ADRの現場から

⑧　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「ホームインスペクター」とトラブルとの関わりについて、NPO法人日本ホームインスペクターズ協会の長嶋修理事長から解説してもらう。

長嶋修理事長

中古住宅市場活性化に寄与

ホームインスペクター

ホームインスペクターが行く現場で起こっているトラブルとしては、例えば雨漏りによるものがあります。これは、雨漏りが発生して家主が工務店等に相談したにも関わらず、取り合ってもらえなかったり、責任の所在がはっきりとせずに収拾がつかなくなってしまっているというもの。この時に第三者として呼ばれて調査を実施するのです。

ホームインスペクターとしては「調査結果を客観的に評価する」という立場にとどまり、これまではそれ以上のことは依頼者に「当事者同士の問題」として和解してもらうか、弁護士に相談して裁判を起こすなり、判断をしていただいていたのです。つまり、ホームインスペクターが関与しての解決提案はしてきませんでした。なぜならば、インスペクションからの流れでそのまま業務としてトラブル解決にまで踏み込んでしまうと、せっかく当事者のためにと行ったことであったとしても、法的には非弁行為（弁護士法第72条によって定められている「弁護士や弁護士法人以外の者が報酬を得る目的でトラブル解決を実施してはいけない」という規程）と判断されてしまうことがあるからです。

しかし、当協会の認定会員であるホームインスペクターが（一社）日本不動産仲裁機構が実施するADRの基礎資格と認定されたことで、規定の研修を修了した資格者が同機構に調停人として登録をすれば、話合いによる解決を主導的に行うことも可能になりました。これは顧客満足向上に大きく寄与すると思います。

中古住宅市場の活性化が叫ばれていますが、現在でも中古住宅流通のリテラシーは十分に醸成されているとはいえず、少なからずトラブルが起こることは致し方ないことでしょう。ゆえにホームインスペクターは、その専門性とADRの知見によって、中古住宅の取引における不具合を少しでも軽減していける存在になれたらと思います。お客様に対する提案の幅も広がると考えられます。

また今年4月1日には一部が改正された宅地建物取引業法が施行されるのに伴い、ホームインスペクションがクローズアップされ、ホームインスペクターへの相談件数も様々に増えてくるのではないでしょうか。

●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
●「ホームインスペクター」資格試験実施団体　NPO法人日本ホームインスペクターズ協会　電話03（6709）8275