

ADRの現場から

192

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。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。

前回では、賃貸住宅の入居者からのトラブル相談において、管理会社が困ってしまった事例を紹介しました。今回は、改めて賃貸住宅に関するADR相談のパターンを紹介いたします。トラブルの当事者の関係性には①借借人と賃借人(管理会社を含む)、②建物オーナーと管理会社、③建物オーナーと物件の隣人、④隣人同士などがあります。

なお、借借人がトラブルに関する悩みを抱えているケースでは「最悪、引越せばよい」と考える人もいて、その

賃貸住宅の相談とアドバイスのポイント

「借借人と賃借人(管理会社を含む)」に関する相談事例としては「賃貸しているアパートで、窓を閉めているにも関わらず雨が入り込み、家

「建物オーナーと管理会社」の相談事例では、「所有している賃貸アパートのリフォームを依頼したが、管理会社がオーナーの許可なく関連会社に工事を依頼し、費用が相場

「建物オーナーと物件の隣人」の相談事例では、「自宅の隣地に5階建ての賃貸マンションが建築される予定であることが判明したが、8時〜16時にかけて4〜6時間程度自宅が日影になってしまつたので、なんとかしてほしい」といったトラブルがあります。

「隣人同士」の相談事例では、「賃貸マンションの隣室の入居者が連日友人を連れ込んで騒ぐので、うるさくて眠れない」といったようなものがあります。

不動産会社がここで紹介してきたようなトラブルを相談された場合は、まずは相談者の悩みに対する理解と共感を示すと共に、更なる状況のヒアリングを通し、不動産の専門家として、客観的で第三者的な見解を示す必要があります。トラブル相談の中には、専門家である不動産会社が「〇〇さんが悩まれている内容は一般的なものであり、多くのケースでは悩む必要のないものです」と言っただけで、相談者の悩みが解消してしまつ場合もあるのです。

日本不動産仲裁機構

財に被害が出てしまった。大家に相談をしたが、話をはぐらかされてしまつて取り合ってくれない」というものがあります。

「建物オーナーと物件の隣人」の相談事例では、「自宅の隣地に5階建ての賃貸マンションが建築される予定であることが判明したが、8時〜16時にかけて4〜6時間程度自宅が日影になってしまつたので、なんとかしてほしい」といったトラブルがあります。

「隣人同士」の相談事例では、「賃貸マンションの隣室の入居者が連日友人を連れ込んで騒ぐので、うるさくて眠れない」といったようなものがあります。

「建物オーナーと管理会社」の相談事例では、「所有している賃貸アパートのリフォームを依頼したが、管理会社がオーナーの許可なく関連会社に工事を依頼し、費用が相場かかってしまつた」というものがあります。

「建物オーナーと物件の隣人」の相談事例では、「自宅の隣地に5階建ての賃貸マンションが建築される予定であることが判明したが、8時〜16時にかけて4〜6時間程度自宅が日影になってしまつたので、なんとかしてほしい」といったトラブルがあります。

「隣人同士」の相談事例では、「賃貸マンションの隣室の入居者が連日友人を連れ込んで騒ぐので、うるさくて眠れない」といったようなものがあります。