ADRの現場から

⑭ 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「住宅販売士」が今まで経験してきたトラブルとの関わりを、一般社団法人全国住宅営業認定協会の瀧本真也代表理事から紹介してもらう。

住宅販売士

夢のマイホームで後悔しないために

瀧本真也代表理事

人生の大半を過ごすことになるマイホームの購入に、お客様は絶対に後悔をしたくないと考えておられます。しかし、実際は組んだ住宅ローンが思ったよりも生活を圧迫したり、周辺環境がうるさく落ち着いた暮らしを送れないなど、マイホーム購入が後悔で終わってしまうことも多くあります。そしてその原因は、マイホームの販売を担当した営業マンにあるケースも少なくありません。

それは、住宅ローンに関する知識が乏しくお客様の暮らしを第一に考えた提案ができなかったり、物件の悪い部分をお客様に説明をしないということがあるからです。このような問題を背景に、一生に1度か2度であろうお客様のマイホーム購入を成功に導くために誕生した資格が、住宅販売士です。

住宅販売士は、お客様がマイホームのために大きな費用を投じることに対する倫理観や住宅購入に関する知識を持っているため、お客様から「この人は私をだましたりしない」と絶対的な信頼を寄せられます。そしてだからこそ、他の営業マンに対する不信感から端を発するトラブル相談が寄せられることもあります。

埼玉県でマイホームを建築しようとしていたAさんは、あるハウスメーカーから土地購入と戸建て住宅建築の提案を受けました。担当の営業マンは紹介した土地がいかに新生活に適しているかを力説し、更に建築内容やローンの組み方までを熱心に説明してくれました。

Aさんはその営業マンを信じており、契約直前まで話を進めたのですが、気になることがありました。購入しようとしている土地は通りに面しており、車が絶えず行き来していたのです。Aさんはその騒音によってぐっすりと眠れないのではないかと思い、営業マンに質問をしました。すると返ってきた答えは「夜は車の往来はめっきり減り、騒音はない」というものでした。しかし、Aさんが物件の確認のため夜間に訪問した際、車の通行量は減っておらず、うるさいままでした。

この一件があってから、Aさんは営業マンが信じられなくなり、本当に契約してよいのか不安になったため、住宅販売士のB氏に相談をしたのです。

B氏は話を聞き、改めて建築内容やローンの組み方などを精査。すると、建築見積もりにはAさんの希望する住まいには不必要な高価な建材が使用されていたり、ローン返済計画にも無理があることが分かりました。これは、B氏がAさんの今後の生活を第一に考え、想像力を働かせた結果です。一方、担当営業マンは物件を売りたいあまり、Aさんの暮らしを第一に考えることをおろそかにしていたのです。結果としてこれを知ったAさんは契約することをやめ、B氏を住宅購入のナビゲーターとして希望通りの物件を手に入れることができました。

この事例のように、住宅販売士の活動は他事業者とお客様とのトラブルを未然に防ぐことにも一役買っているのです。更に今後は、トラブルとなってしまった後に相談をいただいても、住宅販売士がADRの基礎資格となったことで、専門的知見をもって話し合いによる解決を主導できるという道が開けました。今後も、ぜひ住宅販売士の活躍にご期待ください。

●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

※調停が体験できる「ロールプレイ研修」を定期的に実施しています。

●「住宅販売士」資格実施団体　一般社団法人全国住宅営業認定協会　電話03（5577）5617