

ADRの現場から

185

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々あるが、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。

2016年4月、一般家庭メーターの交換工事が必要向けの電力の小売りが自由化だとして電話がかかってきました。これによって戸建て住宅のみならず、集合住宅に住んでいる人も使用する電力メーターにはない、電気の使用量を自動で計測する機能や通信機能を備えた電力メーターのことです。人手を介さず遠隔で検針ができるほか、利用者が日ごとや時間ごとに電気の使用量を把握することができ、全国各地の電力会社により、スマートメーターへの交換が順次行わ

日本不動産仲裁機構

れています。従来正しい知識をもってアドバイスをすべきでしょう。トラブル事例を紹介しましょう。小売電気事業者であるA社は、賃貸マンションのオーナーB氏に「入居者全員が同じ電力会社のサービスを使用しなければ、電力の供給が止まってしまふ」と伝え、小売電気の知識のないB氏はこれを信じてしまいました。そのため、B氏は入居者全員にA社の勧める電力サービスの契約を依頼していくことになりました。更にA社は、「小売電気の利用にはスマートメーターが必須であり、これも導入費用がかかってくる」としてB氏にこの費用を請求しました。

一般的に賃貸オーナーはスマートメーターについての知識を持っていないため、「入居者が電気を自由に選ぶために必要なこと」として、新しいスマートメーターを無償で取り付けるといって電気の契約切り替えを勧誘されたり、スマートメーターの取り付け費用を請求されてしまった、という事例が発生しているのです。不動産会社としては、賃貸オーナーからこのようなトラブルを相談された際は、小売電気自由化に対する

小売電気とスマートメーター

正しい知識をもってアドバイスをすべきでしょう。トラブル事例を紹介しましょう。小売電気事業者であるA社は、賃貸マンションのオーナーB氏に「入居者全員が同じ電力会社のサービスを使用しなければ、電力の供給が止まってしまふ」と伝え、小売電気の知識のないB氏はこれを信じてしまいました。そのため、B氏は入居者全員にA社の勧める電力サービスの契約を依頼していくことになりました。更にA社は、「小売電気の利用にはスマートメーターが必須であり、これも導入費用がかかってくる」としてB氏にこの費用を請求しました。