

# ADRの現場から

87 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「太陽光発電アドバイザー」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、太陽光発電に関するADR事例を紹介してもらう。

## 太陽光発電アドバイザー⑥

「消費者とその隣人の間」のものが多くなっています。事例を紹介します。A氏は屋根に太陽光パネルを設置した新築物件を建築し、引っ越しをして新生活を送っていました。ある時、隣人のB氏から「太陽光パネルからの反射光が部屋に入った」ということ。このことを知ったA氏は、まず反射光が迷惑をかけてしまっていることを謝罪し、更に隣人同士、これからもよろしくお願います、という内容を伝えたと、B氏もこれを受け入れ、和解となりました。

り「消費者とその隣人の間」のものが多くなっています。事例を紹介します。A氏は屋根に太陽光パネルを設置した新築物件を建築し、引っ越しをして新生活を送っていました。ある時、隣人のB氏から「太陽光パネルからの反射光が部屋に入った」ということ。このことを知ったA氏は、まず反射光が迷惑をかけてしまっていることを謝罪し、更に隣人同士、これからもよろしくお願います、という内容を伝えたと、B氏もこれを受け入れ、和解となりました。

太陽光発電に関するトラブルは、その発生のタイミングを「契約前」と「契約後」に分けることができます。

このうち、契約後のトラブルは、更に「事業者と消費者の間」「消費者とその隣人の間」で発生するものに分けることができ、事業者と消費者



大谷昭二理事長

## 「分かり合いたい」という意識の具現化

の間のトラブルとしては①パネル設置によって雨漏りがする、②メーカー保証が受けられない、③予定していた発電量に達しない—などがあります。消費者とその隣人のトラブルとしては①反射光が部屋に入ってきてまぶしい、②パネルからの落雪、③(野立て設置の場合)雑草が生い茂り、そのために虫が発生する—などがあります。

ここで紹介したトラブルの中で、ADRによる解決が試みられるのは「契約後」であり、更に今後どうしていきたくかをじっくりとヒアリングするADR。ここからはB氏が抱いていた意外な思いが見えてきました。それは、「本当は、太陽光パネルの反射光自体はそこまで気になるものではないが、引っ越してきてから一度もあいつに来たこともないA氏に対して、もともと快く思っておらず、その上、反射光が部屋に入ってきたために腹が立った」ということ。このことを知ったA氏は、まず反射光が迷惑をかけてしまっていることを謝罪し、更に隣人同士、これからもよろしくお願います、という内容を伝えたと、B氏もこれを受け入れ、和解となりました。

「太陽光発電アドバイザー」資格実施団体 日本住宅性能検査協会 電話03(5847)8235