

不動産会社が知っておくべき
トラブル解決ノウハウ

裁判によらず、当事者同士の話し合いによってトラブルを解決するADR（裁判外紛争解決手続）。ADR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といえる。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などを活用したトラブル事例を紹介する。

現在、梅雨の真っ最中です。高くて雨が降り季節はカビが、温暖で多湿な日本は、カビが発生しやすいだけではないが成長しやすい条件が世界で最も整っている国の一つです。そして、住宅に生えたカビを放置しておく、暮らす人の健康を害することがあります。カビの健康被害としては一般的に、①アレルギー喘息、②シックハウス症候群、③皮膚炎などが知られています。そして、これらがトラブルを引き起こすことがあります。

また、梅雨のように気温が

日本不動産仲裁機構

者B氏より、「物件は、公平なカビの専門家の立件がカビだらけで住み続けることができないから退去する」という連絡を受けました。さらに、B氏は引越費用を支払って欲しいと要望。B氏の言い分としては「建物の構造上の欠陥だから、管理会社側で責任を持って欲しい」とのこと。B氏が退去した後、A社の担当者が物件に行ったところ、確かにカビだらけでした。

当然B氏は原状回復費用としてのクリーニング代金の支払いを拒否。しかし、A社が調査をしたところ、同室におけるB氏以前の入居者からはカビ被害の報告を受けたこともなく、原状回復時にひどいカビを除去したといった記録も残っていませんでした。

確かに、カビの発生が建物の構造上の問題が主な要因であれば、原状回復費用を退去者が支払う必要がないケースが一般的ですが、物件の使用状況によっては、B氏の責任もあり得るため、A社として

次に、トランクルームを貸し出していた賃貸管理会社C社です。C社は、トランクルームをD氏に貸し出していました。約7か月後、D氏から収納していた書籍や衣服がカビだらけになってしまったから補償をして欲しいとクレームがありました。なお、保管していた書籍類は希少本も多く、現物を購入しての弁償が不可能とのこと。

D氏は商品として貸し出しているトランクルームそのものの管理をC社が怠っていたのではないかと指摘。C社としては収納物の管理は賃借人に一任するという説明を事前にしており、責任はないと考えていました。和解案としては、同社が管理している屋内型トランクルームを割引して貸し出すことを検討していました。

物件がカビだらけ

まずは、物件に発生したカビのクレームを受けた賃貸管理会社A社です。A社は入居

状況によっては、B氏の責任もあり得るため、A社として

カビに関する賃貸管理会社からの相談事例

●法務大臣認証ADR機関
日本不動産仲裁機構 電話
03(35224)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。