

ADRの現場から

150

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だ。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。

日本不動産仲裁機構が実施するADRは消費者の方だけでなく、不動産・建築事業者の方からも、柔軟かつ迅速にトラブルを解決する手法として活用されています。今回は、事業者から寄せられたADR相談事例について紹介いたします。

まずは、担当した物件オーナーからテナント原状回復費用を全額請求されているという不動産仲介会社A社です。原因は「エステ」として紹介したテナントがグレーゾーン「メンズエステ」だったというところ。なお、同じビルでは1階にある歯科医院で漏水があり、2階のテナントが退

日本不動産仲裁機構

てきました。B社はお詫びと補修をさせてほしいとお願いをしてきましたが、姉妹からは「残金の支払いをしない」「他の業者に補修をさせて請求書をB社に回す」などの返事しかもらえない状態。B社はなんとか話し合いで和解をしたいと考えていました。

3つ目は、外壁補修工事を中心とした業務をしている建築会社C社の事例です。C社は8年程前に、10階建てマンションの外壁タイルの補修工事等の工事を行いました。そして最近になり、C社の補修工事とは関係のないと思われる経年劣化を理由に、このマンションの居住者が300万円ほど値下げてマンションを売却したから、その分を支払ってほしいと連絡を受けました。C社は、自社とは因果関係のない事象にも関わらず、金銭を要求されたことから、

恐喝の可能性があると思いましたが、万が一、C社の認識不足もしくは物件を売った人の思い違いがあるかもしれないと考え、まずは話し合いをするという選択肢を希望したのです。最後は、住宅建材の輸入販売をしているD社の事例です。D社はUV加工が施してあるフローリングを工務店に販売しましたが、施工後約半年で床の色が日焼けにより変色をしているとのクレームを受けました。工務店も日焼けによる変色は理解していましたが、あまりにも早すぎるため、納得がいかないというところで、D社はフローリングの日焼けに関するデータをまとめ、まずはそれをもって和解のための話し合いがしたいということでした。

最近では、多くの事業者がADRによるトラブル解決を希望していますが、柔軟性があり裁判と比べてコストがかからないというメリットに加えて「まずは話し合いによる和解を試してみたい」という理由もあるのです。

●法務大臣認証ADR機関

日本不動産仲裁機構 電話

03(3524)8013

不動産・建築事業者からの相談事例