

# ADRの現場から

161

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)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。

不動産トラブルは、消費者介され、その人は昼にランチ間のみならず、消費者と事業者間でも発生しています。今回は、消費者と不動産会社のミスや対応が原因で発生してしまったトラブルについて紹介します。

まずは、4階建てのビルを所有していたA氏。A氏は、1階と2階を飲食店に貸し、3階と4階を自身の住まいにしています。なお、1階と2階では仲介業者が異なり、1階は問題ないのですが、2階の物件でトラブルを抱えてしまいました。当初、仲介会社から飲食店開業希望者を紹

## 日本不動産仲裁機構

し合いをしたという発言にB氏は怒り、しっかりと話を合せて真実をつきとめたいと考えていました。最後に、賃貸物件の損壊に不安を感じているC氏です。ある時、C氏の住む木造アパートの共用廊下の柱が折れ、廊下を塞ぐ形で倒れまじた。地震などは少ない地域で、倒壊当日ももちろん大きな揺れなどない日でした。不動産会社に連絡し、現在は仮止めの鉄柱で補修がされ、今後、柱の改修工事をすすめる旨の連絡が来ましたが、一向に改修が行われません。建物の老朽化は廊下に限らず建物全体に及んでいるのではないかと、C氏家族一同、建物管理に不安を覚え、アパート退去を希望したいと考えていました。

改めて入居前の現況確認写真と契約時の現況確認書を確認し、管理をしている不動産会社にも話を聞いたところ、どうやら不動産管理会社が物件清掃の際にひびを入れてしまったということが分かりました。しかし、担当の不動産会社の営業マンは、退去した方がひびを入れたと主張していました。この虚偽と思われる

## 不動産会社との間で発生したトラブル

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

資格・総合