

ADRの現場から

184

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。

帝国データバンクが2020年度に上場しているホームセンター20社を対象として四半期業績を集計したところ、16社が前年同期比増収となっていました。コロナ禍期間中であっても、DIYが盛況であったのです。

一般的にDIYはマイホームで行うものというイメージがありますが、賃貸物件においても、原則として、物件に傷をつけるような行為をしてはいけません。ペンキを塗った

日本不動産仲裁機構

例えば、「壁に付いては釘穴を空けても問題なし」など、範囲を限定して原状回復義務を免除しているため、修繕費用の負担を気にせずカスタマイズが可能なのです。

しかし、「DIYをしても良い範囲はどこまでなのか」等をしっかりと決めておかなければ、退去時にトラブルとなってしまう可能性もあるでしょう。なお、国土交通省では、賃貸住宅の流通促進の一環として、DIY型賃貸借の普及に取り組んでいます。そして、DIY型賃貸借の活用を促進し、DIY型賃貸借による契約当事者間のトラブルを未然に防止するという観点から、「DIY型賃貸借に関する契約書式例」や、「DIY型賃貸借に関するガイドブックや手引き」を作成し、公開しています。

これによると、①貸主は原則として、入居前や入居中の修繕義務を負わない、②借主が自己負担で修繕や模様替えを行い、その箇所については退去時に原状回復義務を負わない、③賃料は市場相場よりも安く設定される――などが定められています。

ルール設定と周知徹底を

このように、貸主と借主の契約をしっかりと定めることは両者間のトラブルを未然に防ぐ効果があると考えられますが、入居者同士のトラブルは防ぐことができません。入居者同士のトラブルとしては、①DIYをする際の騒音や粉じん、②DIYによる水もれ、③使用する塗料を原因としたシックハウス症候群――などがあります。

貸主側が借りる側とトラブルを起ささないために契約をしっかりとしておくことももちろんです。更に、入居者同士がトラブルになることがないよう、例えばDIYに使用できる建材や塗料に制限を設けておいたり、DIY工事をする際のルールを設定して周知徹底をすることが大切であると考えられます。

コロナ禍中でも盛況なDIYとそのトラブル

資格・総合