

ADRの現場から

80 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ADR機関の日本不動産仲裁機構の加盟団体であるNPO法人日本住宅性能検査協会の大谷昭二理事長から外壁塗装に関するトラブル事例を紹介してもらう。

日本住宅性能検査協会

●外壁全面調査実施団体
NPO法人日本住宅性能検査協会
電話03(5847)8235

賃貸マンションのオーナー 大規模修繕を実施するのが望ましくとされています。

塗装は入居者満足度や入居率にも影響する重要な物件メンテナンス事項となります。また、外壁塗装には防虫機能等による建物の保護という役割があり、国土交通省の「改修によるマンションの再生手法に関するマニュアル」では約12年に1度、外壁塗装を含む



大谷昭二理事長

①に關しては「入居者の自転車等の所有物への塗料の飛び散り」や「塗装工事の遅延による機会損失」等があります。また、②に關しては「剥がれや色あせ」や「塗りムラ

り、更に管理会社に賃貸管理を依頼している場合は、「オーナーの同意なく管理会社が塗装工事業者を選定し、見積りも承認していた」というケースもあります。

ここで、話し合いによってトラブルが解決した事例を紹介いたします。賃貸マンションオーナーのA氏の所有する物件では外壁塗装工事を行っていましたが、入居者のB氏より「塗料の臭いによって体調が悪くなっているので、工事をすみやかに中止してほしい」と連絡がありました。B氏はもともとアレルギー体質であり、医師の診断ではシックハウス症候群の疑いがあるとのこと。しかし、塗装工事は半分ほど終了しており、この段階で中止するというのも考えにくいものでした。かといって、B氏の体調にも気を配らなければなりません。

外壁塗装工事に関するトラブル

この事例でうまくトラブルが解決したのは、A氏が「話し合いによって解決の方法を探ろう」と考えていたからです。B氏との話し合いに「対決」ではなく「対話」として臨んだため、解決の道筋を見出すことができたのです。