

ADR相談からみる

事業者のためのトラブル事例

傾向と対策

どのような業務・業態であってもお客様とのトラブルリスクがあります。不動産・建築業においても例外でなく、多くの事業者ではコンプライアンスの整備など、トラブルを未然に防ぐための取り組みを行っていると思いますが発生してしまうトラブルもあります。ここでは、不動産事業者が直面してしまうトラブルのパターンとその対策について紹介します。

一般社団法人日本不動産仲裁機構

人生の大半を過ごすことになり、重要なトラブルが発生する

なるマイホームの購入に、お客様は絶対に後悔をしたくないと考へておられます。しかし、実際は組んだ住宅ローンが思ったよりも生活を圧迫したり、周辺環境がうるさく落ち着いた暮らしを送れないなど、マイホーム購入が後悔で終わってしまうことも多くあります。

お客様にとってマイホーム建築は、不動産や建築など実に様々な分野が絡み合い、そのプロセスは非常に複雑なものです。だからこそ、十分に理解しないままに建築を依頼してしまつたため、後に「こんなはずではなかつた」とい

- ①の事例としては、「予定

資格・総合

【第5回】マイホーム販売トラブルの傾向と対策

期日までに工事が終わらなかつたため引越すことができず、予定外の賃料がかかつてしまったのでこれを事業者側で負担して欲しい」と主張した施主A氏と、それに応じない事業者の間でのトラブルがあります。A氏と事業者の話し合いでは、遅延の原因として「施主からの度重なる変更指示」があったことが分かりました。そして、A氏は変更指示によって工期遅延が発生するといふ認識を

実際は騒音減らず

B氏がこの点を営業マンに質問すると、返ってきた返答は「一夜は車の往来は減り、騒音はない」というものでした。しかし、B氏が物件の確認のため夜間に訪問すると、車の通行量は減っておらず、騒がしいままでした。この原因はA氏にあると怒ったB氏は営業マンにクレームを入れ、トラブルとなり変更に伴う遅延を伝えておかなかつた事業者にもあるといえるでしょう。

②の事例を紹介いたします。マイホームを建築しようとしていた施主B氏は、担当の営業マンから建築内容やローンの組み方等について熱心な説明を受けました。契約直前まで話を進めたのですが、

客の立場で想像力を

事業者の立場として、事例①②のようなトラブルを防ぐためには、「お客様の立場に立って、想像力を働かせ、必要な情報を誠意をもってしっかりと伝える」ことを改めて徹底することが必要なのではないでしょうか。

工事遅延が発生