

ADRの現場から

171

不動産会社が知つておくべき
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。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であり、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。

コロナ禍続く2021年もようになつてしまひました。6月に入り、季節は夏を迎えています。夏の特徴としては、梅雨や湿気、そしてもちろん高い気温がありますが、それらはいずれも住環境に影響を及ぼし、これがトラブルにつながるケースも少なくあります。今回、夏ならではのトラブル相談事例を紹介します。

まずは、梅雨の雨漏りが原因のトラブル事例です。A氏は冬に水シート上に大きな亀裂があることが分かりました。

この亀裂は太陽光発電設備の設置以前からできていたものであり、設置工事とは直接関係ありません。しかし、A氏は太陽光発電の契約前に工事をし、工事に先立つては屋根の状態を調査してもA氏はオーナーには修理を依頼していました。5回目の修理が終わった時、オーナーがエアコンを交換してくれるとこではありませんでした。

そこは夏のある日、エアコンが使用不能になつてしましました。すぐにB氏は電気店に修理を依頼したのですが、工事が立て込んでいて、1週間

日本不動産仲裁機構

ごしてしまつていたのです。しかも、太陽光発電設備を設置してしまっているので、防水シートの補修には通常時プラスアルファの費用が掛かってきてしまふことが分かりました。そこで、A氏は事業者に対し、プラスアルファ分の費用を請求したいと考えて

最後は、湿気が原因のトラブル事例です。C氏は、大切にしていた着物を夏の湿気が原因でカビだらけにしてしまいました。C氏は物件の「湿気がたまりやすいくらい」が悪いと考え、着物の弁償を求めて管理会社にクレームを入れました。

次は、夏の暑さが原因のトラブル事例です。B氏は冬に入居したのですが、当初よりエアコンの調子が悪く、たびたびオーナーには修理を依頼していました。5回目の修理が終わった時、オーナーがエアコンを交換してくれることはありませんでした。

そこは夏のある日、エアコンが使用不能になつてしまつたのです。しかし、家具配置であるとの説明を受けましたが、C氏は事前に、「吸気口を塞いではいけない旨」の説明を受けなかつたということが納得できず、着物の弁償請求を継続することになりました。

● 法務大臣認証 ADR機関