

ADRの現場から

156

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、賃貸物件の退去者からの相談事例を紹介します。

まずは、原状回復費用を負担することに疑問を感じているA氏です。A氏が2年間住んでいたシェアハウスを退去したところ、原状回復費として敷金から3万5000円を差し引かれてしまいました。A氏が原状回復の内容を問い合わせたところ、ベッドを土壁に付けて使用していたので、深さ5ミリの程度のはみが

日本不動産仲裁機構

ついた10センチ程のフロアリングのほがれが3カ所あり、フローリング6坪分全面張替えとなるため費用が50万円かかる」と言われましたが、父親は了承して印鑑を押ししました。

このことを知ったB氏は、その高額さに納得できず、業者に減額の依頼をしました。ところが、再び現地の確認をする「了承の印鑑をもらっている、再び現地の確認をすることほできない」として受け付けてくれませんでした。自分の家族であり、B氏自身が退去の立ち合いの依頼をしたものの、これに納得ができませんでした。

最後は、賃貸物件のカビに悩まされていたC氏です。入居から約半年後、カビに悩まされるようになったC氏。管理会社に連絡して業者に確認してもらったところ「外壁のヒビなどから水漏れの可能性が大きく、内壁に水が染み込んだ結果のカビ」であるとの見解でした。もちろん、C氏は対処を管理会社に依頼したのですが、オーナーからは「工事は費用がかかり過ぎるため、不可。日頃からカビが生えないように、加湿器は使わずに暖房も控え(外気温との差がないように)、赤ちゃんには厚着をさせて欲しい。ただし、除湿器はオーナー側で購入する」と言われてしまいました。オーナーの対応に不信感を感じたC氏は即退去をしたのですが、オーナーから退去前1ヶ月分の家賃を請求されました。さすがにC氏も、これには納得ができませんでした。

以上、退去者からの相談事例を見ていきました。民法改正によって原状回復の定義も明文化されましたが、この解釈の違いや「個人の言い分」の相違によって、トラブルが発生してしまっているのです。

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

※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。

賃貸住宅の退去者からの相談事例