

ADRの現場から

123

不動産会社が知っておくべき
トラブル解決ノウハウ

ADR(裁判外紛争解決手続)は裁判に比べて、簡易・低廉・柔軟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。また、トラブル解決の手助けは、消費者からの信頼獲得にもつながる。ここでは、地域で活躍する不動産会社のADR等を活用したトラブル事例を紹介する。

コロナ禍の中6月12日「賃貸住宅の管理業務等の適正化に関する法律案」が国会で成立しました。内容としては、サブリース契約に対する規制強化と受託管理業者の登録義務が柱となっており、近年社会問題化したシェアハウストラブルをきっかけとして、以前から消費者相談の特に多かった賃貸不動産に関するトラブルをできるだけ未然に防ぐために制定されたものと考えられます。

賃貸不動産に関するトラブルの中でも、特に報告される件数が多いのが敷金・原状回復です。消費者は賃貸オーナーや不動産事業者に対して不信感を募らせてしまうケースが多くなっています。それを逆手にとって、敷金を原状回復トラブルを解決に導くことで、信頼を獲得しているのが静岡県の不動産会社R社です。R社の代表F氏は、敷金・原状回復に関する「調停人候補者」を保有しており、ADRを含めた手法でトラブルを解決しています。F氏のもとには、「畳替えの費用とルームクリーニングを復旧することをお願い、入居

敷金診断士

代を敷金から差し引かれた」「不注意でトイレのドアに穴を開けたところ、高額な修理代を請求された」「カーテン代等を請求された」などの相談が持ち掛けられますが、これらのトラブルが発生する理由について、F氏は、①原状回復の趣旨が正しく理解されていない、②退去時の立ち会いが行われていない、あるいは立ち会い時の現状確認が不十分である、といったことが考えられると言います。

F氏がトラブル解決の相談を受けた際は、この①と②について主に確認をするようにしています。①については「賃貸住宅の原状回復とは、借主が居住したことによる賃貸住宅の価値の減少のうち、借主の故意・過失等、通常の使用方法を超える使い方によって生じた損耗や毀損(きそん)を復旧することをお願い、入居時の状態に戻すというつもりではない」ということを賃貸オーナーと、入居者共に認識を保持してもらうようにします。

また、②については、トラブルのあった賃貸オーナー、入居者と一緒に部屋に入り、原状回復が必要だと考えられている箇所の一つひとつを確認していきます。その際、入居者には部屋の使用方法や経年劣化による損耗の箇所を説明してもらいます。この説明を受けた賃貸オーナーは、多くの場合で入居者の説明に理解を示し、その後持たれる話し合いの場でもスムーズに解決がなされるといいます。

トラブル解決を支援した賃貸オーナーには今後の退去時の立ち会いを推奨しており、これを実施するようになった賃貸オーナーからは、トラブルが発生しなくなったと感謝の連絡をいただくこともあるとのこと。F氏は、地域の賃貸オーナーから、トラブルの解決と共にトラブルの未然防止によって、大きな信頼を獲得しているのです。

敷金トラブルの多さを逆手にとる

●「敷金診断士」資格実施団体 日本住宅性能検査協会
電話03(5847)823