

ADRの現場から

151

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・柔軟性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。

日本不動産仲裁機構には、日々、消費者からADRを見据えたトラブル相談が寄せられています。今回は、消費者から寄せられたADR相談事例について紹介いたします。

まずは、雨漏りトラブルに悩んでいるA氏。A氏は太陽光発電業者に発電設備を設置してもらったのですが、設置工事の10カ月後くらいから雨漏りをするようになったため調査をしたところ、屋根の防水シート上に大きな亀裂があることが分かりました。当該亀裂は設備設置以前の物であり、雨漏りの原因は設備設

日本不動産仲裁機構

応をしてもらいたいと考えました。次は、隣人の騒音に悩むB氏の相談です。中古マンションを購入してすぐにB氏は騒音に気がきました。その件で売買仲介をしてくれた不動産会社に相談したのですが、「気にしすぎ、ただの生活音ですよ」と取り合ってもらえず、ストレスで心療内科に通うようになったと訴えました。

耐えかねたB氏は隣人と話し合いの場を持ち、音を立てるのをやめてもらうようお願いをし、了承してもらいましたが、また音が気になってしまいました。そして建築業者に相談したところ、どつやら構造的な問題で、解決が難しいということが分かりました。すべての部屋に騒音が響いてしまっており、休まる場所のないB氏。B氏は、そもそも契約書には「騒音なし」となっており、内見の時にも

特に騒音はないと言っていた売主と話し合いの場を持ち、賠償金を受け取りたいと希望しています。

最後は、中古住宅を購入したC氏。契約時、引渡しまでに境界の明示は実施されず、物件状況等報告書には「境界、越境について紛争なし」「越境発見していない」とあり、売主の署名捺印がありました。リフォーム工事が開始されたタイミングで、隣人から扉が越境しているから直してほしいと言われ、初めてこのことを知りました。この件について売主、仲介業者に相談したが取り合ってくれないという状況。扉の工事費をC氏が単独で支払うことになっても納得できないため売主、仲介業者にも負担してほしいと考えています。

ADRを見据えたトラブル相談をする方に多く共通しているのは、「苦勞を分かってくほしい、伝えたい」ということ。そして、伝えることによつて苦勞が共有でき、和解への道筋が見えることも多々あるのです。

消費者からの相談事例

●法務大臣認証ADR機関
日本不動産仲裁機構 電話
03(3)5524(3)013