

# ADRの現場から

157

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、中古住宅購入に関する相談事例を紹介し、

まずは、設備の不調や故障に悩んでいたA氏。引渡し直後から給湯器や水道、換気扇の故障が相次ぎ総額40万円超の修理費用が発生してしまいました。A氏は瑕疵担保保証付きで売買契約を結んでいたのですが、本来は売主に請求すれば問題なかったのですが、売主は諸事情によりメンタル上の問題を抱えている上に、極めて経済的に逼迫していると

## 日本不動産仲裁機構

できないかと考えましたが、そのまま高額な損害でなかったため、裁判をすると費用がかかってしまったため、ADRでの解決を希望していました。

次に、トイレの詰まりに悩まされていたB氏。中古住宅を購入して半年間の間に3回トイレが詰まりました。その都度業者に依頼し、配管洗浄で対応してもらったのですが、根本的な解決には至らず、専門業者に調査してもらったところ、施工方法の不具合が原因でした。

ここでB氏は、取り急ぎ売主としっかりと情報交換をしたいと考えていました。前の居住者は売主なので、売主もトイレの不具合に悩まされたのか。それとも、最近になって発生したのか。売主は不具合について知っていたのか、知っていたのなら、わざとB氏にそれを伝えなかった

のか。仲介をした不動産会社には伝えたのか。B氏に話さず、不具合を隠していたのは不動産会社なのか。様々なことをヒアリングして、その結果、B氏は売主や不動産会社に対する要望を検討しようと考えていたのです。

最後は、雨漏りに悩まされていたC氏です。築6年の中古住宅を購入した際に「あと4年は雨漏り等の保証がある」と言われていたのですが、住み始めてすぐ雨漏り等が発生し、修理を依頼したのですが対応してもらえませんでした。また、引渡し時には、「雨漏りはない」と言われて購入したのですが、修理業者に診断してもらったところ「雨漏りはかなり以前(以前の持主の時から)から発生していたと言われました。C氏は専門知識や契約に対する知見もあまり持ち合わせてはいなかったため、錯綜する情報に疲弊してしまい、まずは中立的な第三者に立ち会ってもらう上で、正確な情報を得て、判断をしたいと考えていたのです。

## 中古住宅購入に関する相談事例

●法務大臣認証ADR機関  
日本不動産仲裁機構 電話  
03(35524)8013