

ADRの現場から

194

不動産会社を知っておくべき
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。

2022年3月をめぐりに、点では約17・8%となり、家某最大手通信キャリアが小売 庭等を含む低圧分野のシェア電気サービスに参入すると発表しました。これはもちろん、約19%となりました。つまり、スマートフォンなど連 まり、一般家庭の5分の1が動した割引プランがあるのだ 活用しているといえるのでと思われませんが、16年4月の す。なお、導入件数が増加し小売電気自由化以来、通信業 たということはそのただけ新電 界はもとより実に様々な業種 力が社会に浸透したというこ が小売電気販売に参入し、消 とであり、同時にトラブルが 費者にとってお得な電気プラ 発生しやすくなっているとい を打ち出してきました。結 うことになりました。

一括受電物件における新電力の事例

特に、不動産仲介会社は新電力のシェアは、20年6月時 電気について、新規入居者がこれを利用しているか、しっかりと確認し、トラブルが発生しないように努めなければなりません。例えば、次のようなトラブル事例があります。

新電力を使用していたA氏は引越しをするために物件を探して契約をしたのですが、後になって引越先シ先のマンションは一括受電をされており、新電力が使用できない物件であったということが分かりました。

説明済みだったが

もちろん、不動産仲介会社は説明の際に「物件で一括受電をされており、電気料金は大家に支払う旨」を説明していました。しかし、A氏はその流れが通常の賃貸物件における電気利用の流れと異なるということもあり、うまく把握していませんでした。A氏としては、ライフラインであり重要な事項なので、きちんと念を押し付けて欲しかったとのことであり、クレームとなったのです。結局、A氏は契約中の新電力契約を解除することになり、不動産仲介会社は商品券をおわびとして贈ることになりました。

このようなケースでは、不動産仲介会社は無用なトラブルを事前に避けるため、はじめに「現在新電力を使用している、引越先でも使用するのか」を確認し、紹介する物件で新電力が使用できるかを事前に確認するべきであったといえるでしょう。

また、新電力に関するトラブルとしては、賃貸オーナーが悪徳事業者から「入居者が新電力を使用するために必要になるスマートメーターを設置するために、費用が必要」として架空のスマートメーター設置費用を請求されるというケースもあるため、賃貸管理をしている事業者としては、賃貸オーナーに対して新電力について業者からセールスなどがあつた際には相談してもらえよう、周知しておくと共に、新電力について、正しい知識を普及させていく必要があると考えられます。

日本不動産仲裁機構

資格・総合