

ADRの現場から

169

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。

不動産に関するトラブルされており、契約できるものは、やはり住まいという商品と考え、就業先にも新居が決める提供側と、提供される側と、まった旨を伝え、通勤の自転車購入、引っ越し業者への手配等を済ませるなど、新生活でも事業者の不手際や不誠実に向けた準備を進めていまして、紹介するトラブル事例を

紹介します。しかし、2週間後、突然不動産会社から「大家さんが身内への就職が決まっていたA氏です。インターネットで気に入った物件があったため、見学から入居申し込み、その後、不動産会社から大家さんからの審査が通った旨の連絡がありました。当然、ネット掲載の物件もサイトから削除

日本不動産仲裁機構

といった対応でした。A氏は、不動産会社に対して憤りを感じており、謝罪と代替物の無料での仲介を希望していました。次に、追い焚き機能付きの中古マンションを購入したB氏です。引っ越し後、マンションの理事会より、購入した部屋のベランダに給湯器が設置していることは規約違反であるとの指摘を受けてしまいました。B氏が詳しい事情を調べてみると、リフォーム会社は、理事会への工事申請時は「追い焚き機能なし」の工事をする条件で申請したが、実際は給湯器をベランダに設置し「追い焚き機能付き」の部屋としてリフォームしていたことが判明しました。

B氏はリフォーム会社に、理事会より規約違反であるとの指摘を受けていることを説明し、ベランダにある給湯器の移設を要求するも、リフォーム会社からは「移設工事は不可能」「瑕疵がない」との回答を受けてしまいました。B氏は、このまま移設してもらわずに泣き寝入りするしかない、自費で移設するしかないかと悩んでいました。最後は、ロフト付きの物件を借りたC氏です。C氏の借りた部屋のロフトには窓があり、この窓を開けるために油圧の装置が付いているのですが、これが入居時より故障しており（入居前の通知はなかった）、窓を開ける事が出来ないことになっていました。その事を再三にわたって管理会社に相談し、修理を依頼しているのですが、その度に、部品を探している、建築した会社に問い合わせ中、と言って全く動いてる様子が見えませんでした。更に、「窓が開かなくても生活には問題ない」とC氏に諦めるように働きかけることもありまし

た。C氏は、管理会社の誠意のなさに怒りを覚え、改めて補償を求めたいと考えていました。

事業者の不手際に起因する相談事例

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