

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言える。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のは非常に前向きなことだ。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「民泊適正管理主任者」とトラブルとの関わりについて、（一社）日本民泊適正推進機構の池田公太代表理事から解説してもらう。

6月15日、いよいよ住宅宿泊事業法（民泊新法）が施行されました。これによって、地域ごとの民泊の運用について一定のルールを守らなければならなくなると共に、事業者は自治体に届け出などを行わなければならないようになりました。

今後は「近隣の住民からの民泊ルールの順守を求める意識」も今まで以上に高まっていくと言えるでしょう。新法



池田公太氏

民泊適正管理主任者

相談を受けた民泊適正管理主任者は民泊事業者と相談者との三者での面談の機会を設けますが、多くのケースでは相談者の訴えを事業者が認め、以後ゲスト（宿泊者）にルール順守を徹底させることとなります。なお、事業者が違法民泊を実施していたことが判明した際は、その旨を保健所まで通報します。

三者面談の際、民泊適正管理主任者は、事業者に「近隣のトラブルを未然に防ぐために探るべき手法」を助言します。

1つ目は、「ゲストに対し、事前に近隣の住民に配慮すべき点を示しておく」ということ。多くの事業者は、民泊物件の中に各種注意書きを用意していますが、これではゲストの音やタバコのポイ捨てなどを防ぐことはできません。ゲストが物件に向かう途中にも、トラブルの可能性はあるのです。

2つ目は、「リスクになりそうな点をつぶしておく」ということ。例えば、傘が持ち去られてしまつたケースがあるのであれば、あらかじめ物件に傘を用意しておく。また、ゴミの分別ができていないのであれば、ゴミは物件内に置いていってもらうようにする。近隣のトラブルの多くは、事業者の近隣への想像力によって防ぐことができるのです。

そして3つ目は、「優良でないゲストは、宿泊を断る」ということ。事業者としてはどんなゲストでも宿泊してもらえば収益になりますが、近隣とトラブルを起こされてしまつては、事業として長続きしません。リスクを感じるのであれば、しっかりと宿泊を断るべきだと言えるのです。

加えて、必ず事業者に伝達するのは、「普段から近隣の住民に民泊運用の理解を求めべく努力をしましょう」ということです。ルールを守るのは当然として、民泊実施の案内やトラブルを防ぐための取り組みの内容を通知することも有効です。

適法な民泊管理の専門家である民泊適正管理主任者が相談を受ける、民泊に関する近隣のトラブルの事例には、「部屋で騒いでいるさし」「夜中にスーツケースの音が響く」「ゴミの分別がなされてない」「注意しようにも言葉が通じない」「表に置いてあった傘が持ち去られてしまつ」などがあります。

近隣とのトラブルを未然に防ぐには

●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。

●「民泊適正管理主任者」資格実施団体 一般社団法人日本民泊適正推進機構 電話03(3524)7131