

ADRの現場から

93 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機関である日本不動産仲裁機構が、事業者がお客様からトラブル解決を相談された際の対応のポイントについて紹介する。

日本不動産仲裁機構

買契約を結んで手付金を支払ったが、物件の引き渡しが前に不動産会社が倒産してしまつた。手付金は戻つてこない。などがありま

す。不動産・建設業に携わる方々は、少なからず今挙げたようなトラブルをお客様から相談されたり、見聞さ

したりする機会があるかと思ひます。このよう

なトラブルの際、例えば、当事者の間に割つて入つてトラブルを解決し、その報酬を受け取ることは、「非弁行為に

当たつてしまつたため」に過ぎません。したがって、どうして

も「後々の案件につながることを期待して、とりあえず手

弁当でトラブル解決に協力してあげる」という形にならざるを得ません。

しかし、やはりこのような形は望ましいとは言えませ

ん。やはり、「解決のための努力を対価に代えつつトラブ

ルを解決に導き、更に後々の案件につながる「ことのできるスキームが望ましい」と考えられます。そして、それを可能とするのがADR調停人となることです。

なお、不動産・建設業に関する調停人となるための方法の一つとして、法務大臣認証ADR機関である日本不動産仲裁機構（以下、仲裁機構）の「調停人候補者」になるという方法があります。これは

仲裁機構が定める「調停人研修」の受講と仲裁機構の「調停人候補者名簿への登録」をすることによって可能となります。不動産・建設業は消費者トラブルの多い業種です。お客様のためにも、ひいては事業者自身が信用を獲得するという意味においても、積極的にトラブル解決に携わっていただければと思ひます。

●法務大臣認証ADR機関「一般社団法人日本不動産仲裁機構」

●電話03(3524)8013

※調停が体験できる「ロールプレイ研修」を定期的に実施しています。詳しくは当機構HPをご覧ください。

トラブルを相談されたら

不動産関連トラブルの中で、陽光発電パネルを設置しても相談が多いのが賃貸住宅関連と不動産売買に関するものです。賃貸住宅関連のトラブルでオーナーからの相談としては、例えば、①賃借人の喫煙により汚れた壁紙の張り替え費用を、退去後に払ってもらえない、②所有している賃貸アパートのリフォームを管理会社がオーナーの許可なく関連会社に工事を依頼し、費用が相場の1.5倍ほどかかってしまった、③家賃を滞納している賃借人が退去していかない、④賃貸住宅の屋根に太

陽光発電パネルを設置しているが、物件の隣人から反射光が入ってくるからパネルを撤去してほしいと言われていくなどがあ

ります。また、不動産売買に関するトラブルで売主や買主から相談される内容としては、例えば、①物件を購入した後に雨漏りが発覚し、そのことを売主に相談しても、対処をしてもらえない、②売買契約が成立して不動産会社に報酬を支払う際、仲介手数料以外にコンサルティング料の支払いを求められた、③売主である不動産会社と中古マンションの売

買契約を結んで手付金を支払ったが、物件の引き渡しが前に不動産会社が倒産してしまつた。手付金は戻つてこない。などがありま

す。不動産・建設業に携わる方々は、少なからず今挙げたようなトラブルをお客様から相談されたり、見聞さ

したりする機会があるかと思ひます。このよう

なトラブルの際、例えば、当事者の間に割つて入つてトラブルを解決し、その報酬を受け取ることは、「非弁行為に

当たつてしまつたため」に過ぎません。したがって、どうして

も「後々の案件につながることを期待して、とりあえず手

弁当でトラブル解決に協力してあげる」という形にならざるを得ません。

しかし、やはりこのような形は望ましいとは言えませ

ん。やはり、「解決のための努力を対価に代えつつトラブ

ルを解決に導き、更に後々の案件につながる「ことのできるスキームが望ましい」と考えられます。そして、それを可能とするのがADR調停人となることです。

なお、不動産・建設業に関する調停人となるための方法の一つとして、法務大臣認証ADR機関である日本不動産仲裁機構（以下、仲裁機構）の「調停人候補者」になるという方法があります。これは

仲裁機構が定める「調停人研修」の受講と仲裁機構の「調停人候補者名簿への登録」をすることによって可能となります。不動産・建設業は消費者トラブルの多い業種です。お客様のためにも、ひいては事業者自身が信用を獲得するという意味においても、積極的にトラブル解決に携わっていただければと思ひます。

●法務大臣認証ADR機関「一般社団法人日本不動産仲裁機構」

●電話03(3524)8013

※調停が体験できる「ロールプレイ研修」を定期的に実施しています。詳しくは当機構HPをご覧ください。