

ADRの現場から

186

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々あるが、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。

この10月、コロナ禍中において発出されていた緊急事態宣言が解除されました。新規感染者は近日のところ低い水準で推移しており、ようやくわずかな光が見えてきたという印象を受けます。もちろん、まだまだ油断はできませんし、諸外国でもコロナ禍は収束していません。しかし、今までの世界的な感染症もいずれば収束の日を迎えたように、コロナ禍も収束するでしょう。

日本不動産仲裁機構

は、以前と変わらぬトラブル対策を実施していただくだけだと思います。今回は、あらためて民泊に関するトラブルを紹介いたします。

民泊関連トラブルで最も多いのは、近隣トラブルです。そもそも、民泊施設があることに拒否反応を示す住民が多いという点と、①見知らぬ外国人が近所にたむろして不安、②ゴミ出しのルールが守られていない、③玄関に置いてあった小物が盗まれてしまった—などの苦情が多く寄せられています。

この10月、コロナ禍で不動産業界も大きな影響を受けましたが、一番影響を受けたのは民泊事業者かもしれません。なにせ、外国人観光客が99・9%減少するといった異常な状態が1年半も続いているのですから。しかし、日本が以前のようには外国人観光客でにぎわいをみせる日も遠くないかもしれません。これはとても良いことですが、光あれば影あり、人がいるところにトラブルあり。民泊事業者の方々に

コロナ禍明けに気をつけたい民泊トラブル

民泊代行を行うのであれば、苦情への対応方法をあらかじめ確立しておく必要があるといえるでしょう。

また、民泊ビジネスは誕生して日が浅く、更にコロナ禍で期間が空いてしまいました。業務の依頼者である「住宅宿泊事業者(民泊オーナー)」も民泊代行業者の業務内容を明確に把握していないケースが多いと考えられます。例えば、近隣住民からのクレームがあった場合、その原因を「民泊代行会社が業務を十分に実施していなかったから」と決めつける民泊オーナーもいるかもしれません。だからこそ、民泊代行業者は、①宿泊者の起こすトラブル、②民泊オーナーとの間で起こるトラブルの2種に対して備えをしておかなければならないと考えられます。

この2つのトラブルに共通する対策ポイントは、「しっかりと伝える」ということ。宿泊者に対しては、近隣や民泊施設内でやって良いことと悪いことを、民泊オーナーに対しては民泊代行の業務内容や「何をどこまでやるか」ということを明確にする必要があるでしょう。