

ADRの現場から

15

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「小売電気アドバイザー」が今まで経験してきたトラブルとの関わりを、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。

小売電気アドバイザー

が変わっても物件全体への影響はありませぬし、既存の送電線・配電線を経由して電気が送られるため、新しく電線が引かれることもありません。

また、入居者と事業者間でのトラブルとしては「引っ越し先の物件で小売電気を使用する場合は、スマートメーターが必要になるため、これを購入しなければなりません」と言

われることがあり、これも誤りです。つまり、多くのトラブルは小売電気のしくみをよく理解していない消費者をターゲットとした悪徳業者が関わっているのです。そしてそのようなトラブルを起こさないよう、また消費者を守るために小売電気の専門知識を有している「小売電気アドバイザー」は存在しています。

現在、多くの小売電気アドバイザーは小売電気事業者に在籍しており、消費者にとって正しい電気サービスの選び方や契約内容を普及させるために活動しています。その中では悪徳事業者からの被害トラブル相談を受けることもあり、その場合はしっかりと事情をヒアリングし、正しい

契約のあり方を説明することで消費者を守る取り組みを行っています。

今後、一層小売電気が普及することにより、事業者と消費者のみならず、物件オーナーと消費者間のトラブルなども起こってくるでしょう。例えば、入居者が電気契約の変更手続きをせずに引っ越した場合、その後入居する人が電

気を円滑に使用できないなどのトラブルが考えられます。生活における基礎インフラである住宅供給と電気供給は密接な関わりがあり、小売電気アドバイザーとしては、不動産管理会社やオーナーと入居者間でのトラブル事例を収集し、解決ノウハウを蓄積して今後のADRに生かしていければと考えています。

法務大臣認証ADR機関（一社）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。

●「小売電気アドバイザー」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

16年4月1日より電力小売りが全面自由化となりました。これに伴う事業者と消費者とのトラブルとして主なものは「電気と〇〇のセットにすれば安く」と言われ、求めている商品をセット販売された」や「契約時に説明を受けていない費用について負担を求められた」などがあり、不動産業に関するものとしては賃貸管理の場面においてト



大谷昭二理事長

紛争事例を収集し、生かす

トラブルが発生することがあります。そしてそれは物件オーナーと事業者、入居者と事業者との間で起きています。物件オーナーと事業者間のトラブルでいえば、「入居者の中の一人が小売電気契約をした場合、その影響が物件全体に及び停電の可能性があるので、物件全体で小売電気契約を前もってしておきましょう」と「新たに電線を引く必要があるので、工事が必要です」と事業者から言われた、という事例があります。しかしこれは誤りで、小売電気は供給ルートは従来の電気と変わらないため、各戸で契約先