

ADRの現場から

187

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。

21年9月16日、広く消費者
からのトラブル相談を受け付
けている独立行政法人国民生
活センターは、同センターが
実施しているADRについて
の報告を行いました。こちら
によると、商品別に見て、申
立てのあった事案で一番件数
が多いのは「金融・保険サー
ビス」についてであり、全体
の17%を占めています。不動
産・建築に関する内容として
は、「土地・建物・設備」と「工
事・建築・加工」を合わせて

全体の約8・4%を占めてい
ます。また、和解に至った不動
産・建築関連の事案として
は、「住宅設備の設置工事に
関する紛争」が公開されてお
り、これは賃貸住宅における
エアコン設備の設置に関する
事例となっています。内容を
要約すると、エアコンの室内
機が壁から落ちてしまったた
め、入居者が施工不良の可能
性を理由に、設置業者に補修
費用(12万円)の補填を求め

日本不動産仲裁機構

ます。

ADRは、時間の掛かる裁
判とは異なり、簡易・柔軟・
迅速というところに特徴があ
ります。法律論と共に真実究
明に向かうのであれば裁判を
選択すべきであって、あえて
それを避けて選ばれた「簡単
な手続き」がADRなので
す。「紛争を簡単に、かつ手
早く解決する」ことにその本
質があります。

例えば、誰しも子供のころ
には、友達との争いごとが起
きた時に「じゃんけん」や「く
じ引き」などで物事を決めた
たものでした。結
果としては、半額
の6万円を事業者
が支払うことで和
解となったので
すが、このADRに
よる解決は、事業
者にとって、必要
以上にトラブル対
応を長引かせるこ
とを防ぐという意
義のあるもので
しょう。ここで、
改めてADRの特
徴について紹介し
ます。

ADRは、時間的掛かる裁
判とは異なり、簡易・柔軟・
迅速というところに特徴があ
ります。法律論と共に真実究
明に向かうのであれば裁判を
選択すべきであって、あえて
それを避けて選ばれた「簡単
な手続き」がADRなので
す。「紛争を簡単に、かつ手
早く解決する」ことにその本
質があります。

例えば、誰しも子供のころ
には、友達との争いごとが起
きた時に「じゃんけん」や「く
じ引き」などで物事を決めた
たものでした。結
果としては、半額
の6万円を事業者
が支払うことで和
解となったので
すが、このADRに
よる解決は、事業
者にとって、必要
以上にトラブル対
応を長引かせるこ
とを防ぐという意
義のあるもので
しょう。ここで、
改めてADRの特
徴について紹介し
ます。

ADRは、時間的掛かる裁
判とは異なり、簡易・柔軟・
迅速というところに特徴があ
ります。法律論と共に真実究
明に向かうのであれば裁判を
選択すべきであって、あえて
それを避けて選ばれた「簡単
な手続き」がADRなので
す。「紛争を簡単に、かつ手
早く解決する」ことにその本
質があります。

例えば、誰しも子供のころ
には、友達との争いごとが起
きた時に「じゃんけん」や「く
じ引き」などで物事を決めた
たものでした。結
果としては、半額
の6万円を事業者
が支払うことで和
解となったので
すが、このADRに
よる解決は、事業
者にとって、必要
以上にトラブル対
応を長引かせるこ
とを防ぐという意
義のあるもので
しょう。ここで、
改めてADRの特
徴について紹介し
ます。

果たすのが調停人です。

調停人は弁護士ではないの
で、どちらか一方の味方にな
るといったことはありません。
公平・公正・中立であると共
に、双方の当事者に寄り添
い、コミュニケーションをと
りながら、一緒に妥協点を
探っていく存在です。その過
程の中で、「思い込み」や「勘
違い」がふつと解消されるこ
とがあります。そうなる
と、双方にとって「後味の良
い」トラブル解決を実現させる
ことができるようになるので
す。これも、裁判とは大きく
異なるポイントであるといえ
るでしょう。

ADRが実現する「後味の良い」解決

果たすのが調停人です。
調停人は弁護士ではないの
で、どちらか一方の味方にな
るといったことはありません。
公平・公正・中立であると共
に、双方の当事者に寄り添
い、コミュニケーションをと
りながら、一緒に妥協点を
探っていく存在です。その過
程の中で、「思い込み」や「勘
違い」がふつと解消されるこ
とがあります。そうなる
と、双方にとって「後味の良
い」トラブル解決を実現させる
ことができるようになるので
す。これも、裁判とは大きく
異なるポイントであるといえ
るでしょう。