

ADRの現場から

189

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。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くあるが、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、不動産会社がトラブル解決の手助けを行うことは、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。

去る10月8日、国土交通省 として、大きなポイントとなる「宅地建物取引業者による人の死の告知に関するガイドライン」を策し、これを公表しました。

特別な労力が必要

いかに人の死亡というケースで、告知が不要になるケースが発生したとしても、もちろん死亡という退去に伴う原状回復は必要です。それに関しては、通常の退去よりは、特別に「自然死・日常生活の中での転倒事故などの不慮の死」については、原則として告知の必要はないとしています。これは、高齢化社会に突入している日本の賃貸経営に

日本不動産仲裁機構

原状回復のトラブルとしては、例えば「畳替えの費用とルームクリーニング代を敷金から差し引かれた」「不注意でトイレのドアに穴を開けたところ、高額な修理代を請求された」「カーテン代等を請求された」等があります。これらのトラブルが発生する理由は、①原状回復の趣旨が正しく理解されていない、②退去時の立ち会いが行われていない、あるいは立ち会い時の現状確認が不十分であるか、確認したことの記録が残されていないということが考えられます。

しっかりと確認

なお、不動産会社がトラブル解決の相談を受けた際は、この①と②についてしっかりと確認をすることが大切です。①については、「賃貸住宅の原状回復とは、借主が居住したことによる賃貸住宅の価値の減少のうち、借主の故意・過失等、通常の使用方法を超える使い方によって生じた損耗や毀損を復旧すること」とい、入居時の状態に戻すということではない」ということを家主、入居者共に認識してもらいます。

立ち会いが重要

②については、退去時に関係者（借主、家主、管理会社、仲介業者等）の立ち会いがなく、双方で壁、床、柱等の傷や汚れの現状確認をしていない場合や、立ち会い時の現状確認が不十分、あるいは立ち会い時に確認した点を記録に残さなかったなどがあります。

原状回復に関するトラブル事例

この場合、後で入居者にとって身に覚えのない損耗箇所を指摘され、修繕費の追加負担を求められるなどのトラブルにつながりやすいのです。