

ADRの現場から

177

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。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。

日本不動産仲裁機構ADRのです。なお、実施したAセンターでは、日々ADRをDRの和解までに要した期間実施しておりますが、今回は平均4カ月から半年である中で感じている印象を紹介し、やはり裁判と比較すると圧倒的に迅速なものとなっております。

まず、ADRという解決方法を選択する方は、「未来志向」であるケースが多いという事です。つまり、抱えることになってしまったトラブルを迅速に解決し、新しいスタートを切りたいと考えているのです。だからこそ、今後最小限にするためにも、相手方との妥協点をつまく見つけ出し、穏便に済ませたいと思

日本不動産仲裁機構

があります。

自分の価値観は最後に

よくある調停人候補者からの質問で「己の価値観はどのくらい表現して良いのか?」というものがあります。そこで答えるのは、「己自身の価値観は最終的な場面で、必要があれば表現するもの」ということです。まずは、当事者が何を望んでいるのかを重視します。ただし、話し合いが煮詰まり、進展が見えづらくなった段階で、自分自身の価値観を踏まえて今後の方針を

う。

なお、当機構の実施するADRは「対話促進型」と言われるものであり、調停人には、当事者双方に寄り添うことが求められます。互いの主張に先入観を持たずに向き合い、当事者が納得する妥当な着地点を根拠強く探るといふ姿勢で取り組む必要

提案することは、思わぬ解決の道筋を照らすことがあります。やはり、人の想いは人を動かす大きな力であるのです。そして、ここで参考にするべきものこそ、今まで培ってきた専門知識なのです。

加えて、調停人候補者には法制度の変化などへの敏感な対応が必要です。なぜならば、トラブル相談やADR実施の際等、当事者の主張の根本には法制に基づいて考え方があるケースが多いからです。法制に対する知識は、当事者同士の争点を顕在化させるためにも役立ちます。

直近でいうと、20年4月1日、「契約や金銭の支払いに関するルールを定めた民法の規定(債権法)を見直す改正法案」が施行されました。この民法改正は1896年の制定以来、実に120年ぶりのものでした。改正内容が「遵守すべき新常識」として浸透するためには、ある程度時間を要すると考えられます。むしろ、改正内容を理解する人とならない人との間では認識の違いが生まれてしまうため、ここからトラブルが発生してしまうこともあり得るので注意が必要です。

調停人候補者のあるべき姿勢