

ADRの現場から

155

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。

日本不動産仲裁機構

居者の立ち合い時刻を設定していたのですが、B氏はこれを失念してしまっていました。B氏は謝罪し、入居者はそのまま退去したのですが、後日、B氏が部屋の確認をしたところ、明らかに入居者の過失による損傷がありました。この損傷を直すには約20万円の費用がかかっていたため、預かっていた敷金では足りず、費用を支払ってほしい旨をB氏が伝えたところ、元入居者はそれを拒否。「退去時に一緒に立ち会っていれば、その損傷について説明ができたのに、B氏が立ち合いに現れなかったのが悪い。新生活で忙しいからもう連絡をしないほしい」とも言われてしまいました。B氏は、自分と連絡をとるのはもう難しいと考え、第三者の介入を希望し、ADRによる解決を考え

最後は、管理会社に無許可のリフォーム工事をされたしまったオーナーC氏です。C氏は管理会社と部屋のリフォーム工事について相談をしていたのですが、管理会社の提案のうち、了承していなかったものについても工事を実施されてしまいました。C氏が事情を聞いたところ、管理会社からは「今発注しない」と次の引越しシーズンに間に合わないと思い、工事をいった。C氏には喜んでもらえなかった。C氏には「喜んでもらえなかった」と言われ、最終的にC氏も管理会社の考えが理解できたのですが、最終的な決済を待たず工事をしたままに帰ったことについては、どうしても納得できず、今後の付き合いもあるのです。どこかで腹を割って話をしたいと考えており、そこでADRを検討していたのです。

今回は、賃貸オーナーからの相談事例を紹介します。まずは、契約通りに入居者から家賃を支払ってもらえないオーナーA氏です。ある日、隣の入居者が騒いでいるといから何とかしてほしい」と依頼されたので対処をしたのですが、「対処の仕方が悪いので契約通りの賃料を支払うことはできない」といわれ、7万円の賃料のところ、5万円しか入金されませんでした。A氏が改めて騒いでいたとされる隣の入居者に事情を聞いたところ、以前に注意されてからは騒がないよ

う気をつけているとのことであり、人物的にも問題があるとは感じられませんでした。一方、家賃を支払ってくれない入居者は、平素から人格的に難があると思われ、何か気に障ることがあると、夜中でも「今から何とかしてほしい」と言ってくるような人物でした。結局、通常よりも2万円少ない入金か3カ月続いているまい、A氏はまずは話し合いから始めてこのトラブルを解決したいと考えていました。

次に、原状回復費用を支払ってもらえないオーナーB氏です。ある時、退去する人

たのです。以上、相談事例を見てきましたが、「相手にも言い分や思いがある」と感じたトラブルについて、しっかりと理解し合いたい場合に、ADRが検討されることが多いと考えられます。

賃貸オーナーからの相談事例

● 法務大臣認証ADR機関
日本不動産仲裁機構 電話