

ADRの現場から

179

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。

2021年の夏は全国的に雨が多く、特に九州地方では6県118万人超に避難指示が出されるなど災害級の大雨になっており、平年の4倍もの雨量となっている地域もあります。

一方、晴天時は例年以上に気温が上がり、快適さほもとより、生きていく上でもエアコンは必需品となっていています。「なければ絶対にいけない」ということは、「なければ非常に困り、トラブルの元

日本不動産仲裁機構

かし、居住後にA氏が寝室にもエアコンを設置しようとしたところ、ベランダにエアコンの室外機をもう一基置くスペースがないということが分かりました。部屋の配置的に、A氏が望む台数のエアコンを設置する

には、仲介会社を設置したエアコンを撤去し、あらたにマルチ方式のエアコン（1台の室外機で複数台の室内機の運転が可能なエアコン）を新設しなければならぬので、A氏は、日常生活を健康的に送るためにも寝室にエアコンは必須であると考え、マルチ方式のエアコンと寝室にエアコンを購入しました。しかし、改めてこの問題の状況を整理すると、問題の発端は仲介会社と売主であるリフォーム会社にあるという結論になりました。というのも、重要事項説明において仲介会社、

実施されたADRの内容としては、エアコンの撤去、新設費用を求めるA氏に対し、仲介業者とリフォーム会社は「サービースで設置するエアコンを選んだのはA氏であり、それを勝手に交換して費用を負担して欲しい」と考えています。

中古の区分所有マンションを購入したA氏は、購入時に売買仲介会社に対して「サービースでリビングルームにエアコンを設置して欲しい」と依頼を試みましたが、仲介会社はこれを了承し、仲介会社の負担においてエアコンを設置することになりました。し

エアコンに関する事例

リフォーム会社ともに「エアコン設置に対する制限」について話をしていたことから、A氏の希望は、仲介会社の設置したエアコンの撤去費用とマルチエアコンの購入、設置費用である40万円を仲介会社、リフォーム会社が連帯して支払うということであり、この交渉のためにADRに取り組むことになりました。

その旨をA氏に伝えたところ、A氏は「事前説明がなかったために起きたことなのに、自分だけが損害を被るのはおかしい、金額にはこだわらないから、少しでも負担して欲しい」と見解を示し、これに対し、仲介会社・リフォーム会社側もA氏の心情を理解し、要求額の半額である20万円を支払うことで和解となりました。