

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ことは非常に前向きなことだ。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」が相談を受けたトラブル事例を、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う。

経済産業省・資源エネルギー庁は18年5月に「電力小売 全面的自由化の進捗状況」を発表した。それによると、18年1月時点で全販売電力量に占める新電力のシェアは約12%。また、電力広域的運営推進機関（OCCO）の発表では17年10月以降は毎月30万件以上が新しい電力会社への変更を申請しています。16年4月の制度開始時は切り替えに慎重であった消費者も、

### 引越しの時のトラブル

利用する人が増えれば、それに伴って増加するのがトラブルです。例えば、小売電気アドバイザーは、電力切り替えを検討するタイミングとして適している「引越しの時のトラブル」についても相談されます。ここで、賃貸仲介を行う不動産会社がトラブルを起さないために気を付けておくべきポイントが分かります。

賃貸住宅に住んでいても可能な電力会社の切り替え。引

## 小売電気アドバイザー②

引越しの先で電気が使えない。これは入居者からすると大問題です。彼らは、まず仲介した不動産会社に「なぜこんなと説明をしてくれなかったのか」と連絡します。不動産会社は賃貸仲介時に電気、ガス、水道といったライフラインの利用に関する一通りの説明を行っていると思います。この手続きの流れが変わったことを認識しておかなければ、トラブルに発展してしまつてしまうのです。

引越しのタイミングで新電力に切り替えを行う場合は、事前に契約中の電力会社に対する解約手続きと、新しく契約する電力会社との手続きが必要になってきます。従来であれば、引越しをしてからそのエリアの電力会社に書類を送つてもよかったです。加えて、物件紹介のタイミングでは、入居を希望する物件で自由に電力会社が選べるかなどについても確認しておく必要があるでしょう。

### ヒアリングが必要

ゆえに、不動産会社は賃貸仲介をする際には、「今まで新電力を使用していたか」「引越しのタイミングで切り替えるのか」などをヒアリングする必要があります。加えて、物件紹介のタイミングでは、入居を希望する物件で自由に電力会社が選べるかなどについても確認しておく必要があるでしょう。

### 個別契約不可の場合も

また、マンション・アパートの管理組合や大家さんを通して建物全体で一括して電力

このように、不動産会社からするとトラブルの可能性はありますが、制度に対する正しい知識を持ち、消費者に案内すべき内容をしっかり把握しておけば、むしろ「安心して物件仲介と共に新生活のスタートを任せられる会社」として差別化していくことも可能になってくるのではないのでしょうか。

●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 ※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



大谷昭二理事長

## 小売自由化でトラブル増