

# ADRの現場から

124

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。

緊急事態宣言が全面解除され、都道府県をまたいだ移動の自粛も解除された令和2年6月の下旬、コロナ禍が実際に収束に向かっているのかどうかは分かりませんが、一見、街は活気を取り戻しつつあるように感じます。しかし、全国新型コロナウイルスとの付き合いは、これからしばらく続くことでしょう。

コロナに関するトラブル例としては、「特別給付金を振り込むから口座を教えて欲しい」といった詐欺被害や、結婚式場のキャンセル料をめぐるトラブル等がありますが、

## 日本不動産仲裁機構

入居者同士のトラブルも発生して、その中でも「騒音や生活音に関するものがコロナ禍の影響としては特徴的です。自粛期間やテレワークによって外出する機会がなくなり、多くの人が家にいることが多くなったため、コロナ以前は気が付かなかったような隣人の生活音が気になってしまっています。特に、テレワークをしている人が、静かに集中したいにも関わらず、休校中で家にいる児童が騒いだりする音が耐えられない、という内容が多くなっています。

「ウイズコロナ」の考え方により、多くの人は以前よりも家にいる時間が長くなり、テレワークを継続しています。したがって、このような騒音トラブルはまだ発生する可能性があり、不動産会社の皆様も、オーナーや入居者から騒音トラブルについて相談を受けることがあれば、次に紹介する柔軟なトラブル解決事例は参考にすることができるとは思いません。

賃貸マンションの上の階の住人A氏の騒音が気になるといふB氏。B氏は騒音問題を解決したいと思い、この物件を仲介してくれた不動産会社C社(調停人候補者)に「A氏に音を出すのをやめさせてほしい」と相談に訪れました。C社によると、A氏の両隣の住人からは苦情は出ていませんでした。ここで、C社は物件オーナーに連絡をとり、トラブル内容を説明し、解決のための取り組みをすることに理解をもらいました。そして、C社はB氏に「初期費用をデイスカウトするから、別の部屋に移ることを提案。別の部屋に引っ越しをしたB氏は、それ以降騒音問題を訴えることはなくなり、トラブルは解決しました。トラブル解決のポイント

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。

## コロナ禍ならではの賃貸物件トラブル

「騒音や生活音に関するものがコロナ禍の影響としては特徴的です。自粛期間やテレワークによって外出する機会がなくなり、多くの人が家にいることが多くなったため、コロナ以前は気が付かなかったような隣人の生活音が気になってしまっています。特に、テレワークをしている人が、静かに集中したいにも関わらず、休校中で家にいる児童が騒いだりする音が耐えられない、という内容が多くなっています。

「ウイズコロナ」の考え方により、多くの人は以前よりも家にいる時間が長くなり、テレワークを継続しています。したがって、このような騒音トラブルはまだ発生する可能性があり、不動産会社の皆様も、オーナーや入居者から騒音トラブルについて相談を受けることがあれば、次に紹介する柔軟なトラブル解決事例は参考にすることができるとは思いません。

賃貸マンションの上の階の住人A氏の騒音が気になるといふB氏。B氏は騒音問題を解決したいと思い、この物件を仲介してくれた不動産会社C社(調停人候補者)に「A氏に音を出すのをやめさせてほしい」と相談に訪れました。C社によると、A氏の両隣の住人からは苦情は出ていませんでした。ここで、C社は物件オーナーに連絡をとり、トラブル内容を説明し、解決のための取り組みをすることに理解をもらいました。そして、C社はB氏に「初期費用をデイスカウトするから、別の部屋に移ることを提案。別の部屋に引っ越しをしたB氏は、それ以降騒音問題を訴えることはなくなり、トラブルは解決しました。トラブル解決のポイント

法務大臣認証ADR機関  
あったのです。

## ADRの現場から

125

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。

令和2年も半分が過ぎました。多くの人は口をそろえて言います。「年明けから6月までをコロナ禍に盗まれたよつだ」と。自粛、自粛で外出もはばかられるような期間もあり、桜の季節や新緑の季節等、四季の移ろいを味わう余裕はとてありませんでした。現在は梅雨真っ只中といったところで、梅雨といえは雨、雨に関するトラブルといえは、雨漏りに関するトラブルがあります。

消費者や施工業者から、雨漏りに関する相談を寄せられる東京都の工務店兼不動産会

社であるA社。A社に寄せら

れる消費者からの相談として「建築業者に依頼しても一向に雨漏りがおさまらな

い」「明確な雨漏り原因がわからない」「リフォームを担

当した事業者と連絡をして

## 日本不動産仲裁機構

雨漏りトラブルの特徴としては、施工業者が依頼者となるケースも少なくありません。よくあるパターンとしては、施工業者は消費者から「そちらに雨漏りがする」というクレームを受けました。しかし、実際には、雨漏りの原因が初期の工事不良にあるのか、経年劣化にあるのか、実施したりリフォーム工事にあるのか、特定が難しいものです。したがって、施工業者が自社の責任かどうかを判断したくて、A社に検査を依頼するので、

そのしなれば、クレームを処理することがいつまでもできないからです。

現在のA社には、ADRの調停人候補者が在籍していませんが、これが大きな転機となつたといえます。従来、A社の取り組みは「依頼者への検査結果の提供」に留められていました。なぜなら、解決に向けた業務を実施してしまつと、「非弁行為」となつてしまつからです。A社が手を離れた後は、当事者が裁判をするのか、話し合いで解決するのかなど各々の判断で行っていました。

A社としては、本来であれば検査や原因説明、修繕方法の提案まで実施できるA社が当事者同士を取り持ち、専門的知見を持って解決に導いていくのが良いと考えていました。だからこそ、A社は自社の社員に調停人候補者資格を取得してもらい、検査からトラブル解決までを一貫して実施できる体制づくりを行ったのです。

## 雨漏り解決で事業者からの信頼も

●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

126

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。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。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。

賃貸管理を行っている愛知県  
の不動産会社H社。賃貸物  
件においてマンションの外壁  
塗装は、入居者満足度や入居  
率にも影響する重要な物件メ  
ンテナンス事項となります。  
H社は、外壁塗装を多く実施  
してきたため、その分多くの  
トラブルも経験してきまし  
た。

① 入居者の自  
転車などの所有物への塗料の自  
飛び散りや「塗装工事の遅  
延による機会損失」などがあ  
ります。また、②に関しては  
「剥がれや色あせ」や「塗り  
ムラや塗り忘れ」、「サビの発  
生」などがあります。この①  
と②については、入居率に直  
結してしまうトラブルである  
ことから、B氏の体調にも気を  
配らなければならないところ

### 日本不動産仲裁機構

や「塗料の臭いに  
対する苦情」があ  
ります。  
代表者がADR  
の調停人候補者の  
H社は、紹介に  
よってオーナーか  
ら外壁塗装に関す  
るトラブルを相談  
されることがあり  
ます。ここではそ  
の事例を紹介しま  
す。  
賃貸マンション  
オーナーのA氏の  
所有する物件では外壁塗装工  
事を行っていましたが、入居  
者のB氏より「塗料の臭いに  
よって体調が悪くなっている  
ので、工事をすみやかに中止  
してほしい」と連絡があり  
ました。B氏はもともとアレ  
ルギー体質であり、医師の診  
断ではシックハウス症候群の  
疑いがあるとのこと。しか  
し、塗装工事は半分ほど終了  
しており、この段階で中止す  
るといつのも考えにくいもの  
でした。しかし、当然のこと  
ながら、B氏の体調にも気を  
配らなければならないところ

が悩ましい点でした。  
ここでH社は、賃貸オー  
ナーA氏に話し合いの場を設  
けることを提案し、B氏もこ  
れに同意しました。話し合い  
の場においてH氏が行ったの  
は、B氏のライフスタイルを  
しっかりとヒアリングすると  
いうことでした。特に知りた  
かったのは「どこに勤めてい  
るのか」ということ。勤め先  
によっては、A氏の所有して  
いる他の物件に、工事の期間  
中は移ってもらうと考えた  
のです。ヒアリングの結果、  
B氏はA氏の所有する物件の  
近隣に勤めていることが分か  
り、B氏も住まいを移ること  
を快諾してくれました。

この事例でうまくトラブル  
が解決したのは、H社が「話  
し合いによって解決の方法を  
探ろう」と考えていたからで  
す。このスムーズな解決に、  
A氏はH社に対する信頼を感  
じ、以後、賃貸管理に関する  
コンサルティング等を依頼す  
るようになりました。

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

※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。

## 外壁塗装が引き起こしたシックハウス事例

H社が経験した外壁塗装ト  
ラブルを類型化すると、①工  
事に関するトラブル、②仕上  
り後のトラブル、③入居者  
に関するトラブル

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

127

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。

20(令和2)年7月22日の開始が予定されている「GO T.O.トラベルキャンペーン」。「突然、東京発着の旅行が除外されるなどドタバタしています。観光事業者や宿泊事業者にとっては、コロナ禍で被った痛手を少しでも取り戻すための機会となること」は間違いないでしょう。そして、対象となる宿泊施設には、民泊も含まれています。不動産会社の中には民泊代行をビジネスとしているところもあり、彼らに当たってもこのキャンペーンはビジネスチャンスになると考えられます。

## 民泊代行、「しっかりと伝える」ことが大事

### 日本不動産仲裁機構

拒否反応を示す住民が多いというところと共に、①見知らぬ外国人が近所にたむろして不安、②ゴミ出しのルールが守られていない、③玄関に置いてあった小物が盗まれてしまったーなどの苦情が実際に発生しています。

「しっかりと伝える」ことを徹底しています。宿泊者に対しては、近隣や民泊施設内でやってよいことと悪いことを、民泊オーナーに対しては民泊代行の業務内容や「何をどこまでやるか」ということを明確にしているのです。

基本的な解説をすると、民泊代行をする際には「一住家宿泊管理業者」としての登録が必要になります。更に、登録者としての必要条件もありません。また、業務内容として賃貸管理と異なる、「宿泊者の衛生や安全の確保」「外国人宿泊者の利便性の確保」が「宿泊者名簿の備え付け」などがあります。中でも重要なのが「苦情等への対応」です。そしてこの苦情に対して、上手く対処しているのが東京都の不動産会社T社です。

「必要に応じてすみやかに現地へ赴くと共に、苦情があつてから現地へ赴くまでの時間は30分以内を目安とする(交通手段の状況等により時間を要する場合も60分以内を目安)」としています。

また、民泊ビジネスは誕生して日が浅く、民泊代行業務もまたその形がしっかりと固まっています。これはつまり、業務の依頼者である住宅宿泊事業者(民泊オーナー)も民泊代行業者の業務内容を明確に把握していないケースが多いというところで

す。例えば近隣住民からのクレームがあった場合、その原因を「民泊代行会社が業務を十分に実施していなかったから」と決めつける民泊オーナーも中にはいます。

そこでT社は、①宿泊者の起こすトラブル、②民泊オーナーとの間で起こるトラブルの2種に対して備えをし、共通する対策ポイントとして、「しっかりと伝える」ことを徹底しています。宿泊者に対しては、近隣や民泊施設内でやってよいことと悪いことを、民泊オーナーに対しては民泊代行の業務内容や「何をどこまでやるか」ということを明確にしているのです。

T社は、現在はコロナ禍の渦中という逆風の状況ですが、民泊代行は、これからニーズの増えてくる業務であり、同じように民泊代行に取り組む事業者には、ぜひトラブル対策も念頭に置きながら「自社の業務の形」を作っていくてほしいと考えています。

● 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。

# ADRの現場から

128

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。

20年7月16日、家賃保証サービス事業者では初の新型コロナウイルス関連倒産が発生しました。家賃滞納が増加してしまい、保証履行が増加してしまつたことによるものです。不動産業界ではショッピングなニュースであり、当然、他の保証会社においてもコロナ禍によって保証履行の増加が起つていると考えられ、同様の倒産の可能性も危惧されます。もちろん、賃貸管理会社や賃貸オーナー、入居者はこの動向を注視する必要性があるでしょう。

なお、家賃保証に関するト

## 日本不動産仲裁機構

保証会社から深夜早朝に滞納家賃の取り立てを受け、「た」等、家賃滞納に関するものが主になっていきます。そして、家賃保証会社の中には強引な取り立てを行う事業者もあり、そのような場合は入居者が訴えを起すケースもあります。

ここでは、家賃保証会社からの強引な取り立てに関する相談を受け、このトラブルを解決した愛知県不動産会社D社（ADR調停人候補者）の事例を紹介いたします。D社が仲介した物件に入居していたA氏は、3カ月間の家賃滞納をしてしまい、そのことよつて部屋に置いてあった持ち物を家賃保証会社に処分されてしまいました。更に「来月も支払いがなければ、鍵を付け替えて入室できないようにする」と忠告されました。「確かに家賃滞納をしてしまった自分自身

に非はあるのだが、無断で私財を処分することはやりすぎでないか」とA氏はD社に相談をしました。D社がA氏に今後の滞納家賃の支払計画を確認したところ、そのビジョンは計画的であるように思えたため、問に入って両者の対話を促進し、トラブルの解決を試みることにしました。

話し合いを経て分かつたことは、とにかくコミュニケーション不足であったということです。家賃保証会社はメールでの督促に終始し、A氏もメールを見て見ぬふりをしてきたため、この話し合いが両者の初めての対話となりました。話し合いによつて、家賃督促会社はA氏の経済状況は思ったほど悪くはなく、返済のビジョンがあることが分かり、A氏も自身の滞納が大事になっていたことが分かつたのです。結果、A氏が返済計画の提出とその履行を約束し、家賃保証会社も処分してしまったA氏の私財を弁償するといつことで、このトラブルは解決しました。

「ルプレイ研修」を定期的に実施しています。

## 借主と家賃保証会社間でのトラブル事例

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

# ADRの現場から

130

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。

## 日本不動産仲裁機構

生活センターなどが公表している、サブリースに関するトラブル相談事例です。例えば、トラブルのパターンは、①入勧誘に関するもの、②入費用負担等の契約内容に関するもの、③入家賃の減額に関するもの―に大きく分かれます。

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入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」「15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」というものがあります。

コロナ禍中の令和2年6月、「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律(賃貸住宅管理適正化法)」が成立しました。法制化の大きな目的の一つに「サブリース事業者およびサブリース方式のビジネスモデルへの規制」があります。これについては、やはり先の社会問題化したシェアハウス不正融資トラブルの影響が大きいといえるでしょう。しかし、サブリースに関するトラブルはそれ以前より多く報告されており、国道交通省と消費者庁は、サブリース契約を検討している不

動産オーナーに対して、トラブルへの注意喚起を行っている。また、賃貸住宅管理適正化法の成立によって、賃貸管理事業者はより一層、コンプライアンスを重視して業務を実施していく必要がありますが、「人のふり見て我がふり直せ」の考え方で、自社のコンプライアンスを徹底し、トラブルを未然に防いでいるのが東京都のサブリース事業者K社です。

K社にどつての「人のふり」とは、日々、消費者トラブル相談を受け付けている「国民生活センター」などが公表している「サブリースに関するトラブル相談事例」を参考に、入居者への入居説明や契約内容の徹底、入居後のトラブル発生時の対応策としてアパートを建てるようしつこく勧誘してくる」というものがあります。

つまり、ここで紹介したような一般に公表されているトラブル事例は、サブリースを検討しているオーナーは把握しており、このようなトラブルを起さない事業者であることをオーナーにしっかりと分かってもらえれば、信用を勝ち取ることができるとK社は考えているのです。この考え方は、決してサブリース事業者だけに当てはまるものではなく、信頼を勝ち取ることが至上命題である不動産会社にとつてもマッチするものであるといえるのではないのでしょうか。

## 人のふり見て我がふり直せ式トラブル対策

K社にどつての「人のふり」とは、日々、消費者トラブル相談を受け付けている「国民生活センター」などが公表している「サブリースに関するトラブル相談事例」を参考に、入居者への入居説明や契約内容の徹底、入居後のトラブル発生時の対応策としてアパートを建てるようしつこく勧誘してくる」というものがあります。

つまり、ここで紹介したような一般に公表されているトラブル事例は、サブリースを検討しているオーナーは把握しており、このようなトラブルを起さない事業者であることをオーナーにしっかりと分かってもらえれば、信用を勝ち取ることができるとK社は考えているのです。この考え方は、決してサブリース事業者だけに当てはまるものではなく、信頼を勝ち取ることが至上命題である不動産会社にとつてもマッチするものであるといえるのではないのでしょうか。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲裁機構 電話  
03(35224)80013

# ADR

## の現場から

131

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。

### 日本不動産仲裁機構

ところ、ベランダ調査をしてほしい旨の申出が内部の腐食の可能性を指摘されまし。調査をしたところ、内部が腐っていたため、売主B氏に瑕疵ではないかと確認したところ、取り合ってくれない状況。困り果てたA氏は、S社(ADRの調停人候補者)に相談をし、その勧めによって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。A氏の希望は、ベランダの修繕費用の約100万円を、説明の不備あるいは瑕疵担保責任を理由として、B氏に負担してほしいということ。一方B氏は、説明に不備はなく、そもそも現状有姿での引き渡し契約のため、瑕疵担保責任を負わないという認識を 持っており、互いの主張は平行線をたどっていました。その後、調停人を交えた話し合いの中で、第三者による現地

20年4月より民法が改正され、瑕疵担保責任は契約不適合責任に名称が変更となりま した。それに伴う内容面の変更では、例えば「瑕疵の範囲」については、(旧)瑕疵担保責任では隠れた瑕疵等であった のですが、(新)契約不適合責任においては、隠れた瑕疵であるかは関係なく契約履行時(引き渡し)までの瑕疵となり ました。

調査をしてほしい旨の申出があったため、調停人が住宅検査の専門家である一級建築士を帯同させ、A氏、B氏と共に現地調査が行われました。現地調査では、ベランダの腐食状態が極めて悪く、かつ、その危険性も認められ、A氏、B氏共にその早期の解決の必要性を認識。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氏が8割の費用を負担するという内容で和解となりました。

改めて瑕疵とは、売買契約においてその目的物に何らかの欠陥・不具合があること で、その品質や性能が損なわれている状態を指します。契

約不適合責任に関するトラブル事例

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

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

132

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。

長梅雨の後の酷暑続きの8月も終わり、季節は秋を迎えています。まだまだ残暑が続くことと思いますが、我々の生活にとって好ましくない「カビ」については、次のように注意する必要があります。

第に「オンシーズン」になります。カビは「気温25、30度」「湿度70%以上」「汚れなどの栄養源」という3つの条件が揃うと活発に繁殖をします。季節で見ると、梅雨の時期はこの好条件になるためカビが発生しやすいです。

梅雨が明け、夏を迎えるとき、夏の暑さや湿度にカビが

## 日本不動産仲裁機構

トランクルーム M社とA氏の話合いの場では、商品として貸し出しているトランクルームそのものの管理をM社が怠っていたので、A氏はトランクルームが雨漏りをしていて、人が居住するスペースを貸す訳ではないため、借地借家法が適用されず、比較的トラブルが起りにくいと考えられていました。しかし、9月に秋雨の影響もあって、10月にカビに関するトラブルが発生してしまいました。

M社は屋外設置型のトランクルームをA氏に貸し出していましたが、A氏から、収納していた書籍や衣服がカビだらけになってしまったので補償をほしいとクレームがありました。M社としては、収納物の管理は借主に一任するという説明を事前にしており、責任はないと考えていたため、トラブルとなったのでした。

今回のトラブルの反省から、現在、M社では貸し出す前のトランクルームの調査と、借主に対して「スノコを敷く」「除湿剤を置く」等のカビ対策案内を事前に行うことで、カビ対策に取り組んでいます。

梅雨が明け、夏を迎えるとき、夏の暑さや湿度にカビが

梅雨が明け、夏を迎えるとき、夏の暑さや湿度にカビが

梅雨が明け、夏を迎えるとき、夏の暑さや湿度にカビが

## 秋口はカビの再繁殖に注意

トラブルを解決するための

※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  
03(35524)8013



# ADRの現場から

133

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。

## 日本不動産仲裁機構

「契約書には消費者が事業者から説明を受けていなかった項目が記載されていた」ということは、実際サブリリーストラブルの原因として多いものですが、D社の事例では、A氏の勘違いでした。D社は説明をしていなかったが、A氏が認識をしていなかったのです。A氏は、「サブリリースについての知識がないからD社に全て任せておけばよい」と頭から決め込んでしまっていたため、注意深く説明を聞くことをしていませんでした。

D社が契約書の内容を改めて考え、銀行から融資を受けてアパートを建築しました。しかし、その後、「契約書にはA氏がD社から説明を受けていなかった項目が記載されていた」としてトラブルになりました。それは、「賃料見直し」の項目です。

そのポイントは、①賃料が発生するタイミング、②賃料減額請求に関する取り扱い、③サブリリース契約を解約できる場合はどのようなときか、④修繕・リフォームに関する費用の負担割合、決定方法はどうかになっているのか、⑤保守等メンテナンス業務の方針はどのようなものか、⑥敷金の管理方法 などは特にしっかりと事前に説明しておくという事です。

そして、更に営業マンに求められる姿勢としては、「説明をすればよい」でなく、「消費者が理解をしてくれたかどうかもしっかり確認する」ということです。

社会問題化したシェアハウスのトラブルもあり、どうして「サブリリースはオーナーにとってもリスクがあるもの」と言われることが多いのか、一度起こしてしまつたサブリリーストラブルの反省を生かし、トラブル防止に役立っている神奈川県サブリリース事業者D社の事例を紹介いたします。

D社は、年金生活をしていたA氏に「所有している土地にアパートを建築して、年金に加え安定した収入を得ませんか」と営業。A氏は賃貸経営についての知識はありませんでしたが、D社にすべて任

「サブリリースは危険」というような風潮は迷惑なものであると思われまふ。だからこそ、優良な事業者にとって必

## サブリリース事業者の説明ポイント

●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。

# ADRの現場から

134

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。

不動産会社は、宅地又は建物を取引の専門家として、購入者等の利益の保護及び円滑な宅地又は建物の流通に資するよう、公正かつ誠実に宅地建物取引業法に定める事務を行わなければならないが、業務上のよくある落とし穴として「これくらい、大した問題にはならないだろう」という甘い認識が、大きなトラブルを招くこともあります。

最初に紹介する事例は「滞りなく紹介する事例は「滞りなく紹介する事例は「滞りなく紹介する事例は」

## 日本不動産仲裁機構

るのは認識していたが、正確な額は調査していなかった。大した額ではないと思いい、滞りなく紹介する事例は「滞りなく紹介する事例は」

次事例は、「買主に「ごみ置き場の撤去等を要求された」というものです。買主C氏は、売主業者であるF社から新築マンションの1階部分を購入しようと、費用の一部を支払いました。C氏によると、その後内覧会において初めて購入した物件のすぐ前が近隣の町内会の「ごみ置き場」であることを知ったとのこと。C氏がF社に「ごみ置き場の撤去を要求したため、F社は「ごみ置き場の移設は可能である」と回答。A氏はそれを信じて残金を支払いましたが、後

### 「まあいいか」から発生したトラブル

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

# ADRの現場から

135

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。

東京都は9月11日、太陽光発電の蓄電池システムを設置した住宅に補助金を交付する新規事業を開始すると発表しました。このように、太陽光発電に関しては、毎年なにかしらの助成金や補助金の制度が発表されていると共に、太陽光発電を取り入れた住宅であるZEH(ネット・ゼロ・エネルギー・ハウス)も更に一般的になりつつあります。関係する人々が増えるトラブルが増えるというのは世の常ですが、その通りに、太陽光発電に関するトラブルは多く報告されています。

## 太陽光発電に関する隣人同士のトラブル

### 日本不動産仲裁機構

次に「電磁波下ラブル」があります。「電磁波の影響で体調が悪くなった」と言われてしまうものです。相手の主観で一方的に言われてしまうこのケース。人間関係が構築できていないということがかなり大きな要因であるとは社はいいます。

例えば、オーナーと太陽光発電事業者のトラブルとしては、「設置工事の時にきちん」と機器の検査をしておらず、想定している発電量がない」ということがあり、オーナーと近隣住民とのトラブルでいえば「パネル洗浄の際の騒音や敷地内にまく除草剤が近隣にも影響を及ぼしてしまう」などがあります。ここでは、千葉県の大太陽光発電メンテナンス事業者H社が経験した隣人同士のトラブル事例を紹介いたします。

次に「パワーコンディショナー」という機器が取り付けられますが、これが動作音を発生します。しかし、この音は一般的にエアコンの室外機レベル。通常であれば気になるものではありませんが、太陽光発電機器設置による反射光の発生は、事前に計算などをすれば分かるものです。隣人宅に反射光が当たると「事前」に「どの程度当たるのか」を説明することができません。しっかりと隣人同士の人間関係が構築できていれば、少しの反射光については、あまり気にされないケースも多いということです。

周辺に雑草が生えることによる火災に対する不安感を何とかしてほしい」という事例があります。これは、機器オーナーが雑草を定期的に刈り取るなどの雑草対策を講じればよいので、オーナーが隣人に対する配慮を怠っているケースです。住民同士のトラブルはどのような形で解決をするにせよ、多くの場合はそれ以後も隣人であり続けます。顔を合わせる機会もあるため、裁判などに発展してしまうとどうしても気まずくなり、生活しづらくなってしまいます。だからこそ、H社は、トラブルが発生してしまった際は、今後の関係性も考慮して、「勝ち負け」ができてしまう裁判よりも「将来の関係性」をも加味して解決に導く話し合い(ADR)による解決が望ましいと考えているのです。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲裁機構 電話  
03(35524)8013



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。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。

マイナンバーカードを使っ  
なりません。

マイナンバーカードを使っ  
なりません。なお、不動産に関する取引  
予約・申込を行い、選んだ  
チャッシュレス決済サービス  
を行っていている人は、別途、そ  
チャージやお買い物物をする  
れに即したマイナンバーの取  
り扱いルールを知っておかな  
ければなりません。やはり  
の25%分のポイントがもら  
るといいう「マイナポイン  
ト」。この行政の取り組みを  
きっかけに、今、マイナンバー  
カードを取得する人が増えて  
います。今後は保険証と  
て利用ができたり、銀行口  
には密接な関わりがあるた  
め、「マイナンバーに関する  
不動産取引とマイナンバー  
には密接な関わりがあるた  
め、「マイナンバーに関する

## 日本不動産仲裁機構

受け付けているの  
が神奈川県の不動  
産会社K社です。  
全て個人であった。

不動産賃貸に関  
して賃貸オーナー  
がマイナンバーを  
提示するのは、借  
主に対してのみで  
あり、更に「貸主  
が個人で借主が法  
人（サブリース契  
約の場合は不動産  
会社等）でかつ、  
家賃や地代、権利  
金等が年間15万円  
を超える場合」に  
限ります。

例えば、個人の入居者等との  
マイナンバーのやりとりは発  
生しません。しかし、K社に  
は次のようなトラブルが相  
次いで発生しています。

「ハトラブル例1」 賃貸  
オーナーの元に、自治体職員  
と名乗る男から、「賃料収入  
とマイナンバーを紐づけて税  
金を算定しなければならぬ  
から、速やかにマイナンバー  
を提示して欲しい」と言われ  
た。

「ハトラブル例2」 入居者  
の代理と名乗る男から、「法  
定調書の作成に賃貸オーナー  
のマイナンバーが必要だから  
提出してほしい」と言われ  
た。

今後、マイナンバーがより  
重要性を増した際には、更に  
トラブルも増えていくと想定  
されます。不動産会社の皆様  
は、ぜひ正しいマイナンバー  
に関する知識を身に付け、地  
域における啓もう活動を担  
っていただけばと思います。

●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。

## 賃貸オーナーをマイナンバートラブルから守る

貸主が、だか  
らこそ、漏洩を  
防いで、マイ  
ナンバーに関  
するトラブル  
を防ぐことが  
必要だから  
です。

# ADRの現場から

138

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。

不動産・建築トラブルの種類 社側の取組みだけでは防げない類としては、やはり事業者と消費者間で発生するのが主なものですが、一般消費者の印象としては、「何も知らない消費者が、事業者の都合の良しように、言っがままにされてしまった」と考えることが多いかと思います。しかし、場合によっては、「消費者の無知が事業者を悪者にしてしまっ」というケースもあります。

## 度重なる変更指示

つまり、「施主の認識不足」に起因するものです。施工に閉じて優良な事業者であっても、このようなトラブルは自

度重なる変更指示

このトラブルの発端は施主にあるのですが、施主にしっかりと変更に伴う遅延を伝えておかなかつたR社にもあり、この反省から、R社では、事前に「いつまでなら設計、工事内容の変更が可能であるのか」を伝えると共に、変更依頼の際には「どの程度の追加代金が生じるのか、また工期遅延の可能性があるのか」を提示することを徹底するよ

## 日本不動産仲裁機構

越すことができず、予定外の賃料がかかってしまいが、これを事業者側で負担してほしい」と主張した施主との間でトラブルになったので

とにか、事業者として認識しておくべきことは、多くの施主は専門知識を持っておらず、事前の十分な説明や補

「3Dソフトなどで完成後のイメージを立体化させて提示する」というようなことを実施するようにしました。

戦略的に取り組んでいます。

●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。

## 消費者が原因のトラブルから学ぶ

# ADR

## の現場から

139

不動産会社は知っておくべき  
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。

いまだコロナ禍真っ只中、しまったというものです。多くの人は、日々の感染者数の動向に一喜一憂しているのではないのでしょうか。コロナ禍は社会に大きな変革をもたらすきっかけとなつていま、その中でも働き方に関して、「テレワーク」や「サテライトオフィス」などが普及してきています。そして、このテレワークをきっかけとして、「コロナ離婚」なるものも起つてきているようです。もちろん、コロナウィルスが直接的な原因でなく、テレワークによって四六時中夫婦が一緒にいることによって夫婦間とトラブルが発生して

しまったというものです。離婚が不動産トラブルを併発するケースとしては、例えば、夫婦共働きの世帯が共有名義で住宅ローンを組んで家を購入したが、その後離婚を遂げ、その中でも働き方に関して「テレワーク」や「サテライトオフィス」などが普及してきています。そして、このテレワークをきっかけとして、「コロナ離婚」なるものも起つてきているようです。もちろん、コロナウィルスが直接的な原因でなく、テレワークによって四六時中夫婦が一緒にいることによって夫婦間とトラブルが発生して

### 日本不動産仲裁機構

策になってしまいがちです。

離婚という精神的なショックに加え、多額の金銭の絡むマイホームをどうしていくのかを考えなければならぬ。このような当事者の負担を軽減する支援をしているのが静岡県の不動産会社B社です。

元夫婦ともに物件売却を希望しており、これができるようならば、それに越したことはないませんが、できない場合は、B社は、「できるだけ早く、できれば離婚協議中に解決する」ということを念頭に置くといえます。面倒な問題であるが故に先送りをしてしまい、離婚が成立してもローン名義がそのままであると、「相手の協力が得られにくい」という状況になってしまいか

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

## コロナ離婚から派生する不動産トラブル

策になってしまいがちです。

策になってしまいがちです。

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。

## 日本不動産仲裁機構

ルの種類として最も多いものは立ち退き交渉に関するものですが、「管理費滞納」に関わるものも多いといえます。これは、分譲マンションなどの区分所有建物を落札した際、管理費や修繕積立金などの滞納金が残ってしまったというものです。不動産競売においては、原則として物件の所有権を継承する人がその滞納管理費などの債務を引き継ぐことになっており、各種滞納金は買主が負担することとなります。

物件に関する滞納金などは、競売物件出品の際に公告される「物件明細書」にその情報が記載されていますが、ここに記載されている金額は調査時点のものであるため、それ以降増えている場合が多くあります。そのため、一般の買主は滞納金のことを考慮せずに入札し、落札後その存在と額に驚くといったことになってしまつたのです。

例えば、滞納金を10年以上滞納しているような場合にどうしようもなくなつてしまひ、相談に訪れた買主には、S社ではまず「全額支払う必要がない場合がある」ことを説明するといひます。未払金に関して時効が成立している場合もあるし、滞納金の支払先である管理会社などの減額交渉が上手くいく可能性もあるからです。

コロナ禍によって住宅ローンの返済ができなくなつてしまったため、競売にかけられる物件が後を絶たないといひます。これも、新型コロナウィルスが引き起こした一つの事象であるといえるでしょう。

通常、競売物件の購入は、一般の不動産取引に比べてリスクが大きいものであると言われています。その大きな理由の一つとしては、不動産競売は「民事執行法」、一般の不動産取引は「宅地建物取引法」と、適用される法律が異なることもあり、買主の保護が十

分にはなされてないといひことが挙げられます。例えば、競売で取得した物件に人が住んでいた場合の立ち退き交渉や、鍵を新しく作り替えるといったことも、すべて買主が行わなくてはなりません。このようなことを知らずに競売を利用してしまつと、トラブルになってしまつてしまいます。そして、買主を競売に関するトラブルから守り、安心・安全な取引をサポートしているのが、東京都の不動産会社S社です。

S社が相談を受けるトラブル

として物件の所有権を継承する人がその滞納管理費などの債務を引き継ぐことになっており、各種滞納金は買主が負担することとなります。

物件に関する滞納金などは、競売物件出品の際に公告される「物件明細書」にその情報が記載されていますが、ここに記載されている金額は調査時点のものであるため、それ以降増えている場合が多くあります。そのため、一般の買主は滞納金のことを考慮せずに入札し、落札後その存在と額に驚くといったことになってしまつたのです。

例えば、滞納金を10年以上滞納しているような場合にどうしようもなくなつてしまひ、相談に訪れた買主には、S社ではまず「全額支払う必要がない場合がある」ことを説明するといひます。未払金に関して時効が成立している場合もあるし、滞納金の支払先である管理会社などの減額交渉が上手くいく可能性もあるからです。

滞納金のトラブルがあった際は、綿密な調査と関係者との話し合いが必要となります。そしてその際は、競売不動産に関する専門知識が求められてきます。そこで、S社では競売不動産の専門家資格である「競売不動産取扱主任者」と不動産トラブルをADRの話し合いによって解決に導くことのできる「調停人候補者」資格のダブルライセンスによって、競売トラブルの解決を支援しているのです。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲裁機構 電話

03(35224)8013

## 後を絶たないコロナ競売と関連トラブル

※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。



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。

平成30年「住宅・土地統計調査」の結果から、全国の空き家数が840万戸を超えたことが分かりました。全住宅に占める空き家の割合は13.55%となり、それぞれ平成25年の前回調査の数値を超え、過去最高を記録しました。ちなみに、空き家は地方の過疎地だけでなく、東京23区内でも増えています。空き家も一時的なものであったり、きちんと管理されていけばほとんど問題はないのですが、管理されていない空き家は、地域住民に深刻な影響を及ぼし、トラブルを発生させてしま

平成30年「住宅・土地統計調査」の結果から、全国の空き家数は840万戸を超えたことが分かりました。全住宅に占める空き家の割合は13.55%となり、それぞれ平成25年の前回調査の数値を超え、過去最高を記録しました。ちなみに、空き家は地方の過疎地だけでなく、東京23区内でも増えています。空き家も一時的なものであったり、きちんと管理されていけばほとんど問題はないのですが、管理されていない空き家は、地域住民に深刻な影響を及ぼし、トラブルを発生させてしま

## 日本不動産仲裁機構

空き家の所有者の多くは空き家対策をしたいと考えますが、その相談を受けつけ、所有者を支援すると共に空き家トラブルの防止に努めているのが、東京都の不動産会社S社です。S社が相談を受ける物件の多くは、築年数が経過している木造住宅です。この場合、相談者が危惧しているのは空き家が倒壊してしまい、隣の家の家屋などにダメージを与えてしまったり、通行人に危害を及ぼしてしまったりすることです。なお、空き家がならかの危害をもたらしてしまつた場合は、所有者が賠償責任を問われることとなります。

### 適切な管理

相談を受けたS社の所有者への提案は、まずは適切な管理を行うこと(1)です。更に、空き家の有効活用方法も思案します。リフォーム・リノベーションをして賃貸に出したり、民泊やシェアハウスとしての利用など、地域特性などを踏まえて提案をします。

適切な管理や有効利用が難しい、所有者の希望に沿わない場合は売却も検討します。その場合は、解体や土地の整備をした上で、売りやすい環境づくりのサポートもします。

また、所有者の希望が「将来、子供たちが活用するかもしれないので残しておきたい」が、維持費は削減したい」という場合は、「0円での賃貸(使用貸借)」も提案をします。これは、期間と使用目的を定めて0円での貸す仕組みであり、維持費や固定資産税は借主負担になるといふものです。なお、この賃貸の形式では借地借家法の適用は受けません。従来は、親族間で多く行われてきた使用貸借ですが、次第に親族以外での使用貸借も増えてきているということです。

## 空き家トラブルから所有者と地域を守る

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

「不動産会社の皆さまは、に協力してあげる」という形「お客様が抱えられている不をとられていた方も多いかと動産・建築トラブル」に関する 思います。

しかしここで、「解決のため」の労力を対価に代えつつトラブルを解決に導き、さらに後々の案件につなげる「こと」のできるスキームを活用しているのが、東京都の不動産会社F社です。F社がとっているのは、東京都の不動産会社F社がとっている「ADR」の実施方法、トラブルの際にADRを実施することのできる「調停人」となるという「ADR」とは、勝ち負けを決める裁判ではなく、「当事者同士の話し合い」によって和解を目指していく手法のことです。ADRを「調停人」としてADRを行うというものは、日常業務の間に入って、話し合いを

また、当事者の間に割って入って直接的にトラブルを解決し、解決金のようなものをもたらすことは弁護士法で禁止されている「非弁行為」に当たります。ADRとは、勝ち負けを決める裁判ではなく、「当事者同士の話し合い」によって和解を目指していく手法のことです。ADRを「調停人」としてADRを行うというものは、日常業務の間に入って、話し合いを

たつてしまつてもあり、実施することができないため、どうしても「後々の案件につながることを期待して」とり、調停人とは当事者間の話し合いを

あえず手弁当でトラブル解決者の間に入って、話し合いを

## 日本不動産仲裁機構

リードしていく人  
のことを指します。

不動産・建設業  
に関するADRの  
調停人となるため  
の方法の一つとし  
て、法務大臣認証  
ADR機関である  
日本不動産仲裁機  
構（以下、仲裁機  
構）の「調停人候  
補者」になるとい  
うことがあり、こ  
れは仲裁機構が定  
める「調停人研修」の受講と  
仲裁機構の「調停人候補者名  
簿への登録」をすることに  
よって可能になります。

なお、調停人候補者となっ  
た後、実際に調停を実施する  
経緯としては①仲裁機構か  
ら委嘱のあった案件を引き受  
ける②調停人候補者自身  
でトラブルの当事者にADR  
による解決を提案する③とい  
うものがあります。

①については、トラブルの  
当事者から仲裁機構にADR  
の申立てがなされた際、仲裁  
機構から委嘱されて調停人と  
してADRを行うというもの  
です。②に関しては、日常業

務の様々な場面で「話し合い  
で解決できそうな不動産トラ  
ブル」に出会った際、当該ト  
ラブルの当事者に対して、解  
決方法の一つとしてADRに  
よる解決を提案するといつも  
のです。

●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。

東京都のF社ではサブリー  
スや敷金、原状回復に関する  
トラブル相談を多く受けてお  
り、トラブルの当事者に対し  
て「率先してトラブル解決に

## ADR活用で案件を獲得する

# ADRの現場から

143

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。

## 日本不動産仲裁機構

情を考え、調停人自身をそこに重ね合わせるのです。これをすることによって、トラブル解決の方向性がみえてくると共に、当事者との信頼関係を築くことができます。いわば、「トラブル解決の土壌」ができていくのです。

次に「承認」です。承認とは、「社

不動産・建築に関するトラブルを話し合いで解決するADRですが、実際に当事者同士に入り、話し合いをリードして解決の道筋を描く調停人には、必要となる「姿勢」があります。以下、神奈川県で不動産会社を経営すると共に、調停人として活躍しているJ氏に調停人に必要となる3つの姿勢を紹介してもらいま

す。

当事者間に入りトラブルを解決していく調停人には、一般的に①共感、②承認、③支援という3つの姿勢が求められる。まず、「共感」とは「当事者間の入り」に「当事者が何を心に抱えているのかを理解し、その人の立場に立って考える」ということです。人と人のコミュニケーションは「理論と感情」で成り立っています。例えば、敷金問題に関するADRにおいては、「敷金が返ってこない」という理論と「悔しい、悲しい、不条理に感じる」という感情が混ざり合い、当事者は「トラブルと向き合っている」と感じています。

会から認められた」という欲求であり、「コミュニケーションは承認を得るために行われる」という側面も多いと考えられています。調停の場面では「自分自身の正当性を承認してもらいたい」ということとなるでしょう。これに対し、調停人は「あなたの言い分は分かります」と承認をす

内容に関する専門知識が必要になります。だからこそ、例えば敷金や現状回復に関するトラブルを解決するには、普段から業務にてこれに接しており、事例に対する豊富な経験がある賃貸管理事業者(不動産会社)が調停を行うのが良いと考えられるのです。

当事者の抱える悩みと、その正当性が分かった後に必要なものは「支援」です。調停人は支援の姿勢を持つことにより、当事者に寄り添い、一緒に問題解決を考えていくのです。

支援とは、当事者が見ている同じ方向に向かい、同じ目線で行われるものです。そして、調停人のこの姿勢が当事者に伝わることによって、通常では得られないような信頼感を得ることも可能であるため、当事者がトラブル解決後も未永くお付き合いの続くお客様となったり、新たなお客様を紹介してくれたりするケースも多いのです。

ただし、ここで注意が必要なのは、その言い分が本当に正しいかどうかということ。その正当性を客観的な視点で判断するためには、トラブル

## 信頼関係をつくる「調停人の姿勢」

調停人は理論と感情のうち、どちらに比重が置かれていのかをキャッチするよう

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。

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。

不動産仲介において、買主「正しい家の買い方」撮をしは物件を選び、売主は不動産ないマイホームの売り方」な会社を運ぶと言われます。不動産会社として成長していくためにはお客様からの信頼を獲得するための取り組みが必須であり、社員教育もその一つとなります。今回は、以下「トラブル」という観点で社員教育を行っている愛知県不動産会社N社の教育内容を紹介します。

法律・金融・保険・建築といった様々な分野が絡み合う不動産取引は、そのプロセスが非常に複雑であり、一般の消費者がその全容を把握することは困難といえます。例えば、住宅の売買においてはインターネットの普及により、

### 社員に伝えたい「選ばれるためのトラブル解決」

## 日本不動産仲裁機構

いては、不動産業者と一般消費者との間で、直接的あるいは間接的に、様々なトラブルが生じています。

お客様から選ばれるために最も必要なことは、信頼を獲得することです。そしてそれは「トラブルを起さな

い」「トラブル解決を支援する」ということが有効です。なぜならば、現状において不動産取引に関するトラブルが非常に多いという背景があるからです。例えば、不動産会社の主な業務の

一つである賃貸仲介や賃貸管理。これに関連する「賃貸借契約に関するトラブル相談」は、2016(平成28)年度では1万6926件が東京都都市整備局に寄せられています。もちろん、これは相談という形で表面化したもので、実際はもっと多くのトラブルが発生していると考えられます。不動産会社の社員は、様々なトラブルを目的に、従来から不動産取引にお



日々の努力が必要だ

その際、どのように行動するかでお客様の信頼を得られるかが決まってくる。

ADR等を活用してトラブル解決を支援することは、自身を「トラブルを起さす」のではなく「解決する側」であると認識してもらうことが可能になるため、ADRの調停人候補者になることや、調停の知識を得ることは、不動産会社の社員には推奨されることなのです。なお、調停のスキルを身につけることは、例えば売却案件のお客様など通常の面談においても、要望をしっかりとヒアリングできたり、抱えている悩みをうまく引き出したりできるスキルが身につくと考えられます。

● 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。

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。

## 日本不動産仲裁機構

と法律知識をもってトラブル解決を支援します。その際、ADRを活用することも少なくありません。トラブルの原因として前所有者の「感情的な問題」がある場合は、じっくり話し合いの場を設け、相手の話を聞きながら交渉を進めることが重要だからです。

今後の生活のことも一切考えず、退去を迫られても困る。こちらにも言い分がある」と考えている例が多くあります。もちろん、法律的な正当性は落札をした買主にありませんが、交渉の内容が「所有権が移ったので退去してください。期日以降は不法占拠になります」だけでは、相手によってはなかなか退去せず、トラブルが長期化してしまうこともあるのです。

以前、こちらのコラムに「コロナ禍によって住宅ローンの返済ができなくなっ立ち退き期日を過ぎてても前所有者が物件に住み続け、立ち退く気配がない」というもので紹介した。ADRは「トラブルになっ前から」のみならず、「トラブルになる前」のトラブル予防にも活用することができま

「ここで、買主を競売に関するトラブルから守り、安心・安全な取引をサポートしているのが、先のコラムでも紹介しました東京都の不動産会社S社です。S社が「全所有者が立ち退きに応じない」というトラブルが発生してしま

ADRを行うのです。トラブルにおいて前所有者の感情的な問題があるケースでは、前所有者は「こちらの

「割安で不動産を取得できる」ということから、とても人気がある仕組みでした。しかし、競売を活用するためには専門知識と業務ノウハウが必要であり、例えば、取得後の前所有者に対する立ち退き交渉などは、買主がしなくてはなりません。そして、こ

「ここで、買主を競売に関するトラブルから守り、安心・安全な取引をサポートしているのが、先のコラムでも紹介しました東京都の不動産会社S社です。S社が「全所有者が立ち退きに応じない」というトラブルが発生してしま

「ここで、買主を競売に関するトラブルから守り、安心・安全な取引をサポートしているのが、先のコラムでも紹介しました東京都の不動産会社S社です。S社が「全所有者が立ち退きに応じない」というトラブルが発生してしま

## 競売 前所有者の気持ちを考える

「これから、S社では相手によってADRという話し合いの場を持ち、そこで競売に関する法律を伝えると共に前所有者の話を聞き、今後の生活へのアドバイスを行いながら退去日を決めるとい手法を駆使するケースもあるのです。」

なお、この話し合いにおいて、S社の競売の専門家として保有している「前所有者の今後の生活再建事例」は、前所有者の理解を得るために効果的であるといえます。

●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。