

ADRの現場から

200

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。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。

経済産業省資源エネルギー庁は22年1月に「電力・ガス小売全面自由化の進捗状況」を発表しました。それによると、21年9月時点で全販売電力量に占める新電力のシェアは21・7%ということでした。また、一般家庭を含む低圧分野におけるシェアは24・5%となっております。ここからは、16年4月の制度開始以降、一般消費者の実に4人に1人は「電力の切り替え」を行ったことになり、以前は利用する電力会社の切り替えに慎重であった需要家(消

費者)も、時を経ることに切り替えに積極的になっており、いわば「自分が利用する電力は自分の都合の良いように選ぶものである」ということが当たり前になったということなのでしょう。

しかし、利用者が増えるのと、それに伴って増加するものがトラブルです。悪徳事業者が一般消費者をだますといった内容のトラブルは「小売電気自由化において消費者が分

増え続ける新電力のシェア、やはりトラブルに注意

▲分かりづらい点①＝古い電気の供給は止まってしま

日本不動産仲裁機構

賃貸アパートに住んでいると新電力は使えない?この点については、賃貸オーナーが被害を受けました。「あなたのアパートは古いから入居者の方々は新電力を利用することができません。今のうちに新電力を利用できるように特別なスマートメーターを設置しなさい」と言われ、先払い費用としてお金を支払ってしまったのです。その後、事業者とは連絡が取れなくなりました。本来は、賃貸アパートの新しい、古いは関係なくスマートメーターがあれば、各入居者は自分自身で選んだ新電力サービスを受けることができます。スマートメーターの設置に賃貸オーナーが費用を支払うこともありません。

▲分かりづらい点②＝契約した電力会社が倒産したら、電気の供給は止まってしま

う?この点については、賃貸住宅の入居者がトラブルの被害を受けました。「契約した新電力事業者が倒産してしまつたら、電気が直ちに使用できなくなってしまう、新たな契約を結ぶまでは相当な時間がかかる。倒産のリスクがないから、当社で契約をしない」と言われ、契約金としてお金を支払ってしまったのです。その後、事業者とは連絡が取れなくなってしまう。なお、契約をしている新電力事業者が倒産したからといってただちに電力供給が止まってしまうことは決してありません。仮に倒産してしまつた場合であっても、新たな供給元が見つかるまでの間は、各地域の電力会社(東京電力、関西電力等)から供給を受けることとなります。

ここで紹介した消費者トラブルは、被害者が賃貸オーナーと賃貸物件の入居者です。不動産会社は、彼らに新電力の利用に関する正しい知識を啓蒙できる存在です。管理している物件のオーナーに対して、または賃貸仲介をした際には新生活の案内の際に入居者に案内をされてみてはいかがでしょうか。