

# ADRの現場から

121

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・柔軟性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。

もともとは、埼玉県の地域 懸念を相談されることが多々密着型の工務店であったK社。8年前に不動産仲介業に参入し、現在では地域の不動産会社として日々活躍しています。そのようなK社ですが、やはりマイホーム建築については、並々ならぬ知識と「新築を建築されるお客様は、絶対に後悔しないで、最高のマイホームで新生活をおくってほしい」という熱い思いを抱いています。

建築に詳しい不動産会社として、地域住民から信頼されているK社は、お客様からマイホーム建築に関する不安や

## 日本不動産仲裁機構

材などに関し、相見積もりをとればもった安価にできないのではないか」といった問題点が発覚します。

そのような場合、K社の代表で「調停人候補者の資格を持つA氏は、相談者とハウスメーカーの間で発生する見解の相違やトラブルを解決する役割を担います。

例えば、ハウスメーカーの提案について「資金計画に問題があり、提案内容通りだと、生活水準に比べて返済額が大きすぎてバランスが取れない」というケース。ハウスメーカーが家を受注したい余り、資金計画に無理のある提案をしたのでしよう。このような場合、A氏は相談者とハウスメーカーとの打ち合わせに第三者として同席し、例えば、必要ない高級な建材の使用を控えるよう提案をします。ハウスメーカーがそのよ

うな提案ができない場合は、A氏がお客様のマイホーム建築を全面的に手助けします。

また、ハウスメーカーからの提案を受ける前に「彼らとの打ち合わせに同席してほしい」というように消費者から打診してもらえば、これに応じます。仮にハウスメーカーが消費者に対して説明不足な部分があったとしたら、A氏はすかさずフォローを入れます。これによって、消費者の理解不足や誤解から生じるトラブルを未然に防ぐことができます。

更に、先に書いたようにA氏は調停人候補者なので、日本不動産仲裁機構の実施する法務大臣認証ADRの調停手続において、建築関連トラブルのADRを実施することもできます。トラブル防止から、いざトラブルが起こった際の解決まで。A氏は地域の人にとって、実に頼れる存在なのです。

もちろん、多くの優良なハウスメーカーの提案は妥当なものですが、しばしば「周辺環境や土地の形状からいって、建築しても実生活を快適に送ることはできない」「建

## 建築の知識と解決スキルで頼れる存在に

●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。

# ADRの現場から

122

不動産会社が知っておくべき  
トラブル解決ノウハウ

A DR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。

不動産売買の対象として、権利関係は複雑かつは、主に「居住用不動産」と「収益不動産」があります。「収益不動産」の取引方法は、居住用不動産の取引方法は、当然のことながら明確なものとなっており、安全な取引が推進されています。一方、収益不動産については、意外なことには、多くは居住用不動産である土地建物の売買契約書を用いて取引が行われています。収益不動産の取引は、居住用不動産と内容が大きく異なるにも関わらず、です。賃貸マンションやアパートといった収益不動産は所有者でない第三者が建物を利用し

## 日本不動産仲裁機構

仲介業務をしていく案件であったとしても、トラブルが発生してしまうことがあるのです。そして、そのようなトラブル相談を受けているのが神奈川県が不動産会社T社の代表取締役であるA氏です。

A氏によると、収益不動産売買に関するトラブルとしては、相続がらみのものが多いといえます。それは、相続人が今まで物件の管理に携わっていないことが多いからです。相続人が賃貸借契約の内容が分かっておらず、更に越境物があったり、賃借人とのトラブルが発生しているようなケースもあります。そのような状況で収益不動産の知識がない会社が仲介業務をしてしまうと、トラブルリスクが非常に高まるのです。

例えば、実測売買が条件だったけれど、近隣との関係が悪くて境界確定で数カ月か

かってしまい、結果的に売買契約が成立しなかったり、仲介会社の確認不足を売主の悪意であると買主が受けとり、契約が成立しなかった事例もあります。

A氏は、トラブル解決のためにすることは、当事者からの綿密なヒアリングであるといえます。そうすることで、例えば「仲介会社が買主に都合の悪いことを隠してしまっていた」ということが判明した場合は、更に仲介会社にもヒアリングをし、その上で解決のための妥協案を提案します。このようなケースでトラブルが解決した場合は、仲介会社からも感謝をされると思います。

不動産会社がトラブルを起こさないために必要なことは、まず収益不動産売買の知識をつけることです。また、現地調査や入居者の情報収集、賃貸借契約の書面の調査等もしっかりと行わなければならないでしょう。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲裁機構 電話  
03(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。

## 収益不動産の売買仲介に注意