

ADRの現場から

79

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。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り扱うADRを実施する「調停人」としての基礎資格となった「小売電気アドバイザー」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、新電力に関するトラブル事例を紹介してもらう。

経済産業省によると、一般 伸ばしています。導入件数が家庭向け(低圧)のスイッチング件数(使用する電気を新電力に変更した件数)が18年9月時点で約1284万件に達し、スイッチング率は20・5%に到達したということです。16年4月の電力自由化スタートから、着実にシェアを



大谷昭二理事長

国民生活センターには新電力に関する消費者からのトラブル相談が寄せられています。その内容は、大手電力会社を装って個人情報取得しようとする悪徳事業者について、知らない間にオプションサービスに加入させられている、解約したいのに違約金がかかると言われ

小売電気アドバイザー⑤

かかると言われ、などがありません。ここでは、この内容以外にあまり広く社会的に知られてはいませんが、不動産仲介業者がぜひ知っておきたいトラブル事例をご紹介します。

新電力を使用していたA氏は、引っ越しをするために物件を探して契約したのですが、後になって引っ越し先のマンションは一括受電をされており、新電力が使用できない物件であったということが分かりました。

もちろん、不動産仲介会社は説明の際に当該マンションは一括受電をされており、電気料金は大家に支払う旨を説明していました。しかし、A氏はその流れが通常の賃貸物件における電気利用の流れと異なるということもあり、把握していませんでした。A氏としては、ライフラインであり重要な事項なので、きちんと念

を押して欲しかったとして、クレームとなったのです。今後、より新電力を使用する消費者が増えていくことが予想され、それに伴って賃貸物件において新電力を使用する消費者も増えていきます。

なお、現状では賃貸仲介のお客様の中で「引っ越し先でも新電力を使うことができるか?」ということを考える人はそれほど多くはありません。しかし、実際には先に紹介した一括受電に関する事例など、新電力を使用できない物件も存在していると共に、新電力を使うためには物件に「スマートメーター」の設置も必須になります。

不動産仲介会社としては、無用なトラブルを事前に避けるため、念のためにお客様に「現在新電力を使用しているか」「引っ越し先でも新電力を使用するか」を確認し、紹介する物件で新電力が使用できるかを確認すると共に、物件にスマートメーターが設置されているかどうかも確認しておくといでしょう。

●「小売電気アドバイザー」資格実施団体 日本住宅性能検査協会、電話03(5847)82665

新電力 賃貸仲介顧客に確認しておくこと

82665