

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、発生してしまつた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つた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

近年、マンション大規模修繕に関するトラブルが続発し、裁判となるケースも少なくありません。トラブル事例としては、工事から1、2年で雨漏りが発生したり、ひび割れ部分が再度ひび割れるといったことが起る「施工後に短期間で不具合」や修繕工事中の騒音やにおい、煙、日当たりに関する「マンション住民または近隣からのクレーム」があります。

なお、工事に対するクレームについては、事業者としては事前に「〇日～〇日まで工事によって不便が発生する可能性がある」とい

物件メンテナンス事項となり、これに関するトラブルも発生しており、①工事に関するトラブル、②仕上がり後のトラブル、③入居者や近隣住民とのトラブル、④契約に関するトラブル—などに分類することができます。

①に関しては「入居者の自転車等の所有物への塗料の飛び散り」や「塗装工事の遅延による機会損失」等があります。また、②に関しては「剥がれや色あせ」や「塗りムラや塗り忘れ」、「サビの発生」等があります。この①と②については、入居率に直結してしまつたトラブルであるといえるでしょう。

③に関しては「騒音への苦情」や「塗料の臭いに対する苦情」があり、④に関しては「追加費用の請求」や「違約金の請求」等があり、更に管理会社に賃貸管理を依頼している場合は、「オーナーの同意なく管理会

社が塗装工事業者を選定し、見積りも承認していた」というケースもあります。

外壁のタイル剥がれ

外壁については、地震によってマンション外壁タイルが剥がれ落ちて人にぶつかつてしまつという事故が発生しており、その危険性を感じる近隣住民もいます。特に、児童の通学路に位置する老朽化したマンションのタイル剥がれは不安視されています。

しかし、「今のところ実害が出ていないために管理組合に対して対策を依頼しづらい」といったような際に活用できるのがADRによる話し合いであると考えられます。

ADRであれば、近隣住民が抱く不安をマンション管理組合にしっかりと話し、共感を得ることが可能です。マンションの住民の中にも近隣住民と同じ不安を感じる人が出てくることでしょう。そうすれば、マンション管理組合側に対策をとってもらうことができます。これは、裁判のようない争いではなく、「心情の理解」という要素も目的としているADRだからこそいえるでしょう。

【第7回】マンション修繕に関するトラブル

入居者満足度に影響

賃貸マンションについては、外壁塗装が入居者満足度や入居率にも影響する重要な