

# ADRの現場から

74 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の平柳将人専務理事兼ADRセンター長から、同機構に寄せられたADR相談事例を紹介してもらう。

## 日本不動産仲裁機構

また、賃借人と「自宅の隣の土地に5階建の賃貸マンションが建築されるには、敷金に関するものも少なくありません。こちら事例としては、「特に目立った破損・汚損箇所もなかったのに、莫大な壁紙の張替料や部屋の清掃料を請求された」「修繕について詳しい説明もなく、原状回復費用として30万円もの請求がきた」といったものがあります。

次に、②の相談事例では、「所有している賃貸アパートのリフォームをお願いしたが、管理会社がオーナーの許可なく関連会社に工事を依頼し、費用が相場の1.5倍程かかってしまった」というものがあります。このように、管理会社が賃貸オーナーの意に反するもしくは、賃貸オーナーが把握していなかったことを行ったという例は多くあります。

更には、③の相談事例では、「自宅の隣の土地に5階建の賃貸マンションが建築される予定であることが判明したが、8時〜16時にかけて4時間〜6時間程度自宅が日影になってしまったので、何とかしてほしい」といったようなトラブルがまた、④の相談事例では、「賃貸マンションに住んでいるが、隣の部屋の入居者が連日友人を連れ込んで騒ぐので、なんとか眠れない」といった事例があります。

なお、賃借人がトラブルに関する悩みを抱えているケースでは「最悪、引越せばよい」と考える人もおり、その場合「時間やお金がかかってしまったため裁判にまではしたくないが、引越し先を探すのも面倒なので、話し合いによって迅速に解決できるならばそれに越したことはない」との思いから、ADR相談を申込み事例もあります。これは、裁判と比べ簡易であるADRが当事者のニーズにマッチしているのだと考えられます。



平柳将人専務理事

当機構には日々、消費者から「不動産関連トラブルについて、ADRを活用して解決したい」という相談が寄せられます。ここでは、消費者がどのようなトラブルについてADRでの解決を希望しているのか、その事例を紹介していきます。

不動産関連トラブルの中で

も相談が多いのが賃貸住宅に関する内容であり、①賃借人と賃貸人(管理会社を含む)、②建物オーナーと管理会社、③建物オーナーと物件の隣人、④隣人同士の様々なトラブルがあります。

まず、①に関する相談事例としては「賃貸しているアパートにおいて、窓を閉めているのにも関わらず雨が差し込み、家財に被害が出てしまった。大家に相談をしたが、話をはぐらかされてしまっており合ってくれない」というものがあります。

更には、③の相談事例では、

## 賃貸住宅に関する相談事例

●法務大臣認証ADR機関  
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。