

# ADRの現場から

## 84 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ADR機関の(一社)日本不動産仲裁機構の加盟団体であるNPO法人日本住宅性能検査協会の大谷昭二理事長からマンション外壁に関するトラブル事例について解説してもらう。

### マンション外壁タイル剥離問題解決支援センター

外壁修繕の事例他にも、マンション大規模修繕に関するトラブルとしては、工事から1〜2年で雨漏りが発生したり、ひび割れ部分が再度ひび割れるといったことが起こる「施工後に短期間の不具合」や修繕工事中の騒音やにおい、煙、日当たりなどに関する「マンション住民または近隣からのクレーム」があります。

なお、工事に対するクレームについて、事業者としては事前に「〇日〜〇日まで工事によって不便が発生する可能性がある」ということを周知しておくことが必要です。周知の手段としては、管理組合の総会や各戸に対するポストイング、エントランスに告知用ホワイトボードの設置等があります。ここで重要なことは「複数の手段を併用すること」です。住民の目に留まる機会をできるだけ増やすことで、「工事のことを聞いていなかった」というようなクレームを最大限に減らすことができます。

マンション外壁に話を戻します。地震災害の発生が危惧されて久しい昨今、地震によってマンション外壁タイルが剥がれ落ちて人にぶつかってしまうという事故が発生しており、その危険性を感じる近隣住民もいます。特に、児童の通学路に位置する老朽化したマンションのタイル剥がれは不安視されています。そこで、「今のところ実害が出ていないために管理組合に対して対策を依頼しづらい」といったような際に活用できるのが、ADRによる話し合いであると考えられます。

ADRであれば、近隣住民が抱く不安をマンション管理組合にしっかりと話し、共感を得ることが可能です。マンションの住民の中にも近隣住民と同じ不安を感じる人が出てくることでしょう。そうすれば、マンション管理組合側に対策をとってもらいたいことができます。

これは、裁判のような争いではなく、「心情の理解」という要素も目的としているADRだからこそといえるでしょう。

●「マンション外壁タイル剥離問題解決支援センター」(運営団体 NPO法人日本住宅性能検査協会) 電話03(3524)7215



大谷昭二理事長

昨今、マンション外壁修繕でトラブルが続発し、裁判となるケースも少なくありません。大阪地裁には建築関連の訴訟を専門に扱う「建築部」があり、そこでは常時10数件が係争中です。

ある訴状によると、神戸、三宮の20階建てマンションは05年の完成で、15年に14階の外壁タイルが幅1・5mにわたって剥がれ、4階のベランダに落下、一部は歩道に散乱し、補修会社の調査では外壁全体の15%に問題があることが判明しました。検討の末、管理組合は施工会社などに約2億4300万円の損害賠償を求め訴訟を起しました。貼り替えを余儀なくされた管理組合は、「タイルを取り付けるコンクリート面の処理に手抜きがあった」と主張し、一方施工会社は、「原因は経年劣化」と争っている状況であるということです。

## マンションの外壁修繕

これは、裁判のような争いではなく、「心情の理解」と