

# ADR

## の現場から

153

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

0万円の解決金を請求しようと考え、次いで、大規模修繕を目前に控えた中古マンションを購入したB氏。購入前に、不動産仲介会社から、大規模修繕のための個人負担は最大60万円と言われているが、購入後120万円ほどかかることが分かりました。B氏はこの件について、超過分を負担してほしいと不動産仲介会社と売主に伝えた。B氏は少額訴訟を考えましたが、訴訟に発展する恐れがあり、その場合、弁護士費用を考えると費用がかさんでしまったため、一度ADRによる話し合いでの解決を試みたいと考えました。

3つ目の事例は、新築マンションを契約していたC氏。契約した後、施工ミスにより工期が1年程度遅れるとのことで契約の合意解除を求められ、契約書の記載に手付金の倍返して解除できる条項がありました。

再契約時に同一価格での優先購入権も付与するとの内容だったため、C氏は合意解除に応じる意向はありませんでしたが、工期(再契約の時期)が確定するまで解除には応じないとのスタンスでいたところ、再度の人為的ミスが発生し更に工期が10カ月程度遅れるとの連絡が入りました。そして、2回目の工期延長について、販売側は補償などについて一切考えていないとのこと。これに対し、C氏はマンションに入居するまでの家賃負担の増加等に対し、何かしらの迷惑料を販売側に請求したいと考えました。

以上、マンション購入に関するトラブル相談をみていくと、事業者のミスが原因のトラブルも多いようです。事業者の皆さまは、普段からぜひ細心の注意をもって業務に取り組んでいただき、トラブルを発生させないように留意していただければと思います。

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲裁機構 電話  
03(3524)8013

### 分譲マンション購入に関する相談事例

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、マイホームとすべく、分譲マンションを購入した人からの相談事例を紹介しましょう。

まずは、夫婦でバイクに乗るのが趣味のA夫妻。バイクの駐輪場を複数借りることを条件に物件を購入したので、管理が、住んだ後になって、規約上は1世帯につき1台分しか契約できないことが分かりました。A夫妻は今後一生このマンションに住みたいという気持ちがあり、探め事

は起こしたくなかったので、台を売却することにしました。物件の仲介をした不動産会社にクレームを入れたところ、A夫妻に管理規約の変更依頼を管理組合に提出することを提案し、A夫妻はこれを実行しましたが、否決されてしまいました。

A夫妻は重要事項説明の段階でも宅地建物取引士を通してバイクを2台置くことを確認しており、加えて自分の趣味である夫婦でのツーリングも行けなくなってしまうため、不動産仲介会社に対して憤りを感じており、約50

0万円の解決金を請求しようと考え、次いで、大規模修繕を目前に控えた中古マンションを購入したB氏。購入前に、不動産仲介会社から、大規模修繕のための個人負担は最大60万円と言われているが、購入後120万円ほどかかることが分かりました。B氏はこの件について、超過分を負担してほしいと不動産仲介会社と売主に伝えた。B氏は少額訴訟を考えましたが、訴訟に発展する恐れがあり、その場合、弁護士費用を考えると費用がかさんでしまったため、一度ADRによる話し合いでの解決を試みたいと考えました。

3つ目の事例は、新築マンションを契約していたC氏。契約した後、施工ミスにより工期が1年程度遅れるとのことで契約の合意解除を求められ、契約書の記載に手付金の倍返して解除できる条項がありました。

再契約時に同一価格での優先購入権も付与するとの内容だったため、C氏は合意解除に応じる意向はありませんでしたが、工期(再契約の時期)が確定するまで解除には応じないとのスタンスでいたところ、再度の人為的ミスが発生し更に工期が10カ月程度遅れるとの連絡が入りました。そして、2回目の工期延長について、販売側は補償などについて一切考えていないとのこと。これに対し、C氏はマンションに入居するまでの家賃負担の増加等に対し、何かしらの迷惑料を販売側に請求したいと考えました。

以上、マンション購入に関するトラブル相談をみていくと、事業者のミスが原因のトラブルも多いようです。事業者の皆さまは、普段からぜひ細心の注意をもって業務に取り組んでいただき、トラブルを発生させないように留意していただければと思います。