

ADRの現場から

71 話し合いでトラブルを解決

ADR(裁判外紛争解決手続)は裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟性をもったトラブル解決が可能になる。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。今回は、法務大臣認証機関である日本不動産仲裁機構が取扱うADRを実施する「調停人」としての基礎資格となった「サブリース建物取扱主任者」を運営する特定非営利活動法人日本住宅性能検査協会の大谷昭二理事長から「事業者がサブリーストラブルを防ぐためのポイント」を紹介してもらおう。



大谷昭二理事長

国土交通省や消費者庁、金対して警戒の念を抱いてし融行は昨今のサブリース契約まいがちな状況の下、健全なをめぐるトラブルを踏まえ、サブリース業務を行っている事業者はどのように消費者に複数回に及ぶ「消費者向けサブリース契約に対する注「意喚起」を消費者ホットライよいのでしょうか。

「あらかじめ行政機関が公表している注意喚起内容(消費者がトラブルを心配する内容)を把握しておき、それを踏まえた上で消費者の信頼を勝ち取る提案メニューを確立するのはどうでしょうか。注意喚起内容としてはまず「賃料変更の可能性」や「契

サブリース建物取扱主任者⑤

める等の助言を行っています。

これは受けて、事業者としては契約内容を消費者にしっかりと念入りに説明し、認識の齟齬や誤解がないように努めるのがよいでしょう。「何か不明点や質問がありますか」と問うことで、消費者に契約内容を主体的に反すうしてもらうことができます。

約期間中でも契約が解除される可能性」があります。そして消費者に対して、①サブリース事業者から将来の賃料の変動の条件等の重要事項説明を受ける②サブリース事業者との契約書を詳細に確認する③必要があれば国土交通省の「標準契約書」の使用を事業者に求める等があります。

加えて「サブリース契約後も出費がある」という注意喚起もされています。これは①賃貸住宅を使用するために必要な修繕費用を求められる場合がある②賃貸住宅に対する固定資産税は所有者であるオーナーの負担となる、等の内容を消費者が認識していないケースがあるためです。事業者はこの内容も、念押しして伝える必要があります。

ここで紹介した注意喚起内容に関するトラブルは、サブリーストラブルとして数多く発生しています。だからこそ、重点的に対策の取り組みを実施していく姿勢が事業者には求められおり、それこそが消費者から選ばれるポイントになると考えられます。

行政機関からの注意喚起を参考

●「サブリース建物取扱主任者」資格実施団体 日本住宅性能検査協会 電話03(5847)8235