

ADRの現場から

72

話し合いでトラブルを解決

ADR(裁判外紛争解決手続)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。今回は、法務大臣認証機関である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「シックハウス診断士」資格制度を運営している特定非営利活動法人シックハウス診断士協会の神田紀男代表から、シックハウスに関するトラブル事例を紹介してもらう。



神田紀男代表

初夏はシックハウス症候群 症状があり、代表的な原因とに注意したい時期となりましては、建材や家具などに含まれる化学物質が発散するホルムアルデヒド、アセトアルデヒド、トルエン、キシレン等の有害物質があります。その多くは揮発性物質であり、気温が高くなるにしたがって発散量が増加するため、この時期に発症しやすくなってしまうのです。

事業者としては特に新築販売、リフォームの際に注意したい顧客のシックハウス発症リスクですが、ここでは「悪

シックハウス診断士⑤

した。

気のない営業トーク」が引き起こしてしまったトラブルを紹介します。自然が豊かで静かな環境にある新築戸建住宅を探していたA氏は、営業マンB氏の「こだわりの木材を使用した、とても空気の美味しい家です」という言葉が決め手となり、物件の購入を決めました。

しかし、住み始めて3か月後、A氏の子供がシックハウス症候群と考えられる症状を起こしてしまいました。室内の空気にこだわって物件を選んだつもりだったのに、どうして子供に症状が出てしまったのか。A氏はすぐさまB氏に連絡をし、シックハウス症候群の原因を調べてもらうことにしました。

結果、A氏はB氏の発言の根拠を求めなかったことに対する自分自身の落ち度を認め、販売会社も誤解を招くような伝え方をしたことに對する否を認め、シックハウス対策のためのリフォーム費用の6割を販売会社が負担することで和解となりました。

厚生労働省ではシックハウス対策に関するガイドラインを公表しており、使用を規制する化学物質に関する情報を公開しています。また、継続的に「シックハウス問題に関する検討会」も行っています。事業者は、これらから得られる情報を収集し、消費者に正しい情報を提供するよう努めるべきであるといえる

誤解を招く営業トークが引き起こす

「シックハウス診断士」資格実施団体 特定非営利活動法人シックハウス診断士協会、電話03(3524)7127

いて買ったのに、どういって「とだ」と怒り、改めてこの出来事がA氏と販売会社とのトラブルとなりました。トラブル解決のための話し合いの場では、A氏は「室内空気にこだわった物件であると思っていただけなのに、騙されたと感じている」と話し、事業者は「B氏は自然の中にある物件であり、立地条件として空気が美味しい家であると推測される」という意味で発言をした」と話しました。