

不動産会社が知っておくべき
トラブル解決ノウハウ

裁判によらず、当事者同士の話し合いによってトラブルを解決する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。

「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律」が施行され、6月15日から同法に基づいた賃貸住宅管理業者の登録制度が始まりました。この背景には、近年問題になっていくサブリーストラブルがあり、オーナーをトラブルから守るという意味合いがあります。ここでいうトラブルとは、事業者によってオーナーがならぬかの損害を被ってしまふことを指していますが、決してオーナーは被害者の立場にばかりなるというわけではありません。相手が入居者

日本不動産仲裁機構

点について、入居初日からオーナーに苦情を入れたにもかかわらず、誠意のある対応もしてもらえず半年が経ってしまいました。A氏は、なんとかオーナーに誠意のある対応をして欲しいと考えていました。

次は、アパートの賃貸中に貸主が死亡してしまいました。B氏は木造二階建て長屋式アパートを借りていましたが、貸主が死亡後は、相続人と名乗る人に家賃を継続して納めていました。しかし、4年ほどたつて2階部分に雨漏りが発生。B氏は相続人という人に相談をしました。が、「直接契約を交わしたわけではないので、修繕の義務はない」と取り合ってもらえませんでした。B氏は、そもそも相続人という人が本当に相続をしているか疑わしく思いますが、登記情報を調べました。が、建物が登記されておらず、持主も不明の状況でした。B氏は、まずは賃料を支払うべき相手が本当は誰であるのかはっきりさせた上で、今後について相続人という人と話し合いたいと考えていました。

最後は、借りている土地の所有者が賃貸人ではなかったC社です。C社が20年前から駐車場として借り受けている土地について、賃貸人が当該土地の所有者ではなく、別の人が所有者だということが判明しました。

真の所有者に話を聞いたところ、当該土地の賃貸について承諾した覚えはなく、勝手に賃貸人が貸しているというので、「真の所有者である私に賃料を支払うべき」と主張。C社としては、真の賃貸人に賃料を支払うことに問題は無いが、現状の賃貸借契約について契約解除を行わないと話を進めることができません。賃貸人に話をしたところ「真の所有者が何と言おうが契約がある以上、賃料を支払ってもらおう」と言われてしまいました。C社は、このトラブルを解決すべく、3者で話し合いを望んでいました。

コロナ禍のADR相談事例

日本不動産仲裁機構

コロナ禍の中、不動産に関するトラブル相談事例やADRによる紛争解決手続は増えているのだろうか。

「家賃滞納トラブルに関する相談はありましたが、予測を上回るほどではありません。そして、新型コロナウイルス感染症に起因するような相談はありませんでした」（同機構事務局）。

れまでは対面で行っていたので、お互いの調整が難しくなりました。それがオンラインの導入により、調整がつきやすくなり、スピーディーになった。「オンラインによる場合は、調停人がZoomなどのURLを発行する形になります。」（同）

ADRの調停の進行は、相談↓申し立て↓相手方への承諾確認↓調停人選定↓期日↓紛争解決。相手方の承諾率は50%を切る。その中で和解となるのは2割程度だという。詳しくは、同機構ADRセンター。電話03（3524）8013まで。

貸主に起因するトラブル相談事例

まずは、欠陥のある物件に入居してしまつたA氏です。入居する際の内見では分からなかつたのですが、以前に住んでいた人の間違つたタイル張りが原因で、浴室の床に勾配がありませんでした。これによって入浴する度に水があふれ、大変な思いをすることが、建物が登記されておらず、持主も不明の状況でした。B氏は、まずは賃料を支払うべき相手が本当は誰であるのかはっきりさせた上で、今後について相続人という人と話し合いたいと考えていました。

「真の所有者が何と言おうが契約がある以上、賃料を支払ってもらおう」と言われてしまいました。C社は、このトラブルを解決すべく、3者で話し合いを望んでいました。