

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、時間と努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。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。

小売電気アドバイザー③

けられたというイサアの同席を依頼。同席した小売電気アドバイザーのような専門家による小売電気契約の仕組みやルール、A社は自らの誤った営業活動を認識不足であったと認め、B氏に損害金を支払う旨の和解を申し渡しました。

この事例では、たまたま小売電気販売のルールを知っていた同居者がいたからトラブルが発覚しましたが、知識のある人がいなければ、大家、同居者共にだまされたままであったかもしれません。したがって、消費者にとって分かりにくい商品やサービスに

● 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(6)8847(8)2

18年9月18日に経済産業省「えれば、それに伴って増える資源エネルギー庁より発表された「電力小売全面自由化の進捗状況」によると、18年5月時点で全販売電力に占める新電力のシェアは13・5%となり、小売電気は悪用しようとする事業者が「蓄た」と一般化してきており、今後「使用する電気を自分自身の都合に合わせて選ぶ」ということも当たり前になってくるでしょう。



大谷昭二理事長

だまされた大家が入居者をだます

特に、小売電気は消費者と事業者の知識の差がある商品流通の仕組みやルールをしっかりと認識している消費者は多くないでしょう。紹介するトラブル事例は、小売電気事業者に大家、入居者ともにだまされ、話し合いの場が設

けられたというイサアの同席を依頼。同席した小売電気アドバイザーのような専門家による小売電気契約の仕組みやルール、A社は自らの誤った営業活動を認識不足であったと認め、B氏に損害金を支払う旨の和解を申し渡しました。

この事例では、たまたま小売電気販売のルールを知っていた同居者がいたからトラブルが発覚しましたが、知識のある人がいなければ、大家、同居者共にだまされたままであったかもしれません。したがって、消費者にとって分かりにくい商品やサービスに

● 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(6)8847(8)2