

# ADRの現場から

108 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、DIY賃貸とトラブルについて解説する。

賃貸物件においては、物件 します。例えば、「壁について傷をつけるような行為をしては釘穴を空けても問題なではないけません。ペンキを塗ったりするのはもちろん、壁に画鋸を刺すことにはきつ気を遣うものです。したがって、一般的な物件においては、DIY(自らの手で日曜大工などをを行うこと)を楽しむことはできません。仮に、様々なDIYを行っても、退去の際には元通りに原状回復をしなければなりません。しかし、最近では「DIY賃貸物件」というものが登場してきています。これは賃貸物件でありながら、入居者がDIYをすることのできる物件を指

## 日本不動産仲裁機構

性があるという「トラブルです。例えば、DIY工事に伴う騒音や粉じんはトラブルの種となりやすいものです。また、DIYの範囲によっては、水まわりのトラブルで周囲に迷惑をかけてしまうこともあるでしょう。」

国土交通省もDIY賃貸に伴うトラブルを想定しており、14年に「借主負担DIYの賃貸」という、DIY賃貸における各種ルールの指針を出しています。これによると、①貸主は原則として、入居前や入居中の修繕義務を負われない、②借主が自己負担で修繕や模様替えを行い、その箇所については退去時に原状回復義務を負わない、③賃料は市場相場よりも安く設定される。などが定められています。

若い世代において人気であり、更なる普及が想定されるDIY賃貸ですが、これに関するトラブルも想定されます。例えば、「入居者が手を加えてよい範囲はどこまでなのか」、「どのラインから原状回復の責任範囲となるのか」などをしっかりと契約時に決めておかなければ、退去時にも、トラブルのリスクがあります。それは、入居者同士の

### ルール周知の必要

仮に、貸主と借主の双方がしっかりとDIY賃貸のルールを認識し、それを遵守することによって契約に関するトラブルを未然に防げたとしても、トラブルのリスクがあり

※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。

## DIY賃貸の運用には要注意

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

# ADR

## の現場から

109

### 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、賃貸管理業適正化法案とサブリーストラブルについて紹介する。

サブリース契約等を規制する下の懲役や50万円以下の罰金を新法案「賃貸管理業適正化法等」が科されます。

「新法案」が3月6日に閣議決定され、21年に施行される見通しとなりました。この法案は、社会問題化したシェアハウス、サブリースをはじめ、サブリースや受託管理に関するトラブルが増加傾向にあることを受け、賃貸住宅管理業の適正化を図るために策定されました。これによって、事業者登録の義務化や、サブリースについては将来的に家賃収入が減るリスクの説明や、オーナーへの書面交付等が義務づけられることとなります。なお、違反した場合は6カ月以下、違反した場合は6カ月以下

## 日本不動産仲裁機構

え、「祖父が一括借り上げをするのでアパートを経営しないかと、断っても勧誘されている」「祖母に相続税対策としてアパートを建てるよつしつこく勧誘してくる」というものがあります。

②契約内容に関するものとしては、「勧誘されてアパートを建てた」とに始まり、「一括借り上げ、特約システムなど、次々に契約や費用負担を強いられる」「シェアハウス一棟の建築契約とサブリース契約を締結したが、契約時の約束と異なる」というものがあります。

③家賃の減額に関するものとしては、「自宅の一部を賃貸するサブリース契約を締結したが、十分な説明がないまま家賃保証額を下げられた」

「10年前に両親が建てた賃貸アパートの賃料をサブリース会社が下げる」と言っており、ローンの返済も困難になって

いる」「オーナーの認識していなかった、10年経過後に賃料の見直しを行う」とその後、2年毎に賃料の見直しを行う」という条項が契約書に記載されていた」など。④事業者の対応に関するものとしては、「土地を購入して建物建築契約を締結し、ローンも実行されたが、事業者と連絡が取れなくなった」などがあります。

適正なサブリースを提供している事業者は、ここで挙げたトラブルを回避するために、自社のサービス内容や契約内容を書面で、さらにしっかりと対話にてオーナーに説明し、サブリース契約内容について理解し、納得してもらうことが重要です。さらに、サブリースのリスクについても、きちんと伝える誠実さが大切です。そして、その誠実さがオーナーから選ばれ最大のポイントになるのです。

●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(3522)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。

# 賃貸管理業適正化法案とサブリース

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、賃貸管理業適正化法案とサブリーストラブルについて紹介する。

サブリース契約等を規制する下の懲役や50万円以下の罰金を新法案「賃貸管理業適正化法等」が科されます。

「新法案」が3月6日に閣議決定され、21年に施行される見通しとなりました。この法案は、社会問題化したシェアハウス、サブリースをはじめ、サブリースや受託管理に関するトラブルが増加傾向にあることを受け、賃貸住宅管理業の適正化を図るために策定されました。これによって、事業者登録の義務化や、サブリースについては将来的に家賃収入が減るリスクの説明や、オーナーへの書面交付等が義務づけられることとなります。なお、違反した場合は6カ月以下、違反した場合は6カ月以下

え、「祖父が一括借り上げをするのでアパートを経営しないかと、断っても勧誘されている」「祖母に相続税対策としてアパートを建てるよつしつこく勧誘してくる」というものがあります。

②契約内容に関するものとしては、「勧誘されてアパートを建てた」とに始まり、「一括借り上げ、特約システムなど、次々に契約や費用負担を強いられる」「シェアハウス一棟の建築契約とサブリース契約を締結したが、契約時の約束と異なる」というものがあります。

③家賃の減額に関するものとしては、「自宅の一部を賃貸するサブリース契約を締結したが、十分な説明がないまま家賃保証額を下げられた」

「10年前に両親が建てた賃貸アパートの賃料をサブリース会社が下げる」と言っており、ローンの返済も困難になって

いる」「オーナーの認識していなかった、10年経過後に賃料の見直しを行う」とその後、2年毎に賃料の見直しを行う」という条項が契約書に記載されていた」など。④事業者の対応に関するものとしては、「土地を購入して建物建築契約を締結し、ローンも実行されたが、事業者と連絡が取れなくなった」などがあります。

適正なサブリースを提供している事業者は、ここで挙げたトラブルを回避するために、自社のサービス内容や契約内容を書面で、さらにしっかりと対話にてオーナーに説明し、サブリース契約内容について理解し、納得してもらうことが重要です。さらに、サブリースのリスクについても、きちんと伝える誠実さが大切です。そして、その誠実さがオーナーから選ばれ最大のポイントになるのです。

●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(3522)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。

# ADRの現場から

110 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・柔軟なもつ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、住宅建築に関するトラブルについて解説する。

## 日本不動産仲裁機構

があるために、建てた後に消費者が「こんなはずではなかった」と思ってしまうようなトラブルが発生するケースがあるのです。

もちろん、多くの事業者はコンプライアンスを順守しており、消費者に対して真摯に向き合っているため、住宅建築に関する多くのことを丁寧に説明し、消費者からの理解と信頼を得ているため、トラブルを起してしまうことはありません。しかし、業務レベルが十分でなかったり、消費者満足よりも自社利益を優先してしまうような事業者では、「任せておけば大丈夫」として説明が不足しているために、消費者が「本当にこの内容で建築が可能なのか」「見積りは妥当なのか」というような疑問を抱いてしまうこともあるのです。

「完成後のイメージが思っていたものと違つ」といつつトラブルもあります。事業者は、事前に設計図やサンプル等々でできる限りの説明をしていると思いますが、消費者に完全にイメージが伝わっていないということもあります。

説明不足な事業者では、なおさらイメージは伝わりにくいものです。「建築内容の詳細は分からないのでイメージで選んだのに、出来上がってみればイメージと違つ」ということは、トラブルに直結しやすいことですので、注意が必要です。

これを防ぐためには懇切丁寧な説明は当然のこと、「ショールームで内装・外装のサンプルを一緒に見る」「3Dソフトで完成後の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ます。加えて、消費者満足を第一と考えるマインドです。これがあれば、自然にその行動は消費者の不安や不満点を解決する方向に向くはず。

●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。

住宅建築は、多くの人に「人生の一大事であり、一大決心をするものであり、最も高い買い物であり、絶対に後悔をしたくないものです。しかしながら、実際には住宅建築においても、消費者トラブルは発生しています。トラブルの多くは消費者と事業者間で発生するものであり、その大きな理由の一つとして、住宅建築は不動産や建築、さらには住宅ローンなど、複数の専門知識が必要ない分野が組み合わさっており、一般の消費者にとって非常に複雑で分かりづらいということが挙げられます。分かつつ

らいつつことは「判断しづらい」ということであり、これがトラブルの最大の原因であると考えられます。

多くの消費者は、住宅建築の際、工務店やハウスメーカーの担当者に希望条件などを伝えた後、まずは「お任せ」でプランを提示してもらいます。そしてその後は目で見てわかる、触って分かるような客観的な価値(設備の機能や構造の性能)を重視し、その住宅を建築するかを決めるといふ流れを踏んでいます。つまり、専門知識を有している専門業者と何も知らない消費者との間で知識や情報の格差

# 情報格差が開きやすい住宅建築

# ADRの現場から

111 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ADR機関である(一社)日本不動産仲裁機構が、ADRの実施を担う調停人候補者が持つべき姿勢について解説する。

話し合いによるトラブル解決 思われます。

決の専門家であるADRの調停人候補者。多くの調停人候補者(ADRを担当すること

が決まった際には、調停人となる)の方々は、地域において、消費者と同じ目線で見つくりと悩み相談やトラブル解決に取り組んでおられますが、ここでは調停人候補者が持つべき二つの姿勢を紹介し

ます。  
なお、紹介する内容は、調停人候補者でなくとも、不動産に関するお悩みやトラブル等を相談され、それについてアドバイスをするような人には必要となっていくものだ

## 日本不動産仲裁機構

最近では、サブリース契約等を規制する新法案「賃貸管理業適正化法案」が3月6日に閣議決定され、21年に施行される見通しとなっています。

調停人候補者は、これらのような最新の情報をきちんと整理し、理解をしておかなければなりません。

なぜならば、トラブル相談やADR実施の際など、当事者の主張の根本には法制に基づいた考え方が多いからです。法制に対する知識は、当事者同士の争点を顕在化させるためにも役に立っています。

二つ目は、「当事者に寄り添う」ということです。日本不動産仲裁機構が実施するADRは「対話促進型」と言われるものであり、調停人には、当事者双方に寄り添うことが求められます。互いの主張に先入観を持たずに向き合

そこで当機構がお答えする

内容は、「ご自身の価値観は最終的な場面で、必要があれば表現するもの」ということです。まずは、当事者が何を望んでいるのかを重視します。ただし、話し合いが煮詰まり、進展が見えづらくなった段階で、ご自身の価値観を踏まえて今後の方針を提案することは、思わぬ解決の道筋を照らすことがあります。やはり、人の想いは人を動かす大きな力なのでしょう。そして、ここで参考にすべきものこそ、調停人自身が今まで培ってきた専門知識なのです。

次回より、地域の不動産会社にスポットを当てたトラブル解決事例を紹介します。

●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。

# 調停人候補者が持つべき姿勢とは

# ADRの現場から

112

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

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といえる。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。今回から、地域で活躍する不動産会社のADR等を活用したトラブル解決事例を紹介する。

日本政府観光局(JINTO)による、新型コロナウイルスの影響で20年2月に日本を訪れた外国人旅行者の数は約108万人であり、前年同月比でマイナス58.3%となっています。同年4月現在、このウイルスの猛威は勢いを増すばかりですが、収束した折は、以前と同様に日本に多くの外国人旅行者が訪れることが望まれます。しかし、その際でもやはりトラブルは避けたいものです。今回は、仲介した物件において民泊トラブルが発生してしまっ

た東京都中野区の不動産会社

## 日本不動産仲介機構

とれない、②セられませんでした。次にF社はマンションエンキョリティ上の懸念、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—ということが問題視されていきました。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います。F社はまず大手民泊仲介サイトを閲覧してこのマンションのゲストルームと思われる部屋の貸出状況を確認。すると、確かに掲載が確認できました。次にマンションの管理組合に、サイト上のメッセージで物件のホストであるB氏まで、「物件掲載取り下げ依頼」を送るようA氏にアドバイスをしました。A氏がマンション内で問題になっていることを伝えると、すんなりと物件はサイトから取り下げ

られました。

今回はF社は実質的な利益を手にする事ができたのです。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲介機構 電話

03(3524)8013

今回のトラブルでは、消費者に対するアドバイスという形で不動産会社F社が活躍しました。そもそも、このトラブル解決にF社が乗り出したのは、顧客であったA氏の不安を取り除くためであり、決して自社の利益を考えてはい

なかったとのこと。しかし、「トラブルの解決」というものは、人の信頼を得る大きなきっかけとなるため、結果的

にはF社は実質的な利益を手にする事ができたのです。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲介機構 電話

03(3524)8013

今回のトラブルでは、消費者に対するアドバイスという形で不動産会社F社が活躍しました。そもそも、このトラブル解決にF社が乗り出したのは、顧客であったA氏の不安を取り除くためであり、決して自社の利益を考えてはい

なかったとのこと。しかし、「トラブルの解決」というものは、人の信頼を得る大きなきっかけとなるため、結果的

にはF社は実質的な利益を手にする事ができたのです。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲介機構 電話

03(3524)8013

今回のトラブルでは、消費者に対するアドバイスという形で不動産会社F社が活躍しました。そもそも、このトラブル解決にF社が乗り出したのは、顧客であったA氏の不安を取り除くためであり、決して自社の利益を考えてはい

なかったとのこと。しかし、「トラブルの解決」というものは、人の信頼を得る大きなきっかけとなるため、結果的

にはF社は実質的な利益を手にする事ができたのです。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲介機構 電話

03(3524)8013

## 民泊問題でマンション全体から信頼獲得

今回のトラブルでは、消費者に対するアドバイスという形で不動産会社F社が活躍しました。そもそも、このトラブル解決にF社が乗り出したのは、顧客であったA氏の不安を取り除くためであり、決して自社の利益を考えてはい

なかったとのこと。しかし、「トラブルの解決」というものは、人の信頼を得る大きなきっかけとなるため、結果的

にはF社は実質的な利益を手にする事ができたのです。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲介機構 電話

03(3524)8013

# ADRの現場から

113

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

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。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。ここでは、地域で活躍する不動産会社のADR等を活用したトラブル解決事例を紹介する。

太陽光発電に関するトラブルが、後になって買主にA氏がルとして、大きく分けて消ら「太陽光発電機器のメンテナンスに多大な費用がかかる事業者間のトラブルがありまことが判明した。これは、事前に説明を受けていなかった。後者においては、「事業者が商品を買りたいあまり、故意に大きな表現をしたり、誤った情報を伝える」というケースももちろん存在しています。大多数の善良な事業者が注意をしなければならぬのが、「消費者と事業者の認識の齟齬からトラブルに発展してしまつ」というケースです。

太陽光発電機器の設置されている中古住宅の売買を仲介した不動産会社R社でした

## 日本不動産仲裁機構

要となる書類のプラスアルファが必要になってくるので、注意が必要なのです。残念ながら、R社には特に太陽光発電に関する知識を持たせていた人材はいませんでした。インターネットなどで情報を収集し、「なんとなく」実務を行ってしまったのです。この過ちを繰り返さないため、R社はトラブル解決のため、太陽光発電の専門家「太陽光発電アドバイザー」に第三者として介入してもらうことにしました。そして、この専門家のアドバイスによって、話し合いによるトラブル解決の手法であるADRに取り組むことにしました。

R社とA氏が顔を合わせた話し合いの場では、まずR社がその落ち度を認め、太陽光発電アドバイザーが専門知識をもってアドバイスし、①R社がメンテナンス費用の一部を支払う、②設備を処分しその費用をR社が負担する、という解決策を出し、②が選択されました。というのも、元の持ち主(売主)はすべて自分で設備を購入しており、補助金等を受けていなかったため、処分において複雑な手続きが必要なかったからです。

トラブル解決の過程において、A氏はR社が「深く落ち度を認めたこと」や「費用を負担すると申し出たこと」を大きく評価し、感謝の言葉を述べ、知り合いで不動産売買案件があればR社を紹介すると言ってくれるまでになりました。これは、消費者からのクレームに真摯に向き合うと、逆に信頼を勝ち取れるという好事例と言えるでしょう。

# 太陽光発電、専門家の知見を借りて解決

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

# ADRの現場から

114

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

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。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。ここでは、地域で活躍する不動産会社のADRなどを活用したトラブル解決事例を紹介する。

16年4月に小売りが自由化された一般家庭向けの電力ですが、経済産業省のまとめによると、電力契約切り替え(スイッチング)率は18年9月時点で1284万件となっており、スイッチング率は20・5%となっていることが分かりました。なお、スイッチング率は今まで右肩上がりです。昇ってきているため、20年現在では、さらに上昇していることが推察されます。利用する人が増えれば、それと共に増加するのがトラブルです。特に、今までなじみのない仕組みの導入の際には、不慎れ

## 日本不動産仲裁機構

A氏は、携帯電話の営業マンは、案内時にスマホが提供されるか、電気を確保して引越先でも同じ電気を確保したいと要望を出してしまいました。しかし、R社の営業マンは電力自由化の仕組みについて理解を促さなかったため、「大手の会社の新電力であるし、CMも頻繁に見るし、ど

この物件でも大丈夫だろう」と安易に考え、引越先でも新電力を使用できるかという点を考慮せずに、物件を紹介してしまっただけです。内見をした結果、A氏も物件を気に入り、その日のうちに決めて、後日に契約という流れになりました。

そして契約当日、A氏が入居する物件は、大家さんを通して建物全体で一括して電力会社と契約している物件であり、入居者の個別契約は不可であったことが分かってしまったのです。担当したR社

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。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲裁機構 電話

# 電力自由化の知識がなかった仲介会社

# ADRの現場から

115

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

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。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。ここでは、地域で活躍する不動産会社のADR等を活用したトラブル解決事例を紹介する。

相続をする際に、不動産が一度、ご主人が亡くなった関わってゐる割合は50%以上になると言われています。これには相続対策などは一切行わず、55歳という若さで急逝されたご主人。この時に、遺産である不動産の処理に関する相談を不動産会社は、地域の方々から相続と不動産にまつわるお悩みやトラブルを相談されるケースもあると思います。

千葉県に住むA氏は農家に嫁いだ方で、「ご自身が亡くなった後に二人の娘が相続トラブルでもめて、関係が壊れてしまつて不安に思つていました。というのも、A氏

## 日本不動産仲裁機構

という出来事が家族関係を壊す要因になってしまつてを知りました。だからこそ、自分が死ぬ前に何とかしておきたいという強い思いを持つに至ったのです。

このA氏の生前相続対策の相談を受けた不動産会社T社は、「相続対策ならお任せください」という広告を打っており、S代表は、時間があれば「相続対策セミナー」や「不動産の相続事例紹介セミナー」等に参加し、相続と不動産について勉強をしていました。S代表は、まずA氏に相続に関する法律や基礎知識を理解してもらい、その後、A氏の希望する資産分割案をヒアリングしました。加えて、相続人となる二人の娘にも、それぞれの想いをヒアリングしました。

A氏の希望は「土地を均等に分けて欲しい」。長女の希望は「土地はいらず、現金が欲しい」。次女の希望は「農地としてはいらず、将来のアパート経営のための宅地として欲しい」ということでして、そして三者の希望が出そろったところで、S代表が同席して話し合いを実施しました。ここでは、三者がA氏のご主人の死亡時に経験した相続時における無念を思い思いに吐露し、娘二人はA氏に対する不満や次の相続時の希望を包み隠さず話しました。そしてこれによって互いの理解が進み、S代表は具体的に今後のプラン(預金は誰が相続するのか、土地に建てたアパートは誰が経営するのか、アパート建築について、生前贈与はどうするのかなど)をアドバイスしました。

S代表の相続に対する知見で、相続トラブルを未然に防ぐことができました。そのポイントとは、平日頃からS代表が勉強をしていたということと、「話し合いの場」を提案して、自らもそこに参加した、というところにあるでしょう。

## 話し合い提案で相続トラブルを未然に防止

●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



# ADRの現場から

116

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

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。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。ここでは、地域で活躍する不動産会社のADR等を活用したトラブル事例を紹介する。

住居内での室内空気汚染に  
しまったトラブル事例を紹介  
由來する様々な健康障害を総  
称した「シックハウス症候  
群」。シックハウス症候群と  
いつと、新築やリフォームを  
したときだけの問題であり、  
住宅を建てる時に使用され  
る建材からの化学物質だけが  
原因と思われがちですが、建  
材以外にもカーテンやじゅう  
たん、家具などから揮発する  
化学物質や、日常生活用品、  
タニヤやカビなど様々な原因に  
よって引き起こされます。今  
回は、不動産会社のシックハ  
ウスに関する知識が十分でな  
かったために引き起こされて

## 情報共有不足が引き起こしたシックハウス

しまったトラブル事例を紹介  
します。  
建築会社A社は、シックハ  
ウス症候群を引き起こさな  
い、自然素材にこだわった家  
づくりを自社の売りにしてい  
ました。そんなA社にマイ  
ホーム建築を依頼したのがB  
氏でした。従来から化学物質  
に対するアレルギーを持って  
いたB氏は、マイホームを建  
築する際、シックハウス症候  
群を発生させないため、A社  
に特に使用する建材等に注意  
を払ってほしいと依頼をした  
のです。さらに、建築後には  
室内空気測定も行い、安全確  
信を得たいと依頼をした

## 日本不動産仲裁機構

を確認した上で入  
居をしました。  
事前の対策が功  
を奏し、B氏は  
シックハウス症候  
群を発生すること  
なく、快適に生活  
を送ることができ  
ました。しかし2  
年後、仕事の都合  
で長期にわたり遠  
方へ行かなければ  
ならなくなりまし  
た。  
B氏は、出張中  
にマイホームを貸し出すこと  
を考えました。特に、同じく  
アレルギーを持つ人の助けに  
なるように、「シックハウス  
対策を施した物件」として貸  
し出すことを希望しました。  
また、「B氏の出張中に限っ  
て貸し出す」という明確な期  
限があるため、マンスリーマ  
シションとして貸し出すこと  
としました。そこで、この物  
件の管理業務を行うことに  
なったのがA社の不動産部門  
でした。  
しばらくしてB氏と同じく  
アレルギーを持った借主C氏  
が見つかったのですが、入居  
後、C氏はシックハウス症候  
群と疑われる症状を発生して  
しまいました。このことを  
知ったA社が調べたところ、  
「家具付き賃貸物件」として  
貸し出していたことが問題で  
あったと分かりました。家具  
等の選定はA社が担ってお  
り、その担当者がシックハウ  
ス症候群の原因が建材以外に  
もあることを知らなかったの  
です。  
辛いことに、C氏の症状  
が重篤なものでないというこ  
ともあり、A社が無償で新居  
の契約を仲介すること、引  
越費用を負担するといふこ  
とで折り合いをつけることが  
できました。しかし、このト  
ラブルの落ち度はA社の情報  
共有不足と、シックハウスに  
関する知識不足が引き起こし  
たものであり、大いに反省さ  
れるべきものでした。

これ以降、A社では建築部  
門と不動産部門の部門間ミー  
ティングが定期的に開催され  
るようになり、シックハウス  
に関する勉強会も開催される  
ことになりました。やはり、  
トラブルを未然に防ぐために  
必要なものは、正しい知識と  
それを共有する仕組みなので

● 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。

# ADRの現場から

17

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

ADR(裁判外紛争解決手続)は裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟なもつ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。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。ここでは、地域で活躍する不動産会社のADR等を活用したトラブル事例を紹介する。

昨今のシェアハウストラブル サブリーストラブルに直面を受け消費者庁は、国土交通省や金融庁と連携し、サブリース契約を検討しているオーナーに向けて契約に際する注意喚起を行っている。また、今年3月6日、政府はサブリースを巡る契約トラブルを防ぐため、事業者の国への登録義務や「絶対に損はしない」「20年間の家賃保証」等といった不当な勧誘を禁ずることを柱とした業者を規制する新法案を閣議決定しています。つまり、それだけサブリースに関するトラブルは多く、深刻なのです。

## サブリースの専門知識を生かして地域で相談

### 日本不動産仲裁機構

の相談が寄せられるというところで、その内容は、①費用負担等の契約内容に関するもの、②家賃の減額に関するものに分けることができます。①に関するものとしては、「電話勧誘を受けてシェアハウス一棟の建築契約とサブリース契約を締結した入居者が退去して空室が発生した度に、1ヶ月3カ月の家賃免責期間を設けられてしまう」事例などです。頻繁に家賃免責期間を設けられると、オーナーとしてはサブリース契約を結ぶ意味がなくなってしまう。

と異なる」というものがあり、例えば「入居者が退去して空室が発生した度に、1ヶ月3カ月の家賃免責期間を設けられてしまう」事例などです。頻繁に家賃免責期間を設けられると、オーナーとしてはサブリース契約を結ぶ意味がなくなってしまう。

入居者が思うように集まらなくなってくるケースについて、ひどい場合は契約の打ち切りをされてしまったという事例もあります。

このような相談に対し、A氏は相談者と共に改めて契約書を綿密に確認します。そこで相談者の契約内容に対する勘違いがあれば、正しい内容をレクチャーします。また、契約書に記載されていないような対応を事業者が行っているのであれば、場合によっては弁護士への相談を検討します。更に、契約書には記載されているが相談者が認識していなかったようなケースについては、話し合いによるトラブル解決であるADRを提案することが多いといえます。

事業者との知識量の差がある相談者では、どうしても事業者からの説明が伝わっていないということもあります。で、しっかりと話し合えば、和解できるケースも少なくないのです。

●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。

# ADRの現場から

118

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

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。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。ここでは、地域で活躍する不動産会社のADR等を活用したトラブル事例を紹介する。

現在、日本では社会問題化している空き家問題対策の一環という位置づけにおいても、国策として中古住宅流通の活性化に取り組んでおり、今後この流通量は増加していくものと考えられます。しかし、欧米と比較して中古住宅流通量はまだまだ少なく、中古住宅流通のリテラシーは十分に醸成されているとはいえず、マイホーム売買では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「中古住宅取引の

## 日本不動産仲裁機構

れません。その危険性も認められました。で、A氏はO社に相談し、B社及びC氏を被申立人とする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。

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(20年4月施行の改正民法により「契約不適合責任」と名称変更)を理由とし、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O社にインスペクションをしてほしい旨の申出をしたため、A氏、B社、C氏の立ち会いのもとホームインスペクションが行われました。

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

の危険性も認められました。

収まりました。

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

際、日本では社会問題化している空き家問題対策の一環という位置づけにおいても、国策として中古住宅流通の活性化に取り組んでおり、今後この流通量は増加していくものと考えられます。しかし、欧米と比較して中古住宅流通量はまだまだ少なく、中古住宅流通のリテラシーは十分に醸成されているとはいえず、マイホーム売買では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「中古住宅取引の

## 決め手となるインスペクション

「インスペクション」は、建物の状態を確認するための検査のことです。特に中古住宅の購入時には、インスペクションを受けることが強く推奨されています。これは、目に見えない部分の損傷や隠れた問題を事前に発見し、適切な対応を講ずるためです。

インスペクションの種類には、外観点検、基礎・躯体点検、設備点検、電気・水道点検などがあります。また、インスペクターの資格や経験も重要なポイントです。

インスペクションの結果、問題が 발견された場合は、交渉の材料として活用できます。例えば、修理費用の負担や価格交渉に役立ちます。また、インスペクションレポートは、今後のメンテナンスの記録としても活用できます。

# ADRの現場から

119

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

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。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。ここでは、地域で活躍する不動産会社のADR等を活用したトラブル事例を紹介する。

コロナ禍の影響で桜の花を  
楽しむこともなく20年の春は  
過ぎ去ってしまいましたが、次  
にやってくるのが梅雨の季節  
です。気温が高くて雨が多い  
季節はカビやダニが大量に発  
生してしまう可能性も高くな  
ります。そして、賃貸住宅に  
おいては、このダニの発生が  
管理会社や大家さんと借主間  
のトラブルに発展してしまっ  
てしまうことがあります。

## 日本不動産仲裁機構

ウヒダニが検出  
されたと報告をし  
ました。ヒョウヒ  
ダニは、人を刺す  
ことがないダニで  
すが、死骸やフン  
によってアレルギー  
症状を起こす  
ことがあります。  
ダニアレルギーの  
原因はおそらくこ  
のヒョウヒダニで  
あり、話し合いで  
はさらにダニの発  
生原因について議  
論がなされました。  
そこでは、1回目の現地調  
査において確認されたA氏の  
部屋の①換気が行われていな  
い、②ダンボールが放置され  
ている、③風呂の水が張られ  
たままになっている、という  
利用状況がヒョウヒダニ発生  
の好条件を作り出しているこ  
とが指摘されました。A氏に  
聞く、①から③のような状  
態は日常的なものであるとの  
こと。したがって、ダニの発  
生はA氏が作り出した環境が  
主な原因であると考えられま  
した。

コナ禍の影響で桜の花を  
楽しむこともなく20年の春は  
過ぎ去ってしまいましたが、次  
にやってくるのが梅雨の季節  
です。気温が高くて雨が多い  
季節はカビやダニが大量に発  
生してしまう可能性も高くな  
ります。そして、賃貸住宅に  
おいては、このダニの発生が  
管理会社や大家さんと借主間  
のトラブルに発展してしまっ  
てしまうことがあります。

しかしここでB氏が、ダニ  
の発生は自然災害的な側面も  
あり、管理会社としては賃借  
人が健やかな生活を送るため  
のサポートを最大限行うべき  
でないか、と見解を述べ、こ  
れに管理会社も同意をしたた  
め、A氏が今後ダニが発生し  
やすい生活環境を改めるとい  
う条件のもと、ダニ駆除費用  
を折半にて負担するという内  
容で和解となりました。

害虫が起因する不動産トラ  
ブルとしては、ダニのほか  
シロアリなども挙げられま  
す。シロアリは、賃借人と賃  
借人のトラブルだけでなく、  
住宅街においては、「お宅で  
シロアリの駆除したから隣の  
当方に逃げた」などのク  
レームを入られてしまつと  
いった近所トラブルを引き起  
こすことがあります。

そのシロアリは本当に逃げ  
てきたのか、それとも既に住  
みついていたのか。事業者と  
して消費者からこのようなト  
ラブルを相談された場合は、  
害虫の生態に詳しい専門家か  
ら客観的な見解を出してもら  
うのが一番でしょう。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲裁機構 電話  
03(35224)8013

# 害虫トラブルは生態を知る専門家に