

話し合いでトラブルを解決

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)。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、これは消費者だけでなく、不動産・建築事業者にとっても有益な制度である。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ADR機関である日本不動産仲裁機構が、インスペクションとトラブルの関係について紹介する。

日本不動産仲裁機構

A氏の希望は、ベランダの修繕費用の約100万円について、瑕疵担保責任を理由として、B社もしくはC氏に負担してもらうこと。一方、B社及びC氏は、そもそも現状有姿での引き渡し契約のため、瑕疵担保責任は負わないという認識を持っていました。そして、話し合いが平行線をたどる中で、A氏が第三者にホームインスペクションをしてほしい旨の申出をしたため、調停人がホームインスペクションの専門家を帯同し、A氏、B社及びC氏の立会いのもと住宅診断が行われました。

診断の結果、ベランダの腐食状態が極めて悪いと共にその危険性も認められ、A氏、B社、C氏の三者共にその早期の解決の必要性を認識し、修繕業者の選定や負担割合に関する話し合いを続けた上で、結果、A氏が2割、B社とC氏が4割ずつの費用を負担するという内容で和解となりました。

静岡県で新築戸建て住宅を購入したD氏夫妻は、購入後3カ月目に震度5の地震を経験した際に、住まいが驚くほど揺れた印象を持ちました。住み始めたばかりの物件ということもあり、仲介を行った不動産仲介会社に相談をしたところ、「そんなに心配でしたら、ホームインスペクションをしてみたらどうですか」と言われ、夫妻はこれを実施することになりました。

ホームインスペクションの専門家が診断をしたところ、「法律上必要とされる工法と指定の部材が使用されていないことが判明。ここで説明を受けた診断結果報告と正工事の方策を施工業者に伝えると、合理的な論拠があるとしてこれが受け入れられ、「修理にかかる費用と仮住まいの代金を施工業者が全額負担する」という返答があったため、このトラブルは収まりました。

●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(35524)8013

※調停が体験できる「ロープレイ研修」を定期的に実施しています。詳しくは当機構HPをご覧ください。

国策として取り組みが行われている中古住宅流通の活性化ですが、物件売買において少なからずトラブルが発生しています。そこで、トラブルをできるだけ未然に防ぐために制度化されたのが改正宅地建物取引業法における「中古住宅取引の際のホームインスペクション(住宅診断)の説明義務化」です。ここでは、ホームインスペクションを実施することによってトラブルが解決したという2つの事例を紹介します。

東京都内の築20年の戸建住宅を売却したA氏は、購入から半年後、ベランダ表面部分に劣化が見られ、防水のリフォームを業者に依頼したところ、ベランダ内部の腐食を指摘され、仲介をした不動産会社B社に瑕疵ではないかと確認したところ、取り合ってくれません。また、売主C氏にもこの旨を伝えたが、こちらも取り合ってくれないという状況。ここで、A氏はB社を被申立人とするADRによってこのトラブルを解決することを選択しました。

インスペクションをきっかけとした解決事例

話し合いでトラブルを解決

の悪い部分をお客様に説明をしなかったりすることがあるからです。

まずは、お客様の知識不足が原因となったトラブル事例を紹介します。「予定期日までに工事が終わらなかっ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ったのでこれを事業者側で負担

してほしい」と主張した施主A氏と、それに応じない事業者の間でトラブルが発生しました。A氏と事業者との話し合いでは、遅延の原因として「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、A氏は変更指

折半し

トラブルの原因は、しかし、B氏が物件の確認が、しっかりと変る、車の通行量は減っており、騒がしいままでした。このことに怒ったB氏は営業社員にクレームを入れ、トラブルとなりました。

が、この点を営業社員に質問をすると、返ってきた返答は「夜は車の往来が減り、騒音はない」というものでした。

しかし、B氏が物件の確認のため夜間に出かけたところ、車の通行量は減っておらず、騒がしいままでした。このことに怒ったB氏は営業社員にクレームを入れ、トラブルとなりました。

結果としては、A氏は事業者が互いに非を認め、A氏の予定外の賃料をB氏はこのトラブルについて、第三者である建築の専門家に相談し、C氏が改めて建築内容やローンの組み方などを精査したところ、建築費負担することになり

営業社員が原因と
プル事例を紹介し
ホームを建築しよ
いた施主B氏は、担
社員から建築内容や
組み方等について熱
を受けました。契約
話を進めたのです
は気になることが
見積もりには不必要な高価な
建材が使用されていたり、
ローン返済計画にも無理が
あったことが分かりました。
営業社員は物件を売りたいあ
まり、B氏の暮らしを第一に
考えることをおろそかにして
いたのです。このことが判明
したため、B氏は契約をしま
せんでした。

●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。詳しくは当機構HPをご覧ください。

マイホーム建築に関する解決事例

ADRの現場から

97

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機関である(一社)日本不動産仲裁機構が、シックハウスに関するトラブル事例を紹介する。

新築やリフォーム、引っ越るわけではないのです。そしてを契機に「建物内にいるとてその不確定さゆえに、頭痛がする」「セキが止まらブルもなくなることなく発生なくなる」「湿疹が出る」等してきます。

新築やリフォーム、引っ越るわけではないのです。そしてを契機に「建物内にいるとてその不確定さゆえに、頭痛がする」「セキが止まらブルもなくなることなく発生なくなる」「湿疹が出る」等してきます。さらに、トラブルが発生し候群。厚生労働省では、現在でも順次、化学物質の空気濃度指針値や測定方法等に関する検討会が行われており、シックハウスを防止する目的のガイドラインが発表されています。最近では、17年に水性塗料の溶剤に使用されている「テキサノール」など3種類の科学物質の指針値が設定されました。つまり、シックハウスはまだまだその原因や対策方法が完全に分かっていない明であり、医師に症状発症

日本不動産仲裁機構

での経緯を伝えると、シックハウス症候群が疑われるとのことでした。販売先のメーカーにこれを伝え、でも「建築確認を取っており違法性はない」という対応をされたため、第三者機関に室内空気測定を依頼。しかしその結果は厚生労働省の定め

たガイドラインの数値以下の結果でした。弁護士にも相談しましたが「建築確認が取れた物件であるから、仮に測定した結果が厚生労働省のガイドライン値を上回ったとしても、裁判をして勝つのが難しい」とのことでした。結局、Aさんは泣き寝入りをするという結果になってしまいました。

一方、シックハウスに関するトラブルでは、ADRによる解決が適しているケースもあります。新築戸建てを購入したB氏は居住して半年後、倦怠感とめまい、吐き気の症状を訴えました。診療を受けたところ、シックハウス症候群であると診断され、ホルムアルデヒドが原因のシックハウス症候群であると分かりました。B氏は、物件の販売者であり建築も手掛けたC社に補償をしてほしいと考え、ADRによる解決を希望しました。

ADRの話し合いでは「C社は建築会社であって、住まいの安全性について専門知識を有していることから注意義務を負うべきである」ということと「B氏は建物の情報について概括的な部分を知らされるのみであり、使用されている建材がどのようなものであるかを判断できなかった」ということが確認されました。

結果、C社は自社の落ち度を確認するとともに、B氏の置かれた状況を理解して、B氏に一部補償をすることで和解が成立しました。

●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。詳しくは当機構HPをご覧ください。

シックハウスに関するトラブル事例

ADRの現場から

98

話し合いでトラブルを解決

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機関である日本不動産仲裁機構が、民法改正とトラブルの関係について紹介する。

日本不動産仲裁機構

は特に法律上のルールはなく、一般的には貸借人と連帯保証人の間で合意した金額を自由に設定することになります。

では、設定する極度額はいくらくらいが適切なのでしょう。これには様々な考え方があり、悪質な滞納者が裁判を起して退去させなければならぬケースもあり、その場合、滞り発生から明け渡しまで1年半程かかることもあるため、極度額は1年半の家賃額程度で設定しておくことが安心であるかもしれません。その場合、家賃が10万円ならば、極度額は180万円となります。

その他の変更点として、連帯保証人保護の観点から貸借人死亡後に発生する賃料滞納等について、連帯保証人は責任を負わないこととしています。加えて、連帯保証人から請求があれば、賃貸人は家賃の支払い状況や滞納額等、賃借人に関する情報を伝えなければならぬようになります。

その他にも、賃貸契約に関する影響としては、敷金返還・原状回復に関するルールの明確化等があります。しかし、120年ぶりのルール改正です。賃借人や賃貸人、不動産会社には「これまでの常識」が染み付いてしまっているため、改正内容が「遵守すべき新常識」として浸透するためには、ある程度時間を要すると考えられます。むしろ、改正内容を理解する人とならない人との間では認識の違いが生まれてしまったため、ここからトラブルが発生してしまっていることも考えられます。したがって、不動産事業者としては、今回の改正内容をしっかり把握しておくと共に、賃借人や管理会社等の関係者と認識合わせをしておくのがよいのではないのでしょうか。

20年4月1日、「契約や金銭の支払いに関するルールを定めた民法の規定(債権法)を見直す改正法案」が施行されることになっています。この民法改正は1896(明治29)年の制定以来、120年ぶりの改正となります。不動産業に関わる内容でいえば、例えば賃貸契約における連帯保証人に関する制度変更がなされます。

従来では、保証金額の上限についての規定がなく、連帯保証人が自己破産してしまうケースが多くありました。その

間、書面等で合意して定める必要があり、これを定めなければ保証契約自体が無効となってしまう。

なお、極度額設定について

民法改正で変わる連帯保証人制度

●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。詳しくは当機構HPをご覧ください。

ADRの現場から

100 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機関である日本不動産仲裁機構が、ADRの有用性について紹介する。

ADRは、「より当事者の求める形」でのトラブル解決を図るために作られた制度です。その特徴であると共に通常の裁判との違いは、「当事者間の自由な意思と努力に基づいて紛争の解決を目指す」ということ。これによって、「覚悟を決めて裁判を起す」もしくは「面倒」とは嫌なので泣き寝入りをする」という両極端な二択の中間的な判断として「まずは話し合いによる解決を目指す」という段階的な選択肢を消費者が選択することができるのです。

なお、ADRのメリットは事業者も享受することができ

日本不動産仲裁機構

の対応によって時間を浪費し、心労を積み重ねていくことになってしまいました。しかし、ADRの存在を知り、「誤解があるかもしれないので、まずは話し合ってみましょう」という解決手法を提案したことで、解決させることができたのです。

また、ADRは事業者と消費者間で発生したトラブルを円滑に処理することのできる有効な手段になります。消費者との間でこじれてしまいそうなトラブルについて、早期の段階で解決のための話し合いを提案することができるようになります。

日本不動産仲裁機構ADRセンターでは、日々ADRを実施しておりますが、その中で感じた印象を紹介します。

まず、ADRという解決方法を選択する方は、「未来志向」であるケースが多いというこ

とです。つまり、抱えることになってしまったトラブルを迅速に解決し、新しいスタートをきりたいと考えているのです。だからこそ、今後の自分自身の人生への影響を最小限にするためにも、相手方との妥協点をうまく見つけ出し、穏便に済ませたいとも思うのです。なお、実施したADRの和解までに要した期間は平均4か月から半年であり、やはり裁判と比較すると圧倒的に迅速なものとなっています。

また、例えば「事前に受けた説明がよく分からなかったが、『分かりました』と言ってしまった」など、「自分自身にも非がある」と考えている場合にADRが選択される

ことが多くなっています。やはり、「完全に相手が悪い」と考えるような場合は、裁判が選ばれる傾向が強くなっているといえるでしょう。

●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。詳しくは当機構HPをご覧ください。

ADRの現場から

101

話し合いてトラブルを解決

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機関である日本不動産仲裁機構が、カビに関するトラブル事例を紹介する。

カビは温度が25～30℃、湿度が80%以上で栄養分があるところによく育ちます。しかも風通しが悪いとよく増えます。日本の季節でいうと、一般的に春から夏がカビシーズンですが、現代では住宅の気密性が高くなり、冬でも室温が高く、しかも結露するので、ほぼ一年中カビシーズンとなっています。

そして、住宅に生えたカビは暮らす人の健康を害することがあります。カビの健康被害としては一般的に①アレルギー②シックハウス③ぜん息④皮膚炎などが知られており、この健康被害が不

動産トラブルを引き起こすことがあります。トラブル事例を紹介します。

不動産会社A社は、以前に売買仲介をした物件の買主B氏から、「家がカビだらけになってしまい、住み続けることができない。子供もアレルギーぜん息のような症状を発症し始めている。購入前にはカビが生えるという話は聞いていなかった」というクレームを受けました。さらにB氏は、A社と売主であるC氏に

日本不動産仲裁機構

要望しました。

A社の担当者が物件に行ったところ、確かにカビだらけ。玄関から天井、浴室や室内に至るまでカビだらけでした。しかし、A社が以前この物件に住んでいたC氏にトラブルの報告をしたところ、そのようにひどくカビが発生したことはないとのことでした。

構造上の問題が主な要因であれば、その旨を契約の前に伝えておかなかったA社やC氏にも何らかの責任があるとも考えられますが、このケースでは明らかにB氏にその責めが求められるものでした。なお、B氏は自身自身の行動がカビの原因を作っているとは気づいていませんでした。

結果としては、B氏は自身に責任があることに納得し、A社とC氏に対する要求を取り下げました。B氏によれば、「原因が分かったことで怒りがふっと消え、逆にA社とC氏に対して申しわけなくなった」とのことでした。

この事例のポイントは、話し合いによって「誤解を解く機会があったこと」でしょう。話し合いの場であるから、B氏は包み隠さず話をしたのです。これが裁判等であれば、こうはいかなかったかもしれません。

●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(35524)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。詳しくは当機構HPをご覧ください。

カビに関するトラブル事例

ADRの現場から

102

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機関である日本不動産仲裁機構が、空き家に関するトラブル事例を紹介する。

全国で増え続けている空き家。その物件は築45年というだけ家。国や地方自治体では、空き家あり老朽化がひどく、雨漏り

空き家をそのままにせず、なぜ原因で床などの腐食が多数生じている上に、前に住んでいた人の荷物も大量に残さる特別措置法等における対策を推進しています。しかし、建て住宅について、過去にいくつかの不動産会社へ相談したそうですが、相談そのものを受け付けてもらえなかったり、受け付けてもらえたとしたも、途中で投げ出されたりしたということでした。

A氏は厚木市に父親の相続で譲り受けた戸建ての住宅を賃貸に出していましたが、B氏が相談を受けた当時は空き家となっていました。なお、る住宅であり、A氏の敷地

日本不動産仲裁機構

は、A氏も含めて3人が共有している通路に面していましたが、このような共有の通路に面している場合、家の建て替えでは必ず通路のすべての共有者から建て替えるに同意する承諾書をもらう必要があります。しかし、共有者の一人であるC氏からは、以前、強引に交渉を進めた別の不動産会社の非礼により、承諾書がもらえない状態でした。承諾書の取り付けができない限り、建築基準法上の道路に接していないとみなされてしまい、建て替えはできません。

承諾書を受け取るために、B氏はA氏と一緒にC氏を訪ね、C氏の考えや意見を丁寧ヒアリングしたところ、結果としてその日は結論を出してもらえませんでした。心証を良くして再度話を聞いてもらえ関係性を築くことに成功しました。

B氏は次に、もう一人の共有者D氏とも話の場を設けました。不動産会社経営のD氏には好意的に話し合いに応じてもらうことができ、「よろしければ当社で土地と建物を現状のまま購入させていただきます」という回答も得ました。また、D氏から承諾書を拒んでいるC氏については、「これからゆとり時間をかけて関係性を築いていく」と言ってもらえました。

D氏とは好条件で契約成立ができたのですが、これはB社の最初のアプローチと交渉力の賜物です。最初のアプローチがうまくいかないと、C氏のように以後のコミュニケーションが取りづらくなり、まとまるものもまとまらなくなってしまうからです。

そして、そのポイントは、「まずは相手の状況や希望等を、相手のペースでしっかりとヒアリングすること」。これにつきます。

●法務大臣認証ADR機関
日本不動産仲裁機構 電話
03(35524)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。詳しくは当機構HPをご覧ください。

空き家に関するトラブル事例

ADRの現場から

103

話し合いてトラブルを解決

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ADR機関である日本不動産仲裁機構が、空き家とブロック塀倒壊リスクに関するトラブル事例を紹介する。

日本不動産仲裁機構

A氏の住まいの隣には、5年程前から空き家になった建物があり、雑草が生い茂り、屋根瓦は剥がれ落ちており、さらにはブロック塀が今にも崩れ落ちそうになっていました。そのような折り、A氏が住む地域とは別の場所と比較的規模の大きな地震が発生しました。そして、地震によってブロック塀が崩れ、たまたま通りがかった小学生の子供が怪我をしたというニュースがありました。

そのニュースを見たA氏は、この事故は自分においても起こり得ることだと感じ、早急に対策をとらなければと思い、近隣の不動産会社B社に相談をしました。A氏は、空き家の所有者に連絡を取り、裁判をしてでも空き家を取り壊すなどの対処をしてほしいと考えていましたが、実際にはまだ実質的な被害はこ

「平成30年住宅・土地統計調査」では、前回の調査(平成25年)と比較して3・6%の増加をして848万9千戸、空き家率は13・6%と過去最高を記録しました。空き家の内訳をみると、「賃貸用の住宅」が432万7千戸(総住宅数に占める割合6・9%)となっており、「売却用の住宅」が29万3千戸(同0・5%)、別荘などの「二次的住宅」が38万1千戸(同0・6%)、「その他の住宅」が348万7千戸(同5・6%)となっています。

空き家は単純に人が住んでいない建物ということになり

展することがあるのです。

ブロック塀倒壊リスクへの事前対処

青田Pを「驚くべき」。

※調停が体験できる「ロー

●法務大臣認証ADR機関
日本不動産仲裁機構 電話
03(3524)8013

そのニュースを見たA氏は、この事故は自分においても起こり得ることだと感じ、早急に対策をとらなければと思い、近隣の不動産会社B社に相談をしました。A氏は、空き家の所有者に連絡を取り、裁判をしてでも空き家を取り壊すなどの対処をしてほしいと考えていましたが、実際にはまだ実質的な被害はこ

話し合いによるトラブル解決をA氏が了承したため、B氏は空き家の所有者を調べ、連絡を取り、話し合いを実施。空き家の所有者はA氏が自身の所有する空き家によって多大な心労を抱えてしまっていたことを申し訳なく思うと共に、実際に近隣住民に及ぼしてしまうリスクを認識。A氏に空き家の対処をすることを約束しました。このトラブルは、B社が話し合いの機会を作り、心情の理解を促したことが解決に至ったポイントであるといえるでしょう。

「ロープレイ研修」を定期的に実施しています。詳しくは当機

ADRの現場から

104

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機関である日本不動産仲裁機構が、民泊に関するトラブル事例を紹介する。

埼玉県和光市は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に関連し、「イベントホームステイ(イベント民泊)」を実施すると発表しました。イベント民泊とは、観光庁及び厚生労働省が提出した「イベント民泊ガイドライン」に準拠して実施するものであり、「年数回程度のイベント開催時であって、宿泊施設の不足が見込まれることにより、開催地の自治体の要請により自宅を提供するもの」について、旅館業法上の「旅館業」に該当しないものとして取り扱い、自宅提供泊を実施しようとしている方

日本不動産仲裁機構

は注意が必要である。価値の低下まで招いてしまうといえます。なぜならば、民泊トラブルが分譲マンションの資産価値低下を招いてしまう可能性があるからです。

分譲マンションにおける民泊実施によって発生したトラブル事例を紹介します。A氏が所有するマンションでは、区分所有者の親戚や友人のために用意されているゲストルームに見知らぬ外国人が頻繁に宿泊しているという事態が発生しました。そして、区分所有者間では、①ゲストハウスの予約がとれない、②セキュリティ上の懸念、③静かで穏やかな住環境の破壊、④区分所有者の共有施設を活用したビジネスがなされ、特定の人物のみが利益を得ているということがトラブルとなりました。さらに、これに対する不安や不満をきっかけにマンションを売却する人が相次げば、資産

価値の低下まで招いてしまう可能性があります。なお、日本不動産仲裁機構の実施するADRの調停人となるための基礎資格である民泊適正管理主任者の資格者は、民泊に関するトラブル相談を受けた場合、まずは管理規約を確認したり、管理会社と連携をとったりして違法性の判断を行います。そして違法な民泊であると判断した場合、自治体に通報します。管理規約が未整備の場合は、民泊運営をしている所有者と管理組合の代表者を交えて第三者で話し合いの場を持つこともあります。

そのような場合、マンションの所有者も今後引き続き当該物件を所有し続けるため、管理組合や近隣住民とのこじれたトラブルは避けたいと思います。話し合いによる穏便な解決には前向きなケースが多くなっています。

●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。詳しくは当機構HPをご覧ください。

イベント民泊 実施にも要注意