

ADRの現場から

④ 話し合いでトラブルを解決

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といえる。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。今回は、これから宅建建物取引士となる方々へ、トラブル相談受付やADRの実施を通して実現できる「顧客からの信頼獲得」についてLEC（株）東京リーガルマインドの反町雄彦代表取締役社長より紹介してもらう。



反町雄彦 LEC社長

去る10月21日、平成30年度の宅建建物取引士資格試験が実施されました。試験勉強、受験を終えられた皆様、本当にお疲れ様でした。これから宅建士として活躍される皆様の中には「今後どのような宅建士として業務に従事していくか」と、期待と希望に胸を膨らませている方も多いのではないでしょうか。そのような皆様へ、業務遂行の方向性として「お客様の抱えているトラブ

専門家として地域貢献を

例えば、宅建士の主な業務の一つである賃貸仲介や賃貸管理。これに関連する賃貸借契約に関するトラブル相談は、平成28年度では1万6926件が東京都都市整備局に

宅建試験を終えられた方へ

寄せられています。もちろん、これは相談という形で表面化したものですが、実際はもっと多くのトラブルが発生していると考えられます。宅建士となった皆様は、これから様々なトラブルを目的の当りりにしていくことでしょう。その際、どのように行動するかでお客様の信頼を得られるかが決まってくると思います。

消費者から相談を受けた際の東京の相談窓口としては、まず都「民事調停手続や少額訴訟手続等の司法手続」もしくは「ADR法に基づく調停機関による調停等」を案内していきます。つまり、相談受付、具体的解決手法の提案をしていくのです。

実際には、賃貸借契約に関するトラブル相談は東京都等の自治体でなく、まず消費者から物件を管理等している不動産業者（宅建士）に持ち掛けられることが最も多いでしょう。しかし、不動産業者では対応できないため、公的な窓口を紹介しているケースが多いのだと考えられます。

これは、宅建士としておられるから相談しやすかったという形「頼れる存在だ」と感じてもらえるかもしれません。これから宅建士として活躍される皆様、もちろん既に活躍されている宅建士の皆様も、ぜひトラブル解決に積極的に取り組まれ、宅建士として差別化を図っていくと共に、業務のフィールドである地域社会への貢献を考えていってください。

●法務大臣認定ADR機関
一般社団法人日本不動産仲裁機構、電話03(6524)8013

※調停が体験できる「ローブルレイ研修」を定期的に実施しています（次回11月9日）。詳しくは当機構HPをご覧ください。

●「不動産相談員研修（宅建士合格者向け）」実施団体
株式会社東京リーガルマインド、電話0970(0664)464