費及維護費）數額，

但未填載安養費之月收「總額」。關於「契約終止之退費內容」一項，私立高雄仁愛之家、私立桃園仁愛之家、私立嘉義博愛仁愛之家及私立嘉義濟美仁愛之家等 4 家業者，其契約條款則均未載明該安養機構違約時應按其月收安養費計付違約金之「月數」。

消保處表示，安養機構之定型化契約內容如違反「安養定型化契約應記載及不得記載事項」之規定，經令限期改正而屆期不改正時，主管機關可依消費者保護法第 56 條之 1 規定處罰。另因老人福利法規定，主管機關應積極輔導安養機構轉型為老人長期照顧機構或社區式服務設施。對此，行政院已責請衛生福利部在協助安養機構進行轉型時，應督導該安養機構確實遵守法令並妥善照顧原安養住民之權益，避免衍生消費糾紛。

法務部矯正署臺南監獄政風室關心您