

# ADRの現場から

146

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。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よう。

「人は見た目の印象で判断する」といいますが、それは賃貸マンションも同じです。賃貸マンションの外壁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。なお、外壁塗装には建物の保護という役割があり、おおよそ12年に1度、外壁塗装を含む大規模修繕を実施するのが望ましいとされています。

賃貸マンションの資産価値維持という側面でも重要な外壁塗装ですが、これの工事を施工すると共に、他者が実施した外壁塗装工事に関するト

- ①工事に伴うトラブル、②仕上がり後のトラブル、③入居者や近隣住民とのトラブル、④契約に関するトラブル
- などに分類することができ

①に関しては「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」などがあります。また、②に関しては「剥がれや色あせ」や「塗りムラや塗り忘れ」、「サビの発生」

## 日本住宅性能検査協会

などがあります。また、③に関しては「騒音への苦情」や「塗料の臭いに対する苦情」があり、④に関しては「追加費用の請求」や「違約金の請求」等があり、さら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。

### 大事なヒアリング

ここでA氏はB氏に話し合いの場を設けることを提案し、B氏もこれに同意しました。話し合いにおいてA氏が行ったのは、B氏のライフスタイルをヒアリングすることでした。特にA氏が知りたかったのは「どこに勤めているのか」ということ。勤め先によっては、A氏の所有している他の物件に、工事の期間中は移ってもらう必要があるのです。ヒアリングの結果、B氏はA氏の所有する物件の近隣に勤めていることが分かり、B氏も住まいを移ることを快諾してくれました。

先で紹介したトラブルジャンルの複数が絡み合っているトラブルもあり、ここではY社が解決に導いたトラブル事例を紹介します。

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」、工事をすみやかに中止して欲しい」と連絡がありました。B氏はもと

## 外壁塗装が原因のシックハウストラブル

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の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。

※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。

03(3524)8013

法務大臣認証ADR機関

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。