

ADRの現場から

48 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少なくあるが、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であるだろう。今回は、法務大臣認証機関である（一）社日本不動産仲裁機構が取り扱うADRを実施する調停人としての基礎資格となったシックハウス診断士が今まで経験してきたトラブルとの関わりを、特定非営利活動法人シックハウス診断士協会の神田紀男代表から紹介してもらう。



神田紀男代表

シックハウス症候群は、WHO（世界保健機構）の定義を持つ人の数が増え、現在ではアレルギーによれば、新築や増改築後の住まいを提供する不動産会社や建築会社は、この疾患に引き起こされるものであり、その症状は①目、鼻、のどの症状、②皮膚湿疹、③疲労感、④頭痛、⑤風邪にかかりやすい、⑥呼吸器疾患、⑦めまい、吐き気などを指すとされて

情報格差を事前に埋める

シックハウス診断士③

を実施したところ、ホルムアルデヒドが原因のシックハウス症候群であると分かりました。このトラブルは、事業者側が消費者に対して十分なコミュニケーションや情報提供を行っていなかったことが原因であると考えられます。使用建材の詳細についてなど、情報提供をしようとしなかったため、危険性のある建材も「消費者は分からないだろう」としてのADRに

よる解決を希望。B社の要望として、このトラブルについてあまり大事にはしたくないということがありましたが、ADRの秘密性をシックハウス診断士が説明したところ、ADR実施に同意しました。ADRの話し合いでは、主に次のポイントが取り沙汰されました。①B社は建築会社であって、住まいの安全性について豊富な経験と専門知識を有していることから、注意義務を負うべきである。②A氏は建物の情報について、立地条件、構造、広さ、間取り、内装などの概括的な部分を知らされるのみであり、使用された建材がどのようなものであるか、また、シックハウス症候群を引き起こす危険性の存在があったのかを判断できない。③B社には、どの

よつな建材を使用するかの決定権がある。話し合いの結果、B社が全面的にその非を認め、A氏に謝罪と補償をすることになりました。このトラブルは、事業者側が消費者に対して十分なコミュニケーションや情報提供を行っていなかったことが原因であると考えられます。使用建材の詳細についてなど、情報提供をしようとしなかったため、危険性のある建材も「消費者は分からないだろう」としてのADRに

事業者に求められるのは消費者との対話であり、情報提供の姿勢です。特に不動産・建築関連のサービスは消費者にとって分からないことが多く、後になって何かが分かり、トラブルになるといってケースがあります。これを未然に防ぐためには、情報提供によって事前に知識の格差を埋めておき、納得してもらった上で取引をすることが有効であると考えられます。●法務大臣認証ADR機関 一般社団法人日本不動産仲裁機構 電話03(3524)8013 ※調停が体験できる「ロールプレイ研修」を定期的に実施しています。●「シックハウス診断士」資格実施団体 特定非営利活動法人シックハウス診断士協会 電話03(3524)7127