

ADRの現場から

163

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。

賃貸住宅のオーナーと入居者間のトラブルといえば「敷金」「原状回復」に関するものが主となっていますが、当然決めることもできないため、然にそれ以外のトラブルも発生しています。今回は、敷金や原状回復以外のトラブル相談事例を紹介します。

まずは、シェアハウスに住んでいたA氏です。シェアハウスに住んで5カ月目のA氏は、管理会社より、オーナーの都合で2週間後にシェアハウス運営をやめることになったため、それまでに退去して欲しい、とメールで通達を受けました。しかし、A氏はちよ

日本不動産仲裁機構

Aハウスの賃貸に詳しい第三者同席のもと、本当にA氏の依頼が「わがまま」であるのか、オーナー側と話し合いを考えたいました。

次は、「退去時の立ち合いをADRの場にしたい」という少々珍しい希望を持っていたB氏です。賃貸住宅に住んでいたB氏は書面で2カ月前に解約通知書も簡易書留で送付をしたのですが、1カ月経っても書類の到着や立ち合いの件の連絡がありません。退去2週間前になってようやく委託先と前になる内装業から立ち合いの連絡があったのですが、その際に「予測原状回復費用」としてまた物件を見ていないにも関わらず「おおよそ〇〇円以上の原状回復費用を請求します」という連絡がありました。

B氏はオーナー側に不信を持つと共に、元々、いわゆる敷金・礼金の「ゼロゼロ物件」であったため、更に多額の費用を請求されてしまうのではと思い、立ち合いの場にオーナーにも来てもらい、更に公平中立の第三者も立ち会って、その場で話し合いで、退去の際に発生する費用を適正な数値に確定させたいと考えていました。

最後は、入居者の行為に悩まされていたオーナーのC氏です。C氏は20世帯のマンションを所有していました。ある入居者が5年以上もマンション扉際のセットバック部分を大型バイクの違反駐車を続けていました。C氏は違反の掲示やバイクミラーに注意文を繰り返し返しましたが、効果はなく、更には直接入居者を訪問して注意をしても効果なし。

ある時、違反を続ける理由を聞いたところ「当時の仲介会社がよいと言ったから」という言い分でした。その上、「バイクを停めてよい」というから入居を決めた」とも言うのです。C氏は、入居者の言い分の正当性について、第三者立ち合いの上、話し合いたいと考えていました。

オーナーと入居者間の相談事例

資格・総合