

# ADRの現場から

## ⑦ 話し合いでトラブルを解決

裁判によらず、当事者同士の話し合いによってトラブルを解決するADR（裁判外紛争解決手続）。ADRは裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟さをもったトラブル解決が可能になるが、これは消費者のみならず、不動産・建築事業者にとっても有益な制度であるといえる。事業者は当事者同士の板挟みとなり時間と労力を浪費していくケースも多くあるが、ここでADRという話し合いによる具体的な解決策を提案することは非常に前向きなことであるだろう。今回は、法務大臣認証機関である（一社）日本不動産仲裁機構が取り扱うADRを実施する「調停人」としての基礎資格となった「敷金診断士」が実施してきた話し合いによるトラブル解決のポイントを、特定非営利活動法人日本住宅性能検査協会の大谷昭二理事長から紹介してもらおう。

16年度に独立行政法人国民生活センターまで寄せられた賃貸アパート・マンションに関するトラブル相談件数は3万2681件であり、全体の相談件数の第5位となっています。その中でも特に多いのが敷金並びに原状回復のトラブル。件数は1万3897件となり賃貸住宅に関するトラブル全体の42%を占めます。



大谷昭二理事長

「退去時に敷金が返還されない」「設備が自然損耗により壊れたのに修繕費用を請求された」というようなトラブルは一体なぜ多く発生してしまうのか。それは「敷金の存在は多くの人を知っているが、その位置付けや返還に関するルールが明確には理解されていない」ということに起因するでしょう。

敷金に関する取り決めについては、国土交通省が「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」を定めており、ここには基本的な指針が示されています。しかし、ガイドラ

## 「なぜそうなったのか」は結果より大事

### 敷金診断士

インに「入居者が普通に暮らしていた場合の劣化は大家の負担」とされていたとしても、それぞれのライフスタイルによって変わってくる「普通の暮らし（部屋の通常の使用）」を拘り定規に定義することは難しいといえます。価値観の違いが、そのままトラブルに発展してしまいがちなのです。だからこそ、これまで多くの敷金・原状回復トラブルの解決を手助けしてきた敷金診断士は、「話し合いによる解決」という手法を大切にしてきました。当事者の知識不足や「こうあるべきだ」というような思い込みから生じるすれ違いは、話し合いを通じて解消できることが多いのです。

例えば、よくある相談事例としては「カレンダーを貼るためのピンの跡」をめぐるトラブルがあります。ピンの跡による壁紙の張り替えは、入居者負担なのか大家の負担なのか。つまり、カレンダーを貼ることは「部屋の通常の使用の範囲内かどうか」が争点となったのです。このトラブル相談を受けた敷金診断士A氏は当事者同士の話し合いの場を設けることを提案し、第三者としてその場に同席しました。A氏は、ガイドラインによれば「カレンダーを貼る

ことによってできたピンの跡は通常の使用の範囲内とされている」ことを知ってはいませんが、あえてまずは入居者B氏に「あなたの生活にカレンダーは欠かせないものだったのか」を聞いたところ、B氏は「ゴミの日を忘れないためにカレンダーにチェックを入れていた」と話しました。これを聞いた大家さんは、決められたルールをしっかりと守ろうとしていた入居者の姿勢に理解を示し、ピンの跡は「生活を送る上で必然的にできたもの」として修繕負担を

受け入れたのです。結果だけを見るのではなく、その背景にあるものを表に出して当事者同士の理解を促し、共に納得してもらった上での円満な解決。それを実現するのが「話し合い」なのです。

●法務大臣認証ADR機関  
一般社団法人日本不動産仲裁機構 電話03(3524)8013

●「敷金診断士」資格実施団体 特定非営利活動法人日本住宅性能検査協会 電話03(5847)8235