

ADRの現場から

160

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・柔軟な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。

ADRは、第三者である調停者、自分自身が悪いかどうか停人が話し合いに同席をし、分からない内容で賠償を求め専門家としての見解を聞かせられてしまったA氏です。A氏とB氏の住む賃貸マンションの浴室の湯舟の排水溝から水が逆流し、この水が部屋にまで入ってきてしまい、フローリングを交換することになってしまいました。そして、この費用約100万円を賃貸オーナーから請求されてしまいました。A氏が困惑しているのは、水の逆流が自分自身に責任があるのか、ということですが、A氏は、排水溝に関する専門家に逆流の原因を調査してもらったところ、C氏が引越した物件を探していた中

日本不動産仲裁機構

ら、その調査結果を踏まえて、賃貸オーナーと話し合いがしたいと考えていました。二つ目は、原因不明の天井からの水漏れで、被害を被ってしまったB氏です。B氏の住むマンションで天井からの水漏れがあり、管理会社に連絡したのですが、改善が全く見られませんでした。そして、その水が高額なパソコンに落ちてきてしまい、故障してしまっただけでなく、管理会社にその旨を伝えたところ、原因不明のため、対策の取りようがない、とのことでした。B氏は、改めて水漏れの原因調査を専門家に依頼し、その結果を踏まえ、管理会社と話し合いがしたいと考えていました。最後は、引越し先の物件探しにおいてトラブルになってしまったC氏です。C氏が引越した物件を探していた中

で気に入った物件(入居中・退去予定)があり、この物件を押さえるために手続きを行い、家賃保証会社の審査まで完了しました。しかし、引越し先物件の管理会社から不動産仲介会社を通じて、退去予定であった現居住人が突然翻意し、退去しないとの主張を行い始めましたとの連絡がありました。現居住人の主張の概要は、口頭では退去するといったが、書面では取り交わしていないので無効とのことでした。

専門家の客観的な見解が聞ける②

状況としては、引越し先物件の管理会社の担当者が現入居者と交渉をしているのですが、ちがいが明かないので、このまま交渉を任せておいてよいものか不安になっていました。C氏は、この件が何らかの法律に違反していないのか、賃貸契約に詳しい専門家に介入してもらい、その見解と共に、現入居者と交渉がしたいと考えていました。

●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。

資格・総合