

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。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「住宅建築コーディネーター」が今まで経験してきたトラブル事例を、一般社団法人住宅建築コーディネーター協会の多田好幸理事長から紹介してもらおう。

住宅建築コーディネーター②

「予定期日までに工事が終わらなかつたため引越すことができず、予定外の賃料がかかってしまい、これを事業者側で負担してほしい」と主張した施主とそれに応じない事業者の間でトラブルになりました。施主からの依頼で第三者として間に入った住宅建築コーディネーターが両者に話を聞いたところ、遅延の原因としては「施主からの度重なる変更指示」があったことが分かりました。そして、施主は変更指示によって工期遅延が発生するという認識をしていますが、このトラブルの原因は施主にもありますが、施主に伝えておかなかった事業者にもあるといえるでしょう。事業者としては、事前に「いつまでなら設計、工事前の容の変更が可能であるのか」を伝えると共に、変更依頼の際には「どの程度の追加金が生じるのか、また工期遅延の可能性はあるのか」を提示する必要があります。2つ目は、完成後のイメージが違ってしまうトラブルです。こちらも住宅建築コーディネーターが相談を受けるケースとして多いものです。事業者は、事前に設計図やサンプルなどでできる限り説明をしていると思いますが、施主に完全にイメージが伝わっていないという場合はよくあることです。これを防ぐためには「3Dソフトなどで完成外装のサンプルと一緒に見せ、イメージを立体化させて提示する」というようなことが考えられるでしょう。

8) 53008

にかへ、事業者として認識しておくべきことは、多くの施主は専門知識を持っていないので、事前の十分な説明や補足フォローが必要であるといえます。これはもちろん多くの手間を要することであると思いますが、施主からの信頼感を得ることも大きく寄与し、成約率アップにもつながることであると考えられます。

●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。

●「住宅建築コーディネーター」資格実施団体 一般社団法人住宅建築コーディネーター協会 電話06(470)53008



多田好幸理事長

施主の認識不足が原因のトラブル

家づくり（住宅建築）は、住まいを購入するかどうかの不動産や建築など美に様々な分野が絡み合い、何も知らない施主（お客様）にとって住まいを取得するまでのプロセスは非常に複雑です。そのため、多くの施主は工務店やハウスメーカーの担当者にお任せ（プラン）を提示してもらい、後は目で見てわかるような客観的価値（設備の機能や構造の性能）だけで、その

「施主からの依頼で第三者として間に入った住宅建築コーディネーターが両者に話を聞いたところ、遅延の原因としては「施主からの度重なる変更指示」があったことが分かりました。そして、施主は変更指示によって工期遅延が発生するという認識をしていますが、このトラブルの原因は施主にもありますが、施主に伝えておかなかった事業者にもあるといえるでしょう。事業者としては、事前に「いつまでなら設計、工事前の容の変更が可能であるのか」を伝えると共に、変更依頼の際には「どの程度の追加金が生じるのか、また工期遅延の可能性はあるのか」を提示する必要があります。2つ目は、完成後のイメージが違ってしまうトラブルです。こちらも住宅建築コーディネーターが相談を受けるケースとして多いものです。事業者は、事前に設計図やサンプルなどでできる限り説明をしていると思いますが、施主に完全にイメージが伝わっていないという場合はよくあることです。これを防ぐためには「3Dソフトなどで完成外装のサンプルと一緒に見せ、イメージを立体化させて提示する」というようなことが考えられるでしょう。