

# ADRの現場から

173

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。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々あるが、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だ。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。

土地を購入してマイホームを建築する人も多くありますが、土地購入に関するトラブルも多く報告されています。まずは、市街化調整区域の主なトラブルの内容としては、①「隣地との土地境界に関するもの」、②「売買契約に関するもの」、③「土地そのものに関するもの」などがあげられます。なお、③については、例えば土地の立地に関する問題や後になって土壌汚染が発覚した、というような瑕疵に関する問題があります。

## 土地購入に関する相談事例

### 日本不動産仲裁機構

では「建物居住や建て替えることは可能」と説明されていたため、A氏は売主に対し買戻しを請求。しかし、払い戻すほどの資金がないとのこと。A氏が市役所に相談したところ、土地の許可申請変更の申請を行えば居住できるよう変更許可を検討してもよいとの返答を得ていますが、事業者に対しては損害賠償と許可申請変更にかかる費用を請求したいと考えていました。

続いてはマイホームを建築しようとしていたB氏です。B氏は、あるハウスメーカーC社から土地購入と戸建て住宅建築の提案を受けました。担当の営業マンは紹介した土地がいかにB氏が望む新生活に適しているかを力説しました。B氏はその営業マンを信じており、契約直前まで話を進めたのですが気になることがありました。購入しようとして

している土地は通りに面しており、車が絶えず行き来していたのです。B氏はその騒音によって落ち着いて眠れないのではないかと思い、営業マンにその旨を質問をしました。すると返ってきた答えは「夜は車の往来は少なく、騒音はないから安心してください」というものでした。

しかし、B氏が念のため物件を確認すべく夜間に訪問した際、車の通行量はあまり減っておらず、うるさいままでした。営業マンにだまされたと思ったB氏は、別のハウスメーカーD社に相談。そのハウスメーカーが改めてB氏が提案を受けた建築内容やローンの組み方などを精査すると、様々な問題点が見えてきました。例えば、ローンの返済計画に無理があったり、相場よりも大幅に高額な建材が使用されていたりしたので

この内容を踏まえ、B氏がC社の営業マンに事情を聞いたところ、営業マンはB氏への提案が適切でなかったことを認め、謝罪をしました。ちなみに、B氏はD社にマイホーム建築を依頼することにしました。

購入当時の販売業者の説明