

ADRの現場から

176

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。

ADRとは、民間機関でも実施することのできる、話し合いによって当事者の相互理解を促進しトラブルを解決する手法ですが、このような制度は日本において古くは鎌倉時代から存在していたと考えられます。江戸時代では、奉行所や、それこそ長屋の長老が住人同士のトラブルを話し合いで解決に導いてきました。日本人の国民性を考えると、白黒や勝ち負けを明確にする裁判よりもADRの方がトラブルを解決する手段として適しているとも思われます。また、トラブルを抱えた

当事者にとって、トラブル解決の方法として裁判以外の選択肢があるということは、よき実用性のあることでしょう。なぜならば、トラブルの内容は多岐にわたり、当事者同士の関係性も千差万別であるからです。裁判においても、多くのケースで和解となりますが、ADRとはそのたどる道筋が異なります。裁判は最後まで法律が元となり、和解までの道筋が組み立てていかれます。一方、ADRでは決して法律を無視するわけではなく、相互理解など、さまざまな観点から、

日本不動産仲裁機構

れとは違う視点で解決への方向性が組み立てられま。したがって、ADRを推進していく存在として、法律の専門家である弁護士よりも、トラブルに関連する実情に詳しい専門家の方が適しているケースが多いのです。「法律では〇〇となっていますが、実情は△△ですよ」といって当事者に納得してもらい、和解させるのがADRの目指すところなのです。「相手方の言うこと、思うことも一理あるな」と思ってもらうことによつて、金銭的にも、期間的にもメリットを見出しにくいのです。

特に、不動産トラブルとADRとは相性が良いと考えられます。敷金返還や原状回復など日常的にトラブルを抱えていると共に、解決後も隣近所に住み続けるケースも多く、裁判における勝ち負けなどで関係性を悪くしたくないというニーズもあるのです。なお、日本不動産仲裁機構が実施するADRには大きな特徴があります。それは、「電話調停」といって当事者同士が顔を合わせることなく、調停人を介して電話で調停に参加することができるのです。具体的には、調停人が両当事者に交互に電話をし、調停を進めていくという形になります。対面と電話では取組み易さが大きく異なり、トラブルを抱えて悩んでいる当事者の大きな助けにもなることでしょう。

調停人候補者のススメ

また、この電話調停を一步進めたものとして、遠隔会議システム「Zoom」を活用した、いわば「バーチャル調停」も考えられます。表情が見えると「感情」も伝わり易いため、調停人としても当事者の気持ちを汲みやすくなります。もちろん、三者会議の形で、遠隔でのADRも可能になってくると思われます。今後、ADRは一層消費者のトラブル解決の手法として一般化してくるでしょう。不動産事業者の皆さまには、ぜひ調停人候補者として活躍いただければと思います。