

ADRの現場から

152

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には、日々、消費者からADRを見据えたトラブル相談が寄せられています。今回は、前回に引き続き、消費者から寄せられたADR相談事例について紹介します。

まずは、不動産の売買契約の取り消しを希望しているA氏。更地の時に未完成の建売物件の売買契約を交わしましたが、南側のリビングの日当たりが契約前に販売事業者の担当営業マンから聞いていた話と、状況が全く違っていました。そしてA氏が販売事業者にクレームを入れて日影図

を作らせたところ、1年の半分は日が当たらないことが判明しました。A氏は消費者契約法を引き合いに売買契約の取り消しを打診しましたが、逆に事業者から、「当時の担当営業マンは、確かに日当たりの話をしたが、これは契約を取り消すことのできる重要な事項ではない」として違約金を払うか購入するか、どちらかを選ぶように迫られてしまいました。A氏は、まずは話し合いにて解決への道筋を探りたいと希望しています。

次に、16年前に市街化調整区域の中古住宅を購入したB

日本不動産仲裁機構

氏。ある時B氏は、歩道拡張に伴う用地買収で自宅の調査があり、その際に市役所の担当から「この住宅用地は農業従事者用に許可されたものであり、許可されたもの以外が住むことはできない土地です」と知らされました。購入当時の販売業者からは「居住や建築は可能」と説明されていたため、売主に対し買戻しを請求したが払い戻すほどの資金がないと。B氏が市役所に相談したところ、土地の許可申請変更の申請を行えば、居住できるよ

う変更許可を検討してもよいとの返答を得ていますが、事業者に対しては損害賠償と許可申請変更にかかる費用を請求したいと考えています。最後は、賃貸契約を結んだ後に条件違いが判明したC氏。不動産仲介会社を訪れた際、追い焚き機能のある浴室がある物件を希望していたのですが、入居が決まった部屋は高温差し湯機能しかない浴室でした。内見の際、C氏は担当営業マンに「追い焚き機能付きですか」と尋ね、担当営業マンからも「はい、追い焚きできます」としか返答されず、高温差し湯機能である旨は説明されていませんでした。後になってC氏が確認したところ、担当営業マンはこの物件は高温差し湯機能しかないということを知らず、C氏からの質問の際にも確認はしなかったとのことでした。C氏が不動産仲介会社にクレームを入れたところ、迷惑料として4万円の支払いを提示されましたが、C氏は新規物件への無償仲介と引越越し費用の負担を希望しているため、話し合いにて互いの妥協点を探ろうと考えています。以上のように、ADRを見据えたトラブル相談をする消費者の方は、「裁判までは決断できないから、まずは話し合いをして様子を見たい」と考えるケースが多くなっているのです。

消費者からの相談事例②

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