

ADRの現場から

175 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等を活用したトラブル事例を紹介する。

法務大臣認証ADR機関である日本不動産仲裁機構に寄せられるトラブル相談の内容としては賃貸借に関するトラブル、中でも騒音や悪臭、水回りのつまりのトラブルが多くなっています。20年に民法が改正され、敷金や原状回復に関するルールが以前と比べて明確なものになり、その解釈に関わるトラブル相談も多くなると思われましたが、当機構においては少なく、多くの賃貸オーナーや不動産管

日本不動産仲裁機構

も、話を聞いてみると自分から出て行ってしまっただけであったり。このような消費者のクレームに対しては、賃貸オーナーや不動産管理会社は、ある程度毅然とした態度で臨む必要があるでしょう。しかし、ただ「気にする必要はない」と言ったり全く取り合わなかったりするのは問題です。「寄り添いの姿勢」でしっかりと話を聞き、客観的に見て、本当に困っているかどうかを見極めることが大切なのです。

消費者の中にクレームがいる一方、不動産管理会社の対応のまずさによって顕在化してしまうトラブルも多くあります。トラブルの当事者となつている管理会社の中には、「オーナーは味方であり、入居者は敵」と捉えている会社があります。そのような不動産会社に管理を依頼して

も、話を聞いてみるオーナーはトラブルが発生すると拒否感を示すため、入居者からトラブルの相談があつても黙殺し、オーナーに苦情がいかないようにすることもあります。オーナーからすると、トラブルについての報告をしてこない管理会社が一番なのです。もちろん、このような管理会社の姿勢は決して望ましいものではありません。本来、管理会社は「オーナーの窓口」であり、トラブルをせき止めるのではなく、共有し、ともに対策を検討する存在であるのです。管理会社がトラブルをもみ消してしまつても、結局、入居者が当機構などに相談に来てしまえば、トラブルはよりこじれた形でオーナーの耳に入つてしまつて

トラブルを未然に防ぐためには、オーナーが「自分がオーナーである」という認識を持ち、管理について関心を持つことが大切です。管理会社としては、賃貸経営に関心を示さないオーナーに対する指導やアドバイスをする必要も必要でしょう。また、それをすることによってオーナーとの信頼関係も構築されていくと考えられます。

賃貸借トラブルと管理会社の関わり