

ADRの現場から

78

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。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「敷金診断士」資格制度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、敷金・原状回復に関するトラブルについて解説してもらう。



大谷昭二理事長

賃貸トラブルの一つに、鍵交換費用の負担問題があります。これは貸主と借主のどちらが負担をするのかという点であり、多くは費用を負担することになった借主が異を唱えるというものです。この場合は退去者が費用を負担するケースと入居者が負担する

問題も未然に防ぐために「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」においてルールを定めており、ここには「鍵の交換は物件管理上の問題であるため賃貸人が負担することが妥当」と記されています。しかし、ここで「妥当」

敷金診断士⑤

とあるように、法的にどちらが負担すべきということでは定められていません。そこで、貸主は借主との間で「費用特約」を結ぶことで、借主に費用を請求することができま

の時の対応を決めておくのがよいかもしれません。
●「敷金診断士」資格実施団体 特定非営利活動法人日本住宅性能検査協会、電話03(5847)82215

合は、交換費用を賃借人が負担することになるのですが、ここでは少し変わったトラブル事例を紹介いたします。賃貸マンションに住んでいたA氏は鍵を、なくしてしまったため、管理会社指定の24時間ラブル対応サービスを利用して、鍵空け業者を手配してもらいました。ここで採用された開錠方法が「ドアスコップから棒状の器具を入れ、遠隔操作でサムターン(施錠・開錠用つまみ)を回す」という方法なのですが、スムーズに開錠すること

ができず、サムターンやキーシンダー部分を挿入した器具で傷つけてしまいました。結果的に開錠できたのですが、問題が起きたのは退去のタイミングでした。A氏は鍵部分の交換費用について管理会社から請求を受けたのですが、「傷つけたのは管理会社指定のトラブル対応サービスが、手配した鍵開け業者であって自分ではない」として支払いを拒否したのです。トラブル解決のための話し合いの場では、管理会社は「そもそも鍵をなくしたという部分は傷つけてしまったのは鍵開け業者の練度の問題であり、業者を選定したきっかけは管理会社側であるため、交換費用の半額を負担するが、本来であれば鍵部分が傷ついたタイミングで連絡をしてほしかった」としてA氏にも費用負担を求めたところ、A氏はこれを了承しました。

管理会社が注意しておきたい鍵開け

入居者の鍵紛失事案はなくなることはないと思います。更に、この事例で紹介した開錠方法は一般的であり、鍵開け業者のスキルによっては鍵部分が傷ついてしまうことも懸念されるため、前もってこ