

ADR
の現場から

170

不動産会社を知っておくべき
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。事業者は当事者同士の板挟みとなり時間と労力を浪費していくケースも多くあるが、ここでADRという話し合いによる具体的な解決策を提案することは非常に前向きなことであるだろう。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。

最近ではペットと暮らすための事例を紹介しています。に専用の設計で建てられる。まずは、原状回復の問題を「ペット共生型物件」や通常抱えていたA氏です。A氏が賃貸の「ペット可」物件も増え、オーナーを務めるマンションにいます。このような物件からある犬を飼っていた入居者は入居者ターゲットが明確で、者が退去した後、他の部屋とあり、他物件との差別化のために、ペット可物件を選択する。かなり室内が損壊された。賃貸オーナーも増えていま状態でした。A氏が原状回復を請求したところ、元入居者はいえ、入居者のマ費用を請求したところ、元入居者によってはトラブルが発生する可能性もあります。今回は、ペットに関するトラブルの通常使用の範囲内」だから

日本不動産仲裁機構

ら原状回復費用を支払う必要はない」と言われてしまいました。ここで、A氏は改めて「ペットがつける傷における通常の範囲」を確認したいと思ひ、公平公正な第三者同席の上、元入居者と話し合いの場を持ちたいと考えています。

次に、ペット可マンションを購入したB氏です。B氏の隣の家のペットの飼育方法に問題があり、臭気があまりにもひどいので、管理会社から嚴重に注意してもらったところ、以前の所有者(売主)からもクレームが入っていたことが判明しました。

しかし、マンション購入時には、売主から隣人の問題は聞いておらず、契約書にも、「臭気はなし」となっており、売主のサインもありました。B氏は、臭気の問題がなかったらこのマンションを購入することにはなかったとして、契約を不履行にしたいと考えました。そしてその前に、まずは売主と話し合せて情報共有の上、共通の認識を持ち、トラブル解決への道のりを描きたいと考えていました。

なお、国土交通省が実施している「マンション総合調査」では、ペットトラブルなどマンションで発生するトラブル解決においては、話し合いによって解決に至った事例がとても多く、ある年度では約80%が住民同士の話し合いで解決されたと報告されています。

やはり、マンション内のトラブルのようにトラブルが収束した後も住み続け、互いに顔を合わせるケースが多い場合は、関係性にしこりを残したくないため、裁判のような勝ち負けを決めるのではなく、ADRのように話し合いによって互いに理解し合い、和解を目指す手段が選ばれるでしょう。

●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。

ペットとマンションに関する相談事例