

## ADRの現場から

167

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。

昨年から続くコロナ禍に  
よって来日する外国人は大幅  
に減少していますが、それ以  
前は右肩上がりの推移を見  
せ、仕事をもち、日本で暮ら  
す外国人も増え続けていまし  
た。そうなる、やはり増えて  
くるのはトラブルであり、  
特に住まいに関するトラブル  
も多く発生してまいりました。今  
回は、外国人に関するトラブ  
ル事例を紹介いたします。

まずは、退去時に法外な原  
状回復費用を請求されてし  
まった外国人のA氏です。A  
氏は約2年半住んでいたマン

ションを退去したのですが、  
退去時に立ち会いは行われ  
ず、管理会社からも何も連絡  
はありませんでした。しばら  
くして保証会社から連絡があ  
り、「原状回復費用45万円を  
立て替えて支払ったので、精  
算してほしい」と言われま  
した。退去したマンションの  
家賃は6万円であり、それほ  
ど物件を汚してもいなかっ  
たA氏は、45万円は高いのでは  
ないかと指摘したところ、「日  
本における退去時精算のルー  
ル」という一点張り、話し  
合いに応じてはくれませんでした

## 日本不動産仲裁機構

した。当然A氏は  
納得ができず、公  
平な第三者の立ち  
会いのもと、話し  
合いをしてこのト  
ラブルを解決した  
いと考えていまし  
た。

次に、外国人社  
員の寮として不動  
産会社と賃貸借契  
約を結んだB社の  
事例です。外国人  
社員が居住中のあ  
る週末、本人不在  
時にベランダに置  
いてあったソファより発火し  
てしまいました。発火原因  
は、上層階からのタバコの投  
げ捨てと考えられたのです  
が、不動産会社側からは、「本  
来であれば物を置いてはいけ  
ないベランダに物を置いてい  
たのも要因の一つ」とし、敷  
金全額を部屋の復旧工事の費  
用の一部に充てると通達され  
てしまいました。B社として  
は、預けた敷金を全額使用さ  
れてしまふというのは納得が  
できず、ADRによる話し合  
いで賠償額の減額を打診しよ  
うと考えていました。

最後は、入居者間の板挟み  
になっていたオーナーC氏の  
事例です。ある入居者がC氏  
に、「隣に住む外国人が騒い  
でうるさいから、何とかして  
欲しい」と依頼してきたの  
で注意をしたのですが、「対  
処の仕方が悪いので契約通り  
の賃料を支払うことはできな  
い。いまだに音が気になる」と  
言われ、7万円の賃料のと  
ころ、5万円しか入金されま  
せんでした。C氏が改めて外  
国人入居者に事情を聞いたと  
ころ、注意されてからは騒が  
ないように気を付けていると  
のことであり、人物的にも問  
題があるとは感じられませ  
んでした。

次にクレームを入れてきた  
入居者に話を聞くと、「外国  
人と日本人の感覚の違い」と  
いうことを言うのみで、具体  
的に状況説明はしてもらえま  
せんでした。どちらの言い分  
が正しいのか判断しかねたC  
氏は、公平な第三者を加えた  
4者で話し合いの場を持ち、  
トラブルを解決の方向に向か  
わせたいと考えていました。

## 外国人に関係した相談事例

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